

Bogotá D.C, 21 de octubre de 2022

CRFNT-111-2022

Doctor

ALVARO EDGAR BALCAZAR ACERO

Gerente General P.A. FONTUR

PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DEL TURISMO

abalcazar@fontur.com.co

Ciudad

REFERENCIA: Informe de revisión con alcance limitado a los hechos informados en la "Denuncia Área de Competitividad – Miryam Johana Gallego" de fecha 23 de septiembre de 2022.

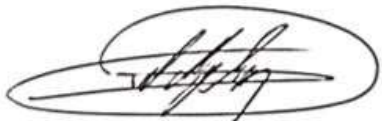
Respetado doctor Alvaro Balcázar, cordial saludo

De acuerdo con la denuncia recibida el 23 de septiembre de 2022 al correo del Gerente General del P.A. FONTUR con el asunto "*Denuncia Area de Competitividad - Miriam Johana Gallego*" y una vez realizadas las revisiones documentales para validar la veracidad de los hechos allí descritos, remitimos informe que contiene los siguientes capítulos:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. ANTEDECENTES
4. REVISIÓN
5. CONCLUSIÓN
6. ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN
7. RECOMENDACIONES

Respecto a las recomendaciones realizadas, agradecemos informar su adopción indicando actividades, fechas y responsables con el propósito de realizar el seguimiento a su ejecución.

Cordialmente,



DANIEL ALFREDO MUÑOZ LOPEZ

Director de Auditoría Interna P.A. FONTUR

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."

Revisó: Augusto Fabio Delgadillo – Gerente de Auditoría Interna FIDUCOLDEX S.A.
cc. Dra. Damarys Yamit Novoa – Vicepresidente De Negocios FIDUCOLDEX S.A.
Dra. Marcela Rocío Márquez – Secretaría General P.A. FONTUR
Dr. Fernando José Estupiñan – Gerente de Planeación y Proyectos P.A. FONTUR
Dr. Edwin Ricardo Horta – Gerente Jurídico FIDUCOLDEX S.A.
Dr. Andrés Felipe Hernández – Director Jurídico P.A. FONTUR

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."

INFORME DE REVISIÓN CON ALCANCE LIMITADO A LOS HECHOS INFORMADOS EN LA “DENUNCIA ÁREA DE COMPETITIVIDAD – MIRYAM JOHANA GALLEGO” DE FECHA 23 DE SEPTIEMBRE DE 2022.

1. OBJETIVO

Verificar los hechos enunciados en la denuncia recibida el 23 de septiembre de 2022 al correo del Gerente General del P.A. FONTUR con el asunto “*Denuncia Area de Competitividad - Miriam Johana Gallego*” que representen presuntos incumplimientos a los Manuales y Procedimientos aplicables del P.A. FONTUR.

2. ALCANCE

El alcance de la revisión se limitará a validar por medio de la documentación de los expedientes contractuales, laborales y de información externa los hechos descritos en la denuncia que generen un presunto incumplimiento a los Manuales y Procedimientos aplicables del P.A. FONTUR.

3. ANTECEDENTES

El 23 de septiembre de 2022, se recibió denuncia del email “JUANA SANCHEZ indignacionglobal@gmail.com” el cual indica que fue creado por miembros de la Dirección de Competitividad. Dicho correo con el asunto “*Denuncia Area de Competitividad - Miriam Johana Gallego*” enuncia los siguientes hechos:

“...le adjunto dos contratos que fueron diseñados por ella y para ella, donde no solo peleo en su momento con los profesionales a cargo sino que en alianza con la antigua asesora de vicepresidencia sacaron adelante de la manera más olímpica del mundo...”

“...revise estos contratos que le estoy enviando, y también el del famoso Call Center (del que no pude anexarle copia) que es el negocio principal de la familia de ella, esto es una mínima muestra que TODO lo de esta área es amañado, revise las Cámaras de Comercio y verá que en los socios de las empresas encontrará el hilo conductor siempre mágico al departamento de Santander, de donde son la mayoría de favorecidos por la dirección de competitividad, que curiosamente antes de que la Dra. Gallego llegará a nuestro Fontur, jamas se adjudicaban a este tipo de empresas...”

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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.”

Los contratos adjuntos a la denuncia corresponden a los siguientes:

1. FNTCE-068-2022

Entre los suscritos, **IRVIN DAVID PÉREZ MUÑOZ**, identificado con Cédula de Ciudadanía Número 92.556.944 expedida en Corozal – Sucre, actuando en calidad de Representante Legal de la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX** – para los asuntos del Patrimonio Autónomo **FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR** –, con NIT. 900.649.119-9, constituido a través de Contrato de Fiducia Mercantil No. 137 del 28 de agosto de 2013, y por tanto, comprometiendo única y exclusivamente la responsabilidad del citado fideicomiso, quien en adelante se denominará **FONTUR**, por una parte y por la otra, **JUAN CARLOS CELIS LEGUIZAMO**, identificado con Cédula de Ciudadanía Número. 13.544.453 de Bucaramanga, Santander actuando en calidad Director Ejecutivo y Representante Legal de la **FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS** NIT 900.054.444-3 quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el Contrato Electrónico **FNTC-068-2022**, el cual se registrará por las normas legales vigentes, y en especial por las siguientes consideraciones y cláusulas:

2. FNTCE-118-2022

DOCUMENTO COMPLEMENTARIO DEL CONTRATO ELECTRÓNICO

FNTCE-118-2022

Entre los suscritos, **JAVIER MAURICIO RINCÓN BOGOTÁ**, identificado con Cédula de Ciudadanía Número 80.076.877 expedida en Bogotá D.C, Representante Legal Suplente de la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX** – para los asuntos del Patrimonio Autónomo **FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR**-, con NIT 900.649.119-9, constituido a través de Contrato de Fiducia Mercantil No. 137 del 28 de agosto de 2013, y por tanto, comprometiendo única y exclusivamente la responsabilidad del citado fideicomiso, quien en adelante se denominará **FONTUR** por una parte y por la otra, **JENNIFER KATHERIN MACIAS BLANCO** identificada con cédula de ciudadanía No.1.095.922.108 expedida en Girón - Santander, quien actúa en calidad de Representante Legal de **INTEGRAL SOLUCIONES**, identificada con el NIT No.900373688 – 1, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el Contrato Electrónico **FNTCE-118-2022**, el cual se registrará por las normas legales vigentes, y en especial por las siguientes consideraciones y cláusulas:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."

4. REVISIÓN

Con base en la información aportada por el denunciante, se procedió a efectuar el cruce de la información contenida en los expedientes contractuales y del expediente de la hoja de vida de la Directora de Competitividad, así:

a. Contrato FNTCE-068-2022

PROYECTO	PROPONENTE DEL PROYECTO	APORTE FONTUR	CONTRA-PARTIDA	TOTAL VALOR PROYECTO
FNTP-170-2020 "Curso especializado en Turismo Cultural e Histórico y Emprendimiento sostenible"	Municipio de Villa de Leyva - Maria Cristina Espitia Pinilla, Secretaria de Turismo	73.661.469	19.916.439	93.577.908

SOLICITUD DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN	PRESUPUESTO	OFERENTES
Solicitud de Contratación Firmada por Myriam Gallego el 24/12/2021	FNTIA-107-2021 OBJETO: REALIZAR UN CURSO VIRTUAL ESPECIALIZADO EN TURISMO CULTURAL E HISTÓRICO Y EMPRENDIMIENTO SOSTENIBLE, DIRIGIDO HASTA 100 PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PUEBLO PATRIMONIO DE VILLA DE LEYVA. Ir a enlace Secop II	93.577.908	- Fundación Caminos Abiertos - Corporación Ruta Mutis Para el Desarrollo Regional Corporación Grupo Mutis - Unión Temporal UT Turismo Cultural Villa de Leyva No.4 (AVIA Export Ltda 95% - Aviatur 5%) - Corporación Educativa Tecnica Senior CTE - Fundación Universitaria Los Libertadores - Innovación empresarial Isoluciones SAS

CONTRATISTA SELECCIONADO	REPRESENTANTES LEGALES	JUNTA DIRECTIVA
Fundación Caminos Abiertos	Juan Carlos Celis Leguizamo CC. 13.544.453	Celis Leguizamo Juan Carlos C.C. 13544453

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."

		Diaz Gomez Yonathan Alberto C.C. 1102351964 Ferreira Gomez Ana Milena C.C. 63529762
--	--	--

CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO	% DE EJECUCIÓN
FNTCE-068-2022 15/03/2022	\$ 76.993.000	85% Al 30 de agosto de 2022 (Último informe de supervisión)

b. FNTCE-118-2022

PROYECTO	PROPONENTE	APORTE FONTUR	CONTRA-PARTIDA	TOTAL VALOR PROYECTO
FNTP-183-2021 "Fortalecimiento de la oferta estadística del sector turístico"	Ministerio de Comercio Industria y Turismo	964.139.440	0	964.139.440

El proyecto FNTP-183-2021 cuyo objetivo es Fortalecer la oferta estadística del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a partir de mejores reportes de información y de la consolidación de nuevos análisis sobre el sector turístico, en el marco del SIAT y el RNT se ejecuta por medio de diferentes contratos, a continuación, se relaciona el contrato identificado en la denuncia:

SOLICITUD DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN	PRESUPUESTO	OFERENTES
Solicitud de Contratación Firmada por Myriam Gallego el 17/05/2022	FNTIA-072-2022 PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN A INQUIETUDES E INCIDENCIAS DE BAJA COMPLEJIDAD REPORTADAS POR LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO – SIAT. Ir a enlace Secop II	\$419.177.352	- Integral Soluciones - Fundación Caminos Abiertos - Enlace Internacional SAS - Grupo Internacional ACERCO - J&M Soluciones - QUE+

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."

CONTRATISTA SELECCIONADO	REPRESENTANTES LEGALES	JUNTA DIRECTIVA
Integral Soluciones	Jennifer Katherin Macias Blanco CC 1.095.922.108	<u>Miembros Principales:</u> Hurtado Echeverry Andrea CC. 1144089320 OTRO (VACANTE) <u>Miembros Suplentes:</u> Duran Calderon Maria Alejandra CC 1101692025 Monsalve Vargas Jeimy Alexandra CC 1095944259

CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO	% DE EJECUCIÓN
FNTCE-118-2022 26/08/2022	\$ 377.259.036	Pendiente de Inicio

Se efectuó la comparación de los Representantes Legales y Miembros de Junta Directiva de los contratistas seleccionados con los datos del expediente de la Hoja de Vida de la Directora de Competitividad, identificando lo siguiente:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y CARGO	HOJA DE VIDA DE LA DIRECTORA DE COMPTITIVIDAD
Juan Carlos Celis Leguizamo CC. 13.544.453 Representante Legal de Fundación Caminos Abiertos con quien se suscribió el contrato FNTCE-068-2022	Juan Carlos Celis Leguizamo CC. 13.544.453 está relacionado como Referencia Personal en la hoja de vida de la Directora de Competitividad. En el equipo de trabajo de la propuesta radicada por la Fundación Caminos Abiertos se adjunta la hoja de vida del Sr. Juan Carlos Celis Leguizamo CC. 13.544.453 en la cual se relaciona como parte de su experiencia haber sido el Director del Proyecto en la FUNDACIÓN PARA EL PROGRESO Y DESARROLLO SOCIAL, dicha Fundación modificó su razón social a INTEGRAL SOLUCIONES tal como se observa en el certificado de existencia y representación legal (Adjunto)
Jennifer Katherin Macias Blanco CC 1.095.922.108	Jennifer Katherin Macias Blanco CC 1.095.922.108 suscribió la certificación laboral de la Agencia Atenea Soluciones de Marketing de la cual la Directora de

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y CARGO	HOJA DE VIDA DE LA DIRECTORA DE COMPETITIVIDAD
Representante Legal de Integral Soluciones con quien se suscribió el contrato FNTCE-118-2022	Competitividad indicó en su hoja de vida que era Gerente y Propietaria.
Duran Calderon Maria Alejandra CC 1101692025 Miembro Suplente de Integral Soluciones con quien se suscribió el contrato FNTCE-118-2022	Duran Calderon Maria Alejandra CC 1101692025 es Representante Legal de la Sociedad Agencia Atenea Soluciones de Marketing, de la cual la Directora de Competitividad en su hoja de vida indica ser Gerente y Propietaria.

Adicionalmente a lo anterior, se evidenció que a la sociedad FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS se les han asignado los siguientes contratos:

CONTRATO	OBJETO	VALOR DEL CONTRATO	% DE EJECUCIÓN FÍSICO
FNTCE-092-2022	Realizar La Investigación De Mercados Con El Fin De Identificar La Dinámica Turística Para Los Municipios Del Producto Turístico Navegando Entre Historia Y Fantasía	\$77.852.000	60% Al 6 de octubre de 2022
FNTCE-093-2022	Caracterizar de manera representativa, el fenómeno de la informalidad en las empresas o establecimientos del sector turístico de acuerdo con las dimensiones de ingreso, insumos o factores de producción, de proceso, incentivos a la formalización y de formalidad tributaria	\$416.215.000	14,2% Al 23 de septiembre de 2022

5. CONCLUSIÓN

- a) Se evidenció que la Directora de Competitividad presentaba un posible conflicto de interés con los representantes legales y miembros de junta directiva de las sociedades INTEGRAL SOLUCIONES y FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS teniendo en cuenta la definición establecida en el CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA de FIDUCOLDEX S.A. (Administrador del P.A. FONTUR), así:

“7. Conflicto de Interés Se entiende por conflicto de intereses, toda situación en la cual los “Contratistas y/o Funcionarios”, podrían influir, regular, gestionar, controlar o tomar decisiones para su propio beneficio o el de un tercero a partir de la información

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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.”

o la actividad propia de su cargo, para lo cual implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales y/o morales.”

Dicho posible conflicto de interés no fue informado a su jefe directo tal como lo establecen los mecanismos de prevención y tratamiento en el mismo numeral, así:

“En caso de presentarse un conflicto de interés por algún proyecto o actividad que le sea asignada a algún colaborador, éste deberá manifestarlo de manera formal y por escrito antes de que se consolide la situación, a través de su jefe directo quien lo canalizará con la Secretaría General para su correspondiente tratamiento”

Se resalta que el CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, es de cumplimiento obligatorio y busca servir como referente imperioso de todos los Contratistas, Proveedores, Empleados, Personal temporal, Practicantes, Aprendices, Junta Directiva y Directivos de la Fiduciaria y colaboradores de los Negocios Administrados.

Adicionalmente a lo anterior, el numeral 2.2 del Manual de Contratación del P.A. FONTUR define el conflicto de interés y su tratamiento, así:

“El conflicto de interés surge cuando un empleado tiene un interés privado que podría influir, o en efecto influye, en el desempeño imparcial y objetivo de sus funciones, por que resulta particularmente conveniente para él, o su familia, o a sus socios cercanos¹.

Los empleados o terceros que intervengan en los procesos de contratación de FONTUR, ya sea en su etapa precontractual, contractual y de liquidación, y que tengan una relación directa y particular con un interesado u oferente, que afecte la gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañero permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio(s) de hecho o

¹ Definición ajustada, tomada de la organización transparencia por Colombia contenido en la Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector colombiano versión 2 – Departamento Administrativo de la Función Pública. Link <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/36031014/36151539/Guia-identificacion-declaracion-conflicto-intereses-sector-publico-colombiano.pdf/81207879-d5de-bec7-6a7e-8ac1882448c2?t=1572381672818>

de derecho, en tal virtud, deberán declararse impedidos. Para tal efecto, deberá manifestar por escrito a su jefe inmediato o en su defecto al presidente de FONTUR, las razones que configuran el conflicto de interés de conformidad con la Ley y demás normas pertinentes, vigentes y aplicables.

*El jefe inmediato o el presidente de **FONTUR**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la manifestación del conflicto de interés, deberá remover o relevar de sus funciones al funcionario, empleado o contratista respecto del proceso de contratación en el cual se presenta el conflicto. Sin perjuicio de lo anterior, el presidente de **FONTUR** o el jefe inmediato del empleado o funcionario encargado de llevar a cabo el proceso de contratación, podrán relevar oficiosamente al empleado o funcionario del proceso de contratación que no manifieste que se encuentra incurso en un conflicto de interés, cuando estos tengan conocimiento de dicha situación o de la posibilidad de que se configure una situación como la referida.*

Cuando el conflicto de interés se presente sobre un funcionario, empleado o delegado de un tercero² que intervenga en el proceso de contratación, el presidente de FONTUR solicitará (al secretario general y/o directores de área) que remueva o releve del proceso de contratación al funcionario, empleado o delegado que representa el conflicto de interés, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibido de la comunicación del presidente de FONTUR, quien deberá designar en forma inmediata al funcionario, empleado o delegado que reemplazará al removido.

El presidente de la Fiduciaria, resolverá los conflictos de interés que pudieran presentarse respecto del presidente de FONTUR, o de cualquiera de los Representantes Legales de la Fiduciaria. Si el conflicto de interés recae o sobreviene sobre el presidente de la Fiduciaria, lo resolverá la Junta Directiva, en sesión ordinaria o extraordinaria, para proceder, según determine dicho órgano."

² Entendiéndose como tercero a toda persona natural o jurídica (a través de sus representantes, delegados, empleados o funcionarios) de carácter privado o público que participe dentro del proceso de contratación que adelanta **FONTUR**.

- b) Los contratistas INTEGRAL SOLUCIONES y FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS presentaron dentro de los anexos a la propuesta para participar en los procesos de contratación el Anexo 5 “DECLARACIÓN BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO SOBRE AUSENCIA DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERESES”, suscrito por los Representantes Legales respectivos, afirmando lo siguiente:

“Por medio de la presente declaro bajo la gravedad de juramento que ni el suscrito ni entidad que represento, se hallan incurso en las causales de inhabilidades e incompatibilidades establecidas en la Ley 80 de 1993, en el decreto 128 de 1976 y la ley 1474 de 2011 y demás normas sobre la materia, ni hay conflictos de intereses de por medio, ni en ninguno de los eventos de prohibición especiales para contratar con el P.A. FONDO NACIONAL DE TURISMO -FONTUR.” subrayado por fuera del texto original.

Por lo cual se concluye que omitieron revelar la relación que presentaban con la Directora de Competitividad por un posible conflicto de interés, situación que se advierte en el documento complementario de las invitaciones abiertas capítulo “GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN” y en el documento complementario del contrato en la cláusula de “INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERES” así:

Documento complementario de las invitaciones abiertas capítulo “GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN”:

“1.3.4. Conflicto de intereses

Son las circunstancias que el interesado o Proponente dará a conocer a FONTUR y que considera puede tener incidencia en la imparcialidad con la que se deben adoptar las decisiones en el curso del proceso. Lo anterior deberá atender lo dispuesto en el numeral 2.2. Conflicto de Interés del Manual de Contratación de FONTUR, y lo previsto en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Fiducoldex en el siguiente enlace:
https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/3_CODIGO-DE-BUEN-GOBIERNOCORPORATIVO_0.pdf

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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.”

Por lo tanto, el interesado o Proponente antes de presentar su propuesta, deberá verificar que no se encuentre incurso en conflicto de interés de acuerdo con lo anteriormente señalado, lo cual declarará conocer y acatar el proponente bajo la gravedad del juramento en la Carta de presentación de la propuesta."

Documento complementario del contrato en la cláusula de "INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERES"

"EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad de juramento, que conoce y acepta el Código de Buen Gobierno Corporativo de FIDUCOLDEX como vocero del patrimonio autónomo FONTUR, que se encuentra publicado en la página www.fiducoldex.com.co, así mismo declara no estar incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con FIDUCOLDEX – FONTUR, ni en ninguna hipótesis de conflicto ni de coexistencia de interés."

Por su parte, el "CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE FIDUCOLDEX" establece en el "CAPÍTULO XII ETICA Y CONFLICTOS DE INTERES" la siguiente definición y en los numerales subsiguientes las políticas, formas de solución, prohibiciones y deberes, entre otros:

"Se entiende por conflictos de interés, las situaciones de interferencia entre esferas de interés en las cuales una persona podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta en razón de la actividad misma que desarrolla y del especial conocimiento que tenga y cuya realización implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o morales en las cuales se halla sujeto. (Concepto No. 95017190-0 del 15 de mayo de 1995. Superintendente Delegado para Instituciones Financieras).

Según el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, les corresponde a los directores, representantes legales, revisores fiscales y en general a todo funcionario de la fiduciaria con acceso a información privilegiada, abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés."

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."

6. ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN

Una vez informada la Gerencia General P.A. FONTUR, se procedió a efectuar el proceso disciplinario respectivo por el área de Gestión Humana de FIDUCOLDEX S.A. (administradora del P.A. FONTUR), conforme lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y Código Sustantivo del Trabajo cuyo resultado fue la terminación del contrato de trabajo de la Directora de Competitividad con justa causa el 12 de octubre de 2022.

7. RECOMENDACIONES

- a) Evaluar a través de la Dirección Jurídica, en ejercicio de la defensa de la entidad si los hechos identificados comportan conductas punibles o irregularidades de orden disciplinario que deban ser comunicadas o denunciadas ante las autoridades pertinentes.
- b) Evaluar con la Dirección Jurídica, posibles acciones contra los contratistas INTEGRAL SOLUCIONES y FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS teniendo en cuenta que en el Anexo 5 "DECLARACIÓN BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO SOBRE AUSENCIA DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERESES" declararon no tener conflictos de interés.
- c) Implementar acciones persuasivas dirigidas a los directivos y en general a todos los empleados del P.A. FONTUR que contribuyan a evitar la recurrencia de prácticas que atenten contra la política de "CERO TOLERANCIA CONTRA LA CORRUPCIÓN" y promoviendo el uso de canales de denuncia.

8. ANEXOS

- Carpeta 1. FNTCE-068-2022 FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS
 - o Solicitud de Contratación (Lineamientos) FNTIA-107-2021
 - o Doc. Complementario FNTIA-107-2021 VILLA DE LEYVA
 - o Certificado Cámara de Comercio FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS
 - o Hoja de Vida Juan Carlos Celis Leguizamo
 - o ANEXO No. 5 CERTIFICACION INHABILIDADES-INCOMPATIBILIDADES-CONFLICTO DE INTERESES
 - o CONTRATO ELECTRÓNICO FNTCE-068-2022

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."

- DC -CONTRATO FNTCE-068-2022 (Documento Complementario del Contrato)
- FNTCE-068-2022 INFORME DE SUPERVISIÓN 05
- Carpeta 2. FNTCE-118-2022 INTEGRAL SOLUCIONES
 - Solicitud de Contratación (Lineamientos) FNTIA-072-2022
 - Complementario FNTIA-072-2022 VF (1)
 - CAMARA DE COMERCIO 30 06 2022 INTEGRAL SOLUCIONES
 - ANEXO No. 5 CERTIFICACION INHABILIDADES-INCOMPATIBILIDADES-CONFLICTO DE INTERESES
 - CONTRATO ELECTRONICO FIRMADO FNTCE-118-2022
 - DOCUMENTO COMPLEMENTARIO AL CONTRATO FNTCE-118-2022
- Carpeta 3. HV Dir de Competitividad
 - H.C 63534628
- Carpeta 4. FNTCE-092-2022 FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS
 - FNTCE-092-2022 Contrato
 - FNTCE-092-2022 Informe de Supervisión 04
- Carpeta 5. FNTCE-093-2022 FUNDACIÓN CAMINOS ABIERTOS
 - Documento Complementario Contrato Electrónico FNTCE-093-2022
 - F-AGL-04 Informe No.2 de Supervisión FNTCE-093-2022. VB
- CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA
- Manual Contratación FONTUR - Junio 2021
- CODIGO-DE-BUEN-GOBIERNO-CORPORATIVO_FIDUCOLDEX

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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 Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicados en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 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 (601) 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. 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."