

VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMERO DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2022 AUDITORÍA CORPORATIVA

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Auditoría Corporativa realizó la verificación a la atención de las solicitudes presentadas a Fiduprevisora S.A. durante el primer semestre de 2022.

El alcance de la verificación estuvo orientado al análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes (frente al mismo periodo de la vigencia anterior), la evaluación de la oportunidad de las respuestas emitidas al peticionario y la verificación de la información publicada por la Entidad en la página web en los Informes de Gestión de solicitudes, para cada una de sus diferentes clasificaciones.

En línea con lo anterior, se analizó la base de datos arrojada por el aplicativo Orfeo, suministrada por el usuario funcional, adscrito a la Gerencia de Administración Documental, las actas del Comité SAC, los informes trimestrales de solicitudes, al igual que los informes mensuales de seguimiento y control a la satisfacción, calidad y coherencia en la respuesta a las solicitudes a cargo de la Gerencia de Servicio al Cliente.

A continuación, se incorporan cada uno de los conceptos por los cuales se radican solicitudes a Fiduprevisora S.A.:

- **Certificación:** Es el acto por el cual se da fe sobre la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Entidad, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.
- **Consulta:** Es una modalidad de solicitud tendiente a obtener un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico aplicable o relativo a la Entidad, que no compromete su responsabilidad ni será de obligatorio cumplimiento y/o ejecución.
- **Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un Consumidor Financiero a Fiduprevisora S.A., ya sea por un producto/servicio recibido, o por la atención recibida.
- **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Entidad en un asunto concreto.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un funcionario o colaborador de la Entidad.

- **Queja Exprés:** Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta.
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.
- **Requerimiento:** Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumidor Financiero y organismos de control, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios o productos que ofrece la Entidad.
- **Solicitud de información pública:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

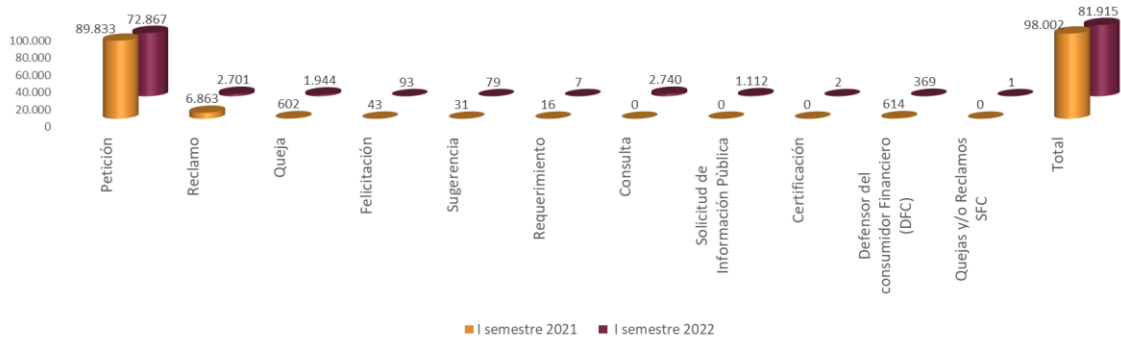
En línea con lo anterior, a continuación, se relacionan las disposiciones normativas en términos de oportunidad en la atención de solicitudes:

- Artículo 14, ley 1437 de 2011, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Para solicitudes radicadas hasta el 17 de mayo de 2022 una franja de tiempo de (30) días siguientes a su recepción, según decreto 491 de 28 de marzo de 2020.
- Para solicitudes radicadas hasta el 17 de mayo de 2022 una franja de tiempo de (15) días siguientes a su recepción, según ley 2207 de 2022.
- 16 días para las radicadas ante el Defensor del Consumidor Financiero distribuidos en 8 para la entidad y 8 para el DCF).
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015)

I. Análisis estadístico de solicitudes

De acuerdo con los datos arrojados por el aplicativo Orfeo, durante el primer semestre de 2022 en Fiduprevisora se recibieron 81.915 solicitudes frente a 98.002 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución del 16.4%. La evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:

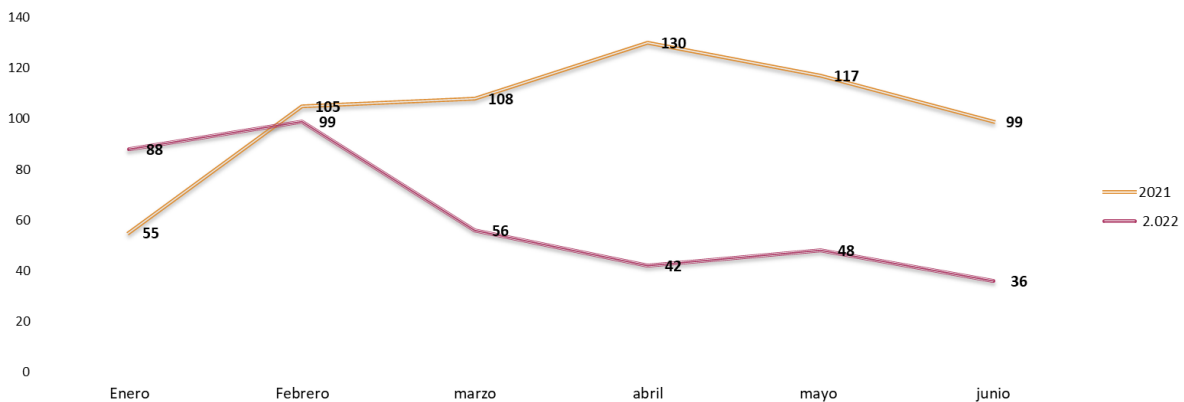
Radicación según tipificación



De la gráfica se concluye que las tipologías de solicitudes que presentaron mayor disminución fueron el reclamo y la petición, con variaciones del 60,6% y 18,9%, respecto del periodo anterior; en contraste la tipología con mayor variación absoluta positiva fue la de consulta, ubicándose en (2.740) cuya participación porcentual asciende al 100% en relación a la vigencia anterior; se resalta el incremento respecto a solicitudes de información, las cuales ascendieron a 1.112, esta corresponde a una variación del 100% de un periodo a otro.

De acuerdo con los datos consolidados en las bases de datos respecto a los requerimientos del Defensor del Consumidor Financiero, se evidenció que durante el primer semestre de 2022 en Fiduprevisora S.A. se recibieron 369 solicitudes frente a 614 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución absoluta de 245 quejas, la evolución mensual de las solicitudes se presenta a continuación:

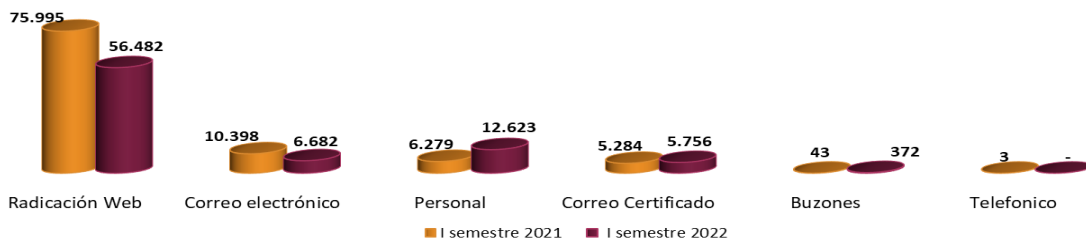
Defensor del Consumidor Financiero



De la representación gráfica que antecede se evidencia que enero y febrero fueron los meses con mayor número de radicados durante el semestre con 88 y 99 solicitudes respectivamente, para los meses de marzo a mayo el promedio mensual se ubicó en 49 solicitudes, marcando una tendencia a la baja hasta el mes de junio, periodo en el que las solicitudes alcanzaron el punto más bajo ubicándose en 36.

En cuanto al comportamiento de solicitudes radicadas a través de cada uno de los canales dispuestos por Fiduprevisora S.A., se observó que el predilecto por los usuarios para ejercer su derecho a la consulta durante el primer semestre de la vigencia 2022 fue la página web con una variación absoluta negativa de 19.513 solicitudes en relación con el mismo periodo de la vigencia anterior. Así mismo se puede evidenciar una disminución de solicitudes allegadas por correo electrónico, canal que tuvo una variación frente al mismo periodo anterior de 3.716; lo que nos llevaría a una disminución entre estos dos canales de 23.229 cifra que se encuentra significativa; sin embargo, en relación con los periodos comparados, se encuentra que el canal personal, tuvo un aumento de 6.344 solicitudes.

Canales de radicación de PQR

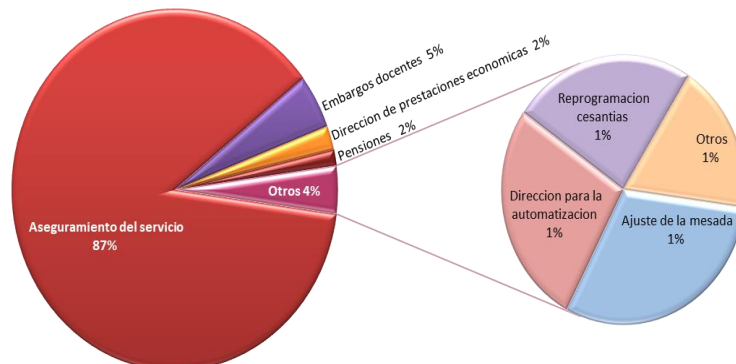


En contraste, los canales menos predilectos por los usuarios para radicar sus solicitudes fueron el telefónico y los buzones, comportamiento que probablemente tiene su sustento en la finalización del periodo de emergencia sanitaria.

Gestión por dependencia

En lo que respecta a las áreas que deben gestionar las solicitudes, se observó que las mayores asignaciones estuvieron direccionadas al equipo de aseguramiento en la calidad del servicio quien aportó en gestión un 87%, en orden descendente continúan embargo a docentes, pensiones, dirección de prestaciones económicas, ajuste de la mesada, dirección para la automatización y reprogramación de cesantías áreas que gestionaron el 9% del total de las solicitudes radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2022, el 4% restante corresponde a temas que abordan las diferentes áreas de la Fiduciaria.

Asignación por dependencia



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



En línea con lo descrito en el párrafo que antecede, la siguiente tabla resume en forma desagregada las causales más frecuentes y con mayor incidencia dentro de las solicitudes radicadas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia en curso, en el siguiente orden: sanción por mora, aporta el 15,5% , las pensiones tienen incidencia en un 14,9%, las cesantías por su parte un 14,6%, y sucesivamente las demás causales, que en su mayoría se relacionan con la atención de los usuarios del Fomag.

Causales	I semestre 2022	% Participación
Sancion Por Mora	12.660	15,5%
Solicitud Primera Vez Via Administrativa	4.676	37%
Informacion Estado Sancion Por Mora	3.541	28,0%
Pago Tardio Intereses A Las Cesantias	2.754	21,8%
Otros	1.689	13,3%
Pensiones	12.206	14,9%
Otros	2.922	23,9%
Estado Actual Prestacion	2.228	18,3%
Apertura De Cuenta	1.870	15,3%
Embargos Prestaciones	1.186	9,7%
Traslado Sitio De Pago	842	6,9%
Desembargos Prestaciones	690	5,7%
Mesadas Causadas Y No Cobradas	687	5,6%
Valoracion Medica	633	5,2%
Certificado Escolaridad Para Sustitucion	619	5,1%
Reprogramacion Mesada Pensional	529	4,3%
Cesantias	11.928	14,6%
Sancion Por Mora / Primera Vez Via Administrativa	4.795	40,2%
Informacion De Fallos Sancion Por Mora	2.087	17,5%
Estado Actual Prestacion	1.594	13,4%
Reprogramacion Cesantias Parciales	1.077	9,0%
Otros	1.037	8,7%
Reprogramacion Cesantias Definitivas	763	6,4%
Reprogramacion De Pago	575	4,8%
Intereses A Las Cesantias	6.362	8%
Pago Tardio Intereses A Las Cesantias	1.393	21,9%
Verificacion Liquidacion Intereses	1.301	20,4%
Fecha De Pago	1.289	20,3%
Reprogramacion Intereses A Las Cesantias	1.037	16,3%
Certificado De Pago	948	14,9%
Otros	394	6,2%

Causales	I semestre 2022	% Participación
Certificados	5.782	7%
Otros	2.231	38,6%
Escolaridad	1.277	22,1%
Comprobante De Nomina	861	14,9%
Extracto Intereses Cesantias	837	14,5%
Valoracion Medica	576	10,0%
Mesada Pensional	5.478	7%
Apertura De Cuenta	1.298	23,7%
Embargos	1.108	20,2%
Otros	1.077	19,7%
Traslado Sitio De Pago	829	15,1%
Descuentos Cooperativas O Libranzas	590	10,8%
Desembargos	576	10,5%
Estado Actual Prestacion	4.069	5%
Cesantia Definitiva	1.599	39,3%
Cesantia Parcial	989	24,3%
Pension De Jubilacion	873	21,5%
Pension Sustitucion	608	14,9%
Reprogramacion	3.382	4%
Cesantias Parciales	1.390	41,1%
Otros	1.151	34,0%
Pension	841	24,9%
Afiliaciones	2.502	3%
Otros	1.284	51,3%
Activacion Servicios De Salud	476	19,0%
Afiliacion Beneficiarios A Salud	308	12,3%
Afiliacion Usuarios Por Orden Judicial (Upc Adicional)	217	8,7%
Solicitud De Traslados De Punto De Atencion De Salud De Docentes Activos	217	8,7%
Registro Pagina Web	2.441	3%
Desbloques	2.090	85,6%
Otros	351	14,4%
Ofc Bogota Certificados	2.263	3%
Comprobante De Nomina	1.031	45,6%
Otros	657	29,0%
Extracto Intereses Cesantias	575	25,4%
Solicitud De Informacion	2.084	3%
Fiduprevisora General	1.653	79,3%
Otros	431	20,7%
Otros desde 779 hasta 1	10.758	13%
Total	81.915	100%

Análisis de oportunidad de respuesta

En términos de oportunidad, para el presente ejercicio se consideraron las siguientes disposiciones normativas:

- Para solicitudes radicadas hasta el 17 de mayo de 2022 una franja de tiempo de (30) días siguientes a su recepción, según decreto 491 de 28 de marzo de 2020.
- Para solicitudes radicadas hasta el 17 de mayo de 2022 una franja de tiempo de (15) días siguientes a su recepción, según ley 2207 de 2022.

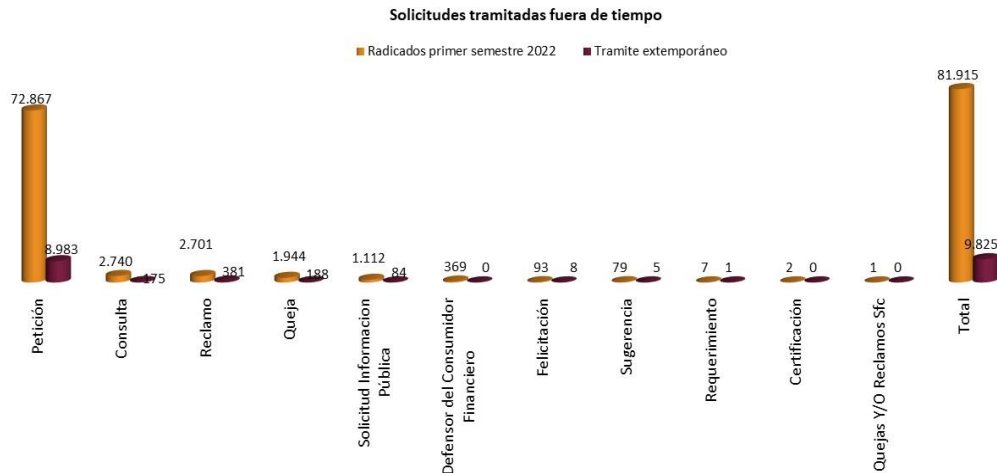
En consecuencia, con lo descrito y dada la derogación de la norma transitoria vuelve a estar en vigencia lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Del análisis de la información contenida en la base de datos de Orfeo y en línea con la información de la siguiente tabla se observó que, de un total de 9.825 solicitudes atendidas de forma extemporánea, un 12,3% correspondió a peticiones, 6,4% a consultas y 14,1% a reclamos; el porcentaje total de solicitudes atendidas de forma extemporánea sobre el total de solicitudes recibidas en el semestre se ubicó en 12%, cifra que contrasta y registra una disminución con respecto al 13% registrado en la vigencia anterior.

Tipo de Solicitud	Radicados primer semestre 2022	Tramite oportuno	Pendientes de gestión	Tramite extemporáneo	% respuesta fuera de tiempo
Petición	72.867	57.362	6.522	8.983	12,3%
Consulta	2.740	2.314	251	175	6,4%
Reclamo	2.701	1.936	384	381	14,1%
Queja	1.944	1.557	199	188	9,7%
Solicitud Información Pública	1.112	908	120	84	7,6%
Defensor Del Consumidor Financiero	369	369	0	0	0,0%
Felicitación	93	77	8	8	8,6%
Sugerencia	79	63	11	5	6,3%
Requerimiento	7	6	0	1	14,3%
Certificación	2	2	0	0	0,0%
Quejas Y/O Reclamos Sfc	1	1	0	0	0,0%
Total	81.915	64.595	7.495	9.825	12,0%
Participación Porcentual	100%	79%	9%	12%	100,0%

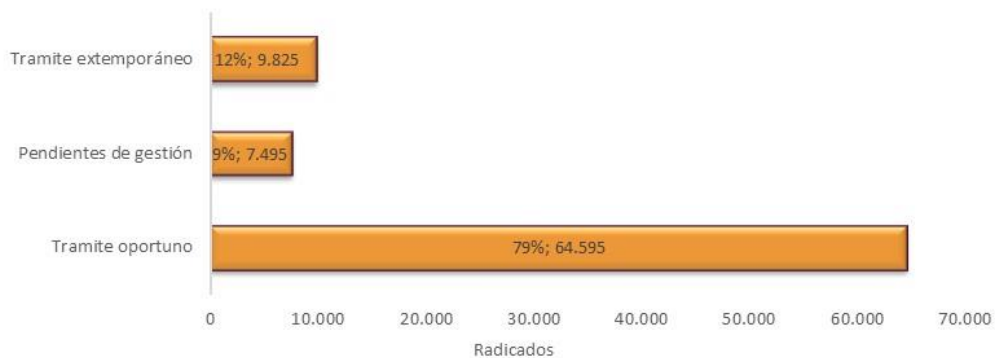
De la gestión de solicitudes radicadas en la entidad se evidencia que, del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2022, el 79% fueron atendidas dentro de los términos de ley (30 días) y el 9% se encontraban pendientes de gestión a la fecha de este informe. (Conforme a la norma vigente en su momento)

A continuación, se presentan las solicitudes tramitadas fuera de los términos legales (30 días hasta el 17 de mayo de 2022) - (15 días desde el 18 de mayo de 2022) por tipología:

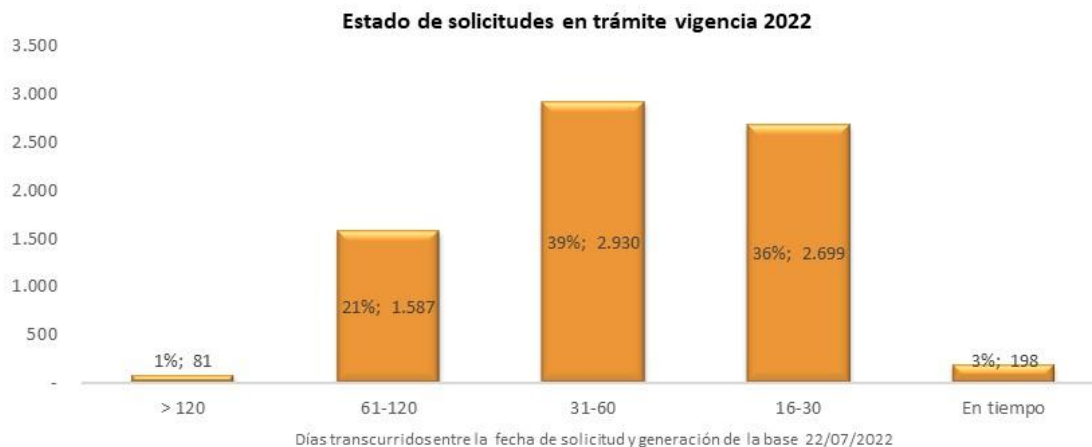


Si siguiendo con el análisis de las cifras, la siguiente grafica representa el estado de la gestión del total de las solicitudes con corte a 30 de junio de 2022:

Estado de Solicitudes



De los conceptos graficados, la respuesta extemporánea y oportuna se encuentran relacionadas con las solicitudes atendidas por fuera de términos o dentro de los definidos como límite para que la entidad emita un pronunciamiento de fondo. El grupo restante denominado “pendientes de gestión” presenta el siguiente comportamiento, teniendo como fecha de corte para el cálculo de la franja de gestión, el 22 de julio de 2022:



De la gráfica anterior se puede concluir que del total de las solicitudes que se encuentran en gestión, el 3% se encuentra en tiempos, el 36% se encuentran vencidas dentro de la franja de 16 a 30 días, el 39% se encuentra vencido dentro de la franja de 31 a 60 días, el 21% se ubica en la franja de 61 a 120 días de vencido y el restante 1% supera los 120 días de vencimiento, situación que actualmente busca ser remediada por diferentes planes de acción enfocados en la causa raíz independiente en cada escenario que genera la extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes de los consumidores financieros.

II. Calidad de las respuestas emitidas

Como soporte de la calidad de la respuesta a solicitudes, Fiduprevisora aplica la medición a través Net Promoter Score o indicador de la experiencia del cliente; que mide las probabilidades de que los clientes recomienden la empresa y se obtiene por medio de una encuesta con preguntas y bajo la siguiente metodología:

El NPS es la respuesta a una pregunta en una escala del 0 al 10

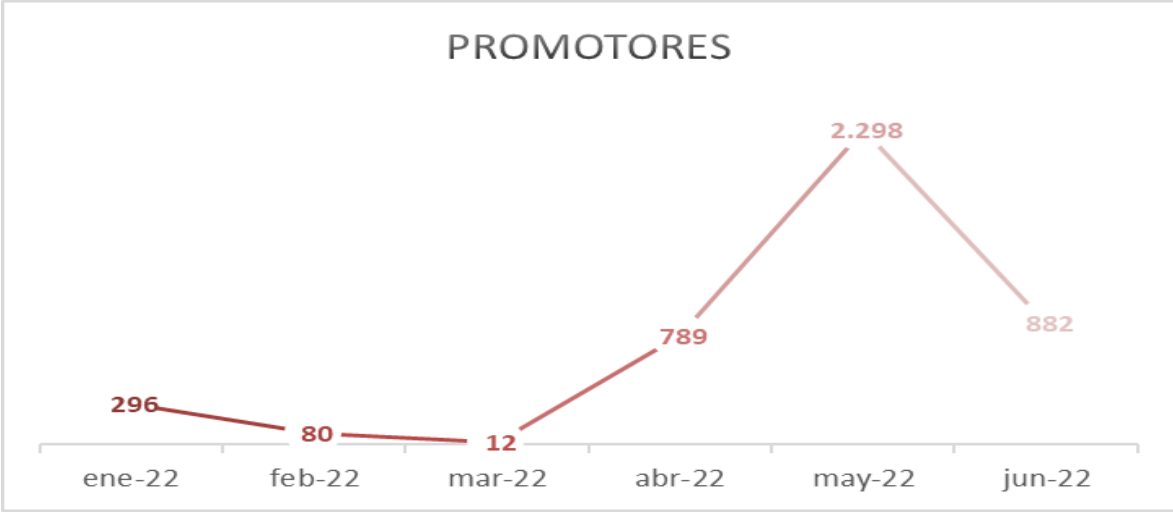


Una vez recopiladas todas las respuestas, se calcula cuántas se tienen en cada una de las siguientes categorías:

- Promotores: clientes que respondieron con una puntuación de 9 o 10.
- Neutros: clientes que respondieron con una puntuación de 7 u 8.
- Detractores: clientes que respondieron con una puntuación de 0 a 6.

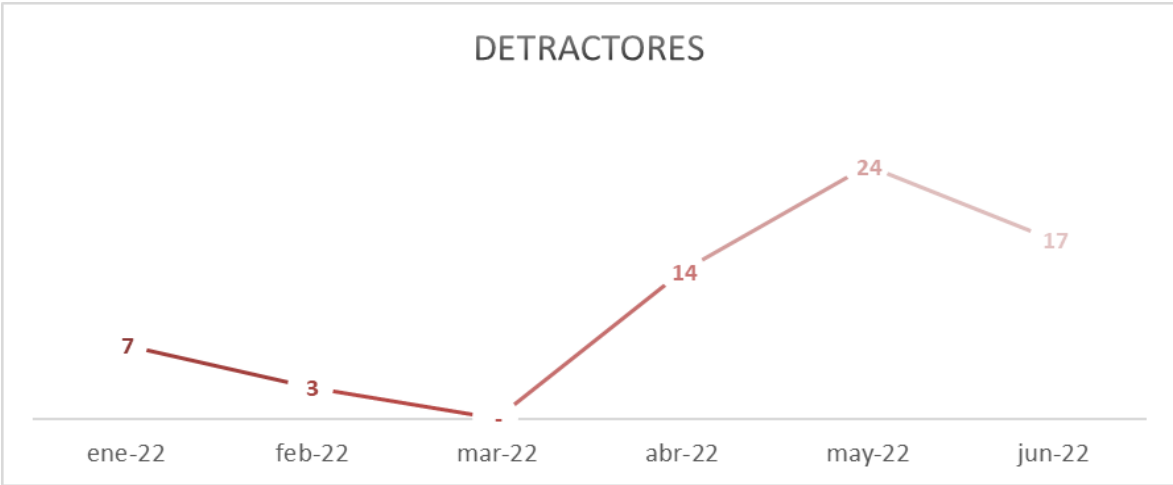
El resultado de los análisis de la medición efectuada por la Gerencia de Servicio al Cliente en el primer semestre de 2022 se representa por medio de los siguientes gráficos:

Los promotores son clientes satisfechos que recomendarán a la compañía a sus amigos y familiares, basados en su experiencia.



Teniendo como punto de partida los datos graficados, se tiene que el promedio semestral de promotores se ubica en 713.

Por su lado los detractores son clientes insatisfechos que no solo se podrían perder, sino que también podrían disuadir a posibles nuevos clientes de obtener más información sobre la empresa.

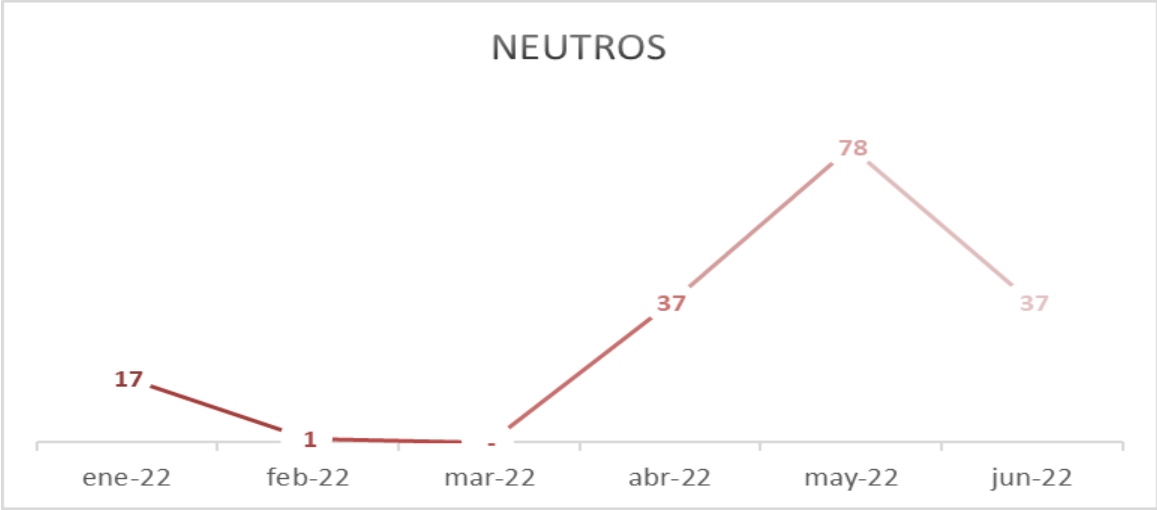


A partir de las cifras del gráfico se puede concluir que el promedio semestral de detractores se ubica en 11.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

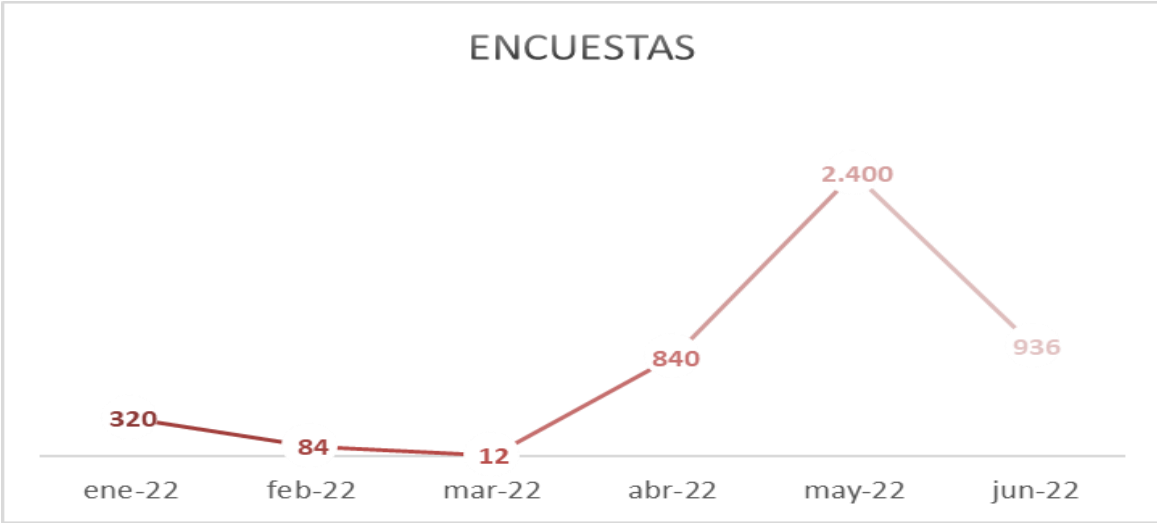


Finalmente están los clientes neutros, los cuales no están sumamente satisfechos, por lo que existe el riesgo de que elijan a un competidor.



De acuerdo con los datos del grafico se puede concluir que el promedio semestral para los consumidores financieros con calificación nuestra se ubico en 28.

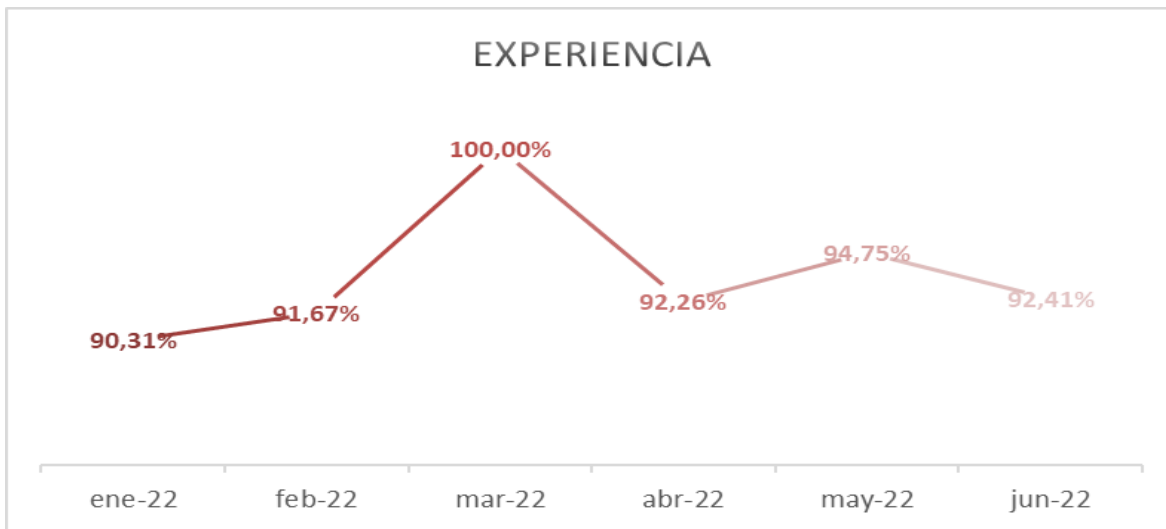
El nivel total de encuestas realizadas para el semestre se ubicó en 4.512, las mismas distribuidas según gráfica:



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Con respecto al indicador Net Promoter Score, cuyo objetivo es conocer la experiencia de los clientes, se evidenció que su promedio para el primer semestre de la vigencia 2022 se ubicó en 93.6%; sin embargo, es preciso que la entidad enfoque sus esfuerzos en identificar las causas raíz de los usuarios detractores y neutros, esto puede significar una mejoría en el sistema a nivel general.



Frecuencias e impactos por usuario Financiero:

El siguiente cuadro representa el comportamiento de los radicados interpuestos ante la entidad y sus reincidencias así: el 37.8% de los peticionarios ha interpuesto una única vez su solicitud; el 16.9% ha interpuesto hasta 2 veces una solicitud y así sucesivamente se describe la cantidad de veces en que un peticionario reincide en su solicitud:

Cedulas-Usuarios Financieros	Veces	Radicados	% participación
30.987	1	30.987	37,8%
6.924	2	13.848	16,9%
1.931	3	5.793	7,1%
769	4	3.076	3,8%
333	5	1.665	2,0%
1	786	786	1,0%
1	1.387	1.387	1,7%
1	2.280	2.280	2,8%
1	6.266	6.266	7,6%
41.552	104	81.915	100%

En la siguiente tabla se puede apreciar el detalle de las posibles reincidencias que estarían siendo generadas por un grupo de peticionarios, redundando en mayor carga operativa para la entidad por consumidores financieros con más número de radicados durante el semestre así:

Grupos	Solicitante	Radicados	Participación
0	1	6.266	7,6%
1	63	13.988	17,1%
2	20	976	1,2%
3	24	711	0,9%
4	4	116	0,1%
5	10	215	0,3%
6	6	84	0,1%

Del cuadro anterior es importante considerar que el primer grupo de la tabla, representado por el 7,6% (6.266) del total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2022, no tienen asociada una cedula para la gestión efectiva de la solicitud.

En la misma línea se observa que el grupo No 1 representado por el 17.1% de las solicitudes que corresponden a 13.988, han sido interpuestas por 63 personas, dicho en otras palabras; este escenario representa que el sistema recibe en promedio 222 solicitudes por un mismo usuario financiero durante un semestre; ejercicio que se puede replicar para cada uno de los grupos a fin de determinar la forma como las reincidencias impactan el sistema. De otro lado, recomendamos adelantar un análisis de las causas que generan que una persona acuda a la entidad por más de una vez al mes.

III. Información publicada al ciudadano

Fiduprevisora S.A. se encuentra obligada a divulgar por medio de la página web de la entidad a la ciudadanía la cantidad de quejas y reclamos que recibe y responde.

Del ejercicio de verificación se observa que la Gerencia de Servicio al Cliente presenta diferencias en relación con los resultados arrojados por la base de datos que contiene la información, así:

Fuente	Cantidad de quejas y reclamos según Informes	Cantidad de registros según bases para quejas y reclamos	Diferencia
Fiduprevisora S.A.	4.484	4.645	-161
Defensor del Consumidor Financiero	308	369	-61

Al respecto, Auditoría Corporativa formulará las recomendaciones pertinentes a fin de que la entidad implemente los planes de acción respectivos para su remediación.

IV. Planes de mejoramiento

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora se encuentra ejecutando acciones estructurales de carácter tecnológico en el corto, mediano y largo plazo a fin de mejorar la atención de solicitudes y ha definido nuevos planes de mejora para subsanar las observaciones compiladas en el presente informe, las cuales tendrán seguimiento por parte del área de Auditoría Corporativa y demás entes externos, en el proceso continuo de mejorar los controles y el cumplimiento de las normas referentes a la Fiduciaria, tal y como se relacionan a continuación:

ID gestión interna	Elemento o aspecto relacionado	Descripción
10674	Estructura Organizacional	Alineación de la Infraestructura y Estructura organizacional: Del proceso de revisión a los elementos de estructura organizacional e infraestructura, se evidencia la ausencia del organigrama del sistema al igual que el diagrama de flujo que permitan visualizar la conformación e interacciones de la totalidad de los recursos físicos, técnicos y de personal que lo conforman, en el mismo sentido no se evidencian los lineamientos (políticas) bajo las cuales se definan de forma clara los niveles de responsabilidad para cada una de las partes (Agencias – CAU - Centro de llamadas), encargadas de atender asuntos relacionados con el SAC; precisando el alcance y los límites (procedimientos – segregación de funciones).
10675	Estructura Organizacional	Evolución, aspectos relevantes: Una vez ejecutados los procedimientos de auditoria cuyo objetivo fue verificar la adopción de planes de acción ante los pronunciamientos de la Junta Directiva y el Defensor del Consumidor Financiero (DCF), se evidencio que en lo concerniente al informe semestral que debe presentar el representante legal encargado del sistema, no está incorporando la evolución de aspectos importantes como el estado de las solicitudes al igual que las reiteraciones con respecto a los incumplimientos en términos de respuesta tanto para los requerimientos atendidos directamente por la entidad como los elevados al defensor del consumidor financiero, situación que aumenta el riesgo de sanciones por parte de los entes de control.
10676	Infraestructura	Integridad base de datos: Del proceso de verificación y cruce de la información contenida en la base de datos de Orfeo, se reiteran las debilidades con respecto a la captura y registro de información, validación de campos y cálculo en términos, situación actual que genera diferencias en los reportes estadísticos remitidos al ente de control, al igual que en los diferentes reportes socializados al interior de la entidad. Ver anexo 2.
10677	Información al Consumidor Financiero	Publicación Informe de Solicitudes: No se evidencia la publicación en la pagina web de la entidad de los informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2021, situación que representa incumplimiento a lo dispuesto en el literal h, del Artículo 11, de la ley 1712 del 6 de marzo de 2014.
10678	Criterios de Calidad	Oportunidad, Calidad y Clasificación Una vez ejecutados los procedimientos de auditoria y efectuadas las pruebas para verificar la calidad en respuesta, oportunidad, correcta clasificación e identificación de causa raíz, se evidenció que para todos los criterios evaluados existen incumplimientos normativos que podrían representar en sanciones para la entidad; esta situación actualmente se gestiona desde cinco (5) hallazgos 2 de revisoría fiscal (10336-10337) y 3 (9886-10046-10459) de Auditoria Corporativa

V. Conclusión

Una vez ejecutados los procedimientos de auditoria, cuyo objetivo se enfocó en el análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes; Auditoria Corporativa evidenció que en términos de oportunidad, la entidad viene cumpliendo en una proporción del 79% sobre el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, en el mismo sentido se evidenció que se encuentran en curso planes de acción para remediar las causas raíces que tienen afectación en los diferentes elementos y etapas del sistema, las que se espera aporten a la mejora continua y el logro de las metas y objetivos institucionales.

Cordialmente,



Auditor Corporativo

“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 (601) 6108161 / (601) 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.