

Asesorías Legales

Señor

JUEZ CIVIL MUNICIPAL DE POPAYAN (CAUCA).

Ciudad

Referencia: demanda de responsabilidad civil contractual contrato de depósito propuesta por **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, contra la **BANCO AVVILLAS, COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO.**

PAULO CESAR BONILLA PERLAZA, mayor de edad y vecino de Popayán (Cauca), Abogado titulado e inscrito, identificado con la Cedula de Ciudadanía No.76.329.432 de Popayán-Cauca, Tarjeta Profesional No. 216678 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en nombre y representación del señor **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 34.562.354 expedida en Popayán, de manera respetuosa manifiesto a usted que por el presente escrito promuevo demanda de responsabilidad civil contractual por contrato de depósito contra. I) **AVVILLAS**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C, pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 860035827-5 y está representada por el señor **CARLOS ERNESTO PEREZ BUENAVENTURA** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No 79.141.430, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda. II) **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C., pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 890.900.943-1y está representada por el señor **GLORIA INES MAYA PATIÑO** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No 31.391.245, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda, III) **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C, pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 800.153.993-7 y está representada por el señor **CARLOS HERNAN ZENTENO** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Extranjería No 590.584, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda. con el fin que reconozcan y paguen a mi representado la totalidad de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de **RESPONSABILIDAD BANCARIA CONTRACTUAL**, por sustracción de suma de dinero de cuenta de ahorros bajo la modalidad de fraude electrónico “pharming”. Riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información. (SC18614-2016; 19/12/2016).

Esta demanda se fundamenta en las siguientes consideraciones

I. PARTES.

Tienen la calidad de partes dentro del siguiente trámite, las siguientes personas:

1.1°- Parte actora. El demandante, que constituye la parte actora, es (I) **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 34.562.354 expedida en Popayán.

1.2°- Parte opositora. La demandada, que constituye la parte opositora, es dirigida a I) **AVVILLAS**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C, pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 860035827-5 y está representada por el señor **CARLOS ERNESTO PEREZ BUENAVENTURA** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No 79.141.430, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda. II) **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**,

Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.

Abogado

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazarosociados@gmail.com

Asesorías Legales

la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C., pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 890.900.943-1y está representada por el señor **GLORIA INES MAYA PATIÑO** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No 31.391.245, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda, III) **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C, pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 800.153.993-7 y está representada por el señor **CARLOS HERNAN ZENTENO** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Extranjería No 590.584, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda.

II- HECHOS.

2.1°- Manifiesta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, que ejerce su profesion como ingeniera civil desde el año 1996, que su actividad principal economica es contratista independiente. Dentro del desarrollo de esta actividad suscribio el contrato de obra No 0193 de 2020 de fecha 11 de febrero de 2020 y el contrato 0081 de 2020 de fecha 30 de enero de 2020, ambos contratos fueron suscritos con la **GOBERNACION DEL CAUCA**, como producto de procesos de selección abreviada que adelante con dicha entidad, de los cuales resulte adjudicataria.

2.2°- Manifiesta la demandante, que para el pago de las actas de obra que se fueran generando, producto de la ejecucion de los contratos, **LA GOBERNACION DEL CAUCA**, exigia la apertura de unas cuentas bancarias, tal como se encuentra estipulado en la clausula tercera-paragrafo primero de las minutas de los respectivos contratos. Es asi como para los pagos de las actas de obra del contrato 0081 de 2020 se manejaron atraves de la cuenta de ahorros N° 252835959 del banco Av Villas y para el manejo de los pagos de las actas parciales de obra correspondientes al contrato de obra N° 0193 de 2020, se aperturo el dia 28 deenero de 2020 la cuenta de ahorros N° 252944520 del banco Av Villas.

2.2.1°- En estas cuentas **LA GOBERNACION DEL CAUCA**, consignaba al contratista el valor correspondiente a las actas de obra parcial que se iban generando como producto de la ejecucion de los contratos. A continuacion se relacionan los valores y las fechas en las que **LA GOBERNACION DEL CAUCA**, realizo las consignaciones correspondientes y los respectivos soportes de pago.

Para el contrato 0081 de 2020:

- Orden de pago # 70958020 por valor de \$131.964.755 de fecha 10/12/2020
- Orden de pago # 75798420 por valor de \$174.615.012 de fecha 31/05/2021
- Orden de pago # 93378421 por valor de \$87.860.798 de fecha 22/11/2021
- Comprobante de egreso # 17368 por valor de \$16.155.387 de fecha 23/11/2021
- Orden de pago # 104558222 por valor de \$43.991.094 de fecha 28/03/2022

Para el contrato 0193 de 2020:

- Orden de pago # 71186120 por valor de \$91.045.043 de fecha 10/12/2020
- Orden de pago # 76409920 por valor de \$95.192.186 de fecha 31/05/2021
- Orden de pago # 87671721 por valor de \$55.490.809 de fecha 22/07/2021
- Orden de pago #94113621 por valor de \$50.667.984 de fecha 07/12/2021
- Comprobante de egreso #18148 por valor de \$36.571.123 de fecha 02/12/2021
- Orden de pago #114086022 por valor de \$35.561.780 de fecha 01/08/2022

2.3°- informa la demandante al despacho; que los movimientos de dinero significativos y transacciones de estas cuentas fueron en su gran mayoria para efectuar pagos a proveedores de materiales, transportes, equipos y mano de obra dentro de la ejecucion de los contratos, como se puede certificar en los extractos bancarios, nunca se realizo un pago grande por concepto de compras personales

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazaassociados@gmail.com

Asesorías Legales

fuera de lo relacionado con los contratos de obra. Es de anotar y/o resaltar que para realizar cualquier transferencia a otra cuenta, **por exigencia del banco**, era necesario que con anterioridad, fuera personalmente a la oficina del banco a inscribir la cuenta como requisito para poder realizar la transacción.

2.4°- Manifiesta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, "el día jueves 19 de agosto de 2021, siendo las 4:26 pm, recibí una llamada a mi celular del número 3104343766, La persona se identifica con el nombre de **MARIA RODRIGUEZ**, y como asesora de seguridad del **GRUPO AVAL, BANCO AV VILLAS**, manifestando que la llamada está siendo grabada y monitoreada por el **BANCO AV VILLAS**, y luego me informa que debido al alto índice de robos presentados en el último tiempo, a partir del primero de septiembre del presente año, empieza a funcionar el sistema **IBR**, donde me dice que con este nuevo sistema de seguridad, será alertada cuando se realice cualquier transacción que supere los **DOS MILLONES DE PESOS (\$2.000.000)**, y que adicionalmente al mensaje de texto que llega habitualmente a mi celular, se incluirá la opción de declinar la operación en caso de no identificarla; y que para ello se requería digitar en el teclado **de mi teléfono**, el mes y el año de nacimiento, con el fin de que quedara registrado de manera segura al nuevo sistema; luego procedió a darme el número de aprobación 493154, y me dijo que con este número me podía identificar en la línea de atención del banco, en el momento de requerir resolver cualquier inquietud, por último me manifestó, que en el transcurso de la tarde me llegaría al correo electrónico toda la información del nuevo sistema. Anexo pantallazo del número celular de donde me realizaron la llamada".

2.5°- informa la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** al despacho, que en ningún momento suministró las claves de los accesos al canal virtual, motivo por el cual se quedó tranquila y no vio ningún inconveniente en esa llamada ya que es el sistema de seguridad del **BANCO AV VILLAS**, el que debe garantizar que para aprobar cualquier transacción deben llegar a mi celular las claves temporales de transacción o segundas claves, las cuales **son personales y son suministradas directamente por el BANCO AV VILLAS**,

2.6°- Manifiesta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** "Transcurrida más o menos una hora, me empezaron a llegar a mi celular varias claves temporales de transacciones que se estaban realizando por terceros sin mi autorización. Cuando vi la aprobación de la transacción hecha por PSE a la página de Colombiana de Comercio SA, por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS (\$10.478.000)** y el retiro de los **SEISCIENTOS MIL PESOS (\$600.000)** en el cajero, inmediatamente procedí a ingresar a la aplicación y bloquear las respectivas cuentas".

2.6.1°- Considera este litigante que lo anterior evidencia una falla en la seguridad del banco al permitir a terceros la visualización de las claves temporales, ya que estas claves, solo son conocidas por el **BANCO AV VILLAS**, y están autorizadas, para que lleguen única y exclusivamente por mensaje de texto a la línea personal del titular de la cuenta bancaria celular **I-PHONE XR N° 3146306892**, el cual siempre estuvo en poder del demandante, la ciudad de Popayan, sumado a lo anterior, nunca se suministraron las claves temporales en ninguna transacción.

2.7°- informa la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, que posteriormente, procedió a llamar a la Gerente de la sucursal bancaria a la cual pertenecen sus cuentas y ella me comunicó directamente con la línea de atención nacional, donde verifiqué que las cuentas ya se encontraban bloqueadas, a renglón seguido manifestó la demandante que no había realizado las transacciones mencionadas y procedió a interponer, ante el banco **AV VILLAS**, la respectiva reclamación por robo a través del fraude electrónico del cual fue víctima, dichas

Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazaassociados@gmail.com

Asesorías Legales

solicitudes quedaron registradas con los numeros 11552946 y 11552972.

2.8°- Con el bloqueo realizado a las cuentas de la demandante, las siguientes transacciones realizadas por los faniserosos fueron rechazadas por el **BANCO AV VILLAS** (Recarga Nequi Bancolombia por valor de **UN MILLON SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS** (1.650.000), Empresa Colombiana de Comercio SA / Alkosto por **TRECE MILLONES SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$13.078.000) y por **SEIS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL PESOS** (\$6.539.000), mensajes que llegaron al correo electronico donde se logra evidenciar que los delincuentes intentaron seguir realizando compras fraudulentamente en la misma empresa y a través de Nequi. Anexo comprobantes de la transacciones rechazadas.

2.8.1°- Con la anterior informacion, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, realizo el seguimiento de la compra realizada fraudulentamente y que fue aprobada por el banco a la empresa **COLOMBIANA DE COMERCIO SA**, con CUS 1100383980 por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$10.478.000) correspondiente a una compra en linea en **ALKOSTO** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado solido de 256 giga bytes- gris espacial. Inmediatamente la demandante se comunico telefonicamente con la linea de atencion de servicio al cliente de **ALKOSTO** al numero (1)4073033, donde **informe de lo acontecido y solicite que se reversara esa compra, ya que se habia realizado sin autorizacion y pagado a través de PSE, de manera fraudulenta por delincuentes informaticos**. Dicha peticion quedo radicada en dicho establecimiento con el numero **ALKOSTO-4012137** y **4012132**, que se me daría respuesta de 1 a 4 dias, la asesora **MILENA RAMIREZ** que atendio la llamada ademas manifesto que iba a revision del area experta. Se anexa correo electronico donde aparecen los datos de la transaccion.

2.9°- El dia 20 de agosto de 2021, se interpuso el respectivo denuncia ante la Fiscalia General de la nacion y ese mismo dia, a través del correo vozcliente@alkosto.com.co, se envio a la Empresa Colombiana de Comercio SA/ **ALKOSTO**, copia del correo adjuntando el respectivo denuncia y solicitando por escrito que se anulara la compra referida (**ejerciendo el derecho de retracto consagrado en la ley 1480 de 2011**), y con el fin de que no se realizara la entrega de estos productos, la demandante solicito que se realizara el reintegro de del dinero, ya que como quedaba demostrado en la informacion enviada, dicha compra era producto de un fraude electronico y no estaba autorizada por, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**. A dicha solicitud se anexo comprobantes del envio de los correos a la Fiscalia General y a Alkosto.

2.9.1°- Ese mismo dia la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, fue a la oficina del **BANCO AV VILLAS**, para realizar un traslado del dinero de sus cuentas a la cuenta de su conyuge, por el temor a que le hurtaran el dinero restante, es importante resaltar que para hacer esas transacciones debia desbloquear las cuentas y proceder hacer las transacciones,

Manifiesta la demandante "lo realice de manera presencial y despues de los tramites nuevamente solicite al asesor que me atendio a quien no tengo presente ya que el que me atendio estaba haciendo reemplazo del asesor principal, para que me bloqueara nuevamente las cuentas por todos los canales y me retire de la oficina".

2.10°- Es de anotar que el fraude electronico, del cual fue victima la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, se realizo pocos dias despues de que se le consignara un dinero a la cuenta de ahorros N° 252944520, por concepto de pago de un acta de obra del contrato N° 193 de 2020, el dia 22 de julio de 2021, lo cual genera incertidumbre sobre la seguridad en los productos bancarios, puesto

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazaassociados@gmail.com

Asesorías Legales

que los meses anteriores la cuenta se encontraba con pocos fondos.

2.11°- Manifiesta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, *"quiero recalcar que nunca, en ninguna oportunidad, antes de la fecha del robo por la modalidad de fraude electrónico, de la cual fui víctima, la entidad bancaria **BANCO AV VILLAS**, no me envió, por ningún medio, mensajes con información para prevenir o estar alerta ante las distintas modalidades de fraude o robo electrónico que estaban presentando y que se incrementaron después de la pandemia. Solo después de la fecha del fraude, el día 19 de agosto de 2021, me enviaron una gran cantidad de mensajes con dicha información, después de que el daño ya estaba hecho"* siente este litigante que el **BANCO AV VILLAS**, intento resarcir un deber de información con el fin de exonerarse de la culpa por el robo, brindando información al cliente después de perfeccionado el daño, situación que deja en evidencia la falta de diligencia y de cuidado de la entidad bancaria al momento de ejecutar el contrato de depósito.

2.12°- Otra actuación realizada por la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, que no dio fruto es la llamada y el correo a tiempo que se envió a **ALKOSTO** reportando el robo del cual fui víctima, y por varios días continuo llamando como por ejemplo el 24 de agosto, se comunico con la línea de atención al cliente con el asesor **ANDRES PEDRAZA**, manifestando siempre que me habían robado y solo me decía que estaban en investigación, igual que el banco **AV VILLAS**.

2.13°- Manifiesta la demandante que El día 9 de septiembre, *"nuevamente y sin que yo las haya solicitado al banco **AV VILLAS** previamente; me llegan a mi teléfono celular, como mensaje de texto, unas claves temporales para hacer retiros por cajero automático sin tarjeta, lo cual resulta inexplicable, ya que desde el día 20 de agosto de 2021, es decir al día siguiente del robo electrónico del que fui víctima y el cual esta reportado ante la entidad bancaria, acudí personalmente, en compañía de mi esposo, a la sucursal bancaria **ANTONIO NARIÑO** Popayan, donde tengo mis cuentas, a solicitar, primero, por cuestiones obvias de seguridad, que se realice la transferencia de los dineros de mis cuentas a la cuenta que mi conyugue tiene en la misma entidad y después que se proceda por parte del banco a bloquear todos los canales virtuales y medios electrónicos para el manejo de mis productos bancarios. Esta solicitud quedo registrada en el sistema y fue confirmada por parte del asesor bancario ante el cual se interpuso dicha solicitud"*.

2.14°- Ante los hechos del punto anterior, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** procedió inmediatamente a llamar a la línea de atención al cliente de la entidad, donde la asesora que atendió la llamada, informa a la usuaria que sus cuentas no se encontraban bloqueadas, por lo cual después de poner en conocimiento los hechos que se estaban presentando, solicito nuevamente el bloqueo de mis cuentas en todos los medios tanto virtual como presencial y solicito una respuesta por parte del banco a lo que estaba sucediendo con las evidentes fallas de seguridad en el manejo de sus productos, ya que incluso mientras transcurria la llamada en tiempo real, seguían generandose claves temporales de transacción, sin que la demandante estuviera realizando ningún movimiento, hecho que también puso en conocimiento de la persona que atendió la llamada de servicio al cliente. Dicho requerimiento quedo radicado con el número 11604346, sin que hasta la fecha haya obtenido respuesta, motivo por el cual se solicitara al despacho libre prueba de oficio.

2.14.1°- El día 10 de septiembre de 2021, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** se acerco nuevamente a la sucursal bancaria **ANTONIO NARIÑO** Popayan, donde tiene sus cuentas, la demandante y hablo con la gerente, manifestandole su inquietud acerca del porque las cuentas no se encontraban

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazaassociados@gmail.com

Asesorías Legales

bloqueadas desde el día 20 de agosto de 2021, fecha en la cual se realizó la anterior solicitud, de manera presencial en el banco, ante lo cual la gerente manifiesta que se realizara la investigación pertinente, de la cual se esta pendiente de la respuesta.

2.15°- es importante que el despacho tenga en cuenta que el día 9 de septiembre de 2021, la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** recibo en su correo electrónico, respuesta afirmativa por parte de la entidad banco **AV VILLAS**, donde se logra extraer que de fecha 7 de septiembre, se da pronunciamiento al requerimiento número 11552972, donde se abona a la cuenta el valor reclamado por robo informático a través de cajero electrónico sin tarjeta, por valor de **SEISCIENTOS MIL PESOS** (\$600.000),

2.15.1°- A renglón seguido la demandante le solicito a la gerente de la Sucursal ingresar por el sistema a su cuenta para verificar esa transacción, la cual efectivamente se encuentra reflejada, pero a la vez se detectan también unos movimientos por valor de **SETENTA MIL PESOS** (\$70.000), uno como débito de la cuenta de ahorros # 252944520 y otro por el mismo valor como crédito abonado a la cuenta de ahorros # 252835959,

Movimientos que no se reconocen y se desconocen de donde provienen, ya que como se manifestado de forma categorica por la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, no ha realizado ninguna transacción de sus cuentas desde el día 19 de agosto, fecha en la cual fue víctima del robo electrónico bajo la modalidad de fraude.

2.15.2°- Ante esta situación, personalmente la Señora **BEATRIZ REBOLLEDO**, Gerente de la sucursal, se comunica con la línea de atención al cliente y realiza los requerimientos correspondientes para determinar con exactitud quien y de donde provienen esos movimientos en las cuentas bancarias de mi poderdante.

Manifiesta la demandante textualmente *"anexo copia del correo y respuesta al requerimiento 11552972 y respuesta al requerimiento número 11605543. La respuesta a este último requerimiento, por parte del banco, se da el día 17 de septiembre de 2021, pero no se da respuesta a lo requerido en la solicitud, en el sentido de determinar quien realiza y de donde provienen los movimientos no autorizados y fraudulentos que se han venido realizando en mis cuentas y la respuesta solo se limita a mostrar la cuenta de origen, el valor, la fecha de la transacción y la cuenta destino, información que no aporta ninguna claridad a lo que se solicita ya que como lo expreso anteriormente el movimiento se realizó entre las cuentas de las cuales yo soy la titular. Esta situación es bastante delicada ya que terceras personas realizaron transacciones en mis productos bancarios sin mi consentimiento y el banco no me garantiza la seguridad que requiero como cliente y tampoco nunca me dio una respuesta clara al respecto"*.

2.16°- Todas estas irregularidades en los productos bancarios, demuestran claramente las fallas que se están presentando en la seguridad que el banco **AV VILLAS**, quien esta obligado a brindar al cliente y de la misma forma, resulta muy extraño que el mismo día que me notifican del abono a la cuenta la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, el valor reclamado en el requerimiento #11552972, se intenten nuevamente hacer retiros vía cajero electrónico y mas aun que se generen claves temporales, situación que se debe estudiar detalladamente por el despacho.

2.17°- Adicionalmente la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, elevó petición a **CLARO**, se adjunta copia de respuesta de **CLARO**, que es el operador de mi línea celular número 3146306892, la cual pertenece a un plan corporativo a nombre del señor **ILDEFONSO OSORIO ARISTIZABAL**, al requerimiento que realice para que la empresa verificara la seguridad de mi línea celular.

2.18°- El día 7 de diciembre de 2021 el banco **AV VILLAS**, a través de la jefatura

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazaasociados@gmail.com

Asesorías Legales

de soporte Postventa PQRS, en respuesta al radicado 11787294-Defensoria No 01-049-2021-08.30-3 manifiesta lo siguiente " se realizaron los tramites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43191-1052 con el fin de requerir la devolucion de los recursos sin embargo el establecimiento **COLOMBIANA DE COMERCIO SA**, no autorizo la reversion de la transaccion, por lo anterior se adjunta detalle.

2.18.1°- En dicha respuesta la entidad bancaria "se lava las manos" y no asume la responsabilidad por la violacion a la seguridad de la cuenta bancaria a nombre de la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO** , desde donde se hicieron dichas compras fraudulentas, y tampoco dio respuesta a los multiples requerimientos que hizo en este sentido, tambien es claro que la empresa **COLOMBIANA DE COMERCIO SA**, es responsable y se convirtio en coparticipe de este fraude, ya que a pesar de los requerimientos que hizo la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, de manera oportuna manifestando que dicha compra se trataba de un fraude electronico y que aporlo las pruebas correspondientes y desconociendo tambien la solicitud que hace la entidad bancaria, hizo caso omiso a la solicitud de reversar la compra y proceder a la devolucion de los recursos.

2.19°- El dia 11 de mayo de 2022 el banco **AV VILLAS** da respuesta a radicado 12093948- Superintendencia Financiera, relacionada con las transacciones no reconocidas realizadas desde su cuenta. En la respuesta dicen que "*se realizaron los tramites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43749-1052 con el fin de requerir la devolucion de los recursos, sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA no autorizo la reversion de la transaccion*". En otro aparte "Cabe mencionar que el Banco, en operaciones no presenciales, es un receptor de una transaccion relizada entre el tarjetabiente y el comercio, cumpliendo la funciode autorizar y atender un credito a apartir de una linea aprobada siempre y cuando se cumplan las condiciones de seguridad y confirmacion de datos, los cuales son suministrados por el cliente durante el contacto con el establecimiento, motivo por el cual el Banco Av Villas no esta facultado para cancelar autorizaciones previamente acordadas.

La respuesta del Banco en este sentido no demuestra ni aporta las pruebas que la transaccion se realizo con el dispositivo transaccional que estaba en poder de la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, ni que la posible copia de estos dispositivos ocurrio bajo la esfera de dominio de mi cliente, ademas de como los delinquentes violaron la seguridad de la cuenta al obtener las segundas claves temporales o claves temporales a las que solo tiene acceso el cliente en su dispositivo y el banco que es quien las genera. En este sentido se debe tener en cuenta la respuesta del operador de mi telefonia celular que era la emprea Claro, en ese momento.

2.20°- El dia 18 de mayo dan respuesta parcial e incompleta al derecho de peticion que instaure el dia 29 de abril de 2022, con radicado 12079414, en los mismos terminos expresados en la anterior respuesta dada a la superintendencia financiera. Sin que se de respuesta y aporten las pruebas respéctivas solicitadas en los puntos segundo y tercero del derecho de peticion.

2.21°- Por ultimo el dia 3 de agosto de 2022, solicito al banco me suministre la siguiente informacion:

1.Se sirvan Certificar cual era el monto maximo autorizado por el banco, en el año 2021, para realizar compras o pagos en linea generados desde la cuenta de ahorros de la referencia y las respectivas condiciones para poder realizar los mismos.

2.Solicitar la generacion de la o las direcciones I.P de las redes y/o los dispositivos de internet, desde los cuales se realizaron las compras en linea fraudulentas desde la cuenta bancaria de la referencia con los siguientes datos: CUS 1100383980,

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlzasociados@gmail.com

Asesorías Legales

Empresa Colombiana de Comercio S.A, Descripción: Alkosto Compra en línea: Macbook Air de 13" pulgadas, Valor de la transacción: \$ 10.478.000, Fecha: 19/08/2021.

3.Solicito se me envíe copia de todas las grabaciones de los requerimientos que realice a través de llamadas a la línea de atención al cliente de la entidad, desde el día 19/08/2021, hasta la fecha. Incluyendo la del día 2 de agosto de 2022, atendida telefónicamente por el señor Andres Garzon y que quedo radicada bajo el número 12262998, **Esta solicitud nunca fue respondida por el banco**

2.22°- Existe un nexo de causalidad que liga y subordina al demandado con los hechos, la culpa y los daños causados a **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, con motivo de la **RESPONSABILIDAD BANCARIA CONTRACTUAL**, por sustracción de suma de dinero de cuenta corriente bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información. (SC18614-2016; 19/12/2016).

2.23°- En la actualidad el **I) AVVILLAS, II) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, no ha realizado la devolución de los dineros sustraídos ilegalmente incumpliendo el contrato de depósito financiero, mi poderdante se encuentra legitimado a incoar la presente demanda a través del suscrito apoderado, teniendo en cuenta que ha sufrido una merma económica y unos daños inmateriales a consecuencia de la omisión del demandado.

2.24°- CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, me confirió poder para instaurar este proceso y recaudar el valor de las obligaciones, conjuntamente con sus accesorios, tal como consta en el poder anexo.

III. PRETENSIONES

Con base en los hechos anteriores, de manera respetuosa, solicito se realicen las siguientes declaraciones y condenas respecto a las siguientes:

3°- Declare que I) **BANCO AVVILLAS**, y en solidaridad, **II) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, son comerciantes motivo por el cual deben condenar al pago de intereses moratorios y corrientes a la tasa más fijada por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**.

PRIMER DEMANDADO

3.1°- Sírvase señor juez, declarar civilmente responsable al **BANCO AVVILLAS**, de todos los daños y perjuicios materiales e inmateriales ocasionados a la demandante **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, por la **RESPONSABILIDAD BANCARIA CONTRACTUAL**, por sustracción de suma de dinero de tarjeta debito bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información.

3.1.2°- Señor juez declare que **I) BANCO AVVILLAS**, incumplió el contrato de depósito de dinero desde el 19 de agosto de 2021, constituyéndose en mora comercial desde ese momento.

3.1.3°- Como consecuencia de la anterior declaración del **BANCO AVVILLAS**, y en solidaridad **II) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**. deberá restituir la suma de dinero por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS (\$10.478.000)** suma sustraída por medio de un fraude electrónico.

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazaassociados@gmail.com

Asesorías Legales

3.1.4°- Que como consecuencia de la prosperidad de la pretension anterior **BANCO AVVILLAS**, Deberá devolver al consumidor financiero la suma de dinero con los intereses moratorios a la tasa más alta fijada por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, desde el 19 de agosto de 2021 hasta el pago total de la obligación.

3.2°- PARA EL SEGUNDO DEMANDADO

3.2.1°- Sírvase señor juez, declarar civilmente responsable a **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**, de todos los daños y perjuicios materiales e inmateriales ocasionados a la demandante **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, por omitir el derecho de retracto y permitir la sustracción de suma de dinero de tarjeta debito bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información.

3.1.2°- Señor juez declare que **I) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**, incumplió la ley 1480 de 2011, frente al derecho de retracto desde el 19 de agosto de 2021, constituyéndose en mora comercial desde ese momento.

3.1.3°- Como consecuencia de la anterior declaración del **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**, y en solidaridad **II) BANCO AVVILLAS III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, deberá restituir la suma de dinero por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$10.478.000) suma sustraída por medio de un fraude electrónico.

3.1.4°- Que como consecuencia de la prosperidad de la pretension anterior **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**, Deberá devolver al consumidor financiero la suma de dinero con los intereses moratorios a la tasa más alta fijada por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, desde el 19 de agosto de 2021 hasta el pago total de la obligación.

3.2°- PARA EL TERCER DEMANDADO

3.1.2°- Sírvase señor juez, declarar civilmente responsable a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, de todos los daños y perjuicios materiales e inmateriales ocasionados a la demandante **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, por omitir la seguridad de la linea celular de la demandante y permitir la sustracción de suma de dinero de tarjeta debito bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información

3.1.2°- Señor juez declare que **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, incumplió la la seguridad de la linea celular de la demandante y permitir la sustracción de suma de dinero desde el 19 de agosto de 2021, constituyéndose en mora comercial desde ese momento.

3.1.3°- Como consecuencia de la anterior declaración del **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, y en solidaridad **ALKOSTO Y COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO** deberá restituir la suma de dinero por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (\$10.478.000) suma sustraída por medio de un fraude electrónico.

3.1.4°- Que como consecuencia de la prosperidad de la pretension anterior **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, Deberá devolver al consumidor financiero la suma de dinero con los intereses moratorios a la tasa más alta fijada por la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, desde el

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazarasociados@gmail.com

Asesorías Legales

19 de agosto de 2021 hasta el pago total de la obligación.

3.4°- Por los daños morales que equivalen a **SESENTA SALARIOS MINIMOS MENSUALES VIGENTES** (60 SMMLV), los cuales se probaran con testimonio y peritaje.

3.5°- Por los gastos y costos del proceso incluyendo las agencias en derecho que se tasarán conforme al arancel judicial o en su defecto a las tarifas previstas por el Colegio Nacional de Abogados.

IV. FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

Son normas aplicables al presente proceso, Constitución Política de Colombia artículos 13, 93, 78 y 335, Código Civil Colombiano artículos 63, 1494, 1495, 1496, 1497, 1498, 1499, 1500, 1501, 1502, 1503, 1527, 1602, 1603, 1604, 1612, 1613, 1614, 1615, 2341, 2356, Código De Comercio artículo 724, 732, 733, 835, 871, 1382, 1391, 1392, 1396, 1397, 1398, Código General Del Proceso artículo 368, Artículos 2, 46, 72 y 98 ord. 4 del Decreto 663 de 1993, Artículos 12 y 24 de la Ley 795 de 2003. Artículos 1, 3 literales a) y c), 101 de la Ley 1328 de 2009. Artículo 191 de la Ley 46 de 1923. Artículo 5 de la Ley 57 de 1887. Artículo 2 literal b del Decreto 2269 de 1993. **Responsabilidad bancaria contractual:** CSJ SC de 9 de diciembre de 1936, G.J. T. XLIV, 405. CSJ SC de 15 de Julio de 1938, G. J. T. XLVII, 68. CSJ SC de 11 de marzo de 1943, G. J. T. LV, 48. CSJ SC de 9 de septiembre de 1999, rad. 5005. CSJ SC de 26 de noviembre de 1965, G. J., T. CXIV, 205 y 206. CSJ SC de 24 de octubre de 1994, rad. 4311. CSJ SC de 11 de Julio de 2001, rad. 6201. CSJ SC de 31 de Julio de 2001, rad. 5831. CSJ SC de 24 de agosto de 2009, rad. 2001-01054-01.

Contrato de cuenta corriente bancaria: CSJ SC-176 de 17 de septiembre de 2002, rad. 6434. CSJ SC de 30 de septiembre de 1986, G.J. T. CLXXXIV, p. 290. CSJ SC de 8 de septiembre de 2003, rad. 6909. CSJ SC-123 de 15 de junio de 2005, rad. 1999-00444-01. SJ SC-127 de 29 de septiembre de 2006, rad. 1992-20139-01. CSJ SC-054 de 16 de junio de 2008, rad. 1995-01394-01. **Responsabilidad profesional:**

CSJ SC-076 de 3 de agosto de 2004, rad. 7447. CSJ SC-201 de 15 de diciembre de 2006, rad. 2002-00025-01. CSJ SC de 3 de febrero de 2009, rad. 2003-00282-01.

Actividad financiera: CSJ SC de 30 de junio de 2001, rad. 1999-00019-01. CSJ SC de 09 de diciembre de 1936, GJ XLIV, 405. CSJ SC de 15 de julio de 1938, GJ XLVII, 68. CSJ SC de 11 de marzo de 1943, GJ LV, 48. **Fuente doctrinal:**

Responsabilidad bancaria contractual: DÍEZ PICASO, Luis. Derecho de Daños, Madrid: Civitas, 1999. TRIGO REPRESAS, Félix A. y López Mesa, Marcela J. Tratado de la responsabilidad civil. Tomo IV. Buenos Aires: La Ley. 2004, p. 931.

PÉREZ LUÑO, Antonio Enrique. Ensayos de informática jurídica. México: Fontamara, 1996, p. 18. **Responsabilidad profesional:**

Circular Básica Contable y Financiera (100 de 1995) de la Superintendencia Financiera. Circular Básica Jurídica (007 de 1996) de la Superintendencia Financiera. Circular 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera. NTC ISO 27001.

Obligación de seguridad: BARBIER, Eduardo Antonio. Contratación Bancaria, Tomo I, Consumidores y usuarios, Buenos Aires: Editorial Astrea, 2º Edición, 2002, pág. 42. SIMÓN HOCSMAN, Heriberto. Negocios en internet. E-commerce, correo electrónico, firma digital. Buenos Aires: Edit. Astrea, 2005, p. 238.

ARIAS, Ángel. Las estafas digitales. It Campus Academy, 2014. Y siguientes. Normas concordantes y afines de las disposiciones señaladas. "profesor Adriano de Cupis, quien en su obra "El Daño", Ley 446 de 1998 se establece en el "Artículo 16, sentencia T-212 del año 2012 emitida por la Corte Constitucional, Resolución número 112 del 15 de julio de 1992, (Corte Constitucional. Sentencia T-169 de 2013.

V. MEDIOS DE PRUEBA.

5.1°- Denuncia penal instaurada en fecha 20 de agosto de 2021. Fls 1 a 12.

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazaassociados@gmail.com

Asesorías Legales

- 5.2°- Copia del Email donde consta el envío del denuncia a la Fiscalía General de la Nación de fecha 20 de agosto de 2021. Fls 13.
- 5.3°- Copia del Email - Queja elevada ante el Establecimiento Comercial **Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto-** de fecha 20 de agosto de 2021. Fls 14 a 15.
- 5.4°- Copia del Email - Queja elevada ante el Banco AV VILLAS S.A. de fecha 25 de agosto de 2021. Fls 16 a 19.
- 5.5°- Copia de Email- Oficio – Queja elevado ante el Defensor del Cliente del BANCO AV VILLAS S.A. de fecha 25 de agosto de 2021. Fls. 16 a 19.
- 5.6°- Respuesta de ALKOSTO de fecha 1 de septiembre de 2021. Fls 20.
- 5.7°- Respuesta Banco AV VILLAS al requerimiento de la Defensoría del Cliente de fecha 7 de septiembre de 2021. Fls 21 a 22.
- 5.8°- Respuesta COMCEL S.A de fecha 14 de septiembre de 2021. Fls 23 a 24.
- 5.9°- Copia Email- Oficio- Queja reportes nuevas irregularidades elevada ante el Banco AV VILLAS S.A. y ante el Defensor del Cliente de fecha 23 de septiembre de 2021. Fls 25 a 31.
- 5.10°- Copia respuesta del Banco AV VILLAS al oficio enviado donde se denuncian nuevas irregularidades en el manejo de mis cuentas. Fls 32.
- 5.11°- Copia oficio Defensoría del Cliente Radicado No 01-049-2021-08-30-3 de fecha 28 de septiembre de 2021. Fls 33.
- 5.12°- Copia Respuesta del Banco AV VILLAS de fecha 4 de octubre de 2021. Fls 34.
- 5.13°- Copia concepto radicado No 01-049-2021-08-30-3 del Defensor del cliente de fecha 3 de diciembre de 2021. Fls 35 a 44.
- 5.14°- Copia Ultima Respuesta del Banco AV VILLAS de fecha 7 de diciembre de 2021. Fls 45 a 46.
- 5.15°- Copia concepto replica radicado No 01-049-2021-08-30-3 respuesta del Defensor del cliente de fecha 13 de diciembre de 2021. Fls 47 a 48.
- 5.16°- Copia cedula de ciudadanía de Claudia Alejandra Adrada Erazo. Fls 49.
- 5.17°- Certificaciones de las cuentas de ahorros. Fls 50 a 51.
- 5.18°- Copia de radicado Derecho de petición interpuesto el día 29 de abril de 2022 al Banco Av Villas. Fls 52 a 62.
- 5.19°- Copia de la respuesta del Banco Av Villas al radicado 12093948 Superintendencia Financiera de fecha 11 de mayo de 2022. Fls 63 a 64.
- 5.20°- Copia de la respuesta del Banco Av Villas de fecha 18 de mayo de 2022 al derecho de petición radicado el día 29 de abril de 2022. Fls 65 a 68.
- 5.21°- Copia de la acción de tutela contra el Banco Av Villas de fecha 23 de mayo de 2022. Fls 69 a 88
- 5.22°- Copia del derecho de petición al Fiscal Local 04 Popayán Cauca de fecha 23 de mayo de 2022. Fls 89 a 90
- 5.23°- Copia de Sentencia de primera instancia a la acción de tutela interpuesta de fecha 8 de junio de 2022. Fls 91 a 102.
- 5.24°- Copia notificación fallo de primera instancia a la acción de tutela interpuesta de fecha 9 de junio de 2022. Fls 103 a 106.
- 5.25°- Copia de apertura incidente de desacato Banco Av Villas de fecha 18 de julio de 2022. Fls 107 a 110.
- 5.26°- Copia de solicitud de información cuenta de ahorros # 252944520 de fecha 03 de agosto de 2022. Fls 111 a 112
- 5.27°- Copia de la respuesta del Banco Av Villas de fecha 08 de agosto de 2022 al incidente de desacato. Fls 113 a 126.
- 5.28°- Copia de contratos de obra Fls 127 a 186.

LAS PRUEBAS SE PUEDEN DESCARGAR EN EL SIGUIENTE LINK

https://drive.google.com/drive/folders/1VOe2bJUmOr2l89LOqcjK1NItBSK4uAIP?usp=drive_link

**Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado**

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazaasociados@gmail.com

Asesorías Legales

TESTIMONIAL

5.29°- Sírvase citar y hacer comparecer a su despacho por medio del apoderado de la parte demandante al señor **DIóGENES SALGADO MONCAYO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 76.314.956 Popayán (Cauca), correo electrónico: diosalgado@hotmail.com celular 3128518530, Para que declare sobre los hechos de la demanda. En especial sobre los daños morales sufridos por la demandante

5.30°- Sírvase citar y hacer comparecer a su despacho por medio del apoderado de la parte demandante al señor **OLGA BRAVO ESPINOZA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 34.320.591 Popayán (Cauca), correo electrónico: olgabravo31@gmail.com celular 3154708139, Para que declare sobre los hechos de la demanda. En especial sobre los daños morales sufridos por la demandante

5.31°- Solicito se me permita interrogar a las partes y a los intervinientes dentro del proceso.

PERICIAL

5.32°- Se anuncia prueba Psicológica aportada por la profesional **LILA AURORA PINEDA MEDINA** con el fin de determinar el daño inmaterial en el campo del dolor, sentimental, consideraciones sociales y otros. La historia clínica y la valoración psicológica, en el cual se examina el daño inmaterial causado a la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**.

PRUEBA DE OFICIO.

Solicito se ordene de oficio a la **BANCO AVVILLAS, COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO Y COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**.

1°- Se ordene respuesta al requerimiento radicado con el número 11604346, a la fecha no se ha obtenido respuesta.

2°- Se ordene respuesta al requerimiento "*Copia del correo y respuesta al requerimiento 11552972 y respuesta al requerimiento número 11605543. La respuesta a este último requerimiento, por parte del banco, se da el día 17 de septiembre de 2021, pero no se da respuesta a lo requerido en la solicitud, en el sentido de determinar quien realiza y de donde provienen los movimientos no autorizados y fraudulentos que se han venido realizando en mis cuentas y la respuesta solo se limita a mostrar la cuenta de origen, el valor, la fecha de la transacción y la cuenta destino, información que no aporta ninguna claridad a lo que se solicita ya que como lo expreso anteriormente el movimiento se realizó entre las cuentas de las cuales yo soy la titular. Esta situación es bastante delicada ya que terceras personas realizaron transacciones en mis productos bancarios sin mi consentimiento y el banco no me garantiza la seguridad que requiero como cliente y tampoco nunca me dio una respuesta clara al respecto*".

3°- Solicito se responda de fondo "*Por último el día 3 de agosto de 2022, solicito al banco me suministre la siguiente información:*

1. Se sirvan Certificar cual era el monto máximo autorizado por el banco, en el año 2021, para realizar compras o pagos en línea generados desde la cuenta de ahorros de la referencia y las respectivas condiciones para poder realizar los mismos.

2. Solicitar la generación de la o las direcciones I.P de las redes y/o los dispositivos de internet, desde los cuales se realizaron las compras en línea fraudulentas desde la cuenta bancaria de la referencia con los siguientes datos: CUS 1100383980, Empresa Colombiana de Comercio S.A, Descripción: Alkosto Compra en línea: MacBook Air de 13" pulgadas, Valor de la transacción: \$ 10.478.000, Fecha: 19/08/2021.

3. Solicito se me envíe copia de todas las grabaciones de los requerimientos que realice a través de llamadas a la línea de atención al cliente de la entidad, desde el día 19/08/2021, hasta la fecha. Incluyendo la del día 2 de agosto de 2022, atendida

**Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado**

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazarosociados@gmail.com

Asesorías Legales

telefónicamente por el señor Andrés Garzón y que quedo radicada bajo el número 12262998".

VI. COMPETENCIA Y CUANTIA

Es usted competente, por la naturaleza del asunto, por el lugar de ocurrencia de los hechos y por la cuantía de la pretensión mayor a la fecha de presentación de la demanda la cual estimo en la suma de **OCHENTA MILLONES SETENTA Y OCHO MIL PESOS** (80.078.000), correspondientes a **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, en razón de **RESPONSABILIDAD BANCARIA CONTRACTUAL**, por sustracción de suma de dinero de cuenta corriente bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información.

Con el fin de fijar competencia se informa al despacho que el Banco **AVVILLAS Y COMCEL**, tienen sucursales en la ciudad de Popayán, motivo por el cual se debe dar aplicación al artículo 28 del C.G.P.

A su vez el mismo canon 28.5, dispone: "*En los procesos contra una persona jurídica es competente el juez de su domicilio principal. Sin embargo, cuando se trate de asuntos vinculados a una sucursal o agencia serán competentes, a prevención, el juez de aquel y el de este*"

VII. JURAMENTO ESTIMATORIO

En concordancia con el artículo 206 del Código General del Proceso, juro que Mi pretensión está estimada debidamente y discriminada en cada uno de sus conceptos, como lo demuestro en el acápite de las **PRETENSIONES** por un valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS (\$10.478.000)**, **el juramento estimatorio no tiene discriminación ya que es un solo valor el que fue sustraído.**

VIII. ANEXOS

8.1 Poder especial amplio y suficiente

8.2 que se tomen como anexos los documentos aportados en el acapite de pruebas.

8.3 Demanda original, copia de la demanda para el archivo del juzgado, traslado para el demandado. Con sus respectivas copias en C.D.

IX. NOTIFICACIONES.

PARTE ACTORA:

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, dirección carrera 17 #33 N-48 Interior 3 en el Correo electrónico, clauadrada@yahoo.com Tel. 3146306892.

PARTE OPOSITORA:

BANCO AVVILLAS, Correo electrónico notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co Dirección Calle Cra 13 26ª-47 piso 1 Bogotá D.C Tel. 2419600, **se informa al despacho que existe sucursal en el Municipio de Popayan.**

II) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO, Correo electrónico legal@coberta.com.co Dirección CL 11no 31ª-42 Bogotá D.C. Tel. 3649777

III) COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO, Correo electrónico notificacionesclaro@claro.com.co Dirección Carrera 68ª # 24B-10 Bogotá D.C.

Se informa al despacho que los datos anteriores se extraen del certificado de existencia y representación legal. **se informa al despacho que existe sucursal en el Municipio de Popayan.**

6.7º- El suscrito **APODERADO** en mi oficina profesional de abogado de la calle 3 No 3-40 de Popayán (Cauca). Teléfono 3176476604. Correo electrónico: bonillaperlazasociados@gmail.com.

Atentamente,

*Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.
Abogado*

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlazasociados@gmail.com

Asesorías Legales

PAULO CESAR BONILLA PERLAZA

C.C. 76329432 Popayán (Cauca).

T.P. 216678 del Consejo Superior de la Judicatura

Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.

Abogado

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlzasociados@gmail.com

Asesorías Legales

Señor

JUEZ SEGUNDO CIVIL DE POPAYAN CAUCA.

Ciudad.

Ref: Demanda de responsabilidad civil contractual contrato de depósito propuesta por **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, contra la BANCO AVVILLAS, ALKOSTO Y CLARO,** Demanda de medidas cautelares.

PAULO CESAR BONILLA PERLAZA, apoderado de la parte actora en el juicio de la referencia, de manera respetuosa solicito a usted, con base en lo dispuesto por el artículo 590 del Código General del Proceso, decretar medidas cautelares contra **bienes sujetos a registro** que son de propiedad del demandado, afirmacion que bajo juramento presta mi representado, por mi conducto para no hacer inane la demanda.

La presente solicitud de medidas cautelares se eleva con el fin de hacer efectiva la acción declarativa en el evento que prosperen las pretensiones
1 DENUNCIA DE BIENES SUJETOS A REGISTRO

Mi representado mainifiesta que el demandado es dueño material de los siguientes bienes **sujetos a registro**:

1.1. Solicito inscripción de la demanda sobre el establecimiento de comercio **AVVILLAS**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C, **pero con filiales en todo el país**, la cual se identifica con el NIT 860035827-5 y está representada por el señor **CARLOS ERNESTO PEREZ BUENAVENTURA** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No 79.141.430, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda.

2- INSCRIPCION DE LA DEMANDA.

2.1. Con base en lo dispuesto por el articulo 590 y 591 del C.G.P. , ruego a su señoría ordenar la inscripcion de la demanda ante la camara de Comercio del Cauca.

3.- FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Fundamento mi pretensión en lo dispuesto por los artículos 590, Código General del Proceso y el numeral 8 del artículo 28 de Código de Comercio, se deben inscribir en la Cámara de Comercio la medida de que trata el articulo 590 Código General del Proceso "b) La inscripción de la demanda sobre bienes sujetos a registro que sean de propiedad del demandado, cuando en el proceso se persiga el pago de perjuicios provenientes de responsabilidad civil contractual o extracontractual."

Atentamente,

PAULO CESAR BONILLA PERLAZA

CC. No. 76.329.432 DE Popayán (Cauca)

T.P. No. 216678 del consejo Superior de la Judicatura

Paulo Cesar Bonilla Perlaza & Asoc.

Abogado

Calle 3ª. No. 3-40 Oficina 103. Tel: 3176476604 correo bonillaperlzasociados@gmail.com

Popayán Cauca, 29 de abril de 2022

Doctora:
BEATRIZ ELENA REBOLLEDO
Gerente Sucursal Antonio Nariño
Banco AV villas
Correos



REFERENCIA. DERECHO DE PETICIÓN – ART. 23 C.N.

Cordial Saludo.

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, de la manera más respetuosa y con fundamento en el Art. 23 de la Constitución Nacional y artículo 13 y ss. de la ley 1755 de 2015, presento a usted el siguiente derecho de petición, de acuerdo a los siguientes:

HECHOS

1. El día 15 de diciembre del año 2014, abrí la cuenta de ahorros No 252835959 y el día 28 de enero de 2020, abrí la cuenta de ahorros No. 252944520 en el Banco Comercial AV Villas S.A., entidad que desde esa época puso a mi disposición el portal de internet y red informática para realizar operaciones, entre ellas pagos en línea, transacciones y recibir pagos como contratista con entidades del Estado.
2. El acceso y uso de la red del establecimiento de crédito se realizaba bajo las condiciones y requisitos impuestos por la entidad bancaria, a las cuales debí adherirme por la naturaleza de la relación contractual.
3. Las transacciones electrónicas siempre se efectuaron desde un computador de mi casa, operado por mi esposo DIÓGENES SALGADO MONCAYO y por mí. Posteriormente, atendiendo las medidas de seguridad implementadas por la entidad bancaria instale la aplicación – App Av. Villas- en mi teléfono celular No. 3146306892, marca iPhone.
4. Como actividad propia de manera frecuente, verificaba en el portal de internet del Banco, los saldos existentes en la cuenta de ahorros y actividades propias crediticias, nada por fuera de lo común – situación que se puede verificar en los registros digitales de la plataforma bancaria-, siempre desde un lugar seguro y

a través de medios de mi propiedad – portátil / celular-. Así mismo cuando desde mi cuenta se debían realizar transferencias, ya sea para realizar traslados a otras cuentas o pagos ante establecimientos comerciales, siempre procedía a registrar primero dichas cuentas, de manera personal en mi sucursal, para luego materializar la actividad bancaria.

5. Ahora, como es de su pleno conocimiento, el día 19 de agosto de 2021, terceros sin mi autorización, realizaron desde mi cuenta de ahorros No. 252944520 la transacción por pago PSE al **Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto**, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 por la adquisición de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 33 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial; y desde mi cuenta de ahorros No. 252835959 el retiro de \$600.000 a través de cajero electrónico.
6. por obvias razones, al no ser yo, como titular de la cuenta bancaria, la persona que había realizado y/o autorizado tales transacciones, inmediatamente procedí a ingresar a la aplicación y bloquear las respectivas cuentas e informar vía telefónica y personalmente acudiendo a la sede bancaria donde di apertura a mis cuentas, que se había ejecutado un fraude electrónico y que había fallado la seguridad del banco porque esas transacciones las habían realizado terceras personas, estos hechos fueron dados a conocer el mismo día que se produjo el fraude – 19 de agosto de 2021, y las solicitudes de reclamación por robo a través de la modalidad de fraude electrónico quedaron registradas ante la entidad con los números 11552946 y 11552972 y el 20 de agosto de 2021, de forma personal en la sucursal bancaria. Con el bloqueo que realice a mis cuentas, por medio de la aplicación logre evitar que se llevaran a cabo las siguientes transacciones y que fueran rechazadas: Recarga Nequi Bancolombia por valor de \$1.650.000, Empresa Colombiana de comercio SA /ALKOSTO por \$13.078.000 y por \$6.539.000, mensajes que llegaron a mi correo electrónico y donde se logra evidenciar por una parte que los delincuentes intentaron seguir realizando compras fraudulentamente en la misma empresa y a través de Nequi, y por lado se prueba que no era Yo la persona que estaba realizando dichas operaciones y que tuve toda la diligencia en mi actuación y proceder para evitar que me desocuparan la totalidad del dinero de mi cuenta, ya que extrañamente los delincuentes tenían acceso al saldo que tenía en ese momento y que evidencia también las fallas en la seguridad del banco Av. Villas. De igual forma, estos hechos también se pusieron oportunamente en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación y de la Empresa Colombiana de Comercio S.A ALKOSTO, mediante radicados ALKOST-4012137 y 4012132. La solicitud de reclamación interpuesta ante la entidad bancaria, radicada con el número 11552946, que corresponde a la compra de 2 computadores por valor de \$10.478.000, aún no tiene respuesta por parte del banco, después de transcurridos más de ocho meses.

7. El día 9 de septiembre del presente año, nuevamente y sin que yo las haya solicitado previamente; me llegan a mi teléfono celular, como mensaje de texto, unas claves temporales para hacer retiros por cajero automático sin tarjeta, lo cual resulta inexplicable, ya que desde el día 20 de agosto de 2021, es decir al día siguiente del robo electrónico del que fui víctima y el cual esta reportado ante la entidad bancaria, acudí personalmente, en compañía de mi esposo, a la sucursal bancaria Antonio Nariño Popayán, donde tengo mis cuentas, a solicitar, primero, por cuestiones obvias de seguridad, que se realice la transferencia de los dineros de mis cuentas a la cuenta que mi conyugue tiene en la misma entidad y después que se proceda por parte del banco a bloquear todos los canales virtuales y medios electrónicos para el manejo de mis productos bancarios. Esta solicitud quedo registrada en el sistema y fue confirmada por parte del asesor bancario ante el cual se interpuso dicha solicitud.
8. En la misma fecha procedí inmediatamente a llamar a la línea de atención al cliente de la entidad, donde la asesora que me atendió, me informa que mis cuentas no se encontraban bloqueadas, solicite nuevamente el bloqueo de mis cuentas en todos los medios tanto virtual como presencial, ya que incluso mientras transcurría la llamada en tiempo real, seguían generándose claves temporales de transacción, sin que yo estuviera realizando ningún movimiento, hecho que también puse en conocimiento de la persona que me atendió en la línea. Dicho requerimiento quedo radicado con el número 11604346. Este requerimiento tampoco ha tenido respuesta y el banco ha guardado silencio y no se han aclarado estos hechos.
9. Durante todos los años de operación de las cuentas de ahorros, nunca efectué transferencias desde direcciones IP diferentes a las de mi residencia y/o utilizando un teléfono celular diferentes al 3146306892, ni efectuado compras como la mencionada, sin previamente inscribir dicha cuenta, por lo que la situación reportada era anómala y pudo ser detectada y evitada por el Banco.
10. La entidad bancaria AV Villas S.A. conoció inmediatamente que la operación electrónica era un fraude - comunicación telefónica a la línea nacional, comunicación telefónica con la gerente de la sucursal bancaria, acudiendo personalmente a la sede crediticia —, desde su plataforma era muy fácil evidenciar que la compra no la estaba haciendo su cliente, máxime cuando lo he expresado por todos la canales habilitados por la entidad crediticia que esa transacción en línea no la estaba haciendo yo, sin embargo, y a la fecha no ha tomado ninguna medida para revertir el pago en línea – PSE-, **a sabiendas que este es un derecho que tengo por disposición del legislador**; no me oriento sobre el procedimiento que debía seguir para revertir el pago fraudulento y menos me ha reintegrado el dinero sustraído. Súmese que, aun recibiendo del

banco, personalmente, en su sede de operaciones que las cuentas estaban bloqueadas, esto no había ocurrido, o los delincuentes ya sabían cómo burlar la seguridad del banco y con fácil acceso a la plataforma bancaria, persistían en vaciar mis cuentas de ahorros.

11. El banco AV Villas, hasta antes de la fecha del fraude electrónico, 19 de agosto del 2021, nunca me instruyó sobre las medidas a adoptar para evitar defraudaciones mediante la modalidad empleada por los delincuentes, ni implementó las directrices mínimas requeridas como el permitir operaciones desde una sola dirección IP, el certificado digital, la configuración de un VPN y mecanismos para detectar transacciones irregulares o anormales.
12. El banco está llamado a responder por el fraude, porque las transferencias no se realizaron desde la dirección IP de mi residencia, ni desde mi teléfono celular, incluso ampliando la esfera geográfica, jamás se han realizado por fuera de la ciudad de Popayán; y se utilizó el portal de internet de la entidad, cuyo contenido y seguridad son dispuestos por esta.
13. En mi caso, con claridad meridiana se demuestra que la entidad financiera no tomó, ni ha tomado medidas de seguridad en relación con su portal de internet – ténganse muy presente que informada que las cuentas bancarias estaban bloqueadas, aun se continuaron haciendo operaciones crediticias por terceras personas-; ni oportunamente impartió instrucciones a sus clientes para evitarlas, a pesar de que la actividad financiera es una actividad peligrosa, en la que los servicios por vía electrónica incrementan el riesgo.
14. Ahora, llama poderosamente la atención que el banco AV VILLAS sabiendo que se ejecutó una compra en línea y pagado a través de PSE, a un establecimiento comercial muy conocido a nivel Nacional como es la Empresa **Colombiana de Comercio SA – Alkosto-**, es decir hay una persona jurídica determinada a donde se giró el dinero, sin embargo, no activo las mínimas alertas y alarmas de seguridad para frenar o revertir el pago. Este fraude, no se trataba de retiros por cajeros electrónicos por sujetos desconocidos, giros a cuentas volátiles, temporales e incremento patrimonial injustificado en personas inicialmente difícil de ser identificadas, no, la entidad contaba con toda la información de donde se ejecutó el pago y a quien se giró, sin embargo, - pese a que informe, comunique que esa transacción no la había realizado, que no estaba haciendo esa compra, que se presentaba un fraude-, no habilito los sistemas de seguridad para detener el giro y que el dinero regresara a mi cuenta y que a la fecha aún no reposa.
15. El banco AV VILLAS debe proceder de manera inmediata a reintegrarme el dinero, no se puede amparar en una investigación interna, cuando es tan evidente que el sistema de seguridad del portal bancario fallo, incluso se podía

acceder a mis cuentas de ahorro, estando estas bloqueadas, actividad que solo podía ejecutar el banco, además, se sabe donde reposa los \$10.478.000, extraído digitalmente de mi cuenta, se reitera, se realizó una **compra en línea en el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto-** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial, con CUS 1100383980, pero dejo que esta transacción continuara su curso, a sabiendas que se trataba de un fraude porque así lo puse en conocimiento oportunamente, a través de todos los canales habilitados por la entidad, como realizando el respectivo denuncia ante la Fiscalía General de la Nación e instaurando la queja ante el Establecimiento Comercial.

16. Como titular de la cuenta de ahorros, no incurrí en ningún tipo de negligencia o culpa; por el contrario, siempre obré con cautela; durante los todos los años de existencia de la cuenta, el manejo siempre estuvo a mi cargo, accediendo a la página web desde un sitio determinado, contando siempre de manera permanente con programas firewall, antivirus y anti spam. En los eventos que lo hice de mi celular – iPhone número 3146306892-, el cual cuenta con un sistema operativo cerrado, que no puede ser vulnerado o manipulado por terceras personas para acceder a información privada, así lo confirma la empresa de telefonía CLARO en oficio respuesta radicado 4488210002591826 de fecha 14 de septiembre de 2021, el cual anexo copia, por lo que las medidas de seguridad implementadas por el banco, como enviar una clave temporal, como mensaje de texto a mi celular y ser solo conocida por mí no funciono, se accedió al portal bancario y de ahí se tomaron todos los datos para realizar compras a mi cargo sin ser realmente yo la que lo estuviera realizando. Es claro, que con solo verificar la IP de donde se realizó la transacción o celda geográfica, se puede concluir sin duda alguna que no fue la titular de la cuenta de ahorros. **En otras palabras, la suma de dinero debitada no corresponde a transacciones por mi efectuadas, ni tampoco que la copia de los dispositivos ocurrió bajo mi esfera de dominio.**

17. Actualmente los métodos de defraudación utilizados por los delincuentes son cada vez más sofisticados, resultando para uno como titular de la cuenta difícil detectarlos antes de la sustracción del dinero, sin embargo, en mi caso, el dinero fue sustraído en línea para el pago de unos bienes muebles adquiridos en el Establecimiento Comercial ALKOSTO, informando al Banco AV Villas de manera inmediata que esa compra no la estaba haciendo y tampoco había autorizado a un tercero a ejecutarla, pero la entidad contando con todos los mecanismo de control que posee – software especializados con los que cuenta., que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones, permitió que la transacción llegara a feliz término, omitió cumplir con la obligación que se le exige, por la actividad profesional y especializado que ejerce, de brindar mayor

seguridad en el uso de los servicios que ofrece en especial cuando de medios electrónicos se trata, máxime cuando conocía en donde estaba depositado el dinero sustraído. Con el debido respeto, debo decirlo, el Banco AV VILLAS, no actuó como guardián de los dineros, sino que con su actuación, se hizo cómplice del fraude, debiendo el banco, asumir y responder por la pérdida de mi dinero.

18. Es extraño y genera mucha duda, que la entidad bancaria AV VILLAS S.A., en mi caso específico y concreto – compra realizada fraudulentamente y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una **compra en línea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 83 L4/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial-, denunciando de manera inmediata la anomalía que se estaba generando desde mi cuenta de ahorros, conocedora de las disposiciones constitucionales y legales no haya dado aplicación a la figura REVERSIÓN PAGO¹, pese a evidenciarse con mi queja, lo frágil e inseguro que era el portal virtual, era notorio que mi clamor desesperante ante un hurto informático, no materializó esta solicitud.
19. Aunque sobran las palabras, en las peticiones verbales y escritas que eleve ante el Establecimiento Bancario, también clame por una REVERSIÓN DE PAGO, pues cumplía con TODOS LOS REQUISITOS PARA EXIGIRLO²: fui muy

¹ el Decreto 587 de 2016 del Ministerio de Comercio de Industria y Turismo, se promulgó con el objetivo principal de proteger a los consumidores financieros al garantizarles el derecho a solicitar la **reversión de pagos** efectuados con tarjeta de crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para adquirir productos en operaciones de comercio electrónico, como internet, PSE (proveedor de servicios electrónicos), call center o mecanismos de tele venta o tienda virtual, sobre los cuales, por una causa debidamente justificada, requieren la devolución del dinero.

² Decreto 587 de 2016. **ARTÍCULO 2.2.2.51.2. Reversión del pago en la venta de productos.** Cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de tele venta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.

ARTÍCULO 2.2.2.51.4. Queja ante el proveedor del bien o servicio. El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente sobre el contenido mínimo de la queja.

Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

ARTÍCULO 2.2.2.51.5. Contenido de la queja ante el proveedor del bien o servicio. La queja ante el proveedor del bien o servicio contendrá como mínimo: 1. Manifestación expresa de las

razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago. 2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del presente Decreto. 3. Valor por el que se solicita la reversión. 4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

ARTÍCULO 2.2.2.51.6. Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico. Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el consumidor tiene para presentar la queja ante el proveedor del bien o servicio, según lo dispuesto en el artículo anterior, aquel deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio. Para tal efecto, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien.....

ARTÍCULO 2.2.2.51.7. Contenido de la notificación. La notificación al emisor del instrumento de pago deberá contener como mínima lo siguiente: 1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago. 2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del presente Decreto. 3. Valor por el que se solicita la reversión. 4. Identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso. 5. identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. 6. Constancia de la queja presentada ante el proveedor.

ARTÍCULO 2.2.2.51.8. Trámite de la reversión del pago. Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión el artículo 2.2.2.51.6. del presente Decreto. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor.

PARÁGRAFO 1. El banco o entidad en la cual el productor o proveedor tiene la cuenta de depósito deberá suministrar a este la información de la transacción reversada.

PARÁGRAFO 2. Los participantes en el proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de solicitud de reversión del pago, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar la solicitud de reversión de pago en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente capítulo. Dicho formulario contendrá expresamente las causales que dan lugar a la reversión del pago las cuales serán señaladas por el consumidor según sea su caso.

clara en indicar que la compra electrónica realizada al almacén ALKOSTO en fecha 19 de agosto de 2021, era un fraude, interpuse la queja inmediatamente ante los dos establecimientos – AV VILLAS S.A. y ALKOSTO-. Al proveedor me comuniqué telefónicamente con la línea de atención de servicio al cliente de ALKOSTO al número (1)4073033, donde informe de lo acontecido y solicite que **se reversara esa compra**, ya que se había realizado sin mi autorización y pagado a través de PSE, de manera fraudulenta por delincuentes informáticos. Dicha petición quedó radicada en dicho establecimiento con el número ALKOST-4012137 y 4012132. En relación al BANCO AV VILLAS, sobran las solicitudes verbales y escritas que eleve en el mismo sentido, personalmente y a través de los canales electrónicos habilitados, incluso se elevó petición ante el defensor del cliente de dicha entidad bancaria, no obstante, agotada toda esta tramitología, han pasado más de 15 días hábiles y el dinero hurtado, de fácil reversión no reposa en mi cuenta de ahorros, recayendo toda culpa en la entidad bancaria.

20. Mediante oficio de fecha 07 de diciembre de 2021 el Banco AV VILLAS me informa que se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado RE143191-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos, sin embargo, el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA no autorizó la reversión de la transacción, para lo cual me adjunta copia de la respuesta. Frente a esta respuesta es oportuno indicar que ni el BANCO AV VILLAS ni ALKOSTO están dando cumplimiento a lo contemplado en el Decreto 587 de 2016, cuando en mi caso se cumplen como lo mencione en los numerales anteriores cada uno de los requisitos para que se procediera a la devolución del dinero, ALKOSTO no tiene que autorizar nada, reitero, HAY UN FRAUDE, terceras personas fácilmente evadieron la seguridad del portal de la entidad bancaria, ingresando a mi cuenta, se apropiaron de parte de mi dinero e hicieron una compra, esta situación se puede verificar de manera ágil, pronta sencilla, todo está registrado en la plataforma de la entidad, es el BANCO AV VILLAS que maneja el sistema operativo, el software y puede constatar que esa transacción se hizo por fuera de mi dominio, debe hacerse la devolución inmediata de los dineros, no pueden convertirse en cómplices del hurto; no soy yo la delincuente.
21. El Banco AV VILLAS en el oficio de fecha 07 de diciembre de 2021 hace mención a que se me entrega copia de la respuesta negativa de ALKOSTO, sin embargo, hace mención a la misma pero no la entrega o adjunta, además, ha omitido dar respuesta a las observaciones y requerimientos que el Defensor del Cliente les pone de presente mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021. La entidad bancaria no puede pretender que como cliente tengo la carga de probar el proceder culposo de la institución, cuando es esta quien administra la plataforma, impone las medidas de seguridad e imparte directrices a sus clientes para su uso, por lo que debe proceder de manera inmediata a reintegrarme los

DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE
(\$10.478.000) extraído digitalmente de mi cuenta.

22. Según lo previsto por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) y las Circulares Básica Contable y Financiera (100 de 1995) y Básica Jurídica (007 de 1996) la actividad financiera son realizadas por expertos que asumen un deber de custodia de dineros ajenos, siéndole exigibles unos altos y especiales cargas o cumplimiento de estándares de seguridad, diligencia, implementación de mecanismos de control y verificación de las transacciones e incluso de seguridad de la confiabilidad de la información y preservación de la confiabilidad, por lo que la asunción de los riesgos no les corresponda a los clientes que han encomendado el cuidado de parte de su patrimonio a la entidad bancaria, de ahí que sea ellos quienes deban asumir tal riesgo, ya que es la entidad crediticia la que ha puesto al servicio del cliente los recursos informáticos y los sistemas de comunicación a través de la red.
23. Por otro lado, es oportuno indicar que no haga relación a la suma de \$600.000 que fue hurtada de mi cuenta de ahorros No. 252835959 a través de cajero electrónico, dado que en fecha 7 de septiembre de 2021 fue reintegrada por la entidad crediticia, procedimiento similar que debe efectuarse para los \$10.478.000.

PETICIÓN

Con fundamento en todo lo expuesto, solicito a Usted muy comedidamente.

PRIMERO: QUE DE MANERA INMEDIATA se proceda a **REINTEGRAR y/o DEVOLVER** la suma de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE (\$10.478.000)** extraído digitalmente de mi cuenta de manera fraudulenta por delincuentes informáticos que fácilmente vulneraron la seguridad del portal bancario, bajo la modalidad de compra **en línea en el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto-** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial, con CUS 1100383980.

SEGUNDO: ENTREGAR COPIA INTEGRAL de los documentos que prueban que la transacción electrónica - compra realizada y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una **compra en línea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial-, se realizaron con el dispositivo transaccional que estaba en mi poder, **de igual manera, aquellas pruebas** que demuestren que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente

TERCERO: INFORMAR y ENTREGAR COPIA de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto- para dar aplicabilidad a la figura de REVERSIÓN DE PAGO ante los hechos denunciados.

CUARTO: INFORMAR DE MANERA CLARA Y DETALLADA los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE Serna & Rojas defensoría del consumidor financiero le realiza al BANCO AV VILLAS.

QUINTO: como CONSECUENCIA de lo anterior se me notifique cualquier decisión

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Invoco como normas de derecho las siguientes:

Art. 2, 13, 23, 78, 335 de la Constitución Política; artículo 15 y ss de la ley 1755 de 2015; Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) y las Circulares Básica Contable y Financiera (100 de 1995) y Básica Jurídica (007 de 1996); artículo 51 de la ley 1480 de 2011 y Decreto 587 de 2016

PRUEBAS

Solicito se tengan como tales:

- Denuncia penal instaurada en fecha 20 de agosto de 2021. Fls 1 a 12.
- Copia del Email donde consta el envío del denuncia a la Fiscalía General de la Nación de fecha 20 de agosto de 2021. Fls 13.
- Copia del Email - Queja elevada ante el Establecimiento Comercial **Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto-** de fecha 20 de agosto de 2021. Fls 14 a 15.
- Copia del Email - Queja elevada ante el Banco AV VILLAS S.A. de fecha 25 de agosto de 2021. Fls 16 a 19.
- Copia de Email- Oficio – Queja elevado ante el Defensor del Cliente del BANCO AV VILLAS S.A. de fecha 25 de agosto de 2021. Fls. 16 a 19.
- Respuesta de ALKOSTO de fecha 1 de septiembre de 2021. Fls 20.
- Respuesta Banco AV VILLAS al requerimiento de la Defensoría del Cliente de fecha 7 de septiembre de 2021. Fls 21 a 22.
- Respuesta COMCEL S.A de fecha 14 de septiembre de 2021. Fls 23 a 24.
- Copia Email- Oficio- Queja reportes nuevas irregularidades elevada ante el Banco AV VILLAS S.A. y ante el Defensor del Cliente de fecha 23 de septiembre de 2021. Fls 25 a 31.

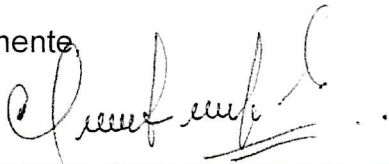
- Copia respuesta del Banco AV VILLAS al oficio enviado donde se denuncian nuevas irregularidades en el manejo de mis cuentas. Fls 32.
- Copia oficio Defensoría del Cliente Radicado No 01-049-2021-08-30-3 de fecha 28 de septiembre de 2021. Fls 33.
- Copia Respuesta del Banco AV VILLAS de fecha 4 de octubre de 2021. Fls 34.
- Copia concepto radicado No 01-049-2021-08-30-3 del Defensor del cliente de fecha 3 de diciembre de 2021. 35 a 44.
- Copia Ultima Respuesta del Banco AV VILLAS de fecha 7 de diciembre de 2021. Fls 45 a 46.
- Copia concepto replica radicado No 01-049-2021-08-30-3 respuesta del Defensor del cliente de fecha 13 de diciembre de 2021. Fls 47 a 48.
- Copia cedula de ciudadanía de Claudia Alejandra Adrada Erazo. Fls 49.
- Certificaciones de las cuentas de ahorros. Fls 50 a 51.

NOTIFICACIONES

Las notificaciones las recibiré en mi correo electrónico: clauadrada@yahoo.com; celular 3146306892.

Muy expectante a la respuesta que le pueda dar a la presente

Atentamente,



CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO

C.C. No. 34.562.354 de Popayán

Con copia a: Superintendencia financiera- super@superfinanciera.gov.co

Defensoría consumidor financiero- defensoria@sernarojasasociados.com

Popayan, 19 de agosto de 2021

Señores

FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Referencia: Denuncio por fraude electronico

Yo, Claudia Alejandra Adrada Erazo, identificada con cedula de ciudadanía N° 34.562.354 de Popayan, por medio de la presente, interpongo la siguiente denuncia por fraude electronico, del cual fui victima en el dia de hoy, donde delincuentes sustrajeron de mi cuenta de ahorros N° 252835959 del banco Av Villas la suma de \$600.000, atraves de retiro de cajero ATH, y de la cuenta de ahorros N° 252944520 del banco Av Villas la suma de \$ 10.478.000, a traves de una compra con pago PSE en la pagina de Colombiana de Comercio SA.

Pongo en conocimiento de la autoridades competentes el relato de los hechos en mencion:

El dia jueves 19 de agosto de 2021, siendo las 4:26 pm, recibo una llamada a mi celular del numero 3104343766, La persona se identifica con el nombre de Maria Rodriguez y como asesora de seguridad del grupo AVAL, Banco Av Villas, me dice que la llamada esta siendo grabada y monitoreada por el banco, y luego me informa que debido al alto indice de robos presentados en el ultimo tiempo, apartir del primero de de septiembre del presente año, empieza a funcionar el sistema IBR, donde me dice que con este nuevo sistema de seguridad, sere alertada cuando se realice cualquier transaccion que supere los \$2.000.000 de pesos y que adicionalmente al mensaje de texto que llega habitualmente a mi celular, se incluira la opcion de declinar la operación en caso de no identificarla; y que para ello se requeria digitar en el teclado el mes y el año de nacimiento, con el fin de que quedara registrado de manera segura al nuevo sistema; luego procedio a darme el numero de aprobacion 493154, y me dijo que con este numero me podia identificar en la linea de atencion del banco, en el momento de requerir resolver cualquier inquietud, por ultimo me manifesto, que en el transcurso de la tarde me llegaria al correo electronico toda la informacion del nuevo sistema. Anexo pantallazo del numero celular de donde me realizaron la llamada.

Dado que en ningun momento suministre las claves de los accesos al canal virtual, me quede tranquila y no vi ningun inconveniente en esa llamada ya que el sistema de seguridad del banco debe garantizar que para aprobar cualquier transaccion me deben llegar a mi celular y/o correo electronico las claves temporales de transaccion o segundas claves, las cuales son personales y son suministradas directamente por el banco.

Transcurrida mas o menos una hora, me empezaron a llegar a mi celular varias claves temporales de transacciones que se estaban realizando por terceros sin mi autorizacion. Cuando vi la aprobacion de la transaccion hecha por PSE a la pagina de Colombiana de Comercio SA, por valor de \$10.478.000 y el retiro de los \$600.000 en el cajero, inmediatamente procedi a ingresar a la aplicación y bloquear las respectivas cuentas. Lo cual evidencia una falla en la seguridad del banco al permitir la visualizacion de las claves temporales. Anexo copia foto de pantalla.

Posteriormente, procedi a llamar a la Gerente de la sucursal bancaria a la cual pertenecen mis cuentas y ella me comunico directamente con la linea de atencion nacional, donde verifique que las cuentas ya se encontraban bloqueadas y donde manifeste que yo no habia realizado las transacciones mencionadas y procedi a interponer, ante el banco Av Villas, la respectiva reclamacion por robo a traves del fraude electronico del cual fui victima, dichas solicitudes quedaron registradas con los numeros 11552946 y 11552972, con fecha de respuesta programada para el 21 de septiembre de 2021.

Con el bloqueo realizado a mis cuentas, las siguientes transacciones fueron rechazadas por el banco (Recarga Nequi Bancolombia por valor de 1.650.000, Empresa Colombiana de Comercio SA / Alkosto por \$13.078.000 y por \$6.539.000), mensajes que llegaron al correo electronico donde se logra evidenciar que los delincuentes intentaron seguir realizando compras fraudulentamente en la misma empresa y a traves de Nequi. Anexo comprobantes de la transacciones rechazadas.

Con la anterior informacion, realice el seguimiento de la compra realizada fraudulentamente y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una **compra en linea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado solido de 256 giga bytes- gris espacial. Para que la Fiscalia realice la investigacion y el seguimiento respectivo de las personas responsables. Se anexa el mensaje recibido.

Basandome en los hechos descritos y pruebas aportadas, solicito comedidamente a la Fiscalia General de la nacion, se realice la investigacion y seguimiento pertinente, que conlleve a encontrar los responsables de este fraude electronico y se me restituya el dinero hurtado y a su vez evitar que otros ciudadanos de bien sean victimas de estos delitos.

Atentamente



Claudia Alejandra Adrada Erazo
C.C 34.562.354 de Popayan
Direccion Cra 17 # 33N-48 INT 3
Cel 3146306892
Email clauadrada@yahoo.com

Confirmación Transacción PSE - CUS 1100383980

De: serviciopse@achcolombia.com.co (serviciopse@achcolombia.com.co)

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: jueves, 19 de agosto de 2021 06:01 p. m. GMT-5



¡Hola, claudia alejandra adrada erazo

Gracias por utilizar los servicios de BANCO AV VILLAS y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:

Estado de la Transacción: Aprobada

CUS: 1100383980

Empresa: COLOMBIANA DE COMERCIO SA

Descripción: alkosto Compra en línea: MacBook Air de 13" Pulgadas MGN63LA/A Chip M1 RAM 8...

Valor de la Transacción: \$ 10.478.000

Fecha de Transacción: 19/08/2021

Ten en cuenta estos tips de seguridad

- ☒ Digita siempre manualmente la dirección del portal de tu Banco para asegurar que no estas siendo redirigido a un sitio que suplanta a tu Entidad Financiera.
- ☒ Utiliza dispositivos de uso personal o confiable para realizar tus pagos.
- ☒ Procura cambiar tus contraseñas bancarias frecuentemente.

Confirmación Transacción PSE - CUS 1100393086

De: serviciopse@achcolombia.com.co (serviciopse@achcolombia.com.co)

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: jueves, 19 de agosto de 2021 06:03 p. m. GMT-5



¡Hola, claudia alejandra adrada erazo

Gracias por utilizar los servicios de BANCO AV VILLAS y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:

Estado de la Transacción: Rechazada

CUS: 1100393086

Empresa: BANCOLOMBIA

Descripción: Recarga Nequi PSE

Valor de la Transacción: \$ 1.650.000

Fecha de Transacción:

Ten en cuenta estos tips de seguridad

- ☒ Digita siempre manualmente la dirección del portal de tu Banco para asegurar que no estas siendo redirigido a un sitio que suplanta a tu Entidad Financiera.
- ☒ Utiliza dispositivos de uso personal o confiable para realizar tus pagos.
- ☒ Procura cambiar tus contraseñas bancarias frecuentemente.

Confirmación Transacción PSE - CUS 1100397127

De: serviciopse@achcolombia.com.co (serviciopse@achcolombia.com.co)

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: jueves, 19 de agosto de 2021 06:07 p. m. GMT-5



¡Hola, claudia alejandra adrada erazo

Gracias por utilizar los servicios de BANCO AV VILLAS y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:

Estado de la Transacción: Rechazada

CUS: 1100397127

Empresa: COLOMBIANA DE COMERCIO SA

Descripción: alkosto Compra en linea: MacBook Air de 13" Pulgadas
MGNA3LA/A Chip M1RAM 8GB...

Valor de la Transacción: \$ 13.078.000

Fecha de Transacción:

Ten en cuenta estos tips de seguridad

- ▣ Digita siempre manualmente la dirección del portal de tu Banco para asegurar que no estas siendo redirigido a un sitio que suplanta a tu Entidad Financiera.
- ▣ Utiliza dispositivos de uso personal o confiable para realizar tus pagos.
- ▣ Procura cambiar tus contraseñas bancarias frecuentemente.

Confirmación Transacción PSE - CUS 1100402489

De: serviciopse@achcolombia.com.co (serviciopse@achcolombia.com.co)

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: jueves, 19 de agosto de 2021 06:12 p. m. GMT-5



¡Hola, claudia alejandra adrada erazo

Gracias por utilizar los servicios de BANCO AV VILLAS y PSE. los siguientes son los datos de tu transacción:

Estado de la Transacción: Rechazada

CUS: 1100402489

Empresa: COLOMBIANA DE COMERCIO SA

Descripción: alkosto Compra en línea: MacBook Air de 13" Pulgadas
MGNA3LA/A Chip M1RAM 8GB...

Valor de la Transacción: \$ 6.539.000

Fecha de Transacción:

Ten en cuenta estos tips de seguridad

- ▣ Digita siempre manualmente la dirección del portal de tu Banco para asegurar que no estas siendo redirigido a un sitio que suplanta a tu Entidad Financiera.
- ▣ Utiliza dispositivos de uso personal o confiable para realizar tus pagos.
- ▣ Procura cambiar tus contraseñas bancarias frecuentemente.

2021/08/19 17:56. Clave
temporal para
transacciones [83723866](#),
vence en 3 minutos

AVVillas. 19/08/21 17:57
PAGO PSE DE TU CTA
4520 POR \$ 10,478,000
EN INTERNET. TU SALDO
ES \$ 23,890,631

2021/08/19 17:57. Clave
temporal para
transacciones [70224556](#),
vence en 3 minutos

2021/08/19 17:58. Clave
temporal para
transacciones [83287607](#),
vence en 3 minutos

noy, 5:51 p. m.

2021/08/19 17:51. Clave
temporal para
transacciones 00543554,
vence en 3 minutos

AVVillas. 19/08/21 17:54
Transaccion no exitosa,
excede tope:
RETIRO,NACIONAL en el
canal CAJEROS con
producto 4520 .
Personalizable en Web
Banco

2021/08/19 17:56. Clave
temporal para
transacciones [83723866](#),
vence en 3 minutos

temporal para
transacciones [71111697](#),
vence en 3 minutos

2021/08/19 18:12. Clave
temporal para
transacciones [78820071](#),
vence en 3 minutos

AVVillas 19/08/21 18:13
CLAUDIA has iniciado
sesion en AV Villas App con
un celular iPhone XR Si no
has sido tu communicate con
la linea Audiovillas

Estimado cliente, La
solicitud realizada el
19/08/21 18:22 de
inactivacion del Canal
Internet Banca Personal fue
exitosa

2021/08/19 18:00. Clave
temporal para
transacciones [14742977](#),
vence en 3 minutos

Estimado cliente, usted ha
realizado un Pago PSE en la
pagina del COLOMBIANA
DE COMERCIO SA por un
valor de \$10,478,000.00 y
ha sido Exitoso

2021/08/19 18:07. Clave
temporal para
transacciones [57182071](#),
vence en 3 minutos

Avvillas.19/08/21 18:11
RETIRO DE TU CTA 5959
POR \$ 600,000 EN
CAJERO ATH TU SALDO
ES \$ 2,803,497



Olguita Bravo

celular

6:57p. m. ⓘ



Beatriz Elena... (2)

celular

6:54p. m. ⓘ



(57) 182-071

desconocido

6:12p. m. ⓘ



Aamipapi

celular

6:11p. m. ⓘ

Olguita Bravo

celular

5:42p. m. ⓘ

(310) 434-3766

desconocido

4:26p. m. ⓘ

(310) 241-6654

desconocido

12:48p. m. ⓘ



claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

RV: Denuncio por robo informático**Angela Maria Piamba Gomez** <angela.piamba@fiscalia.gov.co>

20 de agosto de 2021, 18:12

Para: Jairo Alberto Sanchez Campo <jairo.sanchezc@fiscalia.gov.co>, Atencion Usuarios Cauca <atencionusuario.cauca@fiscalia.gov.co>, "c.alejaadrada@gmail.com" <c.alejaadrada@gmail.com>, "amapigo31@hotmail.com" <amapigo31@hotmail.com>

BUENAS NOCHES SE CORRE TRASLADO DE LA DENUNCIA ADJJUNTA PARAZ SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES

ANGELA MARIA PIAMBA GOMEZ

De: claudia adrada erazo <>

Enviado: viernes, 20 de agosto de 2021 4:55 p.m.

Para: Alexis Alfredo Gomez Gomez; Jorge Ivan Lopez Franco; Angela Maria Piamba Gomez; camilo.morales@fiscalia.gov.co

Asunto: Denuncio por robo informático

Atento saludo

Adjunto radicó ante la fiscalía general de la nación denuncia por robo informático, del cual fui víctima en el día de ayer.

Atentamente

Claudia Alejandra Adrada Erazo
C.C 34.562.354 de Popayán

NOTA CONFIDENCIAL DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN: Este mensaje (incluyendo cualquier anexo) contiene información confidencial y se encuentra protegido por la Ley. Sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual está dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, o por error recibe este mensaje, favor borrarlo inmediatamente. Cualquier retención difusión, distribución, copia o toma cualquier acción basado en ella, se encuentra estrictamente prohibido.



denuncia por robo informatico.pdf

8100K



claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

RV: Denuncio por robo informático

claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

20 de agosto de 2021, 19:31

Para: vozcliente@alkosto.com.co

Señores:

Colombiana de comercio sa

Alkosto

Cordial saludo

Adjunto copia de la denuncia presentada ante la fiscalía general de la nación, por el robo informático del cual fui víctima en el día de ayer, donde delincuentes realizaron de forma fraudulenta una compra en línea de 2 computadores con el siguiente detalle:

CUS: 1100383980

Empresa: COLOMBIANA DE COMERCIO SA

Descripción: alkosto compra en línea: MacBook Air de 13" pulgadas

MGN63LA/A CHIP M1 RAM 8

Valor de la transacción: \$10.478.000

Fecha de la transacción: 19/08/2021

Lo anterior para solicitarles, tal como lo exprese en la conversación telefónica de esta mañana y que quedó radicada con el número 4012132, que no se realice la entrega de estos productos y que se me realice el reintegro del dinero, ya que como queda demostrado, es una compra no autorizada, producto de un fraude electrónico.

Dado que la investigación, ya está en curso, les pido el favor se colabore con las autoridades competentes para esclarecer estos hechos.

Muchas gracias

Atentamente

Claudia Alejandra Adrada Erazo

[Texto citado oculto]

**denuncia por robo informatico.pdf**

8100K



claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

RV: Denuncio por robo informático

Vozcliente <Vozcliente@alkosto.com.co>

21 de agosto de 2021, 13:28

Para: claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

Señora Claudia Andrada

Recibe un cordial saludo

En este momento adjuntamos al caso **ALKOS-4012137** la información y soportes que muy amablemente nos envías para la respectiva validación por parte de nuestra área encargada.

Cualquier inquietud adicional nos encantaría escucharla a través de nuestra línea telefónica de servicio al cliente: (1) 4073033 en la ciudad de Bogotá o para el resto del país a nuestra línea gratuita 018000111448.

Cordialmente,

Equipo de servicio al cliente
ALKOSTO/K-TRONIX

De: claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>**Enviado:** viernes, 20 de agosto de 2021 19:31**Para:** Vozcliente <Vozcliente@alkosto.com.co>**Asunto:** Fwd: Denuncio por robo informático

[Texto citado oculto]

Popayan, 25 de agosto de 2021

Señor:

Defensor del Cliente

Banco AV villas

L.C

Referencia: Solictud para devolucion del dinero hurtado de mis cuentas bancarias por medio de robo electronico.

Yo, Claudia Alejandra Adrada Erazo, identificada con cedula de ciudadanía N° 34.562.354 de Popayan, por medio de la presente, interpongo la siguiente solicitud para que el banco me efectue la devolucion del dinero que me fue hurtado a traves de la modalidad de fraude electronico, del cual fui victima en el dia 19 de agosto de 2021, donde delincuentes sustrajeron de mi cuenta de ahorros N° 252835959 del banco Av Villas la suma de \$600.000, atraves de retiro de cajero ATH, y de la cuenta de ahorros N° 252944520 del banco Av Villas la suma de \$ 10.478.000, a traves de una compra con pago PSE en la pagina de Colombiana de Comercio SA.

La peticion se basa en los siguientes hechos:

El dia jueves 19 de agosto de 2021, siendo las 4:26 pm, recibo una llamada a mi celular del numero 3104343766, La persona se identifica con el nombre de Maria Rodriguez y como asesora de seguridad del grupo AVAL, Banco Av Villas, me dice que la llamada esta siendo grabada y monitoreada por el banco, y luego me informa que debido al alto indice de robos presentados en el ultimo tiempo, apartir del primero de de septiembre del presente año, empieza a funcionar el sistema IBR, donde me dice que con este nuevo sistema de seguridad, sere alertada cuando se realice cualquier transaccion que supere los \$2.000.000 de pesos y que adicionalmente al mensaje de texto que llega habitualmente a mi celular, se incluire la opcion de declinar la operación en caso de no identificarla; y que para ello se requeriria digitar en el teclado el mes y el año de nacimiento, con el fin de que quedara registrado de manera segura al nuevo sistema; luego procedio a darme el numero de aprobacion 493154, y me dijo que con este numero me podia identificar en la linea de atencion del banco, en el momento de requerir resolver cualquier inquietud, por ultimo me manifesto, que en el transcurso de la tarde me llegaria al correo electronico toda la informacion del nuevo sistema. Anexo pantallazo del numero celular de donde me realizaron la llamada.

Dado que en ningun momento suministre las claves de los accesos al canal virtual, me quede tranquila y no vi ningun inconveniente en esa llamada ya que el sistema de seguridad del banco debe garantizar que para aprobar cualquier transaccion me deben llegar a mi celular y/o correo electronico las claves temporales de transaccion o segundas claves, las cuales son personales y son suministradas directamente por el banco.

Transcurrida mas o menos una hora, me empezaron a llegar a mi celular varias claves temporales de transacciones que se estaban realizando por terceros sin mi autorizacion. Cuando vi la aprobacion de la transaccion hecha por PSE a la pagina de Colombiana de Comercio SA, por valor de \$10.478.000 y el retiro de los \$600.000 en el cajero, inmediatamente procedi a ingresar a la aplicación y bloquear las respectivas cuentas. Lo cual evidencia una falla en la seguridad del banco al permitir a terceros la visualizacion de las claves temporales. Anexo copia foto de pantalla.

Posteriormente, procedi a llamar a la Gerente de la sucursal bancaria a la cual pertenecen mis cuentas y ella me comunico directamente con la linea de atencion nacional, donde verifique que las cuentas ya se encontraban bloqueadas y donde manifeste que yo no habia realizado las transacciones mencionadas y procedi a interponer, ante el banco Av Villas, la respectiva reclamacion por robo a traves del fraude electronico del cual fui victima, dichas solicitudes quedaron registradas con los numeros 11552946 y 11552972.

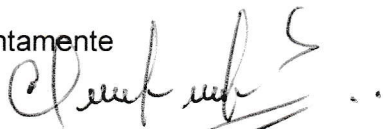
Con el bloqueo realizado a mis cuentas, las siguientes transacciones fueron rechazadas por el banco (Recarga Nequi Bancolombia por valor de 1.650.000, Empresa Colombiana de Comercio SA / Alkosto por \$13.078.000 y por \$6.539.000), mensajes que llegaron al correo electronico donde se logra evidenciar que los delincuentes intentaron seguir realizando compras fraudulentamente en la misma empresa y a traves de Nequi. Anexo comprobantes de la transacciones rechazadas.

Con la anterior informacion, realice el seguimiento de la compra realizada fraudulentamente y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una **compra en linea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado solido de 256 giga bytes- gris espacial. Inmediatamente me comuniqué telefonicamente con la linea de atencion de servicio al cliente de ALKOSTO al numero (1)4073033, donde informe de lo acontecido y solicite que se reversara esa compra, ya que se habia realizado sin mi autorizacion y pagado a traves de PSE, de manera fraudulenta por delincuentes informaticos. Dicha peticion quedo radicada en dicho establecimiento con el numero ALKOST-4012137 y 4012132. Anexo correo electronico donde aparecen los datos de la transaccion.

El dia 20 de agosto de 2021, puse en conocimiento los hechos e interpuse el respectivo denuncia ante la Fiscalia General de la nacion y ese mismo dia, a traves del correo vozcliente@alkosto.com.co, envie a la Empresa Colombiana de Comercio SA/ ALKOSTO, copia del correo adjuntando el respectivo denuncia y solicitando por escrito que se anulara la compra referida. Anexo comprobantes del envio de los correos a la Fiscalia General y a Alkosto.

Por lo anterior, solicito su inmediata intervencion para que el banco Av Villas, adelante los tramites correspondientes para que se me realice la devolucion del dinero hurtado ya que por la fallas que se presentaron en el sistema de seguridad del Banco fui victima del robo de mis recursos que son fuente de mi sustento personal y familiar.

Atentamente



Claudia Alejandra Adrada Erazo
C.C 34.562.354 de Popayan
Direccion Cra 17 # 33N-48 INT 3
Cel 3146306892
Email clauadrada@yahoo.com

Con copia a: Superintendencia financiera- super@superfinanciera.gov.co
Superintendencia de industria y comercio- contactenos@sic.gov.co
Empresa Colombiana de Comercio SA/ ALKOSTO- vozcliente@alkosto.com.co

claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

Solicitud de devolución de recursos

6 mensajes

claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Para: avvillas@bancoavvillas.com.co, defensoria@skol-serna.net


25 de agosto de 2021, 22:10

Atento saludo

Adjunto a la presente la solicitud de devolución de recursos, con sus respectivos soportes, por retiros y compras realizadas por terceros a través de fraude electrónico.

Atentamente

Claudia Alejandra Arada E
C.C 34.662.354 de Popayan

 **solicitud defensor del cliente.docx**
24K

claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Para: avvillas@bancoavvillas.com.co, defensoria@skol-serna.net

25 de agosto de 2021, 22:13

[Texto citado oculto]

 **SOLICITUD DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO AV VILLAS.pdf**
2100K

claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Para: vozcliente@alkosto.com.co

25 de agosto de 2021, 22:14

[Texto citado oculto]

 **SOLICITUD DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO AV VILLAS.pdf**
2100K

Vozcliente <Vozcliente@alkosto.com.co>
Para: claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

26 de agosto de 2021, 12:48

Sra. Claudia Alejandra Arada Erazo

Reciba un cordial saludo

En este momento adjuntamos al caso **ALKOS- 4012137** los soportes que muy amablemente nos envías para la respectiva validación por parte de nuestra área encargada.

Cualquier inquietud adicional nos encantaría escucharla a través de nuestra línea telefónica de servicio al cliente: (1) 4073033 en la ciudad de Bogotá o para el resto del país a nuestra línea gratuita 018000111448.

Cordialmente,

Equipo de servicio al cliente

ALKOSTO/K-TRONIX

19

De: claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Enviado: miércoles, 25 de agosto de 2021 22:14
Para: Vozcliente <Vozcliente@alkosto.com.co>
Asunto: Fwd: Solicitud de devolución de recursos

[Texto citado oculto]


claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Para: nataae@hotmail.com

2 de enero de 2022, 17:31

----- Forwarded message -----

De: claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Date: mié, 25 ago 2021 a la(s) 22:10
Subject: Solicitud de devolución de recursos
To: <avillas@bancoavillas.com.co>, <defensoria@skol-serna.net>

[Texto citado oculto]

 solicitud defensor del cliente.docx
24K


claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Para: nataae@hotmail.com

2 de enero de 2022, 17:32

----- Forwarded message -----

De: claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Date: mié, 25 ago 2021 a la(s) 22:13
Subject: Fwd: Solicitud de devolución de recursos
To: <avillas@bancoavillas.com.co>, <defensoria@skol-serna.net>

[Texto citado oculto]

 SOLICITUD DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO AV VILLAS.pdf
2100K

LA RESPUESTA DE TU Caso No ALKOS-4012137

De: Sistema PQR Alkosto (kontak.center@alkosto.com.co)

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: miércoles, 1 de septiembre de 2021 11:49 a. m. GMT-5



Hola, Claudia Alejandra Arada Erazo

Apreciamos que te hayas tomado el tiempo para contarnos tu caso de la compra efectuada en nuestras tiendas (posible fraude), te informamos que por política de privacidad y manejo de la información de conformidad con la Ley 1581 de 2012, no estamos autorizados a compartirte los datos del tercero.

Por lo anterior, te invitamos a que remitas tu solicitud a la entidad financiera que emitió tu tarjeta o transacción. Ellos son quienes te podrán ayudar para procesar tu caso.

Así mismo te sugerimos instaurar la denuncia ante la Fiscalía General de la Nación entidad competente a quien también, en caso de ser necesario le aportaremos la información que requiera.

Queremos recordarte que estamos siempre a tu disposición para escucharte en los canales que hemos dispuesto para ti.

Cordialmente,

Equipo Servicio al cliente

ALKOSTO - K-TRONIX



K-tronix
+57 320 2851704

Contáctanos

LÍNEA NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 01 8000 111 448

BOGOTÁ (031) 407 3033



alkostohiperahorro



Alkosto
+57 320 2851699



Este correo y cualquier archivo anexo pertenecen a COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. - ALKOSTO S.A. Y/O CORBETA S.A. y son para el uso exclusivo del destinatario intencional. Esta comunicación puede contener información confidencial o de acceso privilegiado. Si usted ha recibido este correo por error, equivocación u omisión favor notificar en forma inmediata al remitente y eliminar dicho mensaje con sus anexos. La utilización, copia, impresión, retención, divulgación, reenvío o cualquier acción tomada no autorizada sobre este mensaje y sus anexos queda estrictamente prohibida y puede ser sancionada legalmente.

This e-mail and any attached files belong to COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. - ALKOSTO S.A. Y/O CORBETA S.A. and they are for the sole use of the intended recipient(s). This communication may contain confidential or privileged information. If you are not the intended recipient, please contact the sender by reply this e-mail and destroy all copies of the original message. Any unauthorized review, use, disclosure, dissemination, forwarding, printing or copying of this email or any action taken in reliance on this e-mail is strictly prohibited and may be unlawful.

16494- 11577391

Bogotá D.C., 07 de septiembre de 2021

Señores
DEFENSORÍA DEL CLIENTE
Atn. Patricia Amelia Rojas
Abogada
La Ciudad

Referencia: Reclamación No. 01-049-2021-08-30-3

Respetada Doctora:

De acuerdo con su comunicación, se realizaron las verificaciones a la reclamación presentada por la señora Claudia Alejandra Adrada Erazo, relacionada con las transacciones no reconocidas realizadas desde su cuenta, el Banco AV Villas informa:

ANEXOS:

- Respuesta Jefatura de Soporte Postventa PQRS- 16494

MONICA TORO ARANGO
Gerente de Soporte Corporativo

16494

Bogotá D.C., 07 de septiembre de 2021

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
Kr 17 No 33 N 48 In 3 Campobello
clauadrada@yahoo.com
Popayán-Cauca

Asunto: Respuesta a radicado 11577391– Defensoría No. 01-049-2021-08-30-3

Cordial saludo, señora Claudia.

De acuerdo con su solicitud radicada ante la Defensoría del Consumidor Financiero, relacionada con las transacciones no reconocidas realizadas desde su cuenta, le comunicamos lo siguiente:

Le manifestamos que su caso requiere de un análisis adicional, por lo que se encuentra en investigación en nuestra área de seguridad, una vez contemos con respuesta definitiva daremos alcance a esta repuesta.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.



ALBA LUCÍA ÁLVAREZ ROZO
Jefatura de Soporte Postventa PQRS

Copia: Correspondencia

Elaboro: Luis Alberto Villamarín Real



Usted ha recibido el siguiente correo electrónico seguro y certificado.

Asunto

Respuesta radicado N.4488210002591826

Enviado por

COMCEL S A

Fecha de envío

2021-09-14 a las 22:43:23

Fecha de lectura

2021-09-14 a las 22:43:23

GRC-2021440233-2021

Bogotá, 14 de septiembre de 2021

SEÑOR

ILDEFONSO OSORIO ARISTIZABAL

Asunto: Atención a la solicitud 3146306892, 8.22245666.00.00.100000. NR 4488210002591826

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a su servicio celular.

En respuesta a su comunicación recibida el día 25 de agosto de 2021, en la cual manifiesta que fue víctima de robo informático ya que obtuvieron los mensajes de las claves que recibe por medio de su línea celular.

Nos permitimos informarle que una ventaja de las líneas GSM es que no es posible que se presenten casos de clonación, debido a que utilizan un sistema de autenticación que garantiza que la utilización del servicio es realizado por el cliente legítimo, nuestro sistema de autenticación posee las últimas versiones de seguridad los cuales se encargan de proteger las líneas celulares de nuestros usuarios de cualquier tipo de clonación.

Respecto a su manifestación en la cual hace referencia al hecho de haberse generado un posible delito, lamentamos informarle que CLARO no es la entidad competente para determinar la existencia de un hecho punible, así mismo, le comunicamos que, una vez verificado nuestro sistema de información y registro, no evidenciamos trámites realizados sobre la línea, o inconsistencia alguna, por lo cual, no encontramos viable generar ajustes o devoluciones por las transacciones generadas en su entidad bancaria.

COMCEL todos los días está trabajando para mejorar la calidad del servicio prestado a los usuarios, esto incluye la optimización en la información y la gran variedad de

planes y servicios a su disposición, motivo por el cual agradecemos sus comentarios los cuales nos ayudan a brindar un mejor servicio con la calidad y excelencia que usted se merece.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Apreciado cliente si tiene alguna inquietud o requiere información adicional a la respuesta del PQR, visita nuestro canal digital Claro WhatsApp PQR Solución al contacto ingresando a través del siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q>

"En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. A continuación relacionamos los canales autorizados que hemos dispuesto para





claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

Reporte nuevas irregularidades dentro del proceso de reclamacion N° 01-049-2021-08-30-3 por fraude informatico

4 mensajes

claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>


23 de septiembre de 2021, 23:15

Para: defensoria@skol-serna.net, defensoria@sernarojasasociados.com, aplcur@bancoavillas.com.co, avvillas@bancoavillas.com.co, sistema_penal@fiscalia.gov.co

Atento saludo

Adjunto documentación con reporte de nuevas irregularidades dentro del proceso de reclamación N° 01-049-2021-08-30-3 , en curso.


Atentamente

Claudia Alejandra Adrada Erazo
CC 34.562.354 de Popayan **reporte nuevas irregularidades.pdf**
7099K**claudia adrada erazo** <c.alejaadrada@gmail.com>

24 de septiembre de 2021, 19:47

Para: angela.piamba@fiscalia.gov.co, sistema_penal@fiscalia.gov.co


[Texto citado oculto]

 **reporte nuevas irregularidades.pdf**
7099K**claudia adrada erazo** <c.alejaadrada@gmail.com>

26 de septiembre de 2021, 11:45

Para: atenciousuario.cauca@fiscalia.gov.co, jairo.sanchez@fiscalia.gov.co

[Texto citado oculto]

 **reporte nuevas irregularidades.pdf**
7099K**claudia adrada erazo** <c.alejaadrada@gmail.com>

2 de enero de 2022, 17:34

Para: nataae@hotmail.com

----- Forwarded message -----


De: **claudia adrada erazo** <c.alejaadrada@gmail.com>

Date: jue, 23 sept 2021 a la(s) 23:15

Subject: Reporte nuevas irregularidades dentro del proceso de reclamacion N° 01-049-2021-08-30-3 por fraude informatico

To: <defensoria@skol-serna.net>, <defensoria@sernarojasasociados.com>, <aplcur@bancoavillas.com.co>, <avvillas@bancoavillas.com.co>, <sistema_penal@fiscalia.gov.co>

[Texto citado oculto]

 **reporte nuevas irregularidades.pdf**
7099K

Popayan, 23 de septiembre de 2021

Señor:
Defensor del Cliente
Banco AV villas
L.C

Referencia: Reporte de nuevas irregularidades, dentro del proceso de reclamacion N° 01-049-2021-08-30-3, que continuan presentandose en el manejo de mis cuentas bancarias a traves de medios electronicos.

Yo, Claudia Alejandra Adrada Erazo, identificada con cedula de ciudadanía N° 34.562.354 de Popayan, por medio de la presente, pongo en su conocimiento nuevas irregularidades que continuan presentandose en la seguridad de mis productos bancarios, cuentas de ahorros, a traves de los medios electronicos y canales vituales de la entidad bancaria.

A continuacion describo los hechos y aporto las pruebas respectivas: El dia 9 de septiembre del presente año, nuevamente y sin que yo las haya solicitado previamente; me llegan a mi telefono celular, como mensaje de texto, unas claves temporales para hacer retiros por cajero automatico sin tarjeta, lo cual resulta inexplicable, ya que desde el dia 20 de agosto de 2021, es decir al dia siguiente del robo electronico del que fui victima y el cual esta reportado ante la entidad bancaria, acudi personalmente, en compañía de mi esposo, a la sucursal bancaria Antonio Nariño Popayan, donde tengo mis cuentas, a solicitar, primero, por cuestiones obvias de seguridad, que se realice la transferencia de los dineros de mis cuentas a la cuenta que mi conyugue tiene en la misma entidad y despues que se proceda por parte del banco a bloquear todos los canales virtuales y medios electronicos para el manejo de mis productos bancarios. Esta solicitud quedo registrada en el sistema y fue confirmada por parte del asesor bancario ante el cual se interpuso dicha solicitud. Anexo notificacion de clave temporal que llego a mi correo electronico y pantallazos de las claves temporales como mensaje de texto a mi celular.

Ante estos hechos, procedi inmediatamente a llamar a la linea de atencion al cliente de la entidad, donde la asesora que me atendio, me informa que mis cuentas no se encontraban bloqueadas, por lo cual despues de poner en conocimiento los hechos que se estaban presentando, solicite nuevamente el bloqueo de mis cuentas en todos los medios tanto virtual como presencial y solicite una respuesta por parte del banco a lo que esta sucediendo con las evidentes fallas de seguridad en el manejo de mis productos, ya que incluso mientras transcurria la llamada en tiempo real, seguan generandose claves temporales de transaccion, sin que yo estuviera realizando ningun movimiento, hecho que tambien puse en conocimiento de la persona que me atendio en la linea. Dicho requerimiento quedo radicado con el numero 11604346, sin que hasta la fecha haya obtenido respuesta.

El dia 10 de septiembre de 2021, me acerco nuevamente a la sucursal bancaria, donde tengo mis cuentas, oficina Antonio Nariño y hablo con la gerente, manifestandole mi inquietud acerca del porque mis cuentas no se encontraban bloqueadas desde el dia 20 de agosto de 2021, fecha en la cual realice mi solicitud, de manera presencial en el banco, ante lo cual la gerente me manifiesta que se realizara la investigacion pertinente, de la cual estoy pendiente de la respuesta.

Por otra parte y dado que el dia 9 de septiembre de 2021, recibo en mi correo, respuesta afirmativa por parte de la entidad, al requerimiento numero 11552972, donde se me abona a la cuenta el valor reclamado por robo informatico a traves de cajero electronico sin tarjeta, por valor de SEISCIENTOS MIL \$600.000 PESOS MCTE, le solicito a la gerente de la Sucursal ingresar


por el sistema a mi cuenta para verificar esa transaccion, la cual efectivamente se encuentra reflejada, pero a la vez se detectan tambien unos movimientos por valor de \$70.000, uno como debito de la cuenta de ahorros # 252944520 y otro por el mismo valor como credito abonado a mi cuenta de ahorros # 252835959, los cuales no reconozco y no se de donde provienen, ya que como lo he manifestado de forma categorica, no he realizado ninguna transaccion de mis cuentas desde el dia 19 de agosto, fecha en la cual fui victima del robo electronico bajo la modalidad de fraude. Ante esta situacion, personalmente la Señora Beatriz Rebolledo, Gerente de la sucursal, se comunica con la linea de atencion al cliente y realiza los requerimientos correspondientes para determinar con exactitud quien y de donde provienen esos movimientos en mis cuentas. Anexo copia del correo y respuesta al requerimiento 11552972 y respuesta al requerimiento numero 11605543.

Todas estas irregularidades en mis productos bancarios, demuestran claramente las fallas que se estan presentando en la seguridad que el banco esta obligado a brindarme como cliente y de la misma forma, resulta muy extraño que el mismo dia que me notifican del abono a mi cuenta del valor reclamado en el requerimiento #11552972, se intenten nuevamente hacer retiros via cajero electronico y mas aun que se generen claves temporales.

Por lo anterior, solicito a la entidad: 1) Se de respuesta inmediata a los requerimientos interpuestos, y en especial al requerimiento numero 11552946, el cual se encuentra radicado desde hace mas de un mes, desde el dia 19 de agosto de 2021 y donde se colocho en oportuno conocimiento de la entidad bancaria la compra en linea PSE, realizada fraudulentamente, por terceros a la Empresa Colombiana de Comercio S.A ALKOSTO, de dos computadores por valor de \$10.478.000, con pago no autorizado de mi cuenta bancaria y la respuesta al requerimiento numero 11604346, 2) Se me realice la devolucion del dinero hurtado como resultado de las fallas de seguridad presentadas en el sistema bancario y 3) Los resultados de las investigaciones que me permitan recobrar la seguridad en el manejo de mis productos y que me estan afectando fisica, mental y emocionalmente ocasionando en mi, angustia y paranoia frente a llamadas, mensajes y notificaciones.

Adicionalmente adjunto copia de respuesta de CLARO, que es el operador de mi linea celular numero 3146306892, la cual pertenece a un plan corporativo a nombre del señor Ildefonso Osorio Aristizabal, al requerimiento que realice para que la empresa verificara la seguridad de mi linea celular y adjunto la respuesta dada por ALKOSTO al caso donde puse en conocimiento los hechos del fraude ocurrido.

Atentamente


Claudia Alejandra Adrada Erazo
C.C 34.562.354 de Popayan
Direccion Cra 17 # 33N-48 INT 3
Cel 3146306892
Email clauadrada@yahoo.com

Con copia a: Superintendencia financiera- super@superfinanciera.gov.co
aplcur@bancoavvillas.com.co
avvillas@bancoavvillas.com.co
sistema_penal@fiscalia.gov.co



claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

Pantallazo clave temporal
1 mensajeclaudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Para: c.alejaadrada@gmail.com

15 de septiembre de 2021, 16:02



hoy, 7:02 p. m.

AV VILLAS informa que la solicitud/reclamo 11552972 fue atendida, Consulte La Respuesta En Su E-Mail, Nuestras Oficinas O Call Center.

2021/09/09 19:02. Clave temporal para transacciones 92312585, vence en 3 minutos

2021/09/09 19:28. Clave temporal para transacciones 47438711, vence en 3 minutos

2021/09/09 19:34. Clave



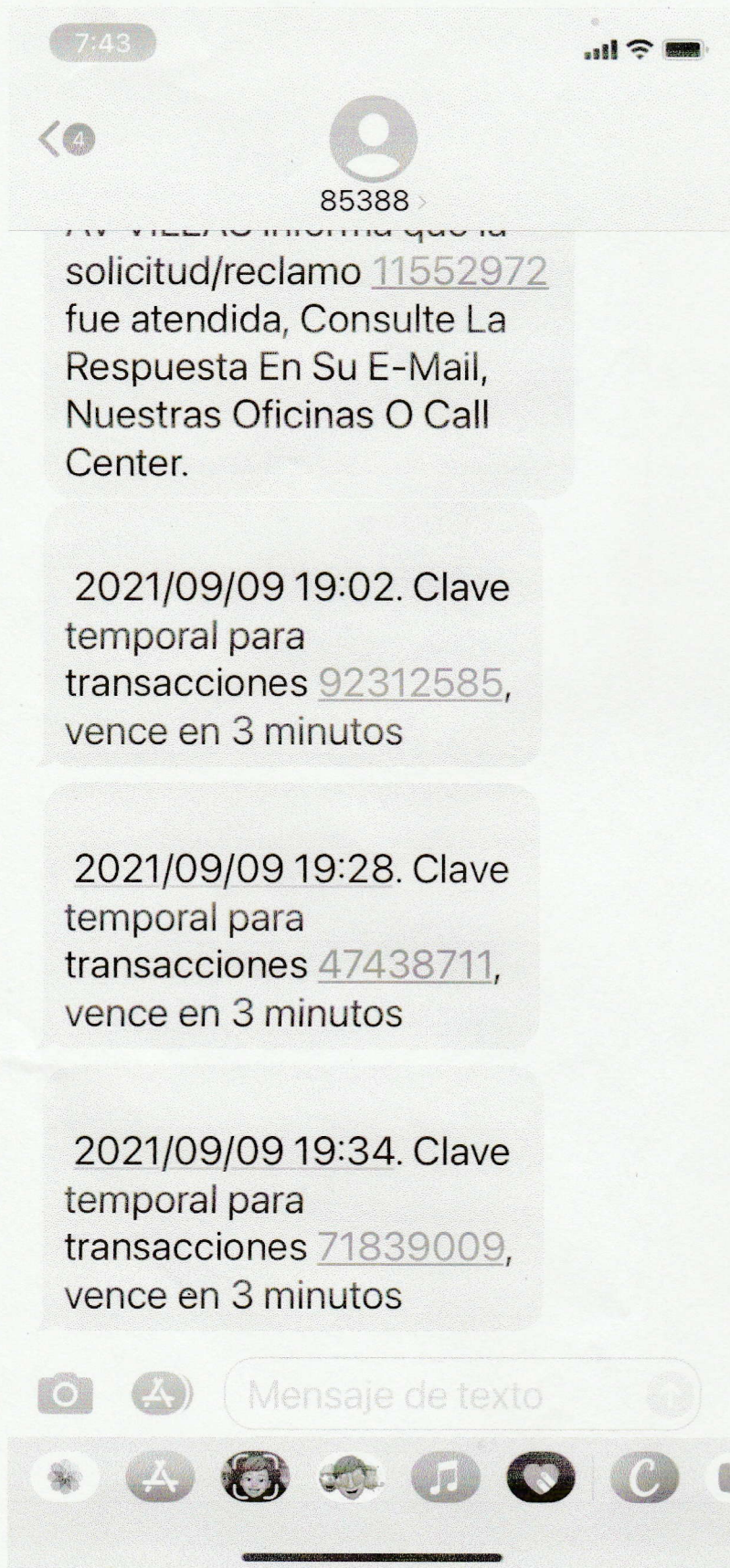


Pantallazo clave temporal

1 mensaje

claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>
Para: c.alejaadrada@gmail.com

15 de septiembre de 2021, 16:03



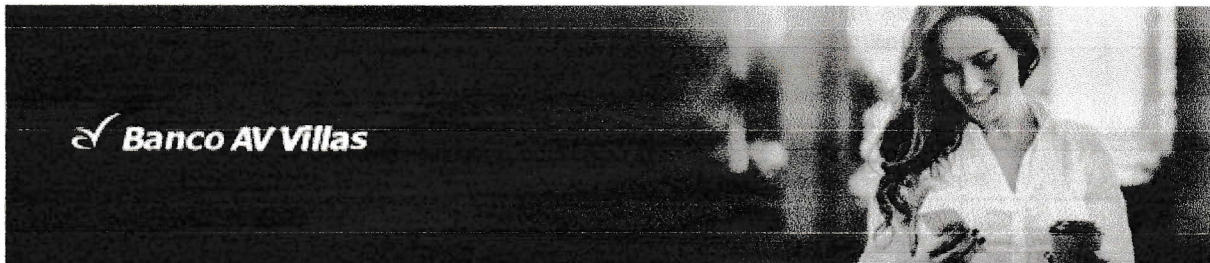
Clave temporal para retiro.

De: clavetemporal@bancoavillas.com.co

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: jueves, 9 de septiembre de 2021 07:28 p. m. GMT-5

***** Este mensaje y sus anexos han sido sometidos a programas antivirus, por lo cual consideramos se encuentra libres de virus o cualquier anomalía que pueda afectar a terceros, sin embargo, el destinatario debe verificar con sus propias protecciones que ellos no están afectados por virus u otros defectos, en cuyo caso, el remitente no asume responsabilidad alguna por el recibo, transmisión y uso de éste material. *****



¡HOLA CLAUDIA!

Enviamos una clave temporal para hacer un retiro sin tu tarjeta y la puedes utilizar en cualquiera de nuestros **Cajeros Red Aval** a nivel Nacional. Los cajeros AV Villas no te generan costos.



Te recordamos que esta clave tiene una vigencia de **060 MINUTOS**.



En el caso que decidas retirar la plata desde un cajero, deberás seleccionar la opción **Operaciones sin tarjeta / Retiros - Retiro personal sin tarjeta**.

Respuesta Reclamo 11552972

De: Banco AvVillas (aplcur@bancoavillas.com.co)

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: jueves, 9 de septiembre de 2021 05:56 p. m. GMT-5

***** Este mensaje y sus anexos han sido sometidos a programas antivirus, por lo cual consideramos se encuentra libres de virus o cualquier anomalía que pueda afectar a terceros, sin embargo, el destinatario debe verificar con sus propias protecciones que ellos no están afectados por virus u otros defectos, en cuyo caso, el remitente no asume responsabilidad alguna por el recibo, transmisión y uso de éste material. *****

Estimado cliente, reciba un cordial saludo.

Absténgase de abrir este correo si no ha realizado ninguna solicitud ante el Banco Avillas.

Para una mejor experiencia en la recepción y lectura de la respuesta a su solicitud radicada en nuestro Banco, encuentra en el archivo adjunto la respuesta y anexos (de ser el caso) a su petición.

El contenido de la comunicación es personal y confidencial, por lo cual esta ha sido enviada con una clave de seguridad que es su número de identificación o Nit de la empresa sin dígito de verificación. Para abrir el archivo es necesario tener instalada la última versión de Adobe Reader; en caso de no tener esta aplicación, la puede descargar desde el sitio Web de Adobe.

Si tiene alguna consulta o desea actualizar sus datos de contacto, comuníquese con nosotros a través de las siguientes líneas telefónicas:

- Bogotá (1) 4441777 o 3363199
- Medellín (4) 3256000
- Cali (2) 8859595
- Barranquilla (5) 3304330
- Bucaramanga (7) 6302980
- Línea Nacional 018000518000

Esperamos haber atendido el objeto de su comunicación y le reiteramos nuestra voluntad de servicio.

Cordialmente,

Banco AV Villas

Por favor no responder este correo.

Bogotá D.C.

Estimado Cliente

Asunto: Respuesta a radicación

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación relacionada con operaciones no reconocidas en su cuenta, le informamos que nos encontramos efectuando las validaciones correspondientes con las áreas encargadas y una vez tengamos el informe respectivo, se dará alcance a este comunicado.

Ofrecemos disculpas por la molestia que esta situación le haya podido ocasionar. En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.



Alba Lucía Álvarez Roza
Jefatura de Soporte Postventa PQRS
Elaboró: Leidy Catherine Rubiano



claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

Radicado Nr. 01-049-2021-08-30-3**Serna & Rojas Asociados - Defensoría del Consumidor** <defensoria@sernarojasasociados.com>

28 de septiembre de 2021, 18:06

Responder a: Serna & Rojas Asociados - Defensoría del Consumidor <defensoria@sernarojasasociados.com>

Para: Isabel Calvo <isabel.calvo@skol-serna.net>, Diana Parra <defensoriasyr@gmail.com>, Patricia Nieto <nietopa@bancoavillas.com.co>

CC: c.alejaadrada@gmail.com

Calle 64 No. 4 - 88 Ofc. 202

Teléfonos: 4898285

email: defensoria@sernarojasasociados.com

Bogotá D.C.



Bogotá D.C., 28 de septiembre de 2021

Doctora

MONICA TORO ARANGO**Gerente Gestion Vicepresidencia Juridica****BANCO AV VILLAS**

Cra. 13 N. 27 - 47

Ciudad

Ref: Vencimiento de Términos - Reclamación Nro 01-049-2021-08-30-3

Apreciada doctora:

De manera atenta, solicitamos dar respuesta a nuestra solicitud efectuada días atrás, relacionada con la queja de la referencia.

Sin conocer la posición de la Entidad, no es posible efectuar el análisis y estudio sobre los hechos objeto de la reclamación o expedir concepto alguno sobre el presente trámite.

En este sentido, de manera respetuosa solicitamos que nos remita la respuesta correspondiente a la mayor brevedad posible, toda vez que el plazo legalmente establecido se encuentra vencido, en caso contrario procederemos a informar al reclamante, que al no haber recibido respuesta de la entidad no podemos emitir nuestro concepto.

Cordialmente,

ISABEL CALVO MALAVER

Defensoría del Consumidor Financiero

C.C. Señora

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA

BOGOTA

16494

NIT. 860.035.827-5

Hoja 1 de 1

Bogotá D.C. 4 de octubre de 2021

Estimado Cliente

Asunto: Respuesta a radicación.

Tenemos el gusto de saludarle e informarle que nos encontramos realizando las validaciones correspondientes con el fin de dar respuesta a su solicitud a más tardar el 14 de octubre de 2021.

Reiteramos nuestro compromiso y disposición de servicio



Alba Lucía Álvarez

Jefatura de Soporte Postventa PQRS

Elaboró: Liseth Carolina Oñate



claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

Concepto - Radicado Nr: 01-049-2021-08-30-3

Serna & Rojas Asociados - Defensoría del Consumidor <defensoria@sernarojasasociados.com>
Responder a: Serna & Rojas Asociados - Defensoría del Consumidor <defensoria@sernarojasasociados.com>
Para: c.alejaadrada@gmail.com

3 de diciembre de 2021, 21:40

Calle 64 No. 4 - 88 Ofc. 202
Teléfonos: 4898285
email: defensoria@sernarojasasociados.com
Bogotá D.C.



Bogotá D.C., 03 de diciembre de 2021

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA
c.alejaadrada@gmail.com
BOGOTA

Ref.: Reclamación No. 01-049-2021-08-30-3 contra BANCO AV VILLAS

Respetada señora Adrada:

Procedemos a continuación a emitir nuestro concepto sobre la reclamación presentada por usted contra **BANCO AV VILLAS**

HECHOS

1- El día 30 de agosto de 2021, en las oficinas de la Defensoría, se recibió su comunicación mediante la cual presenta reclamación contra **BANCO AV VILLAS** en los siguientes términos:

"Referencia: Solicitud para devolución del dinero hurtado de mis cuentas bancarias por medio de robo electrónico.

*Yo, Claudia Alejandra Adrada Erazo, identificada con cedula de ciudadanía N° 34*****54 de Popayan, por medio de la presente, interpongo la siguiente solicitud para que el banco me efectue la devolución del dinero que me fue hurtado a través de la modalidad de fraude electrónico, del cual fui víctima en el día 19 de agosto de 2021, donde delincuentes sustrajeron de mi cuenta de ahorros N° 252835959 del banco Av Villas la suma de \$600.000, a través de retiro de cajero ATH, y de la cuenta de ahorros N° 252944520 del banco Av Villas la suma de \$ 10.478.000, a través de una compra con pago PSE en la página de Colombiana de Comercio SA.*

La petición se basa en los siguientes hechos:

*El día jueves 19 de agosto de 2021, siendo las 4:26 pm, recibo una llamada a mi celular del número 31*****66. La persona se identifica con el nombre de Maria Rodriguez y como asesora de seguridad del grupo AVAL, Banco Av Villas, me dice que la llamada esta siendo grabada y monitoreada por el banco, y luego me informa que debido al alto índice de robos presentados en el último tiempo, apartir del primero de de septiembre del presente año, empieza a funcionar el sistema IBR, donde me dice que con este nuevo sistema de seguridad, sere alertada cuando se realice cualquier transacción que supere los \$2.000.000 de pesos y que adicionalmente al mensaje de texto que llega habitualmente a mi celular, se incluira la opción de declinar la operación en caso de no identificarla; y que para ello se requería digitar en el teclado el mes y el año de nacimiento, con el fin de que quedara registrado de manera segura al nuevo sistema; luego procedio a darme el número de aprobación 493154, y me dijo que con este número me podía identificar en la línea de atención del banco, en el momento de requerir resolver cualquier inquietud, por ultimo me manifesto, que en el transcurso de la tarde me llegaría al correo electrónico toda la información del nuevo sistema. Anexo pantallazo del número celular de donde me realizaron la llamada.*

Dado que en ningún momento le di de forma verbal los accesos al canal virtual, me quede tranquila y no vi ningún inconveniente en esa llamada ya el sistema de seguridad del banco debe garantizar que para aprobar cualquier transacción me deben llegar a mi celular y/o correo electrónico las claves temporales de transacción o segundas claves, las cuales son personales.

Transcurrida mas o menos una hora, me empezaron a llegar a mi celular varias claves temporales de transacciones que se estaban realizando por terceros sin mi autorización. Cuando vi la aprobación de la transacción hecha por PSE a la página de Colombiana de Comercio SA, por valor de \$10.478.000 y el retiro de los \$600.000 en el cajero, inmediatamente procedi a ingresar a la aplicación y bloquear las respectivas cuentas. Lo cual evidencia una falla en la seguridad del banco al permitir a terceros la visualización de las claves temporales. Anexo copia foto de pantalla.

Posteriormente, procedí a llamar a la Gerente de la sucursal bancaria a la cual pertenecen mis cuentas y ella me comunicó directamente con la línea de atención nacional, donde verifiqué que las cuentas ya se encontraban bloqueadas y donde manifesté que yo no había realizado las transacciones mencionadas y procedí a interponer, ante el banco Av Villas, la respectiva reclamación por robo a través del fraude electrónico del cual fui víctima, dichas solicitudes quedaron registradas con los números 11552946 y 11552972.

Con el bloqueo realizado a mis cuentas, las siguientes transacciones fueron rechazadas por el banco (Recarga Nequi Bancolombia por valor de 1.650.000, Empresa Colombiana de Comercio SA / Alkosto por \$13.078.000 y por \$6.539.000), mensajes que llegaron al correo electrónico donde se logra evidenciar que los delincuentes intentaron seguir realizando compras fraudulentamente en la misma empresa y a través de Nequi. Anexo comprobantes de las transacciones rechazadas.

Con la anterior información, realice el seguimiento de la compra realizada fraudulentamente y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una compra en línea en Alkosto de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial. Inmediatamente me comuniqué telefónicamente con la línea de atención de servicio al cliente de ALKOSTO al número (1)4073033, donde informe de lo acontecido y solicite que se reversara esa compra, ya que se había realizado sin mi autorización y pagado a través de PSE, de manera fraudulenta por delincuentes informáticos. Dicha petición quedó radicada en dicho establecimiento con el número ALKOST-4012137 y 4012132. Anexo correo electrónico donde aparecen los datos de la transacción.

El día 20 de agosto de 2021, puse en conocimiento los hechos e interpose el respectivo denuncia ante la Fiscalía General de la nación y ese mismo día, a través del correo vozcliente@alkosto.com.co, envíe a la Empresa Colombiana de Comercio SA/ ALKOSTO, copia del correo adjuntando el respectivo denuncia y solicitando por escrito que se anulara la compra referida. Anexo comprobantes del envío de los correos a la Fiscalía General y a Alkosto.

Por lo anterior, solicito su inmediata intervención para que el banco Av Villas, adelante los trámites correspondientes para que se me realice la devolución del dinero hurtado ya que por la fallas que se presentaron en el sistema de seguridad del Banco fui víctima del robo de mis recursos que son fuente de mi sustento personal y familiar. "

2- En cumplimiento de lo consagrado en el Decreto 2555 de 2010 se solicitó al **BANCO AV VILLAS**, sus comentarios al respecto y el envío de los documentos solicitados.

3- El día 01 de diciembre de 2021, **BANCO AV VILLAS** expresa sus opiniones en los siguientes términos:

"De acuerdo con su solicitud radicada ante la Defensoría del Consumidor Financiero, relacionada con las transacciones no reconocidas realizadas desde su cuenta, le comunicamos lo siguiente:

Se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43191-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizó la reversión de la transacción, por lo anterior se adjunta detalle.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia."

NUESTRO CONCEPTO

De manera atenta le informamos que una vez recibida, analizada y admitida su queja, esta Defensoría dio el trámite de rigor de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010, trasladando las mismas a la entidad a fin de que presentara los argumentos en que fundamentaba su posición y allegara la información correspondiente dentro de los plazos fijados en la ley, como se lo informamos a Usted oportunamente.

La institución financiera procedió a brindar la respuesta solicitada, tal como consta en la comunicación antes transcrita y recibida en esta Defensoría.

Es oportuno expresar que frente a este tipo de reclamaciones la Superintendencia Financiera de Colombia ha precisado el deber de los DCF de emitir una opinión de fondo, esto de acuerdo a lo expresado en oficio No. 2013008465-008-000 del 19 de julio de 2013.

En este sentido, a fin de sustentar el pronunciamiento de fondo de la Defensoría en el presente caso, en el **ANEXO** se relacionan las consideraciones jurídicas (Normatividad, Jurisprudencia y Criterios Doctrinarios) que sustentan las conclusiones y/o opinión que procede este Defensor del Consumidor Financiero a emitir frente a cada uno de los puntos que se corresponden con el asunto.

En primera parte, es importante tener en cuenta que la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) de conformidad con las normas que rigen su actividad, carece de facultades legales para investigar delitos y definir responsabilidades penales, toda vez que el Defensor es un particular que no ejerce funciones públicas, por lo que no puede decidir que se decreten y practiquen pruebas, sobre la existencia de

fraudes perpetrados en el ámbito de las entidades financieras o de los consumidores, ya que esto solo lo pueden determinar las autoridades judiciales.

1. Existencia y soporte de las operaciones y/o Transacciones.

Al respecto observa esta Defensoría que la entidad no se ha pronunciado expresamente sobre este punto, ni anexó la documentación correspondiente.

Sobre el particular, se recuerda a la entidad la obligación que le asiste conforme a la Ley de colaborar con la gestión de esta Defensoría para atender las solicitudes de los consumidores financieros (Ley 1328 de 2009), brindando respuestas oportunas y documentadas y, de no alcanzar a documentarlas, solicitar la prórroga autorizada en la ley.

Dado el carácter legal de la citada obligación, esta Defensoría recomienda a la entidad adoptar las medidas necesarias a efectos de garantizar su cumplimiento.

En tal sentido el artículo 7º de la ley 1328 de 2009, en materia de obligaciones a cargo de las entidades vigiladas, señala:

"...k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables..."

En este punto, estimamos oportuno mencionar que de acuerdo con lo establecido en las normas que regulan las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, la carga de la prueba siempre la tiene la entidad, razón por la que toda afirmación que realice debe ser adecuadamente soportada con las respectivas explicaciones acompañada de los documentos que respalden sus conclusiones.

Por lo expuesto y en la medida que la entidad no aporta la prueba donde se evidencie el soporte de las operaciones y/o las transacciones objetadas, así las cosas, en opinión de esta Defensoría del Consumidor Financiero el consumidor no sería factible efectuar el cobro de dichas sumas, hasta que no se aporten los soportes de la operación.

Así las cosas, ante la imposibilidad de concluir en este caso que la entidad cumplió con su obligaciones contractuales y legales, debe este DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente:

"Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor."

2. Responsabilidad de la entidad financiera frente a los riesgos a los que está expuesta su actividad .

Al respecto, la entidad ha afirmado que las operaciones fueron exitosas.

Sin embargo, no aporta los documentos que prueban que las operaciones se realizaron con el dispositivo transaccional que estaba en poder del cliente, de igual manera, aquellas pruebas que demuestren que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente.

La entidad como profesional de la actividad financiera debe sustentar mediante los documentos o pruebas que considere pertinentes sus afirmaciones. Sin embargo, en el presente caso se limita a afirmar que la transacción curso de manera normal y exitosa. No encontrándose comprobante o documentación dentro de los soportes enviados con la respuesta dirigida a esta Defensoría que comprueben lo señalado por la entidad.

Al respecto, esta Defensoría considera oportuno recordar que la entidad emisora del dispositivo transaccional es a quien corresponde la carga de la prueba sobre las utilidades efectuadas objeto de reclamación, debiendo demostrar con documentos o en la forma que lo considere pertinente, que las sumas cargadas o debitadas sí corresponden a transacciones efectuadas por el tarjetahabiente, o en su defecto demuestren que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente.

Por lo tanto, la entidad al tener la carga de la prueba, debe demostrarle al reclamante que las transacciones objeto de reclamación si fueron realizadas y autorizadas por el mismo, o demuestren que

la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente ya que de lo contrario no sería factible efectuar el cobro de dichas sumas.

Al respecto, estimamos oportuno recordar que la carga de la prueba en las relaciones de consumo la tiene la entidad y, en los términos del artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, toda duda debe resolverse en favor del consumidor.

Por lo expuesto, hasta que la entidad no remita una respuesta completa que resuelva todos los aspectos relacionados por el reclamante, no es viable efectuar el análisis de la misma ni pronunciarnos dentro del ámbito de nuestras facultades y atribuciones, para lo cual debe tenerse presente que en este caso quien tiene la carga de la prueba es la entidad y, en caso de duda, debe resolverse en favor del consumidor.

3. Cumplimiento de los estándares de Seguridad requeridos por la SFC.

3.1. Perfil de las costumbres transaccionales y procedimiento para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos.

Al respecto observa esta Defensoría que la entidad no se ha pronunciado expresamente sobre este punto, ni anexó la documentación correspondiente.

Por lo expuesto en el numeral 1 y en la medida que la entidad no aporta la prueba donde se evidencie que cumplió con su obligaciones contractuales y legales y; hasta tanto la entidad no demuestre el haber atendido a sus obligaciones, debe este DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente:

"Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor."

Por otra parte, reiteramos que la aplicación del principio de protección a los consumidores de resolver en caso de duda a favor del consumidor, no implica una manifestación de que la entidad no haya dado cumplimiento a los requerimientos de calidad y seguridad exigidos por la SFC, ni que sus sistemas hayan sido vulnerados.

Por último, es importante señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 9 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la opinión o concepto que se expide con base en los documentos que integran el presente expediente, no es de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes. En caso de no ser aceptado por las partes, el consumidor financiero *"puede acudir a otros medios de protección de sus derechos"*.

3.2. Procedimientos para el bloqueo de medios y canales.

Al respecto observa esta Defensoría que la entidad no se ha pronunciado expresamente sobre este punto, ni anexó la documentación correspondiente.

Por lo expuesto en el numeral 1 y en la medida que la entidad no aporta la prueba donde se evidencie que cumplió con su obligaciones contractuales y legales y; hasta tanto la entidad no demuestre el haber atendido a sus obligaciones, debe este DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente:

"Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor."

Por otra parte, reiteramos que la aplicación del principio de protección a los consumidores de resolver en caso de duda a favor del consumidor, no implica una manifestación de que la entidad no haya dado cumplimiento a los requerimientos de calidad y seguridad exigidos por la SFC, ni que sus sistemas hayan sido vulnerados.

Por último, es importante señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 9 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la opinión o concepto que se expide con base en los documentos que integran el presente expediente, no es de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes. En caso de no ser aceptado por las partes, el consumidor financiero *"puede acudir a otros medios de protección de sus derechos"*.

3.3. Topes y transacciones.

Al respecto observa esta Defensoría que la entidad no se ha pronunciado expresamente sobre este punto, ni anexó la documentación correspondiente.

Por lo expuesto en el numeral 1 y en la medida que la entidad no aporta la prueba donde se evidencie que cumplió con sus obligaciones contractuales y legales y; hasta tanto la entidad no demuestre el haber atendido a sus obligaciones, debe este DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente:

"Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor."

Por otra parte, reiteramos que la aplicación del principio de protección a los consumidores de resolver en caso de duda a favor del consumidor, no implica una manifestación de que la entidad no haya dado cumplimiento a los requerimientos de calidad y seguridad exigidos por la SFC, ni que sus sistemas hayan sido vulnerados.

Por último, es importante señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 9 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la opinión o concepto que se expide con base en los documentos que integran el presente expediente, no es de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes. En caso de no ser aceptado por las partes, el consumidor financiero *"puede acudir a otros medios de protección de sus derechos"*.

3.4. Notificar operaciones realizadas, en línea.

Al respecto observa esta Defensoría que la entidad no se ha pronunciado expresamente sobre este punto, ni anexó la documentación correspondiente.

Por lo expuesto en el numeral 1 y en la medida que la entidad no aporta la prueba donde se evidencie que cumplió con sus obligaciones contractuales y legales y; hasta tanto la entidad no demuestre el haber atendido a sus obligaciones, debe este DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente:

"Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor."

Por otra parte, reiteramos que la aplicación del principio de protección a los consumidores de resolver en caso de duda a favor del consumidor, no implica una manifestación de que la entidad no haya dado cumplimiento a los requerimientos de calidad y seguridad exigidos por la SFC, ni que sus sistemas hayan sido vulnerados.

Por último, es importante señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 9 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la opinión o concepto que se expide con base en los documentos que integran el presente expediente, no es de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes. En caso de no ser aceptado por las partes, el consumidor financiero *"puede acudir a otros medios de protección de sus derechos"*.

Se recuerda a la entidad financiera que, en cumplimiento de la Circular 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, debe informar al consumidor con copia para esta Defensoría, si acoge o no el concepto aquí emitido y debe indicar, en caso de acoger el concepto, *"la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas"* o la forma cómo dará cumplimiento al concepto emitido.

En caso de no aceptar lo preceptuado en el concepto, la entidad debe expresar las razones por las cuales se aparta del mismo.

En el evento que la entidad no comparta el concepto emitido el consumidor podrá acudir ante la justicia ordinaria o la Delegatura de asuntos judiciales de la Superintendencia Financiera de Colombia, autoridad que en desarrollo de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, previo el procedimiento descrito en el artículo 58 de la citada Ley, podrá resolver el presente conflicto.

Para estos casos, el requisito establecido en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, se entiende cumplido con el trámite de esta reclamación, que incluye la respuesta de la entidad.

Cordialmente,



PATRICIA AMELIA ROJAS
Defensor del Consumidor Financiero

MFAE - 05

cc. BANCO AV VILLAS

CONSIDERACIONES JURÍDICAS QUE SOPORTAN LAS CONCLUSIONES DE LA DCF**1. Existencia y soporte de las operaciones y/o transacciones.**

Todas las afirmaciones que realicen las entidades financieras deben estar soportadas en documentos que acrediten que cumplió con sus obligaciones legales y contractuales.

La entidad como profesional de la actividad financiera debe sustentar mediante los documentos o pruebas que considere pertinentes sus afirmaciones. Asimismo, como emisora del producto es a quien corresponde la carga de la prueba, debiendo demostrar con documentos o en la forma que lo considere pertinente, que las sumas cargadas o debitadas sí corresponden a transacciones efectuadas por el cliente, adelantando las gestiones necesarias para obtener los respectivos comprobantes que sirvan de soporte a los cargos o descuentos aplicados al producto, ya que de lo contrario no sería factible efectuar el cargo o descuento de dichas sumas.

Por otra parte, es necesario analizar cómo debe actuar el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) para emitir una opinión de fondo en situaciones como la que nos ocupa en la cual (de acuerdo con la doctrina de la SFC y de la Corte Suprema de Justicia el riesgo de fraude es de la entidad financiera) y que, ante la ausencia de prueba, debe la DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente: "Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor."

Para estos efectos, es importante tener presente lo expuesto por la SFC en oficio número 2013008465-008-000 del 19 de julio de 2013:

"Así por ejemplo, el artículo 4° del Estatuto del Consumidor contiene enunciados básicos y reglas de integración normativa del derecho de protección al consumidor, a saber: (i) las disposiciones legales de protección al consumidor son de orden público y por lo mismo cualquier estipulación en contrario se tendrá por no estar escrita; (ii) las normas del Estatuto del Consumidor deben ser interpretadas en la forma más favorable al consumidor y (iii) en caso de duda se resuelve en favor del consumidor."

"Se reitera lo expuesto y comunicado a Usted mediante oficio 2012100881-002 del 10 de enero de 2013, en el sentido que la labor del DCF en la resolución de quejas es amplia y por consiguiente verificadas las normas legales, los instructivos de la SFC y los internos de la respectiva entidad, procede dar una respuesta de fondo al peticionario, quien acude a la defensoría en espera de un pronunciamiento con tales características. ..."

(...)

"En desarrollo de nuestras funciones relacionadas con el cumplimiento de directrices, políticas y mecanismos para asegurar la protección a los consumidores financieros, en esta oportunidad nos referimos a los pronunciamientos que deben emitir los Defensores del Consumidor Financiero DCF, especialmente en desarrollo de su función de resolver quejas."

(...)

"La decisión emitida deberá ser motivada pues los pronunciamientos deben implicar un análisis de fondo de la situación planteada a partir de la aplicación de los principios de PCF y las normas o verificaciones que correspondan. En efecto, se considera que la labor del DCF en la resolución de las quejas es amplia, por consiguiente, verificadas las normas legales, los instructivos de la SFC y los internos de la entidad, puede darse una respuesta de fondo al peticionario, anexo al análisis propio sobre la carga de la prueba y la duda a favor del consumidor, derivado de las relaciones de consumo." (se subraya).

En este orden de ideas, es deber del DCF al resolver este tipo de quejas emitir un concepto de fondo y para ello debe dar aplicación a los principios de protección al consumidor, entre los cuales se encuentra la "teoría del riesgo creado en caso de fraudes" (acogida por la SFC en su ámbito judicial y la Corte Suprema de Justicia), el análisis de la "carga de la prueba en las relaciones de consumo" y la aplicación del principio de "resolver toda duda en favor del consumidor" (consagrado en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011).

2. Responsabilidad de la entidad financiera frente a los riesgos a los que está expuesta su actividad.

Entre las funciones del DCF, se encuentra la descrita en el literal b) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, relacionada con las reclamaciones relativas a un posible "...incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos..."

Para estos efectos, es importante tener en cuenta la posición adoptada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en el ejercicio de funciones judiciales, frente a la teoría del riesgo creado y la inversión de la carga de la prueba y la aplicación del principio indubio proconsumidor.

En oficio identificado con el número 2013008465-008-000 del 19 de julio de 2013, la SFC al respecto sostuvo:

"1.3. Normas sobre inversión de la carga de la prueba frente a fraudes en el sistema financiero:

En lo tocante con la normas sobre inversión de la carga de la prueba, especialmente en fraudes realizados en el sistema financiero, es de manifestar que los literales b) del artículo 11 y c) del artículo 12 de la Ley 1328 de 2009 consagran la prohibición de incorporar cláusulas y prácticas abusivas tendientes a invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero. Tal aspecto fue ampliamente desarrollado en el literal a) del numeral 10.1.1 del Capítulo Sexto del Título Primero de la CBJ, pues se señalaron varios ejemplos de cláusulas que tienden a invertir la carga de la prueba o eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas.

Así mismo, es pertinente anotar que para la Superintendencia Financiera, en ejercicio de funciones jurisdiccionales, es claro que las entidades financieras responden por los riesgos a los que están expuestas como consecuencia del desarrollo de su actividad, salvo cuando se trate de una situación imputable al cliente.

Sobre este tópico, siguiendo los lineamientos de las Altas Cortes, se manifestó lo siguiente: Para efectos de establecer el régimen de responsabilidad aplicable, de manera preliminar debe hacerse referencia al artículo 335 de la Constitución Política, el cual califica la actividad financiera como de "interés público; toda vez que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio."

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia C-640 del 18 de agosto de 2010, estableció que las actividades financiera, bursátil, aseguradora y otras afines, se fundan en la confianza en el sistema financiero que garantiza el cumplimiento de "...la obligación a futuro a que se compromete la respectiva entidad...", como es el caso del cuentahabiente que deposita su dinero en la entidad bancaria, quien "...presume y confía que al día siguiente podrá retirar esa misma suma, más las anteriores que hubiese podido

depositar..." confianza que depositada en las entidades financieras al momento de optar por sus servicios, da lugar a que recaiga en ellas la responsabilidad en el ejercicio y contraprestaciones que recibe de su actividad financiera.

En el mismo sentido, la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia (expediente 2010-00320-00) en sentencia de tutela del 11 de marzo de 2010, al referirse al tema, precisó que "...las instituciones financieras, y particularmente las bancarias, están sujetas a un especial régimen de responsabilidad civil frente a los daños que puedan sufrir los clientes o usuarios de sus servicios. (...); que reciben una especial habilitación del Estado para desarrollar su actividad en virtud de la confianza que se deposita en ellos al conferirles la posibilidad de manejar el ahorro del público, por lo que surgen a su cargo especiales deberes de diligencia; que en las operaciones de captación de recursos ordinariamente celebran contratos de depósito irregular en los que el banco se convierte en titular de los recursos transferidos y asume, por ende, obligaciones de resultado para efectos de su restitución; (...)"

Así entonces, el ejercicio de la actividad bancaria conlleva implícitamente que la entidad financiera cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales -Internet, banca móvil, cajero automático, etc.- que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios.

No obstante, aunque la responsabilidad que se predica de las entidades financieras, se analiza bajo la perspectiva de la anunciada diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue (...) (se subraya).

Del texto transcrito se concluye que para la jurisprudencia de la SFC (Delegatura Judicial) y de la Corte Suprema de Justicia, que este tipo de reclamaciones debe resolverse a luz de la responsabilidad de las entidades financieras por los riesgos a los que están expuestas (Teoría del Riesgo Creado) y la aplicación de los principios de protección al consumidor (*indubio proconsumidor*).

En el mismo oficio la SFC sostuvo:

"(...) el artículo 4° del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) contiene enunciados básicos y reglas de integración normativa del derecho de protección al consumidor, a saber: (i) las disposiciones legales de protección al consumidor son de orden público y por lo mismo cualquier estipulación en contrario se tendrá por no estar escrita; (ii) las normas del Estatuto del Consumidor deben ser interpretadas en la forma más favorable al consumidor; y (iii) en caso de duda se resuelve en favor del consumidor" (se subraya)

Con base en lo expuesto, esta Defensoría procede a analizar la presente reclamación y a emitir su concepto en torno a definir si puede existir o no una responsabilidad de la entidad financiera de restituir los dineros, para lo cual, como se expresó, debe tenerse en cuenta que las entidades financieras responden por los riesgos a los que están expuestas como consecuencia del desarrollo de su actividad, salvo cuando se trate de una situación imputable al cliente y que en caso de duda se resuelve en favor del consumidor.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 127 del EOSF la constancia de retiros, pagos o transferencias se puede producir mediante la utilización por parte del usuario de un medio electrónico que permita dejar evidencia fidedigna de la transacción realizada.

Además de esta obligación las entidades financieras según lo consagrado la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera (Circular Básica Jurídica), en desarrollo de los criterios de seguridad y calidad, deben: "2.3.3.2.1. Dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales, la cual debe contener cuando menos lo siguiente: fecha, hora, código del dispositivo (para operaciones realizadas a través de IVR: el número del teléfono desde el cual se hizo la llamada; para operaciones por Internet: la dirección IP desde la cual se hizo la misma; para operaciones con dispositivos móviles, el número desde el cual se hizo la conexión), cuenta(s), número de la operación y costo de la misma para el cliente o usuario.

En los casos de operaciones que obedecen a convenios, se debe dejar constancia del costo al que se refiere el presente numeral, cuando ello sea posible. "-P1 T° II Cap. I- (C.E. 029 DE 2014/CBJ)-

De otra parte, aceptar cláusulas en virtud de las cuales se concluya que toda transacción se presume realizada por el cliente podría dar lugar a una inversión de la carga de la prueba, que podría constituir en los términos del 12 de la Ley 1328 de 2009, una práctica abusiva, dado que se estaría exigiendo al consumidor que sea él quien demuestre un fraude en su contra, mientras que la entidad se exoneraría de responsabilidad con la manifestación de que la entidad asume que cualquier operación se entiende realizada por el cliente por estar en poder del cliente los dispositivos.

Lo anterior tiene respaldo en la jurisprudencia que se transcribe a continuación:

Sala de Casación Civil de la Honorable Corte Suprema de Justicia, mediante providencia del 11 de marzo de 2010, Magistrado Ponente: Arturo Solarte Rodríguez, en relación con el análisis central sobre la responsabilidad de las instituciones financieras, señaló lo siguiente:

"Estas están sujetas a un especial régimen de responsabilidad civil frente a los daños que puedan sufrir los clientes o usuarios de sus servicios, el que ha estado presidido, entre otros, por lineamientos tales como que dichos establecimientos son empresarios profesionales que se consideran expertos en la intermediación financiera; que reciben una especial habilitación del Estado para desarrollar su actividad en virtud de la confianza que se deposita en ellos al conferirles la posibilidad de manejar el ahorro del público, por lo que surgen a su cargo especiales deberes de diligencia; que en las operaciones de captación de recursos ordinariamente celebran contratos de depósito irregular en los que el banco se convierte en titular de los recursos transferidos y asume, por ende, obligaciones de resultado para efectos de su restitución; y, finalmente, que en su labor deben administrar diversos riesgos (de falsificación de títulos, de indebidas intromisiones informáticas, etc.) respecto de los cuales no es admisible su traslado sin formula de juicio a los ahorradores o cuentahabientes, menos aún a través de estipulaciones contractuales que contengan exoneraciones totales de responsabilidad que el ordenamiento aplicable proscriba expresamente (art. 98, num. 4.1, inc. 2°, del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) y que la jurisprudencia igualmente ha censurado.

Por otra parte, ciertamente la jurisprudencia ha desarrollado ese exigente régimen de responsabilidad civil con base en las normas relacionadas con el pago de cheques falsificados o adulterados (art. 191 ley 46 de 1923; arts. 732 y 1391 del C. de Co), pero nada obsta para que sus principios cardinales, con los ajustes a que haya lugar, puedan aplicarse a otras formas de disposición de recursos especialmente convenidas por las partes o incorporadas a la práctica bancaria en virtud de los desarrollos de la tecnología. Así lo reconoció expresamente esta Corporación, v.gr., respecto de la disposición de recursos a través del "traslado de fondos" mediante "notas débito", al señalar que "es evidente que la norma contenida en el citado artículo 1391 del estatuto mercantil, que en principio fue

destinada a regular lo atinente a la responsabilidad del banco librado por el "pago de un cheque falso o cuya cantidad se haya alterado", no contempla expresamente el evento de la falsedad de una nota débito o cualquiera otra forma alternativa de disposición de los fondos depositados en la cuenta corriente bancaria respectiva"

Vale la pena agregar los argumentos que aduce la teoría sobre la responsabilidad civil objetiva o de riesgo creado en el sistema financiero, si bien la actividad financiera vivifica el ciclo económico, también quienes ejercen, administran y ofrecen los servicios bancarios, deben configurar, procurar y prestar la suficiente seguridad a sus clientes, la posibilidad de usar todo el sistema electrónico para realizar cualquier tipo de transacción permitida, "lo que ofrece como un servicio oneroso que le proporciona ganancia al oferente" La actividad de banca electrónica es un servicio que implica riesgo, ya que puede ser víctima de los ladrones cibernéticos ya sea en la modalidad de retiros "online" o clonación de tarjeta electrónica.

Un banco al recibir dinero de los clientes para guardarlos en depósitos de ahorros u otros depósitos, está en el deber de cuidado de dichos recursos. Si para el manejo de esos recursos pone a disposición de los clientes una plataforma de transacciones electrónicas, deja servido el riesgo que implica la vulnerabilidad de cualquier sistema electrónico (Negrilla y subraya fuera de texto).

Por otra parte, en caso que se presente la imposibilidad de concluir en un asunto objeto de reclamación que los hechos tuvieron origen en hechos imputables a alguna de las partes, es necesario analizar cómo debe actuar el Defensor del Consumidor Financiero para emitir una opinión de fondo en situaciones como la que nos ocupa en la cual (de acuerdo con la doctrina de la SFC el riesgo de fraude es de la entidad financiera, salvo que se trate de una situación imputable al cliente) y que ante la ausencia de prueba de culpa por parte del cliente, debe la DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente:

"Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor."

Para estos efectos, es importante tener presente lo expuesto por la SFC en oficio número 2013008465-008-000 del 19 de julio de 2013:

"Así por ejemplo, el artículo 4° del Estatuto del Consumidor contiene enunciados básicos y reglas de integración normativa del derecho de protección al consumidor, a saber: (i) las disposiciones legales de protección al consumidor son de orden público y por lo mismo cualquier estipulación en contrario se tendrá por no estar escrita; (ii) las normas del Estatuto del Consumidor deben ser interpretadas en la forma más favorable al consumidor y (iii) en caso de duda se resuelve en favor del consumidor."

"Se reitera lo expuesto y comunicado a Usted mediante oficio 2012100881-002 del 10 de enero de 2013, en el sentido que la labor del DCF en la resolución de quejas es amplia y por consiguiente verificadas las normas legales, los instructivos de la SFC y los internos de la respectiva entidad, procede dar una respuesta de fondo al peticionario, quien acude a la defensoría en espera de un pronunciamiento con tales características. ..."

(...)

"En desarrollo de nuestras funciones relacionadas con el cumplimiento de directrices, políticas y mecanismos para asegurar la protección a los consumidores financieros, en esta oportunidad nos referimos a los pronunciamientos que deben emitir los Defensores del Consumidor Financiero DCF, especialmente en desarrollo de su función de resolver quejas.

(...)

"La decisión emitida deberá ser motivada pues los pronunciamientos deben implicar un análisis de fondo de la situación planteada a partir de la aplicación de los principios de PCF y las normas o verificaciones que correspondan. En efecto, se considera que la labor del DCF en la resolución de las quejas es amplia, por consiguiente, verificadas las normas legales, los instructivos de la SFC y los internos de la entidad, puede darse una respuesta de fondo al peticionario, añadido al análisis propio sobre la carga de la prueba y la duda a favor del consumidor, derivado de las relaciones de consumo." (Se subraya).

En este orden de ideas, es deber del DCF al resolver este tipo de quejas emitir un concepto de fondo y para ello debe dar aplicación a los principios de protección al consumidor, entre los cuales se encuentra la "teoría del riesgo creado en caso de fraudes" (acogida por la SFC en su ámbito judicial), el análisis de la "carga de la prueba en las relaciones de consumo" y la aplicación del principio de "resolver toda duda en favor del consumidor" (consagrado en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011)

En este mismo sentido, tal como lo expresa la SFC en su sentencia de la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera, del 10 de abril del 2013, radicado 2012098372, las entidades financieras responden por los riesgos a los que están expuestas como consecuencia del desarrollo de su actividad, salvo cuando se trate de una situación imputable al cliente

3. Cumplimiento de los estándares de seguridad requeridos por la SFC – Responsabilidad por la no mitigación de los riesgos a los están expuestas las entidades financieras.

De conformidad con la jurisprudencia de la Delegatura Judicial de la SFC, el incumplimiento de los estándares de seguridad definidos por la SFC en la CBJ, puede dar lugar generar una responsabilidad de la entidad financiera ante su cliente.

En la sentencia del 19 de julio de 2012, expedida por la Delegatura de Asuntos Judiciales de la SFC (Dra. Claudia Patricia Grillo Trillo), sobre estos asuntos, se expresa lo siguiente:

"En cuanto a las prestaciones que surgen del mismo y frente al caso materia de estudio, se tiene que para el establecimiento de crédito lo son entre otras, "productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas" (negrita fuera del texto), derecho del consumidor que expresamente consagra el literal a) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009.

Dentro de dichos estándares a través de la Circular 052 de 2007 cuyos conceptos fueron precisados por la Circular Externa 022 de 2010, la Superintendencia Financiera de Colombia, en ejercicio de sus obligaciones legales y constitucionales, en especial, la de preservar la confianza en el sector financiero, determinó los "requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones"

Los anteriores deberes resultan de imperativo cumplimiento para las entidades financieras de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, y constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos "durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada", como lo establece el artículo 5° precitado.

De acuerdo con lo anterior, resulta evidente para esta Delegatura, que la implementación de las condiciones de seguridad transcritas, son parte integrante de todos y cada uno de los contratos suscritos por la entidad financiera cuya finalidad pretende evitar precisamente que terceros realicen transacciones fraudulentas en las cuentas de sus usuarios."

Es decir, el eventual incumplimiento de los estándares de seguridad, de conformidad con la citada sentencia daría lugar a una responsabilidad civil de la entidad financiera, en el entendido que tales estándares de seguridad "constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas".

De la sentencia transcrita, se puede deducir que para la Delegatura Judicial de la SFC el incumplimiento de los "estándares de seguridad" determinados por la SFC "constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas" y su incumplimiento tiene consecuencias contractuales.

De otra parte, en torno a la no adopción de medidas que permita la mitigación de los riesgos a los que están expuestas las entidades financieras, la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia No. SC18614-2016 del diecinueve (19) de diciembre de dos mil dieciséis, con ponencia del Magistrado Ariel Salazar Ramírez, dentro del radicado No. 05001-31-03-001-2008-00312-01, expresó:

"(...)el régimen de responsabilidad de los Bancos por la defraudación con el uso de instrumentos espurios para disponer de los fondos depositados en cuentas, se ha fundado en vertientes de la teoría del riesgo: En una primera época, la del «riesgo creado» en virtud de la cual quien en desarrollo de una actividad genere un peligro o contingencia, debe indemnizar los perjuicios que de aquel deriven para terceros, con independencia de si ha actuado de manera diligente o culposa, o de si ha obtenido o un provecho; después se dio aplicación a la teoría del «riesgo provecho» que carga con la obligación resarcitoria a quien ejerza la actividad que genera un riesgo o peligro y, además, saca de la misma una utilidad o percibe lucro, sin que importe que su conducta haya sido diligente o imprudente; por último, se acudió a la teoría del «riesgo profesional» que es una derivación de la anterior, empleada también en otras áreas del derecho como, por ejemplo, en materia de accidentes y enfermedades laborales. En esta última, la obligación de asumir los riesgos inherentes al ejercicio de la actividad se basa en el profesionalismo que esta requiere." -Pág. 35-

(...)

"los Bancos al ofrecer a sus clientes la prestación de servicios bancarios a través de un portal de internet, las medidas de precaución y diligencia que le son exigibles no corresponden a las mínimas requeridas en cualquier actividad comercial, sino a aquellas de alto nivel que puedan garantizar la realización de las transacciones electrónicas de forma segura, siendo requerida la implementación de herramientas, instrumentos o mecanismos tecnológicos adecuados, idóneos y suficientes para evitar la contingencia de la defraudación por medios virtuales o minimizar al máximo su ocurrencia, rodeando de la debida seguridad el entorno web en que se desarrolla, los elementos empleados, las contraseñas y claves, el acceso al sistema, la autenticación de los usuarios, la trazabilidad de las transacciones, el sistema de alertas por movimientos sospechosos o ajenos al perfil transaccional del cliente y el bloqueo de cuentas destinatarias en transferencias irregulares, de ser el caso." -Pág. 48- (negrilla y Subraya fuera de texto)

(...)

"La exposición de las modalidades reseñadas de fraude revelan no solo que las contraseñas y palabras clave (PIN) ya no son mecanismos suficientemente confiables y seguros, porque pueden ser interceptados durante la transmisión de los datos vía internet y tienen, por tanto, un alto grado de vulnerabilidad, lo que obliga a adoptar herramientas más seguras y dinámicas, porque es la plataforma tecnológica la que debe proveer los medios técnicos de seguridad que se requieran para que solo los titulares de los productos sean los que dispongan de sus dineros, minimizando la vulnerabilidad del sistema informático."

Pág. 53- (negrilla y Subraya fuera de texto)

(...)

"Si bien el cliente tiene la facultad de fijar patrones en el manejo de sus cuentas que deben respetarse, quien en últimas debe tomar todas las precauciones para evitar sustracciones indebidas es el Banco por ser el guardián de los dineros, debiendo asumir las pérdidas si el comportamiento del titular o sus autorizados estuvo acorde con las directrices impartidas." -Pág. 61- (negrilla y Subraya fuera de texto)

Ahora bien, en la medida que se encuentra vigente la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera (Circular Básica Jurídica), la cual en su Capítulo I, Título II, Parte I, establece los "CANALES, MEDIOS, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS", siendo este el estándar adoptado por la SFC en esa materia, correspondiendo a las entidades dar cumplimiento y atender cabalmente las máximas incorporadas en dicho documento.

Con todo valga señalar que respecto del manejo y seguridad de la información existen pautas técnicas a nivel mundial (NTC NTC-ISO/IEC 27001; NTC NTC-ISO/IEC 27002; PCI-DSS; PA-DSS), las cuales "aunque no son de obligatorio cumplimiento, fijan un estándar o referente en cuanto a lo que se espera de un sistema de gestión de seguridad de la información y la implementación de controles, entre otros aspectos.", lo anterior dado el profesionalismo inherente al ejercicio de la actividad Financiera, «riesgo profesional», a las cuales las entidades, entre ellas las instituciones financieras, deben tender a implementar e incorporar en el desarrollo y ejecución de su actividades.

3.1. Perfil de las costumbres transaccionales y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos.

De conformidad con lo previsto en la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera (Circular Básica Jurídica), en desarrollo de los criterios de seguridad y calidad, las entidades deben: **2.3.3.1.13. Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos.-P1 T° II Cap. I- (C.E. 029 DE 2014/CBJ)-**

En todo caso, la entidad financiera es quien tiene la carga de la prueba debiendo demostrar que dio cumplimiento al deber transcrito en el párrafo anterior y en el evento que la entidad no demuestre el cumplimiento de esta obligación, debe el DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente: "Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor", y, por lo tanto, de resolverse en favor del consumidor.

3.2. Procedimientos para el bloqueo de medios y canales.

De conformidad con lo previsto en la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera (Circular Básica Jurídica), en desarrollo de los criterios de seguridad y calidad, las entidades deben: **2.3.3.1.12. Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o después de un número de intentos de accesos fallidos por parte de un cliente, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos. - P1 T° II Cap. I- (C.E. 029 DE 2014/CBJ)**

En todo caso, la entidad financiera es quien tiene la carga de la prueba debiendo demostrar que dio cumplimiento al deber transcrito en el párrafo anterior y en el evento que la entidad no demuestre el cumplimiento de esta obligación, debe el DCF dar aplicación a lo

expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente: "Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor", y, por lo tanto, de resolverse en favor del consumidor.

3.3. Topes y transacciones.


De conformidad con lo previsto en la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera (Circular Básica Jurídica), en desarrollo de los criterios de seguridad y calidad, las entidades deben: "2.3.3.1.9. Ofrecer los mecanismos necesarios para que los clientes tengan la posibilidad de personalizar las condiciones bajo las cuales realicen operaciones monetarias por los diferentes canales, siempre y cuando éstos lo permitan. En estos eventos se puede permitir que el cliente inscriba las cuentas a las cuales realizará transferencias, registre las direcciones IP fijas y el o los números de telefonía móvil desde los cuales operará." - P1 T° II Cap. I- (C.E. 029 DE 2014/CBJ)-.

En todo caso, la entidad financiera es quien tiene la carga de la prueba debiendo demostrar que dio cumplimiento al deber transcrito en el párrafo anterior y en el evento que la entidad no demuestre el cumplimiento de esta obligación, debe el DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente: "Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor", y, por lo tanto, de resolverse en favor del consumidor.

3.4. Notificar operaciones realizadas, en línea.

De conformidad con lo previsto en la Circular Externa 052 de 2007 -Modificada por la Circular 029 de 2014- las entidades deben "3.4.3 Establecer las condiciones bajo las cuales los clientes podrán ser informados en línea acerca de las operaciones realizadas con sus productos." C.E. (no incluido en P1 T° II Cap. I- (C.E. 029 DE 2014/CBJ), este hecho se contrapone al P2 T° I Cap. 3 - (C.E. 029 DE 2014/CBJ) 7.2. Instrucciones especiales en materia de seguridad y calidad para la realización de operaciones. Las entidades vigiladas deben observar las disposiciones generales previstas en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones previstas en el numeral 2. del Capítulo I, Título II de la Parte I de esta Circular, con excepción de los siguientes:(...)7.2.6. El establecimiento de las condiciones sobre las cuales los clientes van a ser informados en línea acerca de las operaciones realizadas con sus productos.

En todo caso, la entidad financiera es quien tiene la carga de la prueba debiendo demostrar que dio cumplimiento al deber transcrito en el párrafo anterior y en el evento que la entidad no demuestre el cumplimiento de esta obligación, debe el DCF dar aplicación a lo expuesto en el artículo 4 de Ley 1480 de 2011, norma que establece lo siguiente: "Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor", y, por lo tanto, de resolverse en favor del consumidor.

 C01-049-2021-08-30-3.pdf
147K

16494- 11787294

Bogotá D.C., 07 de diciembre de 2021

Señores
DEFENSORÍA DEL CLIENTE
Atn. Patricia Amelia Rojas
Abogada
La Ciudad

Referencia: Reclamación No. 01-049-2021-08-30-3

Respetada Doctora:

De acuerdo con su comunicación, se realizaron las verificaciones a la reclamación presentada por la señora Claudia Alejandra Adrada Erazo, relacionada con las transacciones no reconocidas realizadas desde su cuenta, el Banco AV Villas informa:

ANEXOS:

Respuesta Jefatura de Soporte Postventa PQRS- 16494

MONICA TORO ARANGO
Gerente de Soporte Corporativo

16494

Bogotá D.C., 07 de diciembre de 2021

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
Kr 17 No 33 N 48 In 3 Campobello
clauadrada@yahoo.com
Popayán-Cauca

Asunto: Respuesta a radicado 11787294– Defensoría No. 01-049-2021-08-30-3

Cordial saludo, señora Claudia.

De acuerdo con su solicitud radicada ante la Defensoría del Consumidor Financiero, relacionada con las transacciones no reconocidas ratificamos que se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43191-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizo la reversión de la transacción, por lo anterior se adjunta detalle.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.



ALBA LUCÍA ÁLVAREZ ROZO
Jefatura de Soporte Postventa PQRS
Copia: Correspondencia
Elaboro: Luis Alberto Villamarin Real



claudia adrada erazo <c.alejaadrada@gmail.com>

Concepto Replica - Radicado Nr: 01-049-2021-08-30-3

Serna & Rojas Asociados - Defensoría del Consumidor <defensoria@sernarojasasociados.com>
Responder a: Serna & Rojas Asociados - Defensoría del Consumidor <defensoria@sernarojasasociados.com>
Para: c.alejaadrada@gmail.com

13 de diciembre de 2021, 21:27

Calle 64 No. 4 - 88 Ofc. 202
Teléfonos: 4898285
email: defensoria@sernarojasasociados.com
Bogotá D.C



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Bogotá D.C, 13 de diciembre de 2021

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA
c.alejaadrada@gmail.com
BOGOTÁ

Ref.: Reclamación No. 01-049-2021-08-30-3 contra BANCO AV VILLAS

Respetada señora Adrada:

En respuesta al concepto emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero de fecha 03 de diciembre de 2021, el día 10 de diciembre de 2021, se recibió una nueva comunicación de **BANCO AV VILLAS**, en los siguientes términos:

"De acuerdo con su solicitud radicada ante la Defensoría del Consumidor Financiero, relacionada con las transacciones no reconocidas ratificamos que se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado RE143191-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizo la reversión de la transacción, por lo anterior se adjunta detalle.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia."

NUESTRO CONCEPTO

La entidad, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, ha comunicado las razones por las cuales no acoge el concepto emitido por esta Defensoría del Consumidor Financiero.

En opinión de la DCF no procede proferir concepto distinto al emitido por esta Defensoría dentro del radicado que se estudia. En este sentido, esta DCF ratifica los fundamentos y conclusiones expuestos en concepto emitido dentro del radicado de estudio, en atención a lo expuesto en los numerales 1, 2, 3.1, 3.2, 3.3, y 3.4.

Al respecto, se reitera que frente a este tipo de reclamaciones la Superintendencia Financiera de Colombia ha precisado el deber de los DCF de emitir una opinión de fondo, esto de acuerdo a lo expresado en oficio No. 2013008465-008-000 del 19 de julio de 2013.

Sobre el particular, se recuerda a la entidad la obligación que le asiste conforme a la Ley de colaborar con la gestión de esta Defensoría para atender las solicitudes de los consumidores financieros (Ley 1328 de 2009), brindando respuestas oportunas y documentadas y, de no alcanzar a documentarlas, solicitar la prórroga autorizada en la ley.

Dado el carácter legal de la citada obligación, esta Defensoría recomienda a la entidad adoptar las medidas necesarias a efectos de garantizar su cumplimiento.

En tal sentido el artículo 7º de la ley 1328 de 2009, en materia de obligaciones a cargo de las entidades vigiladas, señala:

"...k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables..."

En este punto, estimamos oportuno mencionar que de acuerdo con lo establecido en las normas que regulan las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, la carga de la prueba siempre la tiene la entidad, razón por la que toda afirmación que realice debe ser adecuadamente soportada con

las respectivas explicaciones acompañada de los documentos que respalden sus conclusiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en razón a que no hay argumentos jurídicos para analizar, damos por concluido el presente trámite, dado que no hay procedimiento adicional que adelantar al tenor del Decreto 2555 de 2010 y del reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Por lo anterior, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 9 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la opinión o concepto que se expide con base en los documentos que integran el presente expediente, no es de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes.

En caso de no estar conforme con la respuesta de la entidad, el consumidor financiero "puede acudir a otros medios de protección de sus derechos", tales como: presentar su queja ante las autoridades administrativas competentes (Superintendencia Financiera de Colombia); o acudir ante las cámaras de comercio o cualquier otro centro de conciliación, de ser procedente; o acudir a la acción jurisdiccional de protección al consumidor, evento en el cual podrá decidir si la ejerce ante la justicia ordinaria o ante la Delegatura Judicial de la Superintendencia Financiera de Colombia.


Cordialmente,



PATRICIA AMELIA ROJAS
Defensor del Consumidor Financiero

MFAE - 05

cc. BANCO AV VILLAS

 **R01-049-2021-08-30-3.pdf**
2K

REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 34.562.354
ADRADA ERAZO
APELLIDOS
CLAUDIA ALEJANDRA

Claudia Erazo



FECHA DE NACIMIENTO 20-OCT-1972
ARGELIA
(CAUCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.60 O+ F
ESTATURA G.S. RH SEXO
28-FEB-1991 POPAYAN
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO YACHA



A-1100100-00898652-F-0034562354-20170421 0055065213A 1 9999682621

BANCO COMERCIAL
"AV VILLAS"
NIT 860.035.827-5
CRA 13 N° 27-47 P-24 BOGOTÁ D.C.

CERTIFICA:

Que CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO identificado con el documento No. 34.562.354 posee en la oficina POPAYAN ANTONIO NARIÑO (252) una cuenta de ahorros N.º 252835959 desde el 15 de DICIEMBRE de 2014.

Se expide la presente a solicitud del interesado a los 04 días del mes de NOVIEMBRE de 2021

Atentamente,


Beatriz Colledo
Gerente Oficina 252

Esta certificación tiene un costo de \$ 0, el cual será debitado de su cuenta y se verá reflejado en el extracto de la misma.

**BANCO COMERCIAL
"AV VILLAS"**

NIT 860035827 - 5

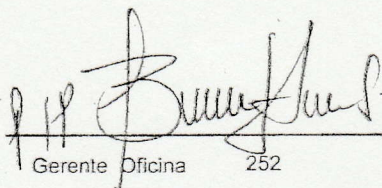
CRA. 13 No. 27-47 P-24 BOGOTÁ D.C.

CERTIFICA:

Que **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZ** identificado con el documento No. **34.562.354**
posee en la oficina **POPAYAN ANTONIO NARI** (252) una cuenta de ahorros
No. **252944520** desde el **28 de enero de 2020**

Se expide la presente a solicitud del interesado a los **23** días del mes de **noviembre** de **2021**

Atentamente,


Gerente Oficina 252



Esta certificación tiene un costo de \$ **0,00**, el cual será debitado de su cuenta y se verá reflejado en el extracto de la misma.

CAP-IM1-119-V1

Mayo - 11 - 2022

120 93948



NIT. 860.035.827-5

16494

Bogotá D.C, 11 de mayo de 2022

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
Kr 17 No 33 Nor 48 In 3
clauadrada@yahoo.com
Popayán-Cauca

Asunto: Respuesta a radicado 12093948- Superintendencia Financiera No. 2022093677

Cordial saludo, señora Claudia:

De acuerdo con su solicitud radicada ante la Superintendencia Financiera, relacionada con las transacciones no reconocidas realizadas desde su cuenta, le comunicamos lo siguiente:

Se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43749-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizo la reversión de la transacción, por lo anterior se adjunta detalle.

Nmmero reclamo	Numero_se cuencia	Fecha_movi miento	Valor_transaccion	Cuenta_des tino	Numero_co mprobante	Numero_au torizacion	referencia_ universal	NUMERO CUS
REI43749-1052	966292	19-ago-21	\$ 10478000,000	8909009431	1614210684	526292	34562354	1100383980

Cabe mencionar que el Banco, en operaciones no presenciales, es un receptor de una transacción realizada entre el tarjetahabiente y el comercio, cumpliendo la función de autorizar y atender un crédito a partir de una línea aprobada siempre y cuando se cumplan las condiciones de seguridad y confirmación de datos, los cuales son suministrados por el cliente durante el contacto con el establecimiento, motivo por el cual el Banco AV Villas no está facultado para cancelar autorizaciones previamente acordadas.

De igual forma de acuerdo con su requerimiento se adjunta los de la transacción con forme curso ante PSE

Respecto a los soportes de la gestión realizada estos se adelantan internamente con la plataforma ACH quienes son los administradores de la pasarela de pagos PSE

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción1: Página principal / Envíe suqueja.Opción2: Panel Defensoría/Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo, a la Calle 64 N.4-88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: Lunes a viernes de 8:00a.m. a 1:30p.m. y de 2:30p.m. a 5:30p.m. Teléfono:(601) 4898285. Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:30p.m. Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco P ara presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.



ALBA LUCÍA ÁLVAREZ ROZO

Jefatura de Soporte Postventa PQRS

Copia: Correspondencia

Elaboro: Luis Alberto Villamarín Real

16494

Bogotá D.C, 18 de mayo de 2022

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
Kr 17 No 33 N 48 In 3 Campobello
clauadrada@yahoo.com
Popayán-Cauca

Asunto: Respuesta a radicación 12079414

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación realizada con el número de radicación en el asunto del 29 de abril de 2022, nos permitimos dar respuesta con las siguientes precisiones:

1. Nos ratificamos en la respuesta anteriormente enviada, en donde indicamos que, se realizó el respectivo contacto con el establecimiento, donde este no autorizó el débito del dinero.
2. Se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43749-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizó la reversión de la transacción, por lo anterior se adjunta detalle de la transacción.
3. Es de aclarar que el Banco, en operaciones no presenciales, es un receptor de una transacción realizada entre el tarjetahabiente y el comercio, cumpliendo la función de autorizar y atender un crédito a partir de una línea aprobada siempre y cuando se cumplan las condiciones de seguridad y confirmación de datos, los cuales son suministrados por el cliente durante el contacto con el establecimiento, motivo por el cual el Banco AV Villas no está facultado para cancelar autorizaciones previamente acordadas entre el establecimiento de comercio y el tarjetahabiente.
4. Ratificamos que se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43191-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizó la reversión de la transacción, por lo anterior se adjunta detalle.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.



ALBA LUCÍA ÁLVAREZ ROZO
Jefatura de Soporte Postventa PQRS
Anexo: 02 soportes
Elaboro: Yineith Paola Garzón Mendoza

31 de Mayo de 2012

Inicio Ayuda Salir

Bienvenido(a)

Liseth E. Ojeda

AVILLAS

02/1/10

Logo

Reclamos - Administrar Datos Casos

ach

COLOMBIA

Notificaciones

Parámetros Sistema

Reclamos

Reportes ACH

Reportes PSE

Servicios Esquema de Calidad

Inicio

Reclamos

Reportes

Reportes ACH

Reportes PSE

Servicios Esquema de Calidad

Soluciones de la Transacción

Fecha Solución	Tipo Solución	Descripción	Liquidio	Reclamación Original
04/08/2021 10:37	Avance	Autorización Interna en Trámite	Crédito	\$10.473.000
21/09/2021 13:57	Avance	Autorización Interna en Trámite	Crédito	\$10.473.000
24/08/2021 13:57	Toma	Cliente Receptor no Autoriza Débito	Crédito	\$10.473.000

Copyright ACH Colombia ACH COLOMBIA S.A.

Mayo - 19 - 2022

Respuesta Reclamo 12079414

De: Banco AvVillas (aplcur@bancoavvillas.com.co)

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: jueves, 19 de mayo de 2022, 04:55 p. m. GMT-5

***** Este mensaje y sus anexos han sido sometidos a programas antivirus, por lo cual consideramos se encuentra libres de virus o cualquier anomalía que pueda afectar a terceros, sin embargo, el destinatario debe verificar con sus propias protecciones que ellos no están afectados por virus u otros defectos, en cuyo caso, el remitente no asume responsabilidad alguna por el recibo, transmisión y uso de éste material. *****

Estimado cliente, reciba un cordial saludo.

Absténgase de abrir este correo si no ha realizado ninguna solicitud ante el Banco Avvillas.

Para una mejor experiencia en la recepción y lectura de la respuesta a su solicitud radicada en nuestro Banco, encuentra en el archivo adjunto la respuesta y anexos (de ser el caso) a su petición.

El contenido de la comunicación es personal y confidencial, por lo cual esta ha sido enviada con una clave de seguridad que es su número de identificación o Nit de la empresa sin dígito de verificación. Para abrir el archivo es necesario tener instalada la última versión de Adobe Reader; en caso de no tener esta aplicación, la puede descargar desde el sitio Web de Adobe.

Si tiene alguna consulta o desea actualizar sus datos de contacto, comuníquese con nosotros a través de las siguientes líneas telefónicas:


- Bogotá (1) 4441777 o 3363199
- Medellín (4) 3256000
- Cali (2) 8859595
- Barranquilla (5) 3304330
- Bucaramanga (7) 6302980
- Línea Nacional 018000518000

Esperamos haber atendido el objeto de su comunicación y le reiteramos nuestra voluntad de servicio.

Cordialmente,

Banco AV Villas

Por favor no responder este correo.

 AvVillas - DETALLE TX.pdf
25.6kB

CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado
1100383980	10.478.000,00	8909009431	COLOMBIANA DE COMERCIO SA	Aprobada	52526292	BANCO AV VILLAS	19/08/2021 17:54:30	19/08/2021 18:01:16
Impuesto	Ticket ID	Ciclo Origen	Ciclo Transacción	Servicio Cc	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3
1.672.958,00	1614210684	1	1	1	VENTAS INTERNET KTINT	191.156.54.240	CC	34562354
Tipo de Usuario	Tipo de Autorización	Fecha-Hora de Autorización	Modalidad de Vinculación	ID Función	Nombre Funcionalidad	Código Respuesta F	Causal de Riesgo de Fraude	Score de Fraudes
Natural	Autorización Flujo	19/08/2021 18:01:16				Si		40
E-Mail Cliente	Identificación Cliente	Tipo de Cuenta	Número de Cuenta Destino	Procedencia	Medio de Pago	Tipo de Dispositivo	Navegador	Tipo de Flujo
clauadrada@yd	34562354	Corriente	008169999730	Débito	Débito en Cuenta	Desktop	Chrome - 92.0	Pse 1.0

Popayán Cauca, mayo 23 de 2022

Señor:

HONORABLE JUEZ MUNICIPAL DE REPARTO

Popayán Cauca

E mail. Oficina Judicial - Seccional Popayán - ofjudpop@cendoj.ramajudicial.gov.co;

ASUNTO: ACCIÓN DE TUTELA POR VIOLACIÓN AL ARTÍCULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN.

ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO.

ACCIONADO: BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con la cédula de ciudadanía No 34.562.354 expedida en Popayán Cauca, con todo respeto manifiesto a usted que, formulo **ACCIÓN DE TUTELA** en contra del **BANCO AV VILLAS S.A**, a fin de que se me ampare y proteja mi derecho fundamental de petición contemplado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, vulnerado de manera flagrante por la entidad bancaria demandada.

I. HECHOS

1. El día 29 de abril del año 2022, radique en el BANCO AV VILLAS S.A ubicado en la carrera 9ª N° 17N-11 barrio Antonio Nariño de la ciudad de Popayán Cauca, un derecho de petición como consecuencia de ser víctima de un hurto informático, realizado por personas inescrupulosas que fácilmente accedieron a la plataforma del banco y por ende a mis cuentas bancarias, en el cual solicitaba lo siguiente:
 - **“.. PRIMERO: QUE DE MANERA INMEDIATA** se proceda a **REINTEGRAR y/o DEVOLVER** la suma de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE (\$10.478.000)** extraído digitalmente de mi cuenta de manera fraudulenta por delincuentes informáticos que fácilmente vulneraron la seguridad del portal bancario, bajo la modalidad de compra **en línea en el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto-** de 2 computadores Macbook Air de 13” MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial, con CUS 1100383980.
 - **SEGUNDO: ENTREGAR COPIA INTEGRAL** de los documentos que prueban que la transacción electrónica - compra realizada y que fue aprobada por el

banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una **compra en línea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial-, se realizaron con el dispositivo transaccional que estaba en mi poder, **de igual manera, aquellas pruebas** que demuestren que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente

- **TERCERO: INFORMAR y ENTREGAR COPIA de los documentos, oficios que se expidieron en relación a** las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto- para dar aplicabilidad a la figura de REVERSIÓN DE PAGO ante los hechos denunciados.
 - **CUARTO: INFORMAR DE MANERA CLARA Y DETALLADA** los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021 le realiza al BANCO AV VILLAS S.A.
 - **QUINTO: como CONSECUENCIA** de lo anterior se me notifique cualquier decisión.”
2. El BANCO AV VILLAS S.A, recepciona mi derecho de petición con todos los documentos soportes, para lo cual me genera la radicación No. 12079414.
 3. El día 19 de mayo de los corrientes, se recepciona en mi correo electrónico personal clauadrada@yahoo.com, un mensaje proveniente de la entidad bancaria accionada, indicando en el asunto – **respuesta reclamo 12079414-**, adjuntado un documento en pdf AV VILLAS DETALLES TX, sin embargo, al abrir el mismo no contiene las repuestas claras, concretas y de fondo a las peticiones elevadas el día 29 de abril de 2022. Es más, el documento adjunto, ni siquiera contiene una explicación, ni se detalla cada uno de los ítems, para que yo, como usuaria y cliente del banco lo puede entender y comprender, además, lejos está de darle repuesta a las solicitudes contenidas en el derecho de petición que eleve.
 4. A la fecha el BANCO AV VILLAS S.A, ha vulnerado mi derecho fundamental de petición, no es forzoso concluir que ante la falta de una respuesta clara, oportuna, completa y de fondo a mi solicitud elevada el día 29 de abril de 2022, constituye omisión violatoria de mi garantía constitucional, que debe ser amparada vía acción de tutela.

II. PRETENSIONES

Atendiendo los hechos anteriormente enunciados, muy comedidamente solicito al señor Juez Constitucional, lo siguiente:

PRIMERO. Se proteja mi derecho fundamental de PETICIÓN, contemplado en el artículo 23 de la Constitución Nacional.

SEGUNDO. Se ordene al BANCO AV VILLAS S.A que de manera inmediata proceda a dar una respuesta CLARA, CONCRETA Y DE FONDO a cada una de las solicitudes elevada en el derecho de petición radicado el día 29 de abril de 2022, que son:

- **PRIMERO: QUE DE MANERA INMEDIATA** se proceda a **REINTEGRAR y/o DEVOLVER** la suma de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE (\$10.478.000)** extraído digitalmente de mi cuenta de manera fraudulenta por delincuentes informáticos que fácilmente vulneraron la seguridad del portal bancario, bajo la modalidad de compra **en línea en el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto**- de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial, con CUS 1100383980.
- **SEGUNDO: ENTREGAR COPIA INTEGRAL** de los documentos que prueban que la transacción electrónica - compra realizada y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una **compra en línea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial-, se realizaron con el dispositivo transaccional que estaba en mi poder, **de igual manera, aquellas pruebas** que demuestren que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente
- **TERCERO: INFORMAR y ENTREGAR COPIA de los documentos, oficios que se expidieron en relación a** las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto- para dar aplicabilidad a la figura de REVERSIÓN DE PAGO ante los hechos denunciados.
- **CUARTO: INFORMAR DE MANERA CLARA Y DETALLADA** los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021 le realiza al BANCO AV VILLAS S.A.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Con la omisión de responder de manera específica por parte del BANCO AV VILLAS S.A frente a mis peticiones escritas de fecha 29 de abril de 2022, se está violando mi derecho fundamental, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política que establece

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general, particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

A su vez el Legislador, en la Ley 1755 de 2015, Estatutaria del Derecho de Petición, reguló esta garantía fundamental, así:

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

La Honorable Corte Constitucional, en **Sentencia T-138 de 2017**, realizó una síntesis de la jurisprudencia constitucional sobre las reglas básicas que rigen el derecho de petición, estableciendo, entre otras:

“En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos:

(i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación, se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados.

En cuanto a la oportunidad de la respuesta, el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo dispone que, por regla general, las peticiones deberán ser contestadas dentro de los 15 días siguientes a su recepción, sin perjuicio de que la ley pueda exigir un término diferente para atender circunstancias específicas de cada caso concreto. De no ser posible la respuesta antes de que se cumpla

con el plazo consagrado en el ordenamiento jurídico, se deberán explicar los motivos de la demora y señalar el término en el cual se procederá a resolver la cuestión.

En el análisis que se adelanta por el juez de tutela para determinar la validez de los motivos que justifican aplazar una respuesta o disponer de un nuevo término para resolver la solicitud interpuesta, es necesario tener en cuenta el principio de razonabilidad, a partir de la consideración de circunstancias como el grado de dificultad o complejidad de las pretensiones.

En lo que atañe al contenido de la respuesta al derecho de petición, este Tribunal ha sido enfático en señalar que el mismo debe ser (i) claro, lo que significa que los argumentos deben resultar comprensibles para el peticionario; e igualmente debe ser de (ii) fondo, lo cual implica que la autoridad a quien se dirige la solicitud, según su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado.

Por lo demás, la Corte también ha indicado que la respuesta tiene que ser (iii) suficiente, como quiera que debe resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; (iv) efectiva, si soluciona el caso que se plantea y (v) congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, lo que supone que la solución o respuesta verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se descarte la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

Para lograr que materialmente la respuesta se adecue a las cargas enunciadas, es preciso el desarrollo de un proceso analítico por parte de la autoridad o del particular al cual se dirige la solicitud, en el que se realice una verificación de los hechos alegados por el peticionario frente al marco jurídico que regula el tema relacionado con la petición, sin que ello implique que la decisión deba ser necesariamente favorable a sus intereses.

Por último, la solución que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud, pues, de lo contrario, su omisión se equipara a una falta de respuesta. Así lo ha destacado la Corte, al sostener que “si lo decidido no se da a conocer al interesado, el efecto en uno y otro caso es el mismo desde el punto de vista de la insatisfacción del derecho.” – **resaltado por fuera del texto-**

IV. PRUEBAS

Se adjunta en archivo digital, las siguientes:

- Fotocopia cedula de ciudadanía.
- Derecho de petición con fecha de radicación 29 de abril de 2022, ante el BANCO AV VILLAS S.A ubicado en carrera 9ª N° 17N-11 BARRIO ANTONIO NARIÑO, de la ciudad de Popayán Cauca.

- Respuesta – **respuesta reclamo 12079414**-, adjuntado un documento en pdf AV VILLAS DETALLES TX

V. AUSENCIA DE PARALELISMO DE ACCIÓN

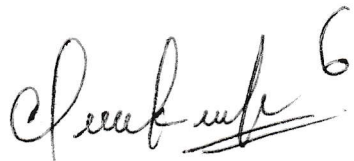
De conformidad con los Artículos 37 y 38 del Decreto 2591/91 manifiesto bajo gravedad de juramento que no he presentado otra Acción de Tutela respecto de los mismos Hechos y Derechos.

VI NOTIFICACIONES

La entidad accionada **BANCO AV VILLAS S.A.**, puede ser notificada en la carrera 9ª N° 17N-11 BARRIO ANTONIO NARIÑO, ciudad de Popayán Cauca - E-mail: notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co

Recibo notificaciones en el correo electrónico clauadrada@yahoo.com; celular No. 3146306892.

Atentamente,



CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
C.C. No. 34.562.354 Popayán Cauca

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 34.562.354

ADRADA ERAZO

APELLIDOS

CLAUDIA ALEJANDRA

NOMBRES

Claudia A. Erazo
FIRMA



REPUBLICA DE COLOMBIA



FECHA DE NACIMIENTO 20-OCT-1972

ARGELIA
(CAUCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.60

ESTATURA

O+

G.S. RH

F

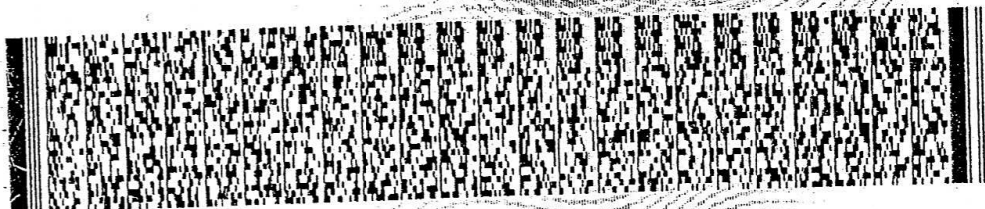
SEXO

28-FEB-1991 POPAYAN

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sánchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO



A-1100100-00161575-F-0034562354-20090707 0013142536A 1 7740016719

RIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Popayán Cauca, 29 de abril de 2022

Doctora:
BEATRIZ ELENA REBOLLEDO
Gerente Sucursal Antonio Nariño
Banco AV villas

Correo:



REFERENCIA. DERECHO DE PETICIÓN – ART. 23 C.N.

Cordial Saludo.

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, de la manera más respetuosa y con fundamento en el Art. 23 de la Constitución Nacional y artículo 13 y ss. de la ley 1755 de 2015, presento a usted el siguiente derecho de petición, de acuerdo a los siguientes:

HECHOS

1. El día 15 de diciembre del año 2014, abrí la cuenta de ahorros No 252835959 y el día 28 de enero de 2020, abrí la cuenta de ahorros No. 252944520 en el Banco Comercial AV Villas S.A., entidad que desde esa época puso a mi disposición el portal de internet y red informática para realizar operaciones, entre ellas pagos en línea, transacciones y recibir pagos como contratista con entidades del Estado.
2. El acceso y uso de la red del establecimiento de crédito se realizaba bajo las condiciones y requisitos impuestos por la entidad bancaria, a las cuales debí adherirme por la naturaleza de la relación contractual.
3. Las transacciones electrónicas siempre se efectuaron desde un computador de mi casa, operado por mi esposo DIÓGENES SALGADO MONCAYO y por mí. Posteriormente, atendiendo las medidas de seguridad implementadas por la entidad bancaria instale la aplicación – App Av. Villas- en mi teléfono celular No. 3146306892, marca iPhone.
4. Como actividad propia de manera frecuente, verificaba en el portal de internet del Banco, los saldos existentes en la cuenta de ahorros y actividades propias crediticias, nada por fuera de lo común – situación que se puede verificar en los registros digitales de la plataforma bancaria-, siempre desde un lugar seguro y

a través de medios de mi propiedad – portátil / celular-. Así mismo cuando desde mi cuenta se debían realizar transferencias, ya sea para realizar traslados a otras cuentas o pagos ante establecimientos comerciales, siempre procedía a registrar primero dichas cuentas, de manera personal en mi sucursal, para luego materializar la actividad bancaria.

5. Ahora, como es de su pleno conocimiento, el día 19 de agosto de 2021, terceros sin mi autorización, realizaron desde mi cuenta de ahorros No. 252944520 la transacción por pago PSE al **Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto**, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 por la adquisición de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 83 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial; y desde mi cuenta de ahorros No. 252835959 el retiro de \$600.000 a través de cajero electrónico.
6. por obvias razones, al no ser yo, como titular de la cuenta bancaria, la persona que había realizado y/o autorizado tales transacciones, inmediatamente procedí a ingresar a la aplicación y bloquear las respectivas cuentas e informar vía telefónica y personalmente acudiendo a la sede bancaria donde di apertura a mis cuentas, que se había ejecutado un fraude electrónico y que había fallado la seguridad del banco porque esas transacciones las habían realizado terceras personas, estos hechos fueron dados a conocer el mismo día que se produjo el fraude – 19 de agosto de 2021, y las solicitudes de reclamación por robo a través de la modalidad de fraude electrónico quedaron registradas ante la entidad con los números 11552946 y 11552972 y el 20 de agosto de 2021, de forma personal en la sucursal bancaria. Con el bloqueo que realice a mis cuentas, por medio de la aplicación logre evitar que se llevaran a cabo las siguientes transacciones y que fueran rechazadas: Recarga Nequi Bancolombia por valor de \$1.650.000, Empresa Colombiana de comercio SA /ALKOSTO por \$13.078.000 y por \$6.539.000, mensajes que llegaron a mi correo electrónico y donde se logra evidenciar por una parte que los delincuentes intentaron seguir realizando compras fraudulentamente en la misma empresa y a través de Nequi, y por lado se prueba que no era Yo la persona que estaba realizando dichas operaciones y que tuve toda la diligencia en mi actuación y proceder para evitar que me desocuparan la totalidad del dinero de mi cuenta, ya que extrañamente los delincuentes tenían acceso al saldo que tenía en ese momento y que evidencia también las fallas en la seguridad del banco Av. Villas. De igual forma, estos hechos también se pusieron oportunamente en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación y de la Empresa Colombiana de Comercio S.A ALKOSTO, mediante radicados ALKOST-4012137 y 4012132. La solicitud de reclamación interpuesta ante la entidad bancaria, radicada con el número 11552946, que corresponde a la compra de 2 computadores por valor de \$10.478.000, aún no tiene respuesta por parte del banco, después de transcurridos más de ocho meses.

7. El día 9 de septiembre del presente año, nuevamente y sin que yo las haya solicitado previamente; me llegan a mi teléfono celular, como mensaje de texto, unas claves temporales para hacer retiros por cajero automático sin tarjeta, lo cual resulta inexplicable, ya que desde el día 20 de agosto de 2021, es decir al día siguiente del robo electrónico del que fui víctima y el cual esta reportado ante la entidad bancaria, acudí personalmente, en compañía de mi esposo, a la sucursal bancaria Antonio Nariño Popayán, donde tengo mis cuentas, a solicitar, primero, por cuestiones obvias de seguridad, que se realice la transferencia de los dineros de mis cuentas a la cuenta que mi conyugue tiene en la misma entidad y después que se proceda por parte del banco a bloquear todos los canales virtuales y medios electrónicos para el manejo de mis productos bancarios. Esta solicitud quedo registrada en el sistema y fue confirmada por parte del asesor bancario ante el cual se interpuso dicha solicitud.
8. En la misma fecha procedí inmediatamente a llamar a la línea de atención al cliente de la entidad, donde la asesora que me atendió, me informa que mis cuentas no se encontraban bloqueadas, solicite nuevamente el bloqueo de mis cuentas en todos los medios tanto virtual como presencial, ya que incluso mientras transcurría la llamada en tiempo real, seguían generándose claves temporales de transacción, sin que yo estuviera realizando ningún movimiento, hecho que también puse en conocimiento de la persona que me atendió en la línea. Dicho requerimiento quedo radicado con el número 11604346. Este requerimiento tampoco ha tenido respuesta y el banco ha guardado silencio y no se han aclarado estos hechos.
9. Durante todos los años de operación de las cuentas de ahorros, nunca efectué transferencias desde direcciones IP diferentes a las de mi residencia y/o utilizando un teléfono celular diferentes al 3146306892, ni efectuado compras como la mencionada, sin previamente inscribir dicha cuenta, por lo que la situación reportada era anómala y pudo ser detectada y evitada por el Banco.
10. La entidad bancaria AV Villas S.A. conoció inmediatamente que la operación electrónica era un fraude - comunicación telefónica a la línea nacional, comunicación telefónica con la gerente de la sucursal bancaria, acudiendo personalmente a la sede crediticia -, desde su plataforma era muy fácil evidenciar que la compra no la estaba haciendo su cliente, máxime cuando lo he expresado por todos la canales habilitados por la entidad crediticia que esa transacción en línea no la estaba haciendo yo, sin embargo, y a la fecha no ha tomado ninguna medida para revertir el pago en línea – PSE-, **a sabiendas que este es un derecho que tengo por disposición del legislador;** no me oriento sobre el procedimiento que debía seguir para revertir el pago fraudulento y menos me ha reintegrado el dinero sustraído. Súmese que, aun recibiendo del

banco, personalmente, en su sede de operaciones que las cuentas estaban bloqueadas, esto no había ocurrido, o los delincuentes ya sabían cómo burlar la seguridad del banco y con fácil acceso a la plataforma bancaria, persistían en vaciar mis cuentas de ahorros.

11. El banco AV Villas, hasta antes de la fecha del fraude electrónico, 19 de agosto del 2021, nunca me instruyó sobre las medidas a adoptar para evitar defraudaciones mediante la modalidad empleada por los delincuentes, ni implementó las directrices mínimas requeridas como el permitir operaciones desde una sola dirección IP, el certificado digital, la configuración de un VPN y mecanismos para detectar transacciones irregulares o anormales.
12. El banco está llamado a responder por el fraude, porque las transferencias no se realizaron desde la dirección IP de mi residencia, ni desde mi teléfono celular, incluso ampliando la esfera geográfica, jamás se han realizado por fuera de la ciudad de Popayán; y se utilizó el portal de internet de la entidad, cuyo contenido y seguridad son dispuestos por esta.
13. En mi caso, con claridad meridiana se demuestra que la entidad financiera no tomó, ni ha tomado medidas de seguridad en relación con su portal de internet – ténganse muy presente que informada que las cuentas bancarias estaban bloqueadas, aun se continuaron haciendo operaciones crediticias por terceras personas-; ni oportunamente impartió instrucciones a sus clientes para evitarlas, a pesar de que la actividad financiera es una actividad peligrosa, en la que los servicios por vía electrónica incrementan el riesgo.
14. Ahora, llama poderosamente la atención que el banco AV VILLAS sabiendo que se ejecutó una compra en línea y pagado a través de PSE, a un establecimiento comercial muy conocido a nivel Nacional como es la Empresa **Colombiana de Comercio SA – Alkosto-**, es decir hay una persona jurídica determinada a donde se giró el dinero, sin embargo, no activo las mínimas alertas y alarmas de seguridad para frenar o revertir el pago. Este fraude, no se trataba de retiros por cajeros electrónicos por sujetos desconocidos, giros a cuentas volátiles, temporales e incremento patrimonial injustificado en personas inicialmente difícil de ser identificadas, no, la entidad contaba con toda la información de donde se ejecutó el pago y a quien se giró, sin embargo, - pese a que informe, comunique que esa transacción no la había realizado, que no estaba haciendo esa compra, que se presentaba un fraude-, no habilito los sistemas de seguridad para detener el giro y que el dinero regresara a mi cuenta y que a la fecha aún no reposa.
15. El banco AV VILLAS debe proceder de manera inmediata a reintegrarme el dinero, no se puede amparar en una investigación interna, cuando es tan evidente que el sistema de seguridad del portal bancario fallo, incluso se podía

acceder a mis cuentas de ahorro, estando estas bloqueadas, actividad que solo podía ejecutar el banco, además, se sabe donde reposa los \$10.478.000, extraído digitalmente de mi cuenta, se reitera, se realizó una **compra en línea en el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto-** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial, con CUS 1100383980, pero dejo que esta transacción continuara su curso, a sabiendas que se trataba de un fraude porque así lo puse en conocimiento oportunamente, a través de todos los canales habilitados por la entidad, como realizando el respectivo denuncia ante la Fiscalía General de la Nación e instaurando la queja ante el Establecimiento Comercial.

16. Como titular de la cuenta de ahorros, no incurrí en ningún tipo de negligencia o culpa; por el contrario, siempre obré con cautela; durante los todos los años de existencia de la cuenta, el manejo siempre estuvo a mi cargo, accediendo a la página web desde un sitio determinado, contando siempre de manera permanente con programas firewall, antivirus y anti spam. En los eventos que lo hice de mi celular – iPhone número 3146306892-, el cual cuenta con un sistema operativo cerrado, que no puede ser vulnerado o manipulado por terceras personas para acceder a información privada, así lo confirma la empresa de telefonía CLARO en oficio respuesta radicado 4488210002591826 de fecha 14 de septiembre de 2021, el cual anexo copia, por lo que las medidas de seguridad implementadas por el banco, como enviar una clave temporal, como mensaje de texto a mi celular y ser solo conocida por mí no funciono, se accedió al portal bancario y de ahí se tomaron todos los datos para realizar compras a mi cargo sin ser realmente yo la que lo estuviera realizando. Es claro, que con solo verificar la IP de donde se realizó la transacción o celda geográfica, se puede concluir sin duda alguna que no fue la titular de la cuenta de ahorros. **En otras palabras, la suma de dinero debitada no corresponde a transacciones por mi efectuadas, ni tampoco que la copia de los dispositivos ocurrió bajo mi esfera de dominio.**

17. Actualmente los métodos de defraudación utilizados por los delincuentes son cada vez más sofisticados, resultando para uno como titular de la cuenta difícil detectarlos antes de la sustracción del dinero, sin embargo, en mi caso, el dinero fue sustraído en línea para el pago de unos bienes muebles adquiridos en el Establecimiento Comercial ALKOSTO, informando al Banco AV Villas de manera inmediata que esa compra no la estaba haciendo y tampoco había autorizado a un tercero a ejecutarla, pero la entidad contando con todos los mecanismo de control que posee – software especializados con los que cuenta., que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones, permitió que la transacción llegara a feliz término, omitió cumplir con la obligación que se le exige, por la actividad profesional y especializado que ejerce, de brindar mayor

seguridad en el uso de los servicios que ofrece en especial cuando de medios electrónicos se trata, máxime cuando conocía en donde estaba depositado el dinero sustraído. Con el debido respeto, debo decirlo, el Banco AV VILLAS, no actuó como guardián de los dineros, sino que con su actuación, se hizo cómplice del fraude, debiendo el banco, asumir y responder por la pérdida de mi dinero.

18. Es extraño y genera mucha duda, que la entidad bancaria AV VILLAS S.A., en mi caso específico y concreto – compra realizada fraudulentamente y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una **compra en línea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 L/A/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial-, denunciando de manera inmediata la anomalía que se estaba generando desde mi cuenta de ahorros, conocedora de las disposiciones constitucionales y legales no haya dado aplicación a la figura REVERSIÓN PAGO¹, pese a evidenciarse con mi queja, lo frágil e inseguro que era el portal virtual, era notorio que mi clamor desesperante ante un hurto informático, no materializó esta solicitud.
19. Aunque sobran las palabras, en las peticiones verbales y escritas que eleve ante el Establecimiento Bancario, también clame por una REVERSIÓN DE PAGO, pues cumplía con TODOS LOS REQUISITOS PARA EXIGIRLO²: fui muy

¹ el Decreto 587 de 2016 del Ministerio de Comercio de Industria y Turismo, se promulgó con el objetivo principal de proteger a los consumidores financieros al garantizarles el derecho a solicitar la **reversión de pagos** efectuados con tarjeta de crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para adquirir productos en operaciones de comercio electrónico, como internet, PSE (proveedor de servicios electrónicos), call center o mecanismos de tele venta o tienda virtual, sobre los cuales, por una causa debidamente justificada, requieren la devolución del dinero.

² Decreto 587 de 2016. **ARTÍCULO 2.2.2.51.2. Reversión del pago en la venta de productos.** Cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de tele venta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.

ARTÍCULO 2.2.2.51.4. Queja ante el proveedor del bien o servicio. El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente sobre el contenido mínimo de la queja.

Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

ARTÍCULO 2.2.2.51.5. Contenido de la queja ante el proveedor del bien o servicio. La queja ante el proveedor del bien o servicio contendrá como mínimo: 1. Manifestación expresa de las

razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago. 2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del presente Decreto. 3. Valor por el que se solicita la reversión. 4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

ARTÍCULO 2.2.2.51.6. Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico. Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el consumidor tiene para presentar la queja ante el proveedor del bien o servicio, según lo dispuesto en el artículo anterior, aquel deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio. Para tal efecto, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien.....

ARTÍCULO 2.2.2.51.7. Contenido de la notificación. La notificación al emisor del instrumento de pago deberá contener como mínima lo siguiente: 1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago. 2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del presente Decreto. 3. Valor por el que se solicita la reversión. 4. Identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso. 5. identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. 6. Constancia de la queja presentada ante el proveedor.

ARTÍCULO 2.2.2.51.8. Trámite de la reversión del pago. Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión el artículo 2.2.2.51.6. del presente Decreto. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor.

PARÁGRAFO 1. El banco o entidad en la cual el productor o proveedor tiene la cuenta de depósito deberá suministrar a este la información de la transacción reversada.

PARÁGRAFO 2. Los participantes en el proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de solicitud de reversión del pago, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar la solicitud de reversión de pago en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente capítulo. Dicho formulario contendrá expresamente las causales que dan lugar a la reversión del pago las cuales serán señaladas por el consumidor según sea su caso.

clara en indicar que la compra electrónica realizada al almacén ALKOSTO en fecha 19 de agosto de 2021, era un fraude, interpuse la queja inmediatamente ante los dos establecimientos – AV VILLAS S.A. y ALKOSTO-. Al proveedor me comuniqué telefónicamente con la línea de atención de servicio al cliente de ALKOSTO al número (1)4073033, donde informe de lo acontecido y **solicite que se reversara esa compra**, ya que se había realizado sin mi autorización y pagado a través de PSE, de manera fraudulenta por delincuentes informáticos. Dicha petición quedó radicada en dicho establecimiento con el número ALKOST-4012137 y 4012132. En relación al BANCO AV VILLAS, sobran las solicitudes verbales y escritas que eleve en el mismo sentido, personalmente y a través de los canales electrónicos habilitados, incluso se elevó petición ante el defensor del cliente de dicha entidad bancaria, no obstante, agotada toda esta tramitación, han pasado más de 15 días hábiles y el dinero hurtado, de fácil reversión no reposa en mi cuenta de ahorros, recayendo toda culpa en la entidad bancaria.

20. Mediante oficio de fecha 07 de diciembre de 2021 el Banco AV VILLAS me informa que se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado RE143191-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos, sin embargo, el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA no autorizó la reversión de la transacción, para lo cual me adjunta copia de la respuesta. Frente a esta respuesta es oportuno indicar que ni el BANCO AV VILLAS ni ALKOSTO están dando cumplimiento a lo contemplado en el Decreto 587 de 2016, cuando en mi caso se cumplen como lo mencione en los numerales anteriores cada uno de los requisitos para que se procediera a la devolución del dinero, ALKOSTO no tiene que autorizar nada, reitero, HAY UN FRAUDE, terceras personas fácilmente evadieron la seguridad del portal de la entidad bancaria, ingresando a mi cuenta, se apropiaron de parte de mi dinero e hicieron una compra, esta situación se puede verificar de manera ágil, pronta sencilla, todo está registrado en la plataforma de la entidad, es el BANCO AV VILLAS que maneja el sistema operativo, el software y puede constatar que esa transacción se hizo por fuera de mi dominio, debe hacerse la devolución inmediata de los dineros, no pueden convertirse en cómplices del hurto; no soy yo la delincuente.
21. El Banco AV VILLAS en el oficio de fecha 07 de diciembre de 2021 hace mención a que se me entrega copia de la respuesta negativa de ALKOSTO, sin embargo, hace mención a la misma pero no la entrega o adjunta, además, ha omitido dar respuesta a las observaciones y requerimientos que el Defensor del Cliente les pone de presente mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021. La entidad bancaria no puede pretender que como cliente tengo la carga de probar el proceder culposo de la institución, cuando es esta quien administra la plataforma, impone las medidas de seguridad e imparte directrices a sus clientes para su uso, por lo que debe proceder de manera inmediata a reintegrarme los

DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE
(\$10.478.000) extraído digitalmente de mi cuenta.

22. Según lo previsto por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) y las Circulares Básica Contable y Financiera (100 de 1995) y Básica Jurídica (007 de 1996) la actividad financiera son realizadas por expertos que asumen un deber de custodia de dineros ajenos, siéndole exigibles unos altos y especiales cargas o cumplimiento de estándares de seguridad, diligencia, implementación de mecanismos de control y verificación de las transacciones e incluso de seguridad de la confiabilidad de la información y preservación de la confiabilidad, por lo que la asunción de los riesgos no les corresponda a los clientes que han encomendado el cuidado de parte de su patrimonio a la entidad bancaria, de ahí que sea ellos quienes deban asumir tal riesgo, ya que es la entidad crediticia la que ha puesto al servicio del cliente los recursos informáticos y los sistemas de comunicación a través de la red.
23. Por otro lado, es oportuno indicar que no haga relación a la suma de \$600.000 que fue hurtada de mi cuenta de ahorros No. 252835959 a través de cajero electrónico, dado que en fecha 7 de septiembre de 2021 fue reintegrada por la entidad crediticia, procedimiento similar que debe efectuarse para los \$10.478.000.

PETICIÓN

Con fundamento en todo lo expuesto, solicito a Usted muy comedidamente.

PRIMERO: QUE DE MANERA INMEDIATA se proceda a **REINTEGRAR y/o DEVOLVER** la suma de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE (\$10.478.000)** extraído digitalmente de mi cuenta de manera fraudulenta por delincuentes informáticos que fácilmente vulneraron la seguridad del portal bancario, bajo la modalidad de compra **en línea en el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto-** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial, con CUS 1100383980.

SEGUNDO: ENTREGAR COPIA INTEGRAL de los documentos que prueban que la transacción electrónica - compra realizada y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una compra **en línea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial-, se realizaron con el dispositivo transaccional que estaba en mi poder, **de igual manera, aquellas pruebas** que demuestren que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente

TERCERO: INFORMAR y ENTREGAR COPIA de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto- para dar aplicabilidad a la figura de REVERSIÓN DE PAGO ante los hechos denunciados.

CUARTO: INFORMAR DE MANERA CLARA Y DETALLADA los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE Serna & Rojas defensoría del consumidor financiero le realiza al BANCO AV VILLAS.

QUINTO: como CONSECUENCIA de lo anterior se me notifique cualquier decisión

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Invoco como normas de derecho las siguientes:

Art. 2, 13, 23, 78, 335 de la Constitución Política; artículo 15 y ss de la ley 1755 de 2015; Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) y las Circulares Básica Contable y Financiera (100 de 1995) y Básica Jurídica (007 de 1996); artículo 51 de la ley 1480 de 2011 y Decreto 587 de 2016

PRUEBAS

Solicito se tengan como tales:

- Denuncia penal instaurada en fecha 20 de agosto de 2021. Fls 1 a 12.
- Copia del Email donde consta el envío del denuncia a la Fiscalía General de la Nación de fecha 20 de agosto de 2021. Fls 13.
- Copia del Email - Queja elevada ante el Establecimiento Comercial **Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto-** de fecha 20 de agosto de 2021. Fls 14 a 15.
- Copia del Email - Queja elevada ante el Banco AV VILLAS S.A. de fecha 25 de agosto de 2021. Fls 16 a 19.
- Copia de Email- Oficio – Queja elevado ante el Defensor del Cliente del BANCO AV VILLAS S.A. de fecha 25 de agosto de 2021. Fls. 16 a 19.
- Respuesta de ALKOSTO de fecha 1 de septiembre de 2021. Fls 20.
- Respuesta Banco AV VILLAS al requerimiento de la Defensoría del Cliente de fecha 7 de septiembre de 2021. Fls 21 a 22.
- Respuesta COMCEL S.A de fecha 14 de septiembre de 2021. Fls 23 a 24.
- Copia Email- Oficio- Queja reportes nuevas irregularidades elevada ante el Banco AV VILLAS S.A. y ante el Defensor del Cliente de fecha 23 de septiembre de 2021. Fls 25 a 31.

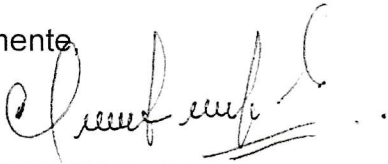
- Copia respuesta del Banco AV VILLAS al oficio enviado donde se denuncian nuevas irregularidades en el manejo de mis cuentas. Fls 32.
- Copia oficio Defensoría del Cliente Radicado No 01-049-2021-08-30-3 de fecha 28 de septiembre de 2021. Fls 33.
- Copia Respuesta del Banco AV VILLAS de fecha 4 de octubre de 2021. Fls 34.
- Copia concepto radicado No 01-049-2021-08-30-3 del Defensor del cliente de fecha 3 de diciembre de 2021. 35 a 44.
- Copia Ultima Respuesta del Banco AV VILLAS de fecha 7 de diciembre de 2021. Fls 45 a 46.
- Copia concepto replica radicado No 01-049-2021-08-30-3 respuesta del Defensor del cliente de fecha 13 de diciembre de 2021. Fls 47 a 48.
- Copia cedula de ciudadanía de Claudia Alejandra Adrada Erazo. Fls 49.
- Certificaciones de las cuentas de ahorros. Fls 50 a 51.

NOTIFICACIONES

Las notificaciones las recibiré en mi correo electrónico: clauadrada@yahoo.com; celular 3146306892.

Muy expectante a la respuesta que le pueda dar a la presente

Atentamente,



CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO

C.C. No. 34.562.354 de Popayán

Con copia a: Superintendencia financiera- super@superfinanciera.gov.co

Defensoría consumidor financiero- defensoria@sernarojasasociados.com

CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado
1100383980	10.478.000,00	8909009431	COLOMBIANA DE COMERCIO SA	Aprobada	52526292	BANCO AV VILLAS	19/08/2021 17:54:30	19/08/2021 18:01:16
Impuesto	Ticket ID	Ciclo Origen	Ciclo Transacción	Servicio Cód	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3
1.672.958,00	1614210684	1	1	VENTAS INTERNET	KTINT	191.156.54.240	CC	34562354
Tipo de Usuario	Tipo de Autorización	Fecha-Hora recepción	Modalidad de Vinculación	ID Función	Nombre Funcionalidad	Código Respuesta Frg	Causal de Riesgo de Fraude	Score de Fraudes
Natural	Autorización Flujo	19/08/2021 18:01				SI		40
E-Mail Cliente	Identificación C	Tipo de Cuenta	Número de Cuenta Destino	Procedencia	Medio de Pago	Tipo de Dispositivo	Navegador	Tipo de Flujo
clauadrada@y	34562354	Corriente	00816999730	Débito	Débito en Cuenta	Desktop	Chrome - 92.0	Pse 1.0

Respuesta Reclamo 12079414

De: Banco AvVillas (aplcur@bancoavvillas.com.co)

Para: clauadrada@yahoo.com

Fecha: jueves, 19 de mayo de 2022, 04:55 p. m. GMT-5

***** Este mensaje y sus anexos han sido sometidos a programas antivirus, por lo cual consideramos se encuentra libres de virus o cualquier anomalía que pueda afectar a terceros, sin embargo, el destinatario debe verificar con sus propias protecciones que ellos no están afectados por virus u otros defectos, en cuyo caso, el remitente no asume responsabilidad alguna por el recibo, transmisión y uso de éste material. *****

Estimado cliente, reciba un cordial saludo.

Absténgase de abrir este correo si no ha realizado ninguna solicitud ante el Banco Avvillas.

Para una mejor experiencia en la recepción y lectura de la respuesta a su solicitud radicada en nuestro Banco, encuentra en el archivo adjunto la respuesta y anexos (de ser el caso) a su petición.

El contenido de la comunicación es personal y confidencial, por lo cual esta ha sido enviada con una clave de seguridad que es su número de identificación o Nit de la empresa sin dígito de verificación. Para abrir el archivo es necesario tener instalada la última versión de Adobe Reader; en caso de no tener esta aplicación, la puede descargar desde el sitio Web de Adobe.

Si tiene alguna consulta o desea actualizar sus datos de contacto, comuníquese con nosotros a través de las siguientes líneas telefónicas:

- Bogotá (1) 4441777 o 3363199
- Medellín (4) 3256000
- Cali (2) 8859595
- Barranquilla (5) 3304330
- Bucaramanga (7) 6302980
- Línea Nacional 018000518000

Esperamos haber atendido el objeto de su comunicación y le reiteramos nuestra voluntad de servicio.

Cordialmente,

Banco AV Villas

Por favor no responder este correo.



AvVillas - DETALLE TX.pdf
25.6kB

Popayán Cauca, mayo 23 de 2022

Doctora:

MARÍA MERCEDES CORTES BRAVO

Fiscal Local 04 Popayán Cauca

E mail – mariam.cortes@fiscalia.gov.co ;

ASUNTO: DERECHO PETICIÓN - ARTÍCULO 23 C.N.
RADICACIÓN: 190016000601202156848
DELITO: HURTO INFORMÁTICO
VICTIMA: CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO

Cordial Saludo.

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con la cédula de ciudadanía No 34.562.354 expedida en Popayán Cauca, de la manera más respetuosa y con fundamento en el Art. 23 de la Constitución Nacional y artículo 13 y ss de la ley 1755 de 2015, presento a usted el siguiente derecho de petición, de acuerdo a los siguientes:

HECHOS

1. El día 19 de agosto de 2021 se realizaron desde mi cuenta de ahorros No. 252944520 la transacción por pago PSE al **Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto**, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 por la adquisición de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial; desde mi cuenta de ahorros No. 252835959 el retiro de \$600.000 a través de cajero electrónico.
2. por obvias razones, al no ser yo, como titular de la cuenta bancaria, la persona que había realizado tales transacciones, inmediatamente procedí a ingresar a la aplicación y bloquear las respectivas cuentas e informar vía telefónica y personalmente acudiendo a la sede bancaria donde di apertura a mis cuentas, que se había ejecutado un fraude electrónico, había fallado la seguridad del banco porque esas transacciones las habían realizado terceras personas, estos hechos fueron dados a conocer el mismo día que se produjo el fraude – 19 de agosto de 2021-, 20 de agosto de 2021, 10 de septiembre de 2021 y 12 de noviembre de 2021. De igual forma, se pusieron en conocimiento de la fiscalía General de la Nación.

3. Ante el denuncia instaurado a través de la plataforma digital se me genero el código único de investigación CUI 190016000601202156848, el cual fue asignado por reparto a la Fiscalía a su cargo.
4. Teniendo en cuenta el daño que se causó con el hurto informático, requiero adelantar diferentes trámites administrativos ante entidades de carácter Público y privada, para ello, es necesario acredita mi calidad de víctima que ostento dentro del proceso penal

PETICIÓN

Con fundamento en todo lo expuesto, solicito a Usted muy comedidamente

1. Se me expida en el menor tiempo posible CERTIFICACIÓN clara y completa del número del proceso penal, nombres completos e identificación de quien ostenta la calidad de víctima, fecha de ocurrencia de los hechos, delito investigado, medio de interponerse la denuncia y estado actual del proceso.
2. Se me informe de manera detallada y clara el estado actual del proceso.
3. Se me expida copia completa del proceso penal.

4. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Invoco como normas de derecho las siguientes: Art. 2, 13, 23, Constitución Política; artículo 132 y ss de la ley 906 de 2004.

Recibo notificaciones en el correo electrónico clauadrada@yahoo.com; celular No. 3146306892.

Atentamente,



CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
C.C. No. 34.562.354 Popayán Cauca

REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS
POPAYÁN – CAUCA
COD: 190014488004

EMAIL: j04pmpayan@cendoj.ramajudicial.gov.co

Popayán, Cauca nueve (09) de junio de dos mil veintidós (2022)

SEÑORES
BANCO AV VILLAS
EMAIL: notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co
CIUDAD

Referencia:

PROCESO:	ACCIÓN DE TUTELA
RADICACIÓN:	190014088004-2022-00084-00
ACCIONANTE:	CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
ACCIONADO:	BANCO AV VILLAS

Cordial saludo,

Debidamente autorizada por la señora Juez, me permito notificar la sentencia de primera instancia proferida dentro del asunto de la referencia en la cual se **RESUELVE: PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de que es titular señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con cédula de ciudadanía No 34.562.354 vulnerado por el BANCO AV VILLAS, de conformidad con las razones expuestas. **SEGUNDO:** En consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** al BANCO AV VILLAS a través de su representante legal o a quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho antes, proceda a dar una respuesta clara, congruente y de fondo a la petición de fecha 29 de abril de 2022, presentada por la señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO remitiéndole copia de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de comercio Alkosto para dar aplicabilidad a la figura de reversión de pago ante los hechos denunciados e informándole los trámites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021 le realiza al BANCO AV VILLAS S A respuesta que deberá notificar en debida forma a la peticionaria. **TERCERO:** Notificar esta providencia a las partes personalmente o por cualquier otro medio de comunicación eficaz, indicando a los interesados que dentro de los tres días siguientes a su notificación el fallo podrá ser impugnado. **CUARTO:** En caso de no serlo, remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Se adjunta a lo enunciado sentencia de primera instancia y oficios de notificación en dos archivos pdf.

Lo anterior para su conocimiento y fines legales pertinentes.

Con toda consideración,

MAGNOLIA ANDREA CAMACHO TOBAR

Secretaria

REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS
POPAYÁN – CAUCA
COD: 190014488004
EMAIL: j04pmpayan@cendoj.ramajudicial.gov.co

Popayán, Cauca nueve (09) de junio de dos mil veintidós (2022)

SEÑORA
CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
EMAIL: clauadrada@yahoo.com
CIUDAD

Referencia:

PROCESO:	ACCIÓN DE TUTELA
RADICACIÓN:	190014088004-2022-00084-00
ACCIONANTE:	CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
ACCIONADO:	BANCO AV VILLAS

Cordial saludo,

Debidamente autorizada por la señora Juez, me permito notificar la sentencia de primera instancia proferida dentro del asunto de la referencia en la cual se **RESUELVE: PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de que es titular señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con cédula de ciudadanía No 34.562.354 vulnerado por el BANCO AV VILLAS, de conformidad con las razones expuestas. **SEGUNDO:** En consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** al BANCO AV VILLAS a través de su representante legal o a quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho antes, proceda a dar una respuesta clara, congruente y de fondo a la petición de fecha 29 de abril de 2022, presentada por la señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO remitiéndole copia de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de comercio Alkosto para dar aplicabilidad a la figura de reversión de pago ante los hechos denunciados e informándole los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021 le realiza al BANCO AV VILLAS S A respuesta que deberá notificar en debida forma a la peticionaria. **TERCERO:** Notificar esta providencia a las partes personalmente o por cualquier otro medio de comunicación eficaz, indicando a los interesados que dentro de los tres días siguientes a su notificación el fallo podrá ser impugnado. **CUARTO:** En caso de no serlo, remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Se adjunta a lo enunciado sentencia de primera instancia y oficios de notificación en dos archivos pdf.

Lo anterior para su conocimiento y fines legales pertinentes.

Con toda consideración,


MAGNOLIA ANDREA CAMACHO TOBAR

REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS
POPAYÁN – CAUCA
COD: 190014488004
EMAIL: j04pmpayan@cendoj.ramajudicial.gov.co

Secretaria

Popayán, Cauca nueve (09) de mayo de dos mil veintidós (2022)

SEÑORES
EMSSANAR SAS
EMAIL: emssanarsas@emssanar.org.co
tutelasrvc@emssanar.org.co
CIUDAD
Referencia:
Ref:

PROCESO:	ACCIÓN DE TUTELA
RADICACIÓN:	190014088004-2022-00059-00
ACCIONANTE:	JOSE FRANCISCO MONTES LOPEZ
ACCIONADO:	EMSSANAR SAS

Cordial saludo,

Debidamente autorizada por la señora Juez, me permito notificar la sentencia de primera instancia de la fecha proferida dentro del asunto de la referencia en la cual se **RESUELVE:** PRIMERO: Tutelar el derecho a la salud y vida en condiciones de dignidad humana, incoadas por José Francisco Montes López, consecuencia de lo anterior, CONFIRMAR la medida provisional del 26 de abril de 2022. SEGUNDO: Corolario de lo anterior, ordenar a EMSSANAR S.A.S, que, de forma inmediata, si

**REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS
POPAYAN – CAUCA
COD: 190014488004**

EMAIL: j04pmpayan@cendoj.ramajudicial.gov.co

aún no lo ha hecho, proceda a entregar al señor José Francisco Montes López, la dosis completa y cantidad de medicamentos formulados para tres meses de, 90 tabletas de Warfarina 5 Mg por, 180 tabletas de losartan 50 Mg, 180 tabletas de carvedilol 25 Mg, y 6 betametasona spray nasal 50 mg para 6 meses, en ocasión a su diagnóstico de hipertensión esencial, y los que se llegaren a recetar a futuro para el control de su hipertensión arterial, en cantidad y dosis debidamente expedida por su médico tratante adscrito a Emssanar EPS. TERCERO: Negar el amparo integral. CUARTO: Notificar esta providencia a las partes personalmente o por cualquier otro medio de comunicación eficaz, indicando a los interesados que dentro de los tres días siguientes a su notificación el fallo podrá ser impugnado. QUINTO: En caso de no serlo, remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Se adjunta a lo enunciado sentencia de primera instancia, oficios de notificación en dos archivos pdf.

Lo anterior para su conocimiento y fines legales pertinentes.

Con toda consideración,



MAGNOLIA ANDREA CAMACHO TOBAR

Secretaria

**JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE
GARANTIAS**



Popayán, ocho (08) de junio dos mil veintidós (2022)

OBJETO DE LA DECISIÓN

Se procede a emitir sentencia de primera instancia, en la demanda incoada por la señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con cédula de ciudadanía No 34.562.354 en contra del BANCO AV VILLAS, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

DEMANDA Y PRETENSIONES

Refiere la accionante que el 29 de abril de 2022, radicó en el Banco AV VILLAS ubicado en la carrera 9 No 17N-11, barrio Antonio Nariño de esta ciudad derecho de petición en el cual solicita:

".. PRIMERO: QUE DE MANERA INMEDIATA se proceda a REINTEGRAR Y/O DEVOLVER la suma de DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE (\$10.478.000) extraído digitalmente de su cuenta de manera fraudulenta por delincuentes informáticos que fácilmente vulneraron la seguridad del portal bancario bajo la modalidad de compra en línea en el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de comercio SA -

Alkosto- de 2 computadores Macbook Air de 13' MGN 63 LA/A chip M1 RAM B gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial, con CUS 1100383980.

. SEGUNDO: ENTREGAR COPIA INTEGRAL de los documentos que prueban que la transacción electrónica - compra realizada y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, por valor de \$10.478.000 correspondiente a una compra en línea en Alkosto de 2 computadores Macbook Airde 13" MGN 63 LtuA chip M1 RAM B gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial-, se realizaron con el dispositivo transaccional que estaba en mi poder, de igual manera aquellas pruebas que demuestren que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente.

TERCERO: INFORMAR y ENTREGAR copia de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de comercio Alkosto: para dar aplicabilidad a la figura de reversión de pago ante los hechos denunciados.

CUARTO: INFORMAR DE MANERA CLARA Y DETALLADA los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021 le realiza al BANCO AV VILLAS S A QUINTO: como CONSECUENCIA de lo anterior se me notifique cualquier decisión."

Precisa que el BANCO AV VILLAS S.A, recepcionó la petición con todos los documentos de soporte y generó la radicación No. 12079414, recibiendo

respuesta el día 19 de mayo de 2022 a través del correo electrónico indicándole en el asunto - respuesta reclamo 12079414- , adjuntado un documento en pdf AV VILLAS DETALLES TX, sin embargo, al abrir el mismo no contiene las repuestas claras, concretas y de fondo a las solicitudes realizadas el día 29 de abril de 2022 y el documento adjunto, ni siquiera contiene una explicación ni se detalla cada uno de los ítems requeridos en la petición.

Solicita en su demanda, que se ampare el derecho fundamental de petición, en consecuencia, se le ordene al Banco AV VILLAS que proceda a dar respuesta de fondo a la petición elevada el 29 de abril de 2022.

DE LAS RESPUESTAS

-La representante legal para actuaciones judiciales del BANCO AV VILLAS., informa que envió respuesta a la peticionaria el 18 de mayo de 2022 a la dirección y al correo electrónico (que registra en los sistemas internos de Protección S.A.), tal como se demuestra en los documentos adjuntos.

Resalta que la discusión que se genere relacionada entre la accionante y el Banco con ocasión los hechos narrados por ella, es a través de un trámite de competencia exclusiva de la Jurisdicción ordinaria y no del trámite tutelar como lo pretende la accionante.

Aduce que las reclamaciones por hurtos son del exclusivo resorte de la jurisdicción ordinaria y penal y no de la tutela y para el Banco la investigación realizada al interior es el fundamento para tomar la decisión de no reintegro de las sumas de las transacciones.

Reitera que de los hechos expuestos en el escrito de tutela se deduce fácilmente que estamos frente a una controversia derivada de una relación estrictamente contractual y por ende de carácter legal, para cuya solución existen otros medios de defensa ante la jurisdicción ordinaria.

Señala que la pretensión de la actora es pecuniaria, la cual no le compete al Juez Constitucional dirimirla, ya que este no es el mecanismo idóneo para obtener derechos económicos y si la accionante presenta inconformidades con la respuesta deberá acudir a los mecanismos ordinarios y-o del consumidor que el ordenamiento jurídico Colombiano contempla, pues no se puede pretender que la respuesta a las peticiones necesariamente sea favorable a los intereses de quien las invoca.

Afirma que no está violando derecho fundamental alguno y solicita se niegue el amparo deprecado.

CONSIDERACIONES

1. Competencia.- De conformidad con lo dispuesto en los Decretos 2591 de 1991 y 1382 de 2000, éste Juzgado es competente para conocer de la acción que nos ocupa.

2. Planteamiento del problema jurídico

Acorde con los planteamientos expuestos, corresponde establecer si el BANCO AV VILLAS ha vulnerado injustificadamente el derecho fundamental de petición de la accionante ¿al no resolver de fondo el derecho de petición radicado el 29 de abril de 2022?

3.- Marco Constitucional

3.1 DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Carta Política enmarca el derecho de petición como la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, con el fin de solicitar la resolución de un asunto de interés para el petente. Es un derecho que dota a los individuos de un poder de interlocución con las autoridades e incluso con los particulares que presten servicios públicos.

Cumple tal prerrogativa una doble función: por una parte, la de exigencia de una pronta y efectiva respuesta de las autoridades a lo pedido; de otra, se constituye en un mecanismo de participación ciudadana que faculta al administrado a ser escuchado en los asuntos relativos a la organización y funcionamiento de las instituciones y de los servicios públicos. Queda así claro, que el núcleo esencial del derecho no sólo queda radicado en la posibilidad de manifestar inquietudes respetuosas ante las entidades públicas, sino en la resolución pronta de las mismas.

Son elementos característicos del derecho en comento los siguientes¹:

- La posibilidad cierta, efectiva y real de elevar en términos respetuosos solicitudes a las autoridades públicas, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o abstenerse de tramitarlas;
- El derecho a obtener una respuesta oportuna, lo que supone que la misma se adopte dentro de los términos establecidos de manera general o especial en el ordenamiento jurídico;

¹ Véase por ejemplo, sentencia T-361 de 2009, MP Humberto Antonio Sierra Porto.

- El derecho a obtener una respuesta de fondo, que contemple la plena correspondencia entre la materia propia de la solicitud y la contestación dada por parte de la autoridad competente, sin perjuicio de que ésta sea o no favorable a los intereses del peticionario, pero quedando proscritas las respuestas evasivas o elusivas;
- El derecho a que tal decisión sea comunicada en debida forma al interesado. Con lo cual, el derecho a obtener una respuesta pronta y eficaz, no incluye en forma alguna el derecho a exigir de la autoridad una decisión favorable; y que
- La falta de competencia de la entidad ante la cual se ha planteado el requerimiento no la exonera al deber de responder y finalmente, que cualquier respuesta exige ser notificada al interesado.

En consideración al carácter fundamental del derecho de petición, ha afirmado la jurisprudencia que cuando se trata de su salvaguarda *“el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”*², de manera entonces que su vulneración, por ausencia de contestación en los términos arriba indicados, o ante la falta de notificación de la misma, habilita la procedencia y concesión de este mecanismo de protección.

De esta forma, nuestra alta corporación constitucional al referirse al derecho

² Sentencia T-149 de 2013. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez

fundamental de petición, señaló que este se encuentra conforme a los principios que guían al Estado liberal, democrático y participativo como el nuestro, y en cuanto a su contenido ha establecido que la pronta resolución de la petición, como la respuesta que ella implique, ya sea positiva o negativa, hacen parte de su núcleo esencial.

Significa lo anterior que el derecho de petición no se satisface con la sola certificación o constancia de que tal solicitud se ha hecho, puesto que, por mandato constitucional se exige es la obtención de una pronta respuesta que no ha de ser la meramente formal.

En este orden de ideas, debe entenderse que la orden de tutela suplicada, en caso de violación al derecho de petición, ha de dirigirse solamente en el sentido de requerir a la autoridad para que esta proceda a resolver positiva o negativamente, desterrando el silencio no justificado de la entidad con respecto a la solicitud.

En resumen, la respuesta del derecho de petición debe cumplir con los siguientes requisitos: (i) sea oportuna; (ii) debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; y (iii) ser puesta en conocimiento del peticionario.

4. Análisis del caso concreto

En el sub lite, se advierte que la promotora de la acción ha considerado quebrantado el derecho fundamental de petición, al omitir la entidad accionada pronunciarse de fondo con respecto al derecho de petición radicado el 29 de abril de 2022.

Por su parte, el Banco AV VILLAS en la contestación de la acción constitucional informa que envió respuesta a la peticionaria y las reclamaciones por hurtos son del exclusivo resorte de la jurisdicción ordinaria y penal y no del resorte del juez tutela, aunado a que la decisión de no reintegrar a la accionante las sumas de las transacciones se justifica en la investigación que realizó, por lo que no está violando derecho fundamental alguno y solicita se niegue el amparo deprecado.

Al respecto debe precisar que no existe discusión en que el 18 de mayo de 2022 se emitió por el Banco accionado una respuesta a la petición elevada y que la misma fue debidamente notificada, sin embargo, la accionante considera que la respuesta emitida no es clara, concreta y de fondo frente a las solicitudes realizadas.

Ahora bien, del análisis de la precitada respuesta se tiene que se indica a la peticionaria que se ratifica en la respuesta anteriormente enviada, en donde se indicó que se realizó el respectivo contacto con el establecimiento, donde este no autorizó el débito del dinero. Se realizaron los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43749-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizó la reversión de la transacción, por lo anterior se adjunta detalle de la transacción. Aclara que el Banco, en operaciones no presenciales, es un receptor de una transacción realizada entre el tarjetahabiente y el comercio, cumpliendo la función de autorizar y atender un crédito a partir de una línea aprobada siempre y cuando se cumplan las condiciones de seguridad y confirmación de datos, los cuales son suministrados por el cliente durante el contacto con el establecimiento, motivo por el cual el Banco AV Villas no está facultado para cancelar autorizaciones previamente acordadas entre el establecimiento de comercio y el tarjetahabiente. Reitera que se realizaron los trámites correspondientes ante ACH

mediante radicado REI43191- 1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos sin embargo el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizó la reversión de la transacción”.

Bajo el anterior panorama resulta palmario del análisis de las pruebas allegadas que si bien la señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, recibió la respuesta a su solicitud por parte de la accionada de la lectura atenta de la misma se verifica que sólo resuelve la primera y segunda pretensión o solicitud respecto a la devolución de sumas de dinero y el soporte de transacciones, por lo tanto, se advierte que no es suficiente y de fondo, ya que no se dio acceso a los documentos que requirió y de los cuales puede obtener copia por no tener reserva legal, ni se le informó los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero bajo este entendido, se desvirtúa uno de los argumentos presentados en la contestación de la demanda por la empresa accionada.

De ahí que se colige que aunque se dio una respuesta al tutelante es diáfana la vulneración del derecho fundamental de petición, pues la respuesta surtida no cumple con los presupuestos de suficiencia, efectividad y congruencia para entender satisfecho el derecho de petición elevado por la peticionaria, aunado al hecho de que no exista motivo probado y razonable que justifique la no entrega de las copias solicitados por la señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO ni el suministro de la información requerida.

Así las cosas, no puede entenderse que ha cesado la vulneración del derecho invocado del cual es titular la tutelante y en ese orden de ideas, habrá de concederse el amparo y ordenar al BANCO AV VILLAS, a través de su representante legal o a quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho antes, proceda a dar una repuesta congruente y de fondo a la

petición de fecha 24 de abril de 2022, presentada por la señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO remitiéndole copia de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de comercio Alkosto: para dar aplicabilidad a la figura de reversión de pago ante los hechos denunciados e informándole los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021 le realiza al BANCO AV VILLAS S A respuesta que deberá notificar en debida forma a la peticionaria.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Cuarto Penal Municipal con funciones de control de garantías, de Popayán Cauca**, administrando justicia en nombre del pueblo y por autoridad de la constitución:

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de que es titular señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con cédula de ciudadanía No 34.562.354 vulnerado por el BANCO AV VILLAS, de conformidad con las razones expuestas.

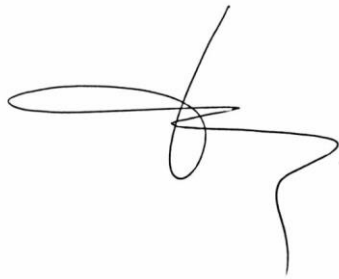
SEGUNDO: En consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** al BANCO AV VILLAS a través de su representante legal o a quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho antes, proceda a dar una repuesta clara, congruente y de fondo a la petición de fecha 29 de abril de 2022, presentada por la señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO remitiéndole copia de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de comercio Alkosto: para dar aplicabilidad a la figura de reversión de

pago ante los hechos denunciados e informándole los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021 le realiza al BANCO AV VILLAS S A respuesta que deberá notificar en debida forma a la peticionaria.

TERCERO: Notificar esta providencia a las partes personalmente o por cualquier otro medio de comunicación eficaz, indicando a los interesados que dentro de los tres días siguientes a su notificación el fallo podrá ser impugnado.

CUARTO: En caso de no serlo, remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop on the left, a horizontal stroke, and a long, sweeping tail that curves upwards and to the right.

DORANY RIVERA VELASCO
J U E Z

Acción de tutela: 2022-00084-00

Accionante: CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO

Accionado: BANCO AV VILLAS

Tutela Primera instancia

Popayán, 18 julio de 2022

Doctora:

DORANY RIVERA VELASCO

Juzgado Cuarto Penal Municipal

Funciones de Control de Garantías

E mail. J04pmpayan@cendoj.ramajudicial.gov.co

Asunto. **APERTURA INCIDENTE DE DESACATO**

Radicación. **202200084-00**

Accionante. CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO

Accionado. BANCO AV VILLAS

Cordial Saludo.

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, de la manera más respetuosa me dirijo a su Despacho con el fin de solicitar **APERTURA INCIDENTE DE DESACATO** de la sentencia proferida el día 08 de junio de 2022, dentro del proceso de la referencia, con fundamento en los siguientes:

HECHOS

1. Presente acción de tutela en contra del BANCO AV VILLAS, el trámite de dicha acción constitucional le correspondió a su Despacho, resuelto mediante sentencia de fecha 08 de junio de los corrientes, en la cual se ordenó:

“PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de que es titular señora

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con cédula de ciudadanía No

34.562.354 vulnerado por el BANCO AV VILLAS, de conformidad con las razones expuestas.

SEGUNDO: En consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** al BANCO AV VILLAS a través de su representante legal o a quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho antes, proceda a dar una respuesta clara,

congruente y de fondo a la petición de fecha 29 de abril de 2022, presentada por la señora CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO remitiéndole copia de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de comercio Alkosto: para dar aplicabilidad a la figura de reversión de pago ante los hechos denunciados e informándole los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE SERNA&ROJAS defensoría del consumidor financiero, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021 le realiza al BANCO AV VILLAS S A respuesta que deberá notificar en debida forma a la peticionaria.

TERCERO: Notificar esta providencia a las partes personalmente o por cualquier otro medio de comunicación eficaz, indicando a los interesados que dentro de los tres días siguientes a su notificación el fallo podrá ser impugnado.

CUARTO: En caso de no serlo, remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión”.

2. El Banco AV. VILLAS, no ha dado respuesta clara, concreta y de fondo a mi derecho de petición y que fueron objeto de amparo Constitucional, no quedando a su arbitrio respuestas de manera general y abstractas o decidir qué contestar o no. la entidad bancaria no puede pasar por alto la orden de su Señoría, como Juez Constitucional.
3. Es oportuno reiterar, que a la fecha la entidad bancaria, no ha dado respuesta a mi derecho de petición y ha hecho caso omiso a la orden judicial. Esto es:

“PRIMERO: QUE DE MANERA INMEDIATA se proceda a REINTEGRAR y/o DEVOLVER la suma de DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE (\$10.478.000) extraído digitalmente de mi cuenta de manera fraudulenta por delincuentes informáticos que fácilmente vulneraron la seguridad del portal bancario, bajo la modalidad de compra en línea en el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto- de 2 computadores Macbook Air de 13” MGN 63 L/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial, con CUS 1100383980”.

El banco Av villas no me ha respondido de manera clara, concreta y de fondo si va a proceder o no a reintegrarme los \$10.478.000, suma que fue sustraída de manera fraudulenta por delincuentes informáticos, que violaron la seguridad del portal bancario, al igual que los motivos de su decisión a dicho respecto.

SEGUNDO: ENTREGAR COPIA INTEGRAL de los documentos que prueban que la transacción electrónica - compra realizada y que fue aprobada por el banco a la empresa Colombiana de Comercio SA, con CUS 1100383980 por valor de \$10.478.000 correspondiente a una **compra en línea en Alkosto** de 2 computadores Macbook Air de 13" MGN 63 LA/A chip M1 RAM 8 gb disco estado sólido de 256 giga bytes- gris espacial-, se realizaron con el dispositivo transaccional que estaba en mi poder, **de igual manera, aquellas pruebas** que demuestren que la posible copia de estos dispositivos ocurrió bajo la esfera de dominio del cliente.

A. El banco Av Villas no me ha hecho entrega de la copia íntegra de los documentos que prueban que la transacción electrónica y compra aprobada con CUS 1100383980, se realizaron con el dispositivo electrónico que estaba en mi poder.

B. El banco Av Villas no me ha hecho entrega de aquellas pruebas que demuestren que el dispositivo transaccional utilizado para la compra electrónica OCURRIO BAJO LA ESFERA DEL PODER DE LA TITULAR.

TERCERO: INFORMAR y ENTREGAR COPIA de los documentos, oficios que se expidieron en relación a las alertas o medidas de seguridad que se adoptaron con el Establecimiento Comercial Empresa Colombiana de Comercio SA – Alkosto- para dar aplicabilidad a la figura de REVERSIÓN DE PAGO ante los hechos denunciados.

El banco Av Villas no me ha informado, ni entregado de los documentos, oficios que expidió o envió, en su momento, de las alertas o medidas adoptadas para dar reversión de pago, ante los hechos informados de hurto informático.

CUARTO: INFORMAR DE MANERA CLARA Y DETALLADA los tramites o respuestas generadas como consecuencia de los requerimientos que el DEFENSOR DEL CLIENTE Serna & Rojas defensoría del consumidor financiero le realiza al BANCO AV VILLAS.

El banco Av Villas no me ha informado de manera clara y detallada, ni me ha hecho entrega de las respuestas dadas a los requerimientos solicitados por el defensor del cliente, mediante oficio de fecha 28 de septiembre de 2021.

PETICIÓN

Con fundamento en los hechos antes expuestos, muy respetuosamente le solicito a su digno cargo, de conformidad con lo contemplado en el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991, lo siguiente:

PRIMERO: proceda a SANCIONAR POR DESACATO al Gerente General del BANCO AV VILLAS y/o a quien haga sus veces, así como a los Gerentes de la sucursal Popayán y Regional, si ello hubiere a lugar, previa vinculación formal al

trámite incidental y se les imponga las MULTAS y ORDEN DE ARRESTO que estas prescritos en la norma.

SEGUNDO: Se compulse copias para que se investigue el delito por FRAUDE A RESOLUCIÓN JUDICIAL, descrito en el artículo 454 del C.P.

TERCERO: Se determine el cumplimiento del fallo de Tutela

CUARTO: Se me notifique cada una de las decisiones que se adopten en el desarrollo de trámite de Incidente de Desacato al fallo de tutela.

QUINTO: Se me haga entrega o se me remita copia completa del expediente digital de la acción de tutela con radicación 190014088004-2022-00084-00

FUNDAMENTOS DE DERECHO

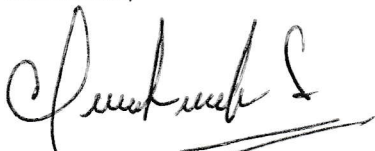
Artículo 52 del Decreto 2591 de 1991 y artículo 9 del Decreto 306 de 1992

NOTIFICACIONES

La entidad accionada **BANCO AV VILLAS S.A.**, puede ser notificada: notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co

Recibo notificaciones en el correo electrónico clauadrada@yahoo.com; celular No. 3146306892.

Atentamente,



CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
C.C. No. 34.562.354 Popayán Cauca

16494

Bogotá D.C, 08 de agosto de 2022

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
Kr 17 No 33 N 48 In 3 Campobello
clauadrada@yahoo.com
Popayán-Cauca

Asunto: Respuesta a radicación 12244660

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación del 18 de julio de 2022, presentada al Juzgado 4° Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Popayán en la acción de tutela suya N° 2022-00084, realizada con el número de radicación en el asunto, nos permitimos dar respuesta con las siguientes precisiones:

1. Teniendo en cuanto los hallazgos de la investigación realizada (Anexo 1), reiteramos que el Banco no encuentra elementos que permitan atender favorablemente la solicitud de reintegro del dinero reclamado.
2. El Banco le está entregando el Informe de investigación que arroja que la transacción electrónica y aprobada con número de CUS 1100383980 realizada desde la Cuenta No. 252-94452-0 corresponde a un (1) Pago PSE por valor total de \$ 10.478.000 desde la siguiente dirección IP:

Fecha	Hora	Dirección IP	Descripción	Valor
19/08/2021 0:00	17:56:02	191.156.49.165	Efectúa un pago PSE	\$ 10.478.000

- a. Ese es el único documento que el Banco tiene en el que se refleja la investigación realizada con respecto a su reclamación.
 - b. Adicionalmente, el Banco realizó los trámites correspondientes ante ACH mediante radicado REI43749-1052 con el fin de requerir la devolución de los recursos, sin embargo, el establecimiento COLOMBIANA DE COMERCIO SA. no autorizó la reversión de la transacción. Respecto a los soportes de la gestión realizada estos se adelantan internamente con la plataforma ACH quienes son los administradores de la pasarela de pagos PSE.
3. Informamos que en los archivos del Banco se evidencia que el celular 314 630 6892 se encuentra registrado como su dato seguro desde el 15 de diciembre de 2014 (anexo 2) y el correo electrónico clauadrada@yahoo.com (anexo 3) se encuentra registrado como su dato seguro desde el 08 de enero de 2015, datos que fueron confirmados por usted con su

NIT. 860.035.827-5

firma y huella que se encuentra en el formulario de solicitud de vinculación, entrevista y actualización persona natural.

Por lo anterior, se evidencia que la transacción por valor de \$10.478.000 fue notificada a su celular y correo electrónico, como se evidencia en los soportes adjuntos. Anexo 4 y anexo 5.

5. Con respecto a lo manifestado por le defensor del consumidor financiero en el escrito del 28 de septiembre de 2021, nos permitimos informar que el Banco no acepta dicho concepto, teniendo en cuenta los argumentos expuestos en nuestra última comunicación; toda vez que la investigación realizada respecto a las transacciones motivo de reclamación, demuestra que los mecanismos de seguridad con los que cuenta el Banco para brindarles seguridad a sus clientes y usuarios, nunca fue vulnerado, accedido o penetrado por algún tipo de intruso.

Por lo anterior, nos ratificamos en la respuesta anteriormente enviada, en donde indicamos que, una vez realizada la investigación del caso, se evidencia que no existen elementos que permitan atender favorable la solicitud de reintegro de la reclamación.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.



Wendy Catherine Sanabria
Jefatura Customer Care VIP

Copia: Correspondencia

Anexo: 5 Soportes

Elaboro: Yineth Paola Garzón Mendoza

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Caso: Claudia Alejandra Adrada Erazo

C.C: 34.562.354

CUR: 11604346

Modalidad: Posible Fraude Internet PB

Valor Reclamado: \$ 10.478.000

Tipo de Transacciones: Pago PSE

La Gerencia de Seguridad y Ciberseguridad del Banco AV Villas adelantó el respectivo proceso de investigación, a través de registros transaccionales, extractos de la cuenta afectada y mensajes de notificaciones y alertas.

A continuación, encontrará el resumen del análisis realizado al canal de Internet y los productos asociados al mismo, posteriormente encontrará la descripción detallada de cada parte de la investigación.

Resumen

Para el ingreso al portal de Internet Personas (PB), fue requerido la autenticación (usuario y clave).

Para la realización exitosa de cada una de las transacciones, como segundo mecanismo de autenticación, se envió un mensaje de texto con un código numérico de ocho dígitos de vigencia temporal (OTP) al número de celular **314 630 6892**. El detalle lo encuentra en el numeral 2.1.

1. Análisis

1.1 Se evidencia la inscripción de un (1) usuario para el uso del canal de Internet PB

1.1.1. La inscripción del usuario al servicio de Banca Personal por Internet fue realizada el 23 de enero de 2015.

1.2. Con base en los registros transaccionales, se evidencia la ejecución de operaciones, utilizando los siguientes productos:

- Cuenta No 252-94452-0

1.3. La transacción no reconocida desde la Cuenta No. 252-94452-0 corresponde a un (1) Pagos PSE por valor total de \$ 10.478.000:

Fecha	Hora	Dirección IP	Descripción	Valor
19/08/2021 0:00	17:56:02	191.156.49.165	Efectúa un pago PSE	\$ 10.478.000

2. Notificaciones y Claves Temporales OTP

2.1 Se realizó el análisis de las notificaciones transaccionales y mensajes de claves temporales (OTP), los cuales fueron enviados al dato seguro registrado por el cliente (celular) en el Banco. A continuación, se muestra el detalle:

Fecha / Hora	Mensaje	Celular
19/08/2021 16:34	AVVillas. 19/08/21 16:34 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 34,410,543	573146306892
19/08/2021 17:51	2021/08/19 17:51. Clave temporal para transacciones 00543554, vence en 3 minutos	573146306892
19/08/2021 17:54	AVVillas. 19/08/21 17:54 Transacción no exitosa, excede tope: RETIRO, NACIONAL en el canal CAJEROS con producto 4520. Personalizable en Web Banco	573146306892
19/08/2021 17:56	2021/08/19 17:56. Clave temporal para transacciones 83723866, vence en 3 minutos	573146306892
19/08/2021 17:57	AVVillas. 19/08/21 17:57 PAGO PSE DE TU CTA 4520 POR \$ 10,478,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 23,890,631	573146306892
19/08/2021 17:57	2021/08/19 17:57. Clave temporal para transacciones 70224556, vence en 3 minutos	573146306892
19/08/2021 17:58	2021/08/19 17:58. Clave temporal para transacciones 83287607, vence en 3 minutos	573146306892
19/08/2021 18:00	2021/08/19 18:00. Clave temporal para transacciones 14742977, vence en 3 minutos	573146306892
19/08/2021 18:01	Estimado cliente, usted ha realizado un Pago PSE en la página del COLOMBIANA DE COMERCIO SA por un valor de \$10,478,000.00 y ha sido Exitoso	573146306892
19/08/2021 18:07	2021/08/19 18:07. Clave temporal para transacciones 57182071, vence en 3 minutos	573146306892
19/08/2021 18:11	Avvillas.19/08/21 18:11 RETIRO DE TU CTA 5959 POR \$ 600,000 EN CAJERO ATH TU SALDO ES \$ 2,803,497	573146306892
19/08/2021 18:12	2021/08/19 18:12. Clave temporal para transacciones 78820071, vence en 3 minutos	573146306892
19/08/2021 18:13	2021/08/19 18:13. Clave temporal para transacciones 71111697, vence en 3 minutos	573146306892
19/08/2021 18:14	AVVillas 19/08/21 18:13 CLAUDIA has iniciado sesión en AV Villas App con un celular iPhone XR Si no has	573146306892

	sido tu comunícate con la linea Audiovillas	
19/08/2021 18:22	Estimado cliente, La solicitud realizada el 19/08/21 18:22 de inactivación del Canal Internet Banca Personal fue exitosa.	573146306892

3. Perfil Transaccional:

Se realizó el análisis del perfil transaccional del cliente evidenciando que desde la cuenta No. 252-94452-0 acostumbra a realizar las siguientes transacciones a través del canal de internet PB y BM:

- PSE Internet
- Pago TC AVAL – Pago Obligación
- Transferencias productos
- Transferencias productos asociados otras entidades
- Transferencia productos asociados AVAL

4. Conclusiones:

Teniendo en cuanto los hallazgos de la investigación realizada, el Banco no encuentra elementos que permitan atender favorablemente la solicitud de reintegro del dinero reclamado:

- Para el ingreso al portal y la realización de la transacción objeto de reclamación, fue requerida la autenticación (documento de identificación y clave).
- El (1) Pago PSE generado desde la Cuenta 4520 fue retado, por medio de una clave dinámica (OTP), la cual fue enviada al dato seguro del cliente (celular) y en los logs se evidencia que el reto fue superado.
- La transacción objeto de reclamación fue notificada al dato seguro del cliente (celular).

Cordialmente,

Banco Comercial AV Villas

Anexos: Anexo 1 Extractos

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción1: Página principal / Envíe su queja. Opción2: Panel Defensoría/Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo, a la Calle 64 N.4–88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: lunes a viernes de 8:00a.m. a 1:30p.m. y de 2:30p.m. a 5:30p.m. Teléfono:(601) 4898285. Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:30p.m. Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@serarojasasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco P ara presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.

Transa seguro por Internet

- Recuerda que el Banco AV Villas NUNCA te contactará para solicitarte información confidencial como las contraseñas de tus cuentas, a través del teléfono o del Correo Electrónico.
- No sigas enlaces que se encuentren en correos electrónicos, mensajería instantánea, pop-ups o banners, que te podrían conducir a páginas falsas de los bancos.
- Para ingresar a la página del Banco AV Villas hazlo siempre digitando la siguiente dirección: www.bancoavillas.com
- Evita realizar operaciones bancarias o financieras desde computadores públicos o desconocidos como cafés Internet o Universidades. Cuida tus contraseñas de acceso.
- Al finalizar una transacción por Internet asegúrate de cerrar la sesión, borra los archivos temporales y NUNCA almacenes contraseñas en el navegador.
- Si recibes un correo que aparentemente proviene del Banco y que te solicita información, no lo respondas por ningún motivo.
- Cuando ingreses al portal de transacciones del Banco AV Villas verifica que el sitio Web utiliza cifrado. (Candado sobre la barra de estado y https en la barra de direcciones, no http, la cual siempre estará visible).
- Procura cambiar tus contraseñas periódicamente (cada mes) o antes si sospechas que has perdido la confidencialidad.
- Consulta frecuentemente los saldos bancarios y de tus tarjetas de crédito y débito.
- Al realizar una operación monetaria guarda una copia en disco o imprime esta información.
- Elimina todo correo que provenga de un remitente desconocido. En caso de abrirlo por error, no descargues los archivos adjuntos.
- Cuenta con mínimo dos cuentas de correo, una para los amigos, suscripciones y una segunda de uso exclusivo para tus operaciones bancarias.
- Se recomienda realizar cambio de claves de los medios de manejo y de acceso a los canales virtuales.
- Se recomienda realizar la activación del APP de Seguridad.

Acciones ante un Ataque

Si recibes un correo que aparentemente proviene de tu entidad Bancaria y desconfías de su procedencia o al ingresar al portal del Banco notas algo sospechoso o inusual, debes llamar al teléfono 018000518000 o por correo electrónico a la cuenta seguridaddelainformacion@bancoavillas.com.co

Denuncia cualquier irregularidad. Es la única manera de contrarrestar los fraudes electrónicos.

ANEXO 1 EXTRACTO

2021/08/09	COMPRA PSE INTERNET	\$33,988.00	\$37,603,699.72
2021/08/09	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$4,935.95	\$37,598,763.77
2021/08/11	RETIRO CAJERO B Avv VIL OLIMPICA P	\$600,000.00	\$36,998,763.77
2021/08/11	RETIRO CAJERO B Avv VIL OLIMPICA P	\$600,000.00	\$36,398,763.77
2021/08/11	COMISION RETIRO EN CAJERO A.T.H 20210811	\$2,550.00	\$36,396,213.77
2021/08/11	COMISION RETIRO EN CAJERO A.T.H 20210811	\$2,550.00	\$36,393,663.77
2021/08/11	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$4,820.40	\$36,388,843.37
2021/08/13	RETIRO CAJERO B Avv COMFACAUCA	\$600,000.00	\$35,788,843.37
2021/08/13	COMISION RETIRO EN CAJERO A.T.H 20210813	\$2,550.00	\$35,786,293.37
2021/08/13	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$2,410.20	\$35,783,883.17
2021/08/15	RETIRO CAJERO B Avv VIL OLIMPICA P	\$600,000.00	\$35,183,883.17
2021/08/16	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$165,500.00	\$35,018,383.17
2021/08/17	COMISION RETIRO EN CAJERO A.T.H 20210817	\$2,550.00	\$35,015,833.17
2021/08/17	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$3,072.20	\$35,012,760.97
2021/08/19	COMPRA PSE INTERNET	\$10,478,000.00	\$24,534,760.97
2021/08/19	RETIRO CAJERO B Avv VIL OLIMPICA P	\$600,000.00	\$23,934,760.97
2021/08/19	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$2,400.00	\$23,932,360.97
2021/08/20	DEB TRANSF OFICINA 000034562354 AV VILLAS POPAYAN ANTONIO NARI	\$23,800,000.00	\$132,360.97
2021/08/20	COMISION RETIRO EN CAJERO A.T.H 20210819	\$2,550.00	\$129,810.97
2021/08/20	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$41,922.20	\$87,888.77
2021/08/31	RENDIM FINANC - INTERESES	\$192.46	\$88,081.23
2021/09/01	COMISION CUOTA MANEJO TARJETAVILLAS 20210901	\$14,800.00	\$73,281.23
2021/09/01	COBRO MENSUAL DE NOTIFICACIONES 20210901	\$1,100.00	\$72,181.23

SOLICITUD DE PRODUCTOS Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL

249

Tipo de Solicitante: Titular

Fecha
Código Oficina2014 / 12 / 15
252

CAP-IM1-040-V4

INFORMACION BASICA

Tipo de Identificación		Cedula Ciudadanía	Número de Identificación		34562354
Primer Nombre CLAUDIA		Segundo Nombre ALEJANDRA	Primer Apellido ADRADA		Segundo Apellido ERAZO
Sexo Femenino	Fecha Expedición Documento 1991 / 02 / 28	Lugar Expedición Documento POPAYAN		Lugar de Nacimiento POPAYAN	Nacionalidad Colombia
Otro País de Nacionalidad Colombia		Fecha de Nacimiento 1972 / 10 / 20	Estado Civil Casado	No. personas a cargo 2	Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente Propia sin Hipoteca
Barrio de Residencia campo bello		Dirección Residencia KR 17 33N 48 IN 3			Teléfono Residencia 8202865
Ciudad (Departamento) de Residencia POPAYAN (CAUCA)				Número Celular 3146306892	
Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral			Profesión/Ocupación/Oficio INGENIERIA EN CONSTRUCCION		Ultimo Nivel de Estudios Terminados Universitario

INFORMACION ACTIVIDAD ECONOMICA

Actividad Económica Principal del Cliente Independiente		Fecha de Ingreso a la Empresa	Tipo de Contrato	Cargo	
Nombre Empresa / Negocio donde Labora el Cliente		Act. Económica Empresa / Negocio		NIT Empresa / Negocio 0	
Ciudad (Departamento) de la Empresa / Negocio			Dirección de la Empresa / Negocio		Teléfono de la Empresa / Negocio
Tiene Participación en la Empresa de la cual genera sus ingresos? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Porcentaje de Participación	SI es Independiente / Transportador / Rentista de Capital	Fecha de Constitución Empresa/Negocio 1997 / 08 / 15	Años de Experiencia 11	No. de Empleados 2

INFORMACION FINANCIERA

INGRESOS MENSUALES		TOTAL EGRESOS MENSUALES		1,500,000.00	
Ingresos por Activ. Principal 2,756,000.00	Otros Ingresos (demostrables)* 0.00	TOTAL ACTIVOS		161,267,000.00	
TOTAL INGRESOS MENSUALES 2,756,000.00		TOTAL PASIVOS		1,500,000.00	
Detalle Otros Ingresos*					
Es Responsable Fiscal en el Exterior? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		País donde es Responsable Fiscal		Otro País Responsable Fiscal	
Posee Green Card en EEUU? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		Ha permanecido en EEUU al menos 31 días del año calendario o al menos 183 días durante los últimos 3 años? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		TIN(Número de Id. Tributaria)	

OPERACIONES INTERNACIONALES

Efectua Op. Internacionales SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Tipo de Operación	Si posee productos en moneda extranjera, relaciónelos a continuación		
		Tipo de Producto	No. Producto	Monto/Saldo Actual
Ciudad	País	Entidad	Moneda	

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE BIENES Y/O FONDOS

Yo, identificado con el nombre y documento de identidad, tal como lo he diligenciado en este documento, obrando en nombre propio de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto; realizo la siguiente declaración de origen de fondos y/o bienes al Banco AV Villas, de conformidad con las normas establecidas por las autoridades para los Clientes de las Entidades Financieras:

A) El origen de los dineros que deposito en mi cuenta y demás operaciones que tramito a través del Banco, proceden del giro ordinario de mi actividad económica y no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.

B) No admitiré que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas, contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o lo adicione.

C) Declaro que el origen de mis recursos provienen de: **Del ejercicio de mi act.econom**

A. Bajo su cargo esta la administración o disposición de recursos públicos? **N** C. La sociedad o los medios de comunicación lo identifican como un personaje público? **N**

B. Las decisiones de su cargo influyen en la política o impactan en la sociedad? **N** Por qué?

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

<input type="checkbox"/> Dirección de Correo Electrónico	<input type="checkbox"/> Dirección de Residencia	<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Laboral
--	--	---

AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN, CONSULTA, ADMINISTRACIÓN, REPORTE Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el Banco AV Villas deseamos tener una excelente relación con todos nuestros clientes y queremos comunicarnos con usted de forma eficiente para remitirle información que consideramos de su interés. Por ello, es importante su autorización para utilizar sus datos para prestarle una mejor atención e informarle acerca de nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, contenidos, campañas comerciales, así como los de nuestras empresas filiales y para facilitarle el acceso general a la información de estos.

Autorizo de manera permanente al BANCO COMERCIAL AV VILLAS, a las entidades que pertenezcan a su Grupo Empresarial, a sus sucesores, a cualquier título y a quien represente sus derechos u ostente la calidad de acreedor para que con fines financieros, crediticios, comerciales y de mercado y mercadotecnia, de cobranza, estadísticos y de información interbancaria, recolecte, obtenga, compile, almacene, confirme, conserve, intercambie, modifique, suprima, procese, reporte, transmita y mantenga en sus bases de datos y en cualquier Operador de bases de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países o entidad que administre o maneje base de datos dentro y fuera del territorio nacional, tales como CIFIN y DATACREDITO, Oficinas de Registros, Notarías, Registradurías del Estado Civil, Dian y demás entidades de Impuestos, Procuradurías, Contraloría, SECOP, Entidades Jurisdiccionales y Administrativas, mi información personal, comercial, financiera, crediticia, de servicios y proveniente de terceros países así como el nacimiento, cumplimiento, modificación y extinción de mis obligaciones de cualquier índole incluyendo las crediticias, monetarias y no monetarias y mi endeudamiento y comportamiento como cliente y el manejo dado a tales obligaciones, productos y servicios y los saldos que a favor del Banco y de las entidades mencionadas resulten de todas las operaciones de crédito, financieras y crediticias, que bajo cualquier modalidad me hubiesen otorgado o me otorguen en el futuro. La autorización que imparto se extiende a la consulta y uso de información sobre los bienes y derechos de carácter o con significancia económica, presentes y futuros que tenga o llegue a tener a cualquier título dentro y fuera del territorio nacional. La información que se reporte permanecerá en las bases de datos por los términos que determine la ley. Así mismo, autorizo al Banco para utilizar mis datos biométricos para el establecimiento, mantenimiento y ejecución de relaciones con este y para la realización de transacciones financieras y para recolectar y transmitir datos sobre salud a las entidades aseguradoras en las que el otorgante de esta autorización es o sea asegurado.

El Banco podrá utilizar mi información personal, comercial, financiera y crediticia como elemento de análisis en etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales para establecer y mantener cualquier relación contractual, realizar ventas cruzadas, elaboración de estadísticas, encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios que ofrece el Banco, estudios y análisis de mercado, investigaciones comerciales y estadísticas, mercado, invitaciones a eventos, ofertas, mejorar o incrementar productos o servicios para enviarme documentos y mensajes publicitarios y de seguridad, para adelantar trámites ante autoridades públicas o entidades privadas respecto de las cuales dicha información resulte pertinente y para implementar software y servicios de computación en la nube. El Banco podrá circular y transferir mi información a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing y a terceros con los que el Banco establezca contratos, convenios, acuerdos y alianzas para los fines indicados en esta Autorización, así como a entidades gremiales tales como la ASOBANCARIA con el fin de que estas la utilicen para fines comerciales, estadísticos, estudios y análisis de mercado.

El Banco podrá transferir e intercambiar Datos a las autoridades y agencias nacionales y extranjeras tales como la IRS (Servicio de Impuestos Internos de Estados Unidos), información y documentación sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera y comercial, comportamiento financiero y manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o vinculadas, administradores y directivos, para fines legales y/o fiscales tales como FATCA (Foreign Account Compliance Act), de inspección, supervisión, cumplimiento y verificación de acuerdos internacionales gubernamentales o suscritos por el Banco.

Manifiesto que conozco que el Banco ha puesto a mi disposición en su página www.bancoavillas.com.co opción Nuestro Banco / Nuestro Compromiso / Consumidor Financiero, las Políticas de Protección de Datos Personales, conforme a las cuales hará uso de mi información y en las que encuentro los mecanismos para ejercer mis derechos.

Autorizo recibir información comercial, de ofertas, promociones, campañas y/o alianzas emitidas por el banco AV Villas y para transferir mis datos a terceros para estos mismos fines:

SI ☒ NO ☐

El Banco está obligado a suministrarme un Reporte Anual de Costos y yo puedo elegir si lo recibo en mi dirección física ó electrónica registrada.

SI ☒ NO ☐

Autorizo a que el Banco me remita dicho reporte a mi dirección electrónica y no a mi dirección física registrada:

OTRAS AUTORIZACIONES

El Solicitante/Cliente imparte las siguientes instrucciones irrevocables y autoriza al Banco Comercial AV VILLAS, a quien represente sus derechos o a sus sucesores a cualquier título, las cuales formarán parte del contrato solicitado cuando el producto/servicio sea aprobado por el Banco: 1) Para compartir con los aliados y convenios establecidos de marca compartida, marcas privadas y/o proveedores de venta, entrega y/o retención de clientes, la información comercial, financiera, histórica y estadística de consumos del cliente, comportamientos de pagos y demás resultados en el manejo de sus productos, con el objetivo de implementar estrategias de activación, uso, mantenimiento y retención de clientes, ventas cruzadas y en general fines comerciales. 2) Para realizar visitas y verificaciones con el fin de comprobar la información/documentación suministrada. 3) Para destruir todos los documentos entregados, en caso de que la presente solicitud no sea aceptada por el Banco. 4) Para otorgar un crédito por un menor valor al solicitado, teniendo en cuenta el análisis de crédito que realice el Banco. 5) Para tomar las medidas que considere necesarias y que las normas legales exijan, en caso de que el Solicitante/Cliente reúna las características de las personas públicamente expuestas. 6) En la(s) obligación(es) a cargo del Solicitante/Cliente con plazo para el pago, dicho plazo se estipula en favor del deudor y del Banco. Por lo tanto, salvo en los créditos de vivienda, en caso de pago anticipado del crédito cuyo saldo sea igual o superior a 880 SMLMV o la suma que las normas legales establezcan, el Banco podrá cobrar y el deudor estará obligado a pagarle de manera incondicional, una penalidad equivalente al 2.5% del valor prepagado. Si el Solicitante/Cliente posee varios créditos que sumados superen 880 SMLMV, el prepagado sólo podrá realizarse hasta dicho límite sin penalidad alguna, de conformidad con la ley 1555 de 2012. 7) Para otorgarle crédito para pagar el GMF y demás gravámenes e impuestos que se causen con la operación de crédito. En caso de que el Banco otorgue al Solicitante/Cliente, crédito(s) para el pago del GMF éste se obliga a pagar tales sumas junto con el(los) respectivo(s) crédito(s) y en las mismas condiciones de éste(éstos). En este evento, la autorización se extiende para: i) Pagar el GMF y demás impuestos que el Banco le financie; ii) Diligenciar el(los) pagaré(s) incluyendo dentro del capital la(s) sumas que adeude por este(estos) concepto(s). 8) Para cobrar las comisiones y tarifas que el Banco informe en los medios y/o canales y con la anticipación que establezcan las disposiciones legales. 9) De acuerdo con el Reglamento del Programa de Referidos, el Banco está autorizado para suministrar al Referente del Solicitante/Cliente, información relacionada con sus productos y transacciones que le generen puntos a dicho Referente. 10) En caso de que el Solicitante/Cliente no tome los seguros requeridos para amparar el(los) crédito(s) o de no pago de las primas, el Banco podrá optar por acelerar el(los) plazo(s), o tomar por cuenta de aquél los seguros, en cuyo caso se obliga a pagarle tales sumas junto con los intereses correspondientes. 11) En caso de que el crédito solicitado se garantice con bienes que deban ser evaluados, el Banco podrá ordenar por cuenta y a costa del Solicitante/Cliente el(los) avalúo(s) respectivo(s), al dentro de los ocho días siguientes al requerimiento que en tal sentido me formule, no aporte el(los) avalúo(s) que cumple(n) con las condiciones establecidas por las disposiciones legales. El Solicitante/Cliente se obliga a prestar la colaboración que sea necesaria para la realización del avalúo y el costo de éste será pagado junto con la cuota del crédito inmediatamente siguiente a la fecha del respectivo avalúo, a partir de la cual se causarán intereses de mora a la tasa máxima legalmente permitida para fines comerciales; el Banco podrá diligenciar el pagaré que el Solicitante/Cliente haya otorgado incluyendo el valor del(los) avalúo(s). 12) Para aplicar, en los créditos en los que el Banco otorgue períodos de gracia, un sistema de amortización que contemple capitalización de los intereses y los seguros que se causen durante dicho período. 13) Para tomar las medidas necesarias, incluyendo el bloqueo o la cancelación de las cuentas de depósito en caso de que el Solicitante/Cliente no informe al Banco de manera oportuna y por escrito, cualquier cambio en los datos, cifras, fuentes de ingresos y demás información suministrada, de que no aporte los documentos de ingreso necesarios o que sustenten la procedencia de recursos en el evento de que sus transacciones financieras superen o excedan el perfil financiero declarado y/o soportado ante el Banco y si no actualiza la información y documentación correspondiente por lo menos una vez al año entregando los soportes respectivos, de conformidad con las normas legales y las circulares de la Superintendencia Financiera. 14) Para que según lo que mejor convenga al Banco, termine los contratos y/o vínculos contractuales y/o comerciales, o dé el tratamiento de cliente recalificante y aplique las consecuencias que de ello se deriven, tales como las retenciones y glos sobre los ingresos provenientes de fuente americana de que trata FATCA, en caso de que no entregue la información y documentación que confirmen o rechacen los indicios que lo señalen como persona de Estados Unidos de América (US Person) para efectos de FATCA, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la apertura del producto o servicio y, posteriormente, a la solicitud que realice el Banco. 15) Para que en el evento en que se realicen operaciones o transacciones bancarias sobre productos o servicios a través del sistema biométrico consistente en la utilización de mi(s) huella(s) del índice derecho y en caso de no poder capturar ésta, la de cualquier otro(s) dedo(s), como medio de identificación física y de autenticación personal e intransferible, dicha huella reemplazará mi firma y tendrá los mismos efectos que ésta. Autorizo al Banco para que mis datos biométricos sean almacenados, conservados, reproducidos y consultados para el manejo de las relaciones que tenga con el Banco. Autorizo al Banco para que capture y almacene mi(s) huella(s), mi imagen personal, la imagen de mi documento de identidad y mi firma en sus bases de datos y las utilice para realizar o autorizar transacciones y cuando haga uso de servicios ofrecidos. El Banco podrá igualmente cuando lo requiera, tomar fotografías y/o grabaciones cuando realice transacciones y haga uso de aquellas para estos mismos fines. Me obligo a registrar nuevamente mis huellas en caso de requerimiento del Banco so pena de que éste suspenda las transacciones que puedo realizar y a actualizar mis datos biométricos en caso de cualquier falla o cambio en mis condiciones.

CONOCIMIENTOS INFORMADOS

De manera expresa el Solicitante manifiesta que el Banco AV VILLAS (el Banco) le ha informado al momento de presentar esta solicitud: 1) Las características, derechos, obligaciones, comisiones y recargos, costos, plazos, sistemas de amortización, condiciones de prepagado, tasa de interés (corriente y de mora, modalidad, periodicidad de cobro y base de capital sobre el cual se liquida la tasa de interés) y tarifas que asumirá una vez la solicitud sea aprobada por el Banco, así como las exclusiones y restricciones aplicables a dicho(s) producto(s) y/o servicio(s), aspectos todos éstos que manifiesta haber comprendido y aceptado. 2) Que las tarifas de los productos y servicios, el clausulado de los contratos y reglamentos de los productos, así como el del Programa de Beneficios Puntos por Todo y Programa de Referidos Puntos por Todos se encuentra publicado en la página web del Banco AV VILLAS (www.bancoavillas.com.co), los cuales acepta comprometiéndose a consultarlos de manera permanente. 3) Los productos amparados por el Seguro de Depósito FOGAFIN, la cobertura y sus características, las cuales se mantienen a su disposición en la página web del Banco. 4) Las políticas de Cobranza Prejudicial y los canales de consulta de éstas y sus modificaciones; tales políticas se encuentran publicadas en la página web del Banco AV VILLAS (www.bancoavillas.com.co). 5) Que los beneficiarios del crédito y las garantías deben cumplir con las condiciones requeridas en materia de seguros de vida, incendio y terremoto. 6) Que los costos y gastos por avalúos, estudio de títulos, IVA, seguros y constitución y cancelación de garantías son por cuenta y a cargo del Solicitante/Cliente. 7) Que la presente solicitud no obliga al Banco AV VILLAS a otorgar el producto solicitado. Cualquier inexactitud implicará la negación de esta solicitud. 8) Que los reportes negativos que el Banco realice a cualquier Operador de bases de datos e información financiera, crediticia, comercial, de servicios y provenientes de terceros países pueden generarle consecuencias negativas en el acceso al crédito y demás servicios financieros. El Solicitante ha sido informado del derecho que le asiste de solicitar rectificación y actualización de la información cuando esta no corresponda con la realidad crediticia, sin que tal derecho implique revocatoria alguna de las autorizaciones que confiere al Banco. 9) Que el Banco ha puesto a su disposición en su página www.bancoavillas.com.co opción Nuestro Banco / Nuestro Compromiso / Consumidor Financiero, las Políticas de Protección de Datos Personales conforme a las cuales hará uso de la información y en las que se encuentran los mecanismos para ejercer los derechos como titular de los datos. 10) Las manifestaciones y autorizaciones contenidas en este formulario formarán parte de todos los contratos que se celebren con el Banco.

Certifico que la información consignada en este documento es veraz. Las autorizaciones que emito son permanentes y formarán parte de mis contratos con el Banco. Habiendo leído, comprendido y aceptado lo consignado en el formulario, firmo a los 2014 / 12 / 15 en la ciudad de POPAYAN

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO

Cedula Ciudadanía 34562354



Firma

Espacio para uso exclusivo del Banco AV Villas - Entrevista al Cliente - Vínculo y Aprobó

Con mi firma certifico la aprobación del vínculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que a continuación relaciono:

Lugar	Popayan	Fecha	15-12-2014	Hora	11:45	Cargo de quien efectuó la entrevista, vinculación y aprobación:	Asejo C
Nombres y Apellidos de quien efectuó la entrevista, vinculación y aprobación:						Feidy Pino	
No. Documento Identificación						2433021	

FIRMA

SOLICITUD DE PRODUCTOS Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL

249

Tipo de Solicitante: Titular

Fecha 2015 / 01 / 08
Código Oficina 252

CAP-IM1-040-V4

INFORMACION BASICA

Tipo de Identificación		Cedula Ciudadanía	Número de Identificación		34562354
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido		
CLAUDIA	ALEJANDRA	ADRADA	ERAZO		
Sexo	Fecha Expedición Documento	Lugar Expedición Documento	Lugar de Nacimiento	Nacionalidad	
Femenino	1991 / 02 / 28	POPAYAN	POPAYAN	Colombia	
Otro País de Nacionalidad	Fecha de Nacimiento	Estado Civil	No. personas a cargo	Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente	
Colombia	1972 / 10 / 20	Casado	2	Propia sin Hipoteca	
Barrio de Residencia		Dirección Residencia		Teléfono Residencia	
campo bello		KR 17 NO 33 N 48 IN 3		8374668	
Ciudad (Departamento) de Residencia			Número Celular		
POPAYAN (CAUCA)			3146306892		
Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral			Profesión/Ocupación/Oficio		Último Nivel de Estudios Terminados
clauadrada@yahoo.com			INGENIERIA EN CONSTRUCCION		Universitario

INFORMACION ACTIVIDAD ECONOMICA

Actividad Económica Principal del Cliente	Fecha de Ingreso a la Empresa	Tipo de Contrato	Cargo
Independiente			
Nombre Empresa / Negocio donde Labora el Cliente		Act. Económica Empresa / Negocio	NIT Empresa / Negocio
			0
Ciudad (Departamento) de la Empresa / Negocio		Dirección de la Empresa / Negocio	Teléfono de la Empresa / Negocio
Tiene Participación en la Empresa de la cual genera sus Ingresos?	Porcentaje de Participación	Si es Independiente / Transportador / Rentista de Capital	Fecha de Constitución Empresa/Negocio
SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			1997 / 08 / 15
			Años de Experiencia
			11
			No. de Empleados
			3

INFORMACION FINANCIERA

INGRESOS MENSUALES		TOTAL EGRESOS MENSUALES	1,000,000.00
Ingresos por Activ. Principal	Otros Ingresos (demostrables)*	TOTAL ACTIVOS	161,267,000.00
2,756,000.00	0.00	TOTAL PASIVOS	1,000,000.00
TOTAL INGRESOS MENSUALES	2,756,000.00		
Detalle Otros Ingresos*			
Es Responsable Fiscal en el Exterior?		País donde es Responsable Fiscal	Otro País Responsable Fiscal
SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
Posee Green Card en EEUU?	Ha permanecido en EEUU al menos 31 días del año calendario o al menos 183 días durante los últimos 3 años?	TIN(Número de Id. Tributaria)	
SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		

OPERACIONES INTERNACIONALES

Efectua Op. Internacionales	Tipo de Operación	Si posee productos en moneda extranjera, relaciónelos a continuación	
SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		Tipo de Producto	Montó/Saldo Actual
		No. Producto	
Ciudad	País	Entidad	Moneda

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE BIENES Y/O FONDOS

Yo, identificado con el nombre y documento de identidad, tal como lo he diligenciado en este documento, obrando en nombre propio de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos y/o bienes al Banco AV Villas, de conformidad con las normas establecidas por las autoridades para los Clientes de las Entidades Financieras:

A) El origen de los dineros que deposito en mi cuenta y demás operaciones que tramito a través del Banco, proceden del giro ordinario de mi actividad económica y no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.

B) No admito que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas, contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o lo adicione.

C) Declaro que el origen de mis recursos provienen de: **Del ejercicio de mi act.econom**

A. Bajo su cargo este la administración o disposición de recursos públicos? **N** C. La sociedad o los medios de comunicación lo identifican como un personaje público? **N**

B. Las decisiones de su cargo influyen en la política o impactan en la sociedad? **N** Por qué?

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

Dirección de Correo Electrónico	Dirección de Residencia	X	Dirección Laboral
--	--------------------------------	----------	--------------------------

AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN, CONSULTA, ADMINISTRACIÓN, REPORTE Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el Banco AV Villas deseamos tener una excelente relación con todos nuestros clientes y queremos comunicarnos con usted de forma eficiente para remitirle información que consideramos de su interés. Por ello, es importante su autorización para utilizar sus datos para prestarle una mejor atención e informarle acerca de nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, contenidos, campañas comerciales, así como los de nuestras empresas filiales y para facilitarle el acceso general a la información de estos.

Autorizo de manera permanente al BANCO COMERCIAL AV VILLAS, a las entidades que pertenezcan a su Grupo Empresarial, a sus sucesores, a cualquier título y a quien represente sus derechos u ostente la calidad de acreedor para que con fines financieros, crediticios, comerciales y de mercado y mercadotecnia, de cobranza, estadísticos y de información interbancaria, recolecte, obtenga, compile, almacene, confirme, conserve, intercambie, modifique, suprima, procese, reporte, transmita y mantenga en sus bases de datos y en cualquier Operador de bases de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países así como el nacimiento, cumplimiento, modificación y extinción de mis obligaciones de cualquier índole incluyendo las crediticias, monetarias y no monetarias y mi endeudamiento y comportamiento como cliente y el manejo dado a tales obligaciones, productos y servicios y los saldos que a favor del Banco y de las entidades mencionadas resulten de todas las operaciones de crédito, financieras y crediticias, que bajo cualquier modalidad me hubiesen otorgado o me otorguen en el futuro. La autorización que imparte se extiende a la consulta y uso de información sobre los bienes y derechos de carácter o con significancia económica, presentes y futuros que tenga o llegue a tener a cualquier título dentro y fuera del territorio nacional. La información que se reporte permanecerá en las bases de datos por los términos que determine la ley. Así mismo, autorizo al Banco para utilizar mis datos biométricos para el establecimiento, mantenimiento y ejecución de relaciones con este y para la realización de transacciones financieras y para recolectar y transmitir datos sobre salud a las entidades aseguradoras en las que el otorgante de esta autorización es o sea asegurado.

El Banco podrá utilizar mi información personal, comercial, financiera y crediticia como elemento de análisis en etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales para establecer y mantener cualquier relación contractual, realizar ventas cruzadas, elaboración de estadísticas, encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios que ofrece el Banco, estudios y análisis de mercado, investigaciones comerciales y estadísticas, mercados, invitaciones a eventos, ofertas, mejorar o incrementar productos o servicios para enviarme documentos y mensajes publicitarios y de seguridad, para adelantar trámites ante autoridades públicas o entidades privadas respecto de las cuales dicha información resulte pertinente y para implementar software y servicios de computación en la nube. El Banco podrá circular y transferir mi información a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing y a terceros con los que el Banco establezca contratos, convenios, acuerdos y alianzas para los fines indicados en esta Autorización, así como a entidades gremiales tales como la ASOBANCARIA con el fin de que estas la utilicen para fines comerciales, estadísticos, estudios y análisis de mercado. El Banco podrá transferir e intercambiar Datos a las autoridades y agencias nacionales y extranjeras tales como la IRS (Servicio de Impuestos Internos de Estados Unidos), información y documentación sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera y comercial, comportamiento financiero y manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o vinculadas, administradores y directivos, para fines legales y/o fiscales tales como FATCA (Foreign Account Compliance Act), de inspección, supervisión, cumplimiento y verificación de acuerdos internacionales gubernamentales o suscritos por el Banco. Manifiesto que conozco que el Banco ha puesto a mi disposición en su página www.bancoavillas.com.co opción Nuestro Banco / Nuestro Compromiso / Consumidor Financiero, las Políticas de Protección de Datos Personales, conforme a las cuales hará uso de mi información y en las que encuentro los mecanismos para ejercer mis derechos.

Autorizo recibir información comercial, de ofertas, promociones, campañas y/o alianzas emitidas por el banco AV Villas y para transferir mis datos a terceros para estos mismos fines:

SI ☒ NO ☐

El Banco está obligado a suministrarme un Reporte Anual de Costos y yo puedo elegir si lo recibo en mi dirección física ó electrónica registrada.

Autorizo a que el Banco me remita dicho reporte a mi dirección electrónica y no a mi dirección física registrada:

SI ☒ NO ☐

OTRAS AUTORIZACIONES

El Solicitante/Cliente imparte las siguientes instrucciones irrevocables y autoriza al Banco Comercial AV VILLAS, a quien represente sus derechos o a sus sucesores a cualquier título, las cuales formarán parte del contrato solicitado cuando el producto/servicio sea aprobado por el Banco: 1) Para compartir con los aliados y convenios establecidos de marca compartida, marcas privadas y/o proveedores de venta, entrega y/o retención de clientes, la información comercial, financiera, histórica y estadística de consumos del cliente, comportamientos de pagos y demás resultados en el manejo de sus productos, con el objetivo de implementar estrategias de activación, uso, mantenimiento y retención de clientes, ventas cruzadas y en general fines comerciales. 2) Para realizar visitas y verificaciones con el fin de comprobar la información/documentación suministrada. 3) Para destruir todos los documentos entregados, en caso de que la presente solicitud no sea aceptada por el Banco. 4) Para otorgar un crédito por un menor valor al solicitado, teniendo en cuenta el análisis de crédito que realice el Banco. 5) Para tomar las medidas que considere necesarias y que las normas legales exijan, en caso de que el Solicitante/Cliente reúna las características de las personas públicamente expuestas. 6) En la(s) obligación(es) a cargo del Solicitante/Cliente con plazo para el pago, dicho plazo se estipula en favor del deudor y del Banco. Por lo tanto, salvo en los créditos de vivienda, en caso de pago anticipado del crédito cuyo saldo sea igual o superior a 880 SMLMV o la suma que las normas legales establezcan, el Banco podrá cobrar y el deudor estará obligado a pagarle de manera incondicional, una penalidad equivalente al 2.5% del valor prepago. Si el Solicitante/Cliente posee varios créditos que sumados superen 880 SMLMV, el prepago sólo podrá realizarse hasta dicho límite sin penalidad alguna, de conformidad con la ley 1555 de 2012. 7) Para otorgarle crédito para pagar el GMF y demás gravámenes e impuestos que se causen con la operación de crédito. En caso de que el Banco otorgue al Solicitante/Cliente, crédito(s) para el pago del GMF éste se obliga a pagar tales sumas junto con el(los) respectivo(s) crédito(s) y en las mismas condiciones de éste(éstos). En este evento, la autorización se extiende para: i) Pagar el GMF y demás impuestos que el Banco le financie; ii) Diligenciar el(los) pagaré(s) incluyendo dentro del capital la(s) sumas que adeude por este(estos) concepto(s). 8) Para cobrar las comisiones y tarifas que el Banco informe en los medios y/o canales y con la anticipación que establezcan las disposiciones legales. 9) De acuerdo con el Reglamento del Programa de Referidos, el Banco está autorizado para suministrar al Referente del Solicitante/Cliente, información relacionada con sus productos y transacciones que le generen puntos a dicho Referente. 10) En caso de que el Solicitante/Cliente no tome los seguros requeridos para amparar el(los) crédito(s) o de no pago de las primas, el Banco podrá optar por acelerar el(los) plazo(s), o tomar por cuenta de aquél los seguros, en cuyo caso se obliga a pagarle tales sumas junto con los intereses correspondientes. 11) En caso de que el crédito solicitado se garantice con bienes que deban ser evaluados, el Banco podrá ordenar por cuenta y a costa del Solicitante/Cliente el(los) avalúo(s) respectivo(s), si dentro de los ocho días siguientes al requerimiento que en tal sentido me formule, no aporte el(los) avalúo(s) que cumpla(n) con las condiciones establecidas por las disposiciones legales. El Solicitante/Cliente se obliga a prestar la colaboración que sea necesaria para la realización del avalúo y el costo de éste será pagado junto con la cuota del crédito inmediatamente siguiente a la fecha del respectivo avalúo, a partir de la cual se causarán intereses de mora a la tasa máxima legalmente permitida para fines comerciales; el Banco podrá diligenciar el pagaré que el Solicitante/Cliente haya otorgado incluyendo el valor del(los) avalúo(s). 12) Para aplicar, en los créditos en los que el Banco otorgue períodos de gracia, un sistema de amortización que contemple capitalización de los intereses y los seguros que se causen durante dicho período. 13) Para tomar las medidas necesarias, incluyendo el bloqueo o la cancelación de las cuentas de depósito en caso de que el Solicitante/Cliente no informe al Banco de manera oportuna y por escrito, cualquier cambio en los datos, cifras, fuentes de ingresos y demás información suministrada, de que no aporte los documentos de ingreso necesarios o que sustentan la procedencia de recursos en el evento de que sus transacciones financieras superen o excedan el perfil financiero declarado y/o soportado ante el Banco y si no actualiza la información y documentación correspondiente por lo menos una vez al año entregando los soportes respectivos, de conformidad con las normas legales y las circulares de la Superintendencia Financiera. 14) Para que según lo que mejor convenga al Banco, termine los contratos y/o vínculos contractuales y/o comerciales, o dé el tratamiento de cliente recalibrante y aplique las consecuencias que de ello se deriven, tales como las retenciones y giros sobre los ingresos provenientes de fuente americana de que trata FATCA, en caso de que no entregue la información y documentación que confirmen o rechacen los indicios que lo señalen como persona de Estados Unidos de América (US Person) para efectos de FATCA, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la apertura del producto o servicio y, posteriormente, a la solicitud que realice el Banco. 15) Para que en el evento en que se realicen operaciones o transacciones bancarias sobre productos o servicios a través del sistema biométrico consistente en la utilización de mi(s) huella(s) del índice derecho y en caso de no poder capturar ésta, la de cualquier otro(s) dedo(s), como medio de identificación física y de autenticación personal e intransferible, dicha huella reemplazará mi firma y tendrá los mismos efectos que ésta. Autorizo al Banco para que mis datos biométricos sean almacenados, conservados, reproducidos y consultados para el manejo de las relaciones que tenga con el Banco. Autorizo al Banco para que capture y almacene mi(s) huella(s), mi imagen personal, la imagen de mi documento de identidad y mi firma en sus bases de datos y las utilice para realizar o autorizar transacciones y cuando haga uso de servicios ofrecidos. El Banco podrá igualmente cuando lo requiera, tomar fotografías y/o grabaciones cuando realice transacciones y haga uso de aquellas para estos mismos fines. Me obligo a registrar nuevamente mis huellas en caso de requerimiento del Banco so pena de que éste suspenda las transacciones que puedo realizar y a actualizar mis datos biométricos en caso de cualquier falta o cambio en mis condiciones.

CONOCIMIENTOS INFORMADOS

De manera expresa el Solicitante manifiesta que el Banco AV VILLAS (el Banco) le ha informado al momento de presentar esta solicitud: 1) Las características, derechos, obligaciones, comisiones y recargos, costos, plazos, sistemas de amortización, condiciones de prepago, tasa de interés (corriente y de mora, modalidad, periodicidad de cobro y base de capital sobre la cual se liquida la tasa de interés) y tarifas que asumirá una vez la solicitud sea aprobada por el Banco, así como las exclusiones y restricciones aplicables a dicho(s) producto(s) y/o servicio(s), aspectos todos éstos que manifiesta haber comprendido y aceptado. 2) Que las tarifas de los productos y servicios, el contenido de los contratos y reglamentos de los productos, así como el del Programa de Beneficios Puntos por Todo y Programa de Referidos Puntos por Todos se encuentra publicado en la página web del Banco AV VILLAS (www.bancoavillas.com.co), los cuales acepta comprometerse a consultarlos de manera permanente. 3) Los productos amparados por el Seguro de Depósito FOGAFIN, la cobertura y sus características, las cuales se mantienen a su disposición en la página web del Banco. 4) Las políticas de Cobranza Prejudicial y los canales de consulta de éstas y sus modificaciones; tales políticas se encuentran publicadas en la página web del Banco AV VILLAS (www.bancoavillas.com.co). 5) Que los beneficiarios del crédito y las garantías deben cumplir con las condiciones requeridas en materia de seguros de vida, incendio y terremoto. 6) Que los costos y gastos por avalúos, estudio de títulos, IVA, seguros y constitución y cancelación de garantías son por cuenta y a cargo del Solicitante/Cliente. 7) Que la presente solicitud no obliga al Banco AV VILLAS a otorgar el producto solicitado. Cualquier inexactitud implicará la negación de esta solicitud. 8) Que los reportes negativos que el Banco realice a cualquier Operador de bases de datos e información financiera, crediticia, comercial, de servicios y provenientes de terceros países pueden generarle consecuencias negativas en el acceso al crédito y demás servicios financieros. El Solicitante ha sido informado del derecho que le asiste de solicitar rectificación y actualización de la información cuando esta no corresponda con la realidad crediticia, sin que tal derecho implique revocatoria alguna de las autorizaciones que confiere al Banco. 9) Que el Banco ha puesto a su disposición en su página www.bancoavillas.com.co opción Nuestro Banco / Nuestro Compromiso / Consumidor Financiero, las Políticas de Protección de Datos Personales conforme a las cuales hará uso de la información y en las que se encuentran los mecanismos para ejercer los derechos como titular de los datos. 10) Las manifestaciones y autorizaciones contenidas en este formulario formarán parte de todos los contratos que se celebren con el Banco.

Certifico que la información consignada en este documento es veraz. Las autorizaciones que emito son permanentes y formarán parte de mis contratos con el Banco. Habiendo leído, comprendido y aceptado lo consignado en el formulario, firmo a los 2015/01/08 en la ciudad de POPAYAN

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO

Cedula Ciudadanía 34562354



Huella

Firma

Espacio para uso exclusivo del Banco AV Villas - Entrevista al Cliente - Vinculó y Aprobó

Con mi firma certifico la aprobación del vínculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que a continuación relaciono:

Lugar	Popayan	Fecha	8-01-2015	Hora	4:19	Cargo de quien efectuó la entrevista, vinculación y aprobación:	ASESORAD
Nombres y Apellidos de quien efectuó la entrevista, vinculación y aprobación:							leidy rno
No. Documento Identificación							34531921
							FIRMA

Fecha_Ini	Hora_Ini	Nro_Identificacion	Mensaje	Celular
20210802	12413855	0000000034562354	AVVillas. 02/08/21 12:41 COMPRA DESDE TU CTA 4520 POR \$ 973,970 EN CONSTRUNORTE COMERCIAL TU SALDO ES \$ 39,456,002	573146306892
20210803	08301343	0000000034562354	AVVillas. 03/08/21 08:30 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 38,837,709	573146306892
20210807	12225971	0000000034562354	AVVillas. 07/08/21 12:22 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 38,235,351	573146306892
20210807	12242985	0000000034562354	AVVillas. 07/08/21 12:24 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 37,632,951	573146306892
20210809	15404510	0000000034562354	09/08/21 15:40 Clave temporal para transacciones *****, vence en 030 minutos.	573146306892
20210809	15411365	0000000034562354	AVVillas. 09/08/21 15:41 PAGO OBLIGACION DE TU CTA 5959 POR \$ 1,746,000 EN INTERNET	573146306892
20210811	09262193	0000000034562354	AVVillas. 11/08/21 09:26 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 36,996,469	573146306892
20210811	09273153	0000000034562354	AVVillas. 11/08/21 09:27 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 36,394,069	573146306892
20210813	15575183	0000000034562354	AVVillas. 13/08/21 15:57 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 35,786,568	573146306892
20210815	10293936	0000000034562354	AVVillas. 15/08/21 10:29 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 35,181,617	573146306892
20210817	13364639	0000000034562354	AVVillas. 17/08/21 13:36 PAGO PSE DE TU CTA 5959 POR \$ 791,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 3,546,451	573146306892
20210819	16341412	0000000034562354	AVVillas. 19/08/21 16:34 RETIRO DE TU CTA 4520 POR \$ 600,000 EN CAJERO AVVillas TU SALDO ES \$ 34,410,543	573146306892
20210819	17543833	0000000034562354	AVVillas. 19/08/21 17:54 Transaccion no exitosa, excede tope: RETIRO,NACIONAL en el canal CAJEROS con producto 4520 . Personalizable en Web Banco	573146306892
20210819	17570142	0000000034562354	AVVillas. 19/08/21 17:57 PAGO PSE DE TU CTA 4520 POR \$ 10,478,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 23,890,631	573146306892
20210819	18115798	0000000034562354	Avvillas.19/08/21 18:11 RETIRO DE TU CTA 5959 POR \$ 600,000 EN CAJERO ATH TU SALDO ES \$ 2,803,497	573146306892
20210819	18224633	0000000034562354	Estimado cliente, La solicitud realizada el 19/08/21 18:22 de inactivacion del Canal Internet Banca Personal fue exitosa.	573146306892
20210820	12034765	0000000034562354	AVVillas no solicita claves de seguridad en llamadas o medios de comunicaci8n. No las entregues, dictes o digites a nadie. MÉS informaci8n con linea Audiovillas	573146306892
20210820	12034774	0000000034562354	AVVillas no solicita claves de seguridad en llamadas o medios de comunicaci8n. No las entregues, dictes o digites a nadie. MÉS informaci8n con linea Audiovillas	573146306892
20210820	12230936	0000000034562354	AVVillas. 20/08/21 12:23 TRANSF. DE TU CTA 4520 POR \$ 23,800,000 EN OFI AVVILLAS TU SALDO ES \$ 90,641	573146306892
20210820	12254035	0000000034562354	AVVillas. 20/08/21 12:25 TRANSF. DE TU CTA 5959 POR \$ 26,200,000 EN OFI AVVILLAS TU SALDO ES \$ 298,697	573146306892

Fecha	Hora	Nro_id_cliente	De	Para	Asunto
20210809	15404523	0000000034562354	clavetemporal@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	Clave temporal para verificación de transacciones.
20210809	16055114	0000000034562354	avvillas@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	Pago PSE Exitoso
20210817	13364639	0000000034562354	avvillas@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	Pago PSE Exitoso
20210819	17523739	0000000034562354	clavetemporal@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	Clave temporal para retiro.
20210819	17570142	0000000034562354	avvillas@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	Pago PSE Exitoso
20210819	18081982	0000000034562354	clavetemporal@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	Clave temporal para retiro.
20210819	18224641	0000000034562354	no-responder@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	Inactivación del canal Internet Banca Personal.
20210819	17543826	0000000034562354	avvillas@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	Transaccion no exitosa
20210820	12034764	0000000034562354	clavetemporal@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	AV Villas. Registro Portal banca Personal
20210820	12034774	0000000034562354	clavetemporal@bancoavvillas.com.co	clauadrada@yahoo.com	AV Villas. Registro Banca Móvil APP

Popayan, 3 de agosto de 2022

Señores:

BANCO AV VILLAS

Sucursal Antonio Nariño

Popayan- Cauca

Referencia: Solicitud de informacion cuenta de ahorros N° 252944520.

Atento saludo,

La suscrita, Claudia Alejandra Adrada Erazo, identificada con cedula de ciudadania No 34.562.354 de Popayan, con domicilio en la direccion: carrera 17 # 33N 48 casa 3 de Popayan- Cauca, por medio de la presente, solicito a la entidad bancaria, comedidamente, lo siguiente:

1. Se sirvan Certificar cual era el monto maximo autorizado por el banco, en el año 2021, para realizar compras o pagos en linea generados desde la cuenta de ahorros de la referencia y las respectivas condiciones para poder realizar los mismos.

2. Solicitar la generacion de la o las direcciones I.P de las redes y/o los dispositivos de internet, desde los cuales se realizaron las compras en linea fraudulentas desde la cuenta bancaria de la referencia con los siguientes datos: CUS 1100383980, Empresa Colombiana de Comercio S.A, Descripcion: Alkosto Compra en linea: Macbook Air de 13" pulgadas, Valor de la transaccion: \$ 10.478.000, Fecha: 19/08/2021.

3. Solicito se me envíe copia de todas las grabaciones de los requerimientos que realice a través de llamadas a la línea de atención al cliente de la entidad, desde el día 19/08/2021, hasta la fecha. Incluyendo la del día 2 de agosto de 2022, atendida telefónicamente por el señor Andres Garzon y que quedo radicada bajo el numero 12262998.

Favor enviar la informacion solicitada a la direccion y/o al correo electronico que aparece al pie de mi firma.

Agradezco de antemano la colaboracion al presente requerimiento y su pronta respuesta.

Atentamente



Claudia Alejandra Adrada Erazo

C.C 34.562.354 de Popayan

Direccion Cra 17 # 33N-48 Casa 3

Cel 3146306892

Email: clauadrada@yahoo.com

Fw: Solicitud de información cuenta de ahorros 252944520

De: Claudia Alejandra Adrada erazo (clauadrada@yahoo.com)

Para: bonillaperlazarasociados@gmail.com

Fecha: miércoles, 3 de agosto de 2022, 03:19 p. m. GMT-5

----- Mensaje reenviado -----

De: Claudia Alejandra Adrada erazo <clauadrada@yahoo.com>

Para: Servicioalcliente <servicioalcliente@bancoavillas.com.co>

Enviado: miércoles, 3 de agosto de 2022, 03:14:35 p. m. GMT-5

Asunto: Solicitud de información cuenta de ahorros 252944520

Señores
Banco Av. Villas
Sucursal Antonio Nariño
Popayán - Cauca

Adjunto documento solicitud de información cuenta de ahorros No 252944520.

Atentamente

Claudia Alejandra Adrada Erazo
C.C 34.562.354 de Popayán



solicitud envio de informacion.pdf

119.9kB

MODALIDAD	SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. DC-SI-SAMC-041-2019.
CLASE	CONTRATO DE OBRA
CONTRATISTA	CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO C.C. No. 34.562.354 de Popayán Cauca Dirección: Carrera 17N # 33N-48 INT 3 de Popayán Cauca Teléfono: (092) 8343726 E-mail: clauadrada@yahoo.com
OBJETO	"CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN LA I.E. NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA SEDE COL NTA SEÑORA DE LA CANDELARIA (ANTES ESC RUR MIX PANCITARA), I.E. NORMAL SUPERIOR LOS ANDES SEDE NORMAL SUPERIOR LOS ANDES (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE LA VEGA, I.E. AGROPECUARIA INTEGRADO SOTARÁ (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE SOTARÁ, I.E. CARLOS ALBÁN SEDE EDUCATIVA CARLOS ALBÁN (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE TIMBÍO. SEDES EDUCATIVAS INCLUIDAS EN EL MARCO DEL PROYECTO DENOMINADO "MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA"
PLAZO	Cinco (5) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio.
VALOR	CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE. (\$493.967.630)
C.D.P.	No. 58119 23 de septiembre de 2019
VIGENCIA FISCAL	2020

Entre los suscritos a saber, **MARTHA CECILIA ORDOÑEZ OCAMPO**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 34.569.940 expedida en Popayán (Cauca), quien obra en calidad de Secretaria de Infraestructura Departamental, delegada para contratar mediante Decreto 0024 de 17 de enero de 2020 y, quien para efectos del presente contrato se denominará **EL DEPARTAMENTO**, por una parte, y por la otra la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, identificada con cédula de ciudadanía número 34.562.354 de Popayán Cauca, con dirección para notificaciones en la Carrera 17N # 33N-48 INT 3 de Popayán Cauca, teléfono: (092) 8343726, E-mail: clauadrada@yahoo.com, y quien en adelante se denominará el **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el contrato contenido en las estipulaciones, previas las siguientes consideraciones: (1) Los recursos para la celebración del presente contrato, provienen de regalías. (2) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, en armonía con la ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, se adelantó el Proceso de convocatoria pública SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. DC-SI-SAMC-041-2019, y en virtud de lo anterior se publicaron todas las actuaciones en el P.U.C desde los estudios previos, el proyecto de pliego de condiciones, la audiencia y demás actos. (3) Para la escogencia del contratista, en consideración a la cuantía y a la naturaleza del contrato a celebrar, se utilizó la modalidad de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA. (4) El Departamento del Cauca - Secretaría de Infraestructura, previa elaboración del estudio previo exigido en el artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, en armonía con el artículo 25 ord. 7º y artículo 26 ord. 3º de la Ley 80 de 1993, procedió a publicar en el P.U.C., junto con el aviso de convocatoria pública, los pliegos de condiciones de la presente contratación. (5) Mediante Resolución No. 12801-11-2019 de fecha 07 noviembre de 2019, se ordenó la apertura de la Convocatoria Pública modalidad SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. DC-SI-SAMC-041-2019, estableciendo el cronograma de la selección objetiva, como lo ordena el Decreto 1082 de 2015. (6) Oportunamente se recibieron las ofertas, se calificaron y su evaluación se publicó en el PUC. (7) Mediante Resolución No. 14983-12-2019 de fecha 23 de Diciembre de 2019, se procedió a adjudicar el citado proceso de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. DC-SI-SAMC-041-2019. De conformidad con lo anterior, el presente contrato se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - OBJETO "CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN LA I.E. NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA SEDE COL NTA SEÑORA DE LA CANDELARIA (ANTES ESC RUR MIX PANCITARA), I.E. NORMAL SUPERIOR LOS ANDES

0081-2020 3

SEDE NORMAL SUPERIOR LOS ANDES (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE LA VEGA, I.E. AGROPECUARIA INTEGRADO SOTARÁ (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE SOTARÁ, I.E. CARLOS ALBÁN SEDE EDUCATIVA CARLOS ALBÁN (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE TIMBÍO. SEDES EDUCATIVAS INCLUIDAS EN EL MARCO DEL PROYECTO DENOMINADO "MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA", ALCANCE DEL OBJETO: Conforme a la propuesta presentada por el CONTRATISTA y aceptada por EL DEPARTAMENTO – SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, el objeto se ejecutará, así:

ITEM	DESCRIPCION	UND	CANT	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
I.E. NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA SEDE COL NTA SEÑORA DE LA CANDELARIA (ANTES ESC RUR MIX PANCITARA), MUNICIPIO LA VEGA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.					
1	PRELIMINARES Y RELLENOS				
1.1	Localización y replanteo	M2	63,14	\$ 2.714	\$ 171.362
1.2	Descapote de capa vegetal H= 0,20 m incluye cargue y retiro de sobrantes	M2	63,14	\$ 6.272	\$ 396.014
1.3	Cerramiento provisional en lona verde h=2,10m	ML	32,20	\$ 9.954	\$ 320.519
1.4	Excavación manual material común, incluye acarreo interno	M3	67,40	\$ 14.709	\$ 991.387
1.5	Excavación manual material común, incluye cargue y retiro de sobrantes con volqueta, hasta 20 km	M3	5,31	\$ 31.361	\$ 166.527
1.6	Relleno compactado con material de préstamo puesto en obra	M3	24,30	\$ 52.667	\$ 1.279.808
1.7	Relleno compactado con material seleccionado de la excavación	M3	30,74	\$ 10.833	\$ 333.006
1.8	Demolición de estructura existente (hasta un piso), incluye muros, cimentaciones, pisos, enchapes, mesones, andenes y cargue y retiro de escombros, hasta lugar autorizado	M2	0,00	\$ 24.303	\$ 0
1.9	Desmonte de techos, estructuras madera y/o metálicas, aparatos, puertas y ventanas; incluye retiro	M2	0,00	\$ 20.129	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 3.658.623
2	ESTRUCTURA EN CONCRETO				
2.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	19,44	\$ 26.498	\$ 515.121
2.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	3,48	\$ 615.378	\$ 2.141.515
2.3	Viga de cimentación 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	43,20	\$ 61.830	\$ 2.671.056

Handwritten signature



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

2.4	Columna 0,25 x 0,25 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	17,40	\$ 73.506	\$ 1.279.004
2.5	Viga aérea 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	34,80	\$ 69.290	\$ 2.411.292
2.6	Cinta 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	26,40	\$ 23.200	\$ 612.480
2.7	Viga aérea 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	13,60	\$ 31.816	\$ 432.698
2.8	Columneta de confinamiento 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 psi, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	60,00	\$ 25.750	\$ 1.545.000
2.9	Columna de confinamiento culata 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,78	\$ 34.113	\$ 231.286
2,10	Alfaja en concreto 3000 PSI para cubierta, incluye acero de refz, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	14,40	\$ 44.697	\$ 643.637
2,11	Mesón en concreto reforzado 3000 PSI, e= 0,08 m. ancho= 0.5 m, incluye acero de refuerzo, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,60	\$ 65.485	\$ 235.746
				SUBTOTAL	\$ 12.718.835
3	ACEROS				
3.1	Acero de refuerzo estructural, fy 420 mpa	KG	1.507,21	\$ 4.266	\$ 6.429.758
3.2	Anclaje de varilla #4 con adhesivo epóxico. Long.var. 75 cm, anclaje 15 cm	PTO	26,00	\$ 17.381	\$ 451.906
				SUBTOTAL	\$ 6.881.664
4	MAMPOSTERIA				
4.1	Buitrón en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,00	\$ 60.027	\$ 360.162
4.2	Muro en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	62,58	\$ 58.585	\$ 3.666.249
4.3	Muro en ladrillo 24x12x6.5 a la vista dos (2) caras, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	21,35	\$ 61.608	\$ 1.315.331

[Handwritten signature]



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

4.4	Muro en ladrillo 24x12x6.5, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	9,39	\$ 55.561	\$ 521.718
4.5	Sello de junta, incluye sellante y material tipo lcopor	ML	108,40	\$ 12.207	\$ 1.323.239
				SUBTOTAL	\$ 7.186.699
5	PISOS Y ENCHAPES				
5.1	Piso primario en concreto 2500 PSI e= 0,07 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	28,00	\$ 39.507	\$ 1.106.196
5.2	Piso en cerámica de 0.20 x 0.20 m uso institucional, tráfico 5 antideslizante, incluye alistado de piso y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	23,60	\$ 50.019	\$ 1.180.448
5.3	Enchape de muro en cerámica 0.20 x 0.20 uso institucional, 1ra. Calidad	M2	64,26	\$ 40.039	\$ 2.572.906
				SUBTOTAL	\$ 4.859.550
6	REVESTIMIENTOS Y PINTURA				
6.1	Repello de muro 1:3 e=2 cm, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	76,26	\$ 19.456	\$ 1.483.715
6.2	Pintura acrílica [3M], color gris basalto	ML	208,80	\$ 3.176	\$ 663.149
6.3	Pintura para exteriores sobre repello [3M]	M2	16,00	\$ 15.202	\$ 243.232
				SUBTOTAL	\$ 2.390.096
7	CUBIERTA				
7.1	Suministro e instalación cubierta termo acústica sobre perlín.	M2	61,10	\$ 58.567	\$ 3.578.444
7.2	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 220x80x20 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	0	\$ 42.961	\$ 0
7.3	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 120x60x15 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	42,00	\$ 36.028	\$ 1.513.176
7.4	Suministro e instalación tirante varilla roscada Nro. 3, incluye accesorios, anticorrosivo y pintura blanca	ML	12,00	\$ 25.337	\$ 304.044
7.5	Suministro e instalación canal en lámina galvanizada cal. 20 ancho=0.30 m, incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	8,40	\$ 56.310	\$ 473.004
				SUBTOTAL	\$ 5.868.668
8	CARPINTERIA METALICA				
8.1	Suministro e instalación de ventana metálica escualizable en lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca y vidrio 4mm	M2	4,80	\$ 194.155	\$ 931.944
8.2	Suministro e instalación de ventana metálica con persiana fija, lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca	M2	2,68	\$ 195.497	\$ 523.932

oaf



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

8.3	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.70 m según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	1,00	\$ 439.040	\$ 439.040
8.4	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.90 m. según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	3,00	\$ 472.647	\$ 1.417.941
8.5	Suministro e instalación divisiones en lámina metálica galvanizada, calibre 22, incluye estructura soporte, anticorrosivo y pintura	M2	6,30	\$ 188.175	\$ 1.185.503
8.6	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina galvanizada cal. 22, secc. 1.70 x 0.60 m según diseño, incluye accesorios, pestillo, anticorrosivo y pintura	UND	3,00	\$ 301.733	\$ 905.199
				SUBTOTAL	\$ 5.403.559
9	INSTALACIONES ELECTRICAS				
9.1	Acometida desde TG-N a TAU, 2#6+1#8T Cu THHN/THWN - Φ 1.1/2"	ML	52,30	\$ 35.796	\$ 1.872.131
9.2	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-4ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	1,00	\$ 184.128	\$ 184.128
9.3	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-6ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	0	\$ 217.360	\$ 0
9.4	Salida para luminaria LED 2x18W de colgar o sobrepuesta, incluye luminaria	UND	4,00	\$ 262.318	\$ 1.049.272
9.5	Salida para punto de iluminación bombillo LED 9W, incluye bombillo	UND	10,00	\$ 92.940	\$ 929.400
9.6	Salida para tomacorriente doble 120V, con polo a tierra.	UND	1,00	\$ 107.768	\$ 107.768
9.7	Salida interruptor sencillo, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 75.011	\$ 150.022
9.8	Salida interruptor doble, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 92.383	\$ 184.766
9.9	Tendido de alambre y ducto para salida de punto de iluminación o toma corriente	ML	27,00	\$ 24.994	\$ 674.838
9.10	Aterrizaje con varilla de puesta a tierra	UND	1,00	\$ 308.587	\$ 308.587
9.11	Suministro e instalación sensor de movimiento 360°	UND	3,00	\$ 82.650	\$ 247.950
				SUBTOTAL	\$ 5.708.862
10	INSTALACIONES HIDRAULICAS				
10.1	Punto hidráulico 1/2", incluye 1.5 m. de tubería, accesorios y regata.	UND	13,00	\$ 36.459	\$ 473.967
10.2	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1/2"	ML	1,00	\$ 5.080	\$ 5.080
10.3	Suministro e instalación de tubería presión pvc 3/4"	ML	60,95	\$ 6.583	\$ 401.234



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

10.4	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1"	ML	1,00	\$ 8.642	\$ 8.642
10.5	Suministro e instalación llave de paso 1/2" (metálica)	UND	1,00	\$ 20.946	\$ 20.946
10.6	Suministro e instalación llave de paso 3/4" (metálica)	UND	5,00	\$ 28.409	\$ 142.045
10.7	Suministro e instalación llave de paso 1" (metálica)	UND	1,00	\$ 53.027	\$ 53.027
10.8	Suministro e instalación grifo cromo liv. (metálica)	UND	1,00	\$ 28.825	\$ 28.825
10.9	Suministro e instalación registro de 1/2" (metálico)	UND	1,00	\$ 25.973	\$ 25.973
10.10	Suministro e instalación registro de 3/4" (metálico)	UND	2,00	\$ 31.597	\$ 63.194
10.11	Suministro e instalación registro de 1" (metálico)	UND	1,00	\$ 46.488	\$ 46.488
				SUBTOTAL	\$ 1.269.421
11	INSTALACIONES SANITARIAS				
11.1	Punto sanitario 2", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	12,00	\$ 43.560	\$ 522.720
11.2	Punto sanitario 4", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	5,00	\$ 71.694	\$ 358.470
11.3	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 40 X 40 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 197.619	\$ 790.476
11.4	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 50 X 50 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 260.275	\$ 1.041.100
11.5	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 70 X 70 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 389.088	\$ 389.088
11.6	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 2"	ML	18,00	\$ 15.751	\$ 283.518
11.7	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 3"	ML	12,00	\$ 22.162	\$ 265.944
11.8	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 4"	ML	37,10	\$ 30.699	\$ 1.138.933
11.9	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 6" transporte de material pétreo desde lugar autorizado corrugada, incluye cama en arena e = 0.10 m. incluye transporte de petreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	47,87	\$ 52.601	\$ 2.518.010
11.10	Suministro e instalación bajante A.L.L. PVC-S D=3"	ML	13,00	\$ 25.080	\$ 326.040
11.11	Poceta enchapada con cerámica h=0,25mt, incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 114.864	\$ 114.864



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

11.12	Suministro e instalación rejilla de piso en aluminio 3X2" con sosco.	UND	5,00	\$ 14.085	\$ 70.425
11.13	Suministro e instalación sifón 2", incluye accesorios.	UND	5,00	\$ 10.576	\$ 52.880
11.14	Construcción cámara de inspección concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 1.5 m; incluye brocal, tapa, formaletas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 1.858.430	\$ 1.858.430
11.15	Construcción cámara de caída concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 3 m, incluye brocal, tapa, formaletas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 2.983.167	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 9.730.898
12	APARATOS SANITARIOS				
12.1	Suministro e instalación de sanitario blanco incluye accesorios	UND	3,00	\$ 220.879	\$ 662.637
12.2	Suministro e instalación de orinal blanco incluye accesorios y grifería	UND	1,00	\$ 287.743	\$ 287.743
12.3	Suministro e instalación lavamanos de sobrepone blanco (0.44 x 0.51 m), incluye grifería y accesorios	UND	4,00	\$ 199.180	\$ 796.720
12.4	Suministro e instalación lavamanos de colgar blanco incluye accesorios y grifo mono control corto	UND	1,00	\$ 237.858	\$ 237.858
12.5	Suministro e instalación sanitario fluxómetro blanco incluye válvula fluxómetro y accesorios	UND	1,00	\$ 1.276.291	\$ 1.276.291
12.6	Suministro e instalación barra de seguridad de 30" y barra de seguridad plegable, en acero inoxidable	JGO	1,00	\$ 660.795	\$ 660.795
12.7	Suministro e instalación de combo sanitario blanco con pedestal incluye accesorios, grifería e incrustables	UND	1,00	\$ 433.705	\$ 433.705
12.8	Suministro e instalación de dispensador de Papel, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 106.547	\$ 426.188
12.9	Suministro e instalación de dispensador de Jabón, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 61.032	\$ 244.128
12.10	Suministro e instalación de caneca - papelera, incluye accesorios para instalación	UND	5,00	\$ 41.197	\$ 205.985
				SUBTOTAL	\$ 5.232.050
13	OBRAS EXTERIORES				
13.1	Anden y rampa en concreto e=0.10 m 2500 psi incluye malla electro soldada y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	40,40	\$ 62.905	\$ 2.541.362
13.2	Sardinell en concreto reforzado 2500 psi (b=0.15m, h=0.25m) incluye acero de refuerzo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	34,00	\$ 51.694	\$ 1.757.596

028



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

				SUBTOTAL	\$ 4.298.958
14	ASEO Y VARIOS				
14.1	Aseo general	M2	63,14	\$ 2.176	\$ 137.393
14.2	Lavado de muro en ladrillo a la vista	M2	76,80	\$ 2.420	\$ 185.856
14.3	Impermeabilizado de muros ladrillo a la vista	M2	76,80	\$ 14.787	\$ 1.135.642
14.4	Suministro e instalación de espejo claro 4 mm biselado	M2	2,80	\$ 105.904	\$ 296.531
14.5	Suministro e instalación de Señalización en acrílico con adhesivo	UND	4,00	\$ 34.062	\$ 136.248
				SUBTOTAL	\$ 1.891.670
15	ALMACENAMIENTO DE AGUA				
15.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	1,69	\$ 26.498	\$ 44.782
15.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	0,51	\$ 615.378	\$ 313.843
15.3	Columna 0,30 x 0,30 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	4,00	\$ 101.060	\$ 404.240
15.4	Viga aérea 0,25 x 0,30 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,00	\$ 86.546	\$ 259.638
15.5	Concreto de 3000 PSI para losa de concreto e=0,10 m, A Nivel +3M, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	2,25	\$ 86.329	\$ 194.240
15.6	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 500 Lt	UND	1,00	\$ 240.497	\$ 240.497
15.7	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 1000 Lt	UND	0,00	\$ 392.824	\$ 0
15.8	Suministro e instalación de escalera metálica H= 3 mt. según diseño	UND	1,00	\$ 723.342	\$ 723.342
				SUBTOTAL	\$ 2.180.582
18	TRANSPORTE DE MATERIALES				
18.1	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Totoró, Timbío, Sotará. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 488.988	\$ 0
18.2	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Caldone, Toribio, Corinto. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 651.985	\$ 0
18.3	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Argelia, Bolívar, Mercaderes. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 869.313	\$ 0
18.4	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Inzá, La Vega. Viaje 5 Ton.	VJE	7,00	\$ 760.648	\$ 5.324.536
				SUBTOTAL	\$ 5.324.536



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

TOTAL COSTOS DIRECTOS					\$ 84.604.671
I.E. NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA, SEDE COL NTA SEÑORA DE LA CANDELARIA, MUNICIPIO LA VEGA					
I.E. NORMAL SUPERIOR LOS ANDES, SEDE PRINCIPAL, MUNICIPIO LA VEGA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.					
1	PRELIMINARES Y RELLENOS				
1.1	Localización y replanteo	M2	88,36	\$ 2.714	\$ 239.809
1.2	Descapote de capa vegetal H= 0,20 m incluye cargue y retiro de sobrantes	M2	88,36	\$ 6.272	\$ 554.194
1.3	Cerramiento provisional en lona verde h=2,10m	ML	37,60	\$ 9.954	\$ 374.270
1.4	Excavación manual material común, incluye acarreo interno	M3	63,83	\$ 14.709	\$ 938.875
1.5	Excavación manual material común, incluye cargue y retiro de sobrantes con volqueta, hasta 20 km	M3	1,00	\$ 31.361	\$ 31.361
1.6	Relleno compactado con material de préstamo puesto en obra	M3	19,83	\$ 52.667	\$ 1.044.387
1.7	Relleno compactado con material seleccionado de la excavación	M3	11,37	\$ 10.833	\$ 123.171
1.8	Demolición de estructura existente (hasta un piso), incluye muros, cimentaciones, pisos, enchapes, mesones, andenes y cargue y retiro de escombros, hasta lugar autorizado	M2	0,00	\$ 24.303	\$ 0
1.9	Desmonte de techos, estructuras madera y/o metálicas, aparatos, puertas y ventanas; incluye retiro	M2	0,00	\$ 20.129	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 3.306.067
2	ESTRUCTURA EN CONCRETO				
2.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	25,21	\$ 26.498	\$ 668.015
2.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	4,54	\$ 615.378	\$ 2.793.816
2.3	Viga de cimentación 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	49,00	\$ 61.830	\$ 3.029.670
2.4	Columna 0,25 x 0,25 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	24,75	\$ 73.506	\$ 1.819.274
2.5	Viga aérea 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	51,27	\$ 69.290	\$ 3.552.498

adg



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

2.6	Cinta 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	41,34	\$ 23.200	\$ 959.088
2,7	Viga aérea 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,00	\$ 31.816	\$ 190.896
2,8	Columneta de confinamiento 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 psi, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	77,50	\$ 25.750	\$ 1.995.625
2,9	Columna de confinamiento culata 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,78	\$ 34.113	\$ 231.286
2,10	Alfaja en concreto 3000 PSI para cubierta, incluye acero de refz, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	22,54	\$ 44.697	\$ 1.007.470
2,11	Mesón en concreto reforzado 3000 PSI, e= 0,08 m. ancho= 0,5 m, incluye acero de refuerzo, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	9,00	\$ 65.485	\$ 589.365
				SUBTOTAL	\$ 16.837.003
3	ACEROS				
3.1	Acero de refuerzo estructural, fy 420 mpa	KG	1.907,30	\$ 4.266	\$ 8.136.542
3.2	Anclaje de varilla #4 con adhesivo epóxico. Long.var. 75 cm, anclaje 15 cm	PTO	33,00	\$ 17.381	\$ 573.573
				SUBTOTAL	\$ 8.710.115
4	MAMPOSTERIA				
4.1	Buitrón en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	5,50	\$ 60.027	\$ 330.149
4.2	Muro en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	97,73	\$ 58.585	\$ 5.725.512
4.3	Muro en ladrillo 24x12x6.5 a la vista dos (2) caras, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	11,22	\$ 61.608	\$ 691.242
4.4	Muro en ladrillo 24x12x6.5, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	14,66	\$ 55.561	\$ 814.524
4.5	Sello de junta, incluye sellante y material tipo Icopor	ML	134,77	\$ 12.207	\$ 1.645.137
				SUBTOTAL	\$ 9.206.564
5	PISOS Y ENCHAPES				

af



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

5.1	Piso primario en concreto 2500 PSI e= 0,07 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	44,22	\$ 39.507	\$ 1.747.000
5.2	Piso en cerámica de 0.20 x 0.20 m uso institucional, tráfico 5 antideslizante, incluye alistado de piso y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	44,22	\$ 50.019	\$ 2.211.840
5.3	Enchape de muro en cerámica 0.20 x 0.20 uso institucional, 1ra. Calidad	M2	74,12	\$ 40.039	\$ 2.967.691
				SUBTOTAL	\$ 6.926.531
6	REVESTIMIENTOS Y PINTURA				
6.1	Repello de muro 1:3 e=2 cm, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	126,10	\$ 19.456	\$ 2.453.402
6.2	Pintura acrílica [3M], color gris basalto	ML	264,16	\$ 3.176	\$ 838.972
6.3	Pintura para exteriores sobre repello [3M]	M2	49,57	\$ 15.202	\$ 753.563
				SUBTOTAL	\$ 4.045.937
7	CUBIERTA				
7.1	Suministro e instalación cubierta termo acústica sobre perlín.	M2	75,88	\$ 58.567	\$ 4.444.064
7.2	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 220x80x20 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	0,00	\$ 42.961	\$ 0
7.3	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 120x60x15 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	58,10	\$ 36.028	\$ 2.093.227
7.4	Suministro e instalación tirante varilla roscada Nro. 3, incluye accesorios, anticorrosivo y pintura blanca	ML	16,80	\$ 25.337	\$ 425.662
7.5	Suministro e instalación canal en lámina galvanizada cal. 20 ancho=0.30 m, incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	8,10	\$ 56.310	\$ 456.111
				SUBTOTAL	\$ 7.419.064
8	CARPINTERIA METALICA				
8.1	Suministro e instalación de ventana metálica escualizable en lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca y vidrio 4mm	M2	9,60	\$ 194.155	\$ 1.863.888
8.2	Suministro e instalación de ventana metálica con persiana fija, lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca	M2	2,40	\$ 195.497	\$ 469.193
8.3	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.70 m según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	1,00	\$ 439.040	\$ 439.040

cap



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

8.4	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.90 m. según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	3,00	\$ 472.647	\$ 1.417.941
8.5	Suministro e instalación divisiones en lámina metálica galvanizada, calibre 22, incluye estructura soporte, anticorrosivo y pintura	M2	17,72	\$ 188.175	\$ 3.334.461
8.6	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina galvanizada cal. 22, secc. 1.70 x 0.60 m según diseño, incluye accesorios, pestillo, anticorrosivo y pintura	UND	8,00	\$ 301.733	\$ 2.413.864
				SUBTOTAL	\$ 9.938.387
9	INSTALACIONES ELECTRICAS				
9.1	Acometida desde TG-N a TAU, 2#6+1#8T Cu THHN/THWN - Φ 1.1/2"	ML	54,60	\$ 35.796	\$ 1.954.462
9.2	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-4ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	0,00	\$ 184.128	\$ 0
9.3	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-6ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	1,00	\$ 217.360	\$ 217.360
9.4	Salida para luminaria LED 2x18W de colgar o sobrepuesta, incluye luminaria	UND	4,00	\$ 262.318	\$ 1.049.272
9.5	Salida para punto de iluminación bombillo LED 9W, incluye bombillo	UND	22,00	\$ 92.940	\$ 2.044.680
9.6	Salida para tomacorriente doble 120V, con polo a tierra.	UND	1,00	\$ 107.768	\$ 107.768
9.7	Salida interruptor sencillo, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 75.011	\$ 150.022
9.8	Salida interruptor doble, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 92.383	\$ 184.766
9.9	Tendido de alambre y ducto para salida de punto de iluminación o toma corriente	ML	38,00	\$ 24.994	\$ 949.772
9.10	Aterrizaje con varilla de puesta a tierra	UND	1,00	\$ 308.587	\$ 308.587
9.11	Suministro e instalación sensor de movimiento 360°	UND	3,00	\$ 82.650	\$ 247.950
				SUBTOTAL	\$ 7.214.639
10	INSTALACIONES HIDRAULICAS				
10.1	Punto hidráulico 1/2", incluye 1.5 m. de tubería, accesorios y regata.	UND	25,00	\$ 36.459	\$ 911.475
10.2	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1/2"	ML	1,00	\$ 5.080	\$ 5.080
10.3	Suministro e instalación de tubería presión pvc 3/4"	ML	67,15	\$ 6.583	\$ 442.048
10.4	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1"	ML	1,00	\$ 8.642	\$ 8.642
10.5	Suministro e instalación llave de paso 1/2" (metálica)	UND	1,00	\$ 20.946	\$ 20.946
10.6	Suministro e instalación llave de paso 3/4" (metálica)	UND	5,00	\$ 28.409	\$ 142.045
10.7	Suministro e instalación llave de paso 1" (metálica)	UND	1,00	\$ 53.027	\$ 53.027



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

10.8	Suministro e instalación grifo cromo liv. (metálica)	UND	1,00	\$ 28.825	\$ 28.825
10.9	Suministro e instalación registro de 1/2" (metálico)	UND	1,00	\$ 25.973	\$ 25.973
10.10	Suministro e instalación registro de 3/4" (metálico)	UND	2,00	\$ 31.597	\$ 63.194
10.11	Suministro e instalación registro de 1" (metálico)	UND	1,00	\$ 46.488	\$ 46.488
				SUBTOTAL	\$ 1.747.743
11	INSTALACIONES SANITARIAS				
11.1	Punto sanitario 2", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	19,00	\$ 43.560	\$ 827.640
11.2	Punto sanitario 4", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	10,00	\$ 71.694	\$ 716.940
11.3	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 40 X 40 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	6,00	\$ 197.619	\$ 1.185.714
11.4	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 50 X 50 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	6,00	\$ 260.275	\$ 1.561.650
11.5	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 70 X 70 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 389.088	\$ 389.088
11.6	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 2"	ML	12,00	\$ 15.751	\$ 189.012
11.7	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 3"	ML	6,00	\$ 22.162	\$ 132.972
11.8	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 4"	ML	25,70	\$ 30.699	\$ 788.964
11.9	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 6" corrugada, incluye cama en arena e = 0.10 m. incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	18,65	\$ 52.601	\$ 981.009
11.10	Suministro e instalación bajante A.L.L. PVC-S D=3"	ML	13,50	\$ 25.080	\$ 338.580
11.11	Poceta enchapada con cerámica h=0,25mt, incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 114.864	\$ 114.864
11.12	Suministro e instalación rejilla de piso en aluminio 3X2" con sosco.	UND	5,00	\$ 14.085	\$ 70.425
11.13	Suministro e instalación sifón 2", incluye accesorios.	UND	5,00	\$ 10.576	\$ 52.880

mf



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

11.14	Construcción cámara de inspección concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 1.5 m; incluye brocal, tapa, formaletas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 1.858.430	\$ 0
11.15	Construcción cámara de caída concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 3 m, incluye brocal, tapa, formaletas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 2.983.167	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 7.349.738
12	APARATOS SANITARIOS				
12.1	Suministro e instalación de sanitario blanco incluye accesorios	UND	8,00	\$ 220.879	\$ 1.767.032
12.2	Suministro e instalación de orinal blanco incluye accesorios y grifería	UND	2,00	\$ 287.743	\$ 575.486
12.3	Suministro e instalación lavamanos de sobreponer blanco (0.44 x 0.51 m), incluye grifería y accesorios	UND	10,00	\$ 199.180	\$ 1.991.800
12.4	Suministro e instalación lavamanos de colgar blanco incluye accesorios y grifo mono control corto	UND	1,00	\$ 237.858	\$ 237.858
12.5	Suministro e instalación sanitario fluxómetro blanco incluye válvula fluxómetro y accesorios	UND	1,00	\$ 1.276.291	\$ 1.276.291
12.6	Suministro e instalación barra de seguridad de 30" y barra de seguridad plegable, en acero inoxidable	JGO	1,00	\$ 660.795	\$ 660.795
12.7	Suministro e instalación de combo sanitario blanco con pedestal incluye accesorios, grifería e incrustables	UND	1,00	\$ 433.705	\$ 433.705
12.8	Suministro e instalación de dispensador de Papel, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 106.547	\$ 426.188
12.9	Suministro e instalación de dispensador de Jabón, incluye accesorios para instalación	UND	6,00	\$ 61.032	\$ 366.192
12.10	Suministro e instalación de caneca - papelería, incluye accesorios para instalación	UND	10,00	\$ 41.197	\$ 411.970
				SUBTOTAL	\$ 8.147.317
13	OBRAS EXTERIORES				
13.1	Andén y rampa en concreto e=0.10 m 2500 psi incluye malla electro soldada y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	46,01	\$ 62.905	\$ 2.894.259
13.2	Sardinell en concreto reforzado 2500 psi (b=0.15m, h=0.25m) incluye acero de refuerzo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	37,60	\$ 51.694	\$ 1.943.694
				SUBTOTAL	\$ 4.837.953
14	ASEO Y VARIOS				
14.1	Aseo general	M2	88,36	\$ 2.176	\$ 192.271



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

14.2	Lavado de muro en ladrillo a la vista	M2	103,34	\$ 2.420	\$ 250.083
14.3	Impermeabilizado de muros ladrillo a la vista	M2	103,34	\$ 14.787	\$ 1.528.089
14.4	Suministro e instalación de espejo claro 4 mm biselado	M2	6,40	\$ 105.904	\$ 677.786
14.5	Suministro e instalación de Señalización en acrílico con adhesivo	UND	4,00	\$ 34.062	\$ 136.248
				SUBTOTAL	\$ 2.784.477
15	ALMACENAMIENTO DE AGUA				
15.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	1,69	\$ 26.498	\$ 44.782
15.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	0,51	\$ 615.378	\$ 313.843
15.3	Columna 0,30 x 0,30 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	4,00	\$ 101.060	\$ 404.240
15.4	Viga aérea 0,25 x 0,30 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,00	\$ 86.546	\$ 259.638
15.5	Concreto de 3000 PSI para losa de concreto e=0,10 m, A Nivel +3M, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	2,25	\$ 86.329	\$ 194.240
15.6	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 500 Lt	UND	0,00	\$ 240.497	\$ 0
15.7	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 1000 Lt	UND	1,00	\$ 392.824	\$ 392.824
15.8	Suministro e instalación de escalera metálica H= 3 mt. según diseño	UND	1,00	\$ 723.342	\$ 723.342
				SUBTOTAL	\$ 2.332.909
18	TRANSPORTE DE MATERIALES				
18.1	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Totoró, Timbío, Sotará. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 488.988	\$ 0
18.2	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Caldon, Toribio, Corinto. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 651.985	\$ 0
18.3	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Argelia, Bolívar, Mercaderes. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 869.313	\$ 0
18.4	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Inzá, La Vega. Viaje 5 Ton.	VJE	8,00	\$ 760.648	\$ 6.085.184
				SUBTOTAL	\$ 6.085.184
TOTAL COSTOS DIRECTOS					\$ 106.889.628
I.E. NORMAL SUPERIOR LOS ANDES, SEDE PRINCIPAL, MUNICIPIO LA VEGA					

I.E. AGROPECUARIA INTEGRADO SOTARA, SEDE PRINCIPAL, MUNICIPIO SOTARA, DPTO. DEL CAUCA.

1	PRELIMINARES Y RELLENOS				
1.1	Localización y replanteo	M2	63,14	\$ 2.714	\$ 171.362
1.2	Descapote de capa vegetal H= 0,20 m incluye cargue y retiro de sobrantes	M2	63,14	\$ 6.272	\$ 396.014
1.3	Cerramiento provisional en lona verde h=2,10m	ML	32,20	\$ 9.954	\$ 320.519
1.4	Excavación manual material común, incluye acarreo interno	M3	75,40	\$ 14.709	\$ 1.109.059
1.5	Excavación manual material común, incluye cargue y retiro de sobrantes con volqueta, hasta 20 km	M3	1,00	\$ 31.361	\$ 31.361
1.6	Relleno compactado con material de préstamo puesto en obra	M3	24,30	\$ 52.667	\$ 1.279.808
1.7	Relleno compactado con material seleccionado de la excavación	M3	38,73	\$ 10.833	\$ 419.562
1.8	Demolición de estructura existente (hasta un piso), incluye muros, cimentaciones, pisos, enchapes, mesones, andenes y cargue y retiro de escombros, hasta lugar autorizado	M2	0,00	\$ 24.303	\$ 0
1.9	Desmonte de techos, estructuras madera y/o metálicas, aparatos, puertas y ventanas; incluye retiro	M2	0,00	\$ 20.129	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 3.727.685
2	ESTRUCTURA EN CONCRETO				
2.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	19,44	\$ 26.498	\$ 515.121
2.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	3,48	\$ 615.378	\$ 2.141.515
2.3	Viga de cimentación 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	43,20	\$ 61.830	\$ 2.671.056
2.4	Columna 0,25 x 0,25 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	17,40	\$ 73.506	\$ 1.279.004
2.5	Viga aérea 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	34,80	\$ 69.290	\$ 2.411.292

ag



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

2.6	Cinta 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	26,40	\$ 23.200	\$ 612.480
2,7	Viga aérea 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	13,60	\$ 31.816	\$ 432.698
2,8	Columneta de confinamiento 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 psi, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	60,00	\$ 25.750	\$ 1.545.000
2,9	Columna de confinamiento culata 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,78	\$ 34.113	\$ 231.286
2,10	Alfaja en concreto 3000 PSI para cubierta, incluye acero de refrz, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	14,40	\$ 44.697	\$ 643.637
2,11	Mesón en concreto reforzado 3000 PSI, e= 0,08 m. ancho= 0.5 m, incluye acero de refuerzo, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,60	\$ 65.485	\$ 235.746
				SUBTOTAL	\$ 12.718.835
3	ACEROS				
3.1	Acero de refuerzo estructural, fy 420 mpa	KG	1.507,21	\$ 4.266	\$ 6.429.758
3.2	Anclaje de varilla #4 con adhesivo epóxico. Long.var. 75 cm, anclaje 15 cm	PTO	26,00	\$ 17.381	\$ 451.906
				SUBTOTAL	\$ 6.881.664
4	MAMPOSTERIA				
4.1	Buitrón en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,00	\$ 60.027	\$ 360.162
4.2	Muro en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	62,58	\$ 58.585	\$ 3.666.249
4.3	Muro en ladrillo 24x12x6.5 a la vista dos (2) caras, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	21,35	\$ 61.608	\$ 1.315.331
4.4	Muro en ladrillo 24x12x6.5, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	9,39	\$ 55.561	\$ 521.718
4.5	Sello de junta, incluye sellante y material tipo Icopor	ML	108,40	\$ 12.207	\$ 1.323.239
				SUBTOTAL	\$ 7.186.699
5	PISOS Y ENCHAPES				

Handwritten signature



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

5.1	Piso primario en concreto 2500 PSI e= 0,07 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	28,00	\$ 39.507	\$ 1.106.196
5.2	Piso en cerámica de 0.20 x 0.20 m uso institucional, tráfico 5 antideslizante, incluye alistado de piso y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	23,60	\$ 50.019	\$ 1.180.448
5.3	Enchape de muro en cerámica 0.20 x 0.20 uso institucional, 1ra. Calidad	M2	64,26	\$ 40.039	\$ 2.572.906
				SUBTOTAL	\$ 4.859.550
6	REVESTIMIENTOS Y PINTURA				
6.1	Repello de muro 1:3 e=2 cm, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	76,26	\$ 19.456	\$ 1.483.715
6.2	Pintura acrílica [3M], color gris basalto	ML	208,80	\$ 3.176	\$ 663.149
6.3	Pintura para exteriores sobre repello [3M]	M2	16,00	\$ 15.202	\$ 243.232
				SUBTOTAL	\$ 2.390.096
7	CUBIERTA				
7.1	Suministro e instalación cubierta termo acústica sobre perlín.	M2	61,10	\$ 58.567	\$ 3.578.444
7.2	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 220x80x20 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	0,00	\$ 42.961	\$ 0
7.3	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 120x60x15 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	42,00	\$ 36.028	\$ 1.513.176
7.4	Suministro e instalación tirante varilla roscada Nro. 3, incluye accesorios, anticorrosivo y pintura blanca	ML	12,00	\$ 25.337	\$ 304.044
7.5	Suministro e instalación canal en lámina galvanizada cal. 20 ancho=0.30 m, incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	8,40	\$ 56.310	\$ 473.004
				SUBTOTAL	\$ 5.868.668
8	CARPINTERIA METALICA				
8.1	Suministro e instalación de ventana metálica escualizable en lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca y vidrio 4mm	M2	4,80	\$ 194.155	\$ 931.944
8.2	Suministro e instalación de ventana metálica con persiana fija, lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca	M2	2,68	\$ 195.497	\$ 523.932
8.3	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.70 m según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	1,00	\$ 439.040	\$ 439.040

20



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

8.4	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.90 m. según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	3,00	\$ 472.647	\$ 1.417.941
8.5	Suministro e instalación divisiones en lámina metálica galvanizada, calibre 22, incluye estructura soporte, anticorrosivo y pintura	M2	6,30	\$ 188.175	\$ 1.185.503
8.6	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina galvanizada cal. 22, secc. 1.70 x 0.60 m según diseño, incluye accesorios, pestillo, anticorrosivo y pintura	UND	3,00	\$ 301.733	\$ 905.199
				SUBTOTAL	\$ 5.403.559
9	INSTALACIONES ELECTRICAS				
9.1	Acometida desde TG-N a TAU, 2#6+1#8T Cu THHN/THWN - Φ 1.1/2"	ML	50,25	\$ 35.796	\$ 1.798.749
9.2	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-4ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	1,00	\$ 184.128	\$ 184.128
9.3	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-6ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	0,00	\$ 217.360	\$ 0
9.4	Salida para luminaria LED 2x18W de colgar o sobrepuesta, incluye luminaria	UND	4,00	\$ 262.318	\$ 1.049.272
9.5	Salida para punto de iluminación bombillo LED 9W, incluye bombillo	UND	10,00	\$ 92.940	\$ 929.400
9.6	Salida para tomacorriente doble 120V, con polo a tierra.	UND	1,00	\$ 107.768	\$ 107.768
9.7	Salida interruptor sencillo, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 75.011	\$ 150.022
9.8	Salida interruptor doble, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 92.383	\$ 184.766
9.9	Tendido de alambre y ducto para salida de punto de iluminación o toma corriente	ML	27,00	\$ 24.994	\$ 674.838
9.10	Aterrizaje con varilla de puesta a tierra	UND	1,00	\$ 308.587	\$ 308.587
9.11	Suministro e instalación sensor de movimiento 360°	UND	3,00	\$ 82.650	\$ 247.950
				SUBTOTAL	\$ 5.635.480
10	INSTALACIONES HIDRAULICAS				
10.1	Punto hidráulico 1/2", incluye 1.5 m. de tubería, accesorios y regata.	UND	13,00	\$ 36.459	\$ 473.967
10.2	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1/2"	ML	1,00	\$ 5.080	\$ 5.080
10.3	Suministro e instalación de tubería presión pvc 3/4"	ML	34,24	\$ 6.583	\$ 225.402
10.4	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1"	ML	1,00	\$ 8.642	\$ 8.642
10.5	Suministro e instalación llave de paso 1/2" (metálica)	UND	1,00	\$ 20.946	\$ 20.946
10.6	Suministro e instalación llave de paso 3/4" (metálica)	UND	5,00	\$ 28.409	\$ 142.045
10.7	Suministro e instalación llave de paso 1" (metálica)	UND	1,00	\$ 53.027	\$ 53.027

00



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

10.8	Suministro e instalación grifo cromo liv. (metálica)	UND	1,00	\$ 28.825	\$ 28.825
10.9	Suministro e instalación registro de 1/2" (metálico)	UND	1,00	\$ 25.973	\$ 25.973
10.10	Suministro e instalación registro de 3/4" (metálico)	UND	2,00	\$ 31.597	\$ 63.194
10.11	Suministro e instalación registro de 1" (metálico)	UND	1,00	\$ 46.488	\$ 46.488
				SUBTOTAL	\$ 1.093.589
11	INSTALACIONES SANITARIAS				
11.1	Punto sanitario 2", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	12,00	\$ 43.560	\$ 522.720
11.2	Punto sanitario 4", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	5,00	\$ 71.694	\$ 358.470
11.3	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 40 X 40 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 197.619	\$ 790.476
11.4	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 50 X 50 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 260.275	\$ 1.041.100
11.5	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 70 X 70 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	3,00	\$ 389.088	\$ 1.167.264
11.6	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 2"	ML	18,00	\$ 15.751	\$ 283.518
11.7	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 3"	ML	12,00	\$ 22.162	\$ 265.944
11.8	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 4"	ML	31,18	\$ 30.699	\$ 957.195
11.9	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 6" corrugada, incluye cama en arena e = 0.10 m. incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	67,24	\$ 52.601	\$ 3.536.891
11.10	Suministro e instalación bajante A.L.L. PVC-S D=3"	ML	13,00	\$ 25.080	\$ 326.040
11.11	Poceta enchapada con cerámica h=0,25mt, incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 114.864	\$ 114.864
11.12	Suministro e instalación rejilla de piso en aluminio 3X2" con sosco.	UND	5,00	\$ 14.085	\$ 70.425
11.13	Suministro e instalación sifón 2", incluye accesorios.	UND	5,00	\$ 10.576	\$ 52.880

008



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

11.14	Construcción cámara de inspección concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 1.5 m; incluye brocal, tapa, formaletas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 1.858.430	\$ 0
11.15	Construcción cámara de caída concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 3 m, incluye brocal, tapa, formaletas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 2.983.167	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 9.487.787
12	APARATOS SANITARIOS				
12.1	Suministro e instalación de sanitario blanco incluye accesorios	UND	3,00	\$ 220.879	\$ 662.637
12.2	Suministro e instalación de orinal blanco incluye accesorios y grifería	UND	1,00	\$ 287.743	\$ 287.743
12.3	Suministro e instalación lavamanos de sobreponer blanco (0.44 x 0.51 m), incluye grifería y accesorios	UND	4,00	\$ 199.180	\$ 796.720
12.4	Suministro e instalación lavamanos de colgar blanco incluye accesorios y grifo mono control corto	UND	1,00	\$ 237.858	\$ 237.858
12.5	Suministro e instalación sanitario fluxómetro blanco incluye válvula fluxómetro y accesorios	UND	1,00	\$ 1.276.291	\$ 1.276.291
12.6	Suministro e instalación barra de seguridad de 30" y barra de seguridad plegable, en acero inoxidable	JGO	1,00	\$ 660.795	\$ 660.795
12.7	Suministro e instalación de combo sanitario blanco con pedestal incluye accesorios, grifería e incrustables	UND	1,00	\$ 433.705	\$ 433.705
12.8	Suministro e instalación de dispensador de Papel, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 106.547	\$ 426.188
12.9	Suministro e instalación de dispensador de Jabón, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 61.032	\$ 244.128
12.10	Suministro e instalación de caneca - papelería, incluye accesorios para instalación	UND	5,00	\$ 41.197	\$ 205.985
				SUBTOTAL	\$ 5.232.050
13	OBRAS EXTERIORES				
13.1	Andén y rampa en concreto e=0.10 m 2500 psi incluye malla electro soldada y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	43,61	\$ 62.905	\$ 2.743.287
13.2	Sardinell en concreto reforzado 2500 psi (b=0.15m, h=0.25m) incluye acero de refuerzo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	34,00	\$ 51.694	\$ 1.757.596
				SUBTOTAL	\$ 4.500.883
14	ASEO Y VARIOS				
14.1	Aseo general	M2	63,14	\$ 2.176	\$ 137.393



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

14.2	Lavado de muro en ladrillo a la vista	M2	76,80	\$ 2.420	\$ 185.856
14.3	Impermeabilizado de muros ladrillo a la vista	M2	76,80	\$ 14.787	\$ 1.135.642
14.4	Suministro e instalación de espejo claro 4 mm biselado	M2	2,80	\$ 105.904	\$ 296.531
14.5	Suministro e instalación de Señalización en acrílico con adhesivo	UND	4,00	\$ 34.062	\$ 136.248
				SUBTOTAL	\$ 1.891.670
15	ALMACENAMIENTO DE AGUA				
15.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	1,69	\$ 26.498	\$ 44.782
15.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	0,51	\$ 615.378	\$ 313.843
15.3	Columna 0,30 x 0,30 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	4,00	\$ 101.060	\$ 404.240
15.4	Viga aérea 0,25 x 0,30 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,00	\$ 86.546	\$ 259.638
15.5	Concreto de 3000 PSI para losa de concreto e=0,10 m, A Nivel +3M, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	2,25	\$ 86.329	\$ 194.240
15.6	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 500 Lt	UND	1,00	\$ 240.497	\$ 240.497
15.7	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 1000 Lt	UND	0	\$ 392.824	\$ 0
15.8	Suministro e instalación de escalera metálica H= 3 mt. según diseño	UND	1,00	\$ 723.342	\$ 723.342
				SUBTOTAL	\$ 2.180.582
18	TRANSPORTE DE MATERIALES				
18.1	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Totoró, Timbío, Sotaró. Viaje 5 Ton.	VJE	7,00	\$ 488.988	\$ 3.422.916
18.2	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Caldon, Toribio, Corinto. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 651.985	\$ 0
18.3	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Argelia, Bolívar, Mercaderes. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 869.313	\$ 0
18.4	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Inzá, La Vega. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 760.648	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 3.422.916
TOTAL COSTOS DIRECTOS					\$ 82.481.713
I.E. AGROPECUARIA INTEGRADO SOTARA, SEDE PRINCIPAL, MUNICIPIO SOTARA					

ag



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

I.E. CARLOS ALBAN, SEDE PRINCIPAL, MUNICIPIO DE TIMBIO, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.

1	PRELIMINARES Y RELLENOS				
1.1	Localización y replanteo	M2	88,36	\$ 2.714	\$ 239.809
1.2	Descapote de capa vegetal H= 0,20 m incluye cargue y retiro de sobrantes	M2	88,36	\$ 6.272	\$ 554.194
1.3	Cerramiento provisional en lona verde h=2,10m	ML	37,60	\$ 9.954	\$ 374.270
1.4	Excavación manual material común, incluye acarreo interno	M3	61,33	\$ 14.709	\$ 902.103
1.5	Excavación manual material común, incluye cargue y retiro de sobrantes con volqueta, hasta 20 km	M3	1,00	\$ 31.361	\$ 31.361
1.6	Relleno compactado con material de préstamo puesto en obra	M3	19,83	\$ 52.667	\$ 1.044.387
1.7	Relleno compactado con material seleccionado de la excavación	M3	3,06	\$ 10.833	\$ 33.149
1.8	Demolición de estructura existente (hasta un piso), incluye muros, cimentaciones, pisos, enchapes, mesones, andenes y cargue y retiro de escombros, hasta lugar autorizado	M2	60,00	\$ 24.303	\$ 1.458.180
1.9	Desmante de techos, estructuras madera y/o metálicas, aparatos, puertas y ventanas; incluye retiro	M2	60,00	\$ 20.129	\$ 1.207.740
				SUBTOTAL	\$ 5.845.193
2	ESTRUCTURA EN CONCRETO				
2.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	25,21	\$ 26.498	\$ 668.015
2.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	4,54	\$ 615.378	\$ 2.793.816
2.3	Viga de cimentación 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	49,00	\$ 61.830	\$ 3.029.670
2.4	Columna 0,25 x 0,25 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	24,75	\$ 73.506	\$ 1.819.274
2.5	Viga aérea 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	51,27	\$ 69.290	\$ 3.552.498
2.6	Cinta 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	41,34	\$ 23.200	\$ 959.088
2.7	Viga aérea 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,00	\$ 31.816	\$ 190.896

Handwritten signature



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

2,8	Columneta de confinamiento 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 psi, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	77,50	\$ 25.750	\$ 1.995.625
2,9	Columna de confinamiento culata 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,78	\$ 34.113	\$ 231.286
2,10	Alfajía en concreto 3000 PSI para cubierta, incluye acero de refrez, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	22,54	\$ 44.697	\$ 1.007.470
2,11	Mesón en concreto reforzado 3000 PSI, e= 0,08 m, ancho= 0.5 m, incluye acero de refuerzo, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	9,00	\$ 65.485	\$ 589.365
				SUBTOTAL	\$ 16.837.003
3	ACEROS				
3.1	Acero de refuerzo estructural, fy 420 mpa	KG	1.907,30	\$ 4.266	\$ 8.136.542
3.2	Anclaje de varilla #4 con adhesivo epóxico. Long.var. 75 cm, anclaje 15 cm	PTO	33,00	\$ 17.381	\$ 573.573
				SUBTOTAL	\$ 8.710.115
4	MAMPOSTERIA				
4.1	Buitrón en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	5,50	\$ 60.027	\$ 330.149
4.2	Muro en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	97,73	\$ 58.585	\$ 5.725.512
4.3	Muro en ladrillo 24x12x6.5 a la vista dos (2) caras, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	11,22	\$ 61.608	\$ 691.242
4.4	Muro en ladrillo 24x12x6.5, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	14,66	\$ 55.561	\$ 814.524
4.5	Sello de junta, incluye sellante y material tipo Icopor	ML	134,77	\$ 12.207	\$ 1.645.137
				SUBTOTAL	\$ 9.206.564
5	PISOS Y ENCHAPES				
5.1	Piso primario en concreto 2500 PSI e= 0,07 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	44,22	\$ 39.507	\$ 1.747.000
5,2	Piso en cerámica de 0.20 x 0.20 m uso institucional, trafico 5 antideslizante, incluye alistado de piso y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	44,22	\$ 50.019	\$ 2.211.840

22



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

5,3	Enchape de muro en cerámica 0.20 x 0.20 uso institucional, 1ra. Calidad	M2	74,12	\$ 40.039	\$ 2.967.691
				SUBTOTAL	\$ 6.926.531
6	REVESTIMIENTOS Y PINTURA				
6.1	Repello de muro 1:3 e=2 cm, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	126,10	\$ 19.456	\$ 2.453.402
6,2	Pintura acrílica [3M], color gris basalto	ML	264,16	\$ 3.176	\$ 838.972
6,3	Pintura para exteriores sobre repello [3M]	M2	49,57	\$ 15.202	\$ 753.563
				SUBTOTAL	\$ 4.045.937
7	CUBIERTA				
7.1	Suministro e instalación cubierta termo acústica sobre perlín.	M2	75,88	\$ 58.567	\$ 4.444.064
7.2	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 220x80x20 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	0,00	\$ 42.961	\$ 0
7.3	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 120x60x15 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	58,10	\$ 36.028	\$ 2.093.227
7,4	Suministro e instalación tirante varilla roscada Nro. 3, incluye accesorios, anticorrosivo y pintura blanca	ML	16,80	\$ 25.337	\$ 425.662
7,5	Suministro e instalación canal en lámina galvanizada cal. 20 ancho=0.30 m, incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	8,10	\$ 56.310	\$ 456.111
				SUBTOTAL	\$ 7.419.064
8	CARPINTERIA METALICA				
8.1	Suministro e instalación de ventana metálica escualizable en lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca y vidrio 4mm	M2	9,60	\$ 194.155	\$ 1.863.888
8.2	Suministro e instalación de ventana metálica con persiana fija, lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca	M2	2,40	\$ 195.497	\$ 469.193
8.3	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.70 m según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	1,00	\$ 439.040	\$ 439.040
8.4	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.90 m. según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	3,00	\$ 472.647	\$ 1.417.941
8.5	Suministro e instalación divisiones en lámina metálica galvanizada, calibre 22, incluye estructura soporte, anticorrosivo y pintura	M2	17,72	\$ 188.175	\$ 3.334.461

22

0001-2020

8.6	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina galvanizada cal. 22, secc. 1.70 x 0.60 m según diseño, incluye accesorios, pestillo, anticorrosivo y pintura	UND	8,00	\$ 301.733	\$ 2.413.864
				SUBTOTAL	\$ 9.938.387
9	INSTALACIONES ELECTRICAS				
9.1	Acometida desde TG-N a TAU, 2#6+1#8T Cu THHN/THWN - Φ 1.1/2"	ML	55,00	\$ 35.796	\$ 1.968.780
9.2	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-4ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	0,00	\$ 184.128	\$ 0
9.3	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-6ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	1,00	\$ 217.360	\$ 217.360
9.4	Salida para luminaria LED 2x18W de colgar o sobrepuesta, incluye luminaria	UND	4,00	\$ 262.318	\$ 1.049.272
9.5	Salida para punto de iluminación bombillo LED 9W, incluye bombillo	UND	22,00	\$ 92.940	\$ 2.044.680
9.6	Salida para tomacorriente doble 120V, con polo a tierra.	UND	1,00	\$ 107.768	\$ 107.768
9.7	Salida interruptor sencillo, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 75.011	\$ 150.022
9.8	Salida interruptor doble, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 92.383	\$ 184.766
9.9	Tendido de alambre y ducto para salida de punto de iluminación o toma corriente	ML	38,00	\$ 24.994	\$ 949.772
9.10	Aterrizaje con varilla de puesta a tierra	UND	1,00	\$ 308.587	\$ 308.587
9.11	Suministro e instalación sensor de movimiento 360°	UND	3,00	\$ 82.650	\$ 247.950
				SUBTOTAL	\$ 7.228.957
10	INSTALACIONES HIDRAULICAS				
10.1	Punto hidráulico 1/2", incluye 1.5 m. de tubería, accesorios y regata.	UND	25,00	\$ 36.459	\$ 911.475
10.2	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1/2"	ML	1,00	\$ 5.080	\$ 5.080
10.3	Suministro e instalación de tubería presión pvc 3/4"	ML	48,00	\$ 6.583	\$ 315.984
10.4	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1"	ML	1,00	\$ 8.642	\$ 8.642
10.5	Suministro e instalación llave de paso 1/2" (metálica)	UND	1,00	\$ 20.946	\$ 20.946
10.6	Suministro e instalación llave de paso 3/4" (metálica)	UND	5,00	\$ 28.409	\$ 142.045
10.7	Suministro e instalación llave de paso 1" (metálica)	UND	1,00	\$ 53.027	\$ 53.027
10.8	Suministro e instalación grifo cromo liv. (metálica)	UND	1,00	\$ 28.825	\$ 28.825
10.9	Suministro e instalación registro de 1/2" (metálico)	UND	1,00	\$ 25.973	\$ 25.973
10.10	Suministro e instalación registro de 3/4" (metálico)	UND	2,00	\$ 31.597	\$ 63.194
10.11	Suministro e instalación registro de 1" (metálico)	UND	1,00	\$ 46.488	\$ 46.488
				SUBTOTAL	\$ 1.621.679

cap



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

11	INSTALACIONES SANITARIAS				
11.1	Punto sanitario 2", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	19,00	\$ 43.560	\$ 827.640
11.2	Punto sanitario 4", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	10,00	\$ 71.694	\$ 716.940
11.3	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 40 X 40 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	6,00	\$ 197.619	\$ 1.185.714
11.4	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 50 X 50 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	6,00	\$ 260.275	\$ 1.561.650
11.5	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 70 X 70 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 389.088	\$ 389.088
11.6	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 2"	ML	12,00	\$ 15.751	\$ 189.012
11.7	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 3"	ML	6,00	\$ 22.162	\$ 132.972
11.8	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 4"	ML	33,00	\$ 30.699	\$ 1.013.067
11.9	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 6" corrugada, incluye cama en arena e = 0.10 m. incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	1,00	\$ 52.601	\$ 52.601
11.10	Suministro e instalación bajante A.L.L. PVC-S D=3"	ML	13,50	\$ 25.080	\$ 338.580
11.11	Poceta enchapada con cerámica h=0,25mt, incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 114.864	\$ 114.864
11.12	Suministro e instalación rejilla de piso en aluminio 3X2" con sosco.	UND	5,00	\$ 14.085	\$ 70.425
11.13	Suministro e instalación sifón 2", incluye accesorios.	UND	5,00	\$ 10.576	\$ 52.880
11.14	Construcción cámara de inspección concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 1.5 m; incluye brocal, tapa, formaletas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 1.858.430	\$ 0
11.15	Construcción cámara de caída concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 3 m, incluye brocal, tapa, formaletas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 2.983.167	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 6.645.433
12	APARATOS SANITARIOS				



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0001-2020

12.1	Suministro e instalación de sanitario blanco incluye accesorios	UND	8,00	\$ 220.879	\$ 1.767.032
12.2	Suministro e instalación de orinal blanco incluye accesorios y grifería	UND	2,00	\$ 287.743	\$ 575.486
12.3	Suministro e instalación lavamanos de sobreponer blanco (0.44 x 0.51 m), incluye grifería y accesorios	UND	10,00	\$ 199.180	\$ 1.991.800
12.4	Suministro e instalación lavamanos de colgar blanco incluye accesorios y grifo mono control corto	UND	1,00	\$ 237.858	\$ 237.858
12.5	Suministro e instalación sanitario fluxómetro blanco incluye válvula fluxómetro y accesorios	UND	1,00	\$ 1.276.291	\$ 1.276.291
12.6	Suministro e instalación barra de seguridad de 30" y barra de seguridad plegable, en acero inoxidable	JGO	1,00	\$ 660.795	\$ 660.795
12.7	Suministro e instalación de combo sanitario blanco con pedestal incluye accesorios, grifería e incrustables	UND	1,00	\$ 433.705	\$ 433.705
12.8	Suministro e instalación de dispensador de Papel, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 106.547	\$ 426.188
12.9	Suministro e instalación de dispensador de Jabón, incluye accesorios para instalación	UND	6,00	\$ 61.032	\$ 366.192
12.10	Suministro e instalación de caneca - papelera, incluye accesorios para instalación	UND	10,00	\$ 41.197	\$ 411.970
				SUBTOTAL	\$ 8.147.317
13	OBRAS EXTERIORES				
13.1	Anden y rampa en concreto e=0.10 m 2500 psi incluye malla electro soldada y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	39,01	\$ 62.905	\$ 2.453.924
13.2	Sardinell en concreto reforzado 2500 psi (b=0.15m, h=0.25m) incluye acero de refuerzo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	37,60	\$ 51.694	\$ 1.943.694
				SUBTOTAL	\$ 4.397.618
14	ASEO Y VARIOS				
14.1	Aseo general	M2	88,36	\$ 2.176	\$ 192.271
14.2	Lavado de muro en ladrillo a la vista	M2	103,34	\$ 2.420	\$ 250.083
14.3	Impermeabilizado de muros ladrillo a la vista	M2	103,34	\$ 14.787	\$ 1.528.089
14.4	Suministro e instalación de espejo claro 4 mm biselado	M2	6,40	\$ 105.904	\$ 677.786
14.5	Suministro e instalación de Señalización en acrílico con adhesivo	UND	4,00	\$ 34.062	\$ 136.248
				SUBTOTAL	\$ 2.784.477
15	ALMACENAMIENTO DE AGUA				
15.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0.05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	1,69	\$ 26.498	\$ 44.782



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0081-2020

15.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	0,51	\$ 615.378	\$ 313.843
15.3	Columna 0,30 x 0,30 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	4,00	\$ 101.060	\$ 404.240
15.4	Viga aérea 0,25 x 0,30 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,00	\$ 86.546	\$ 259.638
15.5	Concreto de 3000 PSI para losa de concreto e=0,10 m, A Nivel +3M, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	2,25	\$ 86.329	\$ 194.240
15.6	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 500 Lt	UND	0,00	\$ 240.497	\$ 0
15.7	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 1000 Lt	UND	1,00	\$ 392.824	\$ 392.824
15.8	Suministro e instalación de escalera metálica H= 3 mt. según diseño	UND	1,00	\$ 723.342	\$ 723.342
				SUBTOTAL	\$ 2.332.909
18	TRANSPORTE DE MATERIALES				
18.1	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Totoró, Timbío, Sotará. Viaje 5 Ton.	VJE	8,00	\$ 488.988	\$ 3.911.904
18.2	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Caldon, Toribio, Corinto. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 651.985	\$ 0
18.3	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Argelia, Bolívar, Mercaderes. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 869.313	\$ 0
18.4	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Inzá, La Vega. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 760.648	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 3.911.904
TOTAL COSTOS DIRECTOS					\$ 105.999.088
I.E. CARLOS ALBAN, SEDE PRINCIPAL, MUNICIPIO TIMBIO					
COSTOS DIRECTOS TOTALES					\$ 379.975.100
COSTOS INDIRECTOS		ADMINISTRACION	24%		\$ 91.194.024
		UTILIDAD	5%		\$ 18.998.755
		IMPREVISTOS	1%		\$ 3.799.751
TOTAL COSTOS INDIRECTOS (AUI 30%)					\$ 113.992.530
COSTO TOTAL OBRAS					\$ 493.967.630

SEGUNDA. -VALOR: Para efectos legales y presupuestales el valor del presente contrato es CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE.

(\$493.967.630). El contrato cuenta con respaldo presupuestal según la Disponibilidad presupuestal No. 58119 23 de septiembre de 2019 ,por valor de MIL NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEIS PESOS M/CTE. (\$1.963.836.006) **TERCERA.- FORMA DE PAGO: ACTAS DE PAGO PARCIAL:** EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA pagará al oferente seleccionado, a través de actas de pago parcial, el valor del contrato de acuerdo con el avance de obra en la respectiva fecha de corte, avalado por la interventoría y la supervisión. **ACTA DE RECIBO Y PAGO FINAL:** No podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del valor del contrato y deberá estar acompañado, para su trámite de pago, del acta de liquidación del contrato de obra pública. En todos los casos se deberán atender los requisitos legales de recibo de trámite de cuentas, de acuerdo con el manual de contratación de la entidad contratante y las disposiciones vigentes. Los documentos deberán estar acompañados del programa de trabajo e inversiones aprobado por el interventor y del pago de los aportes a seguridad social y parafiscales del personal vinculado laboralmente con el contratista y del periodo correspondiente. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Los pagos derivados de la ejecución del presente contrato serán consignados por el DEPARTAMENTO en la cuenta de ahorros No. 252835959 del BANCO COMERCIAL AV VILLAS, a nombre de la contratista Claudia Alejandra Adrada Erazo. **CUARTA.- PRECIOS SIN AJUSTES:** El precio del presente contrato no estará sujeto de ajustes. **QUINTA.- INTERESES MORATORIOS:** En caso de mora en los pagos, por causas imputables directamente al DEPARTAMENTO se reconocerán intereses del uno por ciento (1.0%) mensual vencido sobre el valor neto a pagar. **SEXTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución será de cinco (5) meses a partir del acta de inicio, la cual se suscribirá una vez se haya perfeccionamiento y legalizado el contrato y se cuente con las condiciones para poder dar inicio a la ejecución de las obras **SEPTIMA: VIGENCIA:** Este contrato estará vigente desde la fecha de su perfeccionamiento hasta su liquidación. **OCTAVA.- GARANTÍAS:** El CONTRATISTA se obliga a constituir a favor del DEPARTAMENTO DEL CAUCA, garantías expedidas por Compañías de Seguros autorizadas para funcionar en Colombia, por patrimonio autónomo o garantía bancaria, que amparen los siguientes riesgos: a) Cumplimiento. El valor de esta garantía será como mínimo equivalente al monto de la cláusula penal pecuniaria, y en todo caso, no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. El contratista deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo del contrato garantizado más el plazo contractual previsto para la liquidación de aquel. En caso de no haberse convenido por las partes término para la liquidación del contrato, la garantía deberá mantenerse vigente por el término legal previsto para ese efecto. b) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales. Esta garantía debe estar vigente por el plazo del contrato y tres (3) años más. El valor de la garantía no puede ser inferior al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato. c) Estabilidad y calidad de la obra. El valor de esta garantía se determinará en cada caso de acuerdo con el objeto, el valor, la naturaleza y las obligaciones contenidas en cada contrato. En este caso será del (20%) Y Su vigencia se iniciará a partir del recibo a satisfacción de la obra por parte de la entidad y no será inferior a cinco (5) años, salvo que la entidad contratante justifique técnicamente la necesidad de una vigencia inferior. d) Responsabilidad Civil Extracontractual. El Contratista, deberá presentar una póliza de seguro que proteja a la entidad de eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad extracontractual que pueda surgir de las actuaciones, hechos u omisiones el contratista y que protejan a la entidad de las eventuales reclamaciones de terceros. El valor asegurado por los contratos de seguro que amparan la responsabilidad civil extracontractual no debe ser inferior a: Doscientos (200) SMMLV para contratos cuyo valor sea inferior o igual a mil quinientos (1.500) SMMLV. Trescientos (300) SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a mil quinientos (1.500) SMMLV e inferior o igual a dos mil quinientos (2.500) SMMLV. Cuatrocientos (400) SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a dos mil quinientos (2.500) SMMLV e inferior o igual a cinco mil (5.000) SMMLV. Quinientos (500) SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a cinco mil (5.000) SMMLV e inferior o igual a diez mil (10.000) SMMLV. El cinco por ciento (5%) del valor del contrato cuando este sea superior a diez mil (10.000) SMMLV, caso en el cual el valor asegurado debe ser máximo setenta y cinco mil (75.000) SMMLV. En caso de que el contrato se adicione, prorrogue,

suspenda o en cualquier otro evento en que fuere necesario, EL CONTRATISTA a su costa, se obliga a modificar las garantías de acuerdo a las normas legales vigentes. **PARAGRAFO PRIMERO:** El hecho de la constitución de los amparos de que trata esta estipulación no exonera al CONTRATISTA de las responsabilidades en relación con los riesgos asegurados. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Será de cargo del CONTRATISTA el pago oportuno de todas las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de las garantías. En caso de demora en pagar oportunamente tales gastos, EL DEPARTAMENTO podrá hacerlo y descontará su valor de la primera factura o facturas que debe pagar al CONTRATISTA. Igualmente deberá reponer las garantías cuando el valor de las mismas se vea afectado por razón de siniestros. **PARAGRAFO TERCERO:** No obstante, la constitución de las pólizas podrá ser modificada de común acuerdo durante la ejecución del contrato. Una vez iniciada la ejecución del contrato, en caso de incumplimiento del contratista de la obligación de obtener la ampliación de la garantía o de la obligación de obtener su renovación o de la obligación de restablecer su valor o de aquella de otorgar una nueva garantía que ampare el cumplimiento de las obligaciones que surjan por razón de la celebración, ejecución y liquidación del contrato, la entidad contratante podrá declarar la Caducidad del mismo. **NOVENA.- INTERVENTORÍA.-** Estará a cargo del Departamento, quien la contratará externamente. **DECIMA.- MULTAS:** En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, EL DEPARTAMENTO podrá aplicar las siguientes multas: 1. Por el incumplimiento de las obligaciones de constitución o prórroga de la garantía única o el seguro de responsabilidad civil extracontractual, el 0.10% del valor del contrato por cada día de retraso. 2. Por el incumplimiento de la obligación de constitución de la garantía de estabilidad de la obra, el 0.10% del valor del contrato por cada día de retraso. 3. Por el incumplimiento de la obligación de iniciar las obras a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, el 0.15% del valor del contrato por cada día de retraso. 4. Por incumplimiento de la obligación de colocar las vallas de información del proyecto o señalización temporal de la obra o el control de tránsito, el 0.10% del valor del contrato para cualquiera de estos eventos, por cada día de retraso, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal a que haya lugar. 5. Por el mal manejo o la inversión incorrecta del anticipo, el 10% del valor total del contrato, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar. 6. Por el incumplimiento del programa de inversiones, el 10% respecto del valor total del porcentaje de obra dejado de ejecutar de acuerdo con las obras programadas en el mes correspondiente. 7. Por el incumplimiento de la obligación relativa a la permanencia del Ingeniero Residente en el sitio de los trabajos, el 0.10% del valor del contrato por cada día de ausencia. 8. Por no presentar oportunamente los documentos, informes y demás requerimientos solicitados por la interventoría o por el Departamento del Cauca para la debida ejecución, el 0.10% del valor del contrato por cada día de retraso. 9. Por no ubicar en el sitio de los trabajos el equipo o maquinaria completo o el equivalente, en óptimas condiciones de operación, el 0.10% del valor del contrato por cada día de retraso. 10. Por subcontratar parcial o totalmente la ejecución de la obra, sin autorización previa, expresa y escrita por parte del Departamento del Cauca, el 10% del valor del contrato, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar. 11. Por los errores técnicos u omisiones que se presenten en la ejecución de los trabajos y por no acatar, en el plazo otorgado, las órdenes de la interventoría y del Departamento del Cauca, respecto de la ejecución de obras contratadas, la corrección de los defectos observados en los trabajos realizados, la adopción de medidas de seguridad, el mantenimiento de las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de la obra, y en general todos los aspectos que tengan que ver con la correcta ejecución del contrato, el 10% del valor del mismo, sin perjuicio del deber de acatar las órdenes en un nuevo plazo y sin perjuicio de las acciones a que haya lugar. 12. Por no presentar la facturación de las actas dentro de los términos establecidos en el contrato, el 2.5% del valor del acta. 13. Por el incumplimiento en el plazo inicialmente pactado el 1.0% del valor del contrato por cada día de retraso injustificado. 14. Por la negativa a suscribir el acta de inicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento efectuado por parte del supervisor, el 10% del valor del contrato. 15. Por el incumplimiento por parte del contratista de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA, ICBF). El

valor de la multa por este concepto corresponderá al 2% del valor del contrato; podrán imponerse multas sucesivas hasta tanto se dé el cumplimiento del contrato. Para la imposición de la multa, se procederá en los términos de la Ley 828 de 2003. **DECIMA PRIMERA.- PENAL PECUNIARIA: DECIMA PRIMERA.- PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, se causará a cargo del CONTRATISTA una pena pecuniaria equivalente al 10% del valor del contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que cause al DEPARTAMENTO. **DECIMA SEGUNDA.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS PENAS PECUNIARIAS:** EL DEPARTAMENTO podrá compensar en forma directa las sumas a favor del CONTRATISTA con el valor de las cláusulas penales, exigir las al garante, o cobrarlas por vía judicial. Con la firma del contrato, el CONTRATISTA renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de constitución en mora. **DECIMA TERCERA.- CESIONES Y SUBCONTRATOS:** EL CONTRATISTA no podrá ceder ni subcontratar el contrato a persona alguna, sin previa autorización escrita del DEPARTAMENTO, pudiendo éste reservarse las razones que tenga para negar dicha autorización. Si la persona a la cual se le va a ceder el contrato es extranjera debe renunciar a la reclamación diplomática. La celebración de subcontratos no relevará al CONTRATISTA de las responsabilidades que asume en virtud del contrato. EL DEPARTAMENTO no adquirirá relación alguna con los subcontratistas. **DECIMA CUARTA.- IMPUESTOS:** EL CONTRATISTA pagará todos los impuestos, tasas y similares que se deriven de la ejecución del contrato de conformidad con la ley colombiana. **DECIMA QUINTA.- CLAUSULAS EXCEPCIONALES:** EL DEPARTAMENTO podrá aplicar las cláusulas excepcionales de terminación, modificación e interpretación unilaterales y de caducidad de conformidad con lo establecido en los artículos 14, 15, 16, 17 y 18 de la Ley 80 de 1993 o las normas que las sustituyan. **DECIMA SEXTA.- PERSONAL Y EQUIPO DEL CONTRATISTA:** Puesto que el CONTRATISTA ejecutará el objeto del contrato con total autonomía técnica, administrativa, financiera y sin subordinación con respecto a EL DEPARTAMENTO. Queda entendido que no habrá vínculo laboral alguno entre el personal utilizado por el CONTRATISTA y EL DEPARTAMENTO. Por lo tanto, será de cargo del CONTRATISTA el reclutamiento, calificación, entrenamiento y dotación del personal que utilice, lo mismo que el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones, aportes a los sistemas generales de seguridad social y aportes parafiscales, así como el cumplimiento de normas sobre seguridad e higiene industrial. El CONTRATISTA deberá cumplir todas las disposiciones legales sobre contratación de personal. Así mismo, el CONTRATISTA proveerá el personal y los equipos requeridos para la debida y oportuna ejecución del contrato, de acuerdo con el programa de obra aprobado. Si el CONTRATISTA no cumple con dicho programa, deberá adoptar las medidas necesarias para lograr su cumplimiento incluyendo entre otras el aumento de personal, los turnos, la jornada de trabajo, la capacidad de los equipos o todo ello, sin costo adicional para EL DEPARTAMENTO. **DECIMA SÉPTIMA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO:** Entre otros, los documentos que se citan a continuación determinan, regulan, complementan y adicionan las condiciones del contrato: 1) Los documentos del presente proceso de contratación. 2) Las actas de las audiencias presente en el presente pliego de condiciones y el informe de evaluación de las propuestas. 3) la resolución por medio de la cual se adjudica el contrato. 4) la garantía única y seguros exigidos. 5) formulario para aplicación de retenciones en la fuente, impuesto de industria y comercio (ICA) e impuesto al valor agregado (IVA). 6) certificación bancaria en la que conste la entidad en la cual se efectuaran los pagos. 7) Certificación de aportes parafiscales. 8) Certificados de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación. 9) Certificados de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la Republica. **DECIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN UNILATERAL:** Será causal de terminación unilateral del contrato por parte de EL DEPARTAMENTO, cuando se compruebe la evasión en el pago total o parcial de aportes por parte del CONTRATISTA durante la ejecución del contrato frente a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes al Servicio Nacional de Aprendizaje, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, en los términos del Parágrafo 2º del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. **DÉCIMA NOVENA.- REGIMEN LEGAL:** El contrato se rige en general por las normas civiles y comerciales vigentes, salvo en los aspectos particularmente regulados por la ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios. **VIGÉSIMA.- SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Las controversias o divergencias relativas a la celebración, ejecución o liquidación del contrato se podrán resolver mediante la aplicación de los mecanismos de solución directa de controversias establecidos en la ley. **VIGÉSIMA PRIMERA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** El CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento, la cual se

0081-2020

entenderá cumplida con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política o las leyes. **VIGÉSIMA SEGUNDA.- DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTALES:** El contrato cuenta con respaldo presupuestal según la Disponibilidad presupuestal 58119 del 23 de septiembre de 2019 por valor de MIL NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEIS PESOS M/CTE. (\$1.963.836.006); Una vez suscrito el mismo se efectuará el correspondiente registro presupuestal. **VIGÉSIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución requiere del correspondiente registro presupuestal, aprobación de las garantías y el pago de estampillas y demás emolumentos a que haya lugar. **PARÁGRAFO:** Cumplidos los anteriores requisitos, el DEPARTAMENTO se compromete a publicar el contrato en la página www.colombiacompra.gov.co. **VIGESIMA CUARTA.- LIQUIDACIÓN:** El contrato se liquidará dentro de los cuatro (4) meses siguientes al vencimiento de su plazo de ejecución. **VIGÉSIMA QUINTA. VALLA INFORMATIVA:** EL CONTRATISTA, colocará en las vías objeto de este contrato, una valla informativa, teniendo en cuenta las directrices de la comisión nacional de regalías.- **VIGÉSIMA SEXTA DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos del contrato, las partes acuerdan como domicilio contractual el Municipio de Popayán (Cauca). **VIGESIMA SEPTIMA.- INDEMNIDAD.-** EL CONTRATISTA adquiere la obligación de mantener al DEPARTAMENTO libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.- **CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA: SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL:** EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento, en ejecución del objeto contractual, a los estándares y procedimientos de seguridad determinados por la legislación colombiana en materia de salud ocupacional, especialmente a las exigencias y obligaciones en materia de seguridad industrial y Salud Ocupacional, conforme a los establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 09 de 1979, Resoluciones 2400 y 2413 de 1979 expedidas por el Ministerio de la Protección Social, Resolución 1016 de 1989, Decreto 614 de 1984, Resolución 3673 de 2008 y demás normas reglamentarias sobre la materia. Para constancia de lo anterior, se firma en Popayán (Cauca)

POR EL DEPARTAMENTO

30 ENE 2020.



MARTHA CECILIA ORDOÑEZ OCAMPO
Secretaría de Infraestructura

POR EL CONTRATISTA



CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
C.C. No. 34.562.354 de Popayán Cauca

Revisó: Adriana Solarte Muñoz – Profesional Universitario – Secretaría de Infraestructura
Proyectó: Alfredo Sarria Chicué – Auxiliar administrativo - Secretaría de Infraestructura



Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Comprobante.

KAREN ANDREA MONTILLA HOYOS
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Memoria
02-19000

Usuario Solicitante:
Unidad o Subunidad
Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema: 2019-09-23 10:46 a. m.

Sistema de Presupuesto
y Gasto Regalado

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Items de afectación de gastos"

Número:	Vigencia Presupuestal	Fecha Registro:	Estado:	Valor Total Operaciones:	Unidad / Subunidad Ejecutora:		Tipo:	Gasto	Saldo x Comprometer:	Saldo x Comprometer:
					02-19000	DEPARTAMENTO DEL CAUCA				
58119	Actual	2019-09-23	Generado	1.963.836.006,00	0.00		Valor Actual:		1.963.836.006,00	1.963.836.006,00

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS.



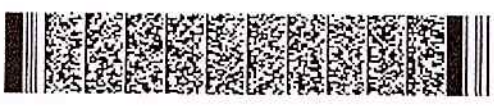

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
Número:	58119	Fecha Registro:	2019-09-23	Número:	

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER
02-19000 DEPARTAMENTO DEL CAUCA	003-2201-0710-2018-00003-0112 MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCION DE BATERIAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA	Nación	400119	CSF	2019-09-23	1.963.836.006,00	0.00	1.963.836.006,00	1.963.836.006,00
Total:					2019-09-23	1.963.836.006,00	0.00	1.963.836.006,00	1.963.836.006,00

Objeto: ATENDER LA EJECUCION DEL PROYECTO MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCION DE BATERIAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DPTO DEL CAUCA

Firma Responsable

		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal				001																																					
2 Concepto 02 Actualización Espacio reservado para la DIAN				4. Número de formulario 14377858071																																							
				 (415)7707212489984(8020) 0000014377858071																																							
5 Número de Identificación Tributaria (NIT): 3 4 5 6 2 3 5 4		6 DV 7		12 Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Popayán		14 Buzón electrónico 1 7																																					
IDENTIFICACION																																											
24 Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión ilíquida 2		25 Tipo de documento Cédula de ciudadanía 1 3		26 Número de identificación 3 4 5 6 2 3 5 4		27 Fecha expedición 1 9 9 1 0 2 8																																					
28 País COLOMBIA		29 Departamento Cauca		30 Ciudad/Municipio Popayán		31 Primer apellido ADRADA																																					
32 Segundo apellido ERAZO		33 Primer nombre CLAUDIA		34 Otros nombres ALEJANDRA		35 Razón social																																					
36 Nombre comercial		37 Sigla																																									
UBICACION																																											
38 País COLOMBIA		39 Departamento Cauca		40 Ciudad/Municipio Popayán		41 Dirección principal CR 17 33 N 48 IN 3																																					
42 Correo electrónico clauadrada@yahoo.com		43 Apartado aéreo 0		44 Teléfono 1 8 2 0 2 8 6 5		45 Teléfono 2																																					
CLASIFICACION																																											
Actividad principal 46 Código 4 2 2 0 47 Fecha inicio actividad 1 9 9 7 0 8 1 5		Actividad económica 48 Código 4 2 9 0 49 Fecha inicio actividad 1 9 9 7 0 8 1 5		Otras actividades 50 Código 4 1 1 2 4 2 1 0		Ocupación 51 Código																																					
						52 Número establecimientos																																					
Responsabilidades, Calidades y Atributos																																											
53 Código																																											
<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td> </tr> <tr> <td>1</td><td>1</td><td>5</td><td>9</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td><td>2</td><td>4</td><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	1	5	9	1	4	2	2	4	2								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18																										
1	1	5	9	1	4	2	2	4	2																																		
11- Ventas régimen común 05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las ve 14- Informante de exogena 22- Obligado a cumplir deberes formales a nombre de t 42- Obligado a llevar contabilidad																																											
Usuarios aduaneros				Exportadores																																							
54 Código				55 Forma <input type="checkbox"/> 56 Tipo <input type="checkbox"/>																																							
<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											<table border="1"> <tr> <td>Servicio</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td> </tr> <tr> <td>57. Modo</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>58 CPC</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				Servicio	1	2	3	57. Modo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	58 CPC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																		
Servicio	1	2	3																																								
57. Modo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																								
58 CPC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																								
Para uso exclusivo de la DIAN																																											
59 Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>				60 No. de Folios: 0																																							
61 Fecha 2 0 1 6 0 6 2 4																																											
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 16 Decreto 2460 de Noviembre de 2013 Firma del solicitante				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice Firma autorizada 984 Nombre ADRADA ERAZO CLAUDIA ALEJANDRA 985 Cargo Representante legal Certificado																																							

Pagó prowlura
por \$ 2.469.800 =
Pagó a Bombaros
por \$ 987.900 =

Ricardo R



0193-2020

MODALIDAD	SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. DC-SI-SAMC-040-2019.
CLASE	CONTRATO DE OBRA
CONTRATISTA	CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO C.C. No. 34.562.354 de Popayán Cauca Dirección: Carrera 17 # 33 N-48 INT 3 de Popayán Cauca Teléfono: (092) 8343726 E-mail: clauadrada@yahoo.com
OBJETO	"CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN LA I.E. JUAN XXIII SEDE LISANDRO VASQUEZ MELENDEZ, I.E.A. ARBOLEDA (SEDE PRINCIPAL), I.E. NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO SEDE JARDÍN INFANTIL SEMILLITAS MUNICIPIO DE MERCADERES. SEDES EDUCATIVAS INCLUIDAS EN EL MARCO DEL PROYECTO DENOMINADO "MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA"
PLAZO	Cuatro (4) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio.
VALOR	TRESCIENTOS SETENTA MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS SETENTA Y UN PESOS M/CTE. (\$370.396.771)
C.D.P.	No. 58119 23 de septiembre de 2019
VIGENCIA FISCAL	2020

Entre los suscritos a saber, **MARTHA CECILIA ORDOÑEZ OCAMPO**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 34.569.940 expedida en Popayán (Cauca), quien obra en calidad de Secretaria de Infraestructura Departamental, delegada para contratar mediante Decreto 0024-01-2020 del 17 de enero de 2020 y, quien para todos los efectos del presente contrato se denominará **EL DEPARTAMENTO**, por una parte, y por la otra la señora **CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO**, identificada con cedula de ciudadanía número 34.562.354 de Popayán Cauca, con dirección para notificaciones en la Carrera 17N # 33N-48 INT 3 de Popayán Cauca, teléfono: (092) 8343726, E-mail: clauadrada@yahoo.com, y quien en adelante se denominará el **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el contrato contenido en las estipulaciones, previas las siguientes consideraciones: (1) Los recursos para la celebración del presente contrato, provienen de recursos del Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías - SPGR.- (2) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, en armonía con la ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, se adelantó el Proceso de convocatoria pública SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. DC-SI-SAMC-040-2019, y en virtud de lo anterior se publicaron todas las actuaciones en el P.U.C desde los estudios previos, el proyecto de pliego de condiciones, la audiencia y demás actos. (3) Para la escogencia del contratista, en consideración a la cuantía y a la naturaleza del contrato a celebrar, se utilizó la modalidad de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA. (4) El Departamento del Cauca - Secretaría de Infraestructura, previa elaboración del estudio previo exigido en el artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, en armonía con el artículo 25 ord. 7º y artículo 26 ord. 3º de la Ley 80 de 1993, procedió a publicar en el P.U.C., junto con el aviso de convocatoria pública, los pliegos de condiciones de la presente contratación. (5) Mediante Resolución No. 12550-10-2019 de fecha 30 octubre de 2019, se ordenó la apertura de la Convocatoria Pública modalidad SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. DC-SI-SAMC-040-2019, estableciendo el cronograma de la selección objetiva, como lo ordena el Decreto 1082 de 2015. (6) Oportunamente se recibieron las ofertas, se calificaron y su evaluación se publicó en el PUC. (7) Mediante Resolución No. 00036-01-2020 de fecha 14 de Enero de 2020, se procedió a adjudicar el citado proceso de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. DC-SI-SAMC-040-2019. De conformidad con lo anterior, el presente contrato se registrará por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. - OBJETO "CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN LA I.E. JUAN XXIII SEDE LISANDRO VASQUEZ MELENDEZ, I.E.A. ARBOLEDA (SEDE PRINCIPAL), I.E. NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO SEDE JARDÍN INFANTIL SEMILLITAS MUNICIPIO DE MERCADERES. SEDES EDUCATIVAS INCLUIDAS EN EL MARCO DEL**

0013

0193-2020

PROYECTO DENOMINADO “MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA”, ALCANCE DEL OBJETO: Conforme a la propuesta presentada por el CONTRATISTA y aceptada por EL DEPARTAMENTO – SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, el objeto se ejecutará, así:

PROPUESTA ECONOMICA					
ITEM	DESCRIPCION	UND	CANT	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
I.E. JUAN XXIII, SEDE LISANDRO VASQUEZ MELENDEZ, MUNICIPIO DE MERCADERES, DPTO. DEL CAUCA.					
1	PRELIMINARES Y RELLENOS				
1.1	Localización y replanteo	M2	79,95	\$ 2.715	\$ 217.064
1.2	Descapote de capa vegetal H= 0,20 m incluye cargue y retiro de sobrantes	M2	79,95	\$ 6.275	\$ 501.686
1.3	Cerramiento provisional en lona verde h=2,10m	ML	37,60	\$ 9.959	\$ 374.458
1.4	Excavación manual material común, incluye acarreo interno	M3	79,19	\$ 14.716	\$ 1.165.360
1.5	Excavación manual material común, incluye cargue y retiro de sobrantes con volqueta, hasta 20 km	M3	1,00	\$ 31.377	\$ 31.377
1.6	Relleno compactado con material de préstamo puesto en obra	M3	17,23	\$ 52.694	\$ 907.918
1.7	Relleno compactado con material seleccionado de la excavación	M3	27,79	\$ 10.839	\$ 301.216
1.8	Demolición de estructura existente (hasta un piso), incluye muros, cimentaciones, pisos, enchapes, mesones, andenes y cargue y retiro de escombros, hasta lugar autorizado	M2	20,00	\$ 24.315	\$ 486.300
1.9	Desmonte de techos, estructuras madera y/o metálicas, aparatos, puertas y ventanas; incluye retiro	M2	20,00	\$ 20.139	\$ 402.780
				SUBTOTAL	\$ 4.388.159
2	ESTRUCTURA EN CONCRETO				
2.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	25,04	\$ 26.511	\$ 663.835
2.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	3,63	\$ 615.687	\$ 2.234.944
2.3	Viga de cimentación 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	48,30	\$ 61.861	\$ 2.987.886
2.4	Columna 0,25 x 0,25 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	24,75	\$ 73.543	\$ 1.820.189
2.5	Viga aérea 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	47,22	\$ 69.325	\$ 3.273.527
2.6	Cinta 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	39,21	\$ 23.212	\$ 910.143
2.7	Viga aérea 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,00	\$ 31.832	\$ 190.992
2.8	Columneta de confinamiento 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 psi, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	77,50	\$ 25.763	\$ 1.996.633
2.9	Columna de confinamiento culata 0,12 x 0,20 m , concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	7,17	\$ 34.130	\$ 244.712
2.10	Alfajía en concreto 3000 PSI para cubierta, incluye acero de refz, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	23,84	\$ 44.720	\$ 1.066.125
2.11	Mesón en concreto reforzado 3000 PSI, e= 0,08 m. ancho= 0.5 m, incluye acero de refuerzo, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	7,20	\$ 65.517	\$ 471.722
				SUBTOTAL	\$ 15.860.708

OK



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020 1

3	ACEROS				
3.1	Acero de refuerzo estructural, fy 420 mpa	KG	1.758,07	\$ 4.268	\$ 7.503.443
3.2	Anclaje de varilla #4 con adhesivo epóxico. Long.var. 75 cm, anclaje 15 cm	PTO	33,00	\$ 17.390	\$ 573.870
				SUBTOTAL	\$ 8.077.313
4	MAMPOSTERIA				
4.1	Buitrón en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	5,50	\$ 60.057	\$ 330.314
4.2	Muro en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	91,93	\$ 58.615	\$ 5.388.477
4.3	Muro en ladrillo 24x12x6.5 a la vista dos (2) caras, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	19,06	\$ 61.639	\$ 1.174.839
4.4	Muro en ladrillo 24x12x6.5, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	13,79	\$ 55.589	\$ 766.572
4.5	Sello de junta, incluye sellante y material tipo Icopor	ML	130,72	\$ 12.213	\$ 1.596.483
				SUBTOTAL	\$ 9.256.685
5	PISOS Y ENCHAPES				
5.1	Piso primario en concreto 2500 PSI e= 0,07 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	37,50	\$ 39.527	\$ 1.482.263
5.2	Piso en cerámica de 0.20 x 0.20 m uso institucional, tráfico 5 antideslizante, incluye alistado de piso y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	37,50	\$ 50.044	\$ 1.876.650
5.3	Enchape de muro en cerámica 0.20 x 0.20 uso institucional, 1ra. Calidad	M2	71,93	\$ 40.059	\$ 2.881.444
				SUBTOTAL	\$ 6.240.357
6	REVESTIMIENTOS Y PINTURA				
6.1	Repello de muro 1:3 e=2 cm, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	102,53	\$ 19.466	\$ 1.995.849
6.2	Pintura acrílica [3M], color gris basalto	ML	258,84	\$ 3.178	\$ 822.594
6.3	Pintura para exteriores sobre repello [3M]	M2	30,60	\$ 15.209	\$ 465.395
				SUBTOTAL	\$ 3.283.838
7	CUBIERTA				
7.1	Suministro e instalación cubierta termo acústica sobre perlín.	M2	67,18	\$ 58.597	\$ 3.936.546
7.2	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 220x80x20 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	0,00	\$ 42.983	\$ 0
7.3	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 120x60x15 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	58,10	\$ 36.046	\$ 2.094.273
7.4	Suministro e instalación tirante varilla roscada Nro. 3, incluye accesorios, anticorrosivo y pintura blanca	ML	14,80	\$ 25.350	\$ 375.180
7.5	Suministro e instalación canal en lámina galvanizada cal. 20 ancho=0.30 m, incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	8,10	\$ 56.338	\$ 456.338
				SUBTOTAL	\$ 6.862.337
8	CARPINTERIA METALICA				
8.1	Suministro e instalación de ventana metálica escualizable en lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca y vidrio 4mm	M2	6,72	\$ 194.252	\$ 1.305.373
8.2	Suministro e instalación de ventana metálica con persiana fija, lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca	M2	2,00	\$ 195.595	\$ 391.190

028



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

8.3	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.70 m según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	1,00	\$ 439.260	\$ 439.260
8.4	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.90 m. según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	3,00	\$ 472.885	\$ 1.418.655
8.5	Suministro e instalación divisiones en lámina metálica galvanizada, calibre 22, incluye estructura soporte, anticorrosivo y pintura	M2	19,65	\$ 188.270	\$ 3.699.506
8.6	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina galvanizada cal. 22, secc. 1.70 x 0.60 m según diseño, incluye accesorios, pestillo, anticorrosivo y pintura	UND	6,00	\$ 301.884	\$ 1.811.304
				SUBTOTAL	\$ 9.065.288
9	INSTALACIONES ELECTRICAS				
9.1	Acometida desde TG-N a TAU, 2#6+1#8T Cu THHN/THWN - Φ 1.1/2"	ML	32,52	\$ 35.814	\$ 1.164.671
9.2	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-4ctos- /puerta, incluye breakers 1F	UND	0,00	\$ 184.221	\$ 0
9.3	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-6ctos- /puerta, incluye breakers 1F	UND	1,00	\$ 217.470	\$ 217.470
9.4	Salida para luminaria LED 2x18W de colgar o sobrepuesta, incluye luminaria	UND	4,00	\$ 262.449	\$ 1.049.796
9.5	Salida para punto de iluminación bombillo LED 9W, incluye bombillo	UND	18,00	\$ 92.987	\$ 1.673.766
9.6	Salida para tomacorriente doble 120V, con polo a tierra.	UND	1,00	\$ 107.822	\$ 107.822
9.7	Salida interruptor sencillo, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 75.049	\$ 150.098
9.8	Salida interruptor doble, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 92.429	\$ 184.858
9.9	Tendido de alambre y ducto para salida de punto de iluminación o toma corriente	ML	34,00	\$ 25.006	\$ 850.204
9.10	Aterrizaje con varilla de puesta a tierra	UND	1,00	\$ 308.742	\$ 308.742
9.11	Suministro e instalación sensor de movimiento 360°	UND	3,00	\$ 82.691	\$ 248.073
				SUBTOTAL	\$ 5.955.500
10	INSTALACIONES HIDRAULICAS				
10.1	Punto hidráulico 1/2", incluye 1.5 m. de tubería, accesorios y regata.	UND	21,00	\$ 36.477	\$ 766.017
10.2	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1/2"	ML	5,00	\$ 5.082	\$ 25.410
10.3	Suministro e instalación de tubería presión pvc 3/4"	ML	65,11	\$ 6.586	\$ 428.814
10.4	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1"	ML	1,00	\$ 8.646	\$ 8.646
10.5	Suministro e instalación llave de paso 1/2" (metálica)	UND	8,00	\$ 20.957	\$ 167.656
10.6	Suministro e instalación llave de paso 3/4" (metálica)	UND	8,00	\$ 28.424	\$ 227.392
10.7	Suministro e instalación llave de paso 1" (metálica)	UND	1,00	\$ 53.053	\$ 53.053
10.8	Suministro e instalación grifo cromo liv. (metálica)	UND	1,00	\$ 28.839	\$ 28.839
10.9	Suministro e instalación registro de 1/2" (metálico)	UND	1,00	\$ 25.986	\$ 25.986
10.10	Suministro e instalación registro de 3/4" (metálico)	UND	2,00	\$ 31.613	\$ 63.226
10.11	Suministro e instalación registro de 1" (metálico)	UND	1,00	\$ 46.511	\$ 46.511
				SUBTOTAL	\$ 1.841.550
11	INSTALACIONES SANITARIAS				
11.1	Punto sanitario 2", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	16,00	\$ 43.582	\$ 697.312
11.2	Punto sanitario 4", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	8,00	\$ 71.730	\$ 573.840
11.3	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 40 X 40 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 197.718	\$ 790.872
11.4	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 50 X 50 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 260.405	\$ 1.041.620
11.5	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 70 X 70 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	3,00	\$ 389.284	\$ 1.167.852

Despacho del Gobernador – Código 1000
Calle 4 Carrera 7 Esquina, Cuarto Nivel - Popayán
Tel: +57 (2) 8220570-71-72 | Fax: (2) 8243597
web: www.cauca.gov.co

ccp



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

11.6	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 2"	ML	15,70	\$ 15.759	\$ 247.416
11.7	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 3"	ML	14,30	\$ 22.173	\$ 317.074
11.8	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 4"	ML	65,99	\$ 30.715	\$ 2.026.883
11.9	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 6" corrugada, incluye cama en arena e = 0.10 m. incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	39,10	\$ 52.627	\$ 2.057.716
11.10	Suministro e instalación bajante A.L.L. PVC-S D=3"	ML	13,00	\$ 25.093	\$ 326.209
11.11	Poceta enchapada con cerámica h=0,25mt, incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 114.922	\$ 114.922
11.12	Suministro e instalación rejilla de piso en aluminio 3X2" con sosco.	UND	5,00	\$ 14.092	\$ 70.460
11.13	Suministro e instalación sifón 2", incluye accesorios.	UND	5,00	\$ 10.582	\$ 52.910
11.14	Construcción cámara de inspección concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 1.5 m; incluye brocal, tapa, formaleas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 1.859.363	\$ 0
11.15	Construcción cámara de caída concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 3 m, incluye brocal, tapa, formaleas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 2.984.665	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 9.485.086
12	APARATOS SANITARIOS				
12.1	Suministro e instalación de sanitario blanco incluye accesorios	UND	7,00	\$ 220.990	\$ 1.546.930
12.2	Suministro e instalación de orinal blanco incluye accesorios y grifería	UND	2,00	\$ 287.888	\$ 575.776
12.3	Suministro e instalación lavamanos de sobreponer blanco (0.44 x 0.51 m), incluye grifería y accesorios	UND	8,00	\$ 199.280	\$ 1.594.240
12.4	Suministro e instalación lavamanos de colgar blanco incluye accesorios y grifo mono control corto	UND	1,00	\$ 237.977	\$ 237.977
12.5	Suministro e instalación sanitario fluxómetro blanco incluye válvula fluxómetro y accesorios	UND	1,00	\$ 1.276.932	\$ 1.276.932
12.6	Suministro e instalación barra de seguridad de 30" y barra de seguridad plegable, en acero inoxidable	JGO	1,00	\$ 661.127	\$ 661.127
12.7	Suministro e instalación de combo sanitario blanco con pedestal incluye accesorios, grifería e incrustables	UND	1,00	\$ 433.923	\$ 433.923
12.8	Suministro e instalación de dispensador de Papel, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 106.601	\$ 426.404
12.9	Suministro e instalación de dispensador de Jabón, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 61.063	\$ 244.252
12.10	Suministro e instalación de caneca - papelera, incluye accesorios para instalación	UND	8,00	\$ 41.218	\$ 329.744
				SUBTOTAL	\$ 7.327.305
13	OBRAS EXTERIORES				
13.1	Andén y rampa en concreto e=0.10 m 2500 psi incluye malla electro soldada y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	75,07	\$ 62.937	\$ 4.724.681
13.2	Sardinell en concreto reforzado 2500 psi (b=0.15m, h=0.25m) incluye acero de refuerzo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	37,60	\$ 51.720	\$ 1.944.672
				SUBTOTAL	\$ 6.669.353
14	ASEO Y VARIOS				
14.1	Aseo general	M2	79,95	\$ 2.177	\$ 174.051
14.2	Lavado de muro en ladrillo a la vista	M2	83,60	\$ 2.422	\$ 202.479
14.3	Impermeabilizado de muros ladrillo a la vista	M2	83,60	\$ 14.794	\$ 1.236.778
14.4	Suministro e instalación de espejo claro 4 mm biselado	M2	5,04	\$ 105.957	\$ 534.023
14.5	Suministro e instalación de Señalización en acrílico con adhesivo	UND	4,00	\$ 34.080	\$ 136.320
				SUBTOTAL	\$ 2.283.651

2020



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020 1

15	ALMACENAMIENTO DE AGUA				
15.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	1,69	\$ 26.511	\$ 44.804
15.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	0,51	\$ 615.687	\$ 314.000
15.3	Columna 0,30 x 0,30 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	4,00	\$ 101.111	\$ 404.444
15.4	Viga aérea 0,25 x 0,30 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,00	\$ 86.589	\$ 259.767
15.5	Concreto de 3000 PSI para losa de concreto e=0,10 m, A Nivel +3M, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	2,25	\$ 86.373	\$ 194.339
15.6	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 500 Lt	UND	0,00	\$ 240.618	\$ 0
15.7	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 1000 Lt	UND	1,00	\$ 393.021	\$ 393.021
15.8	Suministro e instalación de escalera metálica H= 3 mt. según diseño	UND	1,00	\$ 723.705	\$ 723.705
				SUBTOTAL	\$ 2.334.080
18	TRANSPORTE DE MATERIALES				
18.1	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Totoró, Timbío, Sotará. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 489.234	\$ 0
18.2	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Caldoño, Toribio, Corinto. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 652.312	\$ 0
18.3	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Argelia, Bolívar, Mercaderes. Viaje 5 Ton.	VJE	8,00	\$ 869.750	\$ 6.958.000
18.4	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Inzá, La Vega. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 761.030	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 6.958.000
				TOTAL COSTOS DIRECTOS	\$ 105.889.210
I.E. JUAN XXIII, SEDE LISANDRO VASQUEZ MELENDEZ, MUNICIPIO MERCADERES					
I.E. A. ARBOLEDA, SEDE PRINCIPAL, MUNICIPIO DE MERCADERES, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.					
1	PRELIMINARES Y RELLENOS				
1.1	Localización y replanteo	M2	63,14	\$ 2.715	\$ 171.425
1.2	Descapote de capa vegetal H= 0,20 m incluye cargue y retiro de sobrantes	M2	63,14	\$ 6.275	\$ 396.204
1.3	Cerramiento provisional en lona verde h=2,10m	ML	32,20	\$ 9.959	\$ 320.680
1.4	Excavación manual material común, incluye acarreo interno	M3	52,48	\$ 14.716	\$ 772.296
1.5	Excavación manual material común, incluye cargue y retiro de sobrantes con volqueta, hasta 20 km	M3	9,62	\$ 31.377	\$ 301.847
1.6	Relleno compactado con material de préstamo puesto en obra	M3	24,30	\$ 52.694	\$ 1.280.464
1.7	Relleno compactado con material seleccionado de la excavación	M3	15,83	\$ 10.839	\$ 171.581
1.8	Demolición de estructura existente (hasta un piso), incluye muros, cimentaciones, pisos, enchapes, mesones, andenes y cargue y retiro de escombros, hasta lugar autorizado	M2	0,00	\$ 24.315	\$ 0
1.9	Desmante de techos, estructuras madera y/o metálicas, aparatos, puertas y ventanas; incluye retiro	M2	0,00	\$ 20.139	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 3.414.497
2	ESTRUCTURA EN CONCRETO				
2.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	19,44	\$ 26.511	\$ 515.374
2.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	3,48	\$ 615.687	\$ 2.142.591

Handwritten signature



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

2.3	Viga de cimentación 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	43,20	\$ 61.861	\$ 2.672.395
2.4	Columna 0,25 x 0,25 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	17,40	\$ 73.543	\$ 1.279.648
2.5	Viga aérea 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	34,80	\$ 69.325	\$ 2.412.510
2.6	Cinta 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	26,40	\$ 23.212	\$ 612.797
2.7	Viga aérea 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	13,60	\$ 31.832	\$ 432.915
2.8	Columneta de confinamiento 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 psi, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	60,00	\$ 25.763	\$ 1.545.780
2.9	Columna de confinamiento culata 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,78	\$ 34.130	\$ 231.401
2.10	Alfajía en concreto 3000 PSI para cubierta, incluye acero de refz, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	14,40	\$ 44.720	\$ 643.968
2.11	Mesón en concreto reforzado 3000 PSI, e= 0,08 m. ancho= 0.5 m, incluye acero de refuerzo, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,60	\$ 65.517	\$ 235.861
				SUBTOTAL	\$ 12.725.240
3	ACEROS				
3.1	Acero de refuerzo estructural, fy 420 mpa	KG	1.507,21	\$ 4.268	\$ 6.432.772
3.2	Anclaje de varilla #4 con adhesivo epóxico. Long.var. 75 cm, anclaje 15 cm	PTO	26,00	\$ 17.390	\$ 452.140
				SUBTOTAL	\$ 6.884.912
4	MAMPOSTERIA				
4.1	Buitrón en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	6,00	\$ 60.057	\$ 360.342
4.2	Muro en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	62,58	\$ 58.615	\$ 3.668.127
4.3	Muro en ladrillo 24x12x6.5 a la vista dos (2) caras, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	21,35	\$ 61.639	\$ 1.315.993
4.4	Muro en ladrillo 24x12x6.5, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	9,39	\$ 55.589	\$ 521.981
4.5	Sello de junta, incluye sellante y material tipo Icopor	ML	108,40	\$ 12.213	\$ 1.323.889
				SUBTOTAL	\$ 7.190.332
5	PISOS Y ENCHAPES				
5.1	Piso primario en concreto 2500 PSI e= 0,07 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	28,00	\$ 39.527	\$ 1.106.756
5.2	Piso en cerámica de 0.20 x 0.20 m uso institucional, tráfico 5 antideslizante, incluye alistado de piso y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	23,60	\$ 50.044	\$ 1.181.038
5.3	Enchape de muro en cerámica 0.20 x 0.20 uso institucional, 1ra. Calidad	M2	64,26	\$ 40.059	\$ 2.574.191
				SUBTOTAL	\$ 4.861.985



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

6	REVESTIMIENTOS Y PINTURA				
6.1	Repello de muro 1:3 e=2 cm, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	76,26	\$ 19.466	\$ 1.484.477
6.2	Pintura acrílica [3M], color gris basalto	ML	208,80	\$ 3.178	\$ 663.566
6.3	Pintura para exteriores sobre repello [3M]	M2	16,00	\$ 15.209	\$ 243.344
				SUBTOTAL	\$ 2.391.387
7	CUBIERTA				
7.1	Suministro e instalación cubierta termo acústica sobre perlín.	M2	61,10	\$ 58.597	\$ 3.580.277
7.2	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 220x80x20 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	0,00	\$ 42.983	\$ 0
7.3	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 120x60x15 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	42,00	\$ 36.046	\$ 1.513.932
7.4	Suministro e instalación tirante varilla roscada Nro. 3, incluye accesorios, anticorrosivo y pintura blanca	ML	12,00	\$ 25.350	\$ 304.200
7.5	Suministro e instalación canal en lámina galvanizada cal. 20 ancho=0.30 m, incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	8,40	\$ 56.338	\$ 473.239
				SUBTOTAL	\$ 5.871.648
8	CARPINTERIA METALICA				
8.1	Suministro e instalación de ventana metálica escualizable en lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca y vidrio 4mm	M2	4,80	\$ 194.252	\$ 932.410
8.2	Suministro e instalación de ventana metálica con persiana fija, lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca	M2	2,68	\$ 195.595	\$ 524.195
8.3	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.70 m según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	1,00	\$ 439.260	\$ 439.260
8.4	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.90 m. según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	3,00	\$ 472.885	\$ 1.418.655
8.5	Suministro e instalación divisiones en lámina metálica galvanizada, calibre 22, incluye estructura soporte, anticorrosivo y pintura	M2	6,30	\$ 188.270	\$ 1.186.101
8.6	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina galvanizada cal. 22, secc. 1.70 x 0.60 m según diseño, incluye accesorios, pestillo, anticorrosivo y pintura	UND	3,00	\$ 301.884	\$ 905.652
				SUBTOTAL	\$ 5.406.273
9	INSTALACIONES ELECTRICAS				
9.1	Acometida desde TG-N a TAU, 2#6+1#8T Cu THHN/THWN - Φ 1.1/2"	ML	23,00	\$ 35.814	\$ 823.722
9.2	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-4ctos- /puerta, incluye breakers 1F	UND	1,00	\$ 184.221	\$ 184.221
9.3	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-6ctos- /puerta, incluye breakers 1F	UND	0,00	\$ 217.470	\$ 0
9.4	Salida para luminaria LED 2x18W de colgar o sobrepuesta, incluye luminaria	UND	4,00	\$ 262.449	\$ 1.049.796
9.5	Salida para punto de iluminación bombillo LED 9W, incluye bombillo	UND	10,00	\$ 92.987	\$ 929.870
9.6	Salida para tomacorriente doble 120V, con polo a tierra.	UND	1,00	\$ 107.822	\$ 107.822
9.7	Salida interruptor sencillo, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 75.049	\$ 150.098
9.8	Salida interruptor doble, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 92.429	\$ 184.858
9.9	Tendido de alambre y ducto para salida de punto de iluminación o toma corriente	ML	27,00	\$ 25.006	\$ 675.162
9.10	Aterrizaje con varilla de puesta a tierra	UND	1,00	\$ 308.742	\$ 308.742
9.11	Suministro e instalación sensor de movimiento 360°	UND	3,00	\$ 82.691	\$ 248.073
				SUBTOTAL	\$ 4.662.364

006



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

10	INSTALACIONES HIDRAULICAS				
10.1	Punto hidráulico 1/2", incluye 1.5 m. de tubería, accesorios y regata.	UND	13,00	\$ 36.477	\$ 474.201
10.2	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1/2"	ML	1,00	\$ 5.082	\$ 5.082
10.3	Suministro e instalación de tubería presión pvc 3/4"	ML	36,46	\$ 6.586	\$ 240.126
10.4	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1"	ML	1,00	\$ 8.646	\$ 8.646
10.5	Suministro e instalación llave de paso 1/2" (metálica)	UND	1,00	\$ 20.957	\$ 20.957
10.6	Suministro e instalación llave de paso 3/4" (metálica)	UND	5,00	\$ 28.424	\$ 142.120
10.7	Suministro e instalación llave de paso 1" (metálica)	UND	1,00	\$ 53.053	\$ 53.053
10.8	Suministro e instalación grifo cromo liv. (metálica)	UND	1,00	\$ 28.839	\$ 28.839
10.9	Suministro e instalación registro de 1/2" (metálico)	UND	1,00	\$ 25.986	\$ 25.986
10.10	Suministro e instalación registro de 3/4" (metálico)	UND	2,00	\$ 31.613	\$ 63.226
10.11	Suministro e instalación registro de 1" (metálico)	UND	1,00	\$ 46.511	\$ 46.511
				SUBTOTAL	\$ 1.108.747
11	INSTALACIONES SANITARIAS				
11.1	Punto sanitario 2", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	12,00	\$ 43.582	\$ 522.984
11.2	Punto sanitario 4", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	5,00	\$ 71.730	\$ 358.650
11.3	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 40 X 40 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 197.718	\$ 790.872
11.4	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 50 X 50 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	3,00	\$ 260.405	\$ 781.215
11.5	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 70 X 70 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 389.284	\$ 1.557.136
11.6	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 2"	ML	18,00	\$ 15.759	\$ 283.662
11.7	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 3"	ML	12,00	\$ 22.173	\$ 266.076
11.8	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 4"	ML	28,00	\$ 30.715	\$ 860.020
11.9	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 6" corrugada, incluye cama en arena e = 0.10 m. incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	22,25	\$ 52.627	\$ 1.170.951
11.10	Suministro e instalación bajante A.L.L. PVC-S D=3"	ML	13,00	\$ 25.093	\$ 326.209
11.11	Poceta enchapada con cerámica h=0,25mt, incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 114.922	\$ 114.922
11.12	Suministro e instalación rejilla de piso en aluminio 3X2" con sosco.	UND	5,00	\$ 14.092	\$ 70.460
11.13	Suministro e instalación sifón 2", incluye accesorios.	UND	5,00	\$ 10.582	\$ 52.910
11.14	Construcción cámara de inspección concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 1.5 m; incluye brocal, tapa, formaleas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	2,00	\$ 1.859.363	\$ 3.718.726
11.15	Construcción cámara de caída concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 3 m, incluye brocal, tapa, formaleas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 2.984.665	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 10.874.793
12	APARATOS SANITARIOS				
12.1	Suministro e instalación de sanitario blanco incluye accesorios	UND	3,00	\$ 220.990	\$ 662.970
12.2	Suministro e instalación de orinal blanco incluye accesorios y grifería	UND	1,00	\$ 287.888	\$ 287.888
12.3	Suministro e instalación lavamanos de sobreponer blanco (0.44 x 0.51 m), incluye grifería y accesorios	UND	4,00	\$ 199.280	\$ 797.120
12.4	Suministro e instalación lavamanos de colgar blanco incluye accesorios y grifo mono control corto	UND	1,00	\$ 237.977	\$ 237.977

oaf



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

12.5	Suministro e instalación sanitario fluxómetro blanco incluye válvula fluxómetro y accesorios	UND	1,00	\$ 1.276.932	\$ 1.276.932
12.6	Suministro e instalación barra de seguridad de 30" y barra de seguridad plegable, en acero inoxidable	JGO	1,00	\$ 661.127	\$ 661.127
12.7	Suministro e instalación de combo sanitario blanco con pedestal incluye accesorios, grifería e incrustables	UND	1,00	\$ 433.923	\$ 433.923
12.8	Suministro e instalación de dispensador de Papel, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 106.601	\$ 426.404
12.9	Suministro e instalación de dispensador de Jabón, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 61.063	\$ 244.252
12.10	Suministro e instalación de caneca - papelería, incluye accesorios para instalación	UND	5,00	\$ 41.218	\$ 206.090
				SUBTOTAL	\$ 5.234.683
13	OBRAS EXTERIORES				
13.1	Andén y rampa en concreto e=0.10 m 2500 psi incluye malla electro soldada y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	49,06	\$ 62.937	\$ 3.087.689
13.2	Sardinel en concreto reforzado 2500 psi (b=0.15m, h=0.25m) incluye acero de refuerzo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	34,00	\$ 51.720	\$ 1.758.480
				SUBTOTAL	\$ 4.846.169
14	ASEO Y VARIOS				
14.1	Aseo general	M2	63,14	\$ 2.177	\$ 137.456
14.2	Lavado de muro en ladrillo a la vista	M2	76,80	\$ 2.422	\$ 186.010
14.3	Impermeabilizado de muros ladrillo a la vista	M2	76,80	\$ 14.794	\$ 1.136.179
14.4	Suministro e instalación de espejo claro 4 mm biselado	M2	2,80	\$ 105.957	\$ 296.680
14.5	Suministro e instalación de Señalización en acrílico con adhesivo	UND	4,00	\$ 34.080	\$ 136.320
				SUBTOTAL	\$ 1.892.645
15	ALMACENAMIENTO DE AGUA				
15.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	1,69	\$ 26.511	\$ 44.804
15.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	0,51	\$ 615.687	\$ 314.000
15.3	Columna 0,30 x 0,30 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	4,00	\$ 101.111	\$ 404.444
15.4	Viga aérea 0,25 x 0,30 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,00	\$ 86.589	\$ 259.767
15.5	Concreto de 3000 PSI para losa de concreto e=0,10 m, A Nivel +3M, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	2,25	\$ 86.373	\$ 194.339
15.6	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 500 Lt	UND	1,00	\$ 240.618	\$ 240.618
15.7	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 1000 Lt	UND	0,00	\$ 393.021	\$ 0
15.8	Suministro e instalación de escalera metálica H= 3 mt. según diseño	UND	1,00	\$ 723.705	\$ 723.705
				SUBTOTAL	\$ 2.181.677
18	TRANSPORTE DE MATERIALES				
18.1	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Totoró, Timbío, Sotará. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 489.234	\$ 0
18.2	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Caldon, Toribio, Corinto. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 652.312	\$ 0
18.3	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Argelia, Bolívar, Mercaderes. Viaje 5 Ton.	VJE	7,00	\$ 869.750	\$ 6.088.250
18.4	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Inzá, La Vega. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 761.030	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 6.088.250
				TOTAL COSTOS DIRECTOS	\$ 85.635.602
I.E. A. ARBOLEDA, SEDE PRINCIPAL, MUNICIPIO MERCADERES					

Despacho del Gobernador – Código 1000
Calle 4 Carrera 7 Esquina, Cuarto Nivel - Popayán
Tel: +57 (2) 8220570-71-72 | Fax: (2) 8243597
web: www.cauca.gov.co

008



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

I.E. NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (ANTES I.E. URB. DE NIÑAS NTRA. SRA. DEL ROSARIO), SEDE JARDIN INFANTIL SEMILLITAS, MUNICIPIO DE MERCADERES, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.					
1	PRELIMINARES Y RELLENOS				
1.1	Localización y replanteo	M2	70,69	\$ 2.715	\$ 191.923
1.2	Descapote de capa vegetal H= 0,20 m incluye cargue y retiro de sobrantes	M2	70,79	\$ 6.275	\$ 444.207
1.3	Cerramiento provisional en lona verde h=2,10m	ML	41,78	\$ 9.959	\$ 416.087
1.4	Excavación manual material común, incluye acarreo interno	M3	81,18	\$ 14.716	\$ 1.194.645
1.5	Excavación manual material común, incluye cargue y retiro de sobrantes con volqueta, hasta 20 km	M3	5,31	\$ 31.377	\$ 166.612
1.6	Relleno compactado con material de préstamo puesto en obra	M3	15,23	\$ 52.694	\$ 802.530
1.7	Relleno compactado con material seleccionado de la excavación	M3	33,56	\$ 10.839	\$ 363.757
1.8	Demolición de estructura existente (hasta un piso), incluye muros, cimentaciones, pisos, enchapes, mesones, andenes y cargue y retiro de escombros, hasta lugar autorizado	M2	0,00	\$ 24.315	\$ 0
1.9	Desmonte de techos, estructuras madera y/o metálicas, aparatos, puertas y ventanas; incluye retiro	M2	0,00	\$ 20.139	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 3.579.761
2	ESTRUCTURA EN CONCRETO				
2.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	19,77	\$ 26.511	\$ 524.122
2.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	2,38	\$ 615.687	\$ 1.465.335
2.3	Viga de cimentación 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	44,52	\$ 61.861	\$ 2.754.052
2.4	Columna 0,25 x 0,25 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	16,50	\$ 73.543	\$ 1.213.460
2.5	Viga aérea 0,25 x 0,25 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	36,90	\$ 69.325	\$ 2.558.093
2.6	Cinta 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	20,85	\$ 23.212	\$ 483.970
2.7	Viga aérea 0,12 x 0,20 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	13,60	\$ 31.832	\$ 432.915
2.8	Columneta de confinamiento 0,12 x 0,12 m, concreto 3000 psi, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	72,02	\$ 25.763	\$ 1.855.451
2.9	Columna de confinamiento culata 0,12 x 0,20 m , concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	5,70	\$ 34.130	\$ 194.541
2.10	Alfajía en concreto 3000 PSI para cubierta, incluye acero de refz, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	22,24	\$ 44.720	\$ 994.573
2.11	Mesón en concreto reforzado 3000 PSI, e= 0,08 m. ancho= 0.5 m, incluye acero de refuerzo, formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	5,40	\$ 65.517	\$ 353.792
				SUBTOTAL	\$ 12.830.304
3	ACEROS				
3.1	Acero de refuerzo estructural, fy 420 mpa	KG	1.475,97	\$ 4.268	\$ 6.299.440
3.2	Anclaje de varilla #4 con adhesivo epóxico. Long.var. 75 cm, anclaje 15 cm	PTO	28,00	\$ 17.390	\$ 486.920
				SUBTOTAL	\$ 6.786.360
4	MAMPOSTERIA				
4.1	Buitrón en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	5,50	\$ 60.057	\$ 330.314
4.2	Muro en ladrillo 24x12x6.5 una (1) cara a la vista, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	75,26	\$ 58.615	\$ 4.411.365

Despacho del Gobernador – Código 1000
Calle 4 Carrera 7 Esquina, Cuarto Nivel - Popayán
Tel: +57 (2) 8220570-71-72 | Fax: (2) 8243597
web: www.cauca.gov.co

oag



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

4.3	Muro en ladrillo 24x12x6.5 a la vista dos (2) caras, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	18,94	\$ 61.639	\$ 1.167.443
4.4	Muro en ladrillo 24x12x6.5, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	11,29	\$ 55.589	\$ 627.600
4.5	Sello de junta, incluye sellante y material tipo Icopor	ML	122,52	\$ 12.213	\$ 1.496.337
				SUBTOTAL	\$ 8.033.059
5	PISOS Y ENCHAPES				
5.1	Piso primario en concreto 2500 PSI e= 0,07 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	38,20	\$ 39.527	\$ 1.509.931
5.2	Piso en cerámica de 0.20 x 0.20 m uso institucional, tráfico 5 antideslizante, incluye alistado de piso y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	29,95	\$ 50.044	\$ 1.498.818
5.3	Enchape de muro en cerámica 0.20 x 0.20 uso institucional, 1ra. Calidad	M2	63,89	\$ 40.059	\$ 2.559.370
				SUBTOTAL	\$ 5.568.119
6	REVESTIMIENTOS Y PINTURA				
6.1	Repello de muro 1:3 e=2 cm, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	94,10	\$ 19.466	\$ 1.831.751
6.2	Pintura acrílica [3M], color gris basalto	ML	178,36	\$ 3.178	\$ 566.828
6.3	Pintura para exteriores sobre repello [3M]	M2	30,21	\$ 15.209	\$ 459.464
				SUBTOTAL	\$ 2.858.043
7	CUBIERTA				
7.1	Suministro e instalación cubierta termo acústica sobre perlín.	M2	60,85	\$ 58.597	\$ 3.565.627
7.2	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 220x80x20 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	0,00	\$ 42.983	\$ 0
7.3	Suministro e instalación correa perlín PHR-C con atiesador, sección 120x60x15 Calb.14, Incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	49,80	\$ 36.046	\$ 1.795.091
7.4	Suministro e instalación tirante varilla roscada Nro. 3, incluye accesorios, anticorrosivo y pintura blanca	ML	13,20	\$ 25.350	\$ 334.620
7.5	Suministro e instalación canal en lámina galvanizada cal. 20 ancho=0.30 m, incluye anticorrosivo y pintura blanca	ML	8,30	\$ 56.338	\$ 467.605
				SUBTOTAL	\$ 6.162.943
8	CARPINTERIA METALICA				
8.1	Suministro e instalación de ventana metálica escualizable en lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca y vidrio 4mm	M2	5,76	\$ 194.252	\$ 1.118.892
8.2	Suministro e instalación de ventana metálica con persiana fija, lámina cal. 22 según diseño, incluye anticorrosivo, pintura blanca	M2	3,08	\$ 195.595	\$ 602.433
8.3	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.70 m según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	1,00	\$ 439.260	\$ 439.260
8.4	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina cal. 20 con celosía, secc. 2.45 x 0.90 m. según diseño, incluye marco metálico, anticorrosivo, pintura blanca, vidrio para luceta y cerradura de seguridad	UND	3,00	\$ 472.885	\$ 1.418.655
8.5	Suministro e instalación divisiones en lámina metálica galvanizada, calibre 22, incluye estructura soporte, anticorrosivo y pintura	M2	19,15	\$ 188.270	\$ 3.605.371
8.6	Suministro e instalación de puerta metálica en lámina galvanizada cal. 22, secc. 1.70 x 0.60 m según diseño, incluye accesorios, pestillo, anticorrosivo y pintura	UND	5,00	\$ 301.884	\$ 1.509.420
				SUBTOTAL	\$ 8.694.031
9	INSTALACIONES ELECTRICAS				
9.1	Acometida desde TG-N a TAU, 2#6+1#8T Cu THHN/THVN - Φ 1.1/2"	ML	32,54	\$ 35.814	\$ 1.165.388
9.2	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-4ctos- /puerta, incluye breakers 1F	UND	0,00	\$ 184.221	\$ 0
9.3	Suministro e instalación tablero TB-AU, 1F-6ctos-/puerta, incluye breakers 1F	UND	1,00	\$ 217.470	\$ 217.470

Despacho del Gobernador – Código 1000
Calle 4 Carrera 7 Esquina, Cuarto Nivel - Popayán
Tel: +57 (2) 8220570-71-72 | Fax: (2) 8243597
web: www.cauca.gov.co

oaf



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

9.4	Salida para luminaria LED 2x18W de colgar o sobrepuesta, incluye luminaria	UND	4,00	\$ 262.449	\$ 1.049.796
9.5	Salida para punto de iluminación bombillo LED 9W, incluye bombillo	UND	14,00	\$ 92.987	\$ 1.301.818
9.6	Salida para tomacorriente doble 120V, con polo a tierra.	UND	1,00	\$ 107.822	\$ 107.822
9.7	Salida interruptor sencillo, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 75.049	\$ 150.098
9.8	Salida interruptor doble, incluye interruptor	UND	2,00	\$ 92.429	\$ 184.858
9.9	Tendido de alambre y ducto para salida de punto de iluminación o toma corriente	ML	30,00	\$ 25.006	\$ 750.180
9.10	Aterrizaje con varilla de puesta a tierra	UND	1,00	\$ 308.742	\$ 308.742
9.11	Suministro e instalación sensor de movimiento 360°	UND	3,00	\$ 82.691	\$ 248.073
				SUBTOTAL	\$ 5.484.245
10	INSTALACIONES HIDRAULICAS				
10.1	Punto hidráulico 1/2", incluye 1.5 m. de tubería, accesorios y regata.	UND	17,00	\$ 36.477	\$ 620.109
10.2	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1/2"	ML	1,00	\$ 5.082	\$ 5.082
10.3	Suministro e instalación de tubería presión pvc 3/4"	ML	37,90	\$ 6.586	\$ 249.609
10.4	Suministro e instalación de tubería presión pvc 1"	ML	1,00	\$ 8.646	\$ 8.646
10.5	Suministro e instalación llave de paso 1/2" (metálica)	UND	1,00	\$ 20.957	\$ 20.957
10.6	Suministro e instalación llave de paso 3/4" (metálica)	UND	5,00	\$ 28.424	\$ 142.120
10.7	Suministro e instalación llave de paso 1" (metálica)	UND	1,00	\$ 53.053	\$ 53.053
10.8	Suministro e instalación grifo cromo liv. (metálica)	UND	1,00	\$ 28.839	\$ 28.839
10.9	Suministro e instalación registro de 1/2" (metálico)	UND	1,00	\$ 25.986	\$ 25.986
10.10	Suministro e instalación registro de 3/4" (metálico)	UND	2,00	\$ 31.613	\$ 63.226
10.11	Suministro e instalación registro de 1" (metálico)	UND	1,00	\$ 46.511	\$ 46.511
				SUBTOTAL	\$ 1.264.138
11	INSTALACIONES SANITARIAS				
11.1	Punto sanitario 2", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	13,00	\$ 43.582	\$ 566.566
11.2	Punto sanitario 4", incluye 1.5 m. de tubería y accesorios.	UND	7,00	\$ 71.730	\$ 502.110
11.3	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 40 X 40 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 197.718	\$ 790.872
11.4	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 50 X 50 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	4,00	\$ 260.405	\$ 1.041.620
11.5	Caja de inspección en concreto 3000 psi, sección libre 70 X 70 cm. incluye tapa en concreto reforz, ángulo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	2,00	\$ 389.284	\$ 778.568
11.6	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 2"	ML	12,00	\$ 15.759	\$ 189.108
11.7	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 3"	ML	18,00	\$ 22.173	\$ 399.114
11.8	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 4"	ML	27,65	\$ 30.715	\$ 849.270
11.9	Suministro e instalación Tubería Sanitaria PVC de 6" corrugada, incluye cama en arena e = 0.10 m. incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	59,88	\$ 52.627	\$ 3.151.305
11.10	Suministro e instalación bajante A.L.L. PVC-S D=3"	ML	13,00	\$ 25.093	\$ 326.209
11.11	Poceta enchapada con cerámica h=0,25mt, incluye transporte de material pétreo desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 114.922	\$ 114.922
11.12	Suministro e instalación rejilla de piso en aluminio 3X2" con sosco.	UND	5,00	\$ 14.092	\$ 70.460
11.13	Suministro e instalación sifón 2", incluye accesorios.	UND	5,00	\$ 10.582	\$ 52.910
11.14	Construcción cámara de inspección concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 1.5 m; incluye brocal, tapa, formaleas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	1,00	\$ 1.859.363	\$ 1.859.363
11.15	Construcción cámara de caída concreto 3000 PSI Diámetro inter: 1,30 m. esp: 0,20 m. H: hasta 3 m, incluye brocal, tapa, formaleas y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	UND	0,00	\$ 2.984.665	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 10.692.397

Despacho del Gobernador – Código 1000
Calle 4 Carrera 7 Esquina, Cuarto Nivel - Popayán
Tel: +57 (2) 8220570-71-72 | Fax: (2) 8243597
web: www.cauca.gov.co



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

12	APARATOS SANITARIOS				
12.1	Suministro e instalación de sanitario blanco incluye accesorios	UND	5,00	\$ 220.990	\$ 1.104.950
12.2	Suministro e instalación de orinal blanco incluye accesorios y grifería	UND	1,00	\$ 287.888	\$ 287.888
12.3	Suministro e instalación lavamanos de sobreponer blanco (0.44 x 0.51 m), incluye grifería y accesorios	UND	6,00	\$ 199.280	\$ 1.195.680
12.4	Suministro e instalación lavamanos de colgar blanco incluye accesorios y grifo mono control corto	UND	1,00	\$ 237.977	\$ 237.977
12.5	Suministro e instalación sanitario fluxómetro blanco incluye válvula fluxómetro y accesorios	UND	1,00	\$ 1.276.932	\$ 1.276.932
12.6	Suministro e instalación barra de seguridad de 30" y barra de seguridad plegable, en acero inoxidable	JGO	1,00	\$ 661.127	\$ 661.127
12.7	Suministro e instalación de combo sanitario blanco con pedestal incluye accesorios, grifería e incrustables	UND	1,00	\$ 433.923	\$ 433.923
12.8	Suministro e instalación de dispensador de Papel, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 106.601	\$ 426.404
12.9	Suministro e instalación de dispensador de Jabón, incluye accesorios para instalación	UND	4,00	\$ 61.063	\$ 244.252
12.10	Suministro e instalación de caneca - papelera, incluye accesorios para instalación	UND	7,00	\$ 41.218	\$ 288.526
				SUBTOTAL	\$ 6.157.659
13	OBRAS EXTERIORES				
13.1	Andén y rampa en concreto e=0.10 m 2500 psi incluye malla electro soldada y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	43,20	\$ 62.937	\$ 2.718.878
13.2	Sardinell en concreto reforzado 2500 psi (b=0.15m, h=0.25m) incluye acero de refuerzo y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	33,20	\$ 51.720	\$ 1.717.104
				SUBTOTAL	\$ 4.435.982
14	ASEO Y VARIOS				
14.1	Aseo general	M2	70,69	\$ 2.177	\$ 153.892
14.2	Lavado de muro en ladrillo a la vista	M2	99,71	\$ 2.422	\$ 241.498
14.3	Impermeabilizado de muros ladrillo a la vista	M2	99,71	\$ 14.794	\$ 1.475.110
14.4	Suministro e instalación de espejo claro 4 mm biselado	M2	3,96	\$ 105.957	\$ 419.590
14.5	Suministro e instalación de Señalización en acrílico con adhesivo	UND	4,00	\$ 34.080	\$ 136.320
				SUBTOTAL	\$ 2.426.410
15	ALMACENAMIENTO DE AGUA				
15.1	Concreto 2000 PSI para solado de limpieza e=0,05 m, incluye transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	1,69	\$ 26.511	\$ 44.804
15.2	Zapata en concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M3	0,51	\$ 615.687	\$ 314.000
15.3	Columna 0,30 x 0,30 m, concreto de 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	4,00	\$ 101.111	\$ 404.444
15.4	Viga aérea 0,25 x 0,30 m, concreto 3000 PSI, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	ML	3,00	\$ 86.589	\$ 259.767
15.5	Concreto de 3000 PSI para losa de concreto e=0,10 m, A Nivel +3M, incluye formaleta y transporte de agregados pétreos desde lugar autorizado hasta sitio de obra	M2	2,25	\$ 86.373	\$ 194.339
15.6	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 500 Lt	UND	0,00	\$ 240.618	\$ 0
15.7	Suministro e instalación Tanque de Almacenamiento de agua 1000 Lt	UND	1,00	\$ 393.021	\$ 393.021
15.8	Suministro e instalación de escalera metálica H= 3 mt. según diseño	UND	1,00	\$ 723.705	\$ 723.705
				SUBTOTAL	\$ 2.334.080

Despacho del Gobernador - Código 1000
Calle 4 Carrera 7 Esquina, Cuarto Nivel - Popayán
Tel: +57 (2) 8220570-71-72 | Fax: (2) 8243597
web: www.cauca.gov.co



Gobernación del Cauca
República de Colombia

0193-2020

18	TRANSPORTE DE MATERIALES				
18.1	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Totoró, Timbío, Sotaró. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 489.234	\$ 0
18.2	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Caldon, Toribio, Corinto. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 652.312	\$ 0
18.3	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Argelia, Bolívar, Mercaderes. Viaje 5 Ton.	VJE	7,00	\$ 869.750	\$ 6.088.250
18.4	Transporte de materiales hasta el sitio de obra: Municipios Inzá, La Vega. Viaje 5 Ton.	VJE	0,00	\$ 761.030	\$ 0
				SUBTOTAL	\$ 6.088.250
TOTAL COSTOS DIRECTOS					\$ 93.395.781
I.E. NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO, SEDE JARDIN INFANTIL SEMILLITAS, MUNICIPIO MERCADERES					
COSTOS DIRECTOS TOTALES					\$ 284.920.593
COSTOS INDIRECTOS		ADMINISTRACION	24%	\$ 68.380.942	
		UTILIDAD	5%	\$ 14.246.030	
		IMPREVISTOS	1%	\$ 2.849.206	
TOTAL COSTOS INDIRECTOS (AUI 30%)					\$ 85.476.178
COSTO TOTAL OBRAS					\$ 370.396.771

SEGUNDA. -VALOR: Para efectos legales y presupuestales el valor del presente contrato es **TRESCIENTOS SETENTA MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS SETENTA Y UN PESOS M/CTE. (\$370.396.771)**. El contrato cuenta con respaldo presupuestal según la Disponibilidad presupuestal No. 58119 23 de septiembre de 2019 ,por valor de **MIL NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEIS PESOS M/CTE. (\$1.963.836.006)** **TERCERA.- FORMA DE PAGO: ACTAS DE PAGO PARCIAL:** EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA pagará al oferente seleccionado, a través de actas de pago parcial, el valor del contrato de acuerdo con el avance de obra en la respectiva fecha de corte, avalado por la interventoría y la supervisión. **ACTA DE RECIBO Y PAGO FINAL:** No podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del valor del contrato y deberá estar acompañado, para su trámite de pago, del acta de liquidación del contrato de obra pública. En todos los casos se deberán atender los requisitos legales de recibo de trámite de cuentas, de acuerdo con el manual de contratación de la entidad contratante y las disposiciones vigentes. Los documentos deberán estar acompañados del programa de trabajo e inversiones aprobado por el interventor y del pago de los aportes a seguridad social y parafiscales del personal vinculado laboralmente con el contratista y del periodo correspondiente. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Los pagos derivados de la ejecución del presente contrato serán consignados por el DEPARTAMENTO en la cuenta de ahorros No. 252944520 del BANCO COMERCIAL AV VILLAS, a nombre del contrato. **CUARTA.-PRECIOS SIN AJUSTES:** El precio del presente contrato no estará sujeto de ajustes. **QUINTA.- INTERESES MORATORIOS:** En caso de mora en los pagos, por causas imputables directamente al DEPARTAMENTO se reconocerán intereses del uno por ciento (1.0%) mensual vencido sobre el valor neto a pagar. **SEXTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución será de cuatro (4) meses a partir del acta de inicio, la cual se suscribirá una vez se haya perfeccionamiento y legalizado el contrato y se cuente con las condiciones para poder dar inicio a la ejecución de las obras **SEPTIMA: VIGENCIA:** Este contrato estará vigente desde la fecha de su perfeccionamiento hasta su liquidación. **OCTAVA.- GARANTÍAS:** El CONTRATISTA se obliga a constituir a favor del DEPARTAMENTO DEL CAUCA, garantías expedidas por Compañías de Seguros autorizadas para funcionar en Colombia, por patrimonio autónomo o garantía bancaria, que amparen los siguientes riesgos: a) Cumplimiento. El valor de esta garantía será como mínimo equivalente al monto de la

cláusula penal pecuniaria, y en todo caso, no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. El contratista deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo del contrato garantizado más el plazo contractual previsto para la liquidación de aquel. En caso de no haberse convenido por las partes término para la liquidación del contrato, la garantía deberá mantenerse vigente por el término legal previsto para ese efecto. b) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales. Esta garantía debe estar vigente por el plazo del contrato y tres (3) años más. El valor de la garantía no puede ser inferior al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato. c) Estabilidad y calidad de la obra. El valor de esta garantía se determinará en cada caso de acuerdo con el objeto, el valor, la naturaleza y las obligaciones contenidas en cada contrato. En este caso será del (20%) Y Su vigencia se iniciará a partir del recibo a satisfacción de la obra por parte de la entidad y no será inferior a cinco (5) años, salvo que la entidad contratante justifique técnicamente la necesidad de una vigencia inferior. d) Responsabilidad Civil Extracontractual. El Contratista, deberá presentar una póliza de seguro que proteja a la entidad de eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad extracontractual que pueda surgir de las actuaciones, hechos u omisiones el contratista y que protejan a la entidad de las eventuales reclamaciones de terceros. El valor asegurado por los contratos de seguro que amparan la responsabilidad civil extracontractual no debe ser inferior a: Doscientos (200) SMMLV para contratos cuyo valor sea inferior o igual a mil quinientos (1.500) SMMLV. Trescientos (300) SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a mil quinientos (1.500) SMMLV e inferior o igual a dos mil quinientos (2.500) SMMLV. Cuatrocientos (400) SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a dos mil quinientos (2.500) SMMLV e inferior o igual a cinco mil (5.000) SMMLV. Quinientos (500) SMMLV para contratos cuyo valor sea superior a cinco mil (5.000) SMMLV e inferior o igual a diez mil (10.000) SMMLV. El cinco por ciento (5%) del valor del contrato cuando este sea superior a diez mil (10.000) SMMLV, caso en el cual el valor asegurado debe ser máximo setenta y cinco mil (75.000) SMMLV. En caso de que el contrato se adicione, prorrogue, suspenda o en cualquier otro evento en que fuere necesario, EL CONTRATISTA a su costa, se obliga a modificar las garantías de acuerdo a las normas legales vigentes. **PARAGRAFO PRIMERO:** El hecho de la constitución de los amparos de que trata esta estipulación no exonera al CONTRATISTA de las responsabilidades en relación con los riesgos asegurados. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Será de cargo del CONTRATISTA el pago oportuno de todas las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de las garantías. En caso de demora en pagar oportunamente tales gastos, EL DEPARTAMENTO podrá hacerlo y descontará su valor de la primera factura o facturas que debe pagar al CONTRATISTA. Igualmente deberá reponer las garantías cuando el valor de las mismas se vea afectado por razón de siniestros. **PARAGRAFO TERCERO:** No obstante, la constitución de las pólizas podrá ser modificada de común acuerdo durante la ejecución del contrato. Una vez iniciada la ejecución del contrato, en caso de incumplimiento del contratista de la obligación de obtener la ampliación de la garantía o de la obligación de obtener su renovación o de la obligación de restablecer su valor o de aquella de otorgar una nueva garantía que ampare el cumplimiento de las obligaciones que surjan por razón de la celebración, ejecución y liquidación del contrato, la entidad contratante podrá declarar la Caducidad del mismo. **NOVENA.- INTERVENTORÍA.-** Estará a cargo del Departamento, quien la contratará externamente.- **DECIMA.- MULTAS:** En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, EL DEPARTAMENTO podrá aplicar las siguientes multas: 1. Por el incumplimiento de las obligaciones de constitución o prórroga de la garantía única o el seguro de responsabilidad civil extracontractual, el 0.10% del valor del contrato por cada día de retraso. 2. Por el incumplimiento de la obligación de constitución de la garantía de estabilidad de la obra, el 0.10% del valor del contrato por cada día de retraso. 3. Por el incumplimiento de la obligación de iniciar las obras a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, el 0.15% del valor del contrato por cada día de retraso. 4. Por incumplimiento de la obligación de colocar las vallas de información del proyecto o señalización temporal de la obra o el control de tránsito, el 0.10% del valor del contrato para cualquiera de estos eventos, por cada día de retraso, sin perjuicio de

la responsabilidad civil y penal a que haya lugar. 5. Por el mal manejo o la inversión incorrecta del anticipo, el 10% del valor total del contrato, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar. 6. Por el incumplimiento del programa de inversiones, el 10% respecto del valor total del porcentaje de obra dejado de ejecutar de acuerdo con las obras programadas en el mes correspondiente. 7. Por el incumplimiento de la obligación relativa a la permanencia del Ingeniero Residente en el sitio de los trabajos, el 0.10% del valor del contrato por cada día de ausencia. 8. Por no presentar oportunamente los documentos, informes y demás requerimientos solicitados por la interventoría o por el Departamento del Cauca para la debida ejecución, el 0.10% del valor del contrato por cada día de retraso. 9. Por no ubicar en el sitio de los trabajos el equipo o maquinaria completo o el equivalente, en óptimas condiciones de operación, el 0.10% del valor del contrato por cada día de retraso. 10. Por subcontratar parcial o totalmente la ejecución de la obra, sin autorización previa, expresa y escrita por parte del Departamento del Cauca, el 10% del valor del contrato, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar. 11. Por los errores técnicos u omisiones que se presenten en la ejecución de los trabajos y por no acatar, en el plazo otorgado, las órdenes de la interventoría y del Departamento del Cauca, respecto de la ejecución de obras contratadas, la corrección de los defectos observados en los trabajos realizados, la adopción de medidas de seguridad, el mantenimiento de las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de la obra, y en general todos los aspectos que tengan que ver con la correcta ejecución del contrato, el 10% del valor del mismo, sin perjuicio del deber de acatar las órdenes en un nuevo plazo y sin perjuicio de las acciones a que haya lugar. 12. Por no presentar la facturación de las actas dentro de los términos establecidos en el contrato, el 2.5% del valor del acta. 13. Por el incumplimiento en el plazo inicialmente pactado el 1.0% del valor del contrato por cada día de retraso injustificado. 14. Por la negativa a suscribir el acta de inicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento efectuado por parte del supervisor, el 10% del valor del contrato. 15. Por el incumplimiento por parte del contratista de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA, ICBF). El valor de la multa por este concepto corresponderá al 2% del valor del contrato; podrán imponerse multas sucesivas hasta tanto se dé el cumplimiento del contrato. Para la imposición de la multa, se procederá en los términos de la Ley 828 de 2003. **DECIMA PRIMERA.- PENAL PECUNIARIA: DECIMA PRIMERA.- PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, se causará a cargo del CONTRATISTA una pena pecuniaria equivalente al 10% del valor del contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que cause al DEPARTAMENTO. **DECIMA SEGUNDA.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS PENAS PECUNIARIAS:** EL DEPARTAMENTO podrá compensar en forma directa las sumas a favor del CONTRATISTA con el valor de las cláusulas penales, exigirlas al garante, o cobrarlas por vía judicial. Con la firma del contrato, el CONTRATISTA renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de constitución en mora. **DECIMA TERCERA -. CESIONES Y SUBCONTRATOS:** El CONTRATISTA no podrá ceder ni subcontratar el contrato a persona alguna, sin previa autorización escrita del DEPARTAMENTO, pudiendo éste reservarse las razones que tenga para negar dicha autorización. Si la persona a la cual se le va a ceder el contrato es extranjera debe renunciar a la reclamación diplomática. La celebración de subcontratos no relevará al CONTRATISTA de las responsabilidades que asume en virtud del contrato. EL DEPARTAMENTO no adquirirá relación alguna con los subcontratistas. **DECIMA CUARTA.- IMPUESTOS:** El CONTRATISTA pagará todos los impuestos, tasas y similares que se deriven de la ejecución del contrato de conformidad con la ley colombiana. **DECIMA QUINTA.- CLAUSULAS EXCEPCIONALES:** EL DEPARTAMENTO podrá aplicar las cláusulas excepcionales de terminación, modificación e interpretación unilaterales y de caducidad de conformidad con lo establecido en los artículos 14, 15, 16, 17 y 18 de la Ley 80 de 1993 o las normas que las sustituyan. **DECIMA SEXTA.- PERSONAL Y EQUIPO DEL CONTRATISTA:** Puesto que el CONTRATISTA ejecutará el objeto del contrato con total autonomía técnica, administrativa, financiera y sin subordinación con respecto a EL DEPARTAMENTO. Queda entendido que no habrá vínculo laboral

0193-2020-1

alguno entre el personal utilizado por el CONTRATISTA y EL DEPARTAMENTO. Por lo tanto, será de cargo del CONTRATISTA el reclutamiento, calificación, entrenamiento y dotación del personal que utilice, lo mismo que el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones, aportes a los sistemas generales de seguridad social y aportes parafiscales, así como el cumplimiento de normas sobre seguridad e higiene industrial. El CONTRATISTA deberá cumplir todas las disposiciones legales sobre contratación de personal. Así mismo, el CONTRATISTA proveerá el personal y los equipos requeridos para la debida y oportuna ejecución del contrato, de acuerdo con el programa de obra aprobado. Si el CONTRATISTA no cumple con dicho programa, deberá adoptar las medidas necesarias para lograr su cumplimiento incluyendo entre otras el aumento de personal, los turnos, la jornada de trabajo, la capacidad de los equipos o todo ello, sin costo adicional para EL DEPARTAMENTO. **DECIMA SÉPTIMA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO:** Entre otros, los documentos que se citan a continuación determinan, regulan, complementan y adicionan las condiciones del contrato: 1) Los documentos del presente proceso de contratación. 2) Las actas de las audiencias presente en el presente pliego de condiciones y el informe de evaluación de las propuestas. 3) la resolución por medio de la cual se adjudica el contrato. 4) la garantía única y seguros exigidos. 5) formulario para aplicación de retenciones en la fuente, impuesto de industria y comercio (ICA) e impuesto al valor agregado (IVA). 6) certificación bancaria en la que conste la entidad en la cual se efectuaran los pagos. 7) Certificación de aportes parafiscales. 8) Certificados de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación. 9) Certificados de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la Republica. **DECIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN UNILATERAL:** Será causal de terminación unilateral del contrato por parte de EL DEPARTAMENTO, cuando se compruebe la evasión en el pago total o parcial de aportes por parte del CONTRATISTA durante la ejecución del contrato frente a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes al Servicio Nacional de Aprendizaje, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, en los términos del Parágrafo 2º del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. **DÉCIMA NOVENA.- REGIMEN LEGAL:** El contrato se rige en general por las normas civiles y comerciales vigentes, salvo en los aspectos particularmente regulados por la ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios. **VIGÉSIMA.- SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Las controversias o divergencias relativas a la celebración, ejecución o liquidación del contrato se podrán resolver mediante la aplicación de los mecanismos de solución directa de controversias establecidos en la ley. **VIGÉSIMA PRIMERA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** El CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento, la cual se entenderá cumplida con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política o las leyes. **VIGÉSIMA SEGUNDA.- DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTALES:** El contrato cuenta con respaldo presupuestal según la Disponibilidad presupuestal 58119 del 23 de septiembre de 2019 por valor de MIL NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEIS PESOS M/CTE. (\$1.963.836.006); Una vez suscrito el mismo se efectuará el correspondiente registro presupuestal. **VIGÉSIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución requiere del correspondiente registro presupuestal, aprobación de las garantías y el pago de estampillas y demás emolumentos a que haya lugar. **PARÁGRAFO:** Cumplidos los anteriores requisitos, el DEPARTAMENTO se compromete a publicar el contrato en la página www.colombiacompra.gov.co. **VIGESIMA CUARTA.- LIQUIDACIÓN:** El contrato se liquidará dentro de los cuatro (4) meses siguientes al vencimiento de su plazo de ejecución. **VIGÉSIMA QUINTA. VALLA INFORMATIVA:** EL CONTRATISTA, colocará en las vías objeto de este contrato, una valla informativa, teniendo en cuenta las directrices de la comisión nacional de regalías.- **VIGÉSIMA SEXTA DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos del contrato, las partes acuerdan como domicilio contractual el Municipio de Popayán (Cauca). **VIGESIMA SEPTIMA.- INDEMNIDAD.-** EL CONTRATISTA adquiere la obligación de mantener al DEPARTAMENTO libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se

0193-2020

deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.- **CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA: SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL:** EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento, en ejecución del objeto contractual, a los estándares y procedimientos de seguridad determinados por la legislación colombiana en materia de salud ocupacional, especialmente a las exigencias y obligaciones en materia de seguridad industrial y Salud Ocupacional, conforme a los establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 09 de 1979, Resoluciones 2400 y 2413 de 1979 expedidas por el Ministerio de la Protección Social, Resolución 1016 de 1989, Decreto 614 de 1984, Resolución 3673 de 2008 y demás normas reglamentarias sobre la materia. Para constancia de lo anterior, se firma en Popayán (Cauca)

11 FEB 2020

POR EL DEPARTAMENTO



MARTHA CECILIA ORDOÑEZ OCAMPO
Secretaria de Infraestructura

POR EL CONTRATISTA



CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
C.C. No. 34.562.354 de Popayán Cauca

Revisó: Adriana Solarte Muñoz – Profesional Universitario – Secretaría de Infraestructura
Proyectó: Alfredo Sarria Chicué – Auxiliar Jurídico - Secretaría de Infraestructura



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: M-Hmontill
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 02-19000
Fecha y Hora Sistema: 2019-09-23-10:46 a. m.

KAREN ANDREA MONTILLA HOYOS
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Sistema de Presupuesto
y Gasto de Regillos

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Items de afectación de gastos"

Unidad / Subunidad Ejecutora:		02-19000 DEPARTAMENTO DEL CAUCA	
Número:	Fecha Registro:	Estado:	Valor Total Operaciones:
58119	2019-09-23	Generado	1.953.836.006,00
Vigencia Presupuestal:	Actual:	Valor Actual:	Saldo x Comprometer:
		0,00	1.953.836.006,00
Valor Inicial:			

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número:	Fecha Registro:	Número:	Modalidad de contratación:	Tipo de contrato:
58119	2019-09-23			

ITEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER
02-19000 DEPARTAMENTO DEL CAUCA	003-2201-0710-2018-00003-0112 MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCION DE BATERIAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA	Nación	400119	CSF	2019-09-23	1.953.836.006,00	0,00	1.953.836.006,00	1.953.836.006,00
Total:						1.953.836.006,00	0,00	1.953.836.006,00	1.953.836.006,00

Objeto: ATENDER LA EJECUCION DEL PROYECTO MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCION DE BATERIAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DPTO DEL CAUCA


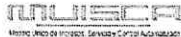


14/09/2019


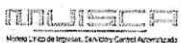


Firma Responsable

INFORMACION DEL PROYECTO				INFORMACION DE LOS EJECUTORES DEL PROYECTO	INFORMACION FINANCIERA DEL PROYECTO					INFORMACION DE LOS RECURSOS GIRADOS Y PENDIENTES DE GIRAR			PROGRAMACION DEL VALOR PENDIENTE POR GIRAR			
CODIGO BPIN	NOMBRE DEL PROYECTO	No DEL ACUERDO DE APROBACION	FECHA DEL ACUERDO	NOMBRE DE ENTIDAD PUBLICA DESIGNADA EJECUTORA DEL PROYECTO	FUENTE DE FINANCIACION	VALOR TOTAL DE LA PROYECTO	VALOR APROBADO CON CARGO AL RECURSO SGR	VALOR EJECUCION DE OBRA	VALOR GIRADO ANTES DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	VALOR GIRADO POR EL RECURSO DURANTE EL 2017 A LA FECHA	VALOR SALDO PENDIENTE POR GIRAR	MARZO-2020	ABRIL-2020	MAYO-2020	JUNIO-2020	
201800030112	CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN LA I.E NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA SEDE COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA (ANTES ERM PANCITARA), I.E. NORMAL SUPERIOR LOS ANDES SEDE NORMAL SUPERIOR LOS ANDES (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE LA VEGA, I.E. AGROPECUARIA INTEGRADO SOTARA (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE SOTARA, I.E. CARLOS ALBAN SEDE EDUCATIVA CARLOS ALBAN (SEDE PRINCIPAL) MUNICIPIO DE TIMBIO, SEDES EDUCATIVAS INCLUIDAS EN EL MARCO DEL PROYECTO DENOMINADO "MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUBRIDAD MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DE BATERÍAS SANITARIAS EN SEDES EDUCATIVAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA.	86	15/07/2019	Departamento del Cauca	FCR 60% - CAUCA	\$ 3.970.494.329	\$ 3.970.494.329	\$ 370.396.771	\$ 0	\$ 0	\$ 370.396.771	37.039.677	111.119.031	148.158.708	74.00	

MARTHA CECILIA ORDOÑEZ OCAMPO
Secretaría de Infraestructura

Ing. JAIR EMIRO PORRADO DORADO
Supervisor

		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal				001	
2 Concepto <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 Actualización Espacio reservado para la DIAN				4. Número de formulario 14377858071			
				 (415)7707212489984(8020) 000001437785807 1			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 3 4 5 6 2 3 5 4 - 7		6. DV 7		12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Popayán		14. Buzón electrónico	
IDENTIFICACION							
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida <input checked="" type="checkbox"/> 2		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía <input checked="" type="checkbox"/> 1 3		26. Número de identificación: 3 4 5 6 2 3 5 4 7		27. Fecha expedición: 1 9 9 1 0 2 2 8	
Lugar de expedición 28. País: COLOMBIA		29. Departamento: Cauca		30. Ciudad/Municipio: Popayán		0 0 1	
31. Primer apellido: ADRADA		32. Segundo apellido: ERAZO		33. Primer nombre: CLAUDIA		34. Otros nombres: ALEJANDRA	
35. Razón social							
36. Nombre comercial							
37. Sigla							
UBICACION							
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Cauca		40. Ciudad/Municipio: Popayán		0 0 1	
41. Dirección principal: CR 17 33 N 48 IN 3							
42. Correo electrónico: clauadrada@yahoo.com		43. Apartado aéreo: 0		44. Teléfono 1: 8 2 0 2 8 6 5		45. Teléfono 2:	
CLASIFICACION							
Actividad económica				Ocupación			
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		52. Número establecimientos	
46. Código: 4, 2, 2, 0	47. Fecha inicio actividad: 1 9 9 7 0 8 1 5	48. Código: 4, 2, 9, 0	49. Fecha inicio actividad: 1 9 9 7 0 8 1 5	50. Código: 1 2 4, 1, 1, 2, 4, 2, 1, 0	51. Código: 0 0 1	52. Número establecimientos: 0 0 1	
Responsabilidades, Calidades y Atributos							
53. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 1 1 5 9 1 4 2 2 4 2							
11- Ventas régimen común 05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las ve 14- Informante de exogena 22- Obligado a cumplir deberes formales a nombre de t 42- Obligado a llevar contabilidad							
Usuarios aduaneros				Exportadores			
54. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				55. Forma: <input type="checkbox"/>			
56. Tipo: <input type="checkbox"/>				57. Modo: <input type="checkbox"/>			
58. CPC: <input type="checkbox"/>				59. CPC: <input type="checkbox"/>			
Para uso exclusivo de la DIAN							
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>				60. No. de folios: 0			
61. Fecha: 2 0 1 6 0 6 2 4				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice Firma autorizada:			
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013 Firma del solicitante:				984. Nombre: ADRADA ERAZO CLAUDIA ALEJANDRA 985. Cargo: Representante legal Certificado			

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	Formulario del Registro Único Tributario	 MUSCA <small>Ministerio Único de Seguros, Salud y Gestión Ambiental</small>	001
Espacio reservado para la DIAN 		Página 2 de 2 Hoja 2 4. Número de formulario 14377858071  <small>(415)7707212489984(8020) 000001437785807 1</small>	
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 3 4 5 6 2 3 5 4 6. DV: 7 12. Dirección seccional: Impuestos y Aduanas de Popayán </div>		14. Buzón electrónico: 1 7	
Características y formas de las organizaciones			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> 62. Naturaleza: <input type="checkbox"/> 65. Fondos: <input type="checkbox"/> 68. Sin personería jurídica: <input type="checkbox"/> </div> <div style="width: 30%;"> 63. Formas asociativas: <input type="checkbox"/> 66. Cooperativas: <input type="checkbox"/> 69. Otras organizaciones no clasificadas: <input type="checkbox"/> </div> <div style="width: 30%;"> 64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados: <input type="checkbox"/> 67. Sociedades y organismos extranjeros: <input type="checkbox"/> 70. Beneficio: <input type="checkbox"/> </div> </div>			
Constitución, Registro y Última Reforma			
Documento	1. Constitución	2. Reforma	
71. Clase	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
72. Número	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
73. Fecha	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
74. Número de Notaría	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
75. Entidad de registro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
76. Fecha de registro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
77. No. Matricula mercantil	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
78. Departamento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
79. Ciudad/Municipio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Composición del Capital			
Vigencia			
80. Desde	<input type="text"/>		
81. Hasta	<input type="text"/>		
		82. Nacional: <input type="text"/> % 83. Nacional público: <input type="text"/> % 84. Nacional privado: <input type="text"/> % 85. Extranjero: <input type="text"/> % 86. Extranjero público: <input type="text"/> % 87. Extranjero privado: <input type="text"/> %	
Entidad de vigilancia y control			
88. Entidad de vigilancia y control: <input type="text"/>			
Estado y Beneficio			
Item	89. Estado actual:	90. Fecha cambio de estado:	91. Número de Identificación Tributaria (NIT):
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vinculación económica			
93. Vinculación económica: <input type="checkbox"/>	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial: <input type="text"/>		95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante: <input type="text"/>
96. DV: <input type="text"/>			
97. Nombre o razón social de la matriz o controlante: <input type="text"/>			
Colombia, un compromiso que no podemos evadir.			



bonilla perlaza <bonillaperlazasociados@gmail.com>

PODER ESPECIAL AMPLIO Y SUFICIENTE

1 mensaje

Claudia Alejandra Adrada erazo <clauadrada@yahoo.com>

1 de agosto de 2023, 17:04

Para: "bonillaperlazasociados@gmail.com" <bonillaperlazasociados@gmail.com>

Señores

JUEZ CIVIL MUNICIPAL DE POPAYAN

Ciudad

Referencia: Poder Especial Amplio y Suficiente

(I) CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO, identificada con cédula de ciudadanía No. 34.562.354 expedida en Popayán, correo clauadrada@yahoo.com con todo comedimiento manifiesto a usted que por medio del presente memorial confiero poder **ESPECIAL AMPLIO Y SUFICIENTE** al Doctor **PAULO CESAR BONILLA PERLAZA**, Colombiano de nacimiento, mayor de edad, vecino de Popayán, identificado con la cédula de ciudadanía No. **76.329.432** de Popayán (Cauca), y portador de la tarjeta profesional de abogado No. **216678** del Consejo Superior de la Judicatura, correo bonillaperlazasociados@gmail.com para que en mi nombre y representación adelante y lleve hasta su total terminación demanda de responsabilidad civil contractual por contrato de depósito **contra**. I) **AVILLAS**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C, pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 860035827-5 y está representada por el señor **CARLOS ERNESTO PEREZ BUENAVENTURA** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No 79.141.430, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda. II) **COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. ALKOSTO**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C., pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 890.900.943-1y está representada por el señor **GLORIA INES MAYA PATIÑO** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No 31.391.245, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda, III) **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL, CLARO**, la cual está legalmente constituida, tiene su domicilio principal de Bogotá D.C, pero con filiales en todo el país, la cual se identifica con el NIT 800.153.993-7 y está representada por el señor **CARLOS HERNAN ZENTENO** mayor y de la misma vecindad, identificado con la Cédula de Extranjería No 590.584, o quien legalmente haga sus veces al momento de notificación de la demanda. con el fin que reconozcan y paguen a mi representado la totalidad de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de **RESPONSABILIDAD BANCARIA CONTRACTUAL**, por sustracción de suma de dinero de cuenta de ahorros bajo la modalidad de fraude electrónico "pharming". Riesgo de la actividad bancaria derivada de la incorporación de nuevas tecnologías. Aplicación de estándares técnicos internacionales para preservar la seguridad de la información. (SC18614-2016; 19/12/2016)

El apoderado, queda ampliamente facultado, en especial para liquidar, recibir, transigir, sustituir, desistir, renunciar, reasumir, conciliar, interponer recursos, solicitar nulidades, solicitar pruebas, presentar derechos de petición, para intervenir en diligencias de remates, solicitar medidas cautelares, suscribir documentos y con las facultades otorgadas por el art. 77 del C.G.P. y en general por las necesarias para el ejercicio del presente mandato.

Sírvase, reconocerle personería para actuar, en los términos y para los fines aquí señalados.

Atentamente,

CLAUDIA ALEJANDRA ADRADA ERAZO
C.C. 34.562.354 de Popayán (Cauca)

ACEPTO

PAULO CESAR BONILLA PERLAZA
C.C. 76329432 Popayán (Cauca).
T.P. 216678 del Consejo Superior de la Judicatura