

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 002 DE 2025**

**Objeto:** Fiduprevisora está interesada en recibir cotizaciones para desarrollar las funciones legales sobre la defensoría del consumidor financiero del 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, Circular Externa 013 de 2022, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente o en términos generales aplique al cargo.

**Apertura de la Invitación:** 4 de febrero de 2025.

**Fecha límite para presentar observaciones:** 7 de febrero de 2025 hasta las 18:00 horas.

**Respuesta a Observaciones:** 11 de febrero de 2025.

**Recepción de Cotizaciones:** 14 de febrero de 2025 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:** Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional – Gerencia de Servicio al Cliente.

**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 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](http://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](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 contratados	Incumplimiento del contrato	3	3	6	Alto	Contratista

## 2. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN

Fiduprevisora S.A. es una sociedad de economía mixta, constituida bajo la forma de sociedad anónima, con aporte estatal y de capital privado, de carácter indirecto y del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, de acuerdo con el párrafo del artículo 97 de la Ley 489 de 1998, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. En virtud de tal control, la entidad debe dar estricto cumplimiento al régimen de protección al Consumidor Financiero, definida en el Título I de la ley 1328 de 2009 modificada por las leyes 1430 de 2010, 1555 de 2012, 1607 de 2012 y 1748 de 2014, “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”.

El marco legal antes mencionado demanda contar con el servicio de “Defensoría del consumidor financiero” en desarrollo de la función de vocería orientada a la protección especial de los consumidores financieros.



## 2.1. ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL BIEN O SERVICIO

Debe contar con un modelo de atención de quejas y reclamos que permita optimizar la efectividad en el contacto (quejas y reclamos) con los diversos consumidores o usuarios que atiende la entidad. El cual debe cumplir con las siguientes características: A. Flexibilidad: Para que se adapte a las orientaciones y directrices que determine la institución. B. Interacción con los diferentes tipos de consumidores o usuarios: Debe implementar elementos claves de interacción, de tal manera que se atiendan de forma centralizada las diferentes quejas o requerimientos que se reciban a nivel Nacional.

A continuación, se presenta el número de solicitudes recibidas por el Defensor del Consumidor financiero en los últimos tres años:

2022			2023			2024		
Mes	Medición	Total, recibidos	Mes	Medición	Total, recibidos	Mes	Medición	Total, recibidos
			ene-23	100%	62	ene-24	96%	26
feb-22	15%	0	feb-23	100%	63	feb-24	96%	46
mar-22	27%	0	mar-23	100%	63	mar-24	100%	36
abr-22	43%	0	abr-23	100%	42	abr-24	99%	71
may-22	42%	0	may-23	97%	49	may-24	69%	190
jun-22	63%	0	jun-23	94%	36	jun-24	51%	70
jul-22	58%	0	jul-23	96%	49	jul-24	68%	77
ago-22	77%	0	ago-23	97%	63	ago-24	69%	94
sep-22	82%	0	sep-23	100%	55	sep-24	70%	67
oct-22	100%	0	oct-23	95%	77	oct-24	70%	71
nov-22	100%	0	nov-23	99%	68	nov-24	74%	84
dic-22	75%	0	dic-23	100%	47	dic-24	71%	51

## 2.2. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA

1. Tramitar las quejas y reclamos dentro del aplicativo designado por la Entidad, el cual administra Fiduprevisora S.A. para el seguimiento y verificación de las quejas y reclamos presentadas.
2. Resolver las quejas y reclamos sometidas a su conocimiento, con total independencia, garantizando absoluta imparcialidad y objetividad.
3. Llevar a cabo las funciones que estén específicamente asignadas por la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 013 de 2022, Circulares Externas 038 y 039 de 2011 y Circular Externa 15 de 2010, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y aquellas normas que lo modifiquen o adicionen y, en especial, la de ser el vocero de los consumidores o usuarios ante la Entidad, logrando aumentar y conservar la confianza entre éstos.



4. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada (no se han requerido en los últimos 3 años) en el que deberá informar a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación.
5. Asesorar y evaluar los requerimientos formulados por los consumidores y/o usuarios.
6. Conocer y resolver las quejas y reclamos de los consumidores o usuarios, no resueltas por la entidad, relativas a la prestación de los servicios.
7. Formular a la Entidad las recomendaciones a que hubiere lugar, con el fin de mejorar, facilitar, agilizar o regularizar las relaciones de ésta con los consumidores o usuarios y optimizar la prestación del servicio.
8. Reportar su gestión ante la Junta Directiva, la Presidencia y/o la Secretaría General de la entidad y ante los diferentes entes de control de conformidad con las normas aplicables a la naturaleza jurídica de la Entidad.
9. Guardar la reserva y confidencialidad respecto de la información que obtenga de Fiduciaria La Previsora S.A.
10. Proponer como mínimo un Defensor suplente, que reúna las mismas calidades y asuma las mismas responsabilidades del titular en sus ausencias, que acredite las condiciones profesionales y personales durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.
11. Desempeñar sus funciones dentro de los máximos estándares de calidad y eficiencia establecidos por Fiduciaria La Previsora S.A.
12. Solicitar al usuario o Fiduciaria La Previsora S.A., cuando lo considere pertinente, la información que sea necesaria para el estudio y resolución de las quejas que conozca.
13. Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca.
14. Presentar un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley.
15. Presentar a Fiduciaria La Previsora S.A. un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría y su redireccionamiento a la entidad.
16. Presentar a Fiduciaria La Previsora S.A., informes mensuales sobre el desarrollo de su gestión, en los que se relacione la siguiente información:
  - a) Casos recibidos.
  - b) Quejas Rechazadas por falta de competencia.



- c) Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes.
  - d) Clasificación Quejas Admitidas.
  - e) Clasificación Quejas Admitidas por Subtema (Cuando aplique).
  - f) Respuestas a quejas admitidas.
  - g) Respuestas a favor del Consumidor Financiero.
  - h) Tiempo de respuesta Entidad.
  - i) Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero.
  - j) Tiempo Total Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.
  - k) Inconformidades.
  - l) Variaciones.
  - m) Solicitudes de Audiencia de Conciliación.
  - n) Quejas recibidas Vía Telefónica.
  - o) Actualidad normativa.
  - p) Conclusiones y Recomendaciones.
  - q) Reuniones, monitoreo y reporte de quejas.
  - r) Anexos.
17. Presentar a Fiduciaria La Previsora S.A. un informe trimestral de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia Integrar la información actualizada para atender las diferentes quejas de cada consumidor o usuario en el modelo que debe proponer.
18. Presentar un informe de gestión a la asamblea general ordinaria de accionistas sobre el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las instrucciones dadas en el numeral 2.4 de la Circular Externa 013 de 2022.
19. Establecer la integración de los diferentes canales de interacción con los consumidores o usuarios (telefónico, correos electrónicos, cartas, fax y quejas verbales) para canalizar sus quejas contando con herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con Fiduciaria La Previsora S.A.
20. Prevenir riesgos a través del monitoreo de los procesos de la entidad a la hora de resolver las quejas y reclamos provenientes de sus consumidores.
21. Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los consumidores.
22. Ejercer sus actividades de manera preventiva y presentar sus informes de forma oportuna.
23. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
24. Cumplir con todas las demás obligaciones que le señalen las leyes, las normas, los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Junta Directiva, la Presidencia y la Vicepresidencia Jurídica de Fiduciaria La Previsora S.A.



25. Asistir al comité normativo SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero) de manera mensual.
26. El postulado no podrá prestar sus servicios o desempeñar funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada.
27. Mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
28. No presentar sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación, ni tampoco sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
29. El defensor y el suplente no deberán tener antecedentes judiciales ni medidas correctivas o reclamos en la Policía Nacional, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la fiscalía general de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), ni encontrarse reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.
30. No presentar inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

### **2.3. DURACIÓN ESTIMADA**

El plazo estimado de ejecución es de dos (2) años, contados a partir de la suscripción del ACTA DE INICIO y previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

### **2.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA**

Fiduprevisora S.A. en ninguna circunstancia realizará pagos anticipados. El pago se estima que se realizará mes vencido, debidamente aprobado por escrito por el Supervisor del contrato, a través, previa presentación de la factura o cuenta de cobro.

## **3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN**

### **3.1. Forma de presentación de la Cotización**

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.



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 2024 o corte más reciente.

### 3.3. 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.

## 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.

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR MES ANTES DE IVA	IVA (En caso de aplicar)	VALOR MES IVA INLUIDO	VALOR TOTAL (24 MESES)
Servicio de Defensor de Consumidor Financiero	Mes	24				



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: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa.  
Revisó: Stefania Gutierrez Arcila - Gerente de Adquisiciones & Contratos.  
Aprobó: Lilibeth Imperio Rojas Flórez - Gerente de Talento Humano.