



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No.008 de 2023
RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotizaciones para desarrollar las funciones legales de defensoría del consumidor financiero de Fiduciaria la Previsora S.A., de conformidad con la ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009 artículo 13, ley 2220 de 2022 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y Circular Externa 013 de 2022, y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente o en términos generales aplique al cargo.

OBSERVANTE No. 1

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	24/02/2023 8:59 a.m.	Correo electrónico	GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

1. Estado de avance de las gestiones adelantadas por la entidad frente a las recomendaciones y/o vocerías presentadas por el actual Defensor del Consumidor Financiero durante el año 2022.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Dando cumplimiento al literal e del artículo 13 de la Ley 1328 2009, el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad presenta mensualmente recomendaciones e esta entidad, relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en las materias enmarcadas en el ámbito de su actividad, atendiendo también lo ordenado en el numeral numeral 2.4 de la Circular 013 de 2022 y sobre el particular el ML-GCL-01-001 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Fiduprevisora, contempla en la etapa de monitoreo, donde se informa sobre el seguimiento a las recomendaciones dadas por el Defensor del Consumidor Financiero y los diferentes planes de acción de acción implementados por la entidad, lo cual se hace mediante un comité interno de seguimiento mensual.

2. Fecha del último informe presentado por el Defensor del Consumidor Financiero sobre prácticas y/o cláusulas abusivas, así como las gestiones adelantadas por la entidad frente al particular.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El Defensor en la ejecución del contrato no ha presentado este tipo de informes.

3. Indicar si la entidad en sus reglamentos internos establece como obligatorias los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La Fiduprevisora adoptó el ML-GCL-01-001 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero, como un mecanismo integral y de obligatoria consulta para todas aquellas personas que presten un servicio





en la Entidad independientemente de su forma de vinculación, el cual contiene el conjunto de políticas y lineamientos que velan por la protección de los consumidores financieros.

Allí se establece la obligación de:

- Analizar las sugerencias y recomendaciones de los informes emitidos por el Defensor del Consumidor Financiero o Entes de control para evaluar su aplicación e implementación.
 - Seguimiento a las recomendaciones efectuadas por el defensor del Consumidor.
4. Informar si el Defensor participa en los Comité establecidos por la Entidad relacionados con Atención y experiencia al cliente. En caso positivo indicar la periodicidad de los mismos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

De manera mensual se realizar el seguimiento a las etapas y elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, seguimiento al comportamiento de las solicitudes interpuestas en la entidad por los diferentes canales de atención y los planes de acción y resultado de la medición del SAC.

5. Indicar si la Entidad cuenta con un reglamento del Defensor del Consumidor Financiero.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Fiduprevisora no cuenta con un reglamento sino con el Manual MP-GCL-01-004 Defensor del Consumidor Financiero, el cual tiene como propósito poner a disposición tanto del Defensor del Consumidor Financiero, como de la empresa la información necesaria para el trámite, seguimiento y análisis de las reclamaciones sometidas a decisión del Defensor, para resolver de forma efectiva las Quejas presentadas por nuestros Consumidores Financieros.

6. Indicar el número de solicitudes de audiencias de conciliación presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor, y cuántas de ellas han sido convocadas durante el año 2022.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Durante el año 2022 no se presentaron solicitudes de audiencia de conciliación.

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.

