

Bogotá D.C, 5 de febrero de 2021

CRFNT-002-2021

Doctor  
RAFAEL ANTONIO MORALES HERNÁNDEZ  
Contralor Delegado para el Sector Comercio y Desarrollo Regional  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
Cra 69 No. 44-35  
[cgr@contraloria.gov.co](mailto:cgr@contraloria.gov.co)  
La Ciudad

Asunto: Informe al 31 de diciembre de 2020 - P.A. FONTUR numeral 2 Circular 005 del 11 de marzo de 2019

Respetados doctores,

En cumplimiento de la Circular 005 de 2019 según la cual: *"...corresponde a las Oficinas de Control Interno de los sujetos de control, dentro de sus funciones, verificar las acciones que a su juicio hayan subsanado las deficiencias que fueron objeto de observación por la CGR. Estas acciones deber estar evidenciadas, lo cual será soporte para darlas por cumplidas e informarlo a la Contraloría General de la República, en comunicación dirigida al Contralor Delegado Sectorial que corresponda"*, a continuación, nos permitimos informar el estado de los planes de mejoramiento al 31 de diciembre de 2020, así:

1. Al 31 de diciembre de 2020, El P.A. FONTUR concluyó la totalidad de los planes de mejoramiento correspondientes a la auditoría de gestión realizada para la vigencia 2014 CGR-CDIFTCEDR No. 007 de 2015.
2. El 2 de enero de 2020, El P.A. FONTUR suscribió el plan de mejoramiento relacionado con la auditoría de cumplimiento efectuada al proyecto de Restauración del Teatro Santa Marta CGR-CDSIFTCEDR No.50 de 2019 con un resultado total de 9 hallazgos sobre los cuales, el P.A. FONTUR formuló 18 acciones de mejoramiento.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
[fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co)  
[www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co)

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: [defensorfiducoldex@umoabogados.com](mailto:defensorfiducoldex@umoabogados.com); Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co). Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

Al 31 de diciembre de 2020 de acuerdo al criterio de Auditoría Interna y con base en los soportes suministrados por los responsables de su ejecución, durante el segundo semestre de 2020 fueron cumplidas doce (12) acciones tal como se detalla en el archivo de Excel "Anexo - PLANES DE MEJORA CUMPLIDOS 2H 2020".

3. El 21 de diciembre de 2020, El P.A. FONTUR suscribió el plan de mejoramiento relacionado con la auditoría de cumplimiento efectuada a la "GESTIÓN MISIONAL; MUELLE DE PUERTO COLOMBIA" CGR-CDSCYDR No.18 de noviembre de 2020 con un resultado total de 6 hallazgos sobre los cuales, el P.A. FONTUR formuló 8 acciones de mejoramiento.

Al 31 de diciembre de 2020 de acuerdo al criterio de Auditoría Interna y con base en los soportes suministrados por los responsables de su ejecución, durante el segundo semestre de 2020 fueron cumplidas tres (3) acciones tal como se detalla en el archivo de Excel "Anexo - PLANES DE MEJORA CUMPLIDOS 2H 2020".

De acuerdo con lo anterior, damos cumplimiento al numeral 2 Circular 005 del 11 de marzo de 2019, cualquier inquietud o información adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente,



DANIEL ALFREDO MUÑOZ LOPEZ

Director Auditoría Interna P.A. FONTUR

Anexos: Anexo 1 - PLANES DE MEJORA CUMPLIDOS 2H 2020

cc. Andres Raúl Guzmán – Presidente FIDUCOLDEX S.A.  
Raquel Garavito Chapaval – Presidente P.A. FONTUR  
Fanny Mora Monroy – Vicepresidente de Negocios Especiales FIDUCOLDEX S.A.  
Luisa Fernanda Mora - Secretaria General P.A. FONTUR

Preparó: Daniel Alfredo Muñoz Lopez – Director de Auditoría Interna – P.A. FONTUR

Revisó Augusto Fabio Delgadillo P. – Gerente de Auditoría Interna - FIDUCOLDEX

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, dirijase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."