

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 032 DE 2023**

Objeto: Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para la prestación de los servicios tecnológicos de implementación, puesta en operación, soporte técnico y mantenimiento sobre el sistema de telefonía IP basado en torretas y de grabación de llamadas tipo Trading de acuerdo con los requerimientos técnicos y funcionales establecidos por la Dirección de Infraestructura de Fiduprevisora S.A.

Apertura de la Invitación: 2 de noviembre de 2023.

Fecha límite para presentar observaciones: 7 de noviembre de 2023 hasta las 17:00 pm.

Respuesta a Observaciones: 10 de noviembre de 2023.

Recepción de Cotizaciones: 17 de noviembre de 2023 hasta las 17:00 pm.

Área Responsable: Dirección de Infraestructura – Vicepresidencia de Tecnología e Información.

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A. aclara que la presente invitación a cotizar en ningún caso podrá considerarse oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

Así las cosas, se precisa que el fin de esta solicitud es el de analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

1.1. Régimen Jurídico

La presente solicitud de cotización se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 la cual establece lo siguiente: “DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES. El parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: “Artículo 32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.



En todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la presente ley”, especialmente a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

Sin perjuicio de lo anterior, la presente invitación está sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduciaria La Previsora S.A.

1.2. Confidencialidad de la Información

Los interesados se obligan con Fiduprevisora S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión de la presente invitación, garantizando por todos los medios a su alcance, que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

1.3. Protección de datos personales

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta solicitud de cotización; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y demás normas concordantes que la adicionen, aclaren o modifiquen, por las cuales se establecen disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos; y además, bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados deberán manifestar en su cotización, que, para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitados los siguientes medios de contacto: _____

Fiduprevisora S.A., informa que para el mismo efecto tiene habilitados los siguientes canales de atención: página WEB <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>; Teléfono: (1) 756 6633 y dirección física: calle 72 # 10-03, Bogotá, Colombia.

1.4. Criterios Ambientales

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a cotizar, el cual podrá ser consultado a través de la página web www.fiduprevisora.com.co, en el link que se relaciona a continuación:

https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos_del_SIG_proveedores_contratistas.pdf.



1.5. Matriz Riesgos

N°	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA	A QUIEN SE LE ASIGNA
1	Interna	Planeación	Operacional	No contar con el presupuesto para la adquisición del bien y/o servicio	-No adquisición del bien y/o servicio -Demoras en el inicio de la etapa de selección	3	3	6	Alto	Entidad
2	Interna	Planeación	Operacional	Errores en los pliegos de condiciones y/o en la invitación a cotizar	-Demoras en la adjudicación del contrato -Adquirir productos o servicios que no satisfacen las necesidades del área usuaria -Reprocesos	3	2	5	Medio	Entidad
3	Externo	Ejecución	Operacional	Incumplimiento en las especificaciones técnicas contratadas	Afectación en la calidad del producto y/o servicio	4	4	8	Extremo	Contratista
4	Externo	Ejecución	Operacional	No cumplimiento en la entrega de los bienes y/o servicios contratados	Incumplimiento del contrato	3	3	6	Alto	Contratista

1.6. ALCANCE

Brindar los servicios tecnológicos para el suministro, instalación, configuración e implementación, interconexión y soporte técnico sobre la plataforma de servidores y torretas IP que soportan el sistema de telefonía IP y de grabación para la Vicepresidencia de Inversiones de Fiduprevisora S.A. Esta implementación debe cumplir con especificaciones de alta disponibilidad.

1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

1.7.1 La solución debe garantizar un esquema de alta disponibilidad 2n activo-activo, en datacenter principal y datacenter alternativo tanto en los componentes esenciales de la telefonía IP basada en torretas como en la grabación asociada.

1.7.2 El diseño de la solución deberá incluir alternativas de contingencia a nivel de las torretas para soportar eventos en los que se impida el normal acceso al sitio de trabajo. Un trader podrá, con las debidas autorizaciones, acceder al sistema con un cliente de software



instalado en un computador conectado a la red de Fiduprevisora mediante conexiones seguras, con los dispositivos de audio adecuados.

- 1.7.3 La plataforma tecnológica implementada debe soportar el acceso al sistema de administración a través de diferentes perfiles de usuario.
- 1.7.4 En cualquier escenario esta administración solo se podrá hacer a través de protocolos seguros (SSH o HTTPS), en ningún escenario sería permitido la habilitación de protocolo planos o altamente vulnerables en su confidencialidad (HTTP o TELNET).
- 1.7.5 La solución de mesa de dinero a implementar se debe integrar al sistema de telefonía Cisco Webex Calling implementado en Fiduprevisora mediante 120 troncales SIP.
- 1.7.6 La arquitectura de la solución de la mesa de dinero deberá basarse al 100% en los protocolos IP y SIP, así como contar con mecanismos de cifrado implementados para las comunicaciones asociadas a las torretas.
- 1.7.7 Suministro de veintidós (22) torretas en hardware con funcionalidades para operar de manera remota en diferentes locaciones a nivel nacional mediante una conectividad VPN; se deben incluir todos los equipos y elementos necesarios para asegurar este modo de conexión.
- 1.7.8 Suministro de dieciséis (16) torretas basadas en software para implementar en modo contingencia.
- 1.7.9 Las torretas suministradas deben asegurar funcionalidades que aseguren las siguientes cantidades de comunicaciones simultáneas:
 - Doce (12) torretas con 2 comunicaciones simultáneas
 - Ocho (8) torretas con 10 comunicaciones simultáneas.
 - Dos (2) torretas con 18 comunicaciones simultáneas
- 1.7.10 Cuarenta y cuatro (44) canales de grabación, discriminados así por torreta:
 - Un (1) canal de grabación por cada torreta de 2 comunicaciones simultáneas (grabación mezclada de la comunicación de los dos handsets).
 - Tres (3) canales de grabación por cada torreta de 10 comunicaciones simultáneas (canal por handset independiente y una relación de 1 canal por cada 8 speakers).
 - Cuatro (4) canales de grabación por cada torreta de 18 comunicaciones simultáneas (canal por handset independiente y una relación de 1 canal por cada 8 speakers).
- 1.7.11 Dos (2) handsets y un micrófono por torreta.



1.7.12 Software de estadísticas y gestión de las comunicaciones que permita tener reportes:

- Por tipo de llamada realizadas, recibidas, entre otras.
- Por grupos de mesa.
- Por tiempos de llamada.
- Por directorio personal, corporativo, general, entre otros.
- Por extensión.
- Visibilidad de fechas y horas que estuvo activo cada usuario.
- En línea e históricos.

1.7.13 Suministro de diez (10) torretas basadas en celular para IOS y/o Android, que incluya todos los componentes de core para su conexión usando datos móviles y alcanzando la infraestructura de la mesa de dinero de manera segura.

El sistema de mesa de dinero deberá contar con las siguientes facilidades:

1.7.14 Las torretas deberán al menos manejar por sí solas hasta 24 comunicaciones en canales independientes y deberá escalarse solamente por software.

1.7.15 Debe ser un sistema de trading diseñado 100% para esta labor. Los recursos deben ser exclusivos para la mesa de dinero y con aplicaciones y roadmap sobre la solución de Torretas financieras definido, sin una dependencia del sistema de telefonía.

1.7.16 Calidad de alta fidelidad en audio.

1.7.17 Deben poder soportar la conexión de periféricos como USB para uso de diademas alámbricas o inalámbricas torretas basadas en software.

1.7.18 Soportar PoE.

1.7.19 Permitir al menos 4 vistas únicas que contengan múltiples aplicaciones permitiendo navegar entre ellas con total facilidad.

1.7.20 Manejo de listado de números de acceso rápido e inmediato.

1.7.21 Debe ser posible visualizar cualquier recurso del sistema (líneas, contactos y DDIs), funciones, estado de la llamada, contestar llamadas entrantes. La configuración de la visualización de las llamadas entrantes puede hacerse sobre botones flotantes o fijos.

1.7.22 Historial de llamadas con al menos 200 registros.

1.7.23 Directorio para ver todos los contactos disponibles.

1.7.24 La cantidad de teclas o recursos de configuración en pantalla no debe ser menor a 500.



- 1.7.25 Envío de doble trama simultánea al sistema de grabación, directamente realizado por las torretas físicas.
- 1.7.26 Capacidad de realizar doble envío de trama simultánea al sistema de grabación cuando se este trabajando sobre las torretas basadas en software y en Mobile.
- 1.7.27 Debe tener habilidades de captura, reenvío, rediscado o transferencia de llamadas.
- 1.7.28 Capacidad de teclas programables de función o marcación rápida.
- 1.7.29 Capacidad de marcar los paquetes de voz para permitir aplicar políticas de QoS, sobre el tráfico de las torretas.
- 1.7.30 Capacidad para cifrar todas las comunicaciones desde las torretas, hacia el servidor.
- 1.7.31 Soportar una lista de presencia que le permita a cada trader ver quien de sus contrapartes está registrado.
- 1.7.32 El sistema debe permitir manejar perfiles de usuario para que cada trader o funcionario se pueda registrar en las diferentes torretas y operar con su perfil preconfigurado. Esto con el fin de dar movilidad a los traders cuando así se requiera. La autenticación de estos usuarios deberá hacerse contra el directorio activo de Fiduprevisora.
- 1.7.33 Permitir el manejo de varias conferencias en el mismo terminal y soportar el manejo de líneas privadas. Permitir la transferencia de llamadas a otro trader con solo pulsar una tecla. Soportar el manejo de teclas preconfiguradas para llamadas de emergencia (123, policía, etc.)
- 1.7.34 El sistema debe permitir realizar las funciones de llamada en espera de forma manual o automática.
- 1.7.35 Capacidad para tener una cola de espera única para cada trader.
- 1.7.36 Manejo de una agenda electrónica común para todos los usuarios de mínimo 10.000 registros.
- 1.7.37 El sistema debe estar basado en estándares del mercado como Linux, Unix o Windows (preferiblemente Linux).
- 1.7.38 Capacidad de generar algún tipo de alerta al Trader en caso de desconexión de la torreta física con los servidores de grabación.
- 1.7.39 El sistema debe contar con servicios de megafonía, escucha abierta y transmisión de comunicaciones masivas directamente a los altavoces de los traders. Los jefes de mesa podrán hacer broadcast (envío de mensajes masivos de megafonía) a todos los integrantes de su grupo o a la mesa en general ingresando directamente por el altavoz de cada torreta.



La interfaz gráfica de cada torreta debe soportar como mínimo:

- 1.7.40 Pantalla táctil.
- 1.7.41 Teclado numérico.
- 1.7.42 Capacidad de soportar mínimo 500 campos en diferentes vistas, que pueden ser libremente programables como líneas, repertorios o teclas de facilidades.
- 1.7.43 Barra de herramientas o aplicaciones.
- 1.7.44 Mostrar la fecha y hora.
- 1.7.45 Señalización de estado gráfico sobre los botones.
- 1.7.46 Los botones pueden ser libremente configurados con colores.
- 1.7.47 Los botones pueden ser movidos, copiados y/o borrado.
- 1.7.48 Hold manual o automático. Los perfiles deberán permanecer en el sistema centralizado.
- 1.7.49 Facilidad integrada de push-to-talk.
- 1.7.50 Soportar el procedimiento Login/Logon.
- 1.7.51 Las torretas deben presentar una identificación visual de los canales activos.
- 1.7.52 Mínimos niveles de ruido y temperatura. Indicar en dB niveles de ruido y en °C niveles de temperatura en operación.
- 1.7.53 El sistema debe contar con capacidad free seating, es decir, sin importar si el trader se loguea en otra torreta se llevará su configuración con él, sin necesidad que un administrador intervenga.
- 1.7.54 En el caso de torretas tipo software y/o móvil deben estar en la capacidad de manejar al menos 4 llamadas simultaneas canales de altavoz para asegurar el servicio de los traders con las funcionalidades básicas descritas anteriormente.
- 1.7.55 En las torretas por software o de móviles deben poderse usar el mismo perfil de una torreta física.
- 1.7.56 Reproducción configurable entre los últimos 20 y 60 segundos de lo ocurrido sobre los speakers.
- 1.7.57 La solución debe incluir un sistema de grabación con capacidad para almacenar las llamadas salientes y entrantes de las torretas de la solución por lo menos de un año online.



El sistema de grabación debe estar configurado e implementado en modo activo hacia el sistema de mesa de dinero, en cada uno de los datacenter de Fiduprevisora en esquema de alta disponibilidad (2N, activo-activo). Las torretas IP deben generar los flujos de grabación de manera directa y simultánea hacia los sistemas de grabación.

INFRAESTRUCTURA.

1.7.58 La solución debe tener capacidad de virtualizarse sobre VMWare en los servidores de Fiduprevisora. El PROVEEDOR deberá entregar los requerimientos técnicos de cada uno de los servidores que se van a colocar, para que estos sean aprovisionados sobre la infraestructura de Fiduprevisora S.A.

GESTION Y MONITOREO.

1.7.59 Se debe implementar una solución de gestión y monitoreo que permita al contratante tener una visualización gráfica en modo consola del estado de salud y desempeño de la solución ofertada, con alertamiento por medio de correo electrónico y Microsoft Teams sobre las fallas ocurridas. Esta solución será implementada sobre servidores virtuales provistos por Fiduprevisora.

ALMACENAMIENTO Y BACKUPS.

1.7.60 El proveedor debe entregar los requerimientos para que Fiduprevisora S.A. suministre el sistema de almacenamiento teniendo en cuenta una retención de 10 años.

1.7.61 Se debe considerar la migración de los datos y audios actualmente almacenados, garantizando el tiempo de retención de 10 años. El sistema de grabación actual es un NICE NTR en 2N con 11.000 registros en formato .WAV.

1.7.62 La plataforma propuesta debe tener total integración con la herramienta de backups Comvault.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

1.7.63 El PROVEEDOR debe incluir en la propuesta el soporte y mantenimiento en modalidad 5x8 tanto local para los niveles 1 y 2, y contar con soporte del fabricante que cubra el nivel 3 y 4. El mantenimiento ofertado tiene como objetivo asegurar la continuidad de la operación de la solución ofrecida por el PROVEEDOR en la presente Cotización, y debe contar como mínimo con un mantenimiento preventivo al año y correctivos ilimitados por el tiempo del contrato.

1.7.64 El servicio de soporte debe incluir actualizaciones de versiones de la plataforma durante la vigencia del contrato asegurando el debido soporte por parte del Fabricante.



- 1.7.65 El PROVEEDOR deberá entregar certificación del fabricante que lo avale para la instalación, soporte y mantenimiento de la solución objeto del contrato.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

- 1.7.66 El PROVEEDOR deberá cumplir con ANS según la clasificación de fallas presentadas con el servicio, de acuerdo con los siguientes niveles de criticidad:

Alta: Afectación a la operación mayor del 50%.

Media: Afectación a la operación entre el 10 y 50%.

Baja: Afectación menor del 10%

Requerimiento: No hay afectación del servicio y se maneja como una mejora.

- 1.7.67 Los ANS se deben garantizar en horario 5x8, aplicados de acuerdo con los niveles de criticidad mencionados anteriormente y cumpliendo los siguientes tiempos:

Tiempo de atención: tiempo transcurrido desde la apertura del caso, hasta el primer contacto del especialista que atenderá el caso con el líder técnico de Fiduprevisora S.A.

Tiempo de solución: Es el tiempo que transcurre desde que se apertura el ticket hasta que se proporcione una solución temporal o definitiva. En casos en que el incidente tenga una máxima complejidad este tiempo de solución puede abarcar el diagnóstico definitivo del problema.

PRIORIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
ALTA	30 minutos	2 Horas
MEDIA	1 hora	3 Horas
BAJA	2 horas	12 Horas
REQUERIMIENTO	3 horas	36 Horas

IMPLEMENTACIÓN.

- 1.7.68 El PROVEEDOR deberá entregar a Fiduprevisora un plan de trabajo con las actividades a desarrollar y los tiempos que lleva cada una de ellas. Dentro del plan de trabajo se deben incluir los tiempos de entrega y entrada en funcionamiento del servicio. Este plan de trabajo no debe superar los tres (3) meses.

- 1.7.69 El PROVEEDOR debe garantizar la continuidad del servicio para lo cual, en caso de ser necesario, debe acordar con el proveedor actual un período de transición de hasta dos (2) meses. Durante este periodo el PROVEEDOR acordará con el actual proveedor del servicio los pagos mensuales por el mismo valor actualmente acordado con Fiduprevisora S.A. la facturación mensual actual es de \$27.704.787. Una vez el PROVEEDOR haga entrega de la plataforma con todos los requerimientos obligatorios de operación, podrá iniciar la facturación a Fiduprevisora S.A.



1.7.70 El PROVEEDOR debe incluir dentro de la propuesta, como mínimo, tres (3) tipos de capacitaciones:

Una (1) capacitación de carácter técnico relacionada con la gestión y administración de la plataforma.

Dos (2) capacitaciones de tipo funcional para los traders relacionada con la operación, configuración, manejo y funcionalidades disponibles de las torretas a nivel hardware y software.

Una (1) capacitación asociada a temas de riesgos y cumplimiento en la que se traten temas de funcionamiento, búsquedas y gestión del sistema de grabación. los accesos al sistema de grabación.

1.8 OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA

1.8.1 El PROVEEDOR debe garantizar que la solución en su conjunto (Torretas y sistema de grabación), contará con la capacidad suficiente para operar al 100% sin reúsos y que la totalidad de componentes, disponen de una capacidad de crecimiento de hasta el 20%, sin necesidad de ningún tipo de adiciones de hardware o cualquier otro componente físico asociado al core del sistema.

1.8.2 Elaborar un plan de entrega de la plataforma, dos meses antes de la finalización del servicio contratado.

1.8.3 Realizar la configuración e implementación de los controles tecnológicos dentro de la plataforma tecnológica ofertada que se requieran para dar cumplimiento a la normatividad establecida por el Autorregulador del mercado de valores y la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.8.4 El PROVEEDOR debe garantizar que la solución en su conjunto (Torretas y sistema de grabación) se mantendrá en versiones de hardware y software que garanticen el debido soporte y mantenimiento por parte del fabricante. En caso de requerir cualquier actualización esta deberá ser informado con al menos seis meses al supervisor del contrato y no tendrá costo adicional para Fiduprevisora S.A.

1.9 DURACIÓN

La duración estimada para la prestación del servicio es entre tres (3) y hasta de cinco (5) años.



1.10 FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, los pagos se realizarán en mensualidades vencidas previa certificación y aprobación por parte del supervisor del Contrato y de un informe de actividades realizadas por el CONTRATISTA en el período de facturación.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN.

2.1 Forma de presentación de la Cotización

Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico y/o plataforma SECOP II, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

2.2 Documentos de carácter jurídico y financiero

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

- I. Certificado de Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.
- II. Registro Único Tributario – RUT.
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2022.

2.3 Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

N°	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

Nota* se recomienda que preferiblemente la experiencia relacionada no sea superior a 5 años respecto de la actual vigencia.

3. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la propuesta debe presentarse en pesos colombianos, debe incluir impuestos, tasas y/o contribuciones a los que haya lugar, así como costos directos e indirectos.



Si el servicio se encuentra exento o excluido del IVA, es pertinente informar las razones financieras, tributarias y/o jurídicas que así lo contemplen.

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ANTES DE IVA	IVA (En caso de aplicar)	VALOR TOTAL
VALOR DEL SERVICIO	36 MESES			
	60 MESES			

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conoceremos las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los procesos de contratación.

Agradecemos su participación.

FIDUPREVISORA S.A.

Elaboró: R. Álvarez - Profesional Inteligencia de Mercados.

Revisó: Christian Ramiro Fandino Riveros - Gerente de Adquisiciones & Contratos.

Aprobó: Hollman Andrés Suescun Méndez – Director de Infraestructura.

“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.