

Bogotá D.C, 28 de julio de 2021

CRFNT-100-2021

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
La Ciudad

Asunto: Informe al 30 de junio de 2021 - 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 30 de junio de 2021, así:

1. Suscripción de planes de mejoramiento durante el primer semestre de 2021:
 - a. El 24 de febrero de 2021, El P.A. FONTUR suscribió el plan de mejoramiento relacionado con Comunicación Hallazgo de acuerdo a las Denuncias Públicas 2020ER0011350 del 4/02/2020 (2020-172534-80914-D-FONTUR) y 2020ER0034308 del 13/04/2020 (2020-176950-80914-D FONTUR) Proyecto Ecovía Puerto Nariño - San Martín de Amacayacu, Amazonas, que contiene un (1) hallazgo sobre el cual, el P.A. FONTUR formuló ocho (8) 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
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, 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."

- b. El 23 de junio de 2021, El P.A. FONTUR suscribió el plan de mejoramiento relacionado con el informe de actuación especial de fiscalización sobre los proyectos: Circuito Ecoturístico Pueblos Palafitos de la Ciénaga Grande de Santa Marta y Adecuación y peatonalización Plaza Central Parque Centenario de Ciénaga, Magdalena AT No. 9 DE 2021, que contiene dos (2) hallazgos sobre los cuales, el P.A. FONTUR formuló doce (12) acciones de mejoramiento.

- c. El 28 de junio de 2021, El P.A. FONTUR suscribió el plan de mejoramiento relacionado con el informe de auditoría financiera de la vigencia 2020, CGR-CDCDR No. 003, que contiene treinta (30) hallazgos sobre los cuales, el P.A. FONTUR formuló sesenta y cinco (65) acciones de mejoramiento.

De acuerdo al criterio de Auditoría Interna y con base en los soportes suministrados por los responsables de su ejecución, durante el primer semestre de 2021 fueron cumplidas dos (2) acciones de mejora relacionadas con la Auditoría de Cumplimiento efectuada en el año 2019 a proyecto de Restauración del Teatro Santa Marta, tal como se detalla en el archivo de Excel "Anexo - PLANES DE MEJORA CUMPLIDOS 1H 2021".

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.
Irvin David Pérez Muñoz – Presidente P.A. FONTUR

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, 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."



Fanny Mora Monroy – Vicepresidente de Negocios Especiales FIDUCOLDEX S.A.
Maria Eugenia Vera C. - Secretaria General P.A. FONTUR (e)

Preparó: Daniel Alfredo Muñoz Lopez – Director de Auditoría Interna – P.A. FONTUR
Revisó Augusto Fabio Delgado 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."