

Bogotá

Señores

BELISARIO VELASQUEZ & ASOCIADOS SAS

Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN A BELISARIO SAS

Cordial Saludo:

En atención a su comunicado descrito en la referencia donde realiza observaciones al documento de verificación de requisitos habilitantes y solicitud subsanación, dentro del proceso de Invitación Pública 003 de 2020, sin perjuicio del cronograma establecido para el efecto, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

OBSERVACIÓN 1

1. Solicito muy respetuosamente que LA ENTIDAD se abstenga de adjudicar con la evaluación publicada el veintitrés (23) de diciembre de 2020, por contener errores evidentes en su valoración y por violar los principios de debido proceso, publicidad y transparencia, conforme a los errores que se resumirán a continuación.
2. Solicito muy comedidamente se sirvan corregir la evaluación de las propuestas conforme a los errores que a continuación les endilgare.
3. Solicito que tras la corrección de la evaluación se le adjudique a BELISARIO SAS.
4. Solicito muy respetuosamente a LA ENTIDAD dar traslado y respuesta a las observaciones presentadas el pasado veintiuno (21) de diciembre de 2020.
5. Solicito respetuosamente a LA ENTIDAD indicar cuales fueron los seis (6) profesionales que convalidaron la experiencia adicional del proponente UNION TEMPORAL RIESGOS LABORALES 2020 para que le acreditaran los seis puntos, teniendo en cuenta que de los

Respuesta: Se aclara al proponente los siguientes puntos:

5. Los profesionales que se evaluaron para el componente de experiencia adicional del proponente UNION TEMPORAL RIESGOS LABORALES 2020 fueron los siguientes:

Consecutivo	Nombre del Profesional	Numero de documento
1	ASTRID HELENA CASTAÑEDA TORRES	1098607777
2	CARLOS MARIO DE LEON PEREZ	1082890743
3	EDINSON JOSE ESPITAETA ARRIETA	72428448
4	ROSA MARIA CESPEDES SIERRA	45693127
5	OMAR FERNEY PATIÑO TORRES	80197609

Oficina Principal

Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03

Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15

Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031

www.fomag.gov.co

8	JUAN SEBASTIAN GARCIA DELGHANS	1082925113
9	ALEXANDRA ARGUELLO PEÑA	52776916

OBSERVACIÓN 2

1. **LA ENTIDAD violó flagrantemente el principio de publicidad**, puesto que no publicó las subsanaciones que realizaron las partes dentro del proceso, por lo cual la evaluación final que publicó fue respecto a las ofertas y anexos ocultos, lo que impide ejercer el derecho de contradicción. Esta conducta viola todos los principios de contratación estatal y además violenta los derechos fundamentales del debido proceso y derecho de contradicción.

Respuesta: La Entidad publicó todas las actuaciones previstas en el cronograma, no obstante y de acuerdo a sus solicitud, procedió con la publicación en SECOP de los documentos de subsanación allegados por los proponentes.

OBSERVACIÓN 3

2. **LA ENTIDAD se abstuvo de pronunciarse sobre las observaciones** presentadas por BELISARIO S.A.S, en las cuales se enunciaba que los proponentes POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y la UNION TEMPORAL RIESGOS LABORALES 2020, debían ser INHABILITADOS, teniendo en cuenta las ofertas presentadas por los mismos. DESDE YA SOLICITAMOS Y/O PETICIONAMOS EL PRONUNCIAMIENTO POR PARTE DE LA ENTIDAD Y LA CORRESPONDIENTE CORRECCIÓN DE LA EVALUACIÓN CONFORME A DICHAS OBSERVACIONES.

Respuesta: Nos permitimos informar que la Entidad analizó sus observaciones y cada una de ellas fueron respondidas en el presente documento y en la respuesta efectuada a su petición del 21 de diciembre del 2020. (Anexo 1)

OBSERVACIÓN 4

3. **LA ENTIDAD se equivocó al acreditar en la evaluación** el requisito de contenido técnico y de experiencia a la UNION TEMPORAL RIESGOS LABORALES 2020, con las certificaciones emitidas por la FUNDACIÓN MEDICO PREVENTIVA, teniendo en cuenta que las mismas no **se reflejan en los estados financieros reportados, y dicha situación le fue advertida a LA ENTIDAD, previo a la evaluación, pero sin embargo de manera extraña fue aceptada, cuando lo correcto debió ser que se el proponente fuera inhabilitado. LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL OFERENTE DAN FE QUE EL MISMO NUNCA EJECUTÓ, NI FACTURÓ LA EXPERIENCIA QUE CERTIFICAN PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO.**

Respuesta: Frente a la observación No. 4, se aclara que la revisión de las condiciones y documentos de contenido financiero se realiza conforme a los criterios requeridos en el Documento de Selección:

"9.1 Estados Financieros y notas a 31 de diciembre de 2019

Oficina Principal
Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03
Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15
Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031
www.fomag.gov.co



Estados Financieros emitidos con corte al 31 de diciembre de 2019, acompañados de las notas a los Estados financieros, debidamente firmados por Representante Legal, Contador Público y en los casos en que la norma lo establezca, por el Revisor Fiscal. (Deben ser comparativos con el año inmediatamente anterior y cumplir con los requisitos normativos aplicables). A efectos de evaluar los indicadores de capacidad financiera, el estado de situación financiera debe desagregar el valor del activo corriente, activo total, pasivo corriente, pasivo total y patrimonio. El Estado de Resultados deberá desagregar el valor de los ingresos operacionales, la utilidad operacional, la utilidad neta y los gastos por intereses.

Los Estados financieros deberán ir acompañados de:

9.1.1. Notas a los estados financieros

9.1.2. Certificación de los estados financieros de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 222 de 1995.

9.1.3. Dictamen del Revisor Fiscal (cuando aplique)

9.1.4. Fotocopia de la tarjeta profesional y antecedentes disciplinarios de contador y revisor fiscal (cuando este último aplique).

9.1.5. Indicadores de capacidad financiera, Anexo No. 12

CT Capital de Trabajo: Mayor o igual al diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto de la presente invitación

Endeudamiento: Máximo 70% (setenta por ciento)

Liquidez: Mínimo 1 (uno)

9.1.6. Indicadores de capacidad organizacional, Anexo 06

Margen Operacional: Mayor o igual al 0,5% (cero punto cinco por ciento)

Margen Neto: Mayor o igual al 0,1% (cero punto uno por ciento)”

Sin embargo, frente a este punto hemos solicitado al oferente que aporte la información que permita aclarar la experiencia, lo cual fue informado mediante aviso publicado en SECOP II.

Sin perjuicio de lo anterior, nos permitimos indicar lo siguiente:

- Una vez realizada la verificación de los estados financieros aportados por el proponente los mismos cumplen con lo requerido para evaluar los indicadores de capacidad financiera y organizacional establecidos en el pliego de condiciones de la presente invitación.

Ahora bien, frente a los estados financieros de los años 2015, 2016, 2017, el equipo evaluador no puede pronunciarse ya que los mismos no hacen parte de las condiciones establecidas en el documento de selección.

OBSERVACIÓN 5

4. LA ENTIDAD se equivocó al acreditar en la evaluación el requisito de la licencia en salud y seguridad en el trabajo a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., con la Licencia 1556 de 6/2/2015, emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, puesto que en la misma se puede evidenciar que el proponente no tiene licencia en salud y seguridad en el trabajo con el alcance en psicosocial, que es objeto de este proceso, por lo cual debió ser inhabilitado. Es muy extraño que la entidad haya decidido convalidar dicho requisito a pesar que fue advertida por escrito previo a la evaluación, en escrito de observaciones.

Respuesta: Al respecto se señala que la identificación de riesgos y peligros incluyendo riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los docentes afiliados al FOMAG, hacen parte del diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y su contratación se efectuará conforme a los requisitos y lineamientos exigidos en el artículo 2.2.4.1.3. del decreto 1072 de 2015, que señala lo siguiente: *“Contratación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de las empresas. Para el **diseño** y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de las empresas, **estas podrán contratar con la entidad Administradora de Riesgos Laborales a la cual se encuentren afiliadas, o con cualesquiera otra persona natural o jurídica que reúna las condiciones de idoneidad profesional para desempeñar labores de Seguridad y Salud en el Trabajo y debidamente certificadas por autoridad competente”***.

Ahora bien, el proponente POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS conforme a la documentación aportada, evidencia que cumple con el requisito de Licencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual le fue otorgada mediante Resolución 1556 del 6 de febrero de 2015, que señala en su artículo segundo numeral 6, que esta Entidad podrá efectuar el diseño, administración y ejecución del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, actividad que incluye el análisis del riesgo psicosocial.

Por otra parte, es importante resaltar que el FOMAG está sometido a un régimen excepcional de acuerdo a lo establecido en la Ley 100 de 1993, por lo tanto, para este proceso de selección, se rige por lo señalado en el decreto 1655 del 2015, el cual, en su Artículo 2.4.4.3.2.1, establece lo siguiente: *“**Fiduciaria administradora y vocera del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio. Es la encargada de garantizar, según los lineamientos del Consejo Directivo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, la implementación de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Magisterio**”* y para tal fin podrá, *“3. Contratar y supervisar a los prestadores de servicios de salud en cuanto a la debida ejecución del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Magisterio (...)”* prestadores que dentro de sus actividades contemplen la identificación de las condiciones y los factores de riesgo que provoquen o puedan provocar accidentes de trabajo a los docentes afiliados al magisterio.

OBSERVACIÓN 6

5. **LA ENTIDAD debe indicar cuales son las seis (6) hojas de vida que acreditan los TRESCIENTOS (300) PUNTOS** para la UNION TEMPORAL RIESGOS LABORALES 2020, considerando que de los doce (12) profesionales presentados como factor ponderable, ocho (8) fueron solicitados para subsanar (lo que estaría en contravía del numeral 7.2. del DOCUMENTO DE SELECCIÓN DEFINITIVO DE LA INVITACIÓN PÚBLICA 003 DE 2020) lo que dejaría solo un total de cuatro (4) profesionales que son:
- a. ROSA MARIA CESPEDES con C.C. 45.693.127
 - b. OMAR FERNEY PATIÑO con C.C. 80.197.609
 - c. JUAN SEBASTIAN GARCIA con C.C. 1.082.925.113
 - d. YENY ALEXANDRA AGUELLO PEÑA con C.C. 52.776.916

Los cuales NO CUMPLEN de igual manera con la experiencia y las condiciones de puntaje que exigía el DOCUMENTO DE SELECCIÓN DEFINITIVO DE LA INVITACIÓN 003 DE 2020.

1. **Repuesta:** Los profesionales que se evaluaron para el componente de experiencia adicional del proponente UNION TEMPORAL RIESGOS LABORALES 2020 fueron los siguientes:

Consecutivo	Nombre del Profesional	Numero de documento
1	ASTRID HELENA CASTAÑEDA TORRES	1098607777
2	CARLOS MARIO DE LEON PEREZ	1082890743
3	EDINSON JOSE ESPITAleta ARRIETA	72428448
4	ROSA MARIA CESPEDES SIERRA	45693127
5	OMAR FERNEY PATIÑO TORRES	80197609
8	JUAN SEBASTIAN GARCIA DELGHANS	1082925113
9	ALEXANDRA ARGUELLO PEÑA	52776916

Las hojas de vida que acreditaron puntaje no fueron objeto de subsanación.

OBSERVACIÓN 7

6. **LA ENTIDAD al no publicar la subsanación de los proponentes** no evidencia que la UNION TEMPORAL RIESGOS LABORALES 2020 entrego la totalidad de las treinta y dos (32) hojas de vida solicitadas para el perfil "PROFESIONAL DE EJECUCIÓN" el cual tiene relación directa con los factores ponderables que acredita los TRESCIENTOS PUNTOS, si la hubiesen entregado es una mejora, modificación, adicionar o complementar la oferta del numeral 7.2. del "DOCUMENTO DE SELECCIÓN DEFINITIVO INVITACIÓN PÚBLICA 003 DE 2020"

Respuesta: La Entidad público todas las actuaciones previstas en el cronograma, no obstante y de acuerdo a su solicitud, procedió a publicar los documentos de subsanación allegados por los proponentes.

Se aclara que las subsanaciones solicitadas a los proponentes no acreditaban puntuación, solo requisitos de habilitación de la oferta.

OBSERVACIÓN 8

7. **LA ENTIDAD se equivoca al acreditar la experiencia de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** ya que lo que apporto como *certificaciones de experiencia* demuestra es que tiene empresas afiliadas mas no que haya ejecutado actividades relacionadas a EL PROCESO. (El dinero acreditado por experiencia por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. está destinado a pagar pensiones, medicamentos, procedimientos médicos y corresponde a la cotización ARL que por ley deben hacer las empresas)

Respuesta: De conformidad con el artículo 2 del Decreto 1295 de 1994, los objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales (ahora laborales), están encaminados a: **“a. Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. b. Fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal a que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional. c. Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, que se deriven de las contingencias de accidente de trabajo o enfermedad profesional y muerte de origen profesional. d. Fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgos ocupacionales.”** Subrayado y negrilla fuera de texto.

Con base en lo anterior, y particularmente teniendo en cuenta lo mencionado en las letras a) y d) del artículo citado anteriormente, las ARL's deben tener la capacidad tanto para desarrollar actividades tendientes a la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles tanto para empresas públicas o privadas, como para aplicar y realizar análisis de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial para trabajadores de entidades públicas o privadas.

Lo anterior, pues son actividades que se encuentran incluidas en los objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales, y por lo tanto también están a cargo de las ARL's. Las certificaciones son válidas teniendo en cuenta que el objeto del contrato de afiliación entre las empresas certificantes y la ARL corresponde a la asesoría y asistencia técnica en el Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Respecto de los valores, en los términos de referencia del proceso de Invitación Pública 003 de 2020, de definió que: *“La sumatoria del valor de las certificaciones que los proponentes aporten con la propuesta, deberá corresponder por lo menos al 40% del presupuesto”* Sin embargo, en dichos términos no se estableció como requisito que el proponente debería reflejar dichos ingresos tanto en sus estados financieros como en las declaraciones de renta ante la DIAN, por lo tanto, las certificaciones aportadas por el oferente cumplen con lo requerido en los mencionados términos.

Oficina Principal

Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03

Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15

Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031

www.fomag.gov.co

OBSERVACIÓN 9

8. LA ENTIDAD se equivoca al habilitar jurídicamente al proponente POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ya que la persona que firmo la propuesta no tenía las atribuciones y/o facultades legales para realizarlo. Extrañamente LA ENTIDAD decide habilitarlo a pesar de la advertencia que se le realizó el pasado veintiuno (21) de diciembre de 2020.

Respuesta: Positiva Compañía de Seguros S.A, es una sociedad anónima, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo que, y de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del artículo 74 de Estatuto Orgánico del Sistema Financiero “EOSF”, será la mencionada Superintendencia la entidad responsable de expedir la prueba de representación:

“Artículo 74 EOSF: (..)

2. Prueba de la representación. De acuerdo con las modalidades propias de la naturaleza y estructura de las entidades vigiladas, la certificación sobre su representación legal corresponde expedirla a la Superintendencia Bancaria, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior.
(subrayamos)
(...)”

Así las cosas, revisado el Certificado de Existencia y Representación Legal de fecha primero (1º) de diciembre de 2020, expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia (antes Superintendencia Bancaria) para Positiva Compañía de Seguros S.A., se observa que, Camilo Eusebio Gómez Cristancho, Vicepresidente de Promoción y Prevención, se encuentra debidamente inscrito y posesionado y por lo tanto ejerce la representación legal de la sociedad, desde el once (11) de julio de 2019, tal como se acredita con el mencionado certificado de existencia y representación legal:

sociedad en los asuntos judiciales o extrajudiciales a que haya lugar, ni votar por que el personal de la sociedad cumpla con los deberes a su cargo. i) Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. j) Ejercer las funciones que le deleguen la asamblea general de accionistas o la Junta Directiva y las que le confieren los estatutos y las leyes. k) Delegar alguna o algunas de sus atribuciones y funciones delegables en los funcionarios que estime conveniente. l) Rendir cuentas de su gestión, dentro del mes siguiente a la fecha en la cual se retire del cargo o cuando se lo exija la Asamblea General de Accionistas. Para tal efecto, presentará los estados financieros que fueren pertinentes, junto con un informe de gestión. (Escritura Pública 1548 del 12 de junio de 2012, Notaria 42 de Bogotá)

→ Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Francisco Manuel Salazar Gómez Fecha de inicio del cargo: 19/10/2018	CC - 3608368	Presidente
Olga Regina Sanabria Amin Fecha de inicio del cargo: 21/08/2013	CC - 33198824	Vicepresidente Administrativa
María Clara Garrido Garrido Fecha de inicio del cargo: 05/09/2019	CC - 51633738	Vicepresidente de Operaciones
Eduardo Hofmann Pinilla Fecha de inicio del cargo: 08/01/2009	CC - 6760792	Secretario General
Jorge Alberto Silva Acero Fecha de inicio del cargo: 07/02/2019	CC - 19459141	Vicepresidente Técnico
→ Camilo Eusebio Gómez Cristancho Fecha de inicio del cargo: 11/07/2019	CC - 11344071	Vicepresidente de Promoción y Prevención
Jorge Enrique Pinillos Ramírez Fecha de inicio del cargo: 11/04/2019	CC - 79589922	Vicepresidente de Negocios

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co



Además, en cuanto a las facultades de los representantes legales de las sociedades aseguradoras¹ el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el mencionado artículo 74 señala que:

“Artículo 74. Representación legal

1. Facultades. La persona que ejerza la gerencia de un establecimiento bancario, corporación financiera, corporación de ahorro y vivienda*, compañía de financiamiento comercial, sociedad de capitalización o sociedad de servicios financieros, sea como gerente o subgerente, tendrá la personería para todos los efectos legales y se presume, en el ejercicio de su cargo, que tiene autorización de la respectiva junta directiva para llevar la representación legal y obligar a la entidad frente a terceros, aunque no exhiba la constancia de tal autorización, sin perjuicio de la

¹ Artículo 213 EOSF: NORMAS APLICABLES A LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO, SOCIEDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS, ENTIDADES ASEGURADORAS, SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, CORREDORES DE SEGUROS Y CORREDORES DE REASEGUROS. Artículo modificado por el artículo 46 de la Ley 795 de 2003. El nuevo texto es el siguiente: ≥ Serán aplicables a las corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial*, cooperativas financieras, sociedades de servicios financieros y sociedades de capitalización las normas que regulan los establecimientos bancarios, en todo lo que no resulte contrario a sus disposiciones especiales.

Además de las normas especiales que regulan su actividad, le serán aplicables las siguientes normas a las entidades aseguradoras, corredores de seguros y corredores de reaseguros: artículo 10 literales b), c), g); artículo 73 numerales 1, 2, 4, 5 y 6; artículo 74; artículo 81 numerales 1, 2, 3 y 4; artículo 84 numerales 1 y 2; y artículo 85 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

De igual forma, en adición de las normas especiales y las mencionadas en el inciso anterior, les serán aplicables a los corredores de seguros y corredores de reaseguro lo consagrado en los artículos 55 a 65; artículo 67, artículo 68 y artículo 71 del presente Estatuto.” Subrayado fuera de texto

Oficina Principal

Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03

Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15

Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031

www.fomag.gov.co



responsabilidad en que pueda incurrir para con dicha entidad, si hubiera procedido sin facultad suficiente cuando ha debido tenerla. (subrayamos)

(...)"

Conforme lo anterior y de acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, se evidencia que el doctor Gómez Cristancho Vicepresidente de Promoción y Prevención, es representante legal de Positiva Compañía de Seguros S.A., por lo que no requiere poder u otro documento para probar su capacidad para actuar ante terceros y por lo tanto, se encuentra plenamente facultado para suscribir toda la documentación que hace parte de la Invitación Pública No. 003 de 2020 FOMAG y obligar, por ende, a la Entidad que representa legalmente.

OBSERVACIÓN 10

9. **LA ENTIDAD se equivoca al darle validez a las certificaciones laborales presentadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** las cuales fueron suscritas por una persona que no tenía las atribuciones y/o facultades para hacerlo.

Respuesta: De conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, se evidencia que el doctor Gómez Cristancho Vicepresidente de Promoción y Prevención, es representante legal de Positiva Compañía de Seguros S.A., por lo que no requiere poder u otro documento para probar su capacidad para actuar ante terceros y por lo tanto, se encuentra plenamente facultado para suscribir toda la documentación que hace parte de la Invitación Pública No. 003 de 2020 FOMAG así mismo, puede expedir certificaciones de la Entidad que representa.



JUAN PABLO SUÁREZ CALDERÓN

Vicepresidente Ad Hoc Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio

Elaboró: Equipo Evaluador

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisor@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.

Oficina Principal

Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03

Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15

Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031

www.fomag.gov.co