



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No. 032 de 2022
RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. requiere contratar los servicios de una firma encuestadora para la aplicación de encuestas donde se mida la percepción de los clientes y usuarios sobre la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la fiduciaria, a través de un sistema valido, cuantificable y objetivo.

OBSERVANTE No. 1

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	01/08/2022 5:07 p.m.	CORREO ELECTRONICO	IZO

1. ¿Cuál es el universo de clientes del segmento FOMAG?

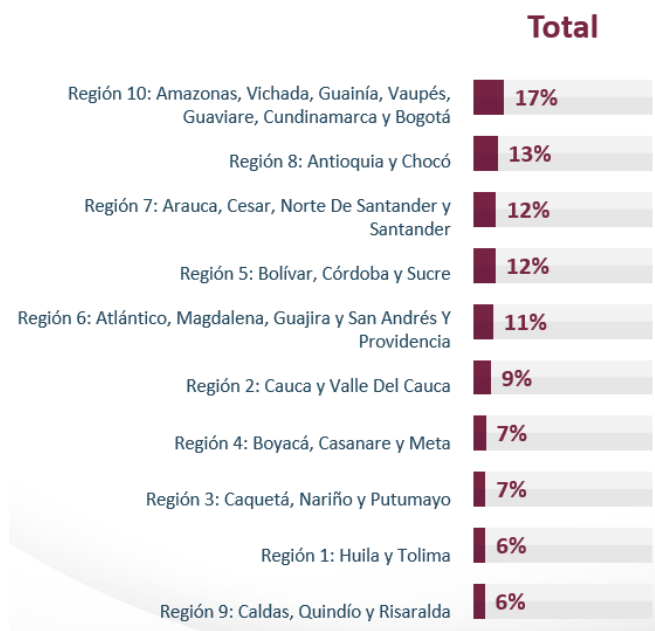
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El universo es de aproximadamente 500.000 clientes.

Por cada una se deben realizar 1,400 encuestas telefónicas para un total de 2,800 usuarios efectivos.

2. ¿Existe alguna participación y/o representatividad por región?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:





3. ¿Se cuenta con instrumento de medición o debe construirse?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se entregará el formulario de encuesta aprobado.

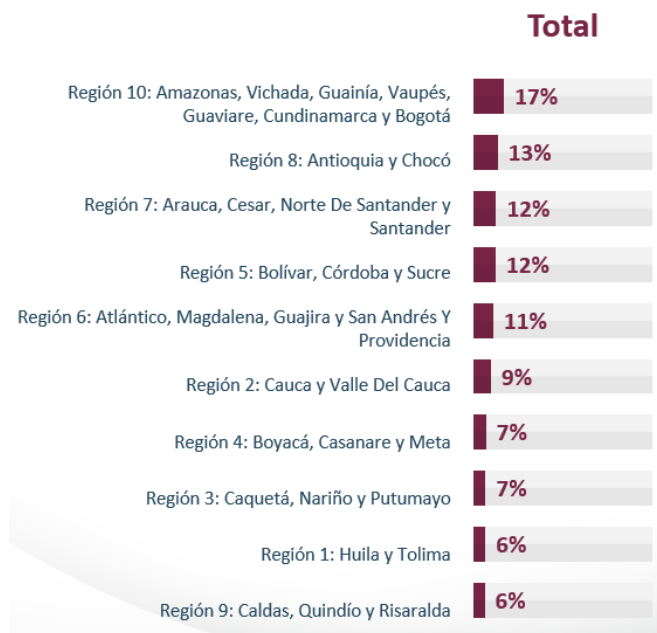
4. ¿El plazo de pago que maneja Fiduprevisora cuál es?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se estima que se realizará un pago de 50% desarrolladas las encuestas y otro de 50% entregado.

5. ¿Las bases de datos cuentan con data demográfica?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:



OBSERVANTE No. 2

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	01/08/2022 5:03 p.m.	CORREO ELECTRONICO	CIFRAS & CONCEPTOS S.A.

1. Le solicitamos a la entidad nos pueda compartir la base de datos de los afiliados, para saber con claridad que datos tiene para el levantamiento de información.

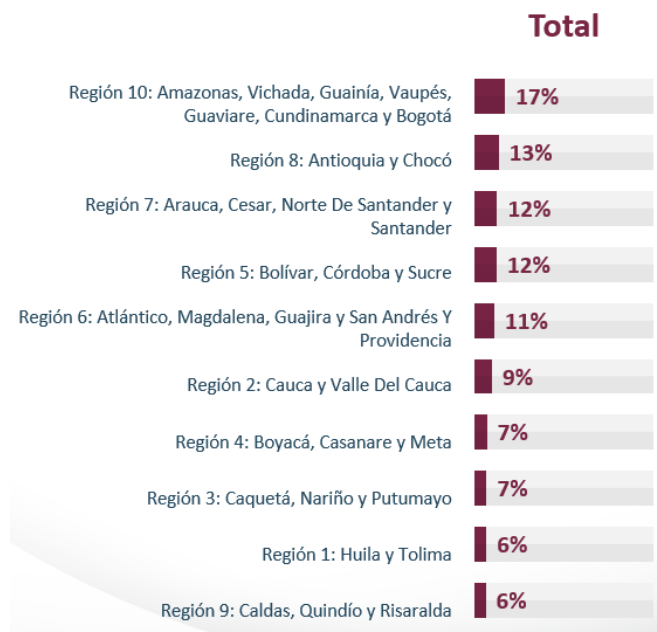


RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

La base de datos se podrá compartir al momento de firmar el contrato y el acuerdo de confidencialidad.

2. Nos podrían compartir la desagregación de los municipios a encuestar y nos puedan aclarar cómo van a quedar distribuidas las 1.400 encuestas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:



3. Solicitamos a la entidad también nos confirmen si la base de datos de los afiliados será aplicada para los dos meses diferentes. (julio – agosto y noviembre – diciembre).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se contemplan dos encuestas cada una de 1,400 usuarios encuestados. No se deben repetir los usuarios a encuestar.

4. Queremos confirmar con la entidad si la encuesta prevista para la aplicación en julio ya fue aplicada o está previsto que dentro este contrato se aplique esta encuesta junto con la de final de año que está prevista para noviembre y diciembre.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

No ha sido aplicada. La tenemos contemplada realizarla en septiembre.



OBSERVANTE No. 3

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	29/07/2022 5:19 p.m.	CORREO ELECTRONICO	INVAMER

1. ¿Fiduprevisora S.A. compartiría las BD de los usuarios tanto por región como por tipo de afiliado en el momento de realizar el estudio?

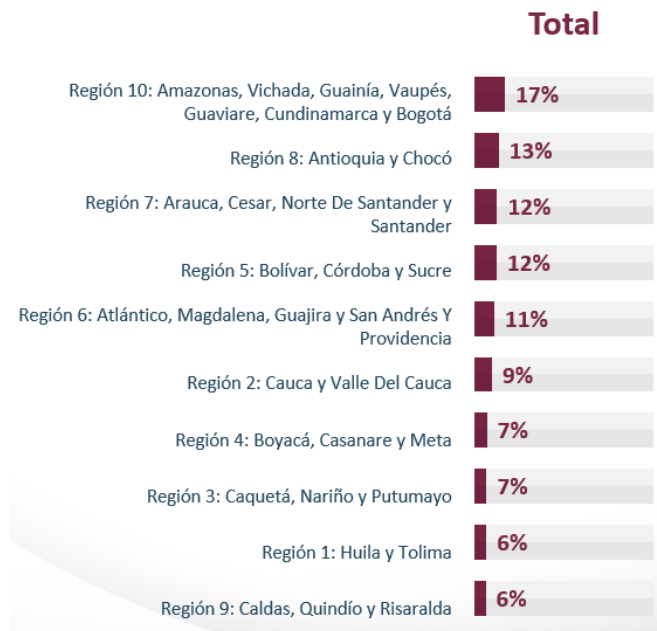
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se entregará una robusta base que apoye la muestra solicitada. 1,400 usuarios efectivos por encuesta. Dos encuestas en total.

2. ¿Es posible que nos den la cantidad total de afiliados por cada región?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Les compartimos el % por región.



3. La solicitud de cotización es por 1.400 encuestas, pero se entiende en el documento que este número de encuestas es solo para 1 medición, es decir, que solo se estaría pasando la cotización de una medición. ¿Es esto correcto?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

No. La contratación es por 2 encuestas, cada una por 1,400 usuarios encuestados telefónicamente.

4. ¿Se tiene algún presupuesto para la realización de dicho estudio?

En este momento se adelanta el estudio de mercado con el fin de validar el presupuesto destinado para el posterior proceso de selección.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

OBSERVANTE No. 4

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	02/08/2022 11:22 a.m.	CORREO ELECTRONICO	QUALYLIFE

1. Para realizar las encuestas de forma telefónica, qué contactos nos proporcionan, por ejemplos: nombres y apellidos del cliente, celular, teléfono fijo, mail.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Contarán con una robusta base de contacto tanto teléfono, celular y correo electrónico si lo vemos necesario.

2. La herramienta de evaluación ya la tienen ustedes o es responsabilidad del proveedor construirla.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Les entregaremos un formulario de encuesta aprobado por la Entidad.

3. Si ya tienen la herramienta de evaluación, cuántas preguntas son y cuál es el tiempo de aplicación total.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Aproximadamente 8 minutos.

4. En caso de tener la herramienta de evaluación, cuántas preguntas son cerradas y cuántas son abiertas.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Está en la última fase de construcción. Son 58 preguntas en su mayoría cerradas.

5. En caso de no contar con la herramienta de evaluación, ¿qué pilares o variables desean que se evalúen?, o en su defecto qué tiempo máximo de aplicación esperarían que se aplicara la herramienta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se contará con el formulario de encuesta.

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 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.

