



RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a

(...) "servicios profesionales para desarrollar las actividades propias de la defensoría del consumidor financiero de Fiduciaria La Previsora S.A., de conformidad con la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente o en términos generales sean aplicables. (...)"

FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 013 de 2021 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 013 de 2021 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	01-03-2021	Secop II	Octavio Giraldo Herrera

1. En aras de realizar una cotización acorde a la realidad, solicito de manera respetuosa que me indique cuál es el número aproximado de quejas a gestionar.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Durante el año 2020 se recibieron 1720 quejas por este canal.

Fiduprevisora S.A

"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 corresponsalía 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.