ACTA DE INICIO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 039-2026 CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX Y THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL CONTRATISTA:	THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S.
NIT:	900.844.385-7
DOMICILIO:	BOGOTA
REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO:	MARIA CAMILA NIÑO QUINTERO
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	1.026.267.578
RAZÓN SOCIAL CONTRATANTE:	FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX
NIT:	800.178.148-8
DOMICILIO:	BOGOTÁ, D.C.
SUPERVISORAS DEL CONTRATO:	EDNA BRIGITTE ARIZA ROJAS COORDINADORA SAC Y SERVICIO AL CLIENTE
OBJETO:	En virtud del presente Contrato el CONTRATISTA se obliga para con FIDUCOLDEX a prestar los servicios para diseñar e implementar el Modelo de Servicio (MDS) de Fiducoldex y realizar las mediciones de satisfacción, recomendación y percepción, incorporando un sistema de Voz del Cliente y gestión del cambio, que permita identificar drivers de experiencia, priorizar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión integral y sostenible del servicio.
VALOR:	El valor del presente Contrato se establece en la suma de NOVENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($97.500.000), más el IVA de DIECIOCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL PESOS M/CTE ($18.525.000), para un valor total de CIENTO DIECISÉIS MILLONES VEINTICINCO MIL PESOS M/CTE ($116.025.000), valor que FIDUCOLDEX pagará al CONTRATISTA en cuatro (4) pagos equivalentes cada uno al veinticinco por ciento (25%) del valor total del Contrato, esto es la suma de VEINTICUATRO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE ($24.375.000), más el IVA de

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($4.631.250), para un valor total de VEINTINUEVE MILLONES SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($29.006.250).
VIGENCIA:	Tendrá un plazo de ejecución de doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del Contrato.

ALCANCE: Para la ejecución del Contrato, el CONTRATISTA deberá desarrollar en favor de FIDUCOLDEX las actividades de conformidad con lo pactado en el presente Contrato y lo ofrecido en la propuesta presentada por el CONTRATISTA el 24 de abril de 2026, en adelante "la Propuesta", la cual hace parte integral del presente Contrato como Anexo No. 1. Mediante el cual se contempla:

•Ejecutar el objeto del contrato bajo un enfoque integral estructurado en tres (3) componentes: Estudio de satisfacción de clientes, Consultoría para diseño e implementación del Modelo de Servicio (MDS) y Gestión del cambio.
•Diseñar y ejecutar dos (2) mediciones de satisfacción durante la vigencia del contrato, dentro de los tiempos establecidos en el cronograma para cada fase.
•Realizar la medición sobre una base estimada de hasta ochocientos cincuenta y siete (857) clientes.
•Ejecutar la recolección de información mediante:
  •Encuestas telefónicas: 105 entrevistas en dos oleadas.
  •Encuestas vía WhatsApp: 1.131 envíos en dos oleadas.
•Realizar análisis de resultados incluyendo drivers de experiencia por segmento.
•Entregar insights accionables que identifiquen oportunidades de mejora.
•Realizar diagnóstico de madurez en experiencia de cliente.
•Construir la lectura estratégica de la Voz del Cliente (VoC).
•Realizar las recomendaciones para implementar el Modelo de Servicio
•Definir e integrar KPIs de experiencia (CX) con KPIs de negocio.
•Realizar seis (6) talleres virtuales de co-creación, enfocados en el diseño de Journey Maps (B2B), Service Blueprint por canal y validación del modelo, bajo un esquema de habilitación, ajuste y acompañamiento del equipo.
•Diseñar e implementar un plan de gestión del cambio basado en metodologías ADKAR y EAST.
•Ejecutar actividades de socialización y sensibilización que deben estar sujetas a las etapas de ideación, implementación, Seguimiento y Cierre conforme a las actividades definidas.
•Acompañar la adopción del modelo mediante talleres y seguimiento.
•Definir indicadores de adopción que deben estar sujetas a las etapas de ideación e implementación.
•Adaptar la plataforma de escucha activa del cliente (VoC) en QuestionPro
•Configurar los canales de captura definidos para la plataforma QuestionPro (correo, web, QR, entre otros).
•Garantizar una capacidad de operación de 120.000 visualizaciones anuales, 15.000 respuestas, 30.000 llamadas vía API y configuración de dashboards en tiempo real.
•Desarrollar las capacitaciones requeridas mediante Microsoft Teams a los funcionarios que defina la Fiduciaria para llevar a cabo la transferencia de conocimiento en el manejo, configuración y operación de la plataforma tecnológica de Voz del Cliente (QuestionPro).

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

•Realizar la entrega de todo el material, información y documentación generada con ocasión de la ejecución del Contrato, en formatos editables y reutilizables, generado en virtud de la ejecución del objeto contractual, entre los cuales, se encuentran, a título enunciativo, presentaciones ejecutivas de resultados (dos), reportes por segmento, evidencias de campo, diagnóstico de madurez CX, documento del Modelo de Servicio, Journey Maps y Service Blueprint, KPIs CX definidos, recomendaciones estratégicas, plan de gestión del cambio, materiales de sensibilización, Plataforma VoC, Plataforma operativa, dashboard configurados, material de capacitaciones realizadas, informe final, transferencia de conocimiento y en general, todos los entregables que se generen con ocasión a la ejecución del presente Contrato.
•Demás obligaciones establecidas mediante contrato.

CRONOGRAMA:
En relación con el cronograma se detallan a continuación las etapas y entregables:

Fase	EDT	Actividad	Responsable	Área	Fecha inicio	Fecha fin	Entregable
Planeación	4.0	Contratación					
	4.1	Contratación	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	16/02/2026	25/05/2026	Propuestas socializadas en comité
	4.2	Mesa de experiencia 1 Q/ Kickoff- Alineación y contextualización del proyecto.	Ricardo Gastelbondo Luis Orlando Salazar Ana Patricia Daraviña Yamile Gonzalez Sharon Gamboa Natalia Sepulveda Brigitte Ariza	Vicepresidencia Corporativa Vicepresidencia Comercial Vicepresidencia de Negocio Gerencia de innovación y proyectos Dirección Administrativa Coordinación de Marketing e Innovación Coordinación SAC y Servicio al Cliente	16/04/2026	20/04/2026	Presentación kick off
	4.3	Sesión Pre kick Off	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	29/05/2026	29/05/2026	Presentación de kick off con proveedor
	4.4	Sesión: Entendimiento del negocio	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	3/06/2026	3/06/2026	Sesión por Teams
	4.5	★Firma de contrato + contrato de confidencialidad	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	2/06/2026	12/06/2026	Contrato firmado
	4.6	Sesión: IPECO: alineación metodológica	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	16/06/2026	16/06/2026	Documentación al proveedor

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	4.7	Sesión: Información para segmentación de clientes	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	17/06/2026	17/06/2026	Sesión por Teams
	4.8	★Kick-off meeting - Entrega Plan de trabajo	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	18/06/2026	18/06/2026	Acta de inicio
	4.9	Entrega base de datos clientes segmentada	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	25/06/2026	3/07/2026	Base de clientes
	4.10	Configuración inicial QuestionPro CX (cuenta + estructura)	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	22/06/2026	3/07/2026	Correo de notificación
	4.11	★Activación licencia + módulo Web Intercept	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	22/06/2026	3/07/2026	
Ideación	**5.0**	**Segmentación clientes**					
	5.1	Analizar y construir la segmentación cuantitativa de los clientes	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	20/02/2026	9/04/2026	Presentación producto * segmento
	5.2	Validar, socializar y entregar segmentación	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	24/03/2026	17/04/2026	
	5.3	Consolidar segmento y producto	Brigitte Ariza Natalia Sepulveda	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador de Innovación y Marketing	6/04/2026	8/05/2026	
	5.4	Portafolio Producto	Nathalia Sepúlveda	Coordinador de Innovación y Marketing	6/04/2026	25/05/2026	
	5.5	Guia de tópicos para Focus Group	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	1/07/2026	10/07/2026	Guia de tópicos para Focus Group
	5.6	Focus Group cualitativo B2B	Nathalia Sepúlveda	Coordinador de Innovación y Marketing	1/07/2026	31/07/2026	Fichas de arquetipo
	5.7	Construcción de las fichas de arquetipo	Nathalia Sepúlveda / Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador de Innovación y Marketing Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	1/07/2026	31/07/2026	
	5.8	Presentación de fichas	Nathalia Sepúlveda / Brigitte Ariza	Coordinador de Innovación y Marketing Coordinación SAC y Servicio al Cliente	1/07/2026	31/07/2026	

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	6.0	Diagnóstico de madurez CX					
	6.1	Sesión de framework del diagnóstico CX	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	30/06/2026	6/07/2026	Informe diagnóstico madurez CX + hoja de ruta
	6.2	Aplicación de entrevistas internas	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	30/06/2026	14/07/2026	
	6.3	Análisis, síntesis y redacción del informe	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	6/07/2026	14/07/2026	
	6.4	★ Entrega: Informe diagnóstico madurez CX + hoja de ruta	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	21/07/2026	31/07/2026	
	7.0	Mapeo de Journey					
	7.1	Sesión 1: Habilitación metodología CJM B2B	Brigitte Ariza - Natalia Sepúlveda Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador de Innovación y Marketing Coordinador proyecto - OPTIMO	30/06/2026	3/07/2026	Documentación en QuestionPro del CJM
	7.2	Trabajo autónomo equipo FIDUCOLDEX entre sesiones	Brigitte Ariza - Natalia Sepulveda	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador de Innovación y Marketing	6/07/2026	10/07/2026	
	7.3	Sesión 2: Revisión y ajustes Journey As-Is	Brigitte Ariza - Natalia Sepúlveda Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador de Innovación y Marketing Coordinador proyecto - OPTIMO	13/07/2026	14/07/2026	
	7.4	Diagnóstico de canales actuales de atención	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	2/07/2026	10/07/2026	
	7.5	Sesión 3: Validación y cierre Journey As-Is, Journey Map To-Be (B2B)	Brigitte Ariza - Natalia Sepúlveda Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador de Innovación y Marketing Coordinador proyecto - OPTIMO	20/07/2026	21/07/2026	
	7.6	Documentación en módulo CJM QuestionPro	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	20/07/2026	31/07/2026	
	8.0	Medición 1er semestre 2026 (Medición Relacional)					

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	8.1	Diseño del instrumento VoC + alineación IPECO	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	24/06/2026	1/07/2026	Instrumento de medición Presentación ejecutiva + reportes por segmento (1ra medición)
	8.2	Configuración encuesta en QuestionPro	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	6/07/2026	10/07/2026	
	8.3	Ejecución campo: 52 llamadas + 566 WhatsApp	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	6/07/2026	31/07/2026	
	8.4	Cierre de campo y depuración de datos	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	27/07/2026	31/07/2026	
	8.5	Análisis cuantitativo y cualitativo de resultados	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	10/08/2026	17/08/2026	
	8.6	★ Entrega: Presentación ejecutiva + reportes por segmento (1ra medición)	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	10/08/2026	17/08/2026	
	8.7	Definición estrategia para medición transaccional	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	23/07/2026	31/07/2026	
	9.0	**Modelo de servicio**					
	9.1	Definición de la estrategia de canales VoC	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	6/07/2026	24/07/2026	Documento Modelo de servicio - preliminar
	9.2	Diseño conceptual del Modelo de Servicio	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	21/07/2026	31/07/2026	
	9.3	Catálogo de servicios y protocolo de atención (draft)	Brigitte Ariza - Natalia Sepúlveda Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador de Innovación y Marketing Coordinador proyecto - OPTIMO	3/08/2026	6/08/2026	
	9.4	Mesas de experiencia 2 Q	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC Coordinador proyecto - OPTIMO	6/07/2026	8/07/2026	Ayuda de memoria de la sesión
Implementación	**10.0**	**Lectura estratégica voc + pain points**					
	10.1	Taller lectura estratégica resultados 1ra medición	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	10/08/2026	14/08/2026	Matriz de planes de mejora y presentación de resultados postmedición

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	10.2	Identificación y priorización de pain points	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	18/08/2026	28/08/2026	
	10.3	Definición KPIs CX + cruce con KPIs de negocio	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	24/08/2026	4/09/2026	
	11.0	**Service blueprint (talleres 4–6 de 6)**					
	11.1	Sesión 4: Habilitación metodología Blue Print	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	11/08/2026	12/08/2026	Documentación completa en módulo CJM QuestionPro - Blue Print
	11.2	Trabajo autónomo equipo FIDUCOLDEX entre sesiones	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	13/08/2026	21/08/2026	
	11.3	Sesión 5: Service Blueprint B2B	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	25/08/2026	26/08/2026	
	11.4	Trabajo autónomo equipo FIDUCOLDEX entre sesiones	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	27/08/2026	4/09/2026	
	11.5	Sesión 6: Validación y cierre final Journey + Blueprint	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	7/09/2026	8/09/2026	
	11.6	Documentación completa en módulo CJM QuestionPro - Blue Print	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	7/09/2026	18/09/2026	
	12.0	**Recomendaciones para la implementación del modelo de servicio**					
	12.1	Construcción y redacción de recomendaciones para implementación del MDS	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	7/09/2026	18/09/2026	Documento de entrega de recomendaciones del Modelo de Servicio
	12.2	Revisión y ajustes con equipo FIDUCOLDEX	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	21/09/2026	25/09/2026	
	12.3	★ Validación y entrega de recomendaciones del Modelo de Servicio	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	28/09/2026	30/09/2026	
	13.0	**Questionpro — implementación completa**					

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	13.1	Definir transacciones a implementar por Mail en QPRo y la encuesta Intercept	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	31/07/2026	6/08/2026	Transaccionales en Plataforma QuestionPro
	13.2	Configuración Web Intercept (1 encuesta transaccional)	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	10/08/2026	21/08/2026	
	13.3	Definir diseño+parametrizacion de los transaccionales en Qpro	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	18/08/2026	28/08/2026	
	13.4	Dashboard en tiempo real + alertas cierre del loop	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	1/09/2026	11/09/2026	
	13.5	Integración datos históricos (1 año anterior)	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	14/09/2026	18/09/2026	
	13.6	Capacitación 2 administradores FIDUCOLDEX	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	21/09/2026	25/09/2026	
	13.7	★ Transaccionales en Plataforma QuestionPro	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	25/09/2026	25/09/2026	
	14.0	**Plan de gestión del cambio ADKAR+EAST - Activación**					
	14.1	Diagnóstico de cultura organizacional y Gestion de cambio	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	7/09/2026	18/09/2026	Cronograma plan cultura: Palancas/ Actividades de Formación, Comunicaciones y Reconocimiento.
	14.2	Construcción del plan y estrategias de cambio cultural	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	21/09/2026	25/09/2026	

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	14.3	Sesión con área de Talento Humano (co-construcción)	Laura Villalba - OPTIMO Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Coordinador proyecto - OPTIMO Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	5/10/2026	7/10/2026	
	14.4	Taller de socialización con líderes y directivos	Laura Villalba - OPTIMO Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Coordinador proyecto - OPTIMO Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	5/10/2026	9/10/2026	
	14.5	Taller de sensibilización con equipos operativos	Laura Villalba - OPTIMO Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Coordinador proyecto - OPTIMO Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	12/10/2026	16/10/2026	
	14.6	Seguimiento y control del plan de cultura	Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	19/10/2026	4/12/2026	
	15.0	**Implementación del Modelo de Servicio**					
	15.1	Actualizar los procesos críticos	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	1/10/2026	30/10/2026	Evidencia de la campaña de despliegue
	15.2	Preparar lanzamiento del modelo de servicio	Brigitte Ariza Natalia Sepulveda	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación	1/10/2026	9/10/2026	

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	15.3	Socializar modelo con líderes y áreas clave	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	5/10/2026	9/10/2026	
	15.4	Lanzamiento operativo del modelo de servicio	Brigitte Ariza	Coordinación SAC y Servicio al Cliente	19/10/2026	30/10/2026	
	16.0	**Implementación del plan de gestión del cambio**					
	16.1	Activación del Plan	Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	5/10/2026	16/10/2026	Evidencia de la campaña de despliegue
	16.2	Ejecución del Plan de Comunicación Interna	Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	19/10/2026	30/11/2026	
	16.3	Formación y Habilitación	Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	19/10/2026	30/11/2026	
	16.4	Mesas de experiencia 3 Q	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC Coordinador proyecto - OPTIMO	5/10/2026	9/10/2026	Ayuda de memoria de la sesión
Seguimiento y Cierre	**17.0**	**Medición 2026 (2do semestre)**					
	17.1	Diseño instrumento actualizado (aprendizajes 1ra medición)	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinador proyecto - OPTIMO	13/10/2026	16/10/2026	Presentación de resultados
	17.2	Configuración encuesta en QuestionPro	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	19/10/2026	23/10/2026	
	17.3	Ejecución campo: 53 llamadas + 566 WhatsApp	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	2/11/2026	20/11/2026	

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	17.4	Análisis comparativo vs 1ra medición (+ IPECO)	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	23/11/2026	4/12/2026	
	17.5	★ Entrega: Presentación ejecutiva + reportes + análisis comparativo (2da medición)	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	7/12/2026	11/12/2026	
	18.0	**Plan de gestión del cambio ADKAR+EAST - Cierre**					
	18.1	Seguimiento y monitoreo indicadores de adopción ADKAR	Laura Villalba - OPTIMO Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Coordinador proyecto - OPTIMO Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	19/10/2026	27/11/2026	Documento de cierre
	18.2	Ajustes y correcciones al plan de cambio	Laura Villalba - OPTIMO Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Coordinador proyecto - OPTIMO Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	2/11/2026	13/11/2026	
	18.3	Cierre formal del plan ADKAR+EAST	Laura Villalba - OPTIMO Diana Calderon/ Brigitte Ariza/ Natalia Sepulveda/ Sofía Paniagua	Coordinador proyecto - OPTIMO Director de Gestión Humana Coordinación SAC y Servicio al Cliente Coordinación de Marketing e Innovación Asesora de comunicaciones	1/12/2026	4/12/2026	
	19.0	**KPIs CX + MONITOREO CONTINUO**					
	19.1	Monitoreo KPIs CX + KPIs negocio (mensual)	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC Coordinador proyecto - OPTIMO	5/10/2026	11/12/2026	Documento de KPIs CX definidos, medidos y cruzados con negocio
	19.2	★ KPIs CX definidos, medidos y cruzados con negocio	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC Coordinador proyecto - OPTIMO	17/11/2026	20/11/2026	

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

	20.0	**Transferencia de conocimiento**					
	20.1	Capacitación avanzada QuestionPro (2 administradores)	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	23/11/2026	4/12/2026	Manuales y material de capacitación Documento de hoja de ruta 2027
	20.2	Manuales y guías de autonomía CX	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	30/11/2026	11/12/2026	
	20.3	Hoja de ruta CX 2027	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC Coordinador proyecto - OPTIMO	1/12/2026	11/12/2026	
	21.0	**Cierre formal del proyecto**					
	21.1	Documento Plan de Mejoramiento Integral del Modelo	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	1/12/2026	11/12/2026	Documento plan de mejoramiento Informe Final
	21.2	Informe final del proyecto	Laura Villalba - OPTIMO	Coordinador proyecto - OPTIMO	7/12/2026	15/12/2026	
	21.3	Mesas de experiencia 4Q	Brigitte Ariza Laura Villalba - OPTIMO	Coordinación SAC Coordinador proyecto - OPTIMO	16/12/2026	18/12/2026	Ayuda de memoria de la sesión
	21.4	Realizar seguimiento periódico al proyecto	Monica Daza	Coordinación de Transformación Digital y PMO	30/01/2026	19/12/2026	Acta Comité de Proyectos y/o Acta Comité de Estrategia y Seguimiento a la Gestión
	21.5	Realizar el documento de cierre del proyecto	Monica Daza	Coordinación de Transformación Digital y PMO	28/12/2026	28/12/2026	Documento de cierre Acta de cierre

Nota 1: La activación de la licencia de QuestionPro iniciará a partir del 13 de julio y tendrá una vigencia de doce (12) meses contados a partir de dicha fecha. Se anexa al acta de inicio en el anexo "Plan_Proyecto_Fiducoldex_ModeloServicio", el cronograma de trabajo final alineado con las fechas inicialmente previstas por el proveedor, hoja "Cronograma Final FDX-OPT"

PLAN DE COMUNICACIÓN: Se realizarán reuniones con los responsables del proyecto según corresponda, para las siguientes actividades:

PRINCIPIOS GENERALES DE COMUNICACIÓN	
Frecuencia de seguimientos:	Semanal vía Teams
Canales:	1° WhatsApp — contacto operativo y urgente · 2° Correo electrónico — comunicaciones formales y entrega de documentos
Responsable del proyecto:	Laura Villalva (OPTIMO) — punto de contacto principal para FIDUCOLDEX
Niveles de escalamiento:	Nivel 1 → Laura Villalva · Nivel 2 → Camila Niño · Nivel 3 → Alexis Herrera
Plazo para minutas:	Máximo 72 horas después de cada sesión formal

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

TABLA DE COMUNICACIONES Y SEGUIMIENTOS										
#	Tipo	Propósito / Descripción	Canal	Frecuencia	Timing / Fecha	Responsable (convoca)	Audiencia OPTIMO	Audiencia FIDUCOLDEX	Formato / Entregable	Nivel esc.
1	Seguimiento semanal operativo	Revisar avance del proyecto, despejar bloqueos, confirmar próximos pasos y accionables de la semana	Microsoft Teams	Semanal	Lunes o martes (horario por confirmar)	Laura Villalva	Laura Villalva (+ Camila según agenda)	Edna Ariza Mónica Daza Natalia Sepúlveda	Sesión virtual + Minuta (72h)	Nivel 1
2	Envío de minuta post-sesión	Documentar acuerdos, compromisos y decisiones. Cualquier objeción debe comunicarse en 72h	Correo electrónico	Post cada sesión formal	Máx. 72h después de la sesión	Laura Villalva	Laura Villalva	Todos los participantes de la sesión	Documento .docx (Formato OPTIMO)	Nivel 1
3	Reporte de avance mensual	Mantener al liderazgo de FIDUCOLDEX informado sobre el estado del proyecto, hitos cumplidos y alertas	Correo electrónico	Mensual	Primera semana de cada mes	Laura Villalva	Laura Villalva/Camila Niño/Daniel Preciado/Alexis Herrera	Sharon Gamboa (Sponsor) Ricardo Garza (Vicepresidente) Edna Ariza	PDF o PPT (1-2 páginas)	Nivel 1
4	Entrega de entregables formales	Entrega oficial de documentos y outputs del proyecto asociados a hitos del cronograma	Correo + Teams	Por hito (ver Planeación)	Ver cronograma	Laura Villalva	Camila Niño Daniel Preciado Laura Villalva/Alexis Herrera	Sharon Gamboa (Sponsor) Edna Ariza Mónica Daza	Documento formal (.docx / .xlsx / .pptx)	Nivel 2
5	Comunicación operativa urgente	Resolución rápida de bloqueos, coordinación ágil y solicitudes operativas del día a día	WhatsApp	Ad-hoc	Cuando se requiera	Laura Villalva o Edna Ariza	Laura Villalva	Edna Ariza Mónica Daza	Mensaje de texto	Nivel 1

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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	Presentación ejecutiva 1ra medición NPS	Comunicar resultados de la 1ra medición relacional: NPS por segmento, drivers IPECO, insights y recomendaciones	Teams	Una vez (Jul 2026)	Julio 31, 2026	Laura Villalva	Alexis Herrera Camila Niño Laura Villalva	Todos los participantes de la sesión + Vicepresidente + Sponsor	Presentación .pptx + Reportes por segmento	Nivel 3
7	Presentación ejecutiva 2da medición NPS	Comunicar resultados de la 2da medición: comparativo vs 1ra, evolución NPS e IPECO y análisis de cierre	Teams	Una vez (Dic 2026)	Diciembre 5, 2026	Laura Villalva	Alexis Herrera Camila Niño Laura Villalva	Todos los participantes de la sesión + Vicepresidente + Sponsor	Presentación .pptx + Reportes + Comparativo	Nivel 3
8	Mesas de Experiencia Q3 y Q4	Revisión estratégica trimestral: evaluar avances, ajustar el plan y alinear expectativas para el siguiente trimestre	Teams	Trimestral (Q3: Oct · Q4: Dic)	Q3: Oct 5–9 Q4: Dic 16–18	Laura Villalva Camila Niño	Alexis Herrera Camila Niño Laura Villalva	Ricardo Garza (Vicepresidente) Sharon Gamboa (Sponsor) Edna Ariza Mónica Daza	Sesión de trabajo + Acta	Nivel 2
9	Escalamiento Nivel 2	Escalar decisiones metodológicas, de alcance o situaciones que Laura no puede resolver en Nivel 1	WhatsApp / Correo	Ad-hoc	Cuando Nivel 1 no resuelve	Laura Villalva	Camila Niño	Edna Ariza (si aplica)	Mensaje + contexto (correo si es formal)	Nivel 2
10	Escalamiento Nivel 3	Decisiones estratégicas, impasses críticos con FIDUCOLDEX o situaciones que requieren autoridad máxima	Correo / Llamada	Ad-hoc	Cuando Nivel 2 no resuelve	Camila Niño	Alexis Herrera	Ricardo Garza (Vicepresidente) (si aplica)	Correo ejecutivo + Llamada si urgente	Nivel 3

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

Se anexa al acta de inicio el plan de comunicación, detallado en el anexo "Plan_Proyecto_Fiducoldex_ModeloServicio", hoja "Comunicación".

FORMA DE PAGO: La FIDUCIARIA pagará en favor del CONTRATISTA, de acuerdo con los siguientes términos, previo a la remisión de los entregables y del visto bueno de las supervisoras del contrato:

Fase	Entregables	Porcentaje	Valor antes de IVA	Valor total incluido IVA
Planeación	Entrega y aprobación del plan de trabajo detallado con cronograma, y la confirmación de la plataforma QuestionPro configurada y activa.	25%	$ 24.375.000	$ 29.006.250
Ideación	Entrega del diagnóstico de madurez en experiencia de cliente, la lectura estratégica de la Voz del Cliente y los resultados de la primera medición semestral de satisfacción, incluyendo presentación ejecutiva y reportes por segmento.	25%	$ 24.375.000	$ 29.006.250
Implementación	Ejecución de los seis (6) talleres de co-creación (diseño de Journey Maps (B2B), Service Blueprint por canal y validación del modelo), la entrega del documento del Modelo de Servicio e inicio formal del plan de Gestión del Cambio bajo las metodologías ADKAR y EAST.	25%	$ 24.375.000	$ 29.006.250
Seguimiento y Cierre	Entrega de los resultados de la segunda medición semestral de satisfacción, el plan de gestión del cambio completo, los KPIs de experiencia definidos e integrados con KPIs de negocio, la transferencia de conocimiento documentada y el informe final de cierre del proyecto.	25%	$ 24.375.000	$ 29.006.250

Nota: Cada pago se efectuará contra la entrega de los productos definidos en el cronograma de ejecución previsto en el acta de inicio, de manera vencida y previa aprobación y recibido a satisfacción por parte del supervisor del Contrato.

RIESGOS: Durante la ejecución del proyecto se deben mitigar los siguientes riesgos

Riesgo	Responsable principal	Mitigación
Falta de alineación entre áreas	Fiducoldex (áreas involucradas) y Optimo	Establecer espacios de seguimiento, validaciones periódicas y canales de comunicación claros.
Resistencia al cambio	Compartido	Implementar acciones de gestión del cambio, capacitación y socialización del modelo.
No priorización de iniciativas	Fiducoldex	Definir criterios de priorización y mecanismos de toma de decisiones.
Falta de gobierno claro del modelo	Fiducoldex	Designar responsables, comités de seguimiento y esquemas de escalamiento.

GARANTÍAS: El CONTRATISTA se obliga a constituir en favor de FIDUCOLDEX, en Formato para Particulares, una Póliza de Seguro para amparar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones contractuales, a nombre de FIDUCIARIA

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A.– FIDUCOLDEX con NIT 800.178.148-8. La póliza deberá ser expedida por una compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, que ampare:

a) Cumplimiento del Contrato: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, incluido IVA, con vigencia igual a la de éste y cuatro (4) meses más.
b) Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, incluido IVA, con vigencia igual a la de éste y cuatro (4) meses más.
c) Salarios y prestaciones sociales: Por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del Contrato incluido IVA con una vigencia igual a la duración del Contrato que inicia que inicia con la firma de este y tres (3) años más.

PARÁGRAFO PRIMERO: Estará a cargo del CONTRATISTA el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la póliza, por lo que debe remitir la póliza a FIDUCOLDEX, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del Contrato, acompañada del soporte de pago de la prima o su equivalente, expedida por la Compañía de Seguros, así como las condiciones generales.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento que el plazo de ejecución del Contrato sea prorrogado y/o adicionado en su valor mediante el correspondiente Otrosí, el CONTRATISTA se obliga a ampliar la vigencia y cuantía de la garantía de que trata esta cláusula y a remitir dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del respectivo otrosí, el anexo modificatorio de la póliza, así como el soporte o constancia de pago de la prima expedido por la compañía de seguros.

ANS: Se establecen los siguientes ANS de acuerdo con los niveles de escalamiento

MATRIZ DE ESCALAMIENTO			
Nivel	Responsable	Cuando activar	Tiempo de respuesta esperado
1 · Operativo	Laura Villalva	Seguimientos semanales, entrega de documentos, solicitudes operativas, acuerdos del día a día	24 horas
1 · Operativo	Brigitte Ariza Laura Villalva	Cuando se requiera la entrega de bases de datos, accesos a sistemas o información, autorizaciones, recursos internos o cualquier otro insumo necesario para la ejecución del proyecto.	3 a 5 hábiles.
2 · Metodológico	Camila Niño	Decisiones de metodología CX, cambios de alcance, discrepancias técnicas, temas de segmentación o Journey Maps	48 horas
3 · Estratégico	Alexis Herrera	Decisiones estratégicas críticas, impasse con FIDUCOLDEX, ajustes de contrato, comunicación con Sponsor	72 horas

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.

Concluimos la reunión el 18 de junio de 2026 y después de haber revisado y acordado cada punto de la agenda, se da la aprobación del Acta de Inicio del proyecto.

Todos los participantes expresan su compromiso con los objetivos y requisitos establecidos, así como su disposición para colaborar activamente en la consecución de estos.

En constancia de lo anterior, se firma la presente acta de inicio de ejecución del contrato a los trece (18) días del mes de junio de 2026.

CONTRATANTE:

Sharon Jessica Gamboa Lozano
Product Owner - FIDUCOLDEX

Edna Brigitte Ariza Rojas
Supervisor del contrato – Líder Funcional - FIDUCOLDEX

Mónica Judith Daza Cantor
Gerente de proyecto - FIDUCOLDEX

CONTRATISTA:

Alexis Herrera
Director de Consultoría LATAM - OPTIMO

Camila Niño
Directora CEC - OPTIMO

Andrea López
Gerente Comercial & MKT - OPTIMO

Laura Villalva
Coordinador de proyecto - OPTIMO

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, 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.