

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

## **I. COBROACTIVO**

1. En lo que tiene que ver con los indicadores financieros, Colombia compra a manifestado lo siguiente; “...Los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas condiciones mínimas que reflejan la salud financiera de los proponentes a través de su liquidez y endeudamiento. Estas condiciones muestran la aptitud del proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato. La capacidad financiera requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza y al valor del contrato...”

Según los indicadores propuestos en la invitación pública, consideramos que los mismos no están acordes con la salud financiera requerida por los proponentes, con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato.

En los indicadores requeridos se destacan tres, los cuales evidentemente están en contravía de la salud financiera que debería tener un proponente:

- Endeudamiento igual o inferior al 69:05%
- Rentabilidad del activo mayor o igual 0.64%
- Rentabilidad del patrimonio mayor o igual al 2.52%

1. Endeudamiento inferior o igual al 69.05%: Un endeudamiento superior al 60%, de por sí refleja una situación de riesgo y descapitalización. Al respecto el BBVA, en lo que tiene que ver con la ratio de endeudamiento de la empresa a manifestado entre otras cosas lo siguiente: “un ratio de endeudamiento del 60% o superior muestra que la empresa tiene un volumen de deuda excesivo que puede desequilibrarse y producir una situación de insolvencia, descapitalización o bancarrota.”

El índice de endeudamiento es trascendental para la actividad contractual pública, porque permite saber la capacidad de endeudamiento del contratante. Determina qué cantidad de pasivos sería perjudicial para el cumplimiento del contrato. Los pasivos no solo evidencian la cantidad de deuda del contratante, sino también la capacidad de acceder a créditos para soportar el contrato, y el lograr el cumplimiento del mismo.

2. Rentabilidad del activo mayor o igual al 0,64%, y rentabilidad del patrimonio mayor o igual al 2.52%: Validar rentabilidades del activo y del patrimonio, inferiores al 10%, no solamente está en contravía de los indicadores del mercado, sino que también eventualmente habilitaría a un proponente con problemas financieros, situación que va en contravía de lo manifestado por Colombia compra, y los requisitos de la contratación pública.

En conclusión habilitar proponentes con un endeudamiento superior al 60%, y con rentabilidades del activo y el patrimonio inferiores al 10%, permitirían la participación de proponentes que no cuentan con la salud financiera necesaria, para el cumplimiento del objeto contractual de manera oportuna e integral, situación que estaría en contravía de los principios de la función pública, principalmente, los que se marcan en la actividad contractual, dentro de la Ley 80 de 1993.

El Consejo de Estado sobre la capacidad financiera en los pliegos de condiciones ha sostenido lo siguiente:

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

“La capacidad financiera es un requisito habilitante y bajo la Ley 80 de 1993 podía ser también un requisito de calificación para participar en el procedimiento de selección de contratistas, con el cual se busca asegurar que los proponentes tengan las condiciones económicas requeridas para cumplir con el contrato. (Sentencia de acción de controversias contractuales, 53793).”

Los indicadores financieros son filtros económicos que tienen como propósito dentro del régimen público de contratación habilitar la participación de proponentes que tengan la capacidad financiera suficiente para ejecutar el contrato. Lo anterior con el fin de descartar aquellos proponentes que no cuentan con la salud financiera requerida para ejecutar el contrato. Por lo tanto, en el proceso de selección se deben filtrar los proponentes que no cumplen las condiciones financieras adecuadas para la ejecución del contrato.

**Respuesta:** Esta observación ya fue contestada en las respuestas de las observaciones a los pretérminos de referencia y se mantiene incólume. En consecuencia, nos abstenemos de realizar la modificación planteada en esta observación.

2. Si bien el punto 2.2 establece que las tarifas propuestas son consecuencia de un estudio mercado, consideramos que las mismas, son muy bajas considerando la prestación de un servicio de calidad. Adicionalmente el factor principal de calificación está determinado por el menor precio, consideramos que se está priorizando el precio bajo y no la calidad del servicio. Los precios bajos normalmente están relacionados con una mala prestación del servicio. Los precios propuestos en la invitación ya están bajos y adicionalmente se deben disminuir aún más con el fin de obtener puntos.

Consideramos que los precios deben ser revisados y actualizados. Adicionalmente el menor precio como factor determinante, para efectos de puntaje en la calificación, incentiva los precios artificialmente bajos.

Un ejemplo de lo anterior es el valor que se pretende pagar por un correo electrónico certificado de \$ 1.000. Este es un precio artificialmente bajo, si se pretende como se manifiesta en la propuesta, que el mismo debe cumplir con todos los requerimientos técnicos y de ley.

Lo anterior, partiendo de la premisa que los precios estimados garantizan no solo un beneficio económico para la compañía, si no también, una adecuada calidad en los servicios prestados, en el entendido de que pagando tarifas como las actuales, la experiencia ha mostrado que no se afecta el cumplimiento contractual en términos cuantitativos ni cualitativos, ni se han presentado circunstancias que hayan dado lugar a una revisión de ajuste de los precios fijados contractualmente, de lo cual se colige que los precios para la contratación a celebrarse, están dentro de los rangos del mercado

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

**Respuesta:** Esta observación ya fue contestada en las respuestas de las observaciones a los pretérminos de referencia y se mantiene incólume. En consecuencia, nos abstenemos de realizar la modificación planteada en esta observación.

Para la determinación del presupuesto destinado para la contratación, se consideraron los precios o tarifas informadas por quienes respondieron la invitación a cotizar que les elevó Positiva S.A., así como los valores históricos de esta contratación a lo largo de los diversos contratos que ha celebrado la compañía para satisfacer la necesidad que la origina.

En este sentido, la contratación que se pretende celebrar para que resulte benéfica para Positiva S.A., necesariamente debe estar cercana a las que actualmente paga por este concepto, so pena de incurrir sin justificación razonable en un aumento de costos que la compañía de antemano sabría no corresponden a los justiprecios del mercado, determinados por la ley de la demanda y la oferta.

Lo anterior, partiendo de la premisa que los precios estimados garantizan no solo un beneficio económico para la compañía, si no también, una adecuada calidad en los servicios prestados, en el entendido de que pagando tarifas como las actuales, la experiencia ha mostrado que no se afecta el cumplimiento contractual en términos cuantitativos ni cualitativos, ni se han presentado circunstancias que hayan dado lugar a una revisión de ajuste de los precios fijados contractualmente, de lo cual se colige que los precios para la contratación a celebrarse, están dentro de los rangos del mercado

3. En la experiencia general, se permite o se valida la experiencia con entidades vigiladas por la superintendencia financiera, pero en el criterio de calificación relacionado con la efectividad de la recuperación de la cartera ( 3.2 revisión de factores ponderables) no se está teniendo en cuenta la realidad del sector financiero, toda vez que en el mismo, las moras que se tercerizan son superiores a 180 días, incluyendo carteras castigadas, en donde las efectividades son totalmente diferentes a las tenidas en cuenta como criterios de calificación.

Consideramos que con dichos criterios se están excluyendo directamente la experiencia relacionada con el sector financiero, para efectos de puntaje, toda vez que las efectividades de moras superiores a 180 días, incluyendo la cartera castigada, no se miden de la manera en que se está proponiendo obtener puntos, en los términos de la invitación.

La metodología para determinar la efectividad, con el fin de otorgar puntos, según los pretérminos de referencia, no corresponde a la forma como se miden las efectividades en el sector financiero, o en las entidades vigiladas por la Superfinanciera, con lo cual se estaría favoreciendo únicamente a las entidades que puedan obtener dicho certificado en los términos propuestos.

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Consideramos que dicho criterio de calificación y/o de puntaje debe ser eliminado o replanteado, debido a la imposibilidad de obtener dicho certificado, según los términos de la invitación, por las razones anteriormente expuestas.

**Respuesta:** Esta observación ya fue contestada en las respuestas de las observaciones a los pretérminos de referencia y se mantiene incólume. En consecuencia, nos abstenemos de realizar la modificación planteada en esta observación.

La determinación de solicitar la presentación de la certificación a la que se alude en la observación, estuvo precedida de un análisis de las necesidades específicas de la compañía, y del recaudo e investigación de procesos contractuales celebrados por entidades estatales con objetos similares al de la contratación que nos ocupa. De manera tal que dicha exigencia de experiencia es razonable, objetiva y no persigue un fin distinto al de lograr los mejores resultados en la materia de la que versa la certificación, no obstante, lo anterior nótese que este no corresponde a un requisito de habilitación, si no de asignación de puntaje por tanto resulta sencillo concluir que frente a este aspecto no corresponde a una exclusión de posibles oferentes.

4. Para el punto 2.4.2 nos permitimos manifestar que las entidades vigiladas por parte de la superintendencia financiera de Colombia expiden los certificados dirigidos a los proveedores de servicios de los mismos en los formatos internos establecidos por parte de cada entidad, para lo cual es importante informarles que si en dichos certificados no se encuentra la nota sobre multas o sanciones se entiende que las mismas no existieron en desarrollo del contrato certificado.  
¿Basados en este texto son aceptadas dichas certificaciones teniendo en cuenta que el formato establecido por la entidad es inmodificable?

**Respuesta:** Si. Sin importar el formato, el oferente, en todo caso, debe garantizar que los requisitos definidos en los términos definitivos se encuentren acreditados

5. En el documento términos de referencia punto 1.7 exponen cuadro con la relación de los servicios y valores máximos a pagar y en el mismo documento se encuentra el anexo 7 con el formato de los valores del servicio. Ambos cuadros tienen algunos servicios y tarifas diferentes. Ver imágenes relacionadas:  
Cuadro 1:

Con base al estudio de mercado realizado por POSITIVA S.A., el valor, tarifa, porcentaje o comisión máximo a pagar por cada servicio se presentan en el siguiente cuadro:

Servicio — Actividad	Máximo
Gestión de cobro en etapa persuasiva Y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.	
Recuperación sobre el valor por planilla efectivamente pagada por el deudor sobre valor	

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO: “Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.**

Depuración del periodo asignado para análisis y gestión	\$ 8.000
Alistamiento procesos pre jurídicos aceptados para cobro coactivo	
Valor por registro (Llave Empleador-trabajador-periodo) para generar estado de cuenta	\$30
Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva pre jurídica.	
Recuperación sobre el valor efectivamente pagado por el deudor sobre valor del	
Depuración el caso asignado	\$ 8.000
Alistamiento procesos pre jurídicos aceptados para cobro coactivo	
Valor por caso no viable	910.000
Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office.	
Valor por correo electrónico con certificado de enviado, leído o rebotado	\$1.000
radicada en Gestor documental de Positiva,	
Respuesta a IPQRS el	
Valor por respuesta a PQRS que se genere en el desarrollo de la gestión de cobro de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes y de recobros por mora e inconsistencias administrativas.	\$ 8.000

**Cuadro 2:**

**ANEXO No 7. VALORES DEL SERVICIO**

Servicio	Valor propuesto
Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica Front Back Office	
Recuperación de saldos en mora, inexactos o recobros	
Normalización o depuración de saldos en mora o inexactos	
Normalización o depuración de saldos por recobros	
Alistamiento procesos pre jurídicos de saldos en mora o inexactos	
Alistamiento procesos pre jurídicos por recobros	
Valor por caso no viable de recobros	
Valor por registro para generar estado de cuenta de saldos en mora o inexactos	
Valor por PQR gestionada	

¿Basados en lo anterior cual es el formato definitivo para presentar la propuesta económica?

**Respuesta:** Se deben presentar los valores del servicio conforme a lo establecido en el formato del anexo No. 7, el cual será actualizado.

**II. C&C SERVICES**

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

1. En la página 16, PRETÉRMINOS DE REFERENCIA indican lo siguiente:  
La propuesta debe presentarse de la siguiente manera:
  - A través de ARIBA, dentro del evento creado, se evidencien los documentos solicitados en la presente invitación (habilitantes, ponderables y desempate).
  - La oferta debe ser presentada en medio digital en formato PDF con seguridad de edición pero que permita copiarse el texto. Los Anexos también deben ser enviados a través de Ariba sin restricción impresión y/o copia de texto¿La presentación de la oferta debe ir bloqueada y que permita copiar texto?

**Respuesta:** Los documentos deben venir con seguridad de edición, pero permitiendo que se copie el texto, tal cual se indica en los Términos de Referencia.

2. En la página 58, TÉRMINOS DE REFERENCIA indican lo siguiente:  
Se asignarán treinta (30) puntos por valores agregados:
  - Veinte (20) puntos a los oferentes que demuestre efectividad específica en la gestión de recuperación de cartera, la cual acreditará a través de la presentación de dos (2) certificaciones de contratos diferentes, las cuales deberán cumplir con las especificaciones establecidas en el numeral 3 de los requisitos técnicos de este documento y adicionalmente dentro de la misma deben presentarse los porcentajes de efectividad del rango en antigüedad en cartera de 91 a 180 días, para esta evaluación: se otorgarán un máximo de 20 puntos como se detalla en la siguiente tabla:
    - ¿Ese cuadro se puede cambiar por una efectividad por debajo del 50%?

**Respuesta:** Este requisito no es habilitante, corresponde a una ponderación de puntaje, puntaje que será asignado de acuerdo a la tabla establecida en el pliego definitivo

### III. BPM CONSULTING

1. 2.3.4. INDICADORES FINANCIEROS. Por pluralidad de los oferentes, tomando como base los indicadores solicitados en procesos anteriores con el mismo objeto por POSITIVA y debido a que en el negocio de BPO, hay que hacer una gran inversión y actualización de equipos e infraestructura tecnológica, se pide amablemente modificar el indicador de liquidez a >1

**Respuesta:** Positiva está comprometida con la transparencia en los procesos de contratación y por ello, la definición de indicadores se hace con las garantías suficientes de asegurar la pluralidad de oferentes, como uno de los ejes fundamentales en cualquier tipo de contratación.

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

Teniendo en cuenta que las bases sectoriales se actualizan de acuerdo a cierres de cada vigencia, estos indicadores pueden variar ya que las empresas en la nueva base pueden presentar un mejor índice de liquidez.

El proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía parte de información sectorial proveniente de bases de datos confiables donde se utilizó una muestra de 356 empresas clasificadas dentro de las actividades económicas: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia, actividades jurídicas, y de centros de llamadas, relacionadas con el objeto del contrato, permitiendo establecer referentes/parámetros objetivos que permiten evaluar de una manera equilibrada las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso

Dadas las razones expuestas anteriormente y después de analizar cada una de sus solicitudes, la compañía se mantiene en los indicadores de la Invitación Pública No. 3 de 2023.

2. 2.3.4. INDICADORES FINANCIEROS. Por pluralidad de los oferentes, y de acuerdo con los indicadores utilizados el año pasado para el mismo proceso, se pide amablemente se modifique el indicador de rentabilidad del activo a 0,

**Respuesta:** Positiva está comprometida con la transparencia en los procesos de contratación y por ello, la definición de indicadores se hace con las garantías suficientes de asegurar la pluralidad de oferentes, como uno de los ejes fundamentales en cualquier tipo de contratación.

Teniendo en cuenta que las bases sectoriales se actualizan de acuerdo a cierres de cada vigencia, estos indicadores pueden variar ya que las empresas en la nueva base pueden presentar un mejor índice de liquidez.

El proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía parte de información sectorial proveniente de bases de datos confiables donde se utilizó una muestra de 356 empresas clasificadas dentro de las actividades económicas: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia, actividades jurídicas, y de centros de llamadas, relacionadas con el objeto del contrato, permitiendo establecer referentes/parámetros objetivos que permiten evaluar de una manera equilibrada las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso

Dadas las razones expuestas anteriormente y después de analizar cada una de sus solicitudes, la compañía se mantiene en los indicadores de la Invitación Pública No. 3 de 2023.

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

3. 2.3.4. INDICADORES FINANCIEROS. Por pluralidad de los oferentes, se pide amablemente modificar el indicador de rentabilidad del patrimonio a  $>1$

**Respuesta:** Positiva está comprometida con la transparencia en los procesos de contratación y por ello, la definición de indicadores se hace con las garantías suficientes de asegurar la pluralidad de oferentes, como uno de los ejes fundamentales en cualquier tipo de contratación.

Teniendo en cuenta que las bases sectoriales se actualizan de acuerdo a cierres de cada vigencia, estos indicadores pueden variar ya que las empresas en la nueva base pueden presentar un mejor índice de liquidez.

El proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía parte de información sectorial proveniente de bases de datos confiables donde se utilizó una muestra de 356 empresas clasificadas dentro de las actividades económicas: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia, actividades jurídicas, y de centros de llamadas, relacionadas con el objeto del contrato, permitiendo establecer referentes/parámetros objetivos que permiten evaluar de una manera equilibrada las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso

Dadas las razones expuestas anteriormente y después de analizar cada una de sus solicitudes, la compañía se mantiene en los indicadores de la Invitación Pública No. 3 de 2023.

4. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE. Se pide amablemente que por pluralidad del proceso, no se condicione a mínimo dos, la cantidad de certificaciones, siempre y cuando se supere el presupuesto del proceso en curso.

**Respuesta:** Positiva necesita asegurar la idoneidad del futuro proveedor, lo anterior en virtud de la garantía del servicio objeto del contrato, por lo tanto se espera que los oferentes acrediten una experiencia acorde al presupuesto, naturaleza y alcance de la contratación, por lo tanto no se considera viable acceder a la solicitud

5. 1.24 CRONOGRAMA. Debido a las modificaciones que se pueden derivar de la respuestas a las observaciones, se pide amablemente se corra la fecha de entrega de la propuesta, para que los proponentes tengamos por lo menos 3 días hábiles para la entrega de la propuesta, después de la entrega de la respuesta de las observaciones.

**Respuesta:** Se modificará mediante Adenda a los términos de referencia.

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

6. Anexo 7. Valores de servicios. Teniendo en cuenta que en el documento de términos definitivos, los ítems: Recuperación de saldos en mora, inexactos o recobros, Normalización o depuración de saldos en mora o inexactos, Normalización o depuración de saldos por recobros se encuentran en porcentaje, por favor aclarar si en el anexo 7. Valores de servicios se deben entregar los valores de la misma forma.

**Respuesta:** Se modificará mediante Adenda a los términos de referencia.

Anexo 7. Valores de servicios. Por favor indicar cuales son los valores promedio de los servicios: Recuperación de saldos en mora, inexactos o recobros, Normalización o depuración de saldos en mora o inexactos, Normalización o depuración de saldos por recobros, esta información es necesaria para poder definir el porcentaje de cobro para cada uno de los ítems

**Respuesta:** Se modificará mediante Adenda a los términos de referencia.

#### **IV. OIGAME**

1. se sirva aclarar si la habilitación permitida a entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera está delimitada a entidades vigiladas por dicha autoridad, pero con experiencia específica en recuperación de cartera toda vez que se busca satisfacer la necesidad de la Compañía en dicha materia y la recuperación de cartera de seguridad social tiene un tratamiento diferencial a la cartera de entidades vigiladas por la Superfinanciera

**Respuesta:** No, la experiencia a acreditar a través de contratos celebrados con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera no se limita a un tipo de cartera particular.

2. Se solicita se aclare el numeral 2.1.6. de los Términos de Referencia- “Acreditación de la existencia y representación legal del Oferente” toda vez el párrafo segundo de dicha cláusula señala:“(…) En dicho documento deberá constar quién ejerce la representación legal y las facultades del mismo. Se deberá acreditar que su duración no será inferior a la vigencia del contrato (plazo de ejecución y liquidación) y un (1) año más. Igualmente se deberá acreditar que el objeto social se encuentra relacionado con el objeto del contrato a celebrar, esto es, actividades de auditoría” Lo anterior se solicita en el sentido de que se aclare que el objeto del oferente está ligado a la gestión de cartera de seguridad social o similares y no a actividades de auditoría, pues el objeto contractual de la Invitación es la prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales y no la realización de actividades de auditoría. En consecuencia, el Certificado de Existencia y Representación legal a ser aportado deberá acreditar un objeto social acorde al propósito de la Invitación y no a la realización de actividades de auditoría.

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

**Respuesta:** Se modificará mediante Adenda a los términos de referencia.

3. Señala el numeral 2.1.8 de los Términos Definitivos de la Invitación que todas las personas jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia que pretendan participar en el proceso deberán acreditar que están inscritos en el Registro Único de Oferentes- RUP-. Sin embargo, ¿el oferente inscrito en el RUP deberá demostrar que en dicho registro cuenta con las actividades propias del objeto de la Invitación o basta solamente con estar inscrito en tal registro? Por lo anterior, se solicita se sirva aclarar si los oferentes deberán tener actividades específicas en relación con el objeto y necesidad propia de la Invitación o basta solamente estar inscrito en el RUP.

**Respuesta:** Debe encontrarse inscrito en el RUP en el siguiente código: 80121610 servicios legales de cobro de deudas o cartera. Se realizará la modificación a través de adenda correspondiente. Se modificará mediante Adenda a los términos de referencia.

4. Entendemos que la Invitación le permitirá a la Compañía a su discreción dividir el objeto de la misma en tres oferentes, cada uno quedándose con el 33% de ésta. No obstante, se solicita se sirva aclarar si esa división corresponde a que cada uno de los tres contratistas recibirá o podrá llegar a recibir una base de datos para ejecutar las actividades 1, 2 y 3 que hacen parte del objeto o lo que pretende la Compañía es adjudicar a cada una de las actividades un contratista en particular. Esto es muy importante que sea aclarado, toda vez que el presupuesto de operación dependerá de la determinación de la Compañía en dicho sentido versus el presupuesto asignado al contrato.

**Respuesta:** Es potestativo de Positiva S.A decidir si adjudica a uno, dos o máximo tres oferentes, en el evento que la adjudicación se haga a dos o tres oferentes se asignara hasta el valor total del presupuesto disponible en partes iguales, este corresponderá al valor máximo de cada contrato. El contrato a suscribir se pacta bajo la modalidad de precios unitarios, solo se pagarán las cantidades de servicios efectivamente recibidas y aprobadas por el supervisor del contrato, en consecuencia el valor final del contrato será el resultado de multiplicar las cantidades ejecutadas vs los valores unitarios s durante la ejecución

Positiva S.A No garantiza un mínimo de servicios a ejecutar durante la vigencia del contrato, incluso podrá no requerir uno o varios servicios, lo anterior será determinado a través de quien ejerza la supervisión del contrato

5. El proveedor solo cobrara la cartera asignada o se deben efectuar procesos adicionales para la determinacion de la deuda , de ser asi cuales serian

**Respuesta:** Es responsabilidad del proveedor ejercer todas las acciones en términos de debida diligencia y máxima atención de la actividad encomendada, por lo tanto esta bajo su cuenta y riesgo desplegar cualquier actividad con el fin de

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

obtener una recuperación de cartera efectiva, por lo tanto si para llevar a cabo la misión encomendada se requiere determinar el valor a cobrar pasando de una deuda presunta a una deuda real deberá ejercer las acciones que así se requieran, sin que ello implique un pago adicional

6. ¿Para efectuar la gestión de cobro requerida únicamente requieren valores asignados por ustedes o se deben efectuar calculos adicionales?

**Respuesta:** Es responsabilidad del proveedor ejercer todas las acciones en términos de debida diligencia y máxima atención de la actividad encomendada, por lo tanto esta bajo su cuenta y riesgo desplegar cualquier actividad con el fin de obtener una recuperación de cartera efectiva, por lo tanto si para llevar a cabo la misión encomendada se requiere determinar el valor a cobrar pasando de una deuda presunta a una deuda real deberá ejercer las acciones que así se requieran, sin que ello implique un pago adicional

7. En caso de solicitarse estados de cuenta de empresas con alto numero de cotizantes cual es el tiempo calculado de generacion por registro

**Respuesta:** Por ser una condición de ejecución del contrato será determinado por el Supervisor. No obstante, el proveedor deberá siempre actuar con diligencia y eficiencia en la labor encomendada

8. Por favor aclarar la llave para la generacion del proceso de Estado de cuenta, ya que en la tabla de estudio de mercado se habla de Nit - trabajador – periodo y en otros apartes se habla de trabajador periodo analizado

**Respuesta:** Se pagará valor por registro, esto es (Llave Empleador-trabajador-periodo). Por lo tanto y a título de ejemplo; si para generar un estado de cuenta, el empleador registra 10 trabajadores, se pagará el valor final del Ítem establecido en el contrato multiplicado por 10 registros

9. ¿Cual es el espacio de almacenamiento requerido para la informacion de todo el proceso y cuanto tiempo debe mantenerse?

**Respuesta:** Durante la vigencia del contrato el proveedor debe garantizar el almacenamiento por su cuenta y riesgo, Positiva S.A podrá requerir en cualquier momento los soportes que considere. Una vez terminado el contrato y durante la etapa de liquidación se decidirá sobre la transferencia a Positiva S.A.

10. Para el armado del expediente y la liquidacion certificada de deuda se tendra en cuenta el valor asignado o se deben efectuar procesos adicionales para la generacion de dichos documentos

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

**Respuesta:** El proveedor debe garantizar que el valor consignado en la LCD corresponde al valor real de la deuda, lo anterior teniendo en cuenta que corresponde al título ejecutivo que será base del proceso de cobro coactivo. Positiva S.A no pagará valores adicionales a los establecidos para el ítem alistamiento de proceso

11. Teniendo en cuenta la especificidad del objeto de la Invitación y teniendo en cuenta que la cartera de seguridad social no puede equiparse en su gestión de cobro a la cartera de las entidades financieras (como tampoco a la cartera en general) se solicita que se aclare si los 20 puntos se otorgarán a la especialidad de gestión de cartera de seguridad social o a cualquier contratista independientemente de la experiencia específica, pues en el evento de otorgar dichos 20 puntos a cualquier contratista podría llegar a adjudicarse el contrato a un contratista que no tenga la experiencia específica en materia de cobro y gestión de cartera de seguridad social que entendemos es lo que se pretende con esta invitación

**Respuesta:** Para la asignación del puntaje no se requiere experiencia específica, por lo tanto se establece como cartera en general

12. Si la respuesta a lo anterior es que los 20 puntos pueden ser adjudicados a cualquier contratista, independientemente de la experiencia específica, agradecemos nos sirvan indicar las razones técnicas y financieras que permitieron establecer la asignación de los 20 puntos en dichas condiciones

**Respuesta:** Se busca contar con el mayor número de participantes- Pluralidad de oferentes- lo anterior para garantizar una selección objetiva, esto es seleccionar a quien mejores condiciones esté dispuesto a ofrecer para la ejecución del contrato, en términos de eficiencia, economía y cumplimiento del objeto

## **V. COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITO**

1. Solicitamos por favor aclarar si los chatbot requieren desbodar al agente u otros canales

**Respuesta:** través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

2. ¿La autogestión requiere de consultas a otros sistemas? De ser así, cómo serían estas conexiones, API, WebHook, etc?

**Respuesta:** No es necesaria la integración entre aplicativos. Positiva cuenta con aplicativos de consulta web. Se asignarán perfiles para cada usuario que lo requiera

3. ¿Los correos electrónicos se llevan desde alguna herramienta o plataforma?

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

**Respuesta:** Todas las herramientas y tecnologías que el proveedor ponga a disposición y que permitan una mayor efectividad en el proceso

4. ¿Cómo se realizan las mediciones de KPIs y análisis de la gestión del canal de correo electrónico?

**Respuesta:** Las mediciones se realizarán de manera general sobre el objeto del contrato, es decir, no de manera individual. Se comparte el ANS que deberá cumplirse y en el que se identifican las mediciones y metodología para hallar los resultados

5. ¿Comunicaciones escritas además de correo, sms, cuál más se considerarían?

**Respuesta:** Las mediciones se realizarán de manera general sobre el objeto del contrato, es decir, no de manera individual. Se comparte el ANS que deberá cumplirse y en el que se identifican las mediciones y metodología para hallar los resultados

6. ¿Ya se cuenta con una landing para los canales escritos?

**Respuesta:** Positiva cuenta con unos formato ya definidos no obstante deberán ser revisados y definidos por el proveedor con la finalidad de minimizar cualquier riesgo normativo y de ajustarse a las estrategias establecidas por el proveedor

7. ¿cómo serían las interacciones desde los canales, entrantes, salientes o ambas?

**Respuesta:** El proveedor debe garantizar las respuestas de llamadas entrantes, y gestionar las llamadas salientes teniendo en cuenta las estrategias para la recuperación de cartera que en todo caso son de su responsabilidad

8. ¿Se requiere que los agentes atiendan en simultaneo los canales escritos y de voz, cómo sería la distribución?

**Respuesta:** El contratista implementará todos los canales de comunicación que en su estrategia de efectividad considere para contactar al cliente

9. ¿Qué requerimientos técnicos o funcionalidades debemos tener en nuestras herramientas de soporte a los canales descritos?

**Respuesta:** A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnologías que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

10. Para la gestión de llamadas outbound ó de devolución ¿se requieren llamadas internacionales? ¿a cuáles destinos? ¿Fijos y móviles?

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

**Respuesta:** Positiva cuenta con 32 sucursales a nivel nacional, el servicio, como se indica en los términos de referencia, se debe prestar con un alcance nacional; la cartera presenta mayor concentración en las sucursales Bogotá y Antioquia

11. ¿Cuál sería el ancho de banda estipulado (Recomendado) para los canales de datos a implementar?

**Respuesta:** A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso.

12. ¿Se debe realizar alguna integración entre plantas telefónicas?

**Respuesta:** Las llamadas que se reciban en el Call Center de Positiva, con ocasión de las gestiones de cobro que se adelantan, serán redireccionadas al proveedor que tenga asignado el cliente. Adicionalmente, Positiva pondrá a disposición sus herramientas tecnológicas web para la consulta y trámite a las PQR. Las líneas y canales de comunicación entre cliente y proveedor deben ser propias de este último

13. ¿Para la ejecución operativa la planta telefónica la provee Positiva o el proveedor?

**Respuesta:** Será responsabilidad del proveedor

14. ¿Tendremos una BBDD independiente para Front y Back Office o la gestión del BO depende del Front?

**Respuesta:** Se maneja una sola BBDD

15. ¿Frente al envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, ¿esto se realizará por medio de una plataforma proporcionada por POSITIVA, o por el proveedor?

**Respuesta:** Será responsabilidad del proveedor

16. ¿La recepción de las BBDD y las sabanas propuestas en el documento, deberán ser compartidas por un medio de comunicación seguro de POSITIVA o del proveedor?

**Respuesta:** Será responsabilidad del proveedor

17. ¿Dentro de los aplicativos de POSITIVA, cuentan con un CRM ?

**Respuesta:** Cada proveedor podrá implementar su estrategia y así mismo el CRM que le permitirá tener mayor eficiencia en sus procesos de cobro. Será responsabilidad del proveedor.

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

18. Por favor facilitar dentro de los pliegos, los ítems de evaluación y tiempos de implementación esperados por parte de POSITIVA

**Respuesta:** Estos están definidos en los Términos de Referencia.

19. Por favor facilitar en lo posible, el listado de aplicativos a utilizar en los servicios y si estos están alojados en la Nube o si son de funcionalidad OnPremise, además si estos requieren consumo a través de internet o de una VPN especializada.

**Respuesta:** El supervisor del contrato delegará los funcionarios que requieran acceso a las aplicaciones del proveedor, dependiendo el alcance de la información que refleje y su utilidad en los procesos internos de Positiva. La conexión dependerá de la plataforma que se disponga (web, local, webservice, etc); en ambos sentidos cliente - proveedor

20. Por favor facilitar el inventario o matriz de informes que se requiere entregar para el servicio, con el objetivo de planificar los esfuerzos sobre este bloque de trabajo dentro del cronograma de implementación

**Respuesta:** Estos están definidos en los Términos de Referencia.

21. Solicitamos por favor ampliar la fecha de entrega de la propuesta, esto teniendo en cuenta que las respuestas a estas preguntas son insumo esencial para la estructuración y elaboración de la oferta

**Respuesta:** Se modificará mediante Adenda a los Términos de Referencia.

22. Solicitamos por favor aclarar cómo el oferente dará cumplimiento a los siguientes factores ponderables que otorgan puntaje: Vinculación de población vulnerable, vinculación de trabajadores con discapacidad y uso de elementos biodegradables y/o responsables con el medio ambiente.

**Respuesta:** Esto se encuentra definido en los términos de referencia. No obstante, se indica que estos factores se darán de conformidad con el Decreto 1860 de 2021

23. ¿La infraestructura telefónica debe ser provista por el proveedor al 100%?

**Respuesta:** Las llamadas que se reciban en el Call Center de Positiva, con ocasión de las gestiones de cobro que se adelantan, serán redireccionadas al proveedor que tenga asignado el cliente

24. ¿Es necesario acceso a Internet? Y, si es así, ¿hay algún requerimiento de ancho de banda por agente?

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

**Respuesta:** A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

25. ¿Es necesario licenciamiento Ofimático de Microsoft para agentes y estructura o solo estructura?

**Respuesta:** A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

26. ¿POSITIVA contempla que el oferente realice alguna retoma de personal? De ser así, por favor informar todas las condiciones incluidas las salariales para contemplarlo

**Respuesta:** Toda la operación de cartera de ARL está a cargo del proveedor, quien no tiene la obligación de garantizar un mínimo de personal bajo su cargo, ya que el pago de facturación corresponde por servicio efectivamente gestionado. No obstante, es responsabilidad del proveedor gestionar en debida forma la cantidad de casos totales que sean entregados para gestión de cobro. No existe pagos mínimos o máximos establecidos para el pago de agentes, únicamente se establece para los recursos que deberán operar desde las instalaciones de Positiva S.A En el evento que sean requerido por la supervisión del contrato, como apoyo a la gestión de la operación interna de la Gerencia de Recaudo y Cartera. Establecen los términos de referencia;

Adicionalmente, el proveedor debe suministrar hasta dos recursos in house con cargo al contrato para desempeñar funciones relacionadas con el objeto contractual. Lo anterior de acuerdo con los requerimientos del Supervisor del contrato.

Debe cumplir como mínimo con los siguientes perfiles:

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** “Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.

➤ Profesional:

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, derecho, ingeniería industrial, Ingeniería de procesos, economía, contaduría o profesiones afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses.
Remuneración mínima	Cuatro (4) <b>Salarios</b> Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al resultado.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad para negociación y conciliación.</li> <li>• Capacidad de análisis y organización de datos.</li> <li>• Manejo avanzado de herramientas ofimáticas.</li> <li>• Disposición para el trabajo bajo presión.</li> </ul>
Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

➤ Técnico:

Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos (2) <b>Salarios</b> Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitud de servicio.</li> <li>• Excelente manejo de relaciones interpersonales.</li> <li>• Disciplina.</li> <li>• Organización.</li> <li>• Capacidad para seguimiento de instrucciones.</li> <li>• Disposición para el trabajo bajo presión.</li> <li>• Habilidades de digitación.</li> <li>• Manejo de herramientas ofimáticas.</li> </ul>
Funciones recomendadas	Las que asigne la supervisión técnica de la entidad contratante y que estén relacionados con el desarrollo del objeto contractual.

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

27. ¿Se contempla atención por canales digitales, como whatsapp o otras redes sociales?

**Respuesta:** A través del proceso de contratación no se establecen estas especificaciones técnicas. No obstante, todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso

28. Cual es la media de Intentos o gestiones o marcaciones por cada Registro de la base. (ejemplo: 2,5 llamadas por registro de Base de datos)

**Respuesta:** El contratista implementará todos los canales de comunicación que en su estrategia de efectividad considere para contactar al cliente

29. Cual es el AHT o TMO de un contacto No Útil o No Adecuado, para cada segmento?

**Respuesta:** Una referencia, pero que puede variar, es un TMO Outbound de 129 segundos y el Inbound varía de 387 a 472 segundos, según la campaña.

30. CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - MULTAS: Puede por favor dar ejemplos del tipo de multas que aplicaría al contrato y si a la fecha se han aplicado con el proveedor actual

**Respuesta:** Se compartirá en su momento el ANS que deberá cumplirse y en el que se identifican las mediciones y metodología para hallar los resultados, así como las multas y demás sanciones que podrán efectuarse ante un incumplimiento por parte del proveedor

31. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - INDEMNIDAD: Puede adquirirse póliza de indemnidad para solventar este punto?

**Respuesta:** Se comparte el ANS que deberá cumplirse y en el que se identifican las mediciones y metodología para hallar los resultados, así como las multas y demás sanciones que podrán efectuarse ante un incumplimiento por parte del proveedor

POSITIVA establece para el contrato unas garantías relacionadas al cumplimiento de las obligaciones de la invitación pública y del contrato, siendo estas la garantía de la seriedad de la oferta (para el proceso de contratación) y las garantías de cumplimiento, calidad del servicio y pago de salarios y prestaciones sociales. Si el participante seleccionado considera necesario la constitución de una garantía de responsabilidad civil extracontractual que tenga como objeto mantener indemne a POSITIVA frente a reclamaciones de terceros, puede hacerlo.

32. Positiva tiene formato económico para presentar la oferta o puede ser enviado en formatos del proveedor

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales:1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica.3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

**Respuesta:** Los términos de referencia indican la forma en que se debe presentar la oferta, al igual que cada uno de los documentos y la manera en cómo se cargan en la plataforma Airba. Más aún, el anexo 7 de los términos de referencia contiene el formato en como debe presentarse la oferta económica y los valores de servicio.

33. Se tiene estructura de supervisión propuesta o esta se puede manejar bajo lo que defina el proveedor

**Respuesta:** Será responsabilidad del proveedor

34. ¿ Cual es el monto total de la cartera a recaudar por segmento?}

**Respuesta:**

Rango de antigüedad	Total Cartera	N° Registros
3 - Entre 61 y 90	3.034.600	79
4 - Entre 91 y 180	4.642.994.194	46.731
5 - Entre 181 y 270	3.695.232.982	43.114
6 - Entre 271 y 360	3.168.212.600	31.358
7 - Mayor a 360	17.939.932.548	207.141
Total general	29.449.406.924	328.423

35. ¿ Cual es el monto efectivo a recaudar por segmento?

**Respuesta:** Se establecen en el ANS que se adjunta a las respuestas. La meta mínima de cierre de cartera mensual es del 3% sobre el valor asignado

36. ¿ Cual es el monto efectivo real que se recauda actualmente por segmento?

**Respuesta:** Del valor total facturado se tiene:

\* 74% de depuración de saldos

\* 26% de recuperación efectiva de los saldos

## VI. KONECTA

1. Buenos días señores Positiva. Agradecemos las respuestas remitidas y respetuosamente les solicitamos por favor extender unos días el tiempo de entrega

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

de la propuesta. Al menos 5 días. Los tiempos para este tipo de proyectos han sido muy cortos y realmente queremos alcanzar a entregarla cumpliendo con todos los requisitos y con óptima calidad. Quedamos a la espera de su respuesta

**Respuesta:** Se modificará mediante adenda a los términos de referencia.

2. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. solicitamos agregar lo siguiente:

EL CONTRATANTE será quien garantice la legitimidad de las bases de datos personales que proporcione a EL CONTRATISTA, así como su mantenimiento y actualización permanente. EL CONTRATANTE certifica que los datos que figuran en las bases de datos entregadas a EL CONTRATISTA cuentan con las autorizaciones respectivas en la forma prevista en las disposiciones legales vigentes. EL CONTRATANTE certifica que cuenta con la prueba de la autorización de los Titulares de los datos entregados con ocasión del presente Contrato. En caso de peticiones, quejas o reclamos relacionados con los datos por parte del Titular, EL CONTRATISTA prestará colaboración a EL CONTRATANTE en aquellos asuntos que estén a su alcance para que EL CONTRATANTE pueda dar respuesta al titular dentro de los términos de Ley.

En el supuesto de incumplimiento por parte de EL CONTRATANTE (incluidos sus empleados y subcontratados) de sus obligaciones según lo establecido en la presente cláusula y de las derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, EL CONTRATANTE asumirá la total responsabilidad que pudiera irrogarse a EL CONTRATISTA como consecuencia de cualquier tipo de sanciones administrativas impuestas por las autoridades correspondientes, así como de los daños y perjuicios por procedimientos judiciales o extrajudiciales contra EL CONTRATISTA, incluidos en todos los casos gastos de abogado, cualquier otro profesional, costas procesales, tribunales de arbitramento, entre otros, considerándose asimismo causa específica de terminación anticipada del servicio en el cual presente el incumplimiento, por parte de EL CONTRATANTE.

**Respuesta:** Nos abstenemos de incluir la redacción sugerida en esta observación en la minuta, debido a que la estructuración de esta cláusula esta a cargo de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos, no siendo viable la modificación solicitada. No obstante, en los términos de referencia se hará una claridad en la cláusula, en el sentido de que la aplicación de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes con la materia, aplican tanto a POSITIVA como al participante. No obstante, en caso de ser seleccionado se verificará con la Oficina de Riesgos la viabilidad de su inclusión.

3. CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. – SARLAFT. Solicitamos que esta cláusula sea bilateral de conformidad con la Circular Externa 100-000016 de la Supersociedades

**Respuesta:** Nos abstenemos de establecer la bilateralidad de esta cláusula, pues la estructuración de la misma está a cargo de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos con base a los sistemas de información de lavado de activos y financiación

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

de terrorismo que maneja POSITIVA frente a terceros. Por lo anterior, al participante seleccionado, le sugerimos que, en caso de que maneje sistemas de información LA/FT, presente su propuesta de cláusula, al momento de elaboración del contrato.

4. Se reitera, al igual que en la etapa de Pre términos: Todos los desarrollos generados por Multienlace durante el período del contrato estarán a disposición del cliente Positiva, aunque seguirán siendo propiedad de Multienlace. No podemos ceder la propiedad intelectual.

**Respuesta:** Esta observación ya fue respondida en los pretérminos. Por favor revisar el anexo 8 de los términos de referencia.

Todas las herramientas tecnológicas que el proveedor ponga a disposición permitirán una mayor efectividad en el proceso de gestión de cobro, Positiva no podrá exigir derechos sobre propiedad intelectual sobre desarrollos o aplicaciones que haya implementado el proveedor directamente

5. Cual la cantidad de registros promedios mensuales, AHT no efectivo, efectivo, Contactabilidad y la conversión de cada una de las campañas según la edad de la mora? En el documento de preguntas y respuestas, Respuesta observaciones pretérminos Inv. Pública 3 de 2023 Oct 25 2023 nos hablan de 330.000 registros únicos, ¿esta cantidad es mensual? Agradezco complementar la respuesta

**Respuesta:** Actualmente se manejan 330 mil registros únicos mensuales; el crecimiento o disminución dependerá de la gestión de recuperación y/o depuración efectiva que se realice y serán actualizados mensualmente

6. ¿Favor confirmar si todos los correos deben ser certificados o sólo el primero que se envíe al cliente? Lo preguntamos porque si así fuera, esto consumiría una gran parte del presupuesto mensual del proyecto.

**Respuesta:** Solo debe ser correo certificado el correspondiente a la Constitución en mora (CM), ya para el proceso de recuperación y la gestión que se realice no se requiere

7. Favor confirmar nuevamente ¿A que se refieren con correo Certificado? ¿Cuál es el alcance? Favor reconfirmar la definición, ya que es necesaria para el entendimiento total.

**Respuesta:** En los Términos de Referencia, numeral 2.4.1 – Aspectos mínimos que se deben garantizar para el desarrollo del contrato, se relacionan todos los aspectos, especificaciones y marco legal que sustentan el envío de correos electrónicos certificados en otras, las condiciones en que deben cumplirse y el proceso para certificar su veracidad

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

8. Por cada uno de los rubros que están en la tabla de Tarifas, ¿por favor confirmar la volumetría promedio mensual? Este dato es súper necesario para el dimensionamiento de recursos, que estamos trabajando

**Respuesta:** En respuesta a las observaciones realizadas a los pretérminos se especificó cantidades de cada ítem, evidenciando que la pregunta se realizó de manera individual por cada rubro. No obstante, las cantidades serán variables dependiendo de la estrategia que cada proveedor implemente y su eficiencia en la gestión de cobro de la cartera.

Nota: Se aclara, que Positiva NO tiene la obligación de garantizar un mínimo de entrega de casos para gestión, incluso puede no requerir la gestión de uno o varios ítems de los servicios requeridos

9. Favor revisar si en caso de renovación/Prórroga el aumento podría darse por SMLV?

**Respuesta:** En el evento de que exista una prórroga será objeto de revisión en su momento por las partes

10. Frente a su respuesta sobre el IVA, favor confirmar si este servicio debe facturarse sin IVA y explicación del porque? Así mismo les solicitamos nuevamente que: En caso de adjudicación, en el contrato debe quedar explícito que: 1. los servicios del proveedor están vinculados directamente con la gestión de la ARL y 2. que las facturas del proveedor serán pagadas con recursos del sistema de seguridad social..

**Respuesta:** Se aclara que los pagos que se ocasionen en desarrollo de la ejecución de estos servicios están exentos de IVA según concepto de la DIAN 050285 de agosto de 2014 (Art 476 ET), por ser servicios vinculados con la seguridad social de acuerdo con lo previsto en la Ley 100 de 1993. Esto, se encuentra debidamente descrito en los Términos de Referencia.

11. ¿Favor confirmar el volumen promedio mensual de correos certificados a enviar?

**Respuesta:** Actualmente se maneja un promedio mensual 165 mil correos electrónicos certificados. No obstante, se aclara, que Positiva S.A NO tiene la obligación de garantizar un mínimo de entrega de casos para gestión, incluso puede no requerir la gestión de uno o varios ítems de los servicios requeridos

12. Agradecemos confirmar el volumen de correos certificados por mes que el proveedor debe enviar

**Respuesta:** Actualmente se maneja un promedio mensual 165 mil correos electrónicos certificados. No obstante, se aclara, que Positiva S.A NO tiene la obligación de garantizar un mínimo de entrega de casos para gestión, incluso puede no requerir la gestión de uno o varios ítems de los servicios requeridos

**RESPUESTA DE LAS OBSERVACIONES A LOS ESTUDIOS PREVIOS DE LA INVITACION PÚBLICA NO. 3 DE 2023 QUE TIENE POR OBJETO:** *“Prestación de servicios de gestión de cartera de aportes a riesgos laborales, en virtud de los cuales se realizarán las siguientes actividades principales: 1. Gestión de cobro en etapa persuasiva y pre jurídica de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes. 2. Gestión de recobros por mora e inconsistencias administrativas en etapa persuasiva y pre jurídica. 3. Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica el Front y Back Office”.*

13. Cuántos y cuáles serán los estados de respuesta que Positiva tiene definidos para los correos certificados

**Respuesta:** Se reconocerá el valor por registro exitoso con estado enviado, leído y rebotado conforme a la tabla de tarifas. En todo caso, el proveedor deberá soportar con un acta de certificación electrónica, conforme a lo definido en los términos de referencia, numeral 2.4.1. ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO.

Se da respuesta a los 31 días del mes de octubre del 2023.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS