

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 001 DE 2022**

Objeto: Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotización para la realización de cuatrocientas (400) encuestas efectivas en donde se mida la percepción de los clientes sobre la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Fiduprevisora S.A., a través de un sistema válido, cuantificable y objetivo, de manera telefónica.

Apertura de la Invitación: 18 de enero de 2022.

Fecha límite para presentar observaciones: 21 de enero de 2022 hasta las 17:00 horas.

Respuesta a Observaciones: 25 de enero de 2022.

Recepción de Cotizaciones: 28 de enero de 2022 hasta las 17:00 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 parágrafo 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 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/wp-content/uploads/2019/12/Protocolo-de-buenas-practicas-1.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 -Re procesos	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. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN.

2.1. ALCANCE

Recolectar la información de forma telefónica con los datos suministrados en las bases de datos; informar a la entidad atributos, posición competitiva, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; presentará comparaciones del sector; indicará los resultados de estudio incluyendo las estadísticas de los índices de satisfacción de cada proceso, atributo y producto y realizar recomendaciones dirigidas a decidir estrategias de mejora continua.



2.2. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

2.2.1. Obligaciones para la Prestación del Servicio:

- a) Se realizarán 400 encuestas efectivas a los clientes de la Entidad, en donde se entregará la base de datos completa y así el contratista selecciona aleatoriamente a los encuestados, según el porcentaje definido para cada grupo objetivo, con el fin de conocer su percepción en cuanto a la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos.
- b) El contratista debe tener la idoneidad suficiente para la ejecución de todas las fases que implican obtener los resultados propuestos.
- c) Contar con el personal especializado en el trabajo de campo que se debe efectuar.
- d) Principios éticos para el manejo de la entrevista, y mecanismos de control de calidad.
- e) Concentrará información mediante vía telefónica, la cual se plasmará en dos (2) formularios ajustados a las necesidades de Fiduciaria La Previsora S.A. y aprobados por la Gerencia de Servicio al Cliente previa validación con las áreas que tienen bajo su responsabilidad el manejo de clientes. Serán 2 formularios (Uno para los clientes de Negocios Fiduciarios y otro para clientes de Fondos de Inversión Colectiva) compuestos por 6 secciones. Cada sección se compone de aproximadamente 8 preguntas. El tiempo estimado por encuesta oscila entre 10 y 12 minutos.
- f) El tiempo total requerido de campo de las llamadas son 15 días hábiles a partir de la aprobación del cronograma.
- g) Entregar en formato MP3 el 10% aleatorio de las llamadas realizadas. Para este fin debe contar con infraestructura de grabación de la totalidad de llamadas realizadas en campo.
- h) Generar las encuestas efectivas según el porcentaje definido para cada grupo objetivo de la base de datos que se entregara al inicio del contrato.

2.2.2. Entregables:

- a) Informe infográfico y con el detalle de cada respuesta graficada según el tipo de respuesta que facilite y oriente los planes de acción de Fiduprevisora S.A., el cual incluirá los resultados de estudio de satisfacción y calidad en los productos y servicios.
- b) Análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados.
- c) Resumen ejecutivo por áreas y presentación de resultados.
- d) Igualmente contar con el espacio para socializar los resultados al comité técnico y al comité de presidencia.

2.3. DURACIÓN.

Plazo de ejecución dos (02) meses.

2.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Cincuenta por ciento (50%) con la finalización de las llamadas (trabajo de campo); Cincuenta por ciento (50%) con la entrega final de los resultados e informe y socialización.



Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio 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 operacionesfic@fiduprevisora.com.co.

3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN.

3.1. Forma de presentación de la Cotización

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.

3.2. 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 (año).

3.3. 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.



4. 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.

Concepto	Valor Sin IVA	IVA	Valor Total con IVA
400 encuestas telefónicas	\$	\$	\$

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.

Elaboró: Jose Dayan Duque Cadena – Técnico Gerencia de Adquisiciones y Contratos
Revisó: Rodrigo Alfonso Álvarez Torres Profesional Inteligencia de Mercados
Revisó: Enrique Carlo Badel Kerquelen – Director de Contratos Empresas
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.