

**RESPUESTAS A PREGUNTAS Y/O ACLARACIONES
TÉRMINOS DE REFERENCIA INVITACIÓN CERRADA
No. 948 - CONTC-24**

OBJETO DE LA INVITACIÓN: Contratar los servicios de mercadeo relacional por diferentes canales como MAILING, SMS, IVR, atención de la línea de WhatsApp, telemercadeo entre otros, así como la estrategia de contact center a través de la atención de llamadas INBOUND y OUTBOUND y la atención de PQRS mediante correo electrónico dispuesto para el **FONDO MUJER.**, optimizando los procesos internos y externos, y apoyando los objetivos estratégicos del **FONDO MUJER.**

NOTA: Los nombres de las personas jurídicas que presentaron preguntas en el marco de la invitación no serán publicados, se reemplazan por la denominación "terceros interesados".

TERCEROS INTERESADOS:

TERCERO INTERESADO No. 1: Comunicación recibida el 21 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido.

OBSERVACIÓN No. 1

"El día 17 a las 10:34, y la manifestación de interés cerro ese mismo día, en virtud de que sea permitida la pluralidad de oferentes, nos permitimos solicitar sea permitida nuestra manifestación de interés".

RESPUESTA 1:

Es importante indicar que la manifestación de interés tal como lo establece el Decreto 1860 de 2021 y los Términos de referencia, tenían la finalidad de limitar o no a Mipymes, ahora bien, la presentación de propuestas está abierta a cualquier interesado que cumpla lo establecido en los términos de referencia y radique su propuesta hasta el 1 de noviembre de 2024 a las 04:00:00 pm.

TERCERO INTERESADO No. 1: Comunicación recibida el 21 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido.

OBSERVACIÓN No. 2

"Es indispensable para el costeo del proyecto conocer las cantidades mensuales a consumir por cada canal de comunicación".

RESPUESTA 2: Si bien nosotras no tenemos restricción de cantidad de uso para las propuestas presentadas, a continuación, relacionamos las estadísticas de los últimos 6 meses en los diferentes canales de atención del Fondo Mujer:



Mes	Correo	Llamadas Inbound	Llamadas Outbound	SMS	WhatsApp	Email marketing
Abril	138	23	124	353	258	248
Mayo	327	59	128	123	433	305
Junio	123	54	638	92	331	256
Julio	117	62	740	78	204	182
Agosto	240	63	322	85	541	188
Septiembre	204	52	645	94	294	2215

TERCERO INTERESADO No. 1: Comunicación recibida el 21 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido.

OBSERVACIÓN No. 3

“En lo que respecta al personal: Sugerimos que el Gerente de cuenta sea Mujer, preferiblemente mujer Cabeza de hogar con un historial de Violencia Intrafamiliar, con experiencia en temas de Asuntos de Genero, secretarias de Mujer entre otras.”

RESPUESTA 3: De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.2.2.5 equipo de trabajo, el gerente de cuenta puede ser profesional en cualquier área de conocimiento con una experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en temas relacionados con: Manejo de cuentas de Contact Center, y campañas de mercadeo relacional email marketing o su equivalente.

Si el proponente cuenta con un perfil como el indicado, para el **FONDO MUJER** sería valioso, pero no puede ser excluyente.

TERCERO INTERESADO No. 1: Comunicación recibida el 21 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido.

OBSERVACIÓN No. 4

“Es posible ejecutar la operación en una ciudad diferente a Bogotá; siendo este un servicio en plataformas, permitiendo la pluralidad de oferentes”.

RESPUESTA 4: La convocatoria de invitación cerrada No. 948 – CONTC –24 no limita ubicación en una ciudad específica, esto significa que puede postularse cualquier empresa de mujer a nivel nacional.

TERCERO INTERESADO No. 1: Comunicación recibida el 21 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido.

OBSERVACIÓN No. 5



“Es importante que sea garantizado el flujo de caja para el proyecto, por lo tanto, es crucial determinar la forma de pago, y el flujo operacional de la radicación de las facturas por los servicios prestados”.

RESPUESTA 5: De acuerdo con lo establecido en la Cláusula Sexta *Valor y Forma de Pago* del Anexo No. 4 – *minuta del contrato* se realizarán doce (12) pagos mensuales, por la cantidad especificada en la cláusula, previa presentación del informe mensual de gestión del contrato. Es importante indicar que el flujo de pagos dependerá de la rapidez y calidad en que la contratista presente su informe.

Adicionalmente el párrafo quinto contiene la información necesaria para radicar la factura del servicio prestado y el **FONDO MUJER** tiene un plazo máximo para pago de 30 días calendario.

TERCERO INTERESADO No. 1: Comunicación recibida el 21 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido.

OBSERVACIÓN No. 6

“No se visualizan los anexos”.

RESPUESTA 6: En respuesta a su consulta, informamos que nuestras invitaciones son publicadas en nuestros canales oficiales que son relacionados en los Términos de Referencia, lo invitamos a consultar la página web: www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co, en los dos sitios podrá encontrar los anexos, los cuales podrá visualizar y descargar sin inconvenientes.

TERCERO INTERESADO No. 2 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 1

“De acuerdo con el documento MINUTA DEL CONTRATO PAGINA 6 NUMERAL 7 Y 8 Elaborar y desarrollar campañas de email marketing sin restricción de cantidad de uso, previa aprobación de estas por parte del FONDO MUJER.

8. Contar con el servicio de IVR (Respuesta de voz interactiva), envió masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), e email marketing sin restricción de cantidad de uso, herramientas de marketing automation que permitan conectar con la audiencia a través de distintos canales (email, SMS, IVR etc).

Agradecemos a la entidad que nos indique la volumetría del servicio, ya que las plataformas de Contact Center tienen un costo asociado y no es posible ofrecer el servicio sin restricciones en la cantidad de uso.”.

RESPUESTA 7: Ver respuesta No. 2.



TERCERO INTERESADO No. 2 Comunicación recibida el 21 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 2

“Solicitamos que sea viable y aprobada nuestra petición para ofrecer una bolsa que incluya una cantidad adecuada, de acuerdo con las necesidades del proyecto y su volumetría. Esto tiene como objetivo garantizar al Fondo Mujer una mayor seguridad en la ejecución del contrato y en el crecimiento mutuo.

De ser aprobada nuestra solicitud, agradeceríamos que se modificaran los textos del documento de minuta del contrato correspondiente al Fondo Mujer?”.

RESPUESTA 8: No es viable su solicitud. **TERCERO INTERESADO No. 3** Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 1

“¿Se tiene un cálculo del dimensionamiento de la operación según el presupuesto asignado?”.

RESPUESTA 9: No se tiene un cálculo establecido por la dinámica propia del **FONDO MUJER**, sin embargo, en la respuesta a la pregunta No. 2 podría revisar el estimado.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 2

“¿Cuál es la capacidad máxima de atención de llamadas por hora/día?”.

RESPUESTA 10: De acuerdo con su consulta, se relaciona las estadísticas de llamadas inbound y outbound de los últimos seis meses, teniendo en cuenta que este volumen de llamadas depende del requerimiento.

Mes	Llamadas Inbound	Llamadas Outbound
Abril	23	124
Mayo	59	210
Junio	54	638
Julio	62	541
Agosto	63	322
Septiembre	52	456



TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 3

"¿Qué métricas utilizan para evaluar el desempeño de los agentes?"

RESPUESTA 11: Prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 4

"¿Qué tipo de capacitación inicial y continua ofrecen a los agentes?"

RESPUESTA 12: El tipo de capacitación será pactada en conjunto con el proponente seleccionado y el **FONDO MUJER**.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 5

"¿Se cuenta con procesos documentados y flujos de los procesos?"

RESPUESTA 13: Actualmente el **FONDO MUJER** cuenta con procesos documentados y flujos de los procesos, estos serán compartidos una vez se tenga el proponente seleccionado.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 6

"¿Cuántos días requiere la entidad para la capacitación inicial de los agentes?"

RESPUESTA 14: **FONDO MUJER** será la encargada de realizar la capacitación correspondiente, y la duración será pactado en conjunto con el proponente seleccionado.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 7



“¿Se cuenta con ambientes de prueba para brindar las capacitaciones?”.

RESPUESTA 15: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, todos los servicios requeridos serán prestados desde las instalaciones del contratista seleccionado, en ese orden de ideas, Fondo Mujer no requiere para la prestación del servicio personal IN-HOUSE, por lo cual el contratista podrá estar ubicado en cualquier ciudad del país siempre y cuando cumpla con todo lo requerido en los presentes Términos de Referencia, aclarado lo anterior, no contamos con ambientes de prueba.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 8

“¿Se tienen estipuladas horas de formación hombre al mes para mantenimiento de la información?”.

RESPUESTA 16: Las horas necesarias de formación será pactada en conjunto con el proponente seleccionado y el **FONDO MUJER**.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 9

“¿Cuentan con un contenido temático para las capacitaciones, que se debe desarrollar de habilidades blandas?”.

RESPUESTA 17: Si, sin embargo, el proponente seleccionado será el responsable de que los temas sean aplicados y sean incorporados en el equipo de trabajo.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 10

“¿Se cuenta con una certificación establecida para aprobar y una nota de objetivo?”.

RESPUESTA 18: Prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido



OBSERVACIÓN No. 11

"¿Se debe contar con una plataforma para impartir capacitaciones E-learning?"

RESPUESTA 19: No es necesario, pero si se cuenta con ella, es valor agregado al proceso.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 12

"¿Cual sería el tiempo o duración de la capacitación?"

RESPUESTA 20: La duración de este entrenamiento será pactada en conjunto con el proponente seleccionado y el **FONDO MUJER**.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 13

"¿Se cuenta con un material disponible para capacitación de personal nuevo?"

RESPUESTA 21: El **FONDO MUJER** será el encargado de realizar la capacitación inicial correspondiente, sin embargo, en la medida que se presente rotación durante el plazo de ejecución del contrato, el proponente seleccionado deberá suministrar tal formación, al personal que ingresa a la operación.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 14

"¿Se cuenta con una nota objetivo en las auditoras de calidad?"

RESPUESTA 22: Prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 15

"¿Cuál es el número de auditorías solicitadas a nivel general?"



RESPUESTA 23: El número de auditorías será pactada en conjunto entre el proponente seleccionado y el **FONDO MUJER**.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 16

"¿Se contempla un número de muestras por segmento y/o por agente?"

RESPUESTA 24: Será pactada en conjunto entre el proponente seleccionado y el **FONDO MUJER**.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 17

"¿Se tiene algún ratio de analistas y formadores vs cantidad de asesores de la campaña?"

RESPUESTA 25: El proponente seleccionado será el responsable de establecer esta información.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 18

"¿Se solicita aclarar y estipular el volumen de interacciones para los canales de Contar con el servicio de IVR (Respuesta de voz interactiva), envió masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), e email marketing sin restricción de cantidad de uso, herramientas de marketing automation que permitan conectar con la audiencia a través de distintos canales (email, SMS, IVR etc.) que se requieren para el servicio, esto dado que no se puede definir una bolsa ilimitada dado que puede afectar a nivel económico la cuenta al no tener esta información?"

RESPUESTA 26: Ver respuesta No. 2.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 19

"Se solicitar aclarar fecha de inicio del proyecto"



RESPUESTA 27: De acuerdo con el numeral 2.5. *Cronograma de la invitación*, la fecha de suscripción del contrato será dentro del mes de noviembre. En todo caso, el inicio de la operación será oportunamente informada al proponente seleccionado.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido **OBSERVACIÓN No. 20**

"Solicitamos se confirme si la experiencia en mercadeo relacional puede ser convalidada por ventas tmk o e-commerce?".

RESPUESTA 28: No, no es viable, dada la diferencia de la finalidad de las experiencias.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 21

"Solicitamos se aclare si los contratos deben ser ejecutados o pueden ser en ejecución?".

RESPUESTA 29: Se puede en ambos.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 22

"Es posible se acepte la limitación de la responsabilidad del contratista, únicamente por los daños y perjuicios de la prestación de los servicios, excluyendo el lucro cesante y daño emergente?".

RESPUESTA 30:

No, según lo establecido dentro del Anexo 4 Minuta Tipo en su cláusula Séptima: Indemnidad: "(...) *EL CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad al FONDO MUJER por cualquier perjuicio o daño que el FONDO MUJER pueda sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de este contrato. (...)*".

Conforme a lo anterior, el proponente debe prever cualquier riesgo o circunstancia que pueda afectar la prestación del servicio, es decir, que la responsabilidad del contratista no solo se puede limitar a los daños y perjuicios de la prestación del servicio sino que, se extiende hasta el lucro cesante y daño emergente.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido



OBSERVACIÓN No. 23

"¿En la etapa de adjudicación del contrato, la entidad permitirá la negociación del clausulado del contrato?"

RESPUESTA 31:

Dentro de los anexos establecidos en los Términos de Referencia, se adjuntó Anexo N° 4 Minuta del Contrato, el cual contiene dentro del mismo cláusulas marco establecidas por el **FONDO MUJER** en su calidad de Contratante, documento el cual los proponentes aceptan con la presentación de su propuesta.

Así mismo en el capítulo 6 **CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO EI FONDO MUJER** de los términos de Referencia: "(...) *El FONDO MUJER publica en Anexo No. 04 que contiene las condiciones para la posterior suscripción del contrato, por lo tanto, los proponentes interesados deberán revisar y en la etapa de comentarios y observaciones de este proceso de selección, elevar las consultas que sobre el mismo se puedan generar, toda vez que **una vez adjudicado el contrato, no habrá lugar a comentarios sobre la misma.***(...)".

Conforme a lo anterior, no es procedente la negociación del clausulado del contrato en la etapa de adjudicación.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 24

"¿Teniendo en cuenta que por factores de confidencialidad en esta etapa los contratista no podemos revelar nuestras condiciones corporativas a nivel de cláusulas a incluir en los contratos comerciales, ¿La entidad permitirá la inclusión de cláusulas y normas vigentes y aplicables?"

RESPUESTA 32:

Si, si son complementarios o adicionales a las ya establecidas en los documentos del proceso de selección.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 25

"¿Se plantean incrementos de tarifas en el tiempo de duración del contrato?"

RESPUESTA 33: No.



TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 26

"¿Se puede incluir obligaciones a la entidad tales, como reconocimiento de intereses moratorios, indemnidad en materia de ley 1480 de 2011 y 2300 de 2023, no solicitud de personal, cumplimiento sagrilaft, entre otras?"

RESPUESTA 34: Solamente aquellas que no contravengan las establecidas en los documentos del proceso y la naturaleza de la entidad, no aplica la inclusión de cláusulas como intereses moratorios, indemnidad, entre otras que vayan en contra de los intereses de la entidad, para el caso Sagrilaft si la proponente está obligado se revisaría la viabilidad.

TERCERO INTERESADO No. 3: Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 27

"Solicitamos se incluya como causal de suspensión de los servicios la mora en el pago de las facturas"

RESPUESTA 35: No es viable su solicitud, teniendo en cuenta que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 149 de la Ley 1753 de 2015, EL PROPONENTE que resulte seleccionado en desarrollo de la presente invitación declara conocer y aceptar que los recursos con los cuales se harán los pagos del Contrato que se suscriba, provienen de recursos del Presupuesto General de la Nación, por lo que su pago estará condicionado a que los mismos hayan sido entregados efectivamente a **FONDO MUJER**.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 28

"¿Solicitamos que la cláusula de solución de controversias excluya las obligaciones dinerarias por ser obligaciones claras, expresas y exigibles, y que presten un procedimiento diferente a este?"

RESPUESTA 36: No es viable su solicitud.

TERCERO INTERESADO No. 3 Comunicación recibida el 23 de octubre de 2024, dentro del plazo y horario establecido

OBSERVACIÓN No. 29

"¿Solicitamos se incluya en la cláusula penal un debido proceso previo a hacerla efectiva?"



RESPUESTA 37: Dentro de la cláusula penal ya se encuentra inmerso que previo a la imposición de cualquier multa o sanción contractual se informara oportunamente al CONTRATISTA, respetando de esta manera el debido proceso y el derecho de defensa del mismo.

El presente se publica el 28 de octubre de 2024 en la página web www.fiducoldex.com.co y www.fondomujer.gov.co en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

NOTA: En el marco del proceso de selección se recibieron preguntas y/u observaciones extemporáneas, las cuales serán atendidas como un derecho de petición, por no estar dentro del cronograma de la invitación.

FIDUCOLDEX – PATRIMONIO AUTÓNOMO FONDO MUJER LIBRE Y PRODUCTIVA

