

## RESPUESTA DE OBSERVACIONES AL INFORME DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES Y AL INFORME DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS CALIFICABLES- DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

### INVITACIÓN ABIERTA N° 003 DE 2025

En el marco del proceso de Invitación Abierta N° 003 de 2025 el cual tiene por objeto “Contratar la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, protección con medio humano con armas y sin armas, equipos de comunicación y de seguridad con medios tecnológicos en las instalaciones de LA PREVISORA S.A. - COMPAÑÍA DE SEGUROS, a nivel nacional”, la Subgerencia de Recursos Físicos de **La Previsora S.A. Compañía de Seguros** se permite dar respuesta de las observaciones al informe de verificación de requisitos habilitantes y al informe de evaluación de aspectos calificables recibidas en lo que respecta al documento de condiciones definitivas.

### COMSENAL LTDA

#### COMUNICACIÓN N° 1:

Que la entidad pública en tres oportunidades respuestas a las observaciones a las condiciones definitivas las cuales son:

- respuestas a las observaciones
- respuestas de observaciones extemporáneas
- respuestas de observaciones extemporáneas II

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto en las respuestas en las observaciones extemporáneas II la COMPAÑÍA DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA manifestó lo siguiente:

### DETECCIÓN LTDA

#### OBSERVACIÓN N° 1:

De acuerdo a la proyección del presupuesto realizado por la entidad para las vigencias año 2025, 2026, 2027 y 2028 indicamos errores en los mismos toda vez que el presupuesto es insuficiente en las respectivas vigencias para calcular el valor del servicio con el aspecto salarial establecido en el anexo 13 PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO, donde la entidad solicita y establece las condiciones salariales para los cargos de SUPERVISOR, OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y RECEPCIONISTA así:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

- ✓ **Supervisor:** \$4.000.000,00 por cada uno, más prestaciones de ley, horas extras, recargos nocturnos, festivos, etc.
- ✓ **Recepcionista:** \$2.700.000,00 por cada uno, más prestaciones de ley, horas extras, recargos nocturnos, festivos, etc.
- ✓ **Operador de Medios Tecnológicos:** \$3.200.000,00 por cada uno, más prestaciones de ley, horas extras, recargos nocturnos, festivos, etc.
- ✓ **Guarda de Seguridad:** Se debe aplicar el sueldo base mensual de acuerdo con lo autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para cada vigencia, más prestaciones de ley, horas extras, recargos nocturnos, festivos, etc.

Sin embargo en el formato establecido para fijar el valor del servicio al realizar los respectivos cálculos teniendo como base lo indicado en el anexo 13, vemos claramente que se pasa del presupuesto oficial para cada vigencia, al igual que detectamos que aun realizando el cobro con la tarifa supervigilancia se pasa en el presupuesto para el cobro de la tarifa en el año 2028.

Por otra parte la entidad no tuvo en cuenta lo establecido en la circular No. 20241300000445 del 30 de diciembre de 2024, en lo que respecta al valor del seguro de vida colectivo el cual debe incluirse en la tarifa, al igual que el incremento de la proporcionalidad establecido en la página xxx de la circular que pasa de 9.14 a 9.29 en el año 2025, y en el año 2026 de 9.29 a 9.32, el cual se puede evidenciar que el salario no es suficiente para el cobro, situación que fue expuesta en la observación realizada al pliego de condiciones por la empresa VIGIAS,

Es de indicar que la entidad ha manifestado que existe una bolsa que corresponde a \$ 1.259.465.540., este valor no será suficiente y se desconoce si será utilizado para realizar los respectivos ajustes del caso, por lo que solicitamos a la entidad revisar minuciosamente el presupuesto oficial correspondiente a cada vigencia junto con los salarios establecidos para el cobro y las tarifas de la supervigilancia.

agradecemos su pronta respuesta a fin de enviar nuestra oferta ajustada a los parámetros establecidos por la entidad y cumpliendo con la SVSP nuestro ente rector.

Teniendo en cuenta que la compañía DETECCION SEGURIDAD PRIVADA LTDA era consciente de que los cálculos no eran concordantes con lo establecido en la circular por nuestro ente rector o regulador el cual tiene el control, inspección y vigilancia sobre todas las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades de vigilancia y seguridad privada, dando cumplimiento a cabalidad con lo establecido en presente cronograma del proceso observaciones al informe de verificación de requisitos habilitantes y al informe de evaluación de aspectos calificables la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD NACIONAL realiza la siguiente indicación:

Revisado **la propuesta económica del proponente DETECCION** presenta su oferta para los servicios no regulados de la siguiente forma, específicamente para el ítem del Supervisor:

MODALIDAD	CON O SIN ARMAS	VALOR UNITARIO MENSUAL POR PUESTO INCLUIDO ATS (Antes de AIS e IVA)	VALOR MENSUAL COLUMNA B Y CANTIDAD REQUERIDA DE PUESTO COLUMNA C INCLUIDO ATS (Antes de AIS e IVA)	VALOR DEL 01 DE MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	PORCENTAJE DE AIS	VALOR B
Personas naturales de día	Con Armas, celular con minutos y datos limitados	\$ 10.317.169	\$ 10.317.169	\$ 62.537.352	20%	\$

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Puede evidenciarse que el costo mensual ofrecido por este proponente para un servicio de Supervisión permanente 24 horas, es de **\$10.317.160**, suma que a todas luces resulta irrisoria y artificialmente baja teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- El costo mínimo para un servicio 24 horas de vigilancia sin arma y sin incluir el costo del seguro de vida para la vigencia 2025 es de **\$13.010.790** antes de IVA, por lo que claramente se evidencia que el valor ofrecido para el servicio de supervisor permanente está muy por debajo de las tarifas mínimas.
- Si bien es cierto, el servicio de supervisión se encontraba discriminado en la oferta económica como “No regulado”, no quiere decir esto que el oferente pueda cobrar un costo irrisorio por este servicio, dado que va en contravía de lo estipulado por la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada, que claramente ha señalado en la circular N.º N° **2024130000445** lo siguiente:

*“cuando los usuarios contratantes **requieran de servicios** o bienes adicionales y los conexos, **estos deberán ser ofrecidos y cotizados** por las Empresas o Cooperativas de Vigilancia y Seguridad Privada, que los ofrezcan de manera separada a los elementos de la tarifa mínima, a **precios o valores reales y de mercado**, y por ende, deben ser contratados de esa manera por quienes estén interesados en ellos, **so pena de incurrir en prácticas restrictivas de la competencia**, como por ejemplo precios predatorios, es decir, aquellos que dan a los clientes de un mercado competitivo o cuyas tarifas no están sujetas a regulación, **tarifas inferiores a los costos operacionales**” ( subrayado y negrilla fuera de texto).*

Porque la gravedad del ofrecimiento realizado por la COMPAÑÍA DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA radica en que la supervisión requerida por la PREVISORA claramente se estableció como un Servicio **Permanente**, y no de manera esporádica , **por lo cual el costo de este servicio debió haber sido cotizado por lo menos a la tarifa mínima establecida por la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada o en su defecto, con una tarifa que cubriera los costos laborales y operativos del personal de Supervisión**, tal y como lo señala la misma circular N.º **2024130000445** de la cual se aporta pantallazo a continuación:

Por lo anteriormente expuesto, las Empresas o Cooperativas de Vigilancia y Seguridad Privada, que contraten servicios adicionales con entidades públicas o privadas están obligadas a evitar la incursión de alguna de las siguientes prácticas:

- El otorgamiento de descuentos financieros de cualquier índole cuyo efecto sea el pago de una cifra inferior a la tarifa regulada.
- El otorgamiento de descuentos por pronto pago.
- La subcontratación o presentación de consorcios o uniones temporales con empresas o cooperativas dedicadas a la intermediación laboral para vincular al personal operativo de vigilancia y seguridad privada.
- La demanda y oferta adicional de personal de supervisión u operación del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, sin el reconocimiento en el precio final de al menos el costo laboral en que incurre por el mismo la empresa o cooperativa que se pretende contratar.

Claramente el costo ofrecido por DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, no alcanza a cubrir el costo laboral en que incurrirían a la prestación del servicio; esto teniendo en cuenta que para cubrir el servicio de Supervisión permanente 24 horas, la empresa requiere disponer y contratar

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 PREVISORA SEGUROS  
 @SomosPREVISORA

de como mínimo 3 personas; por lo cual, el costo irrisorio de **\$10.317.160** no alcanza ni siquiera para pagarles un salario mínimo y esto sin contar los recargos de Ley ( horas extras, recargos nocturnos, dominicales, festivos) ; ni mucho menos alcanza para pagar toda su carga prestacional y aportes de Ley. Más aun cuando la entidad determina los siguientes salarios de estricto cumplimiento:

Como salario base mensual, como mínimo los siguientes valores.

- ✓ **Supervisor:** \$4.000.000,00 por cada uno, más prestaciones de ley, horas extras, recargos nocturnos, festivos, etc.
- ✓ **Recepcionista:** \$2.700.000,00 por cada uno, más prestaciones de ley, horas extras, recargos nocturnos, festivos, etc.
- ✓ **Operador de Medios Tecnológicos:** \$3.200.000,00 por cada uno, más prestaciones de ley, horas extras, recargos nocturnos, festivos, etc.
- ✓ **Guarda de Seguridad:** Se debe aplicar el sueldo base mensual de acuerdo con lo autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para cada vigencia, más prestaciones de ley, horas extras, recargos nocturnos, festivos, etc.

**Nota 1:** Para todos los recursos se informa que el sueldo estipulado, es la base para efectuar los descuentos de ley en parafiscales, asignación de horas extras y del subsidio de transporte en el evento de corresponderle, y las demás que les corresponda de acuerdo con la legislación laboral vigente.

**Nota 2:** El sueldo base mensual solicitado deberá ser incrementado anualmente al inicio de cada vigencia en igual porcentaje a lo ordenado y autorizado en cuestión de salario mínimo legal según lo decretado por el Gobierno Nacional para los supervisores, recepcionistas y operadores de medios. Para el caso de los guardas el incremento será el estipulado por la Supervigilancia.

En consecuencia, y en cumplimiento de las directrices emanadas por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada, y de lo indicado por la misma entidad en el pliego de condiciones, solicitamos a la previsora rechazar la propuesta presentada por este proponente porque como ya lo manifestamos, no hay forma que el oferente DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA justifique adecuadamente que el costo de **\$10.317.160** mensuales pueda cubrir los gastos laborales y operativos de un servicio de supervisión 24 horas permanente, cuando reiteramos, ni siquiera alcanza para pagar salario mínimo al personal que prestaría este servicio. El cual solo salarialmente tiene un valor de \$12.000.000 como bien estipula la entidad en los salarios determinado para el pago del personal

Además de lo anterior, existe ya fijado un criterio jurisprudencial emitido por la Sección Primera del Consejo de Estado, el cual es igualmente citado en la referida circular a saber:

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

## 2. SERVICIOS ADICIONALES A LOS CONTEMPLADOS EN LA TARIFA.

En concordancia con la jurisprudencia de la Sección Primera del Consejo de Estado, que promueve el respeto a los derechos laborales de los trabajadores del sector de la vigilancia y seguridad privada, mediante Circular Externa No. 20167200000125 del 23 de junio de 2016, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada reiteró que las Empresas y Cooperativas de Vigilancia y Seguridad Privada con armas y sin armas, que utilicen el medio humano y/o canino, tienen la obligación de aplicar las tarifas mínimas señaladas y así garantizar el pago oportuno a los trabajadores por concepto de salarios, recargos y prestaciones sociales y laborales.

Al respecto, se destaca, la Sentencia del 19 de mayo de 2016, Rad. 11001-03-24-000-2014-00440-00: *"En segundo término, cabe precisar que el Gobierno Nacional, a través del acto administrativo demandado, se limitó a fijar unas tarifas mínimas a fin de garantizar por lo menos el pago de las obligaciones laborales de los trabajadores de las empresas de vigilancia y seguridad privada, de acuerdo con los lineamientos señalados en el artículo 92 del Decreto Ley 356 de 1994, que establece que se "deberán garantizar como mínimo, la posibilidad de reconocer al trabajador el salario mínimo legal mensual vigente, las horas extras, los recargos nocturnos, prestaciones sociales, los costos operativos inherentes al servicio y demás prestaciones de ley", y que el referido Decreto 4950 de 27 de diciembre de 2007 demandado, lejos de contrariar el espíritu del artículo 92 del Decreto Ley 356 de 1994, lo desarrolla y lo complementa, en orden a permitir la cumplida y correcta ejecución del mismo, al precisar las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada. Asunto que, de acuerdo con lo expresado en el precedente jurisprudencial de la Corte Constitucional, no puede escapar de la órbita de regulación del régimen de dichos servicios".*

Como imperativo legal, a la aplicación de estas tarifas mínimas están sujetos los usuarios contratantes, de modo que al exigir o concebir la inclusión de bienes o servicios adicionales en la contratación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, no pueden propiciar el desconocimiento de los elementos que integran la tarifa mínima regulada y fijada por virtud de la ley, en garantía de los derechos constitucionales de los trabajadores del sector.

En la línea jurisprudencial como en lo mencionado por el ente rector, siempre se habla de **“trabajadores de las empresas de vigilancia y seguridad privada”**, sin distinguir entre si son vigilantes o supervisores, por lo que este imperativo legal claramente trasciende a todos los trabajadores que integren y hagan parte de un servicio de vigilancia sea fija, móvil o de cualquier otra característica, siempre que se contemple el factor humano dentro de su estructura.

No obstante ser absolutamente clara esta prerrogativa legal y teniendo en cuenta las continuas prácticas predatorias de algunas empresas de vigilancia, en la citada circular se incluyó la prohibición expresa para el caso que nos ocupa de la siguiente manera:

Por lo anteriormente expuesto, las Empresas o Cooperativas de Vigilancia y Seguridad Privada, que contraten servicios adicionales con entidades públicas o privadas están obligadas a evitar la incursión de alguna de las siguientes prácticas:

- El otorgamiento de descuentos financieros de cualquier índole cuyo efecto sea el pago de una cifra inferior a la tarifa regulada.
- El otorgamiento de descuentos por pronto pago.
- La subcontratación o presentación de consorcios o uniones temporales con empresas o cooperativas dedicadas a la intermediación laboral para vincular al personal operativo de vigilancia y seguridad privada.
- La demanda y oferta adicional de personal de supervisión u operación del Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, sin el reconocimiento en el precio final de al menos el costo laboral en que incurre por el mismo la empresa o cooperativa que se pretende contratar.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

En consecuencia, Sin perjuicio a lo anterior, solicitamos el rechazo de plano de la oferta presentada por DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA proponentes por incurrir en precios predatorios a la aplicación de la tarifa de que trata el artículo 92 del Decreto Ley 356 de 1994, y Decreto Único Reglamentario 1070 de 2015 y ratificado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad.

En conclusión solicitamos a la entidad de manera respetuosa no desconocer el manual de contratación en su marco normativo, los objetivos y principios reguladores de la administración pública.

En concordancia con los lineamientos en la invitación abierta en el numeral 2 definiciones:

**Documento de condiciones:** Es el conjunto de normas que rigen el proceso de selección y el futuro Contrato, en los que se señalan las condiciones objetivas, plazos y procedimientos dentro de los cuales LOS OFERENTES deben formular su Oferta para participar en el Proceso de Contratación.

Numeral 30 causales de rechazo:

20) Cuando el valor de la propuesta resulte artificialmente bajo.

De igual manera ejerciendo nuestro derecho a la igualdad solicitamos de manera eficiente que antes del resultado final se nos conteste el correo enviado por la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD NACIONAL COMSENAL LTDA realizado a las 10:40 del 14 de abril 2025 al correo [contratacion@previsora.gov.co](mailto:contratacion@previsora.gov.co) en donde se le solicita copia de la propuesta en su totalidad de la compañía DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA.

**RESPUESTA:** La **PREVISORA S.A.** se permite rechazar su solicitud respecto a una propuesta artificialmente baja presentada por la compañía *DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA*, teniendo en cuenta las directrices de la guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en proceso de contratación expedida por Colombia Compra Eficiente, ya que la PREVISORA S.A. observa que la propuesta aportada por *DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA*, no es artificialmente baja, de acuerdo con el presupuesto oficial para el proceso de la invitación abierta N° 003 – 2025 y su diferencia respecto al valor ofertado el cual es menor a un veinte (20%).

Aunado a lo anterior, se reitera la respuesta brindada en las observaciones extemporáneas a la empresa *DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA* con relación a la observación N°1, donde se manifestó que: *“una vez revisadas las cifras descritas, se evidencia que los cálculos son correctos y los valores concuerdan con lo expresado en el pliego de condiciones lo que resulta acorde con el estudio de mercado, ajustándose así a las necesidades de la compañía.*

*Así mismo se aclara que, con la Nota del numeral 41.1. Oferta Económica, quedo establecido dentro del objeto de la bolsa contingente amparar presupuestalmente conceptos adicionales*

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS S.A  
 PREVISORA SEGUROS  
 @SomosPREVISORA

*(tales como pago de horas extras, pago de requerimientos adicionales en el recurso humano, requerimientos adicionales en medios tecnológicos, entre otros).*

*Teniendo en cuenta lo anterior, no se acepta su observación y se mantiene lo establecido en los términos de referencia numeral 35. Financiación y presupuesto oficial”.*

Así las cosas, no se acepta su solicitud por cuanto no se configura la causal de rechazo referida.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**