

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 017 DE 2024**

Objeto: Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para realizar un estudio de lealtad y satisfacción, a partir de la aplicación de seis (6) encuestas que midan la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la fiduciaria, a través de un sistema válido, cuantificable y objetivo

Apertura de la Invitación: 16 de septiembre de 2024.

Fecha límite para presentar observaciones: 19 de septiembre de 2024 hasta las 18:00 horas.

Respuesta a Observaciones: 24 de septiembre de 2024.

Recepción de Cotizaciones: 27 de septiembre de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

Área Responsable: Gerencia de Servicio al Cliente.

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 párrafo 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

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

2. ALCANCE

Realizar mediciones en las siguientes fases:

Fase uno: Diseño muestral. Se requiere el diseño técnico de la muestra para la realización de encuestas con un margen de confianza de 95% y un margen de error de 3%:

- Para un universo que se expresa en un intervalo entre 1.562 y 2.500 clientes de Fondos de Inversión Colectiva.
- Para un universo que se expresa en un intervalo entre 359 y 500 clientes de Negocios Fiduciarios.
- Para un universo que se expresa en un intervalo entre 790.000 y 845.000 usuarios del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio- FOMAG.



Fase dos: aplicación de encuestas, teniendo en cuenta el diseño muestral.

- ✓ Dos (2) encuestas para clientes de los Fondos de Inversión Colectiva. Que deben ser realizadas una en julio 2025 y otra en noviembre 2025.
- ✓ Dos (2) encuestas para los clientes de Negocios Fiduciarios. Que deben ser realizadas una en julio 2025 y otra en noviembre 2025.
- ✓ Dos (2) encuestas a los usuarios del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio-FOMAG. Que deben ser realizadas una en julio 2025 y otra en noviembre 2025.

3. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN

3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

El objetivo de las encuestas es determinar los atributos, posición competitiva, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de Fiduprevisora en el mercado, motivo por el cual es necesario que los resultados del estudio incluyan las estadísticas de los índices de satisfacción de cada etapa de los procesos referenciados con clientes, atributos y productos, debe realizar recomendaciones orientadas a definir estrategias de mejora continua y acompañarse de una infografía que resalte lo más relevante de los resultados obtenidos.

El mecanismo para aplicación de encuestas es multicanal (telefónico, mensajes de correo electrónico, encuesta presencial, entre otros). La encuesta presencial podrá llevarse a cabo en cualquiera de las Centros de atención al Usuario - CAU con que cuenta la entidad a nivel nacional.

Las encuestas se llevarán a cabo por contactación multicanal, de manera proporcional, en las siguientes regiones:

Región 1: Huila y Tolima.

Región 2: Cauca y Valle Del Cauca.

Región 3: Caquetá, Nariño y Putumayo.

Región 4: Boyacá, Casanare y Meta.

Región 5: Bolívar, Córdoba y Sucre.

Región 6: Atlántico, Magdalena, Guajira y San Andrés Y Providencia.

Región 7: Arauca, Cesar, Norte De Santander y Santander.

Región 8: Antioquia y Choco. Región 9: Caldas, Quindío y Risaralda.

Región 10: Amazonas, Vichada, Guainía, Vaupés, Guaviare, Cundinamarca y Bogotá.



Finalmente se llevarán a cabo 2 socializaciones para todos los informes de los resultados de las encuestas, uno al comité técnico y otro al comité de presidencia. Es importante precisar que, adicionalmente, para las encuestas de FOMAG, se deberá realizar una socialización ante el Ministerio de Educación Nacional.

Para estas últimas encuestas, se debe presentar un informe en el que se consoliden los resultados de las encuestas de satisfacción, en relación con la prestación del servicio de salud y la atención médica derivada de los riesgos laborales del magisterio, el cual debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- ✓ Indicar la cuantificación de encuestas por calificación del servicio evaluado, discriminadas por región de prestación de servicios de salud;
- ✓ Definición del plan de acción a implementar, respecto de los dos servicios de los procesos asistenciales que hayan tenido la más baja calificación en las encuestas, en cada región de prestación de servicios de salud y todas aquellas que no estén en el nivel óptimo o superior de la escala de la evaluación realizada;
- ✓ La encuesta de seguridad y salud en el trabajo sólo se deben aplicar a trabajadores activos.

El contratista deberá tener la idoneidad suficiente para la ejecución de todas las fases que implican satisfacer la necesidad de Fiduprevisora. Estas fases son la socialización del informe y la elaboración de los formularios de encuesta, capacitación a las encuestadoras, ejecución de las encuestas multicanal y diagramación de los informes con los resultados de percepción de usuarios y clientes, contar con el personal especializado en el trabajo de campo que se debe efectuar, personal capacitado para el manejo de la entrevista, y mecanismos de control de calidad, la metodología de encuestas será multicanal, la cual se plasmará en formularios ajustados a las necesidades de Fiduciaria La Previsora S.A., que serán aprobados por la supervisión del contrato y su posterior validación con las áreas que tienen bajo su responsabilidad la relación directa con los clientes y usuarios.

ENTREGALES:

- ✓ Base de datos integra, ordenada y con resultados tabulados en Excel.
- ✓ informe detallado que facilite y oriente los planes de acción de Fiduprevisora S.A., el cual incluirá los resultados de valoración comparativa con vigencias anteriores, frente a la calificación de cada una de las variables evaluadas por tipo y perfil de cliente, productos y servicios, regiones y demás categorías, con el respectivo análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados.
- ✓ presentación e informe ejecutivo por tipo de cliente y socialización presencial o virtual de resultados a los comités y entidades correspondientes;



- ✓ Infografía destacando los principales resultados, con el fin de realizar la respectiva divulgación en diferentes formatos y canales de la entidad;
- ✓ Entrega de grabaciones del 5% de las encuestas realizadas de manera telefónica.

3.2. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA

- 1) Diseñar una muestra representativa, con fundamento en las bases de datos que serán suministradas por Fiduprevisora, cumpliendo con los requisitos y objetivos específicos del Anexo Técnico del presente contrato, para la ejecución de las 6 encuestas, de las cuales 2 serán aplicadas a clientes y usuarios de FOMAG, 2 a clientes de Negocios y 2 a clientes de Fondos de inversión colectiva;
- 2) Diseñar y ejecutar las encuestas de manera que se logre un nivel de certeza del 95% en los resultados;
- 3) Socializar el plan de trabajo (cronograma), con las fases de la encuesta que incluya programación, desarrollo y ejecución de esta;
- 4) Informar a Fiduprevisora acerca de sus atributos, posición competitiva, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificados en los resultados de la aplicación de las encuestas;
- 5) Entregar los resultados del estudio, las estadísticas de los índices de satisfacción de cada etapa, de los procesos referenciados, con clientes, atributos y productos; de las 6 encuestas, (2 de FIC, 2 DE NEGOCIOS Y 2 DE FOMAG).
- 6) Realizar recomendaciones orientadas a definir estrategias de mejora continua que se identifiquen;
- 7) Entregar un informe de FOMAG, el cual deberá contener la siguiente estructura:

Objetivo del estudio

Ficha Técnica

- Especificaciones técnicas
- Distribución de la muestra

Resultados de Satisfacción con las Prestaciones en Salud por Región y Departamento

Generalidades

- Trámites FOMAG.
- Lealtad y Satisfacción de Clientes.
- Evaluación de los canales.



- Imagen de FOMAG.
- Comportamientos Deseados.
- Procesos de Interacción.

Ámbito Ambulatorio
Consulta Medicina General
Consulta Medicina Especializada
Consulta Odontología
Programas de Promoción y Prevención
Cirugía Ambulatoria
Ámbito Hospitalario
Hospitalización General Adulto
Hospitalización General Pediátrica
Hospitalización Unidad de Cuidados Intensivos
Hospitalización Unidad de Cuidados Intermedios
Ámbito Urgencias
Dispensación de Medicamentos
Atributos de Calidad en la Atención

Resultados de Satisfacción con las Prestaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo por Región y Departamento

Síntesis Ejecutiva

- 8) Brindar atención a los requerimientos del supervisor del contrato bajo los parámetros establecidos en el requerimiento;
- 9) Atender los parámetros establecidos en la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Fiduprevisora durante la ejecución del objeto contractual;
- 10) Contar con la infraestructura para llevar a cabo las encuestas de manera multicanal en el territorio establecido;
- 11) Socializar los informes a comités técnico, Direcciones, Ministerio y/o Comité de presidencia, los cuales contendrán los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios y clientes de la entidad;
- 12) Entregar un informe ejecutivo detallado de los resultados por regiones, de cada una de las encuestas. Este informe debe incluir las respuestas tabuladas y graficadas, para cada una de las preguntas y un análisis conclusivo de la percepción del usuario y cliente, respecto de la entidad;
- 13) Realizar las encuestas en su totalidad, completando así la muestra definida; esto es, para la ejecución de las 6 encuestas, de las cuales 2 serán aplicadas a clientes y usuarios de FOMAG, 2 a clientes de Negocios y 2 a clientes Fondos de inversión colectivas.



3.3. DURACIÓN ESTIMADA

El plazo estimado de ejecución es de ocho (8) meses.

3.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará pagos anticipados. El pago se estima que se realizará en dos (2) pagos parciales, soportados en el recibo a satisfacción de los informes de cada una de las mediciones.

4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN

4.1. 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.

4.2. 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 2023.

4.3. 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.

5. 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.

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 contemplan.

Vigencia	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario Antes de IVA	IVA	Valor Total IVA incluido
2025	Encuestas para clientes de los Fondos de Inversión Colectiva.	Unidad	2			
	Encuestas para los clientes de Negocios Fiduciarios.	Unidad	2			
	Encuestas a los usuarios de Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio- FOMAG.	Unidad	2			
2026	Encuestas para clientes de los Fondos de Inversión Colectiva.	Unidad	2			
	Encuestas para los clientes de Negocios Fiduciarios.	Unidad	2			
	Encuestas a los usuarios de Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio- FOMAG.	Unidad	2			



Nota: La cotización para la vigencia 2026 se solicita como un escenario alternativo por parte de la entidad en caso de requerir las mismas seis (6) mediciones en las condiciones planteadas en el presente documento, en cuyo caso, el eventual contrato tendría una vigencia de dos años.

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: Christian Ramiro Fandiño Riveros – Gerente de Adquisiciones & Contratos.
Aprobó: Elizabeth María Montes Castro - Gerente de Servicio al Cliente.

“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.