



Documento explicativo del proceso de selección DCF

Comparativo de Ofertas

3. ASPECTOS A VALIDAR	SERNA Y ROJAS	TU DEFENSOR	URIBE MARTÍNEZ OTERO
POSTULANTE DCF PRINCIPAL	CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO	PABLO VALENCIA AGUDO	LILIANA OTERO ÁLVAREZ
POSTULANTE DCF SUPLENTE	PATRICIA AMELIA ROJAS AMEZQUITA	CAMILO CARREÑO BARRENECHE	ANGELA ROCIO URIBE MARTÍNEZ
3.1. Detalle el plan de trabajo entregado por el postulado, teniendo en cuenta si realizó la entrega y si las actividades descritas permiten dar cumplimiento a las funciones del DCF.	El postulado realizó la entrega del plan anual de trabajo donde plantea un total de 27 actividades con las que el DCF dará cumplimiento a las funciones que le asigna la Ley. (Anexo: 6_Plan de Trabajo Serna Rojas - FIDUCOLDEX_2026)	El postulado realizó la entrega del plan anual de trabajo donde plantea un total de 10 actividades con las que el DCF dará cumplimiento a las funciones que le asigna la Ley. (Anexo: Oferta FIDUCOLDEX PV 28012025)	El postulado realizó la entrega del plan anual de trabajo donde plantea un total de 6 actividades con las que el DCF dará cumplimiento a las funciones que le asigna la Ley.
3.1.1. Calificación plan de trabajo	5	4	2
3.2. Indique si el postulado cuenta con experiencia certificada como DCF	Los postulados aportan certificado de experiencia donde se evidencian que se ha desempeñado por más de 5 años como DCF en varias entidades, de las cuales actualmente es DCF de: Fiduciaria Central, Acción Sociedad Fiduciaria, Credicorp Capital Fiduciaria S.A., Citrus Colombia junto con otras compañías de diferentes sectores económicos (Anexo: 1_Experiencia de la Firma)	En la propuesta aportada se evidencia las entidades con las cuales los postulados se han desempeñado como DCF por más de 6 años, entre las entidades afines a la Fiduciaria, se encuentran: Itaú Fiduciaria, Alianza Fiduciaria S.A., Fiduagraria y Fiduciaria Corficolombiana S.A. (Anexo: Oferta FIDUCOLDEX PV 28012025 y 4. Certificados Camilo Carreño)	En la propuesta aportada no se evidencia experiencia del suplente de más de 5 años desempeñándose como DCF o con estudios que homologuen su conocimiento en los sectores: financiero, valores o asegurador. No obstante aporta certificación de la Cámara de Comercio de Bogotá por el centro de arbitraje y conciliación. (Anexo: Servicios del Defensor del Consumidor Financiero FIDUCOLDEX 2026, Angela Rocio Uribe Martínez Certificación Conciliadora)
3.2.1. Calificación experiencia certificada	5	5	2
3.3. Indique si el postulado apporto información sobre la formación académica de quien será el DCF	Titular: Abogado de la Universidad Externado de Colombia, Especialista en Derecho Financiero y Comercial de la Universidad de los Andes, con Diplomado en Conciliación. (Anexo: HV Carlos M. Serna 170924 y anexos carpeta HV Carlos Serna) Suplente: Abogada y especialista en Derecho Administrativo de la Universidad del Rosario, Especialista en Derecho de Seguros de la Universidad Javeriana, con Diplomado en Conciliación y Magíster en Derecho de la Empresa y de los Negocios de la Universidad de la Sabana. (HV DFC Patricia Rojas 170924 y anexos carpeta HV Patricia Rojas)	Titular: Abogado de la Universidad de los Andes y Especialización en Legislación Financiera de la misma universidad. Suplente: Abogado de la Universidad Gran Colombia. Especialización en Gerencia de la Salud y Seguridad en el trabajo del Colegio Mayor de Cundinamarca. (Anexo: Oferta FIDUCOLDEX PV 28012025)	Titular: Abogada especialista en Derecho Procesal y Máster en derecho de la empresa de la Universidad de Turín, Italia y LLM en propiedad intelectual de la Universidad de Turín, Italia. Suplente: Abogada de la Universidad del Rosario, especialista en Derecho Ambiental y de Minas y Energía, con experiencia en la implementación sistemas de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001 al interior de empresas del sector real. Catedrática de las especializaciones de derecho de la empresa y derecho ambiental en la Universidad del Rosario y en la Universidad de Medellín. (Anexo: Servicios del Defensor del Consumidor Financiero FIDUCOLDEX 2026, Equipo de trabajo ppal y suplente pdf)
3.3.1. Formación Académica	5	5	5
3.4. Indique si el postulado apporto el modelo, esquema o proceso en el cual se evidencie el trámite de las posibles quejas a recibir.	El modelo aportado en la propuesta detalla cada uno de los pasos en el proceso de recepción de las quejas, réplicas y el protocolo de atención de personas en condición de discapacidad ante el DCF. (Anexo: FIDUCOLDEX - Propuesta DCF 2026)	El modelo aportado en la propuesta detalla cada uno de los pasos en el proceso de recepción de las quejas ante el DCF. (Anexo: Oferta FIDUCOLDEX PV 28012025)	El modelo aportado en la propuesta detalla el procedimiento para recepción de las quejas ante el DCF. (Anexo: Servicios del Defensor del Consumidor Financiero FIDUCOLDEX 2026)

Comparativo de Ofertas

3. ASPECTOS A VALIDAR	SERNA Y ROJAS	TU DEFENSOR	URIBE MARTÍNEZ OTERO
3.4.1. Proceso de atención Q/R	5	5	5
3.5. Indique los recursos humanos, físicos y tecnológicos que posee el postulante para ejercer su labor.	El postulado cuenta con infraestructura física, humana y tecnológica para desempeñar las funciones de DCF (Anexo: 5_Recursos_Humanos_y_Fisicos y 8_Recursos Tecnológicos y Seguridad de la Información)	El postulado cuenta con infraestructura física, humana y tecnológica para desempeñar las funciones de DCF (Anexo: Oferta FIDUCOLDEX PV 28012025)	El postulado cuenta con infraestructura física, humana y tecnológica para desempeñar las funciones de DCF sin mayor detalle (Anexo: Servicios del Defensor del Consumidor Financiero FIDUCOLDEX 2026)
3.5.1. Calificación de recursos	5	5	4
3.6. Indique si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas <i>De ser afirmativa la respuesta por favor diligencie los numerales 3.6.1.</i>	SI	SI	SI
3.6.1. Indique la disponibilidad de tiempo y recursos técnicos, humano y tecnológicos según lo informado por el postulado.	<p>a. Tiempo: Disponibilidad de 8 horas diarias para la recepción de solicitudes en un horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Jornada completa de la Defensoría, también cuenta con canales de atención telefónica y virtual.</p> <p>b. Recursos humanos: El DCF principal y suplente, cuenta con el apoyo de un equipo interdisciplinario compuesto por otros DCF, abogados y profesionales en materia jurídica, operativa, administrativa y de apoyo y equipo operativo.</p> <p>c. Recursos Físicos y Tecnológicos: Cuentan con dos oficinas en la cra 16a 80-63 con disposición para 4 puestos de trabajo con equipos de computo de escritorio y portátiles, PBX con 3 extensiones e internet. También, cuentan con la plataforma SISDEF 2.0 herramienta para la canalización y atención de las quejas/reclamos, misma, que se encuentra integrada a la solución SmartSupervision de la SFC, así como, la habilitación de canales virtuales por video llamada.</p> <p>(Anexo: 5_Recursos_Humanos_y_Fisicos - 8_Recursos Tecnológicos y Seguridad de la Información)</p>	<p>a. Tiempo: Se indica la disponibilidad de tiempo para el ejercicio de la labor, sin precisar el número de horas o dedicación específica</p> <p>b. Recursos humanos: El DCF principal y suplente, cuenta con el apoyo de un equipo interdisciplinario compuesto por asesores en materia jurídica, operativa, logística y de calidad.</p> <p>c. Recursos Físicos y Tecnológicos: Cuentan una oficina en Bogotá y diferentes líneas de atención a nivel Nacional. Disponen de 14 computadores, atención telefónica y presencial. También, cuentan con una aplicación para la atención y procedimiento de las quejas/reclamos con la posibilidad de asignar un perfil para la entidad y perfil para el consumidor.</p> <p>(Anexo: Oferta FIDUCOLDEX PV 28012025)</p>	<p>a. Tiempo: Disponibilidad de 8 horas diarias para la recepción de solicitudes en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua. 100 horas por el DCF principal y equipo de apoyo y 80 horas por el DCF suplente en el mes</p> <p>b. Recursos humanos: El DCF principal y suplente, cuenta con el apoyo de un equipo interdisciplinario compuesto por: profesionales especializados con capacidad jurídica, técnica, administrativa y financiera.</p> <p>c. Recursos Físicos y Tecnológicos: Cuentan con instalaciones en la cra 13# 73- 34 con disposición de 5 equipos de cómputo, 4 equipos telefónicos , 1 impresora multipropósito, 1 escáner de trabajo pesado</p> <p>(Anexo: Servicios del Defensor del Consumidor Financiero FIDUCOLDEX 2026)</p>
3.6 Calificación de disponibilidad de tiempo	5	4	4

Comparativo de Ofertas

3. ASPECTOS A VALIDAR	SERNA Y ROJAS	TU DEFENSOR	URIBE MARTÍNEZ OTERO
3.7. Indique si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF, en la sociedad matriz de FIDUCOLDEX.	NO	NO	NO
3.7 Calificación matriz	5	5	5
CALIFICACIÓN CALIDADES (50%)	2,5	2,4	1,93
3.8. Indique el costo de la propuesta económica por desempeñar su función como DCF	<p>Honorarios por el equivalente a 1(un) SMLMV + IVA por los servicios incluidos en la propuesta, y el trámite de todas las quejas y conciliaciones recibidas en el mes. 2026: \$1.750.905 + \$332.671,95 (IVA 19%) = \$2.083.576,95</p> <p>Los valores propuestos serán ajustados a partir del 1 de enero de cada año en un porcentaje igual al incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional o la autoridad competente, para dicho año</p>	<p>La suma fija mensual de un (1) SMMLV más IVA 2026: \$1.750.905 + \$332.671,95(IVA 19%) = \$2.083.576,95</p> <p>Los valores propuestos serán ajustados a partir del 1 de enero de cada año en un porcentaje igual al incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional o la autoridad competente, para dicho año</p>	<p>La suma fija mensual de un (1) SMMLV más IVA 2026: \$1.750.905 + \$332.671,95(IVA 19%) = \$2.083.576,95</p> <p>Los valores propuestos serán ajustados a partir del 1 de enero de cada año en un porcentaje igual al incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional o la autoridad competente, para dicho año</p>
CALIFICACIÓN ECONÓMICA (50%)	2,50	2,50	2,50
TOTAL CALIFICACIÓN	5,00	4,9	4,43

Gracias