



**FIDUPREVISORA S.A.**  
**INVITACIÓN A COTIZAR No.027 de 2024**  
**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para contratar bajo la modalidad de outsourcing, la administración de las unidades de correspondencia de Fiduprevisora S.A., comprendiendo los siguientes servicios: la recepción, verificación, indexación, radicación, digitalización, custodia, preparación documental y distribución de las comunicaciones oficiales, que se tramitan en la entidad, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el acuerdo 001 de 2024, así como los lineamientos y directrices de la entidad (manual de procedimientos comunicaciones oficiales, Manual de Gestión Documental y Control de Registros). Dentro de este servicio se deberá incluir además la mensajería Interna, mensajería externa local y urbana, mensajería nacional y mensajería especial, de documentos, mercancías, paqueteo y mobiliario, así como la custodia de mercaderías cuando se requiera de manera transitoria para el traslado a nivel nacional, para lo anterior deberá suministrar el personal idóneo y con las competencias necesarias para el cumplimiento de las actividades.

**OBSERVANTE No. 1**

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
21	9/12/2024	Correo electrónico	<b>ENVIA SA</b>

1. ALCANCE. Envíos Nacionales (Paqueteo – Mercancías - Mobiliario) en el territorio colombiano... ¿Es posible presentar oferta de manera parcial?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad no acoge la sugerencia.**

2. ALCANCE. Suministro de "Recursos Humano", "Recurso Tecnológico", "Insumos de Oficina"...] ¿Es posible nos puedan informar cantidad de insumos requeridos?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La entidad informa que se encuentra la información de: "Recursos Humano", La Entidad informa que el recurso humano se encuentra registrada la informacion -anexo 1**

**"Recurso Tecnológico" La Entidad informa que el recurso tecnológico mínimo es:**



COMPUTADOR	17
SCANNER	16
IMPRESORA DE CODIGOS (ZEBRA)	18
IMPRESORA DE PAPEL	3

"Insumos de Oficina" **La Entidad informa que es por demanda de acuerdo con la necesidad del servicio.**

3. IN HOUSE: Suminstramos un In-House o SAC Dedicado siempre y cuando sus funciones sean propias y relacionadas con el transporte, seguimiento, reporte y solución de los envíos. Además, la facturación mensual de fletes debe ser mayor a \$70 millones por mes. Adicional, este recurso se asigna según la capacidad que el trabajo demande.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** El personal in house es para cumplir con las actividades de recepción, alistamiento y envío de los servicios de mensajería, por lo cual debe estar en instalaciones de la Entidad. El volumen del servicio es por demanda de acuerdo con la necesidad de la Entidad.

4. SERVICIOS CRI - SERVICIO DE TRANSPORTE DE DOCUMENTOS, MERCANCIAS, PAQUETEO y MOBILIARIO. El prestador de servicio deberá contar con personal de seguridad propio o contratado a través de una empresa especializada para el transporte de documentos y mercancías de valor (Tecnológicas -Servidores Rack) y licitaciones que por su importancia requieran de esta formalidad.] Amablemente solicitamos nos puedan indicar tipo y cantidad a transportar como mercancía valor.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** La Entidad informa que no se tiene un historial de los requerimientos, por lo anterior este servicio se presta de acuerdo con la demanda.

5. Respecto al requerimiento de licitaciones, no nos podremos responsabilizar por esta solicitud, no se encuentra dentro de nuestras actividades, ¿sería causa de rechazo?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** La Entidad informa que este proceso corresponde a la etapa de estudio de mercado.

6. Para el caso de transporte de mobiliario, hace referencia a muebles de oficina, tales como escritorios, sillas fijas o giratorias, cajoneras, superficies, papeleras, canecas ecológicas de reciclaje, paneles divisorios de oficinas, tableros, camilla emergencia, botiquín, tándem, percheros, mesas redondas, descansa pies, base soporte para computador, extintores, entre otros. No incluye equipos de cómputo...] ¿La entidad entregada debidamente empacada y embalada el mobiliario a transportar?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** La Entidad informa que no entrega el mobiliario debidamente empacado y embalado, el oferente debe realizar el proceso.

7. TULAS. Agradecemos indicar si las tulas son suministradas por la entidad en caso contrario, agradecemos indicar cantidad y las características técnicas (medidas, peso) de la misma.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** La Entidad informa que las tulas las debe suministrar por el oferente, así mismo la información de cantidades se encuentra descrita en las páginas 20-21 de la INV-027-2024

8. NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO. Como compañía manejamos penalidades sobre el cumplimiento mensual de las entregas y no por evento. Teniendo en cuenta lo anterior es posible brindar una sugerencia de penalidades que manejamos sobre los indicadores, agradecemos sean tenidos en cuenta en una posible negociación.

**DOCUMENTO EXPRESS (DE)**

*Servicio Especializado para el envío de documentos hasta 250 gramos por unidad de empaque.*

Clase de Despacho						
Urbano	Regional	Nacional	Reexpedición	San Andrés y Leticia	Poblaciones Especiales Aéreas	Reexpedición Especial

**PAQUETE EXPRESS (PE)** *Servicio Especializado para el envío de paquetes entre 1 y 8 kilogramos por unidad de empaque. Para la liquidación del servicio se tomará el kilaje correspondiente al peso real o al peso volumen de la unidad, a razón de 222 kilogramos/metro cúbico (el mayor de los dos). Si el valor resultante es mayor de 8 kilogramos, se debe liquidar por Mercancía Terrestre (MT) o Mercancía Aérea (MA)...]*

Peso		Clase de Despacho						
Desde	Hasta	Urbano	Regional	Nacional	Reexpedición	Reexpedición Especial	San Andrés y Leticia	Poblaciones Especiales Aéreas
1								
2	3							
4	5							
6	8							

**MERCANCÍA TERRESTRE (MT). Mobiliario.** Servicio especializado para el envío de mercancía por vía Terrestre cajas o unidades de empaque, desde 9 hasta 200 kilogramos por unidad de empaque con una longitud máxima de 4 mts. x 2 mts. x 2 mts..]

Valor a Liquidar	Clase de Despacho				
	Urbano	Regional	Nacional	Reexpedición	Reexpedición Especial
Tarifa del kilogramo		Según Tabla*	Según Tabla*		
Kilogramos Mínimos por unidad de empaque	25 Kg	25 Kg	25 Kg	25 Kg	25 Kg
Kilogramos Mínimos por Despacho o Guía.	25 Kg	25 Kg	25 Kg	25 Kg	25 Kg
Flete Mínimo por despacho o guía					
Flete Variable:(% sobre el Valor Declarado)					
Flete Variable Mínimo por unidad de empaque					
Flete Total Mínimo por despacho o guía (Flete + Flete Variable)					

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que no acoge sugerencia.**

9. Anexo 1. Ficha de Cotización. Observación envía: En el siguiente formato no se incluyó la clase de despacho (urbano, regional, nacional, reexpedido) para asignar la tarifa correspondiente según los rangos establecidos.

Masivos	10-100
	1.001-2.000
	2.001-3.000
	Más 3.000

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: la Entidad informa que no se incluyó la clase de despacho, toda vez que se está requiriendo el servicio de un envío masivo de una misma comunicación y esta debe ser contemplada dentro de los costos propuestos, así mismo se debe cobrar por volumen.**

10. Anexo 1. Ficha de Cotización. Para el año 2026, y considerando el objeto del contrato bajo la modalidad de outsourcing y demás servicios, agradecemos contemplar un incremento anual de las tarifas ofertadas conforme a lo decretado por el Gobierno en el SMMLV e IPC. Dado que esta información no estará disponible hasta su publicación oficial, no es posible prever el ajuste con antelación.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que en el en el anexo 1 se encuentra la información: Nota 1: Se debe tener en cuenta que los valores cotizados para el segundo año deben prever los incrementos que se deriven por IPC o SMMLV.**

11. 3.5. NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO. Página 21. Envíos con destino a ciudades o municipios de difícil acceso (especiales), deben quedar entregados hasta máximo el 8 día hábil...] Sin embargo, en el numeral 3.2. SERVICIOS CRI - SERVICIO DE TRANSPORTE DE DOCUMENTOS, MERCANCÍAS, PAQUETEO Y MOBILIARIO, en la página 9, se menciona que los envíos con destinos especiales tienen un plazo máximo de 14 días hábiles, agradecemos contemplar sólo esta última (página 9).

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad aclara que los envíos con destinos especiales tienen un plazo máximo de 14 días hábiles**

12. 3.5. NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO. Página 22. Informar de manera oportuna la pérdida, robo o extravío de documentos, mercancía o paquetes, instaurando la denuncia correspondiente ante las autoridades en un término no mayor a las 4 horas de ocurrido el evento...] Agradecemos contemplar la posibilidad de ampliar a un mínimo de 12 horas el plazo para el envío de dicho documento, considerando que la investigación relacionada con la novedad presentada podría requerir ese tiempo o más.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad no acoge la observación, por tanto, se mantiene con los términos no mayor a 4 horas ocurrido el evento.**

13. DESCUENTOS DE ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO (ANS). Las multas no deben aplicarse de manera diaria ni para casos individuales de incumplimiento, considerando la naturaleza del servicio prestado y el volumen de entregas. Respetuosamente, solicitamos establecer indicadores o acuerdos de niveles de servicio (ANS) que permitan evaluar el desempeño y generar multas únicamente frente al incumplimiento de dichos acuerdos. Aclaremos que no asumimos responsabilidades frente a terceros o entidades gubernamentales.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Las multas o sanciones se aplican sobre el incumplimiento de los ANS establecidos en el mes y relacionados en el numeral 3.1. Niveles de acuerdo de servicio**

14. ELEMENTOS E INSUMOS DE OFICINA Elementos de empaque: (Sobres manila, Sobres de Seguridad, Cinta de empaque, plástico vinipel, cartón corrugado, plástico burbuja). Las especificaciones técnicas de estos insumos quedan a discreción del contratista siempre y cuando estas cumplan la función de proteger y empacar los elementos transportados...] Observación envía: Agradecemos confirmar si FIDUPREVISORA entregará la mercancía debidamente empacada y embalada.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que no entrega la mercancía debidamente empacada y embalada, el oferente debe realizar el proceso.**

15. MOTORIZADOS ASIGNADOS POR CIUDAD Se mencionan 2 motorizados para Bogotá, pero en la página 14 se mencionan 4 ¿Cuál es el número de motorizados realmente requeridos para Bogotá?



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad aclara que el número de motorizados Bogotá son 4**

16. SERVICIO DE TRANSPORTE DE DOCUMENTOS, MERCANCIAS, PAQUETEO y MOBILIARIO. Página 12. Es de aclarar que las devoluciones a la entidad por no entrega por cualquiera de las causales definidas como: Destinatario desconocido, Rehusado, No reside, Dirección errada y otros, no deben ser cobradas...] Observación envía: Toda devolución implica un cobro, siendo responsabilidad del remitente y/o destinatario.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que la tarifa propuesta debe ser por gestión de entrega (efectiva y/o fallida), en el caso de las fallidas debe haber dos reintentos de entrega y en caso de no entrega debe hacerse la devolución a Fiduprevisora sin costo adicional.**

17. SERVICIOS CRI Página 12. Es de aclarar que las devoluciones a la entidad por no entrega por cualquiera de las causales definidas como: Destinatario desconocido, Rehusado, No reside, Dirección errada y otros, no deben ser cobradas...] Toda devolución implica un cobro, siendo responsabilidad del remitente y/o destinatario.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que la tarifa propuesta debe ser por gestión de entrega (efectiva y/o fallida), en el caso de las fallidas debe haber dos reintentos de entrega y en caso de no entrega debe hacerse la devolución a Fiduprevisora sin costo adicional.**

18. TRANSPORTE DE MOBILIARIO Hace referencia al traslado de equipos de oficina, como sillas, escritorios, papelería, divisiones, entre otros. No se incluye equipos de cómputo.] Observación envía: Agradecemos confirmar si FIDUPREVISORA entregará la mercancía debidamente empacada y embalada para su transporte.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que no entrega la mercancía debidamente empacado y embalado, el oferente debe realizar el proceso.**

19. GESTIÓN DEVOLUCIONES Se deben realizar dos (2) reintentos de entrega de acuerdo con la causal de entrega o novedad en destinos. Después de los reintentos se debe hacer devolución del físico al remitente a más tardar al 5 día hábil a nivel nacional y/o Bogotá...] Toda devolución implica un cobro, siendo responsabilidad del remitente y/o destinatario.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que la tarifa propuesta debe ser por gestión de entrega (efectiva y/o fallida), en el caso de las fallidas debe haber dos reintentos de entrega y en caso de no entrega debe hacerse la devolución a Fiduprevisora sin costo adicional.**

20. Soportes Todos los soportes deben quedar bajo custodia de la oficina de radicación y mensajería, en orden cronológico, por tipología, todos los folios legajados, dentro de carpeta en cajas y rotulados, entregar en fechas establecidas cumpliendo todos los procedimientos de gestión documental...] Observación envía: ¿Es obligatorio y causal de rechazo no prestar el servicio de manejo del archivo y/o custodia de los documentos bajo las condiciones establecidas?



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que se encuentra en etapa de estudio de mercado.**

**21. ACTIVIDADES.** Página 10. Procesar las confirmaciones de las devoluciones para continuar el proceso de entrega o devolución...] Observación envía: Toda devolución implica un cobro, siendo responsabilidad del remitente y/o destinatario.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: La Entidad informa que la tarifa propuesta debe ser por gestión de entrega (efectiva y/o fallida), en el caso de las fallidas debe haber dos reintentos de entrega y en caso de no entrega debe hacerse la devolución a Fiduprevisora sin costo adicional.**

## FIDUPREVISORA S.A.

**"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.

