



**FIDUPREVISORA S.A.**  
**INVITACIÓN A COTIZAR No. 001 de 2022**  
**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación con la invitación a cotizar No. 001 de 2022 “Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotización para la realización de cuatrocientas (400) encuestas efectivas en donde se mida la percepción de los clientes sobre la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Fiduprevisora S.A., a través de un sistema valido, cuantificable y objetivo, de manera telefónica”.

**OBSERVANTE No. 1**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	21/01/2022 4:19 PM	Correo Electrónico	<b>IPSOS NAPOLEÓN FRANCO</b>

1. ¿Cuántos registros se recibirán en las bases de datos para realizar las 400 encuestas?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Se enviarán 300 registros de negocios fiduciarios de los cuales debemos encuestar 100 efectivas y 800 aproximadamente de Fondos de Inversión Colectiva para encuestar 300 efectivas.

2. ¿Las 400 encuestas tienen distribución específica por algún criterio al interior? ¿Segmentos? ¿Regionales?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Sí. Al momento de la entrega oficial de la base se dará un porcentaje por región asegurando como mínimo el doble del número del universo versus las encuestas requeridas.

3. ¿Se pueden realizar encuestas telefónicas y online o solo telefónicas?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Aunque la propuesta requiere que sean telefónicas, si pueden asegurar entregarnos una evidencia de las realizadas online (ya que la evidencia solicitada para las telefónicas es la grabación) se aceptaría la modalidad.

**OBSERVANTE No. 2**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	20/01/2022 8:12 AM	Correo Electrónico	<b>IZO COLOMBIA</b>



1. Agradecemos de antemano la invitación para participar en este importante proceso, quisiéramos validar dado que dentro de la plataforma Secop II no registra ningún tipo de proceso para nuestra compañía.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

No es clara la observación. Sin embargo, se informa que la invitación a cotizar se encuentra publicada en SECOP II bajo el número INV 001 2022\_ENCUESTAS.

**OBSERVANTE No. 3**

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	21/01/2022 12:11:16 PM	SECOP II	LOGIEMPRESAS S.A.S.

1. ¿Es uno o dos cuestionarios? ¿De cuántas preguntas consta(n)?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Son 2 cuestionarios. Uno (de clientes de negocios fiduciarios) para realizar 100 encuestas efectivas y otro (de inversionistas de los fondos de inversión colectiva) para realizar 300 encuestas efectivas. Los dos (2) formularios (Uno para los clientes de Negocios Fiduciarios y otro para clientes de Fondos de Inversión Colectiva) están compuestos por 6 secciones. Cada sección se compone de aproximadamente 8 preguntas. El tiempo estimado por encuesta oscila entre 10 y 15 minutos.

2. ¿Los análisis son descriptivos o hay algún requerimiento especial de indicadores multidimensionales y/o con algún requerimiento especial de alguna técnica en especial?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Los análisis son descriptivos y es necesario obtener una retroalimentación por parte de ustedes de las fortalezas y aspectos a mejorar según las respuestas recibidas. Cabe anotar que estas respuestas deben ir dentro de un informe infográfico el cual se presentará al comité técnico, comité de presidencia y junta directiva.

3. ¿El entregable y la presentación de resultados tiene que ser de manera presencial o puede ser virtual (presentación en plataforma online)?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Se estiman 3 presentaciones. Una para el comité técnico, otra para el comité de presidencia y una última resumida para la junta directiva. Las 3 pueden organizarse de manera virtual y no conllevará más de 1 hora de presentación.



#### OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	20/01/2022 4:00:56 PM	SECOP II	SYNERGY XPERIENCE SAS

1. ¿Los instrumentos ya se encuentran diseñados? En caso de ser así ¿no se contemplan ajustes?

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Los dos (2) formularios (Uno para los clientes de Negocios Fiduciarios y otro para clientes de Fondos de Inversión Colectiva) están compuestos por 6 secciones. Cada sección se compone de aproximadamente 8 preguntas. El tiempo estimado por encuesta oscila entre 10 y 15 minutos. Es posible que se contemplen ajustes antes de la entrega oficial pero no significativos.

2. ¿Cuál es el universo de clientes aproximadamente para cada segmento?

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se enviarán 300 registros de negocios fiduciarios de los cuales debemos encuestar 100 efectivas y 800 aproximadamente de Fondos de Inversión Colectiva para encuestar 300 efectivas.

3. ¿Cuántas presentaciones de resultados se contemplan? Y si son locales, presenciales y/o virtuales.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Se estiman 3 presentaciones. Una para el comité técnico, otra para el comité de presidencia y una última resumida para la junta directiva. Las 3 pueden organizarse de manera virtual y no conllevará más de 1 hora de presentación.

4. ¿Esta medición estaría siendo única o tendría alguna posible recurrencia?

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.

Esta medición se lleva a cabo una vez al año. Cada año realizamos la invitación a participar.

#### OBSERVANTE No. 5

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	24/01/2022 3:52 PM	Correo Electrónico	CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS



1. ¿En cuáles ciudades se va a aplicar el estudio? ¿Hay cuotas por ciudad?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Sí. Al momento de la entrega oficial de la base se dará un porcentaje por región asegurando como mínimo el doble del número del universo versus las encuestas requeridas.

2. ¿Cuál es el grupo objetivo que se va a evaluar? ¿Perfil del entrevistado?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

El Grupo Objetivo son personas jurídicas integrantes de empresas de Colombia para la base de Negocios Fiduciarios. Con respecto a los Fondos de Inversión Colectiva es un mixto entre inversionistas personas jurídicas y personas naturales de Colombia.

3. ¿Cuál es el universo para aplicar las 400 encuestas?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Se enviarán 300 registros de negocios fiduciarios de los cuales debemos encuestar 100 efectivas y 800 aproximadamente de Fondos de Inversión Colectiva para encuestar 300 efectivas.

4. ¿Cuál es la muestra y el universo de cada segmento evaluado? (Clientes Negocios Fiduciarios y Clientes de Fondo de Inversión).

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.**

Se enviarán 300 registros de negocios fiduciarios de los cuales debemos encuestar 100 efectivas y 800 aproximadamente de Fondos de Inversión Colectiva para encuestar 300 efectivas.

**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](mailto: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.