

INVITACIÓN A COTIZAR No. 071 DE 2019

Objeto: FIDUPREVISORA S.A a través de la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo, está interesada en los servicios inherentes del contact center para la recepción y atención de Solicitudes por medio de llamadas telefónicas, correo electrónico, envío masivo de mensajes de texto, chat en línea, Chatbot, servicio de IVR, página WEB y otras soluciones propias para el proceso de atención a Solicitudes establecido por Servicio al Cliente. Lo anterior, a través de una plataforma robusta y el despliegue de una operación acorde con los requerimientos de tipo tecnológico, técnico y de recurso humano, que permitan garantizar el servicio con calidad y oportunidad a través de los diferentes canales de atención autorizados por la entidad.

Apertura de la Invitación: Octubre 11 de 2019

Fecha límite para presentar observaciones: octubre 16 de 2019

Audiencia de exposición del proyecto y respuesta a observaciones: Octubre 18 de 2018 a las 11:00 horas, Calle 72 No. 10-03 Oficina 204

Envío documento de invitación a cotizar ajustado: octubre 22 de 2018

Recepción de Cotizaciones: Octubre 28 de 2019 hasta las 17:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co

Área Responsable: Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co

1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A. aclara que la presente invitación a cotizar en ningún caso podrá considerarse oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna. Así las cosas, se precisa que el fin de esta solicitud es analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

1.1. Régimen Jurídico

La presente invitación a cotizar, se encuentra sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de FIDUPREVISORA S.A., de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007. Así mismo, se aplicarán los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

1.2. Confidencialidad de la Información

Los interesados se obligan con FIDUPREVISORA S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión del presente proceso, garantizando por todos los medios a su alcance que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

1.3. Protección de datos personales

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta invitación a cotizar; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de la ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las adicionen, aclaren o modifiquen, y además bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados declaran que para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitado el correo electrónico: protecciondedatos@fiduprevisora.com.co

1.4. Criterios Ambientales

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a contratar.

[http://www.fiduprevisora.com.co/documents/Contratacion%20en%20linea/Protocolo%20de%20buenas%20practicas%20\(1\).pdf](http://www.fiduprevisora.com.co/documents/Contratacion%20en%20linea/Protocolo%20de%20buenas%20practicas%20(1).pdf)

1.5. Forma de presentación de la Cotización

Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

1.6. Documentos de carácter jurídico y financiero

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

- i. Certificado de Existencia y Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días
- ii. Registro Único Tributario - RUT
- iii. Estados Financieros con corte a diciembre de 2018

1.7. Condiciones de la Invitación

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el lunes 28 de octubre de 2019 hasta las 17:00 horas, a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co

1.8. Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

No	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO EN SMMLV INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

2. OBJETO

FIDUPREVISORA S.A a través de la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo, está interesada en los servicios inherentes del contact center para la recepción y atención de Solicitudes por medio de llamadas telefónicas, correo electrónico, envío masivo de mensajes de texto, chat en línea, Chatbot, servicio de IVR, página WEB y otras soluciones propias para el proceso de atención a Solicitudes establecido por Servicio al Cliente. Lo anterior, a través de una plataforma robusta y el despliegue de una operación acorde con los requerimientos de tipo tecnológico, técnico y de recurso humano, que permitan garantizar el servicio con calidad oportunidad a través de los diferentes canales de atención autorizados por la entidad.

3. ALCANCE

Recibir y gestionar las llamadas que se realicen a los números autorizados por FIDUPREVISORA S.A. de manera ininterrumpida conforme a los protocolos establecidos por la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo; realizar una adecuada administración del correo electrónico designado por la entidad; cumplir con los acuerdos de servicio establecidos por la entidad para una efectiva distribución de las Solicitudes radicadas a través de los formularios de radicación de la página web pertenecientes a los negocios administrados por la entidad y la página principal de FIDUPREVISORA S.A. y el FOMAG; prestar una adecuada atención a través del chat en línea dentro del horario establecido por la entidad; brindar los servicios de envíos masivos de mensajes de texto solicitados por la entidad, contar con una plataforma tecnológica robusta e IVR parametrizable que garantice

el servicio, la calidad y monitoreo de llamadas, realizar llamadas para medir a percepción en los servicios prestados y las respuestas brindadas, así como la administración tecnológica del sistema de Chat Bot.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

4.1. Generalidades

El interesado se compromete con FIDUPREVISORA S.A. a:

- a) Mantener el precio y forma de pago establecidos en el contrato.
- b) El interesado deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 60 megas desde su sede, hasta el Datacenter que FIDUPREVISORA S.A. designe.
- c) El interesado deberá garantizar un sistema de grabación de llamadas y la custodia de las mismas por un tiempo no menor a seis (6) meses después de la terminación del contrato.
- d) El interesado deberá contar con un SOFTWARE licenciado para la operación de lo correspondiente al objeto contractual. Esta herramienta debe estar en la capacidad de:
 - i. Asignar una identificación a cada una de las llamadas atendidas.
 - ii. Semaforizar las Solicitudes recibidas conforme a su importancia, urgencia de atención y demás instrucciones dadas por FIDUPREVISORA S.A.
 - iii. Permitir trazabilidad de cada una de las llamadas (tiempo, asesor que atendió, la conducta que se definió a la solicitud, el estado en que se encuentra la solicitud).
 - iv. Atención de Chat en línea durante la jornada laboral establecida por la entidad.
 - v. Disponibilidad CHAT BOT e IVR 24x7.
 - vi. Envío de información masiva a través de mensajes de email y mensajes de texto.
 - vii. Elaborar y tabular encuestas de satisfacción a los usuarios que hagan uso del servicio.
 - viii. Elaborar y tabular encuestas de satisfacción de manera Outbound a los usuarios que interactúen con la entidad.
 - ix. Contar con una fábrica de reportes con el fin de contar con diferentes opciones de analizar el comportamiento de la operación.
 - x. Habilitar un usuario de consulta para la descarga de los reportes en línea desde FIDUPREVISORA S.A.

- e) El interesado deberá estar en la capacidad de proveer servicio IVR (Interactive Voice Response), este estará sujeto a verificación del modelo de cobro definido por FIDUPREVISORA.
- f) El interesado deberá garantizar un sitio alternativo de operación en la ciudad de Bogotá, en el caso tal que se requiera, respaldando así la continuidad del servicio con el 70% de la operación.
- g) El oferente deberá garantizar un FIREWALL licenciado.
- h) El interesado debe ejecutar lo correspondiente al objeto contractual, en una sede dispuesta para tal fin, en la ciudad de Bogotá.
- i) El interesado deberá suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente ciento cincuenta mil (150.000) llamadas mensuales, las cuales deberá enrutar a mínimo treinta y uno (31) puestos de trabajo. Este software debe contar con encolamiento de llamadas. Por otra parte, a través del IVR y conforme a las políticas definidas por Fiduprevisora S.A., se deberá brindar información oportuna y suficiente, para minimizar la necesidad de atención al usuario por parte de un agente de Contact Center.
- j) A través de una fábrica de reportes el contratista garantizará la veracidad de la información requerida para la ejecución del contrato y el seguimiento al mismo en tiempo real.
- k) Fiduprevisora S.A. suministrará una herramienta tecnológica a través de la cual se radicarán, asignarán y contestarán las solicitudes que deban ser registradas por parte de los operadores del Contact Center en el o los aplicativos correspondientes.
- l) El servicio se prestará de forma continua de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. los sábados. La asignación de turnos y a verificación del cumplimiento de los mismos por parte de los operadores, estará a cargo del contratista.
- m) Se deberá allegar semanalmente el “informe de tráfico semanal”: Este informe deberá contener como mínimo la cantidad de llamadas recibidas, cantidad de llamadas atendidas, cantidad de llamadas abandonadas; semaforización de las mismas; tiempo promedio de conversación.
- n) Bolsa de mínimo 15.000 mensajes texto mensuales acumulables.
- o) Sitio Exclusivo para la gestión de los asesores de campaña.
- p) Estación de trabajo por asesor
- q) Asesores exclusivos para la gestión de la FIDUPREVISORA S.A.

- r) IVR transaccional
- s) Gestión de correo institucional y receptor de página web.
- t) Línea de docentes
- u) Línea de Secretarías de Educación
- v) Línea de negocios fiduciarios
- w) Chat en línea
- x) Administración del correo electrónico institucional designado
- y) Apoyo a las áreas que requiera la fiduciaria.
- z) Contar con Certificado en ISO 27001
- aa) Contar con Certificado en ISO 9001

4.2. Histórico de comportamiento por canal de atención

COMPORTAMIENTO CANAL TELEFONICO		CHAT EN LINEA	CANAL WEB
INBOUND 2018 – 2019*	OUTBOUND 1ER. SEMESTRE 2019**	JULIO 2018 A JULIO 2019	JULIO 2018 A JULIO 2019
620.916	2.400	13.803	49.778***

*El promedio de cada interacción a través del canal telefónico es de 4 minutos con 30 segundos para cada llamada.

**La cantidad de llamadas Outbound actualmente es de cuatrocientos (400) llamadas mensuales, sin embargo para esta invitación se tiene contemplado un aumento de llamadas para lograr una muestra representativa con el total de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención.

***El flujo de solicitudes a través del canal de atención de página web varían porcentualmente de acuerdo con los diferentes periodos del año.

4.3. Indicadores de Gestión

	NOMBRE INDICADOR	DESCRIPCION	META	%TOLERANCIA
KPI #1	Efectividad en la atención de llamadas	las llamadas entrantes a las líneas que administra el contac center, serán atendidas de manera efectiva; es decir, que el porcentaje de abandono no supere el 2%	98%	2%
KPI #2	Efectividad en la atención de llamadas- Secretarías de Educación	las llamadas entrantes a la líneas dispuesta para las secretarías de educación, la cual es administrada por el contac center, serán atendidas de manera efectiva; es decir, que el porcentaje de abandono no supere el 1%	99%	1%
KPI #3	Satisfacción sobre la atención brindada por el Call Center	la atención de las llamadas por parte de los asesores del contac center se deben realizar de manera satisfactoria. Esta medición se realizará a través de una encuesta al usuario al finalizar la llamada, el porcentaje se calcula sobre el total de las encuestas respondidas.	98%	2%
KPI #4	Calidad en las respuestas	la respuesta/información emitida al usuario durante la llamada, se debe efectuar con calidad es decir; que se responda sobre lo que está consultando. Esta medición se realiza a través de una encuesta al usuario al finalizar la llamada, el porcentaje se calcula sobre el total de las encuestas respondidas.	99%	1%
KPI #5	Oportunidad en las respuestas Llamadas	El tiempo de espera para la atención de las llamadas entrantes a las líneas administradas en el contac center, no puede exceder los 2 minutos.	99%	1%
KPI #6	Oportunidad en las respuestas Correos electrónicos	los tiempos de respuesta a los correos electrónicos recibidos a través del contac center, deben respetar lo contemplado por los SLA.	99%	1%
KPI #7	Oportunidad en las respuestas Pagina Web	los tiempos de respuesta de las solicitudes allegadas a través de la página web, deben respetar lo contemplado por los SLA.	99%	1%
KPI #8	Distribución/Radicación correcta de las solicitudes recibidas.	la distribución/radicación de las solicitudes allegadas a través del contac center, se debe efectuar a las áreas competentes, se formalizarán los correos electrónicos a través de los cuales se pone en conocimiento sobre las erradas distribuciones/radicaciones	100%	0%
KPI #9	Distribución oportuna de los correos electrónicos.	los correos electrónicos recibidos a través de: "servicioalcliente@fiduprevisora.com.co" y "notjudicial@fiduprevisora.com.co" serán distribuidos oportunamente, respetando las 3 revisiones diarias según los tiempos contemplados por los SLA	99%	1%
PROMEDIO METAS KPI				99%

SLA CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB			
PRIORIDAD	CALIFICACIÓN		TIEMPO DE RESPUESTA
	SLA PRIORIDAD ALTA	Correos de juzgados los cuales involucran al FOMAG y correos de las IAS.	1 día hábil
	SLA PRIORIDAD MEDIA	Correos con documentos completos de reprogramaciones, certificados de (escolaridad, supervivencia, comprobantes de nomina, valoración medica etc.), traslados, activación o suspensión de servicios de salud, demora en los estados de las prestaciones, actualización de datos, y todos aquellos que cumplan con los requisitos para ser asignados a un funcionario del fomag. la pagina web tambien aplica para los mencionados procesos.	1 día hábil
	SLA PRIORIDAD BAJA	Correos en los cuales se puede generar respuesta inmediata y efectiva por parte de los asesores del Conatct Center.	2 días hábiles

SLA LLAMADAS		
PRIORIDAD	CALIFICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
	LLAMADAS	Se deben contestar antes de 30 segundos
	GESTIÓN Y ARGUMENTACIÓN DE LAS LLAMADAS	Se estima que en un tiempo máximo de 5 minutos se debe atender de fondo la solicitud efectuada por el usuario.
	TERMINACIÓN DE LA LLAMADA Y JUNTO CON EL GUIÓN	Se asignará 50 segundos para la terminación de las llamadas donde se da la información de la página web y los canales de atención.

4.4. Equipo de trabajo

El interesado debe disponer de treinta y uno (31) puestos de trabajo completos discriminados así:

ASESORES PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA FOMAG	ASESORES PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA NEGOCIOS FIDUCIARIOS	ASESORES CORREO ELECTRONICO Y PAGINA WEB	ASESOR IN HOUSE	TOTAL ASESORES REQUERIDOS
20	4	6	1	<u>31</u>

- a) El interesado deberá garantizar el recurso humano, tecnológico, técnico idóneo y suficiente para la ejecución del objeto contractual.
- b) El interesado deberá destinar uno de los puestos de trabajo para que preste el servicio de manera in house en las instalaciones de la Fiduprevisora S.A., ejerciendo el rol de contacto para la gestión de casos complejos de los diferentes negocios fiduciarios administrados por la entidad y deberá contar con un equipo de cómputo portátil que permita gestionar de manera correcta sus labores dentro de la entidad.
- c) El interesado deberá garantizar la prestación del servicio, sin interrupción alguna, sin que el proceso de empalme afecte el servicio. A partir del 03 de febrero de 2020.
- d) El interesado se compromete a someter a consideración del contratante si este último lo requiere, las hojas de vida del personal asignado para la prestación del servicio objeto de este contrato, previo al inicio de la ejecución del mismo. En caso de requerirse el cambio de alguno de los operarios, este deberá ser reemplazado por otro de las mismas calidades y contando con la previa aprobación del contratante.
- e) El interesado se compromete al pago oportuno de salarios, seguridad social y prestaciones económicas del personal que disponga para la ejecución de este contrato.
- f) El interesado deberá contar con las respectivas licencias de software de los aplicativos que vaya a suministrar para el desarrollo del objeto, el cual se menciona en el numeral 2.
- g) El interesado deberá asignar un coordinador para el desarrollo del objeto contratado, el cual mantendrá comunicación constante con el supervisor del contrato. Este coordinador tendrá las siguientes obligaciones:
 - i. Coordinar, apoyar y controlar la labor adelantada por los operadores asignados, con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio.
 - ii. Conocer y cumplir los acuerdos pactados y las estrategias de atención al cliente que se celebren con la Gerencia Operativa del FOMAG y la Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones de Fiduprevisora S.A.
 - iii. Suministrar los informes requeridos por Fiduprevisora S.A, respecto de la ejecución del contrato.
 - iv. Obtener información estadística de la operación, analizarla, y proponer acciones de mejora de considerarlo necesario.
 - v. Diligenciar correcta y oportunamente la evaluación de desempeño de los operadores y realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados a partir de estas.
 - vi. Identificar las necesidades de capacitación de los operadores y realizar solicitud oportunamente a quien corresponda.
 - vii. Asistir a las capacitaciones programadas según necesidades identificadas en conjunto.

4.5. Obligaciones

- a) El interesado se obliga con FIDUPREVISORA S.A. a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión de la presente invitación a cotizar, garantizando por todos los medios a su alcance que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas, respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.
- b) El interesado deberá garantizar el cumplimiento de los horarios de atención asignados para las respectivas labores designadas en la ejecución del contrato.
- c) El interesado garantizará la participación de la totalidad del personal dispuesto para la ejecución del contrato, en los procesos de capacitación programados por Fiduprevisora S.A.
- d) El interesado deberá conocer y someterse a las políticas de seguridad de información y aquellas que tengan que ver con el Sistema de Gestión Ambiental de Fiduprevisora S.A.
- e) El interesado deberá capacitar constantemente al personal encargado de la ejecución del contrato en aquellos aspectos que defina Fiduprevisora S.A y para los cuales previamente realizará sensibilizaciones por Fiduprevisora.
- f) El interesado someterá a evaluaciones periódicas al personal encargado de la ejecución del contrato, con el fin de que se pueda medir la curva de aprendizaje del mismo.
- g) El interesado deberá cumplir a cabalidad con los planes de mejoramiento y acuerdo de servicio que se lleguen a dar durante la ejecución del contrato.
- h) El interesado y las personas a su cargo deberán abstenerse de divulgar la información que puedan llegar a conocer con ocasión de la ejecución del contrato, a personal NO autorizado por Fiduprevisora S.A y a terceros en general, así como también de guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información que con ocasión de la ejecución del mismo pudiera disponer o conocer.
- i) El interesado estará en la obligación de reportar cualquier cambio o anomalía que pueda afectar la prestación del servicio.
- j) El interesado prestará el servicio garantizando atención al cliente externo de Fiduprevisora S.A de manera respetuosa, atendiendo a los estándares acordados para tal fin.
- k) El interesado ejecutará y prestará los servicios objeto de la presente invitación en el tiempo, parámetros y precios allegados en la oferta.
- l) El interesado deberá grabar las llamadas y garantizar la custodia de estas grabaciones hasta después de seis (6) meses de terminado el contrato.

- m) El interesado deberá realizar empalme y alistamiento de información requerida para el adecuado funcionamiento del contact center. Este proceso de empalme no debe afectar la operación y puesta en marcha del servicio. El Contratista debe garantizar el funcionamiento óptimo desde el 03 de febrero de 2020.
- n) El interesado deberá cumplir con los KPI establecidos por la entidad, los cumplimientos de los mismos deberán ser presentados en el informe de gestión mensual, en caso de incumplimiento causara retención en el pago de la factura.

4.6. Entregables

- a) Reportes mensuales, semanales y diarios en forma cualitativa y cuantitativa.
- b) Plan de acción mensual con la evolución semanal. (según reportes mes anterior)
- c) DVD con los informes entregados mensualmente
- d) Base de datos de las actualizaciones realizadas en las gestiones de las llamadas contestadas.
- e) Grabaciones de llamadas de las líneas de atención.
- f) Informe de calidad (según matriz, como las acciones y retroalimentaciones)
- g) Informe de origen de llamadas recibidas (Departamentos y ciudades de origen incluido números de celular)
- h) Informe de mensajes enviados.
- i) Consolidados históricos de la operación en general.
- j) Modo de ingreso de solicitudes (Correo Electrónico o por medio telefónico)
- k) Estado de atención de solicitudes.
- l) Solicitudes asignadas por áreas y sus tipificaciones (Gestión de Prestaciones Económicas, Gestión de Afiliaciones, Recaudos y Pagos, Gestión de Servicios de Salud ,Medicina Laboral y las tipificaciones designadas por los negocios fiduciarios.)
- m) Detallado por tipo de consulta de las solicitudes

4.7. Duración

La duración estimada para la prestación del servicio es de doce (12) o veinticuatro (24) meses.

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

5. Forma de pago

Fiduprevisora S.A. por ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago se hará conforme a los servicios prestados.

El contratista deberá cumplir con los KPI establecidos por la entidad, los cumplimientos de los mismos deberán ser presentados en el informe de gestión mensual, en caso de incumplimiento causara retención en el pago de la factura.

Nota: Fiduprevisora S.A., conforme a su portafolio de servicios financieros, lo invita a invertir en un Fondo de Inversión Colectiva administrado por ésta, con el fin de que los pagos derivados del eventual contrato, sean generados a través de dicho medio. Para lo anterior, podrá solicitar información al correo electrónico mcotes@fiduprevisora.com.co.

6. OFERTA ECONÓMICA

El valor de la propuesta debe estar en pesos colombianos, con vigencias de 12 y 24 meses, relacionar forma de pago, debe incluir IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL
Asesores	31			
Llamadas IVR	Promedio 150.000 mensual			
SMS Masivo	Promedio mensual 15.000			
Llamadas Outbound (Promedio llamada aprox. 10 min)	Promedio mensual 500 llamadas			
Servicio Mailing	Bolsa Disponible de 10.000 correos anuales			
VALOR TOTAL MENSUAL				

Para Fiduprevisora S.A. es importante contar con su oferta teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conocer las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección.

Agradecemos su participación.

Elaboró: Jose Duque Cadena – Técnico de Inteligencia de Mercados
 Revisó: Andrea Juliana Mendez Monsalve – Gerente Administrativa
 Revisó: Tatiana Diaz Andrade – Coordinadora Servicio al Cliente
 Aprobó: Margarita María Arenas Moreno – Vicepresidenta Comercial y de Mercadeo (E)

"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.