



## VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (SOLICITUDES) DEL PRIMERO DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 AUDITORÍA CORPORATIVA

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, Auditoría Corporativa realizó la verificación a la atención de las peticiones, quejas y reclamos (solicitudes) presentadas a Fiduprevisora durante el segundo semestre de 2018.

El alcance de la verificación estuvo orientado al análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes (frente al mismo periodo de la vigencia anterior), la evaluación de la calidad de las respuestas emitidas al solicitante y la verificación de la información publicada por la Entidad en la página web en los *Informes de Gestión de Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información*.

En línea con lo anterior, se tuvieron en cuenta las bases de datos arrojadas por los aplicativos Orfeo, Orión y de los negocios fiduciarios (suministradas por la Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones), las actas del Comité SAC, los informes trimestrales de *Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información*, de *Servicio al Cliente* emitidos trimestralmente y de *Seguimiento y Control a la Satisfacción, Calidad y Coherencia en la Respuesta a las Solicitudes* emitidos mensualmente, al igual que fue seleccionada una muestra de 38 solicitudes: 16 peticiones, 7 solicitudes radicadas al Defensor del Consumidor Financiero, 5 quejas, 4 derechos de petición, 3 reclamaciones y 3 requerimientos.

Es de aclarar que, a partir del mes de abril de 2018, en Fiduprevisora las solicitudes (antes PQR) se tipifican así:

- **Certificación:** Es el acto por el cual se da fe sobre la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Entidad, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.
- **Consulta:** Es una modalidad de solicitud tendiente a obtener un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico aplicable o relativo a la Entidad, que no compromete su responsabilidad ni será de obligatorio cumplimiento y/o ejecución.
- **Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un Consumidor Financiero a Fiduprevisora S.A., ya sea por un producto/servicio recibido, o por la atención recibida
- **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Entidad en un asunto concreto.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un funcionario o colaborador de la Entidad.

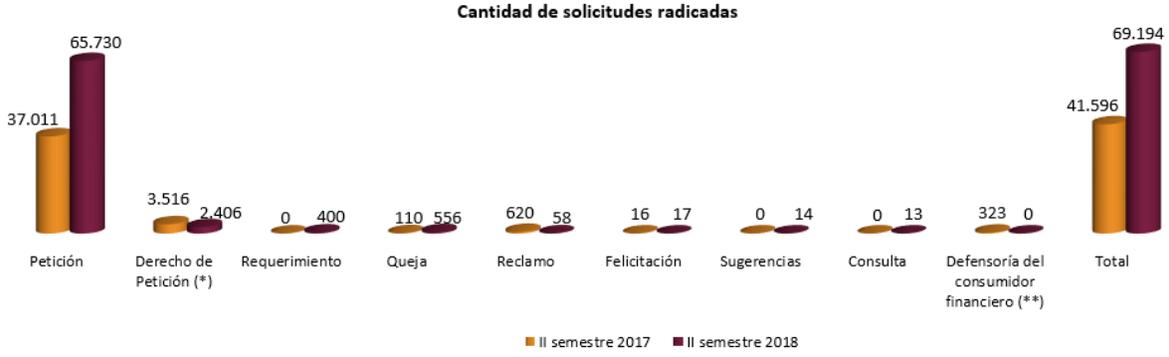




- **Queja Exprés:** Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta.
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.
- **Requerimiento:** Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumidor Financiero y organismos de control, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios o productos que ofrece la Entidad.
- **Solicitud de información pública:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

**I. Análisis estadístico de solicitudes**

De acuerdo con los datos arrojados por los aplicativos Orfeo, Orión y de los negocios fiduciarios, durante el segundo semestre de 2018 en Fiduprevisora se recibieron 69.194 solicitudes frente a 41.596 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, generando un incremento del 66.3%, clasificadas, así:



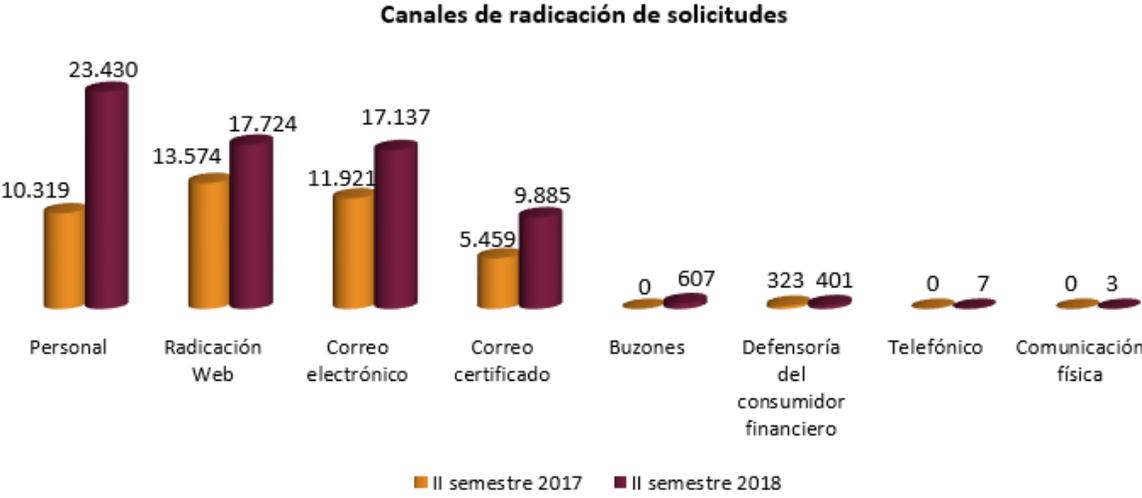
Como se observa en el gráfico anterior, para el segundo semestre de 2018, las tipologías de solicitudes que tuvieron mayor incremento fueron las peticiones y las quejas, con variaciones absolutas de 28.719 y 446 solicitudes, respectivamente, y las tipologías de solicitud que disminuyeron fueron el derecho de petición, el reclamo y las del Defensor del Consumidor Financiero, con variación absoluta de 1,110, 562 y 323 solicitudes, respectivamente. Al respecto y a partir de octubre y julio de 2018, los derechos de petición y las solicitudes al Defensor del Consumidor Financiero han sido clasificadas de acuerdo a las nuevas tipologías de solicitudes (petición, requerimiento, queja, reclamo, etc.), por lo que se presentan acumuladas en el presente informe.

De igual manera, durante el segundo semestre de 2018, no se radicaron tipologías de solicitudes correspondientes a certificaciones, quejas exprés ni solicitudes de información pública.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



En cuanto al comportamiento de radicación de solicitudes a través de los canales que Fiduprevisora ha dispuesto para tal fin, se observa que los canales con mayor incremento de radicación de solicitudes para el segundo semestre de 2018 fueron la radicación personal, el correo electrónico y el correo certificado, con variaciones de 13.111, 5.216 y 4.426 solicitudes, respectivamente, como se presenta a continuación:



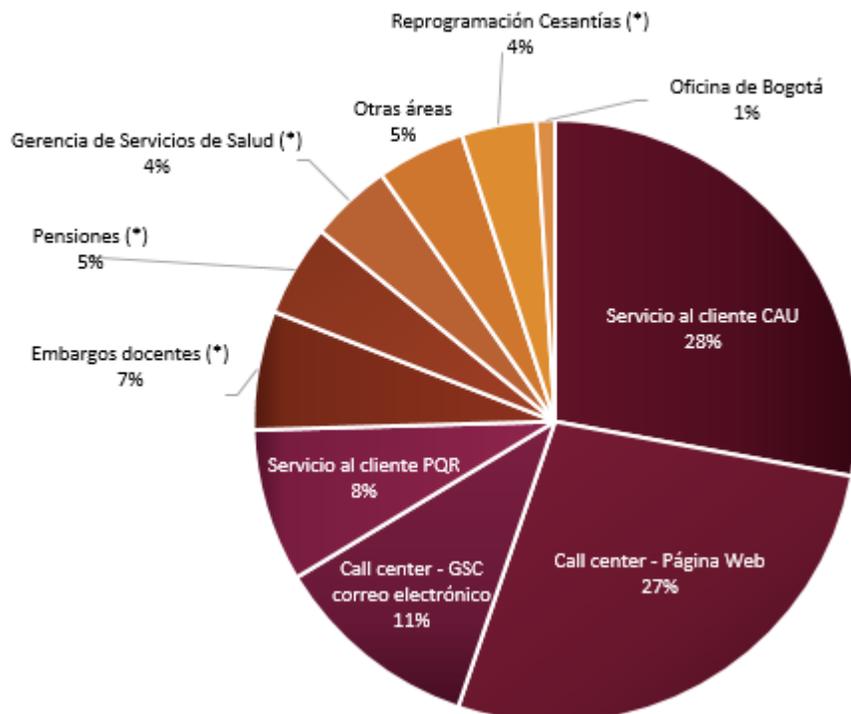
En línea con lo anterior, la radicación personal de solicitudes y el uso de los buzones incrementó debido a que se ha dado a conocer la ubicación y las funciones que cumplen los Centros de Atención al Usuario (CAU) de Fiduprevisora, al igual que durante el segundo semestre de 2018, se radicaron solicitudes a través de todos los canales de radicación habilitados.

En lo que respecta a las áreas con mayor número de solicitudes radicadas, se resalta que el 74,6% de las solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2018 fueron atendidas por la Gerencia de Mercadeo y Servicio al Cliente (CAU), el call center - página Web, el call center - página Web y Servicio al Cliente (PQR), por lo que no se requirió el escalamiento a otra área.

De igual manera, a partir de julio de 2018, la Entidad inició el registro y seguimiento a las solicitudes radicadas por parte de los negocios fiduciarios, que para el segundo semestre de 2018 correspondieron a 17 solicitudes, las cuales fueron atendidas por la gerencia de negocios, la Vicepresidencia de Administración Fiduciaria y la oficina de Cartagena.

Por su parte, el 19,7% de las solicitudes fueron escaladas a áreas que hacen parte de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, participación que se ilustra en la siguiente gráfica:

### Áreas con mayor número de solicitudes radicadas



(\*) Área de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio

En consecuencia, las solicitudes más frecuentes corresponden a registros de página Web, sanción por mora, mesada pensional, estado actual de la prestación, reprogramaciones, certificados, retiro de la base de datos del FOSYGA, cesantías parciales, actualización de datos y prestaciones económicas que, en concordancia con lo mencionado previamente, hacen parte de la atención a los usuarios del Fomag, a saber:

| Solicitudes más frecuentes          | II semestre 2018 | % Participación |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|
| <b>Registro página Web</b>          | <b>15.805</b>    | <b>22,8%</b>    |
| Correo sin documentos               | 15.583           | 98,6%           |
| Correo sin datos básicos            | 208              | 1,3%            |
| Otros                               | 14               | 0,1%            |
| <b>Sanción por mora</b>             | <b>12.219</b>    | <b>17,7%</b>    |
| Cesantia parcial                    | 8.349            | 68,3%           |
| Cesantia definitiva                 | 2.066            | 16,9%           |
| Ajuste cesantia                     | 1.804            | 14,8%           |
| <b>Mesada pensional</b>             | <b>7.409</b>     | <b>10,7%</b>    |
| Descuentos cooperativas o libranzas | 2.087            | 28,2%           |
| Traslado sitio de pago              | 1.595            | 21,5%           |
| Apertura de cuenta                  | 1.200            | 16,2%           |

| Solicitudes más frecuentes         | II semestre 2018 | % Participación |
|------------------------------------|------------------|-----------------|
| Devolución aportes de ley          | 1.054            | 14,2%           |
| Desembargos                        | 700              | 9,4%            |
| Embargos                           | 518              | 7,0%            |
| Otros                              | 255              | 3,4%            |
| <b>Estado actual prestación</b>    | <b>7.106</b>     | <b>10,3%</b>    |
| Cesantia parcial                   | 1.550            | 21,8%           |
| Reliquidación de pensión           | 1.345            | 18,9%           |
| Ajuste a la pensión                | 961              | 13,5%           |
| Pensión de jubilación              | 893              | 12,6%           |
| Cesantia definitiva                | 805              | 11,3%           |
| Ajuste cesantia                    | 729              | 10,3%           |
| Pensión de sustitución             | 465              | 6,5%            |
| Otros                              | 358              | 5,0%            |
| <b>Reprogramación</b>              | <b>6.718</b>     | <b>9,7%</b>     |
| Cesantias parciales                | 2.305            | 34,3%           |
| Cesantias definitivas              | 1.956            | 29,1%           |
| Pensión                            | 1.271            | 18,9%           |
| Intereses a las Cesantías          | 995              | 14,8%           |
| Otros                              | 191              | 2,8%            |
| <b>Ofc Bogotá Certificados</b>     | <b>4.145</b>     | <b>6,0%</b>     |
| Cesantias pagas                    | 3.258            | 78,6%           |
| Comprobantes de nómina             | 699              | 16,9%           |
| Otros                              | 188              | 4,5%            |
| <b>Certificados</b>                | <b>3.140</b>     | <b>4,5%</b>     |
| Escolaridad                        | 1.422            | 45,3%           |
| Supervivencia extranjeros          | 553              | 17,6%           |
| Valoración médica                  | 498              | 15,9%           |
| Cesantias pagas                    | 396              | 12,6%           |
| Otros                              | 271              | 8,6%            |
| <b>Retiro base de datos FOSYGA</b> | <b>2.485</b>     | <b>3,6%</b>     |
| <b>Cesantía parcial</b>            | <b>1.785</b>     | <b>2,6%</b>     |
| <b>Actualización de datos</b>      | <b>884</b>       | <b>1,3%</b>     |
| <b>Prestaciones económicas</b>     | <b>725</b>       | <b>1,0%</b>     |
| <b>Otros (*)</b>                   | <b>6.773</b>     | <b>9,8%</b>     |
| <b>Total</b>                       | <b>69.194</b>    | <b>100%</b>     |

(\*) Incluye 17 solicitudes radicadas por parte de los negocios fiduciarios

Es de resaltar que, de acuerdo con el "Reporte de Estado de Trámite por Área"; generado por el Sistema Orfeo y remitido por la Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones; al 31 de diciembre de 2018 Fiduprevisora tenía 2.709 solicitudes activas, de las cuales 749 se encontraban en tiempo, 1.508 próximas a vencer (a menos de 10 días de vencimiento) y 452 vencidas de la siguiente manera:

**Estado solicitudes acumuladas al 31 de diciembre de 2018**

| Área  | En tiempo  | Próximas a vencer | Vencidas   | Total       | Respuesta parcial |
|---|------------|-------------------|------------|-------------|-------------------|
| Gerencia de Mercadeo Servicio al Cliente y Comunicaciones | 408        | 1171              | 0          | 1579        | 1                 |
| Afiliaciones  | 157        | 243               | 395        | 795         | 241               |
| Gerencia de Servicios de Salud                            | 102        | 87                | 56         | 245         | 1                 |
| Call center - Página Web                                  | 33         | 0                 | 0          | 33          | 0                 |
| Oficina Manizales   | 32         | 0                 | 0          | 32          | 0                 |
| Dirección de Prestaciones Económicas                      | 14         | 3                 | 0          | 17          | 0                 |
| Gerencia Jurídica   | 1          | 1                 | 1          | 3           | 0                 |
| Oficina Cali  | 0          | 2                 | 0          | 2           | 0                 |
| Oficina Bogotá  | 1          | 1                 | 0          | 2           | 0                 |
| Oficina Bucaramanga                                       | 1          | 0                 | 0          | 1           | 0                 |
| <b>Total</b>  | <b>749</b> | <b>1508</b>       | <b>452</b> | <b>2709</b> | <b>243</b>        |

También es de resaltar que, la Entidad ha iniciado el seguimiento a las solicitudes sobre las cuales ha emitido una respuesta parcial, que al 31 de diciembre de 2018 correspondían a 243 solicitudes. Para tal fin, el 05 de julio de 2018, emitió el instructivo de respuesta parcial a solicitudes (código INGCL-01-009), cuyo objeto es la definición de la metodología que permite resolver las solicitudes en un tiempo adicional al inicialmente pactado, para brindar una respuesta de calidad, acorde con las necesidades del Consumidor Financiero, y contemplando lo reglamentado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Al respecto y de acuerdo con las Actas del Comité SAC, durante el segundo semestre de 2018, se ha efectuado seguimiento a la respuesta oportuna de solicitudes, a la calidad de las respuestas emitidas y al incremento de la atención y porcentaje de satisfacción de la atención en los CAU, para definir planes de acción que solucionen las debilidades que se evidencien.

De igual manera, el comité recopiló los aspectos relevantes de la gestión ejecutados durante el 2018, en los que se encuentran:

- *"La definición de criterios en lo que respecta a la nueva tipificación de solicitudes.*
- *La actualización y creación de documentos internos, tales como el Manual del Sistema de Atención Al Consumidor Financiero (SAC), procedimiento de gestión de solicitudes, generación de indicadores, solicitudes electrónicas, generación de certificados, transmisión de reportes estadísticos, medición de la satisfacción, registros de llamadas telefónicas, instructivo para la emisión de respuesta parcial, atención a personas en condición de discapacidad, instructivo descarga de base de datos, paso a paso buzón de sugerencias y SAC 360°.*
- *Los cambios en el aplicativo Orfeo, logrando reportes confiables y mayor seguimiento a la gestión de solicitudes.*
- *El avance en la unificación de la gestión de solicitudes de toda la entidad, a través de capacitaciones, cierres de planes de acción, auditoría de renovación de la certificación Icontec llevada a cabo con éxito, y la disminución significativa en hallazgos de auditorías"* (Información tomada del acta del Comité SAC celebrado el 20 de diciembre de 2018).



## II. Calidad de las respuestas emitidas

Con base en la información consultada de los aplicativos Orfeo, Orión y de negocios fiduciarios, a continuación, se presenta las solicitudes tramitadas fuera de los términos legales (15 días hábiles, si no se emitió respuesta parcial) por tipología:



El 1,0% de las solicitudes radicadas a Fiduprevisora en el segundo semestre de 2018 fueron tramitadas fuera de los términos legales, (15 días hábiles, si no se emitió respuesta parcial). Las peticiones, las quejas y los derechos de petición son las tipologías de solicitudes que presentan mayor cantidad de trámites fuera de términos; y las felicitaciones, sugerencias y consultas no presentaron trámites fuera de los términos legales.

A continuación, se presenta el estado de los planes de acción definidos por Fiduprevisora para mejorar la oportunidad de las respuestas a solicitudes.

| N° de plan de acción | Estado del plan de acción                                     | Efectividad del plan de acción             | Descripción del plan de acción  |
|----------------------|---|--|---|
| 9072                 | En implementación.<br>Fecha de cierre: 28 de febrero de 2019. | Se siguen presentando las inconsistencias. | <b>Actividad 1:</b> Se establecerá junto con las diferentes áreas un control o mecanismo de control, el cual será documentado, publicado y socializado en un instructivo, manual o matriz de riesgos y controles del proceso, donde se incluya el seguimiento de las respuestas de reclamaciones reportadas por el DCF. |





| N° de plan de acción | Estado del plan de acción                                       | Efectividad del plan de acción | Descripción del plan de acción  |
|----------------------|---|--------------------------------|---|
| 9294                 | Nuevo plan de acción. Fecha de cierre: 31 de diciembre de 2019. | No aplica                      | <p><b>Actividad 1:</b> Solicitudes Entidad. La Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones realizará la sensibilización y revisión de los estados de las solicitudes a través del Comité de Solicitudes con el fin de concienciar sobre la respuesta oportuna de las solicitudes.</p> <p><b>Actividad 2:</b> Requerimientos DCF. Se realizará seguimiento en el aplicativo Orión a las respuestas de las quejas próximas a vencer.</p> |

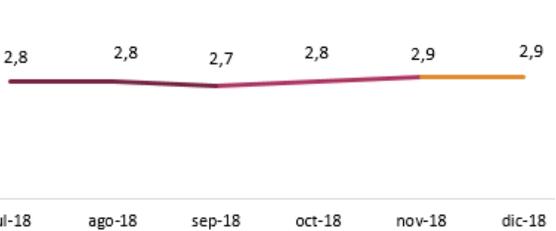
Para medir la satisfacción y calidad de las respuestas, mensualmente con el apoyo de una firma externa, Fiduprevisora evalúa la atención dada a las solicitudes a una muestra aleatoria de la base de datos del aplicativo Orfeo.

En línea con lo anterior, al analizar los resultados de la medición efectuada en el segundo semestre de 2018, en la escala de 1 a 4, se observa que los resultados de las evaluaciones de satisfacción y de calidad de las respuestas oscilaron entre 2,7 y 2,9; donde 2 es regular y 3 es bueno, de acuerdo con las siguientes gráficas:

Resultado de la satisfacción general de las respuestas



Resultado de la calidad general de las respuestas



Por su parte, de julio a diciembre de 2018, la calificación de la coherencia de las respuestas incrementó del 72% al 85%, y el promedio fue del 75%, de acuerdo con el siguiente comportamiento mensual:

Resultado de la coherencia general de las respuestas





Al respecto, Auditoría Corporativa realizó el siguiente análisis de solicitudes radicadas por peticionario durante el segundo semestre de 2018:

|   |             |
|---|-------------|
| Cantidad de solicitantes  | 33.548      |
| Cantidad de solicitudes radicadas                                 | 69.194      |
| <b>Cantidad promedio de solicitudes radicadas por solicitante</b> | <b>2,06</b> |

| Cantidad de solicitantes           | 33.548 | % participación |
|------------------------------------|--------|-----------------|
| Con 1 solicitud radicada           | 25.144 | 74,9%           |
| Con 2 y 5 solicitudes radicadas    | 7.935  | 23,7%           |
| Con más de 5 solicitudes radicadas | 469    | 1,4%            |

Asimismo, y conforme a lo previamente mencionado, para una muestra de solicitudes, Auditoría Corporativa evaluó la calidad de la respuesta dada al solicitante y observó que, en 10 de 31 solicitudes recibidas por la Entidad, la respuesta dada al peticionario no atendió de fondo su solicitud. Estos casos fueron marcados en el aplicativo ORFEO como “Tramitado”, lo que no permite continuar con el monitoreo a la gestión que debe adelantar la fiduciaria.

También se observó que, 2 de 7 requerimientos recibidos a través del Defensor del Consumidor Financiero registraban en el aplicativo ORION como “Finalizados”, sin que se hubiese dado una respuesta de fondo al solicitante con respecto a su solicitud para cumplir con el Numeral 1.5.2.2, Capítulo II, Título III, Parte I, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, que señala:

*“1.5.2.2. La atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros, los cuales deben contener: plazos de respuesta razonables, determinar las personas o áreas responsables de atender peticiones, quejas o reclamos y la forma y contenido como deben presentarse los mismos. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara y suficiente y oportuna.”*

De otra parte, en la base de requerimientos recibidos por el Defensor del Consumidor Financiero, observamos que solo 190 de los 362 tramitados cuentan con fecha de respuesta; los restantes 172 casos fueron clasificados como “Archivados” sin una fecha de respuesta. Esta situación podría dar lugar a requerimientos y/o sanciones por incumplimiento en los tiempos de respuesta de las solicitudes.

A continuación, se presenta el estado de los planes de acción definidos por Fiduprevisora para subsanar las inconsistencias relacionadas con la calidad de las respuestas que se emiten.

| N° de plan de acción | Estado del plan de acción                                       | Efectividad del plan de acción | Descripción del plan de acción   |
|----------------------|---|--------------------------------|--|
| 8708                 | Implementado  | Inefectivo                     | <p><b>Actividad 1:</b> Considerando los lineamientos normativos, se definirá dentro de la documentación de gestión de PQR's el procedimiento a seguir en los casos que requieran tiempo adicional para su gestión y los mecanismos a implementar para su seguimiento y control.</p> <p><b>Actividad 2:</b> Se solicitará al proveedor de ORFEO la inclusión de un estado adicional para la gestión de PQRs, que facilite el seguimiento y control de los casos respecto a los cuales se solicita tiempo de gestión adicional al consumidor financiero.</p> |
| 9293                 | Nuevo plan de acción. Fecha de cierre: 31 de diciembre de 2019. | No aplica                      | <p><b>Actividad 1:</b> Solicitudes Entidad. La Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones realizará la creación del área encargada del aseguramiento del servicio, cuya función será revisar las respuestas de las solicitudes emitidas por los funcionarios del área de gestión previo a su envío al solicitante.</p> <p><b>Actividad 2:</b> Requerimientos DCF. Se realizará seguimiento en el aplicativo Orión a las respuestas de las quejas que contestan las diferentes áreas de la Entidad.</p>                                     |

### III. Información publicada al ciudadano

Fiduprevisora publica en su página Web, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, los Informes de *Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información* con periodicidad trimestral, para divulgar a la ciudadanía la cantidad de quejas y reclamos que recibe y responde. Al comparar los datos de los mencionados informes con los arrojados por los aplicativos Orfeo y Orión, se observaron diferencias entre el número de solicitudes relacionadas en las bases, los casos relacionados en los informes publicados en la página web y los transmitidos en los reportes regulatorios.

A continuación, se presenta el estado de los planes de acción definidos por Fiduprevisora para subsanar las debilidades en la integridad de la información de solicitudes.

| N° de plan de acción | Estado del plan de acción                                     | Efectividad del plan de acción             | Descripción del plan de acción   |
|----------------------|---|--|--|
| 8706                 | En implementación.<br>Fecha de cierre: 28 de febrero de 2019. | Se siguen presentando las inconsistencias. | <p><b>Actividad 1:</b> Se definirá e implementará un mecanismo de control para la verificación de las bases de datos de PQR's utilizadas en la generación de reportes e indicadores de gestión internos y externos.</p> <p><b>Actividad 2:</b> Se adelantarán mesas de trabajo con el proveedor del aplicativo ORFEO con el propósito de verificar la integridad de la data generada del sistema en diferentes momentos.</p> |

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora se encuentra ejecutando acciones para mejorar la atención de solicitudes y ha definido nuevos planes de acción para subsanar las observaciones compiladas en el presente informe, las cuales tendrán seguimiento por parte del Área de Auditoría Corporativa, con el objetivo de evaluar y determinar la idoneidad de los controles que se establezcan a lo largo de Fiduprevisora, los cuales permiten garantizar de manera razonable que se alcanzarán los objetivos y metas trazadas.

### JUAN DAVID LEMUS PACHECO

#### Auditor Corporativo

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

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