

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN SIMPLIFICADA No. 871

Se procede a dar respuesta a las preguntas y observaciones elevadas a los TDR de la invitación cuyo objeto es: "La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA, está interesada en recibir una propuesta para la prestación del servicio externo de medición del grado de satisfacción de los clientes de ProColombia en Colombia y el exterior, así como aliados y cooperantes con los que se tiene un contacto directo, ya sea por medio de los servicios prestados de parte de PROCOLOMBIA o actividades ejecutadas en conjunto".

1) INTERSADO UNO - ICQ24 SAS

1.1. De acuerdo con el capítulo III, numeral 3.2, literal f "Las personas jurídicas, los consorcios y uniones temporales deberán tener una duración mínima igual al plazo del Contrato y tres (3) años más" y el numeral 3.2.1 "Antigüedad de constitución de la sociedad". Nos permitimos solicitar amablemente a la entidad, se cumpla con una duración o constitución mínima de un año o más, teniendo en cuenta el objeto contractual y su duración de seis meses. Esto con el ánimo de garantizar pluralidad de oferentes, sin dejar de garantizar la idoneidad de los mismos.

RESPUESTA: No se acepta favorablemente su solicitud de cambio de antigüedad en la constitución de la sociedad. Los términos se mantienen en su tenor original, esto es, que la antigüedad del proponente sea al menos tres (3) años de constituido contados hacia atrás desde la fecha de presentación de propuestas, por necesidades de experticia y longevidad mínima en el mercado. En este mismo sentido, tampoco se acepta su solicitud de cambio de duración del proponente, toda vez que se requiere que la duración del mismo se extienda por el plazo del contrato a suscribir y tres (3) años más, a efectos que el proponente mantenga su duración hasta la vigencia de las pólizas que se deberán constituir con ocasión al eventual contrato.

1.2. La entidad establece en el capítulo III, numeral 3.2.2 "Experiencia específica del proponente: El proponente deberá acreditar experiencia con DOS (2) CERTIFICACIONES de contratos ejecutados durante los últimos tres (3) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de propuestas, en donde su objeto sea la prestación del servicio externo de medición del grado de satisfacción de los clientes en Colombia y en el exterior a través de encuestas. Por una cuantía mínima de CIEN MILLONES DE PESOS M/CTE (COP \$100.000.000) incluidos impuestos, cada una". De acuerdo con lo anterior realizamos las siguientes solicitudes:

Solicitamos se pueda cumplir con mínimo un (1) contrato y máximo 2 contratos ejecutados en los últimos tres (3) años que sumados tengan una cuantía mínima de CIEN MILLONES DE PESOS M/CTE (COP \$100.000.000).

RESPUESTA: No es posible acceder a su solicitud teniendo en cuenta que el presupuesto estimado y el alcance del estudio requiere evidenciar que el proponente cuenta con la experiencia y capacidad de ejecutar un contrato de esta cuantía.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN SIMPLIFICADA No. 871

Solicitamos cambio en, que el objeto del contrato sea en específico “la prestación del servicio externo de medición del grado de satisfacción de los clientes en Colombia y en el exterior a través de encuestas” ya que se estaría sesgando el proceso de contratación, toda vez que hay varios tipos de contratos como el despliegue, venta, suministro, implementación de soluciones de software de contact center, call center, software, plataformas y orquestadores omnicanales, entre otros que garantizan una comunicación por los distintos canales de atención tanto tradicionales como digitales y que intrínsecamente o embebidos dentro de estas soluciones se entrega y es claro que se requiere garantizar distintos indicadores o KPIs propios de una operación de Experiencia a Cliente dentro de los cuales se encuentran indicadores de satisfacción del cliente.

Por lo tanto y en aras de garantizar claridad y pluralidad de oferentes solicitamos amablemente que se pueda cumplir este requerimiento a través de contratos de experiencia cuyos objetos guardan o garanticen una relación directa con el objeto de la invitación pública.

RESPUESTA: Se acepta la sugerencia de incluir que sea a través de encuestas la prestación del servicio. Se procederá a generar la correspondiente Adenda. Ver Adenda No. 1.

1.3. Solicitamos a la entidad por favor aclarar los impuestos, estampillas y demás impuestos de legalización con sus respectivos porcentajes a los que está sujeta esta contratación con PROCOLOMBIA.

RESPUESTA: Se informa que con ocasión al objeto y alcance de la invitación, esta corresponde a prestación de servicios plena sometida a IVA a la tarifa general de 19%. Las retenciones a lugar dependen de la calidad tributario de la persona que se contrate atendiendo también la calidad tributaria del P.A. Procolombia de Gran Contribuyente, esto se entiende un servicio profesional sometido a retención en la fuente a la tarifa del 11% si es con empresas personas jurídicas y se aplica reteiva 15% sobre el valor del IVA y reteica este según la actividad económica -CIU del contratista que este en línea con el objeto del contrato y ciudad donde se entienda prestado el servicio. En esta contratación no habría lugar a otro tipo de descuentos.

1.4. Por favor aclarar que canales de comunicación vamos a utilizar (Telefonía, SMS, Email, WhatsApp, Messenger, etc.)

RESPUESTA: Con PROCOLOMBIA el canal de comunicación será a través de correo electrónico, sin perjuicio de cualquier otro canal de comunicación que defina posteriormente PROCOLOMBIA. Para el objeto del contrato, de acuerdo con los términos de la invitación, el proponente debe presentar la metodología para realizar las encuestas. Dado que se trata de encuestas a empresarios el canal de comunicación debe ser formal.

1.5. Por favor indicar que tipo de información de contacto al cliente suministrará la entidad (Número celular, email, número de WhatsApp)

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN SIMPLIFICADA No. 871

RESPUESTA: PROCOLOMBIA entregará el nombre del contacto, el correo electrónico y número teléfono corporativo.

2) INTERESADO DOS - YANHAAS S.A.

2.1. Alcance: *¿Amablemente solicitamos la siguiente aclaración de los países a realizar una encuesta que son 17, son obligatorios los que están reflejados en el numeral 4 o se puede realizar en otros países diferentes a los enunciados?*

RESPUESTA: El número de países listados en el numeral 4 son 27. Estos son enunciativos y no excluyentes. ProColombia ha prestado servicios a empresarios en más de 100 países, es por ello que la muestra objeto del servicio podrá incluir cualquiera de estos y por lo tanto, el proveedor seleccionado debe estar en la capacidad de realizar las encuestas en los países que por muestreo queden seleccionados.

2.2. Experiencia Específica del Proponente: *¿Amablemente solicitamos ampliar el tiempo de la experiencia específica del proponente a los últimos 6 años, ya que en el 2020 y 2021 se redujo la cantidad de estudios de temas de satisfacción por temas de pandemia?*

RESPUESTA: Se acepta su solicitud, en virtud de esto, se procederá a hacer la correspondiente modificación de los términos de la invitación a través de una Adenda. Ver Adenda No. 1.

2.3. *¿Amablemente solicitamos que la experiencia en satisfacción de cliente externo solo sea en Colombia, ya que la experiencia en el exterior en satisfacción es muy poca y para las multinacionales no miden satisfacción en otros países desde Colombia?*

RESPUESTA: No es posible acceder a su solicitud, teniendo en cuenta el alcance del servicio requerido por PROCOLOMBIA, que incluye la medición de satisfacción de clientes atendidos por las oficinas de ProColombia en el exterior.

2.4. Experiencia Adicional del Proveedor: *¿Amablemente solicitamos ampliar el tiempo de la experiencia adicional del proveedor a los últimos 6 años, ya que en el 2020 y 2021 se redujo la cantidad de estudios de temas de satisfacción por temas de pandemia?*

RESPUESTA: Se acepta su solicitud, en virtud de esto, se procederá a modificar los términos de la invitación a través de una Adenda. Ver Adenda No. 1.

2.5. *¿Amablemente solicitamos aclarar si las dos experiencias son certificaciones diferentes o pueden ser la misma para cumplir con la experiencia tanto específica cómo adicional?*

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN SIMPLIFICADA No. 871

RESPUESTA: No es posible acceder a su solicitud, deben ser certificaciones diferentes.

2.6. Encuestas Efectivas: *¿Amablemente solicitamos aclarar para certificar las encuestas a proponer, dentro de los anexos, no vemos un anexo para certificar las encuestas, es viable certificar en un documento el número de encuestas firmado por el representante legal?*

RESPUESTA: Se considera una encuesta efectiva aquella en la que el cliente haya contestado el cuestionario, las cuales deberán ser listadas en los reportes de avance durante la ejecución del contrato, firmados por el representante legal del proponente o su defecto, el líder del proyecto que designe el proponente para la ejecución de este contrato.

3) INTERESADO TRES - AVANCE ORGANIZACIONAL CONSULTORES SAS

3.1. Experiencia: *El proponente deberá acreditar experiencia con DOS (2) CERTIFICACIONES de contratos ejecutados durante los últimos tres (3) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de propuestas. Se solicita eliminar la limitante de los últimos tres años, pues la experiencia es acumulativa con el tiempo sin limitar al proponente en su experticia.*

RESPUESTA: No es posible acceder a eliminar la limitante de los últimos tres (3) años. Sin embargo, se procederá a ampliar el tiempo de las certificaciones, la información será publicado en una Adenda. Ver Adenda No. 1.

3.2. Plazo de ejecución: *Se considera que para realizar este proyecto en 6 meses y un presupuesto de \$150.000.000 no es rentable para la ejecución y la contratación del personal. Se solicita a la entidad disminuir el plazo de ejecución a 4 meses.*

RESPUESTA: Se considera que el proyecto puede demorarse 6 meses dado todo el proceso que se debe adelantar (diseño de formularios, validaciones, trabajo de campo, consolidación y análisis de la información y entregables) por lo cual no se accede a la propuesta.

4) INTERSADO CUATRO – BRANDSTRAT BIC S.A.S

4.1. Experiencia Específica del Proponente: *En la página # 21, numeral 3.2.2 "Experiencia específica del proponente" se expresa lo siguiente: "El proponente deberá acreditar experiencia con DOS (2) CERTIFICACIONES de contratos ejecutados durante los últimos tres (3) años contados hacia atrás desde*

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN SIMPLIFICADA No. 871

la fecha de presentación de propuestas, en donde su objeto sea la prestación del servicio externo de medición del grado de satisfacción de los clientes en Colombia y en el exterior a través de encuestas."

Se solicita muy amablemente a la entidad permitir que los estudios hayan sido realizados solo en Colombia, dado que la incidencia de estudios de satisfacción con clientes en el exterior es muy baja, y este requerimiento podría afectar la pluralidad de participantes que se podrían presentar, más teniendo en cuenta que el proceso ha sido limitado a MiPymes.

RESPUESTA: No es posible acceder a su solicitud, teniendo en cuenta el alcance del servicio requerido por PROCOLOMBIA, que incluye la medición de satisfacción de clientes atendidos por las oficinas de ProColombia en el exterior.

5) INTERESADO CINCO – INTCOBRANZA GESTIÓN INTEGRAL DE COBRANZAS S.A.S.

5.1. Solicito amablemente sea extendido el plazo del cronograma para manifestación de interés del proceso.

RESPUESTA: No es posible acceder a su solicitud. Agradecemos tener en cuenta el cronograma establecido dentro de los términos para la presentación de su propuesta. Es importante tener en cuenta que este proceso se encuentra limitado a Mipymes de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021.

La presente se publica el 19 de febrero de 2024 en la página web <https://www.fiducoldex.com.co> en cumplimiento de las condiciones indicadas en los términos de referencia.

PROCOLOMBIA – FIDUCOLDEX