

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 004 DE 2026**

**Objeto:** Fiduprevisora está interesada en recibir cotizaciones para contratar los servicios especializados de administración, organización, aplicación de criterios de disposición final (selección, eliminación y conservación total), almacenamiento y custodia del archivo, el cual está compuesto de documentos en soportes físicos, ópticos, electrónicos y/o magnéticos; de conformidad con (I) el alcance, (II) las condiciones del servicio requerido, (III) las políticas de FIDUPREVISORA aplicando los instrumentos de gestión documental (Programa de Gestión Documental - PGD, Plan Institucional de Archivo - PINAR, Sistema Integrado de Conservación - SIC, Tablas de Retención Documental – TRD, Tablas de Valoración Documental – TVD, Manual de Gestión Documental y Control de Registros ML-GAD-004-001, Disposición Final MP-GAD-04-012 y los demás manuales de procedimientos incorporados al Sistema Integrado de Gestión - SIG) y (IV) las normas legales vigentes del Archivo General de la Nación y demás normas aplicables.

**Apertura de la Invitación:** 23/01/2026.

**Fecha límite para presentar observaciones:** 03/02/2026 hasta las 18:00 horas.

**Respuesta a Observaciones:** 10/02/2026.

**Recepción de Cotizaciones:** 18/02/2026 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co) y/o plataforma SECOP II.

**Área Responsable:** Gerencia de Gestión Documental – Vicepresidencia de Desarrollo y Soporte Organizacional.

**Contacto:** [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto: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 regirán 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

Sobre el particular, se recuerda que, de acuerdo con lo consagrado en el literal e) del artículo 11.2.6.1.2. del Decreto 2555 de 2010 “(...) *Tanto las auditorías externas que se realicen en desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto como los informes que de ellas se deriven, serán confidenciales*”.

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:

Correo: [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co)



Página WEB

<https://fiduprevisorafidugestorpqrsd.digitalwaresaas.com.co:8082/DMSWebFormExit/#/index>; Teléfono: (1) 756 6633 ext 38006; 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](http://www.fiduprevisora.com.co), en el link que se relaciona a continuación:

[https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2025/01/Lineamientos del SIG proveedores contratistas.pdf](https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2025/01/Lineamientos_del_SIG_proveedores_contratistas.pdf)

#### 1.5. Matriz Riesgos

Nº	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 -Re procesos	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



## 2. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN.

### 2.1. ALCANCE

Fiduprevisora S.A a través de la Gerencia de Gestión Documental, está interesada en contratar los servicios especializados de administración, organización, aplicación de criterios de disposición final (selección, eliminación y conservación total), almacenamiento y custodia del archivo, el cual está compuesto de documentos en soportes físicos, ópticos, electrónicos y/o magnéticos por lo que se requiere:

- Contar con (i) el personal idóneo (profesionales, tecnólogos, técnicos y auxiliares), (ii) los recursos técnicos (software, hardware, elementos de consumo de oficina) y (iii) la infraestructura necesaria para adelantar el proceso de consulta y prestamos, digitalización de documentos, verificación, recepción y transporte de documentos desde y hacia la bodega del archivo central.
- Asegurar el cumplimiento de la ley 594 de 2000 y las demás normas legales vigentes aplicables y políticas de Fiduprevisora teniendo en cuenta los Instrumentos de Gestión Documental.

### 2.3. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

Las contenidas en Anexo Técnico Radicación y Mensajería 2026.

Toda actividad que se desarrollen en ejecución de este servicio debe estar enmarcada dentro de la Ley General de Archivo – Ley 594 de 2000 y todas las normas que regulan en materia archivística. Las descripciones de los servicios a requerirse están contenidas en los siguientes anexos:

- ANEXO CONDICIONES TÉCNICAS BÁSICAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO EM
- ANEXO PERSONAL MINIMO REQUERIDO EM
- ANEXO EQUIPO DE COMPUTO Y ELEMENTOS DE OFICINA EM

### 2.4. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con todas las especificaciones técnicas del servicio establecidas en el Anexo Técnico “Condiciones Técnicas básicas Obligatorias del Servicio”.

2. Asignar el personal mínimo requerido de acuerdo con lo indicado en el Anexo “Personal mínimo requerido” para la prestación de los servicios de archivo de gestión en las sedes del CONTRATANTE ubicadas en Bogotá D.C. y las regionales Cartagena y Barranquilla. El proponente se obliga a mantener durante la vigencia del contrato el número de personas mínimo exigido, con las calidades, perfiles, condiciones, experiencia, dedicación de tiempo establecido y funciones. En caso de ausencias laborales, el proponente deberá garantizar el reemplazo del recurso humano máximo a los ocho (08) días hábiles siguientes a la



novedad de ausencia. Los cambios que puedan presentarse durante la ejecución del contrato deberán contar con la autorización del supervisor y deberán reemplazarse con personal de iguales o mayores calidades. El personal ofrecido por el proponente deberá tener vinculación laboral.

3. Asignar el personal Técnico y Auxiliar requerido para los servicios de Organización y Aplicación de Disposición Final, cuyo análisis del personal requerido será responsabilidad del proponente y el costo de este personal deberá estar incluido dentro de los costos de organización y aplicación de disposición final por metro lineal, respectivamente.

4. Pagar los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones de todo el personal que ocupe en la ejecución del contrato, igualmente la elaboración de los subcontratos necesarios, quedando claro que no existe ningún tipo de vínculo laboral del personal designado para prestar los servicios.

5. Proveer a los empleados a su cargo, los elementos de protección personal para el desarrollo de la labor archivística.

6. Con el objeto de distinguir al personal del proponente y de sus terceros contratados, el proponente debe dotar de uniformes en adecuadas condiciones, carnetizar y/o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la mencionada distinción.

7. El proponente deberá suministrar al personal de apoyo con dotación de computador, escáner, impresora térmica para la impresión de sticker, equipo multifuncional e insumos de papelería (Colbon, código de barras para marcación de cajas, marcadores entre otros), para el cumplimiento de sus actividades en las oficinas del CONTRATANTE ubicadas en la ciudad de Bogotá y sus Regionales en Barranquilla y Cartagena; así mismo, suministrar el soporte Tecnológico a equipos que presentan fallas en la operación. Lo anterior, conforme a lo indicado en el Anexo “Equipo de Cómputo y elementos de oficina”.

8. El proponente se obliga a prestar el servicio tanto de Administración de Archivo como de Custodia y almacenaje con una disponibilidad de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y ocasionalmente los sábados, previa notificación por escrito por parte del supervisor del contrato el día hábil anterior a la fecha del requerimiento.

9. El proponente deberá garantizar que el sitio de almacenamiento del archivo (bodega) esté ubicado dentro de la ciudad de Bogotá y/o zonas periféricas de Bogotá (occidente o norte) en parques industriales , para lo cual, el sitio podrá ser propio o en arrendamiento. Esta bodega o espacio en bodega debe ser de uso exclusivo para el CONTRATANTE y deberá cumplir las especificaciones técnicas definidas en el anexo técnico Condiciones Técnicas Básicas obligatorias del servicio.

10. En la bodega deberá contar con el equipo tecnológico necesario para la visualización de los rollos de microfilm; el equipo debe reunir las funcionalidades necesarias para convertir directamente el fotograma a PDF.



11. Asignar un espacio de consulta con dos (02) puestos, con equipo de cómputo y mobiliario adecuado, para cuando los funcionarios de la entidad requieran hacer consultas en la bodega del proponente.

12. Cumplir con las condiciones dispuestas por la ley, para el archivo y custodia de documentos y de medios magnéticos.

13. Mantener condiciones óptimas ambientales, de saneamiento y de infraestructura dentro de los depósitos de la bodega del archivo, para evitar el deterioro de este y entregar mensualmente al supervisor del contrato, los soportes documentales de la ejecución de las actividades de limpieza, desinfección y saneamiento ambiental que ejecute, según lo estipulado en el Sistema Integrado de Conservación SIC de la Entidad.

14. La bodega donde el CONTRATISTA disponga la custodia del acervo documental del Archivo Central debe cumplir con lo estipulado en la siguiente normatividad:

- Acuerdo 001 de 2024.
- Decreto 1080 de 2015.
- Formato FR-GAD-04-017 Verificación de especificaciones técnicas de custodia y bodegaje de archivo.
- Formato Saneamiento Ambiental FR-GAD-04-030.

15. Elaborar, coordinar y ejecutar con la entidad y el contratista saliente, el documento de Protocolo de Desmonte y Empalme del proceso de recepción del acervo documental del Archivo Central, para efectos de empalme.

16. El proponente debe disponer de personal, de lunes a viernes, para el proceso de punteo, validación, reporte de novedades y elaboración del acta de recepción diaria, para el proceso de desmonte, para el cual se estima un volumen diario de 3.000 cajas con documentos de archivo, estos volúmenes serán ratificados con el contratista saliente y formalizados en el Protocolo de Desmonte. El tiempo estimado para la recepción total de esta información no debe ser mayor a 4 meses.

17. Realizar la recepción, punteo y transporte de los documentos en custodia que se encuentran actualmente custodiados y almacenados por el contratista saliente, asumiendo el costo total del traslado inicial de la totalidad de documentos de archivo físico (almacenados en cajas X200, cajas X300) y medios magnéticos, así mismo de insumos (cajas X200 y carpetas cuatro (04) aletas con gancho legador), desde las instalaciones del contratista saliente que presta el servicio de custodia y administración (ubicadas en 2,5 km vía a Siberia, parque industrial Celta Park, Bodega 141.) hasta la bodega del proponente entrante, velando por la integridad de estos y su contenido, sin generar costo adicional alguno para la entidad. Dentro del procedimiento de recepción, el proponente entrante debe informar al supervisor del contrato, los daños o deterioros identificados en los documentos o unidades de almacenamiento y conservación.

18. En el proceso de transferencias al archivo central por parte de las áreas de la entidad, el proponente deberá verificar, recibir y transportar la documentación, de acuerdo con el cronograma anual de transferencias, tanto de la oficina principal en la ciudad de Bogotá,



como de las regionales (Barranquilla, Cartagena y Medellín) hasta la sede de la bodega de la entidad, velando por la integridad de esta y sin que se generen cobros adicionales por este concepto, para la entidad.

19. Garantizar la atención de los requerimientos que lleguen por el sistema que disponga la Entidad, sistematizando y controlando la totalidad de las consultas durante la custodia y administración del archivo central, a efectos de garantizar la entrega oportuna de la documentación requerida, así como llevar la trazabilidad de esta.

20. Realizar la organización de los documentos solicitados en consulta y préstamo para digitalización, teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la información de la Entidad.

21. Llevar estrictos controles de préstamos basados en las Tablas de Retención Documental, diseñadas para cada área de la Entidad y hacer seguimiento de su devolución, de acuerdo con la política de préstamos de la Entidad.

22. Proveer los medios técnicos y tecnológicos para acceder a la información en los procesos de consulta, según las condiciones definidas en el Anexo de Equipo de Cómputo y Elementos de Oficina. Lo anterior, incluye contar con el equipo necesario para la visualización y procesamiento de imágenes que se encuentran en los rollos microfilmados para las solicitudes de consulta y préstamo de los comprobantes de egreso microfilmados.

23. Recibir de las áreas de la entidad, las transferencias de los documentos producidos por las dependencias y organizados de acuerdo con las Tablas de Retención Documental-TRD, que cumplan con lo establecido en la normatividad archivística vigente, de acuerdo con lo relacionado en el Anexo Técnico Condiciones Técnicas Básicas Obligatorias del Servicio, en cuanto a la recepción, validación, traslado y custodia de las Unidades Documentales en la ciudad de Bogotá y oficinas regionales (Cartagena, Barranquilla y Medellín). Para lo anterior, el proponente deberá tener una base de datos por dependencias actualizada en tiempo real.

24. Contar con un único Sistema de Información, donde se reflejen los registros de las actividades y la trazabilidad del almacenamiento, administración y custodia del archivo. Dicha información, deberá ser entregada a la Entidad a la finalización del contrato o cuando este lo requiera. En caso de pérdida, extravío o hurto de algún documento, cualquiera que sea su formato (físico y/o digital), el proponente deberá dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000, Acuerdo 01 del 2024 del AGN y demás normatividad vigente, aplicable a la materia. Para el caso de pérdida, extravío o hurto de las cajas entregadas en el proceso de entrega inicial la responsabilidad de reconstrucción de los expedientes se hará de acuerdo a lo relacionado en el FUID entregado en el momento del empalme.

26. Certificar la No Existencia de la Documentación que no encuentre, la cual se dirigirá al solicitante, al supervisor del contrato y al Coordinador del Centro de Recursos de Información. Mensualmente, el proponente deberá entregar a la supervisión del contrato, el informe de las certificaciones de no existencia generadas en el mes, de las solicitudes de préstamo requeridas por las áreas y que no se encuentran almacenados y custodiados en el archivo central.





27. Realizar el control de calidad de las actividades realizadas, dejando evidencia de éste, para entrega al supervisor del contrato, cuando lo requiera.

28. Utilizar todos los formatos que la entidad haya diseñado para cada uno de los procesos de archivo. La entidad suministrará los formatos y la reproducción estará a cargo del proponente.

29. Capacitar y retroalimentar al personal que incorpore para la ejecución del contrato, dejando registro del proceso de inducción y capacitación, en los informes mensuales que debe presentar.

30. Capacitar a los todos los funcionarios de la Entidad en los procesos de gestión documental, haciendo uso de los espacios y medios tecnológicos que requiera para este propósito, dichas capacitaciones deberán realizarse a más tardar en el segundo (02) mes de ejecución del contrato y así sucesivamente, cada seis (06) meses, según la ejecución, para contemplar la totalidad de los procedimientos de gestión documental.

31. Asistir a todos los comités técnicos o reuniones realizadas por la entidad.

32. Cumplir con el ANS del servicio de acuerdo definido por la Entidad y relacionado en el Anexo técnico de esta invitación a cotizar.

33. Entregar informe mensual de gestión, con indicadores de gestión, al supervisor del contrato, de las actividades o servicios prestados el mes anterior, incluyendo entre otros: (i) las solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta con tiempos vencidos, (ii) la gestión adelantada respecto de cada uno, (iii) las necesidades para llevar a cabo la atención y los tiempos estimados para dar cierre a cada solicitud, (iv) volumen de cajas en el archivo central por tipo de caja, (v) volumen de medios magnéticos, (vi) semaforización de transferencias de conformidad con el cronograma establecido por la entidad. El contenido de estos informes deberá ser acordado previamente con el supervisor del contrato.

34. Entregar los informes e Indicadores solicitados por la Entidad que surjan durante la ejecución de éste y a la liquidación del contrato.

35. El proponente deberá entregar a la entidad, mensualmente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor lo solicite, un inventario de toda la información que reposa en el archivo central actualizada (física y/o en medios magnéticos) conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación. Este inventario debe incluir las transferencias recibidas de los archivos de gestión (dependencias de la entidad) a partir del inicio del contrato; el cual debe contener la estructura mínima del Formato Único de Inventario Documental del Archivo General de la Nación.

36. Cumplir con la normatividad archivística existente y los procedimientos establecidos por la Entidad.

## 2.5. DURACIÓN ESTIMADA

Plazo de ejecución del contrato se estima en cuarenta y ocho (48) meses.





## 2.6. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago se hará bajo la modalidad del mes vencido, previo certificación y validación de la prestación efectiva del servicio por parte de la del supervisor del contrato.

## 3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN

### 3.1. Forma de presentación de la Cotización

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización en formato Excel 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.

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.

### 3.2. 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 2025 o corte más reciente.

### 3.3. Experiencia Específica

El interesado debe relacionar en formato Excel la experiencia específica de procesos con objeto similar:

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.



#### **4. VALOR DE LA COTIZACIÓN**

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

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

Para la presentación de la cotización, el interesado deberá diligenciar y adjuntar el Anexo - Ficha de Cotización.

Agradecemos su participación.

Elaboró: R. Álvarez – Profesional Gerencia Adquisiciones y Contratos  
Revisó: Jairo Quiceno – Gerencia Adquisiciones y Contratos  
Aprobó: Stefania Gutierrez Arcila – Gerente Adquisiciones y contratos

**"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 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.