

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 032 DE 2022**

**Objeto:** Fiduprevisora S.A. Se requiere contratar los servicios de una firma encuestadora para la aplicación de encuestas donde se mida la percepción de los clientes y usuarios sobre 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:** 25 de julio de 2022.

**Fecha límite para presentar observaciones:** 1 de agosto de 2022 hasta las 17:00 pm.

**Respuesta a Observaciones:** 4 de agosto de 2022.

**Recepción de Cotizaciones:** 11 de agosto de 2022 hasta las 17:00 pm. horas a través del correo electrónico [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co) y/o plataforma SECOP II.

**Área Responsable:** Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional

**Contacto:** [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto: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](http://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**



Nº	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. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN.

### 2.1. ALCANCE

Fiduprevisora S.A. requiere la realización de encuesta que mida la satisfacción y percepción de calidad de los servicios ofrecidos por la entidad, a través de la valoración de la experiencia de los usuarios el FOMAG. Lo anterior, con la finalidad de crear mecanismos enfocados a conocer las características, y atender efectivamente las necesidades y expectativas de los usuarios y así lograr una experiencia positiva en las interacciones con la entidad.

### 2.2. ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO

- a) Fiduprevisora S.A. como vocera y administradora del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, requiere aplicar 2 encuestas de satisfacción (una entre julio y agosto de 2022 y otra entre noviembre y diciembre de 2022) cada una con 1.400 encuestados con una muestra representativa por región y tipo de afiliado al Fondo (Cotizante, Pensionado, Beneficiario, Padre cotizante dependiente); donde se reflejen el porcentaje de satisfacción de los servicios prestados por el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG), así como el resultado de las variables a evaluar.



**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 Andres 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

- b) El contratista debe tener la idoneidad suficiente para la ejecución de todas las fases diseño metodológico, contactabilidad, aplicación, sistematización, tabulación, análisis, diseño y presentación de resultados, socialización y divulgación de resultados, entre otras que implican obtener los resultados propuestos. Para ello, contar con el personal especializado en el trabajo de campo que se debe efectuar, principios éticos y habilidades blandas para el manejo de la entrevista, y mecanismos de control de calidad. Concentrará información mediante vía telefónica, la cual se plasmará en formularios ajustados a las necesidades de Fiduciaria La Previsora S.A. y aprobados por la Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional previa validación con las áreas que tienen bajo su responsabilidad la atención directa a los Usuarios.

**c) Entregables**

- i. Datos tabulados, informe detallado y ficha técnica, graficado e ilustrado 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, análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados, caracterización de los usuarios, resumen ejecutivo por áreas.
- ii. Se requiere la socialización de resultados tanto al comité técnico como a los delegados del Ministerio de Educación, dicha presentación podrá ser presencial o virtual según acuerden ambas partes. Finalmente se requerirá una infografía con lo más relevante de los resultados y piezas con formato para redes que soporten la misma infografía.

**2.3. DURACIÓN.**

La empresa interesada debe cotizar el servicio para seis (6) meses .

**2.4. FORMA DE PAGO**

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago se realizará una vez se preste efectivamente el servicio en mensualidades vencidas.



**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](mailto: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 2021 o corte más reciente.

#### 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.



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 contemplen.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario (Antes de IVA)	IVA (En caso de aplicar)	Valor Unitario IVA incluido	Valor Total
Aplicar encuesta (1.400 encuestados efectivos)	2				

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: Profesional Inteligencia de Mercados.  
Revisó: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa. *MB*  
Revisó: Carolina Giraldo Duque – Gerente de Adquisiciones & Contratos.  
Aprobó:

**"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.