

RESULTADO EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

Invitación Abierta No. 1051 - MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION

Patrimonio Autónomo PROCOLOMBIA

OBJETO DE LA INVITACIÓN: El Fideicomiso PROCOLOMBIA, está interesado en recibir propuestas para contratar una consultoría que realice la medición del grado de satisfacción de los clientes de PROCOLOMBIA en Colombia y el exterior, así como aliados y cooperantes con los que se tiene un contacto directo, ya sea por medio de los servicios prestados de parte de PROCOLOMBIA o actividades ejecutadas en conjunto.

En cumplimiento al cronograma estipulado en los Términos de Referencia de la presente invitación, se procedió a evaluar las propuestas de los siguientes proponentes habilitados:

Nombre del PROPONENTE HABILITADO		NIT
1	GESTIÓN TOTAL CORPORATIVA SAS BIC	900.350.772-3

EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

De conformidad con el numeral 4.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN se procedió a hacer la evaluación según los criterios establecidos en los Términos de Referencia, obteniendo los siguientes resultados de la propuesta habilitada:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	GESTIÓN TOTAL CORPORATIVA SAS BIC			
	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO PRESENTADO POR EL PROPONENTE	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
EXPERIENCIA ADICIONAL A LA ESPECÍFICA HABILITANTE	El proponente obtendrá cinco (5) puntos por cada certificación presentada, adicional a las mínimas requeridas como habilitantes en este documento (máximo tres (3) certificaciones adicionales) de experiencia de contratos ejecutados durante los últimos cinco (5) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de propuestas, en donde su objeto sea relacionado al descrito en estos términos de referencia.	El proponente presentó dos certificaciones adicionales a las habilitantes, las cuales cumplen con los criterios definidos para su evaluación: - EARSAND S.A.S. NIT: 900.934.349-8 - JAY CONSULTING SAS NIT: 901.475.098-8	10 puntos	De acuerdo con lo descrito en el numeral 4.3.1. Experiencia adicional del Proponente de los TDR, las certificaciones presentadas cumplen con el requerimiento frente a lo indicado: corresponden a contratos ejecutados durante los últimos cinco (5) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de propuestas, su objeto está relacionado al descrito en los términos de referencia, por una cuantía mínima de CUARENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (COP \$40.000.000) incluidos impuestos cada una.
EXPERIENCIAS PREVIAS EN DISEÑO Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES Y ALIADOS	- El proponente tendrá dos (2) puntos si indica en alguna de las certificaciones adicionales presentadas que la encuesta realizada contenía más de 10 preguntas. - El proponente tendrá dos (2) puntos si indica en alguna de las certificaciones adicionales presentadas, que las actividades realizadas fueron a clientes	Las certificaciones adicionales presentadas por el proponente cumplen con los criterios definidos para su evaluación: CERTIFICACIÓN EARSAND S.A.S. NIT: 900.934.349-8: (...) Este estudio tiene como finalidad recopilar y analizar información relevante sobre las experiencias y percepciones de	8 puntos	De acuerdo con lo descrito en el numeral 4.3.2. Experiencias previas en diseño y aplicación de encuestas de satisfacción a clientes y aliados de los TDR, el proponente presentó dos (2) certificaciones en las que se indica el cumplimiento frente al número de preguntas y ejecución en países distintos a Colombia.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	GESTIÓN TOTAL CORPORATIVA SAS BIC			
	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO PRESENTADO POR EL PROPONENTE	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
	encuestados en países diferentes a Colombia, indicando cuales países. Nota: Por cada certificación adicional presentada y cada criterio cumplido de acuerdo con lo descrito anteriormente, se sumará el puntaje.	los clientes en relación con los productos y servicios ofrecidos por la empresa en <u>Colombia y en Ecuador</u>. Los resultados obtenidos por medio de la realización de la encuesta que debe <u>contener mínimo 15 preguntas</u> que permitirán identificar áreas de mejora (...). CERTIFICACIÓN JAY CONSULTING SAS NIT: 901.475.098-8: (...) Creación y estructuración de cuestionarios específicos con <u>más de 30 preguntas</u> que permitan evaluar la satisfacción del cliente tanto a nivel nacional como internacional. Implementación y administración de las encuestas a través de diversos medios (online, telefónicas, presenciales, entre otros) a una muestra representativa de <u>clientes nacionales e internacionales ubicados en España</u>.		
MUESTRA EFECTIVA PROPUESTA	El proponente que ofrezca una muestra efectiva mayor, debidamente justificada y con un margen de error máximo del 10%.	El proponente indica en su propuesta una muestra efectiva de 6.914 encuestas con un margen de error de 0.95% (página 43), sin embargo, no se encuentra debidamente justificada, por lo tanto, su puntaje es cero.	0 puntos	Conforme a lo establecido en el numeral 4.3.3 Muestra efectiva propuesta de los (TDR), el proponente presentó el mayor tamaño de muestra efectiva y cumple con el margen de error exigido, sin embargo, se solicitó al proponente una aclaración sobre cómo y con qué recursos daría cumplimiento a la muestra efectiva propuesta. No obstante, tras analizar la aclaración remitida sobre la viabilidad operativa de la muestra propuesta, el equipo evaluador determinó que la respuesta resulta insuficiente y no brinda la claridad técnica requerida, conforme a los criterios detallados en la NOTA 1 de este documento, por lo que no se asignó puntaje sobre este criterio.
PROPUESTA ECONÓMICA	Obtendrá el mayor puntaje la oferta que ofrezca un menor precio. Las demás propuestas obtendrán un puntaje de manera proporcional.	La propuesta económica fue por valor de \$ 204.953.700 IVA incluido (página 67)	55 puntos	Teniendo en cuenta que fue el único proponente habilitado se da la calificación máxima sobre este ítem.
RESULTADO FINAL			73	

NOTA 1:

De acuerdo con el análisis técnico realizado a la metodología presentada, el proponente confunde tres conceptos diferentes: tamaño de muestra, tasa de respuesta y cobertura del universo, además el margen de error presentado no resuelve el problema de representatividad.

- Se considera que 6.914 clientes no es una muestra estadística justificada, debido a que no surge de un diseño muestral sino de aplicar una tasa de respuesta esperada al universo completo. Eso es una proyección operacional de número de respuestas, no una determinación estadística del tamaño de muestra. Por lo tanto, el proponente toma una tasa de respuesta y todo el universo como muestra esperada, lo que no corresponde a un diseño estadístico muestral como se solicita en los términos de referencia.
- Desde la parte técnica, y de manera estadística, es necesario que la tasa de respuesta sea diferente al tamaño de muestra. La tasa de respuesta sirve para determinar cuántos clientes se deben contactar para obtener la cantidad de muestra efectiva que ofrece el proponente. Así, primero debería determinarse cuántas encuestas efectivas se van a entregar, para después, considerando la tasa de respuesta esperada, determinar cuántos clientes debe contactar el proponente. Así, la muestra efectiva propuesta no se deriva de un sustento estadístico, sino de asumir que el 35 % del universo completo responderá.
- En la misma línea, no es claro cómo una muestra efectiva de 6.914 clientes constituye una muestra aleatoria y probabilística. Es decir, al contactar a los 19.754 clientes (universo total), la muestra efectiva corresponderá a los clientes que decidieron responder, por lo tanto, se presentará un fenómeno de sesgo de no respuesta y de autoselección¹.
- Por otra parte, la muestra efectiva propuesta por el proponente (6.914 respuestas) no garantiza representatividad. El incremento del número de respuestas no sustituye un diseño muestral probabilístico, dado que el error muestral y el sesgo de no respuesta son problemas diferentes. El margen de error mide fundamentalmente la incertidumbre derivada del muestreo. Además, no garantiza representatividad a nivel de los siete grupos de interés, dado que es una estrategia de censo de invitación, no necesariamente un diseño probabilístico de encuesta por grupo.
- Si bien la tasa histórica de respuesta ha sido de hasta el 38 %, y el proponente se basa en un 35 % como supuesto de planeación, esto no sería correcto técnicamente, porque desconoce otros factores como la mediana, la desviación, la tasa por grupo de interés, tasa por canal, tasa por periodo, tasa por tipo de cliente y número de observaciones históricas. Por lo tanto, están convirtiendo un máximo histórico en un supuesto predictivo, lo que es metodológicamente débil.
- Aunque el plazo previsto para el levantamiento de información es de cuatro (4) meses aproximadamente según el cronograma presentado por el proponente, la suficiencia del recurso humano debe evaluarse frente a la carga operativa derivada de la muestra efectiva ofertada. La obtención de 6.914 encuestas efectivas que plantea el proponente, a partir de 19.754 registros, con siete (7) encuestadores y un (1) líder encuestador bilingüe directamente vinculado a las actividades de campo implica gestionar aproximadamente 2.470 registros por encuestador durante el periodo, equivalentes a alrededor de 31 registros diarios por encuestador, considerando aproximadamente 80 días hábiles. Esto supone realizar, en promedio, una gestión de contacto cada 16 minutos durante una jornada de ocho horas, sin considerar tiempos asociados a reintentos, recontactos, agendamientos, registros de gestión, pausas operativas y demás actividades propias del trabajo de campo. Adicionalmente, considerando que la aplicación de cada encuesta tiene una duración aproximada de 15 minutos, la productividad requerida resulta aún más exigente cuando se incorpora el tiempo efectivo de aplicación de las encuestas. Lo anterior adquiere especial relevancia dado que la propia propuesta contempla múltiples intentos de contacto y seguimiento de los registros que no respondan

¹ Según la *American Association for Public Opinion Research*, la tasa de respuesta por sí sola no determina la calidad de una encuesta y debe analizarse el posible sesgo de no respuesta.

inicialmente. Por lo tanto, el equipo de trabajo planteado es muy limitado para realizar el censo que proponen y así garantizar esa muestra efectiva, teniendo en cuenta el tiempo de ejecución de contrato.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con la propuesta presentada y con la subsanación del requisito habilitante técnico, el proponente GESTIÓN TOTAL CORPORATIVA resultó habilitado, razón por la cual su oferta fue objeto de evaluación.

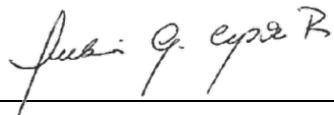
No obstante, una vez analizada la aclaración solicitada respecto de la justificación de la muestra efectiva propuesta, el equipo evaluador determinó que la información aportada no permite acreditar, de manera suficiente, la viabilidad técnica y operativa de la metodología planteada, ni los recursos humanos, tecnológicos y metodológicos requeridos para garantizar el cumplimiento de la muestra efectiva ofertada, de conformidad con los argumentos expuestos en la Nota 1 del presente documento. Calificación Técnica - Evaluación propuestas.

Esta conclusión encuentra sustento en lo dispuesto en el numeral 2.3.3, Nota 1, según el cual la propuesta económica debe incluir las herramientas, los recursos y las metodologías necesarias para el cumplimiento de los requerimientos establecidos. Asimismo, el numeral 4.3.3 dispone que la justificación de la muestra debe indicar, entre otros aspectos, los recursos humanos, tecnológicos y demás elementos con los que cuenta el oferente para cumplir con la muestra efectiva propuesta.

Finalmente, la Nota 2 del numeral 4.3.3 establece expresamente que, en caso de que el proponente ubicado en el primer lugar del orden de elegibilidad no presente la muestra efectiva requerida, su propuesta no podrá ser objeto de adjudicación.

En consecuencia, y en aplicación de lo dispuesto en los términos de referencia, se concluye que la propuesta presentada por GESTIÓN TOTAL CORPORATIVA no es susceptible de adjudicación.

La presente evaluación fue realizada el 18 de agosto de 2026.

FIRMA	
Nombre Ordenador del Gasto	NUBIA GRACIELA CEPEDA ROJAS
Cargo	VICEPRESIDENTE DE PLANEACIÓN

FIRMA	
Nombre Profesional partícipe del proceso de evaluación	WALTER CASTAÑO GIRALDO
Cargo	SUBDIRECTOR – VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN

FIRMA	
Nombre Profesional partícipe del proceso de evaluación	ANDRÉS FELIPE VELA RAMOS
Cargo	ASESOR – SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

FIRMA	<i>Lina M^a Castillo Martín</i>
Nombre Profesional partícipe del proceso de evaluación	LINA MARIA CASTILLO MARTIN
Cargo	ANALISTA – VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN