

20190970435361

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20190970435361
Fecha: 05-03-2019

CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2017, ACTUANDO COMO VOCERO Y ADMINISTRADOR DEL FONDO NACIONAL DE SALUD PARA LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD

En desarrollo de las obligaciones del contrato de Fiducia Mercantil, el Gerente del Consorcio Fondo de Atención en salud PPL 2017, requiere realizar la consulta de precios de mercado para contratar el siguiente objeto:

Gestión del archivo de las Historias Clínicas de las personas privadas de la libertad (PPL) que se encuentran en los 134 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), en el marco normativo de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud y de la Resolución 839 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección social, y las demás normas que complementen adicionen o modifiquen, así como las normas del Archivo General de la Nación (AGN).

Por lo anterior, a continuación se presentan los antecedentes, características de la gestión del archivo de las Historias Clínicas de las personas privadas de la libertad (PPL) que se encuentran en los 134 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), en el marco normativo de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud y de la Resolución 839 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección social, y las demás normas que complementen adicionen o modifiquen, así como las normas del Archivo General de la Nación (AGN), para la prestación del servicio requerido, y se describe la información que deben enviar los interesados en participar en el estudio.

1. Antecedentes.

EL FONDO NACIONAL DE SALUD DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD, es una cuenta especial de Nación, creada en virtud de lo establecido en la Ley 1709 de 2014; en la misma Ley se estipula que los recursos del Fondo serán manejados por una entidad fiduciaria estatal o de economía mixta, en la cual el Estado tenga más del 90% del capital; en tal virtud la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC) suscribió con el CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2017, (integrado por las Sociedades Fiduprevisora S.A. y Fiduagraria S.A.), el Contrato de Fiducia Mercantil No. 331 de 2016 el cual tenía por objeto: "(...) Administrar y pagar los recursos dispuestos por el fideicomitente en el Fondo Nacional de Salud de las personas privadas de la libertad. (...)" "(...) los recursos del Fondo Nacional de Salud de las personas privadas de la libertad que recibirá la fiduciaria DEBEN DESTINARSE A LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS DERIVADOS Y

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PAGOS NECESARIOS PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD Y LA PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD DE LA PPL A CARGO DEL INPEC (...)"

En este mismo sentido se prevé en el Parágrafo 2° del artículo 105 de la Ley 1709 de 2014, que El Fondo Nacional de Salud de las Personas Privadas de la Libertad, se encargará de contratar la prestación de los servicios de salud de todas las personas privadas de la libertad.

La gestión del archivo de las Historias Clínicas de las personas privadas de la libertad (PPL) que se encuentran en los 134 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), en el marco normativo de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud y de la Resolución 839 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección social, y las demás normas que complementen adicionen o modifiquen, así como las normas del Archivo General de la Nación (AGN), corresponde a los servicios conexos en la atención en Salud.

2. Descripción de necesidades:

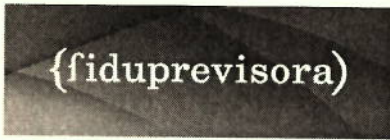
El Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2017, actuando como vocero y administrador fiduciario de los recursos dispuestos en el Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Salud de las Personas Privadas de la Libertad, por instrucción del Fideicomitente la Unidad de Servicios penitenciarios y Carcelario (USPEC) requiere contratar la gestión del archivo de las Historias Clínicas de las personas privadas de la libertad (PPL) que se encuentran en los 134 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), en el marco normativo de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud y de la Resolución 839 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección social, y las demás normas que complementen adicionen o modifiquen, así como las normas del Archivo General de la Nación (AGN).

La empresa que pretenda atender esta solicitud debe presentar una cotización a todo costo, discriminando el valor del servicio por las fases de intervención archivística que se detallan más adelante.

GENERALIDADES

Es necesario precisar las definiciones de los tipos de Historia Clínica a intervenir:

- HISTORIA CLÍNICA ACTIVA: Es el documento privado, en el cual se registran las atenciones de salud del paciente o usuario del ERON, con fechas entre el 01 de enero de 2014 a la fecha y el PPL se encuentra actualmente en el ERON.
- HISTORIA CLÍNICA INACTIVA de 5 a 14 años: Es el documento privado, en el cual se registran las atenciones de salud del paciente o usuario del ERON, con fechas desde el 01 de enero del 2004 al 31 de diciembre de 2013 o el PPL no se encuentra actualmente en el ERON por libertad, fallecimiento o traslado de ERON.



A continuación se relacionan los ERON y número aproximado de Historias Clínicas a intervenir:

El INPEC cuenta con 134 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional – ERON, distribuidos en seis (6) regionales, en todo el país, con áreas de Sanidad en cada uno de ellos, en donde se manejan las Historias Clínicas de la Población Privada de la Libertad.

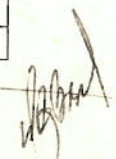
Num	Código	Establecimiento	Proyección Población 2019	Proyección HC Activas	Proyección HC Inactivas	TOTAL APROX. HC ACTIVAS E INACTIVAS
1	114	EC BOGOTA	5.208	5.398	8.097	13.495
2	113	COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO METROPOLITANO DE BOGOTA	9.037	9.367	14.050	23.417
3	129	RM BOGOTA	2.190	2.270	3.405	5.676
4	104	CPMS CHIQUINQUIRA	399	414	620	1.034
5	105	EPMSC DUITAMA	373	387	580	967
6	106	EPMS GARAGOA	55	57	85	142
7	107	EPMSC GUATEQUE	85	88	132	220
8	109	EPMSC MONIQUIRA	114	118	177	295
9	110	EPMS RAMIRIQUI	136	141	211	352
10	112	EPMSC SOGAMOSO	609	632	948	1.579
11	103	EPMSC SANTA ROSA DE VITERBO (JYP-MUJERES)	389	403	604	1.007
12	149	EPMSC TUNJA	225	233	350	583
13	150	EPAMSCAS COMBITA	1.929	2.000	2.999	4.999
14	102	EPC COMBITA-MEDIANA SEGURIDAD-BARNE	1.767	1.832	2.748	4.580
15	143	EPMSC FLORENCIA	929	963	1.444	2.407
16	157	EP LAS HELICONIAS DE FLORENCIA	1.409	1.460	2.190	3.650
17	116	EPMSC CAQUEZA	125	130	195	325
18	117	EPMSC CHOCONTA	173	179	269	449
19	119	EPMSC FUSAGASUGA	287	298	446	744
20	120	EPMSC GACHETA	77	80	119	199
21	124	EPMSC LA MESA	113	117	176	293
22	126	EPMSC UBATE	123	128	192	320
23	127	EPMSC VILLETA	118	122	184	306
24	128	EPMSC ZIPAQUIRA	314	326	488	814
25	138	EPMSC GIRARDOT	756	783	1.175	1.958
26	156	EPC LA ESPERANZA DE GUADUAS	2.989	3.099	4.648	7.747
27	140	EPMSC GARZON	406	421	632	1.053
28	141	EPMSC LA PLATA	432	448	672	1.120
29	142	EPMSC PITALITO	1.064	1.102	1.654	2.756
30	139	EPMSC NEIVA	1.872	1.940	2.911	4.851
31	133	EPMSC GRANADA	253	262	393	655
32	131	EPMSC VILLAVICENCIO	2.094	2.170	3.256	5.426
33	130	CAMIS ACACIAS	1.167	1.210	1.815	3.025
34	148	EPMSC ACACIAS	2.960	3.069	4.603	7.671
35	144	EPMSC CHAPARRAL	277	287	430	717
36	145	CPMS ESPINAL	949	984	1.476	2.460
37	136	EPMSC MELGAR	155	161	242	403
38	147	EPMSC PURIFICACION	94	98	147	244
39	158	EPC GUAMO	135	140	210	349
40	152	EPMSC PAZ DE ARIPORO	157	162	243	406

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Num	Código	Establecimiento	Proyección Población 2019	Proyección HC Activas	Proyección HC Inactivas	TOTAL APROX. HC ACTIVAS E INACTIVAS
41	153	EPC YOPAL	1.264	1.310	1.965	3.274
42	101	EPMSC LETICIA	172	178	268	446
43	202	EPMSC BOLIVAR-CAUCA	176	183	274	457
44	204	EPMSC EL BORDO	174	181	271	451
45	206	EPMSC PUERTO TEJADA	79	82	122	204
46	207	EPMSC SANTANDER DE QUILICHAO	511	530	795	1.324
47	208	EPMSC SILVIA	133	138	206	344
48	235	EPAMSCAS POPAYAN (ERE)	2.710	2.809	4.213	7.021
49	209	RM POPAYAN	189	196	293	489
50	217	EPMSC IPIALES	460	477	716	1.193
51	219	EPMSC LA UNION	106	110	164	274
52	222	EPMSC TUMACO	586	607	911	1.518
53	221	EPMSC TUQUERRES	205	213	319	532
54	215	EPMSC-RM PASTO	1.368	1.418	2.127	3.546
55	228	EPMSC BUENAVENTURA	633	656	985	1.641
56	233	CPMS TULUA	1.426	1.478	2.218	3.696
57	227	EPMSC BUGA	1.338	1.387	2.081	3.468
58	226	EPMSC CALI (ERE)	6.191	6.418	9.626	16.044
59	225	EPAMSCAS PALMIRA	2.180	2.260	3.389	5.649
60	238	EPMSC CARTAGO	544	564	846	1.410
61	239	EPMSC CAICEDONIA	125	130	195	325
62	241	EPMSC SEVILLA	165	171	256	427
63	242	COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO DE JAMUNDI	4.237	4.392	6.588	10.981
64	302	EC SABANALARGA (ERE)	82	85	127	212
65	322	EPMSC BARRANQUILLA	1.778	1.843	2.764	4.607
66	301	CMS BARRANQUILLA	1.056	1.095	1.642	2.737
67	305	EPMSC MAGANGUE	155	161	242	403
68	303	EPMSC CARTAGENA	2.597	2.691	4.037	6.729
69	307	EPMSC VALLEDUPAR	1.163	1.206	1.808	3.014
70	323	EPAMSCAS VALLEDUPAR (ERM)	1.434	1.486	2.229	3.715
71	308	EPMSC MONTERIA	1.794	1.860	2.790	4.650
72	324	EPMSC TIERRAALTA	1.251	1.297	1.945	3.242
73	313	EPMSC RIOHACHA	469	486	728	1.214
74	316	EPMSC EL BANCO	186	192	288	481
75	314	EPMSC SANTA MARTA	1.420	1.472	2.208	3.680
76	320	ERE COROZAL	64	67	100	167
77	319	EPMSC SINCELEJO	1.119	1.160	1.741	2.901
78	318	EPMSC SAN ANDRES	221	229	343	572
79	405	EPMSC AGUACHICA	221	229	343	572
80	408	EPMSC OCANA	405	420	630	1.050
81	407	EPMSC PAMPLONA	288	299	448	747
82	422	COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO METROPOLITANO DE CUCUTA	3.934	4.077	6.116	10.194
83	411	EPMSC BARRANCABERMEJA	527	546	819	1.365
84	413	EPMSC MALAGA	94	98	147	244
85	417	EPMSC SAN VICENTE DE CHUCURI	79	82	122	204
86	416	EPMSC SOCORRO	510	529	793	1.322



Num	Código	Establecimiento	Proyección Población 2019	Proyección HC Activas	Proyección HC Inactivas	TOTAL APROX. HC ACTIVAS E INACTIVAS
87	418	EPMSC VELEZ	286	297	445	741
88	410	CPMS BUCARAMANGA (ERE)	2.887	2.992	4.488	7.481
89	415	EPMS SAN GIL	266	276	414	690
90	421	EPAMS GIRON	1.991	2.064	3.096	5.160
91	420	RM BUCARAMANGA	408	423	635	1.058
92	401	EPMSC ARAUCA	505	523	785	1.308
93	505	EPMSC ANDES	821	851	1.276	2.127
94	506	EC SANTA FE DE ANTIOQUIA	95	99	148	247
95	507	EPMSC BOLIVAR-ANTIOQUIA	180	187	280	467
96	508	EPMSC CAUCASIA	133	138	206	344
97	513	EPMSC JERICO	134	139	208	347
98	514	EPMSC LA CEJA	304	315	472	787
99	515	EPMSC PUERTO BERRIO	309	320	480	800
100	517	EPMSC SANTA BARBARA	166	172	258	430
101	519	EPMSC SANTA ROSA DE OSOS	182	189	284	473
102	518	EPMSC SANTO DOMINGO	282	292	438	731
103	521	EPMSC SONSON	221	229	343	572
104	523	EPMSC TAMESIS	139	144	216	360
105	527	EPMSC YARUMAL	302	313	469	782
106	502	EPMSC MEDELLIN	3.390	3.513	5.270	8.784
107	501	CPAMS LA PAZ	1.201	1.245	1.868	3.113
108	531	EPMSC APARTADO	1.030	1.068	1.602	2.670
109	535	EP PUERTO TRIUNFO	1.866	1.934	2.901	4.835
110	537	COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO DE MEDELLIN-PEDREGAL-SINDICADOS	2.308	2.393	3.589	5.982
111	537	COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO DE MEDELLIN-PEDREGAL-MUJERES	1.397	1.448	2.173	3.621
112	530	EPMSC QUIBDO	642	665	998	1.663
113	533	EPMSC ISTMINA	136	141	211	352
114	633	EPMSC PUERTO BOYACA	268	278	417	696
115	603	EPMSC AGUADAS	105	109	163	271
116	602	EPMSC ANSERMA	188	194	292	486
117	637	EPAMS LA DORADA	1.557	1.614	2.421	4.035
118	607	EPMSC PACORA	80	83	124	207
119	608	EPMSC PENSILVANIA	109	113	169	282
120	609	EPMSC RIOSUCIO	120	125	187	312
121	610	EPMSC SALAMINA	212	220	330	551
122	601	EPMSC MANIZALES	1.497	1.551	2.327	3.879
123	611	RM MANIZALES	205	213	319	532
124	612	EPMSC CALARCA	957	992	1.488	2.479
125	613	EPMSC ARMENIA	474	491	737	1.228
126	615	RM ARMENIA	214	221	332	553
127	617	EPMSC SANTA ROSA DE CABAL	249	258	387	645
128	616	EPMSC PEREIRA (ERE)	1.295	1.342	2.013	3.355
129	620	RM PEREIRA	399	414	620	1.034
130	623	EC ARMERO-GUAYABAL	62	64	97	161
131	626	EPMSC FRESNO	123	128	192	320
132	628	EPMSC HONDA	340	352	529	881



Num	Código	Establecimiento	Proyección Población 2019	Proyección HC Activas	Proyección HC Inactivas	TOTAL APROX. HC ACTIVAS E INACTIVAS
133	629	EPMSC LIBANO	112	116	174	290
134	639	COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO DE IBAGUE-PICALEÑA	5.407	5.604	8.406	14.011
TOTAL NACIONAL			123.316	127.824	191.735	319.559

ESPECIFICACIONES

A continuación se describen las condiciones técnicas y administrativas que se requiere para la prestación del servicio de intervención archivística, en cumplimiento a las normas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Archivo General de la Nación, en las fases que se describen a continuación:

FASE I. POLÍTICA Y MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ARCHIVO E HISTORIAS CLÍNICAS.

Para estandarizar el proceso de archivo de historias clínicas, es necesario que el interesado realice el análisis situacional y formule la política para la gestión del archivo de historias clínicas del sistema penitenciario y carcelario en Colombia.

Posteriormente debe realizar el levantamiento del manual de procesos y procedimientos, que documente cada sub proceso operativo para la gestión de archivo de historias clínicas activas e inactivas, en el marco normativo de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud y de la Resolución 839 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección social, y las demás normas que complementen adicionen o modifiquen, así como las normas del Archivo General de la Nación (AGN).

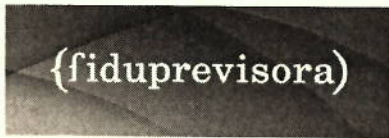
El manual debe contener la guía de conformación de expedientes de archivos de gestión. De igual manera deberá involucrar todo el proceso de organización y archivo a partir de la apertura de historia clínica con el examen médico de ingreso, la actualización de los expedientes, la digitalización de la historia clínica de los pacientes que salen en libertad para posterior entrega formal al paciente.

El manual debe contener, como mínimo, lo siguiente:

- . Marco normativo aplicable al archivo de historias clínicas.
- . Políticas para la administración de las historias clínicas en los ERON.
- . Riesgos inherentes a la administración de las historias clínicas.
- . Controles para mitigar los riesgos.
- . Establecer indicadores de gestión.
- . Procesos y Procedimientos para la conformación de expedientes (historias clínicas)
- . Tratamiento y actualización de los expedientes.
- . Administración del archivo (préstamo, consulta y transferencia).
- . Conservación y disposición final.
- . Definir los responsables por cada actividad a desarrollar.

Capacitación y Entrenamiento en los 134 ERON.





Difundir las políticas y los procesos y procedimientos establecidos en el Manual.

Realizar la capacitación y entrenamiento al talento humano que defina el contratante.

Entregable: Política y Manual de Procesos y Procedimientos

FASE II. INVENTARIO DE HISTORIAS DE CLÍNICAS CLASIFICADAS EN ACTIVAS E INACTIVAS

- Realizar el levantamiento de un inventario Único documental (ACUERDO No. 042 /2002 AGN) de las HISTORIAS CLÍNICAS físicas que se encuentren en el archivo, de los ERON, que contenga como mínimo los siguientes datos: Nombre del Establecimiento, TD, tipo y número de documento de identidad, Nombres, Apellidos, número de folios, Fecha de última valoración, ubicación, Antecedentes médicos, observaciones.

Entregable: Un documento que contenga de manera discriminada el inventario de las Historias Clínicas activas e inactivas.

TRATAMIENTO Y MANEJO DE LAS HISTORIAS CLÍNICAS ACTIVAS.

Las historias clínicas activas, se deben intervenir, en cumplimiento a las normas antes mencionadas. Las actividades deberán realizarse en cada uno de los ERON. La empresa deberá realizar, entre otras, las acciones, que se describen a continuación, de tal manera que se garantice la organización del archivo de las historias clínicas activas:

- Unificar la historia clínica.
- Organización cronológica.
- Cambio de unidades de conservación.
- Organizar las carpetas en los estantes dispuestos en los ERON.

Se debe garantizar la administración, préstamo y consulta de las historias clínicas, durante la intervención archivística.

Entregable: Totalidad de Metros lineales intervenidos correspondientes a las Historias Clínicas activas.

FASE III. ADMINISTRACION Y CONTROL DEL ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS ACTIVAS.

Concluida la Fase II donde ya se ha intervenido el 100% del archivo de historias clínicas activas, se requiere disponer de una cotización para realizar la administración y control del archivo intervenido de tal manera que la información siempre esté actualizada y disponible para el uso.

Esta fase entre otras actividades incluye:

- Organizar los nuevos expedientes y disponer de las historias clínicas inactivas.
- Atender las necesidades que genere las actividades que requieran uso de la historia clínica.
- Préstamo, consulta y transferencias de historias clínicas, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos levantados en la Fase I.

- Digitalización historias clínicas para entregar al PPL cuando le dan de baja del ERON. (sale en libertad.)

Entregable: Informe de Gestión mensual del archivo de historias clínicas por ERON.

FASE IV. GESTIÓN INTEGRAL DEL ARCHIVO DE LAS HISTORIAS CLÍNICAS INACTIVAS EN UNA BODEGA CENTRALIZADA EN BOGOTÁ

Para esta fase se pretende conocer un costo estimado de una bodega en la ciudad de Bogotá de las historias clínicas inactivas de cada uno de los ERON.

Esta fase, entre otros aspectos, debe considerar:

- Las Historias Clínicas Inactivas como son: libertades, fallecidos, las que ya cumplieron tiempo de retención, deben conservarse de forma centralizada en la ciudad de Bogotá para su organización, administración, custodia y almacenamiento.
- Trasladar los expedientes a la bodega central en Bogotá.
- Unificar la historia clínica.
- Organización cronológica.
- Cambio de unidades de conservación.
- Organizar las carpetas en las unidades de empaque establecidas por la norma (cajas X-300).
- Administración, Préstamo y respuesta a requerimientos, de Historias Clínicas inactivas
- Custodia de Historias Clínicas inactivas
- Digitalizar los expedientes de las Historias Clínicas inactivas.

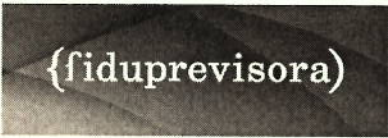
Entregable: Informe de Seguimiento a la Intervención archivística, Administración, custodia, préstamo, Respuesta a requerimientos y consulta de Historias Clínicas Inactivas

3. Presentación de cotizaciones

- En el valor de cotización debe ser incluido los costos directos e indirectos de la prestación del servicio.
- La cotización debe realizarse en pesos colombianos.
- Se requiere que los precios se especifiquen por unidad incluido IVA en el caso que aplique.
- El número promedio de folios aproximado de cada Historia clínica es de 100 folios
- Se debe diligenciar el siguiente cuadro:

ENTREGABLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Fase I Política y Manual de Procesos y Procedimientos de Archivo e Historias Clínicas.	1		
Fase II Inventario de historias de clínicas clasificadas en activas e inactivas.	319.599 HC		
Fase III Intervención Archivo de Historias Clínicas Activas	Metro Lineal (ML) 127.824 HC		

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA ARCHIVÍSTICA
DE COLOMBIA



ENTREGABLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Digitalización historias clínicas para entregar al PPL cuando le dan de baja del ERON. (Sale en libertad.)	Imagen		
Fase III Administración y control del Archivo de Historias Clínicas Activas en cada uno de los ERON (Ingreso nuevas H.C., préstamo, transferencia, etc.)	Metro Lineal (ML) 127.824 HC		
Fase IV Embalaje y traslado de las Historias Clínicas inactivas, desde los ERON hacia el archivo central.	Cajas X-300 191.735 HC		
Administración de las Historias Clínicas inactivas en una bodega centralizada en Bogotá (recibo y traslado).	Metro Lineal (ML)		
Intervención archivística	Metro lineal 191.735 HC		
Administración, Préstamo y respuesta a requerimientos de Historias Clínicas inactivas	Metro Lineal (ML) 191.735 HC		
Custodia	Cajas X-300		
Digitalización de Imagen	Imagen		

Se recibirán preguntas y aclaraciones hasta el día 11 de marzo de 2019 a las 12:00 m. y las cotizaciones deben ser remitidas a más tardar el 18 de marzo de 2019 a las 3:00 pm a los correos t_lrey@fiduprevisora.com.co y t_asantos@fiduprevisora.com.co

Cordialmente,

FABIAN LEONARDO LEGUIZAMÓN GARZÓN

Director Jurídico del Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2017
CONSORCIO FONDO DE ATENCION EN SALUD PPL 2017

Elaboró: Luis Alejandro Rey Profesional de gestión Documental Consorcio PPL 2017

Angela Patricia Santos - Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2017

Revisó: Marina Alvarado de Borda, Directora Administrativa Consorcio PPL 2017

"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.

