

INVITACIÓN A COTIZAR No. 078 DE 2019**Objeto:**

Fiduprevisora S.A. a través de la Vicepresidencia del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio está interesada en recibir cotización para realizar un estudio que permita conocer el nivel de satisfacción y las expectativas del servicio dirigido a los usuarios afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio a nivel nacional.

Apertura de la Invitación: octubre 28 de 2019

Fecha límite para presentar observaciones: octubre 30 de 2019

Respuesta a observaciones: noviembre 7 de 2019

Recepción de Cotizaciones: noviembre 12 de 2019 hasta las 17:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co

Área Responsable: Vicepresidencia del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co

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 invitación a cotizar, se encuentra sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduprevisora S.A., de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007. Así mismo, se aplicarán los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

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 del presente proceso, garantizando por todos los medios a su alcance que los empleados a su servicio y demás

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

1.3 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 contratar, el cual podrá ser consultado a través de la página web www.fiduprevisora.com.co, en el link que se relaciona a continuación:

[http://www.fiduprevisora.com.co/documents/Contratacion%20en%20linea/Protocolo%20de%20buenas%20practicas%20\(1\).pdf](http://www.fiduprevisora.com.co/documents/Contratacion%20en%20linea/Protocolo%20de%20buenas%20practicas%20(1).pdf)

1.4 Forma de presentación de la Cotización

Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

1.5 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 Existencia y Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días
- II. Registro Único Tributario - RUT
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2018

1.6 Condiciones de la Invitación

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el martes 12 de noviembre de 2019 hasta las 17:00 horas, a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co.

1.7 Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

No	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO EN SMMLV INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

2. OBJETO

Fiduprevisora S.A. a través de la Vicepresidencia del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio está interesada en recibir cotización para realizar un estudio que permita conocer el nivel de satisfacción y las expectativas del servicio dirigido a los usuarios afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio a nivel nacional.

3. ALCANCE

Aplicar encuestas 1.710 encuestas de satisfacción con muestra representativa por región y tipo de afiliado al fondo (Cotizante, Pensionado, Beneficiario, Padre cotizante dependiente); El contratista deberá efectuar las encuestas presenciales garantizando la cobertura en todas las regiones, las cuales se distribuyen así:

DEPARTAMENTO/REGION/TIPO AFILIADO	CANTIDAD DE USUARIOS
AMAZONAS	2099
Región 10	2099
Beneficiario	1175
Cotizante docente	882
Cotizante Pensionado	39
Sustituto Pensional	3
ANTIOQUIA	99708
Región 8	99708
Beneficiario	40293
Cotizante Dependiente	10
Cotizante docente	58380
Cotizante Pensionado	688
Sustituto Pensional	337
ARAUCA	5870
Región 7	5870
Beneficiario	2753
Cotizante Dependiente	2
Cotizante docente	3080
Cotizante Pensionado	15

Sustituto Pensional	20
ATLANTICO	41476
Región 6	41476
Beneficiario	21167
Cotizante Dependiente	15
Cotizante docente	19552
Cotizante Pensionado	597
Sustituto Pensional	145
BOLIVAR	37814
Región 5	37814
Beneficiario	18520
Cotizante Dependiente	2
Cotizante docente	19051
Cotizante Pensionado	135
Sustituto Pensional	106
BOYACA	29463
Región 4	29463
Beneficiario	13414
Cotizante Dependiente	11
Cotizante docente	14717
Cotizante Pensionado	1208
Sustituto Pensional	113
CALDAS	20848
Región 9	20848
Beneficiario	8002
Cotizante Dependiente	2
Cotizante docente	12376
Cotizante Pensionado	383
Sustituto Pensional	85
CAQUETA	11486
Región 3	11486
Beneficiario	5866
Cotizante Dependiente	1
Cotizante docente	5571
Cotizante Pensionado	25

Sustituto Pensional	23
CASANARE	9389
Región 4	9389
Beneficiario	4735
Cotizante Dependiente	3
Cotizante docente	4525
Cotizante Pensionado	105
Sustituto Pensional	21
CAUCA	26972
Región 2	26972
Beneficiario	11451
Cotizante Dependiente	2
Cotizante docente	15273
Cotizante Pensionado	124
Sustituto Pensional	122
CESAR	25286
Región 7	25286
Beneficiario	13186
Cotizante Dependiente	4
Cotizante docente	11888
Cotizante Pensionado	131
Sustituto Pensional	77
CHOCO	12293
Región 8	12293
Beneficiario	5076
Cotizante docente	7074
Cotizante Pensionado	90
Sustituto Pensional	53
CORDOBA	43039
Región 5	43039
Beneficiario	23438
Cotizante Dependiente	6
Cotizante docente	19382
Cotizante Pensionado	92
Sustituto Pensional	121

CUNDINAMARCA	31974
Región 10	31974
Beneficiario	14727
Cotizante Dependiente	13
Cotizante docente	16549
Cotizante Pensionado	608
Sustituto Pensional	77
DISTRITO CAPITAL	101970
Región 10	101970
Beneficiario	39336
Cotizante Dependiente	38
Cotizante docente	58094
Cotizante Pensionado	4264
Sustituto Pensional	238
GUAINIA	896
Región 10	896
Beneficiario	430
Cotizante docente	460
Cotizante Pensionado	3
Sustituto Pensional	3
GUAJIRA	18066
Región 6	18066
Beneficiario	8023
Cotizante Dependiente	1
Cotizante docente	9869
Cotizante Pensionado	152
Sustituto Pensional	21
GUAVIARE	1900
Región 10	1900
Beneficiario	889
Cotizante Dependiente	1
Cotizante docente	999
Cotizante Pensionado	10
Sustituto Pensional	1
HUILA	25681

Región 1	25681
Beneficiario	12458
Cotizante Dependiente	6
Cotizante docente	12771
Cotizante Pensionado	372
Sustituto Pensional	74
MAGDALENA	31244
Región 6	31244
Beneficiario	16451
Cotizante Dependiente	12
Cotizante docente	14433
Cotizante Pensionado	258
Sustituto Pensional	90
META	17314
Región 4	17314
Beneficiario	7866
Cotizante Dependiente	1
Cotizante docente	9165
Cotizante Pensionado	241
Sustituto Pensional	41
NARIÑO	34045
Región 3	34045
Beneficiario	15577
Cotizante Dependiente	1
Cotizante docente	17723
Cotizante Pensionado	604
Sustituto Pensional	140
NORTE DE SANTANDER	29525
Región 7	29525
Beneficiario	14562
Cotizante Dependiente	6
Cotizante docente	14725
Cotizante Pensionado	140
Sustituto Pensional	92
PUTUMAYO	9147

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

Región 3	9147
Beneficiario	4531
Cotizante docente	4571
Cotizante Pensionado	24
Sustituto Pensional	21
QUINDIO	11916
Región 9	11916
Beneficiario	4888
Cotizante Dependiente	10
Cotizante docente	6723
Cotizante Pensionado	249
Sustituto Pensional	46
RISARALDA	18240
Región 9	18240
Beneficiario	7797
Cotizante Dependiente	3
Cotizante docente	10012
Cotizante Pensionado	338
Sustituto Pensional	90
SAN ANDRES	930
Región 6	930
Beneficiario	293
Cotizante docente	627
Cotizante Pensionado	8
Sustituto Pensional	2
SANTANDER	46050
Región 7	46050
Beneficiario	21163
Cotizante Dependiente	27
Cotizante docente	24004
Cotizante Pensionado	719
Sustituto Pensional	137
SUCRE	23612
Región 5	23612
Beneficiario	12855

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

Cotizante Dependiente	3
Cotizante docente	10650
Cotizante Pensionado	54
Sustituto Pensional	50
TOLIMA	27513
Región 1	27513
Beneficiario	12445
Cotizante Dependiente	14
Cotizante docente	14690
Cotizante Pensionado	254
Sustituto Pensional	110
VALLE DEL CAUCA	53966
Región 2	53966
Beneficiario	22765
Cotizante Dependiente	14
Cotizante docente	30458
Cotizante Pensionado	556
Sustituto Pensional	173
VAUPES	1181
Región 10	1181
Beneficiario	760
Cotizante docente	419
Cotizante Pensionado	2
VICHADA	1339
Región 10	1339
Beneficiario	599
Cotizante docente	728
Cotizante Pensionado	12
Total general	852252

Se debe encuestar, a través de los CAU – Centros de Atención al Usuario, de manera presencial.

Para ello no requieren de base de datos de los usuarios afiliados. Los CAU – Centros de Atención al Usuario donde se harán las encuestas, a nivel nacional son los siguientes:

TIPO DE CAU	CIUDAD
REGIONAL	BOGOTÁ
REGIONAL	MEDELLÍN
REGIONAL	BARRANQUILLA
REGIONAL	CARTAGENA
CAU TIPO 1	CALI
CAU TIPO 1	BUCARAMANGA
CAU TIPO 1	MONTERÍA
CAU TIPO 2	IBAGUÉ
CAU TIPO 2	PEREIRA
CAU TIPO 2	POPAYÁN
CAU TIPO 2	RIOHACHA
CAU TIPO 3	MANIZALES
CAU TIPO 3	VILLAVICENCIO

TIPO	CARACTERÍSTICA
REGIONALES	Cobertura entre 65.000 y 171.000 usuarios.
TIPO 1	Cobertura entre 65.000 y 105.000 usuarios
TIPO 2	Cobertura entre 44.000 y 64.999 usuarios
TIPO 3	Cobertura entre 1 y 33.999 usuarios

4. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

4.1. Obligaciones

- a) Recolectar la información de forma presencial en las diferentes oficinas a nivel nacional.
- b) Generar un cronograma de trabajo.
- c) Para cada ciudad se debe aplicar por lo menos 90 encuestas.
- d) Contar con un sistema validado, cuantificable y objetivo para medir el desempeño y percepción de los docentes con respecto a los servicios prestados en los Centros de Atención al Usuario.
- e) Cuantificar el nivel de satisfacción de los docentes en relación con los diferentes procesos de interacción.

- f) Establecer las percepciones que los docentes tienen de la imagen del FOMAG.
- g) Identificar las áreas que puedan mejorarse para fortalecer las relaciones con los docentes.

4.2. Entregables

- a) Formularios de encuesta aprobados
- b) Datos Tabulados en Excel
- c) Informe detallado que facilite y oriente planes de acción de Fiduprevisora S.A. a través de la Vicepresidencia del Fondo Nacional de Prestaciones del Magisterio.*
- d) Análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados.
- e) Presentación de resultados
- f) Encuestas aplicadas

***La estructura del informe a presentar con los resultados de las encuestas debe ser acorde a la necesidad de Fiduprevisora S.A. y la Vicepresidencia del Fondo Nacional de Prestaciones del Magisterio**

5. Duración

La duración estimada para la prestación del servicio es de seis (6) meses.

6. Forma de pago

Fiduprevisora S.A. por ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago se hará conforme a los servicios prestados.

***Nota:** Fiduprevisora S.A., conforme a su portafolio de servicios financieros, lo invita a invertir en un Fondo de Inversión Colectiva administrado por ésta, con el fin de que los pagos derivados del eventual contrato, sean generados a través de dicho medio. Para lo anterior, podrá solicitar información al correo electrónico mcotes@fiduprevisora.com.co.*

7. OFERTA ECONÓMICA

El valor total de la propuesta debe estar en pesos colombianos, debe incluir vigencia, IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

	Pesos \$ M/cte.
Total IVA	
Total	

Se requiere adicional a lo solicitado el precio por encuesta según los rangos especificados a continuación:

Precio Unitario por Encuesta

	Precio 1200 a 1700 encuestas	Precio 1701 a 2200 encuestas	Precio 2201 a 2700 encuestas
	Pesos \$ M/cte.	Pesos \$ M/cte.	Pesos \$ M/cte.
IVA unitario			
Total Unitario			

Para Fiduprevisora S.A. es importante contar con su oferta teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conocer las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección.

Agradecemos su participación.

Elaboró: Jose Duque – Técnico Inteligencia de Mercados

Revisó: Sandra Mateus – Dirección de Adquisiciones

Aprobó: Jaime Abril Morales – Vicepresidencia del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio

"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.