



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

### ASPECTOS GENERALES

<b>CONTRATO N°:</b>	220447
<b>OBJETO:</b>	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de impresión para la Secretaría Distrital de Hacienda.
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>	CIENTO NOVENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE
<b>CONTRATISTA:</b>	SUMIMAS S A S
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN:</b>	29/07/2022
<b>FECHA DE INICIO:</b>	03/09/2022
<b>PLAZO:</b>	8 Mes(es)
<b>PERIODO EJECUCION DEL CONTRATO CERTIFICADO:</b>	De 01/11/2022 a 30/11/2022
<b>CONSECUTIVO REF. PAGO:</b>	5105612485/2022
<b>SUPERVISOR:</b>	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC

### RESUMEN EJECUTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital, y demás disposiciones pertinentes.
2. Prestar el servicio objeto del presente contrato con estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas en el anexo técnico, así como en la propuesta presentada.
3. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta.
4. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social., salud, pensiones , aportes parafiscales, cuando haya lugar, riesgos laborales y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007, ley 1562 de 2012, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 del 5 de marzo de 2003 , artículo 23 de la ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
5. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo.

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

115-F.61

V.14



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

6. Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello.
7. Colaborar con la entidad contratante para que el objeto contratado se cumpla y que este sea el de mejor calidad.
8. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento que pudieran presentarse.
9. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.
10. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. y sólo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.
11. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C por conducto del supervisor del contrato.
12. Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L.
13. Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.
14. Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso)
15. En cumplimiento de la Directiva Distrital No. 003 de 2012 el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecuniaria, si es del caso.
16. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.
17. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través





## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

del supervisor acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

18. Cumplir con las políticas y lineamientos señalados en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) implementado por la Secretaría Distrital de Hacienda, si es del caso.

19. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009

20. Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados.

### Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Generales

Se certifica el pleno cumplimiento de las obligaciones generales para el periodo certificado.

### OBLIGACIONES ESPECIALES

El proveedor debe cumplir con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico: Acuerdo Marco de Precios CCE-280-AMP-2021 para Compra o alquiler de Equipos Tecnológicos y Periféricos III. Anexo 4 – Anexo Técnico Fichas Técnicas y Especificaciones Categoría servicio o alquiler.

### Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Especiales

Entregó a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Opero el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Cumplió con los procesos definidos en la guía de Proveedores para el Acuerdo Marco.

Respondió en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras.

Informó a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones, escisiones, adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

Informó de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de ETP o Alquiler de ETP por mora de la Entidad Compradora. N/A

Informó de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar por desabastecimiento de la combinatoria. N/A



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Entregó el ETP o Alquiler de ETP de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en los Documentos del Proceso.

Contó con la capacidad de proveer las unidades requeridas para cada Categoría y Lote en la que presento Oferta.

Cumplió con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

Se abstuvo de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios del Catálogo.

Se abstuvo de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, así como el simulador.

Garantizó que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.

Se abstuvo de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.

Respondió ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

Mantuvo las condiciones de calidad, legalidad, certificado de importación, etc. exigidas por Colombia Compra Eficiente para la selección de Proveedores para suministrar el ETP o alquiler de ETP requeridos por las Entidades Compradoras.

Mantuvo durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.

Mantuvo la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

Informó a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros; así como conductas contrarias a la legislación vigente por parte de las Entidades Compradoras y sus funcionarios y/o contratistas.

Informó a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar en cualquier evento de cotización publicado por las entidades compradoras

Informó a Colombia Compra Eficiente cuando conozca que algún proveedor del segmento y lote en el que quedó adjudicado se abstuvo de cotizar en cualquier evento de cotización publicado por las entidades compradoras



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Remitió a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

Respondió a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o de las Entidades Compradoras, de forma eficaz y oportuna, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

Mantuvo actualizada la información requerida por el SIIF1.

Entregó la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

Entregó a Colombia Compra Eficiente un reporte detallado de ventas al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia de este: (i) Una vez cada seis (6) meses; (ii) (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco; y de esta manera poder hacer las valoraciones del caso en cuanto al funcionamiento y operación del Acuerdo Marco.

Nota: Colombia Compra Eficiente podrá solicitar información acerca del detalle de las ventas en cualquier momento, si necesitara la información, encontrándose los Proveedores en la obligación de dar prioridad a la solicitud realizada por la entidad.

Informó a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Pública Obligada, pretenda adquirir algún ETP o alquiler de ETP por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha en la cual el Proveedor tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad Estatal. Esta información que brinde el Proveedor será confidencial, siempre y cuando se pueda constatar la veracidad de la misma.

Informó a Colombia Compra Eficiente 30 DÍAS CALENDARIO después de radicada y aceptada la factura para las Órdenes de Compra, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.

Informó a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa legalmente al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 29.

Cumplió con el Código de Integridad de Colombia Compra Eficiente, disponible en el enlace: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documentos/codigo\\_integridad\\_2018.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/codigo_integridad_2018.pdf)

Cumplió con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Mantuvo actualizadas las garantías según lo establecido en la Cláusula 18.

Informó por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida las garantías, y mantener actualizada la garantía producto de cualquier modificatorio al contrato del Acuerdo Marco.

Entregó a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la comunicación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Cumplió con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

Publicó las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Cumplió con lo establecido en la guía para cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Cotización y la solicitud de información la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22.

Cumplió con las disposiciones del Acuerdo Marco durante el término de ejecución de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan el término de duración del Acuerdo Marco.

Mantuvo actualizada la información de contacto durante el desarrollo del Acuerdo Marco y un año después de la terminación de este.

Colombia Compra Eficiente podrá requerir a los Proveedores para que sea allegada la información y documentos soporte relacionada con la verificación del cumplimiento de los aspectos que fueron susceptibles de otorgamiento de puntaje para garantizar su cumplimiento. Esta información podrá ser requerida al Proveedor mínimo cada seis (6) meses en la ejecución del acuerdo marco.

### II. Obligaciones Específicas del Acuerdo Marco:

Constituyó una garantía de cumplimiento dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidas en el numeral 18.2 de la Cláusula 18.

Cumplió con el procedimiento establecido en la Cláusula 7 de este documento.

Cumplió con los tiempos y obligaciones definidos en las órdenes de compra. El tiempo de entrega empieza a correr el día hábil siguiente al cumplimiento de las estipulaciones señaladas en el protocolo de entrega, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución definidos por la entidad.

Constituyó la fiducia para la consignación del anticipo, en caso de haberse acordado, para lo cual deberá allegar al supervisor de la orden de compra los siguientes documentos: (i) Contrato de fiducia. (ii) Plan detallado de Inversión del Anticipo (iii) Cronograma de entrega de bienes y (iv) orden de pedido de los bienes al fabricante de estos. Lo anterior para revisión y aprobación por parte del supervisor.

Se abstuvo de cotizar por encima del precio techo, en caso de hacerlo, se entenderá que el precio ofertado en la cotización es el señalado en el catálogo del Acuerdo Marco. Así mismo, cuando su capacidad de distribución no permite atender lo requerido en la solicitud de cotización, caso en el cual deberá manifestarlo a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente.



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Presentó Cotizaciones para el servicio de arrendamiento de ETP con las combinatorias señaladas por la Entidad Compradora y las establecidas en los documentos del proceso.

Para las órdenes de compra que contemplen la prestación de servicios en el archipiélago de San Andrés, asegurar que todo el personal encargado de la prestación de los servicios cuenta con residencia permanente y todos los permisos necesarios en virtud del Decreto Ley 2762 de 1991 y acuerdos complementarios, y demás disposiciones que lo sustituyan o adicionen.

Cumplió con los protocolos definidos en los documentos técnicos del proceso de selección CCENEG-051-01-2021.

Entregó el ETP con la Combinatoria y en el lugar de entrega señalado en la Orden de Compra.

Garantizó la calidad y funcionamiento de los ETP y entregar las garantías correspondientes indicando los datos de contacto para hacerlas efectivas.

Anexó el clausulado de garantías de las marcas que oferta en cada lote, en español o con su traducción simple al castellano.

Brindó acompañamiento a las Entidades Compradoras frente a las reclamaciones para hacer efectiva la garantía de los ETP.

Garantizó el servicio de alquiler de ETP de acuerdo con la Combinatoria señalada en la Orden de Compra.

Propendió por procedimientos que causen impactos positivos al medio ambiente en el ciclo de vida del bien o servicio.

Informó oportunamente a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras a quienes han vendido ETP, cualquier cambio en el manual o el soporte técnico o garantía del ETP, incluyendo cambio de dirección o de representante obligado a prestar este servicio.

Entregó los ETP o el alquiler del ETP en el lugar señalado en la Orden de Compra o solicitud de cotización.

Aseguró la correcta prestación del servicio de alquiler de ETP durante toda la duración de la Orden de Compra.

En el evento en que el Proveedor llegase a perder la calidad de distribuidor autorizado o se encuentre incurso en situaciones que impidan la entrega de ETP o alquiler de ETP, puede proceder de la siguiente manera:

(i) Para garantizar la continuidad de la ejecución de las Órdenes de Compra vigentes el Proveedor puede acordar con la Entidad Compradora, la entrega de una referencia sustituta que mantenga o mejore las condiciones de la referencia que inicialmente iba a ser entregada. La Entidad Compradora a partir de la revisión de su necesidad, puede autorizar o rechazar la sustitución de la referencia. En todo caso, la referencia sustituta debe corresponder a una de las marcas autorizadas para el proveedor en el Catálogo. El proceso de sustitución se debe documentar a través de un acta que la Entidad Compradora debe adjuntar a la Orden de Compra, al menos CINCO (5) DIAS CALENDARIO antes de la fecha de entrega inicialmente pactada. La Entidad Compradora no está obligada a aceptar la sustitución. (ii) El Proveedor puede subcontratar un tercero con todas las licencias, habilitaciones y permisos necesarios para garantizar la entrega de los ETP. El subcontratista no debe estar incurso en inhabilidades o



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

incompatibilidades. (iii) Acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco. En este caso, las partes deben informar a Colombia Compra Eficiente la imposibilidad de dar continuidad a la Orden de Compra, y las condiciones de la ejecución.

Mantuvo vigentes y actualizados durante la ejecución del Acuerdo Marco y de todas las Órdenes de compra los certificados expedidos por las entidades financieras y /o el Distribuidor Mayorista o Fabricante con el respectivo respaldo financiero (en caso de que aplique).

Dispuso de canales para atención de soporte, fallas e incidentes de los ETP: (i) Línea telefónica nacional (teléfono fijo PBX, 018000 o celular) (ii) Canal de atención web, entiéndase como un canal de atención dispuesto en la página web del Proveedor (por ejemplo: Clic to call, web to Call, chat o generación de tickets, etc) (iii) Correo electrónico. (iv) Teléfono de al menos dos (2) personas de contacto, (nombre, cargo y teléfonos de contacto fijo o celular).

Mantuvo vigente y actualizado el certificado software de gestión de servicios de TI. (en caso de que aplique).

Cumplió oportunamente con el sistema de recolección selectiva y gestión ambiental de residuos de computadores y/o periféricos de acuerdo con lo descrito en Resolución 1512 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (en caso de que aplique).

Dispuso de un programa de Disposición Final durante toda la vigencia del Acuerdo Marco y un (1) año más. (en caso de que aplique)

Garantizó la oportuna y correcta realización del Mantenimiento Preventivo de los equipos objeto de alquiler de ETP, así como la continuidad en la operación del servicio, en caso de fallas cambiar el ETP de acuerdo con los tiempos definidos en los ANS.

Garantizó que las impresiones tengan la calidad de impresión de acuerdo con las condiciones establecidas en los documentos técnicos del Pliego de Condiciones del proceso de selección número CCENEG-051-01-2021 durante la vigencia de la Orden Compra.

Reemplazó cualquier equipo o parte del equipo que la Entidad Compradora haya reportado al Proveedor como defectuoso, siempre y cuando se pueda demostrar que el defecto del equipo o parte del equipo no se produjo como consecuencia del mal uso por parte de la Entidad Compradora. El tiempo establecido para el cambio del equipo o la parte del equipo se encuentra definido en las condiciones de la garantía del Fabricante.

Entregó las marcas establecidas en el Catálogo durante la ejecución de la Orden de Compra.

Entregó mensualmente a la Entidad Compradora el reporte de toda la gestión de fallas e incidentes de los ETP objeto de alquiler.

Garantizó que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.

Entregó la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.





## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Entregó, cuando la Entidad Compradora lo requiera, la documentación de los servicios prestados por concepto de alquiler de ETP, en la cual debe especificar todas las características, variables, configuración y demás especificidades que sean solicitadas por la Entidad Compradora, hasta seis (6) meses después de la finalización de la Orden de Compra.

Respondió las solicitudes de soporte dentro de los tiempos establecidos en los ANS y en las condiciones de la garantía de Fabricante.

Garantizó que el servicio de arrendamiento de ofimática, durante la ejecución de la Orden de Compra, estará debidamente licenciado y vigente para todos los ETP que fueron contratados por la Entidad Compradora, permitiendo instalar las actualizaciones que el fabricante de este disponga durante este tiempo.

Entregó la licencia del Software de antivirus y garantizar las actualizaciones de las firmas del antivirus durante la vigencia de la Orden de Compra.

Entregó a la Entidad Compradora como anexo soporte para el primer pago copia de la información necesaria para la verificación de la legalidad de las licencias entregadas.

Coordinó con la Entidad Compradora las actividades mencionadas en la cláusula 7.6 dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la expedición de la Orden de Compra, de acuerdo con lo definido en el Protocolo de Entrega.

Entregó la información que Colombia Compra Eficiente o la Entidad Compradora requiera para la verificación del cumplimiento del programa de disposición final.

Se certifica el pleno cumplimiento para el periodo certificado.

### SERVICIOS Y PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN Y/O AVANCE DE OBRA

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
Entrega de las impresoras multifuncionales monocromáticas con su software instalado y configurado, a Entrega de las impresoras estándar monocromáticas con su software instalado y configurado, al igual Servicio de instalación y configuración de los equipos adquiridos por el la Secretaría Distrital de Servicio de gestión de impresión de los equipos provistos para la Secretaría Distrital de Hacienda	Entregó las impresoras multifuncionales monocromáticas con su software instalado y configurado al igual que el Servicio de instalación y configuración de los equipos solicitados por la SDH para el Servicio de gestión de impresión.  En el marco del contrato 220447, en el mes de noviembre de 2022 se realizaron las siguientes actividades:  Visitas a SuperCades y sede Cra 32:

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



115-F.61

V.14



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
Costo click de impresión tamaño carta para las impresoras multifuncionales mes. Costo click de impresión tamaño carta para las impresoras estándar mes Personal requerido	Cra. 32: Se realiza una visita para entrega de papel.  Super Cade 20 de Julio: Se realizan cuatro visitas para configuración de impresora, cambio de impresora por daño y entrega de papel.  Super Cade Américas: Se realizan dos visitas para entrega de papel.  Super Cade CAD: Visitas diarias en las que se incluye cambio de Tóner fusor y Unidad de imagen y entregas de cajas con resmas de papel tamaño carta.  Atención de tickets: Se han atendido 88 tickets en el mes de noviembre.

### PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de VEINTISEIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS DIECIOCHO PESOS MONEDA CORRIENTE(\$ 26.799.318 ) por concepto de la ejecución del contrato 220447.

Para informe final, el supervisor deberá anexar el reporte de pagos y descuentos de contratos.

No Documento de Pago	Fecha	Valor
3000852376-2022	08/11/2022	26.799.318
	TOTAL PAGADO	26.799.318

Balance Financiero de la ejecución del contrato			
Valor inicial del contrato	191.732.088	0	0
Valor adiciones	0	0	0
Valor total ejecutado	0	0	72.364.064
Valor total de pagos realizados	0	26.799.318	0
Valor no ejecutado del contrato	0	0	119.368.024
SUMAS IGUALES	191.732.088	26.799.318	191.732.088



## INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

### RETRASOS EN EL CRONOGRAMA O PLAN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ACTUACIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR AL RESPECTO

Ninguno

### NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, Y ACTUACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR

Ninguna

### CERTIFICACIÓN PAGO APORTES

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Revisor Fiscal para el trámite de pago durante la ejecución del contrato, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el instituto colombiano de bienestar familiar y servicio nacional de aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen

### SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO

De acuerdo con la revisión de los riesgos asociados a la ejecución del contrato, para el periodo certificado éstos no se materializaron.

Para constancia se firma a los 09.12.2022.

<b>SUPERVISOR:</b>	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC	Ana Vilma Quevedo Bernal	Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal
--------------------	---	-----------------------------	--

**Anexos:** Se adjuntan los documentos entregados por el contratista como soporte del presente informe.

Elaboró: MDG

 Firmado digitalmente  
por Margarita  
Delgadillo Grande

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



### Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

**Pago:**

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

<b>Tipo de compromiso :</b>	Arrendamiento	<b>No. Compromiso</b>	220447 del 29.07.2022
<b>Nombre o razón social contratista:</b>	SUMIMAS S A S		
<b>NIT / C. C.:</b>	830001338		
<b>Valor a cancelar:</b>	VEINTIDOS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS (\$ 22.689.935 )		
<b>N° Factura o Cuenta de Cobro:</b>	SMVP83157		
<b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>	6/12/2022		
<b>Número Verificación Factura Preliminar:</b>	5105612485		
<b>Período certificado:</b>	Desde 01/11/2022 hasta 30/11/2022		

#### INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Vigencia	C. Gestor	CDP	CRP	PosPre	Concepto de Gasto	Vr. C. Gasto
2022	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	479	728	O2120202008098912197-Servicios de impresión litográfica n.c.p.	1-100-F001-VA-Recursos distrito	22.689.935

#### INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00001	82121503_1-Impresión digital	vr		1	19.067.172
<b>Subtotal</b>					19.067.172
<b>IVA</b>					3.622.763
<b>Total</b>					22.689.935

#### INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O2120202008098912197	19.067.172	0
<b>TOTALES</b>	19.067.172	0

#### 1. Servicio recibido:

Entregó las impresoras multifuncionales monocromáticas con su software instalado y configurado al igual que el Servicio de instalación y configuración de los equipos solicitados por la SDH para el Servicio de gestión de impresión.

En el marco del contrato 220447, en el mes de noviembre de 2022 se realizaron las siguientes actividades:

Visitas a SuperCades y sede Cra 32:

Cra. 32: Se realiza una visita para entrega de papel.

Super Cade 20 de Julio: Se realizan cuatro visitas para configuración de impresora, cambio de impresora por daño y entrega de papel.

Super Cade Américas: Se realizan dos visitas para entrega de papel.

Super Cade CAD: Visitas diarias en las que se incluye cambio de Tóner fusor y Unidad de imagen y entregas de cajas con resmas de papel tamaño carta.

Atención de tickets: Se han atendido 88 tickets en el mes de noviembre.

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

<b>Tipo de compromiso :</b>	Arrendamiento	<b>No. Compromiso</b>	220447 del 29.07.2022
<b>Nombre o razón social contratista:</b>	SUMIMAS S A S		
<b>NIT / C. C.:</b>	830001338		
<b>Valor a cancelar:</b>	VEINTIDOS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS (\$ 22.689.935 )		
<b>N° Factura o Cuenta de Cobro:</b>	SMVP83157		
<b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>	6/12/2022		
<b>Número Verificación Factura Preliminar:</b>	5105612485		
<b>Período certificado:</b>	Desde 01/11/2022 hasta 30/11/2022		

### 2. Análisis Técnico y Financiero:

Pago # 3 correspondiente al suministro de servicios de impresión, de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Condiciones y la OC 94057 para el periodo del 01-11- 2022 al 30-11-2022

### 3. Constancia:

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Revisor Fiscal para el trámite de pago durante la ejecución del contrato, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el instituto colombiano de bienestar familiar y servicio nacional de aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen

### 4. Área Responsable:


SUBD. SERVICIOS TIC

En Bogotá, a los 09.12.2022

 Firmado digitalmente por Margarita Delgadillo Grande

**Elaboró**

Margarita Delgadillo Grande

Ana Vilma Quevedo Bernal  Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal

**Supervisor**

ANA VILMA QUEVEDO BERNAL  
SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC



578f04989f89a7bb79b74d0f74da5b4eacea6a5533872565a712f0042a7d6d616df1738d685f8f67555ffc50efa05ccc4

**DATOS DEL CLIENTE** **FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No. SMVP83157**

<b>Señores :</b> Bogota Distrito Capital	<b>Fecha de Expedición :</b> 06/12/2022
<b>NIT :</b> 899999061	<b>Fecha de Vencimiento :</b> 05/01/2023
<b>Dirección :</b> Cra 30 No. 25-90 Piso 7	<b>Orden de Compra :</b>
<b>Ciudad :</b> Bogota	<b>Forma de Pago :</b> CRED. 30 DIAS
<b>Email :</b> aquevedo@shd.gov.co	<b>Medio de Pago :</b> Transferencia Bancaria
<b>Teléfono :</b> 0	

Código	Descripción	Cantidad	Valor Unit.	IVA	Valor Total
9400027	Bandeja Adicional (500 Hojas )	28.00	36,079.65	19	1,010,230.20
9400031	Impresion Clic Monofuncional	77,199.00	25.20	19	1,945,414.80
9400032	Impresion Clic Multifuncional	81,652.00	25.20	19	2,057,630.40
9400025	Impresora Laser Monofuncional- Blanco Y Negro	43.00	113,576.98	19	4,883,810.14
9400026	Impresora Laser Multifuncional - Blanco Y Negro	28.00	198,914.95	19	5,569,618.60
9400029	Servicio Gestion De Impresion	71.00	29,651.97	19	2,105,289.87
9400030	Soporte Tecnico En Sitio	1.00	1,495,178.14	19	1,495,178.14

<b>Nota:</b> SERVICIOS ORDEN DE COMPRA 94057 SECRETARIA DE HACIENDA -PERIODO DE NOVIEMBRE DEL 2022	<b>Venta Gravada</b>	<b>19,067,172.00</b>
	<b>Venta Exenta</b>	<b>0.00</b>
<b>Observaciones:</b> Proviene de pedido 32472	<b>Total Bruto</b>	<b>19,067,172.00</b>
	- Descuento N.1	0.00
<b>En cumplimiento de la ley 1231 de 2008, modificada por la ley 1676 de 2013 la Empresa dará por aceptada irrevocablemente la factura a los (3) días hábiles siguientes a su recepción de lo contrario,el rechazo se informará a través del mecanismo electrónico apropiado. El pago de la factura se realizará al tenedor legítimo de está, en la fecha del vencimiento por el valor neto que resulte después de los descuentos por ley y contractuales. En caso del no pago de este documentos se causaran intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley vigente al vencimiento de la factura.</b>	<b>Subtotal</b>	<b>19,067,172.00</b>
	+ I.V.A.	3,622,763.00
	<b>Total</b>	<b>22,689,935.00</b>
	- Rete.Fuente	0.00
	- Retención I.V.A.	0.00
	- Retención I.C.A.	0.00
	<b>Total Neto</b>	<b>22,689,935.00</b>

RESOLUCION DIAN 18764021890710 DE NOV 26 DE 2021 HASTA 25 NOV DE 2023 DEL No.SMVP 71800 AL No.SMVP 100000

SOMOS RESPONSABLES DE IVA  
DECLARAMOS DENTRO DEL MUNICIPIO DE COTA  
Actividad Economica 4649 - 4651 - 4923 -8219 COTA

**FACTURA EXPEDIDA EN COTA NO APLICA RETE ICA**

SUMIMAS S.A.S.  
NIT. 830.001.338-1

Firma o sello del cliente: 13:45:51  
Facturación **Fernando Castro López**



**Secretaría Distrital de Hacienda**  
**N.I.T. 899999061**  
**ORDEN DE COMPRA**

**Contrato No. 220447**

**Sumimas S.A.S.**

N.I.T. 830001338  
KM 1.5 VIA SIBERIA P.E SANBERNARO  
BDG 5  
Cota, Cundinamarca  
Atte: Maria Isabel Robledo Manuel Gutiérrez  
ccehw@sumimas.com.co  
Teléfono: +1 (313) 418-8623

Número de Orden **94057**  
No de Instrumento  
Instrumento agregación **ETP III**  
Fecha de Emisión **29/07/22**  
Fecha de Vencimiento **18/04/23**  
Comprador **Ana Vilma Quevedo Bernal**  
Ordenador del gasto **Jose Joaquin Galeano Varon**  
Supervisor **Ana Quevedo**  
Teléfono **3158007111**

**Detalle de Entrega**

Gravámenes adicionales **La Secretaría Distrital de Hacienda descontará del valor bruto correspondiente a cada pago, el valor de las estampillas, así: a).El 1.1% por concepto de la estampilla Universidad Distrital Francisco José de Caldas 50 años, de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo 696 de 2017, b).El 0.5% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Cultura de conformidad con el Acuerdo 187 de 2005 reglamentado por el Decreto 479 de 2005, c).El 2% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Persona Mayor, de conformidad con el Acuerdo 188 de 2005, el Decreto 479 de 2005 y el Acuerdo 669 de 2017.**

Justificación **Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de impresión para la Secretaría Distrital de Hacienda.**

**Enviar a**


Secretaria Distrital de Hacienda  
Cra 30 No. 25-90 Piso 7  
Bogota D.C. Bogota D.C.  
Atte: Ana Vilma Quevedo Bernal

**Facturar a**

Secretaria Distrital de Hacienda  
Cra 30 No. 25-90 Piso 7  
Bogota D.C., Bogota D.C.  
Atte: Ana Vilma Quevedo Bernal

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1 CDP 479-2022	ETP-I-11. ETP -- ETP -- IMPRESORA LASER O LED -- A4 -- MONOFUNCIONAL -- BLANCO Y NEGRO -- Mayor o igual a 25.000 paginas -- Minimo 60 ppm -- Zona 1	43.0	0.55 Metros	908.615,86	39.070.481,98
2 CDP 479-2022	ETP-I-19. ETP -- ETP -- IMPRESORA LASER O LED -- A4 -- MULTIFUNCIONAL -- BLANCO Y NEGRO -- Mayor o igual a 25.000 paginas -- Minimo 60 ppm -- Zona 1	28.0	0.55 Metros	1.591.319,56	44.556.947,68
3 CDP 479-2022	COMPONENTE-AI-133. COMPONENTE - - BANDEJA ADICIONAL (500 HOJAS) -- NA -- NA -- NA -- NA -- NA -- Todas las zonas	28.0	0.55 Metros	288.637,23	8.081.842,44
4 CDP 479-2022	SERVICIO-AI-146. SERVICIO -- Instalacion y configuracion del ETP -- NA - - NA -- NA -- NA -- NA -- Zona 1	71.0	0.55 Metros	29.651,97	2.105.289,87

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
5	CDP 479-2022 SERVICIO-AI-149. SERVICIO -- Gestion de Impresion -- NA -- NA -- NA -- NA -- NA -- Todas las zonas	71.0	0.55 Metros	237.215,76	16.842.318,96
6	CDP 479-2022 SERVICIO-AI-153. SERVICIO -- Soporte Tecnico en Sitio -- Permanente -- NA -- NA -- NA -- NA -- Zona 1	1.0	0.55 Metros	11.961.425,13	11.961.425,13
7	CDP 479-2022 ETP-I-11-M5. ETP -- IMPRESORA LASER O LED - COSTO POR CLIC 5 COBERTURA -- A4 -- MONOFUNCIONAL -- BLANCO Y NEGRO -- Mayor o igual a 25.000 paginas -- Minimo 60 ppm -- Zona 1	95000.0	0.55 Metros	201,57	19.149.150,00
8	CDP 479-2022 ETP-I-19-M5. ETP -- IMPRESORA LASER O LED - COSTO POR CLIC 5 COBERTURA -- A4 -- MULTIFUNCIONAL -- BLANCO Y NEGRO -- Mayor o igual a 25.000 paginas -- Minimo 60 ppm -- Zona 1	96000.0	0.55 Metros	201,58	19.351.680,00
9	CDP 479-2022 IVA	1.0	0.55 Metros	30.612.951,46	30.612.951,46
				<b>191.732.087,52</b>	<b>COP</b>


**Jose Galeano**  
 Firmado digitalmente  
 por Jose Galeano  
 Fecha: 2022.07.29  
 19:37:19 -05'00'





## ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

<b>CONTRATO N°:</b>	220447
<b>OBJETO:</b>	Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de impresión para la Secretaría Distrital de Hacienda.
<b>CONTRATISTA:</b>	SUMIMAS S A S
<b>VALOR CONTRATO:</b>	CIENTO NOVENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE(\$191.732.088)
<b>PLAZO:</b>	8 Mes(es)
<b>FECHA DE INICIACIÓN:</b>	03/09/2022
<b>FECHA DE TERMINACIÓN:</b>	03/05/2023
<b>SUPERVISOR:</b>	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC

El Supervisor y el Contratista dejan constancia por medio de la presente orden, de la iniciación real y efectiva del objeto del contrato.

En Bogotá D.C. a los tres (3) días del mes de septiembre del 2022 Ana Vilma Quevedo en su calidad de supervisor designado para la ejecución del contrato y Juan Carlos Robledo actuando en calidad de representante legal de SUMIMAS S.A.S. con el fin de dejar constancia en la presente acta de la fecha real de la iniciación del contrato. Los riesgos amparados por la garantía única están vigentes, según verificación efectuada por el Supervisor.

Los riesgos amparados por la garantía única están vigentes, según verificación efectuada por el Supervisor.

Para efecto del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, es decir, para dar inicio al contrato, el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensiones y aportes parafiscales, si a ello hay lugar.(1)

En constancia, se firma la presente orden por los que en ella intervinieron, en original y copia el 03.09.2022.

<b>SUPERVISOR:</b>	ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS TIC
--------------------	--

<b>CONTRATISTA:</b>	SUMIMAS S A S
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	

(1) inciso 2° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2020.

**CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL**

Número : 728

**EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA**

BETSY  
CAROLINA  
VELASCO  
JIMENEZ

Firmado  
digitalmente por  
BETSY CAROLINA  
VELASCO JIMENEZ

BETSY CAROLINA VELASCO JIMENEZ

SUBDIRECTOR TÉCNICO

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O2120202008098912197	Servicios de impresión litográfica n.c.p.	N/A	1-100-F001 VA-Recursos distrito	191.732.088
			<b>Total</b>	<b>191.732.088</b>

CDP :479

**Tipo y Número de Compromiso :220447 - Arrendamiento**

**Objeto:**

Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de impresión para la Secretaría Distrital de Hacienda.

**Beneficiario : SUMIMAS S A S NIT 830001338**

**Modalidad de Selección :004 Selección Abreviada - Acuerdo Marco**

Bogotá D.C. AGOSTO 01 DE 2022

**Documento firmado por: BETSY CAROLINA VELASCO JIMENEZ / Cargo: SUBDIRECTOR TÉCNICO**

Aprobó: BCVELASCO 20220801


Elaboró: EGVEGA ESTEFANY GISELA VEGA GONZALEZ 20220801

Impresión: 20220801 BCVELASCO 4500002042 0001 175158

## CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES ART 376 DE LA LEY 1819 DE 2016.

En nuestra condición de representante legal y revisor fiscal de **SUMIMAS S.A.S.**, identificada con NIT **830.001.338-1**, debidamente inscrita en la cámara de comercio de Bogotá nos permitimos certificar y auditar (en caso del revisor fiscal) bajo la gravedad de juramento que de acuerdo a las normas establecidas en Colombia, que durante los últimos seis (6) meses se ha efectuado el pago por concepto de los aportes correspondientes a los sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales, Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), se rigen bajo la norma del impuesto sobre auto retención a título de impuesto sobre la renta de la cual la compañía es sujeto pasivo, según decreto 2201 del 30 de Diciembre de 2016 y lo dispuesto en el artículo 376 de la ley 1819 de 2016 que deroga el cree.

Dada en Bogotá D.C. en el primer día del mes de Diciembre de 2022.




---

**JUAN CARLOS ROBLADO VELEZ.**  
**79.249.787 DE SUBA.**  
**REPRESENTANTE LEGAL.**  
**SUMIMAS S.A.S.**




---

**CARLOS ALBERTO ALVAREZ ARBELAEZ.**  
**REVISOR FISCAL.**  
**TARJETA PROFESIONAL No. 17.811 – T.**



Bogotá D.C., 05 de diciembre de 2022

Señores  
A QUIEN LE INTERESE  
Ciudad

Nos permitimos certificar que nuestro cliente SUMIMAS S.A.S identificado con NIT Nro. 8300013381, se encuentra vinculado a nuestra entidad financiera desde 05-08-2005 a través del (los) producto (s):

Producto	Nro Producto	Estado	Fecha Apertura
Cuenta corriente	221258700	Activo	2018-12-11

La(s) cuenta(s) corriente(s) o de ahorros que se incluyen en este certificado, pertenece (n) al código 06 para transferencias ACH.

Los saldos presentados en este certificado tienen fecha de corte 04-12-2022.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado, a los 05 días del mes de diciembre de 2022, en atención a la solicitud No. 832189923.

Cordialmente,

Contact Center

Bogotá 5818181 Medellín 6041818 Pereira 3401818 Cali 4861818 Barranquilla 3851818 Cartagena 6931818  
Bucaramanga 6971818 Manizales 887 9818 Otras ciudades 01 8000 512 633  
[www.itaú.co](http://www.itaú.co)

Dr. Jose Federico Ustáriz González – Defensor del Consumidor Financiero, Pablo Valencia Agudo– Suplente. Carrera 11 A No. 96 – 51 Oficina 203, Bogotá D.C., teléfono 6108161/4. Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en jornada continua, [defensoriaitaú@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaitaú@ustarizabogados.com). Funciones: dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la Institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades recomendaciones, propuestas y peticiones.