

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

Se procede a dar respuesta a las preguntas y observaciones elevadas a los TDR de la invitación cuyo objeto es:

OBJETO: 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.

1. INTERESADO UNO – BON SANTÉ S.A.S. (Recibida el 14/07/2026 7:59 a. m.)

1.1. PREGUNTA #1.1:

*Una vez revisados los documentos del proceso, respetuosamente nos permitimos presentar la siguiente observación al numeral **3.3.1. Experiencia Específica del Proponente**, por considerar que la redacción actual restringe de manera innecesaria la participación de oferentes que cuentan con experiencia directamente relacionada con el objeto a contratar.*

*El numeral establece que el proponente deberá acreditar experiencia mediante contratos "**cuyo objeto sea una consultoría que realice la medición del grado de satisfacción de clientes en Colombia y el exterior**".*

Consideramos que esta condición resulta limitante, toda vez que centra la acreditación de la experiencia en la denominación del contrato ("consultoría") y en la redacción de su objeto contractual, dejando por fuera experiencias que, aunque fueron ejecutadas mediante contratos de diferente naturaleza, incorporan integralmente actividades de medición del grado de satisfacción de clientes, usuarios o asistentes.

En la práctica contractual, la medición de satisfacción constituye una actividad transversal que puede desarrollarse dentro de contratos de diversa naturaleza, tales como:

- Operación logística de eventos.
- Investigación de mercados.
- Estudios de percepción.
- Evaluación de experiencia del cliente.
- Aplicación de encuestas.
- Levantamiento y procesamiento de información.
- Auditorías de servicio.
- Estudios de calidad.
- Programas de relacionamiento con clientes.
- Evaluación de programas institucionales.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

En todos estos casos, el contratista desarrolla metodologías para la recolección, procesamiento y análisis de información orientada a medir la satisfacción de clientes o usuarios, cumpliendo materialmente el mismo propósito técnico que busca acreditar la Entidad.

Por lo anterior, estimamos que la experiencia debe valorarse por las actividades efectivamente ejecutadas y demostradas mediante las certificaciones o documentos contractuales, y no exclusivamente por la denominación del contrato o por la forma en que fue redactado su objeto.

Mantener la redacción actual limita la pluralidad de oferentes y restringe la participación de empresas que cuentan con experiencia idónea y verificable, sin que ello represente un mayor aseguramiento de la capacidad técnica requerida para ejecutar el contrato.

*En consecuencia, respetuosamente solicitamos modificar el numeral 3.3.1, sustituyendo la expresión **"cuyo objeto sea una consultoría"** por una redacción que permita acreditar la experiencia de acuerdo con el objeto, el alcance o las actividades realmente ejecutadas.*

Redacción sugerida

"El proponente deberá acreditar experiencia mediante dos (2) contratos ejecutados durante los últimos cinco (5) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de las propuestas (o seis (6) años para MIPYMES), cuyo objeto, alcance o actividades ejecutadas comprendan la medición del grado de satisfacción de clientes, usuarios, asistentes o grupos de interés en Colombia y/o en el exterior, incluyendo, entre otras, la aplicación de encuestas, levantamiento y procesamiento de información, estudios de percepción, evaluación de la experiencia del cliente o actividades equivalentes, siempre que dichas actividades puedan verificarse mediante las certificaciones o documentos aportados."

De igual forma, solicitamos que donde actualmente se indica:

"...cuyo objeto sea una consultoría..."

se modifique por:

"...cuyo objeto, alcance o actividades ejecutadas comprendan..."

Lo anterior permitirá que la Entidad evalúe la experiencia por su contenido técnico y por las actividades efectivamente desarrolladas, garantizando una mayor pluralidad de oferentes, la libre competencia y la selección objetiva, sin disminuir el nivel de exigencia previsto para el proceso.

Finalmente, esta modificación no altera la necesidad de la Entidad ni flexibiliza el requisito técnico; por el contrario, asegura que puedan participar empresas que efectivamente han ejecutado

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

actividades de medición del grado de satisfacción, independientemente de la modalidad o denominación contractual bajo la cual fueron desarrolladas.

RESPUESTA PREGUNTA #1.1: No es posible acceder a su solicitud. La Entidad no acoge la observación y mantiene el requisito previsto en el numeral 3.3.1 de los Términos de Referencia, por las siguientes razones:

El objeto de la presente invitación no consiste únicamente en la aplicación de encuestas, sino en la contratación de una consultoría especializada para la medición del grado de satisfacción de los clientes de PROCOLOMBIA en Colombia y el exterior, que comprende el diseño metodológico, la definición de muestras, la recolección y procesamiento de información, el análisis estadístico, la interpretación de resultados, la formulación de recomendaciones y la elaboración de informes ejecutivos que sirvan como insumo para la toma de decisiones institucionales.

En ese sentido, la experiencia exigida busca acreditar que el proponente ha ejecutado contratos cuya naturaleza corresponda a la prestación de este tipo de consultorías especializadas, y no únicamente actividades relacionadas con el levantamiento de información o aplicación de encuestas.

Si bien es cierto que, actividades como la aplicación de encuestas, estudios de percepción, investigación de mercados, evaluación de experiencia del cliente o levantamiento de información pueden hacer parte de contratos de diversa naturaleza, dichas actividades, por sí solas, no permiten demostrar que el proponente cuenta con experiencia en la ejecución integral de consultorías para la medición de satisfacción, conforme al alcance requerido en el presente proceso.

En ese orden de ideas, se considera que la redacción actual del requisito guarda correspondencia con el objeto contractual y responde al principio de selección objetiva, en la medida en que busca verificar experiencia directamente relacionada con la necesidad a satisfacer. En consecuencia, no resulta procedente ampliar el requisito para admitir cualquier contrato que contenga actividades parciales o accesorias de medición de satisfacción, pues ello podría permitir la acreditación de experiencias que no evidencien el conocimiento metodológico, analítico y consultivo requerido para la adecuada ejecución del contrato.

De igual forma, el requisito no se encuentra orientado a restringir la participación de oferentes por la simple denominación del contrato, sino a verificar que la experiencia acreditada corresponda materialmente a consultorías cuyo objeto esté relacionado con la medición del grado de satisfacción de clientes, de conformidad con el alcance técnico previsto en los Términos de Referencia.

En consecuencia, la Entidad considera que el requisito establecido es razonable, proporcional y coherente con la naturaleza del objeto contractual, por lo cual se mantiene sin modificación.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

2. INTERESADO DOS – IPSOS (Recibida el 14/07/2026 12:28 p. m.)

2.1. PREGUNTA #2.1:

Muestra efectiva y nivel de lectura. Solicitamos confirmar si el margen de error menor o igual al 10% y el nivel de confianza igual o superior al 95% deben cumplirse sobre la muestra total del estudio o de manera independiente para cada grupo de interés.

RESPUESTA PREGUNTA #2.1: De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.3.3. *el proponente deberá garantizar una muestra efectiva suficiente que permita obtener estimaciones estadísticamente representativas para cada grupo de interés*, así el margen de error y nivel de confianza deben cumplirse para cada uno de estos. De manera que, los resultados podrán analizarse por total PROCOLOMBIA, eje misional, grupo de interés y demás aperturas que tengan bases significativas.

2.2. PREGUNTA #2.2:

Muestra efectiva y nivel de lectura. Solicitamos confirmar si la muestra efectiva debe garantizar representatividad estadística por cada uno de los siete grupos de interés o si la expectativa es contar con una muestra total representativa y lecturas descriptivas por grupo.

RESPUESTA PREGUNTA #2.2: De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.3.3. de los términos de referencia *"el proponente deberá garantizar una muestra efectiva suficiente que permita obtener estimaciones estadísticamente representativas para cada grupo de interés"*, así el margen de error y nivel de confianza deben cumplirse para cada uno de estos. De manera que, los resultados podrán analizarse por total PROCOLOMBIA, eje misional, grupo de interés y demás aperturas que tengan bases significativas.

Para mayor facilidad, se sugiere que la información esté organizada de la siguiente manera:

Cliente/Aliado	Grupo de interés	Número empresas con servicios	Número de encuestas efectivas	Nivel de confianza	Margen de error
Exportaciones	Compradores internacionales	5.669			
	Empresas en Colombia exportadoras o potencialmente exportadoras	6.660			
Inversión	Inversionistas en el exterior	2.048			
	Inversionistas en Colombia	669			

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

Turismo	Empresas turismo exterior	3.398			
	Empresas turismo en Colombia	910			
Aliados y Cooperantes	Aliados y Cooperantes	400			
Total		19.754			

2.3. PREGUNTA #2.3:

Muestra efectiva y nivel de lectura. Solicitamos confirmar si existen cuotas mínimas esperadas por eje de negocio, grupo de interés, país, región, sector o tipo de servicio recibido. En caso afirmativo, agradecemos indicar cuáles cortes son obligatorios y cuáles son deseables.

RESPUESTA PREGUNTA #2.3: No existen cuotas mínimas exigidas o un número mínimo de encuestas requeridas a nivel de eje de negocio o grupo de interés, sin embargo, como se expone en los puntos anteriores se debe *garantizar una muestra efectiva suficiente que permita obtener estimaciones estadísticamente representativas para cada grupo de interés*, de manera que, los resultados podrán analizarse por total PROCOLOMBIA, eje misional, grupo de interés y demás aperturas que tengan bases significativas.

En cuanto a la pregunta de cuáles cortes son obligatorios y deseables:

- **Obligatorios:** Se espera que exista representatividad y suficientes respuestas para generar resultados a nivel de eje misional, grupo de interés, y la totalidad de PROCOLOMBIA.
- **Deseables:** A nivel de tipo de servicio, sector, país y región.

Adicional a lo anterior, de acuerdo con el numeral 2.3.1 de los Términos de Referencia “El proponente deberá presentar la metodología para la aplicación de la encuesta, la cual deberá ser concertada con PROCOLOMBIA y acorde con la **muestra efectiva presentada previamente en la propuesta**. Para efectos de este proceso, se entiende por muestra efectiva el número de cuestionarios completamente diligenciados y validados conforme a los criterios metodológicos establecidos por el proponente y se espera que la propuesta contenga como mínimo: Objetivos del estudio, diseño de investigación (fases del estudio), **estrategia de muestreo (justificación técnica de la muestra)**, técnicas de análisis, equipo de trabajo, recursos (tecnológicos, entre otros), entregables y valor agregado”. Por lo tanto, el proponente deberá entregar la justificación metodológica del muestreo.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

2.4. PREGUNTA #2.4:

Muestra efectiva y nivel de lectura. Considerando que algunos grupos cuentan con universos menores, como aliados y cooperantes e inversionistas en Colombia, solicitamos confirmar si PROCOLOMBIA espera censo, sobremuestra o una distribución proporcional al universo.

RESPUESTA PREGUNTA #2.4: Como se expone en los puntos anteriores se debe *garantizar una muestra efectiva suficiente que permita obtener estimaciones estadísticamente representativas para cada grupo de interés*. Esto, teniendo en cuenta un margen de error menor o igual al 10% y el nivel de confianza igual o superior al 95%. Si el proponente considera que metodológicamente se debería aplicar alguna de las opciones (censo, sobremuestra o distribución proporcional al universo) para obtener resultados más confiables, podrá proponerlo en la estrategia de muestreo (justificación técnica de la muestra), de acuerdo con el numeral 2.3.1., teniendo en cuenta que esto no puede alterar el presupuesto asignado.

2.5. PREGUNTA #2.5:

Base de datos y contactabilidad. Solicitamos confirmar si las bases entregadas por PROCOLOMBIA estarán previamente depuradas, sin duplicados y con información actualizada de contacto.

RESPUESTA PREGUNTA #2.5: Las bases serán entregadas previamente depuradas, sin duplicados. La actualización del contacto corresponde a la información existente en las bases de datos de la organización. Además, de acuerdo con el numeral 2.3.1 de las Términos de Referencia, *NOTA 1: este universo puede tener algunas variaciones de acuerdo con la fecha en que inicie el proyecto y validaciones internas.* y *NOTA 2: PROCOLOMBIA entrega la base de datos para cada uno de los grupos de interés, la cual cuenta con la siguiente información: Nombre de la empresa, sector definido para PROCOLOMBIA, país, nombre y apellidos del contacto, teléfono y/o correo electrónico del contacto. Toda la información otorgada por la organización es de carácter confidencial y no puede ser utilizada en otros propósitos fuera del alcance contratado.*

2.6. PREGUNTA #2.6:

Base de datos y contactabilidad. Solicitamos confirmar si las bases incluirán variables como servicio recibido, fecha de prestación del servicio, eje de negocio, oficina o país responsable, idioma sugerido del contacto y país de operación.

RESPUESTA PREGUNTA #2.6: De acuerdo con el numeral 2.3.1 de los Términos de Referencia, *NOTA 2: PROCOLOMBIA entrega la base de datos para cada uno de los grupos de interés, la cual cuenta con la siguiente información: Nombre de la empresa, sector definido para PROCOLOMBIA, país, nombre y apellidos del contacto, teléfono y/o correo electrónico del contacto. Toda la información otorgada por la organización es de carácter confidencial y no puede ser utilizada en otros propósitos fuera del alcance contratado.*

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

2.7. PREGUNTA #2.7:

Base de datos y contactabilidad. Solicitamos confirmar si PROCOLOMBIA cuenta con tasas históricas de respuesta y/o contactabilidad por grupo de interés o de mediciones anteriores, que puedan ser compartidas como referencia para la estimación operativa del estudio.

RESPUESTA PREGUNTA #2.7: Cada proceso responde a contextos, poblaciones y condiciones particulares que pueden variar significativamente. Como referencia, en las últimas encuestas realizadas se alcanzó una tasa de respuesta de hasta el 38%. De acuerdo con su experiencia, capacidades operativas y modelo metodológico, se espera que el proveedor pueda garantizar la tasa de respuesta más alta posible con el menor margen de error.

2.8. PREGUNTA #2.8:

Base de datos y contactabilidad. Solicitamos confirmar si PROCOLOMBIA enviará una comunicación previa a los contactos para presentar el estudio y facilitar la participación de los empresarios, aliados y cooperantes.

RESPUESTA PREGUNTA #2.8: Se tiene previsto realizar una comunicación previa a los contactos para presentar el estudio y facilitar su participación. No obstante, su implementación estará sujeta a la validación de los lineamientos que se definan en el marco en el que se encuentre la organización en el momento de la ejecución del estudio.

2.9. PREGUNTA #2.9:

Canales de contacto y operación. Dado que los Términos de Referencia contemplan el uso de software especializado y encuestas telefónicas, solicitamos confirmar si el envío inicial de la encuesta o invitación puede realizarse por correo electrónico desde la plataforma especializada, complementado con gestión telefónica.

RESPUESTA PREGUNTA #2.9: Se acepta que el envío inicial de la invitación a participar en la encuesta se realice mediante una plataforma especializada, complementado con gestión telefónica, siempre que dicha estrategia contribuya al cumplimiento de los objetivos del estudio y cuente con la validación previa de PROCOLOMBIA. No obstante, de acuerdo con la experiencia en ejercicios similares realizados por la Entidad, la tasa de respuesta a través de invitaciones enviadas únicamente por medios electrónicos ha sido limitada, por lo que se espera que la gestión telefónica constituya el principal mecanismo para promover la participación y alcanzar las metas de respuesta establecidas.

2.10. PREGUNTA #2.10:

Canales de contacto y operación. En caso de no lograr contacto telefónico inicial, solicitamos confirmar si se permitirá agendar la entrevista mediante correo electrónico corporativo.

RESPUESTA PREGUNTA #2.10: Sí. En caso de no lograr contacto telefónico inicial, se podrá utilizar el correo electrónico corporativo como mecanismo alternativo para gestionar el agendamiento de

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

la entrevista, con el fin de facilitar la participación de los empresarios, aliados y cooperantes. No obstante, la gestión telefónica se espera sea el mecanismo prioritario, considerando la experiencia previa de PROCOLOMBIA, en la cual los contactos exclusivamente electrónicos han presentado menores tasas de respuesta.

2.11. PREGUNTA #2.11:

Canales de contacto y operación. Solicitamos confirmar si existe un número mínimo o máximo de intentos de contacto por registro antes de clasificarlo como no efectivo.

RESPUESTA PREGUNTA #2.11: No se establece un número mínimo o máximo de intentos de contacto; sin embargo, dada la importancia de mantener una adecuada relación con los empresarios, aliados y cooperantes, se recomienda que con base a la experiencia del proponente la estrategia definitiva de contacto sea validada con PROCOLOMBIA, en las diferentes mesas de trabajo establecidas cuando ya se adjudique el contrato. Buscando así, equilibrar el logro de los niveles de respuesta requeridos con una adecuada experiencia para los participantes, de igual manera que los puntos de contacto sean distribuidos en diferentes días y horarios, antes de clasificarlo como no efectivo.

2.12. PREGUNTA #2.12:

Canales de contacto y operación. Solicitamos confirmar si PROCOLOMBIA tiene restricciones sobre horarios de contacto para empresas ubicadas en otros países, o si el proponente podrá definir las franjas de contacto según zona horaria y mejores prácticas de campo.

RESPUESTA PREGUNTA #2.12: El proponente podrá definir las franjas horarias de contacto de acuerdo con la zona horaria del país o región del encuestado, aplicando las mejores prácticas de gestión de campo y procurando generar una adecuada experiencia para los participantes. En todo caso, se espera que la estrategia de contacto considere la ubicación geográfica de los encuestados, sus dinámicas laborales y horarios habituales de atención, evitando contactos en horarios que puedan afectar la disposición de participación.

2.13. PREGUNTA #2.13:

Perfil del encuestado. Teniendo en cuenta que la encuesta va dirigida a ejecutivos de nivel directivo, presidente, gerente o miembros de alta gerencia, solicitamos confirmar si, en caso de no disponibilidad de estos perfiles, se aceptará entrevistar a un delegado que haya tenido contacto directo con PROCOLOMBIA o que conozca el servicio recibido.

RESPUESTA PREGUNTA #2.13: En la base de datos estarán disponibles los contactos de los cuales es válido obtener la respuesta ya que son las personas con las que se ha tenido relacionamiento desde la organización. Se recomienda priorizar aquellos contactos con mayor nivel de responsabilidad o capacidad de decisión dentro de la organización y luego considerarse los otros que se encuentren disponibles.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

2.14. PREGUNTA #2.14:

Perfil del encuestado. Solicitamos confirmar si PROCOLOMBIA entregará el cargo del contacto dentro de la base de datos, con el fin de validar si corresponde al perfil esperado.

RESPUESTA PREGUNTA #2.14: PROCOLOMBIA entregará dentro de la base de datos de contactos el cargo de la(s) persona(s) idónea(s) para contestar la encuesta, que corresponden a cargos directivos y de alta gerencia. Sin embargo, no garantiza que este campo esté completo para todas las empresas, debido a que la actualización del contacto corresponde a la información existente en las bases de datos de la organización.

2.15. PREGUNTA #2.15:

Perfil del encuestado. Solicitamos confirmar si se debe entrevistar un único contacto por empresa o si puede realizarse más de una entrevista cuando una misma empresa haya recibido servicios en diferentes ejes de negocio.

RESPUESTA PREGUNTA #2.15: Se confirma que únicamente se realizará una entrevista por empresa, dado que cada empresa estará asignada a un solo eje de negocio. En consecuencia, la entrevista deberá ser realizada con el contacto definido para dicho eje, quien proporcionará la información correspondiente a los servicios recibidos.

2.16. PREGUNTA #2.16:

Idiomas. Solicitamos confirmar si el alcance lingüístico requerido se limita a español e inglés, o si existen países/contactos para los cuales se espera aplicación en otros idiomas.

RESPUESTA PREGUNTA #2.16: Se confirma que el alcance lingüístico requerido se limita a español e inglés.

2.17. PREGUNTA #2.17:

Idiomas. Para contactos ubicados en países no hispanohablantes ni angloparlantes, solicitamos confirmar si se entenderá que la aplicación podrá realizarse en inglés.

RESPUESTA PREGUNTA #2.17: Considerando la comodidad y preferencia de cada empresario, se sugiere validar al inicio de la encuesta el idioma de preferencia (español o inglés), con el fin de asegurar una adecuada comprensión y facilitar la participación del entrevistado.

2.18. PREGUNTA #2.18:

Cuestionarios y prueba piloto. Solicitamos confirmar si el promedio de 25 preguntas y 15 minutos por encuesta debe considerarse como límite operativo recomendado para la propuesta o únicamente como referencia histórica.

RESPUESTA PREGUNTA #2.18: Este rango busca orientar la estimación de esfuerzos y la planificación del trabajo; no obstante, podrá ajustarse de acuerdo con las necesidades del

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

instrumento (cuestionario) final, el cual será validado y aprobado por PROCOLOMBIA. Es importante que, además de procurar una experiencia adecuada para el entrevistado, se contemple la posibilidad de mantener algunas de las preguntas aplicadas previamente, con el fin de permitir la comparación de resultados con estudios anteriores.

2.19. PREGUNTA #2.19:

Cuestionarios y prueba piloto. Solicitamos confirmar si PROCOLOMBIA entregará cuestionarios anteriores, resultados históricos o indicadores usados en mediciones previas, con el fin de asegurar comparabilidad metodológica.

RESPUESTA PREGUNTA #2.19: No serán entregados los cuestionarios anteriores, resultados históricos y/o indicadores de mediciones previas, dado que corresponden a insumos de carácter reservado. No obstante, con el propósito de asegurar la adecuada alineación metodológica y favorecer la comparabilidad de los ejercicios de medición, en la etapa del diseño de los formularios (cuestionarios) podrán ser revisadas algunas de las preguntas establecidas previamente con el fin de poder tener comparabilidad entre estudios.

Adicional, de acuerdo con el numeral 2.3.2 NOTA 1: *Los cuestionarios o formularios propuestos por el oferente deben ser presentados al equipo de PROCOLOMBIA con el fin de garantizar que los mismos contengan todas las preguntas requeridas por la organización y se dé su aprobación final.*

2.20. PREGUNTA #2.20:

Cuestionarios y prueba piloto. Solicitamos confirmar si la prueba piloto deberá realizarse para los siete formularios o si podrá hacerse sobre una selección representativa de instrumentos.

RESPUESTA PREGUNTA #2.20: Se confirma que la prueba piloto se realizará sobre una selección representativa de los formularios, definida de común acuerdo en las mesas de trabajo con PROCOLOMBIA.

El objetivo de la prueba piloto será validar la comprensión de las preguntas, la funcionalidad del instrumento, los tiempos de aplicación y los aspectos metodológicos relevantes, de manera que los ajustes identificados puedan ser aplicados al conjunto de formularios antes de su implementación definitiva.

2.21. PREGUNTA #2.21:

Cuestionarios y prueba piloto. Solicitamos confirmar si las encuestas completas realizadas durante el piloto podrán contabilizarse dentro de la muestra efectiva final, siempre que no se realicen cambios sustanciales al cuestionario.

RESPUESTA PREGUNTA #2.21: Se confirma que las encuestas completas realizadas durante la prueba piloto podrán ser contabilizadas dentro de la muestra efectiva final, siempre y cuando, como resultado de la evaluación del piloto, no se requieran ajustes sustanciales al cuestionario, cambios

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

en la estructura del instrumento, modificaciones en la escala de medición o ajustes que puedan afectar la comparabilidad de las respuestas.

En caso de que los resultados de la prueba piloto evidencien la necesidad de realizar modificaciones metodológicas relevantes, las encuestas aplicadas durante esta etapa serán consideradas únicamente como insumo de validación del instrumento y no harán parte de la muestra efectiva final.

2.22. PREGUNTA #2.22:

Entregables e informes. Solicitamos confirmar si la presentación ejecutiva desagregada debe entregarse por eje de negocio —exportaciones, inversión, turismo y aliados— o por cada grupo de interés definido en los Términos de Referencia.

RESPUESTA PREGUNTA #2.22: De acuerdo con los entregables, en particular, numeral 2.4.9 *Presentación en español y en formato power point con el resumen ejecutivo general y desagregado por cada cliente/aliado (exportaciones, inversión, turismo y aliados). De ser requerido por ProColombia el mismo deberá ser presentado a quien se defina en la organización.* Este entregable corresponde a una presentación cuyo objetivo es dar a conocer, a profundidad, los resultados para cada eje de negocio (exportaciones, inversión, turismo y aliados) y sus grupos de interés. Así, una sección de la presentación deberá ser para el eje de exportaciones, donde se pueda hacer un zoom de los resultados de los compradores Internacionales, y las empresas en Colombia exportadoras o potencialmente exportadoras; otra sección para el eje de inversión, con el detalle de los resultados del estudio para los inversionistas en el exterior e inversionistas en Colombia; la sección del eje de turismo, con el detalle de las empresas turismo exterior y empresas turismo Colombia, y una sección para los resultados de aliados y cooperantes.

2.23. PREGUNTA #2.23:

Entregables e informes. Solicitamos confirmar si el índice general de satisfacción debe ser propuesto metodológicamente por el oferente o si PROCOLOMBIA cuenta con una fórmula histórica que deba mantenerse para efectos de comparabilidad.

RESPUESTA PREGUNTA #2.23: No se cuenta con una fórmula histórica definida para el cálculo del Índice General de Satisfacción, se han empleado escalas de satisfacción tales como: Satisfecho, Neutral, Insatisfecho, pero el proponente puede presentar una propuesta metodológica para su construcción.

2.24. PREGUNTA #2.24:

Entregables e informes. Solicitamos confirmar si se espera análisis de verbatim/codificación cualitativa para todas las preguntas abiertas o únicamente para las principales preguntas de satisfacción y recomendación.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

RESPUESTA PREGUNTA #2.24: El análisis de verbatim y la codificación cualitativa deberán realizarse principalmente sobre las preguntas abiertas más relevantes asociadas con satisfacción, recomendación y oportunidades de mejora.

De acuerdo con lo establecido en los numerales 2.4.8, 2.4.9 y 2.4.10 de los Términos de Referencia, se espera que el documento de análisis cuantitativo y cualitativo, así como las presentaciones de resultados, incorporen los hallazgos relevantes que permitan a PROCOLOMBIA comprender las percepciones de sus clientes y aliados, identificar el nivel de cumplimiento de sus necesidades y expectativas, y generar insumos para la toma de decisiones.

En este sentido, si el proponente considera que la aplicación de metodologías de análisis cualitativo a otras preguntas abiertas aporta valor al estudio y contribuye a una mejor comprensión de los resultados, podrá incluirlas dentro de su propuesta metodológica.

2.25. PREGUNTA #2.25:

Entregables e informes. Solicitamos confirmar si la base de datos final debe entregarse anonimizada por defecto o con datos de contacto cuando exista autorización expresa del encuestado.

RESPUESTA PREGUNTA #2.25: Se confirma que la base de datos final podrá entregarse anonimizada como se menciona en el numeral 2.4.7 *Base de datos en medio magnético de los encuestados, siempre y cuando cuente con la autorización de los encuestados, de lo contrario entregará la información de forma anónima.* Esto como regla general, garantizando la protección de los datos personales de los encuestados y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de tratamiento de información. En los casos en los que el encuestado haya otorgado autorización expresa para el uso y entrega de sus datos de contacto, y dicha autorización contemple el propósito correspondiente, podrán incluirse estos datos en la base final, de acuerdo con los lineamientos de tratamiento y confidencialidad definidos para el proyecto.

2.26. PREGUNTA #2.26:

Alcance consultivo, recomendaciones y socialización de resultados. Solicitamos confirmar si las propuestas y recomendaciones esperadas en el documento de análisis deben limitarse a hallazgos derivados de los resultados de la medición o si PROCOLOMBIA espera la construcción de un plan de acción detallado por eje de negocio, grupo de interés o servicio.

RESPUESTA PREGUNTA #2.26: Las propuestas y recomendaciones esperadas en el documento de análisis deberán estar fundamentadas principalmente en los hallazgos derivados de los resultados de la medición de satisfacción, identificando oportunidades de mejora, fortalezas y aspectos críticos por eje de negocio, grupo de interés, según aplique.

No se espera que el estudio contemple la construcción de un plan de acción detallado; sin embargo, las recomendaciones deberán plantear lineamientos estratégicos y oportunidades de intervención

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

que sirvan como insumo para que PROCOLOMBIA pueda definir posteriormente las acciones, responsables, prioridades y mecanismos de seguimiento correspondientes.

2.27. PREGUNTA #2.27:

Alcance consultivo, recomendaciones y socialización de resultados. Solicitamos confirmar si dentro del alcance se espera la realización de sesiones de trabajo, talleres o workshops con los equipos de PROCOLOMBIA para priorizar hallazgos, construir planes de acción o activar iniciativas de mejora. En caso afirmativo, agradecemos indicar el número estimado de sesiones, duración, modalidad y participantes esperados.

RESPUESTA PREGUNTA #2.27: Dentro del alcance del estudio se contempla la realización de espacios de socialización y validación de resultados con los equipos de PROCOLOMBIA, orientados a presentar los principales hallazgos, recoger observaciones y facilitar la apropiación de los resultados.

No se contempla como parte del alcance la ejecución de talleres o workshops destinados a la construcción detallada de planes de acción o activación de iniciativas de mejora. No obstante, se podrá incluir un espacio de conversación sobre oportunidades de mejora identificadas a partir de los resultados de la medición.

2.28. PREGUNTA #2.28:

Alcance consultivo, recomendaciones y socialización de resultados. Solicitamos confirmar si la presentación ejecutiva al Comité Directivo corresponde únicamente a la socialización de resultados, conclusiones y recomendaciones, o si se espera acompañamiento adicional posterior a dicha presentación.

RESPUESTA PREGUNTA #2.28: La presentación ejecutiva al Comité Directivo estará orientada a la socialización de los principales resultados de la medición, conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis realizado.

Dentro del alcance del estudio no se contempla un acompañamiento posterior a dicha presentación para la implementación de acciones o seguimiento a planes de mejora. Sin embargo, se podrán atender las inquietudes que surjan durante la sesión y brindar las aclaraciones técnicas necesarias sobre los resultados y recomendaciones presentadas.

2.29. PREGUNTA #2.29:

Alcance consultivo, recomendaciones y socialización de resultados. Solicitamos confirmar si PROCOLOMBIA espera que el consultor entregue un roadmap de mejora o matriz de priorización de iniciativas derivada de los resultados del estudio. En caso afirmativo, agradecemos indicar el nivel de detalle esperado.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

RESPUESTA PREGUNTA #2.29: PROCOLOMBIA espera que, a partir de los resultados del estudio, el proponente presente recomendaciones de mejora y exponga los principales hallazgos, brechas y oportunidades identificadas, como insumo para la toma de decisiones.

Como valor agregado, el proponente podrá incluir la entrega de un roadmap de mejora o una matriz de priorización de iniciativas, en caso de considerar que estas herramientas aportan valor al análisis realizado y facilitan la interpretación de los resultados. En caso de ser incluidas, se espera que estén alineadas con los hallazgos de la medición y permitan orientar posibles líneas de acción.

2.30. PREGUNTA #2.30:

Alcance consultivo, recomendaciones y socialización de resultados. Solicitamos confirmar si el análisis debe incluir únicamente información recolectada a través de las encuestas o si PROCOLOMBIA entregará información adicional —por ejemplo, resultados históricos, indicadores internos, información de servicios, segmentaciones o planes estratégicos— para enriquecer la lectura consultiva.

RESPUESTA PREGUNTA #2.30: El análisis deberá realizarse con base en la información recolectada a través de las encuestas de satisfacción desarrolladas en el marco del estudio. PROCOLOMBIA no contempla la entrega de información histórica, indicadores internos, información adicional de servicios, segmentaciones u otros insumos complementarios para el desarrollo del análisis. En este sentido, las conclusiones, hallazgos y recomendaciones deberán estar sustentadas en los resultados obtenidos mediante la medición realizada y en los análisis que el proponente desarrolle a partir de dicha información.

El proponente podrá plantear metodologías de análisis, segmentaciones o enfoques interpretativos propios, siempre que estos se deriven de la información disponible y contribuyan a generar valor para la toma de decisiones.

2.31. PREGUNTA #2.31:

Alcance consultivo, recomendaciones y socialización de resultados. Solicitamos confirmar si las recomendaciones deben formularse a nivel general de PROCOLOMBIA, por eje de negocio —exportaciones, inversión, turismo y aliados—, por grupo de interés, por servicio recibido o por país/región.

RESPUESTA PREGUNTA #2.31: Se espera que las recomendaciones puedan presentarse de manera general para PROCOLOMBIA, a nivel de eje de negocio y grupo de interés y cuando los resultados lo permitan a otro tipo de nivel (servicio, país o región).

La definición del nivel de detalle deberá estar soportada en la información recolectada y en la representatividad estadística de los resultados, evitando generar conclusiones sobre segmentos que no cuenten con una base suficiente para su análisis.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

2.32. PREGUNTA #2.32:

Experiencia habilitante y certificaciones. Solicitamos aclarar si la expresión “en Colombia y el exterior” exige que cada certificación habilitante acredite simultáneamente aplicación en Colombia y en otros países, o si puede acreditarse mediante contratos separados que demuestren experiencia en ambos ámbitos.

RESPUESTA PREGUNTA #2.32: De acuerdo con el numeral 3.3.1, cada certificación deberá acreditar simultáneamente su aplicación en Colombia y otros países. El objetivo es garantizar que el proponente cuente con la experiencia requerida para el objeto de este estudio.

2.33. PREGUNTA #2.33:

Experiencia habilitante y certificaciones. Solicitamos confirmar si se aceptarán certificaciones de experiencia emitidas a favor de compañías del grupo empresarial o red internacional del proponente, siempre que se acredite su relación corporativa y capacidad de soporte para la ejecución.

RESPUESTA PREGUNTA #2.33: Para efectos de la acreditación de la experiencia, únicamente se aceptarán certificaciones expedidas a favor del proponente que presenta la oferta. En consecuencia, no se tendrán en cuenta certificaciones de experiencia emitidas a favor de compañías pertenecientes al mismo grupo empresarial, red internacional, matriz, filial o empresas vinculadas, independientemente de que se acredite la relación corporativa o la capacidad de soporte para la ejecución del contrato.

2.34. PREGUNTA #2.34:

Experiencia habilitante y certificaciones. Para la experiencia adicional calificable, solicitamos confirmar si las certificaciones pueden coincidir con las certificaciones habilitantes o si deben corresponder a contratos diferentes.

RESPUESTA PREGUNTA #2.34: Las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia adicional calificable deberán corresponder a contratos diferentes de aquellos aportados para el cumplimiento de la experiencia habilitante. En consecuencia, una misma certificación o contrato no podrá ser utilizada simultáneamente para acreditar el cumplimiento de los requisitos habilitantes y para la asignación de puntaje por experiencia adicional.

2.35. PREGUNTA #2.35:

Experiencia habilitante y certificaciones. Para obtener puntaje por experiencias previas en encuestas con más de 10 preguntas y países distintos a Colombia, solicitamos confirmar si la certificación debe mencionar expresamente esas condiciones o si se pueden soportar mediante anexos, fichas técnicas, instrumentos o documentos complementarios del proyecto.

RESPUESTA PREGUNTA #2.35: De acuerdo con el numeral 4.3.2 Indicar si la encuesta contenía más de 10 preguntas, tendrá 2 puntos por cada certificación que así lo especifique. Así, la certificación

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

debe mencionar expresamente este apartado. No será válido soportarlo a través de otros documentos o anexos diferentes a la certificación. Esto con el objetivo de garantizar la validez de la información a través de una certificación firmada.

2.36. PREGUNTA #2.36:

Propuesta económica. Solicitamos confirmar si existe un formato económico obligatorio para presentar la oferta o si el proponente puede estructurar su propuesta económica siempre que incluya valor total, IVA discriminado y alcance completo.

RESPUESTA PREGUNTA #2.36: Si bien no existe un formato específico es importante tener en cuenta lo previsto en el numeral 4.3.4 *Deberá especificar el valor cobrado objeto de la invitación, el cual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección. Los precios deben ser presentados en pesos colombianos, sin anotar centavos incluido IVA. El proponente deberá presentar su propuesta económica discriminando el impuesto del valor agregado IVA. Estas tarifas deberán ser presentadas a todo costo, incluyendo todos los Impuestos, tasas y gravámenes a que haya lugar. De no discriminarse, se presume que la suma ofrecida incluye el valor de los impuestos pertinentes.*

2.37. PREGUNTA #2.37:

Propuesta económica. Solicitamos confirmar si la oferta económica debe presentarse únicamente como valor global del proyecto o si también debe discriminar valores por fase, entregable, grupo de interés o encuesta efectiva.

RESPUESTA PREGUNTA #2.37: Deberá presentarse la propuesta económica del valor global del proyecto conforme con el numeral 4.3.4 de los Términos de Referencia *Los precios deben ser presentados en pesos colombianos, sin anotar centavos incluido IVA. El proponente deberá presentar su propuesta económica discriminando el impuesto del valor agregado IVA.*

2.38. PREGUNTA #2.38:

Propuesta económica. En caso de que durante la ejecución se acuerde modificar la proporción de uso entre software especializado y encuestas telefónicas, conforme a los Términos de Referencia, solicitamos confirmar si se mantendrá la muestra efectiva adjudicada como obligación del contratista.

RESPUESTA PREGUNTA #2.38: De acuerdo con el numeral 2.3.3 NOTA 2: *El proponente deberá contar con el recurso humano, tecnológico y metodológico idóneo y necesario para aplicar la encuesta de satisfacción que permita cubrir la muestra propuesta y los requerimientos de PROCOLOMBIA. y con el numeral 2.3.1 El proponente deberá presentar la metodología para la aplicación de la encuesta, la cual deberá ser concertada con PROCOLOMBIA y acorde con la muestra efectiva presentada previamente en la propuesta. De manera que lo entregado en la propuesta, deberá cumplirse, independiente de las modificaciones en el uso de los diferentes softwares especializados o herramientas de aplicación de las encuestas.*

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

3. INTERESADO TRES – CXellence (Recibida el 14/07/2026 2:08 p. m.)

3.1. PREGUNTA #3.1:

Numeral: 2.3.1. DISEÑO DE CUESTIONARIOS

El cuadro de universo aproximado se presenta por grupos de interés, mencionando varios grupos de interés en el exterior, sin embargo, no presenta los países de estos grupos de interés en el exterior. ¿Es posible obtener un universo aproximado por región/país?

RESPUESTA PREGUNTA #3.1: El universo aproximado se presenta por grupo de interés, dado que el diseño metodológico y la definición de la muestra deberán estar orientados a garantizar la representatividad y el análisis para cada grupo de interés identificado y la totalidad de PROCOLOMBIA. No obstante, una vez se entregue la base de datos para el desarrollo de la metodología de muestreo, el proponente podrá identificar la distribución geográfica de los empresarios o aliados registrados, información que podrá ser considerada como parte del proceso de diseño muestral.

3.2. PREGUNTA #3.2:

Numeral: 2.3.2. DISEÑO DE CUESTIONARIOS

El pliego indica que se deben diseñar siete (7) cuestionarios, pero no establece si PROCOLOMBIA cuenta con cuestionarios históricos o una batería de preguntas obligatorias. ¿PROCOLOMBIA suministrará los cuestionarios utilizados en mediciones anteriores o un banco de preguntas institucional que deba ser considerado para el diseño de los nuevos instrumentos?

RESPUESTA PREGUNTA #3.2: No serán entregados los cuestionarios anteriores dado que corresponden a insumos de carácter reservado. No obstante, con el propósito de asegurar la adecuada alineación metodológica y favorecer la comparabilidad de los ejercicios de medición, en la etapa del diseño de los formularios (cuestionarios) podrán ser revisadas algunas de las preguntas establecidas previamente con el fin de poder tener comparabilidad entre estudios.

Adicional, de acuerdo con el numeral 2.3.2 NOTA 1: Los cuestionarios o formularios propuestos por el oferente deben ser presentados al equipo de PROCOLOMBIA con el fin de garantizar que los mismos contengan todas las preguntas requeridas por la organización y se dé su aprobación final.

3.3. PREGUNTA #3.3:

Numeral: 2.3.2. DISEÑO DE CUESTIONARIOS

En línea con lo anterior, ¿qué porcentaje de las preguntas utilizadas anteriormente son preguntas abiertas?

RESPUESTA PREGUNTA #3.3: En mediciones anteriores se incluyeron aproximadamente 10 preguntas abiertas por formulario. Este número podrá variar según la propuesta metodológica acordada con el proponente, la validación final y aprobación, por parte de PROCOLOMBIA.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

3.4. PREGUNTA #3.4:

Numeral: 2.3.2. DISEÑO DE CUESTIONARIOS

La Nota 1 dice que PROCOLOMBIA aprobará los cuestionarios, pero no define tiempos.

¿Cuál será el tiempo establecido para la revisión y aprobación de los cuestionarios por parte de PROCOLOMBIA y cuántas rondas de ajustes se contemplan dentro del alcance del contrato?

RESPUESTA PREGUNTA #3.4: PROCOLOMBIA realizará la revisión de los cuestionarios y emitirá las observaciones o aprobación correspondiente dentro de tiempos razonables, de manera coordinada con el proponente y procurando no afectar el cronograma de ejecución del contrato acordado mutuamente con el proponente.

Se espera que el proponente presente una versión técnicamente robusta del instrumento, por lo que se contempla una ronda de ajustes como parte del alcance. En caso de requerirse ajustes adicionales, estos se gestionarán de común acuerdo entre las partes, siempre que estén debidamente justificados.

3.5. PREGUNTA #3.5:

Numeral: 2.3.3. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¿Existe un histórico de empresas/empresarios que respondan mejor a un canal u otro?, Este histórico derivará en un mayor número de respuestas en menor tiempo y con menor esfuerzo/fricción para los empresarios

RESPUESTA PREGUNTA #3.5: No se cuenta con un histórico consolidado de respuesta por grupo de interés, empresa o canal, que pueda ser suministrado. No obstante, deberá tenerse en cuenta que la efectividad del canal online ha obtenido tasas de respuestas bajas, y por lo tanto, se espera que se proponga una metodología que optimice la cobertura y la calidad de la información recolectada.

3.6. PREGUNTA #3.6:

Numeral: 2.3.3. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¿Cuál es el tamaño mínimo esperado de la muestra efectiva por cada grupo de interés, de acuerdo a los históricos de investigaciones realizadas anteriormente?

RESPUESTA PREGUNTA #3.6: No existe un grupo mínimo de tamaño esperado, pero se debe garantizar una muestra efectiva suficiente que permita obtener estimaciones estadísticamente representativas para cada grupo de interés, eje misional y PROCOLOMBIA. Se espera que para cada grupo se tenga un margen de error menor o igual al 10% y el nivel de confianza igual o superior al 95%.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

3.7. PREGUNTA #3.7:

Numeral: 2.3.3. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El pliego menciona que se debe llevar a cabo encuestas en los países y regiones de Colombia en los cuales PROCOLOMBIA ha prestado servicios con un muestreo significativo que permita llevar a análisis no sesgados.

- Por favor informar la distribución aproximada de empresas por país o región, con el fin de dimensionar adecuadamente los recursos requeridos para el trabajo de campo internacional

RESPUESTA PREGUNTA #3.7: El numeral 2.3.3 de los Términos hace referencia a la aplicación de encuestas en los países y regiones donde se encuentran ubicados los empresarios y grupos de interés atendidos por PROCOLOMBIA, considerando que la operación de la entidad tiene alcance internacional y nacional.

No obstante, la representatividad requerida para el estudio deberá garantizarse a nivel de grupo de interés, eje misional y para el total de PROCOLOMBIA. El proponente deberá diseñar una metodología muestral que permita obtener resultados estadísticamente confiables y análisis no sesgados para estos niveles de desagregación.

La realización de análisis adicionales por país o región, podrá ser considerada dentro del diseño metodológico del proponente, siempre que la distribución de la muestra y la disponibilidad de información permitan obtener resultados técnicamente válidos; sin embargo, este nivel de desagregación no constituye un requerimiento obligatorio del estudio.

Una vez se entregue la base de datos para el desarrollo de la metodología de muestreo, el proponente podrá identificar la distribución geográfica de los empresarios o aliados registrados y utilizar dicha información como insumo para la definición del diseño muestral y la estrategia de recolección.

3.8. PREGUNTA #3.8:

Numeral: 2.3.3. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En caso de que sea necesario incrementar significativamente la aplicación de encuestas telefónicas debido a bajas tasas de respuesta obtenidas mediante software especializado, ¿se mantendrá el alcance inicialmente estimado en la muestra propuesta o PROCOLOMBIA contempla algún mecanismo de ajuste cuando el esfuerzo operativo aumente considerablemente?

RESPUESTA PREGUNTA #3.8: Corresponderá al proponente definir e implementar la estrategia metodológica y operativa que considere más adecuada para alcanzar la muestra efectiva comprometida, incluyendo la combinación de canales de recolección que resulte necesaria. El incremento en el esfuerzo operativo derivado de las tasas de respuesta obtenidas no dará lugar a ajustes de la muestra, el presupuesto ni al alcance del contrato.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

De acuerdo con el numeral 2.3.3 NOTA 2: *El proponente deberá contar con el recurso humano, tecnológico y metodológico idóneo y necesario para aplicar la encuesta de satisfacción que permita cubrir la muestra propuesta y los requerimientos de PROCOLOMBIA.* y con el numeral 2.3.1 *El proponente deberá presentar la metodología para la aplicación de la encuesta, la cual deberá ser concertada con PROCOLOMBIA y acorde con la muestra efectiva presentada previamente en la propuesta.* De manera que lo entregado en la propuesta, deberá cumplirse, independiente de las modificaciones en el uso de los diferentes softwares especializados o herramientas de aplicación de las encuestas.

3.9. PREGUNTA #3.9:

Numeral: 2.3.3. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¿Existe un número mínimo de intentos de contacto esperado, políticas al respecto o históricamente mejor aceptado por cada registro antes de considerarlo como no efectivo?

RESPUESTA PREGUNTA #3.9: No se establece un número mínimo o máximo de intentos de contacto; sin embargo, dada la importancia de mantener una adecuada relación con los empresarios, aliados y cooperantes, se recomienda que con base a la experiencia del proponente la estrategia definitiva de contacto sea validada con PROCOLOMBIA, en las diferentes mesas de trabajo establecidas cuando ya se adjudique el contrato. Buscando así, equilibrar el logro de los niveles de respuesta requeridos con una adecuada experiencia para los participantes, de igual manera que los puntos de contacto sean distribuidos en diferentes días y horarios, antes de clasificarlo como no efectivo.

3.10. PREGUNTA #3.10:

Numeral: 2.3.3. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En caso de que la base de datos suministrada contenga registros sin información de contacto válida o no localizables, ¿PROCOLOMBIA suministrará registros adicionales para garantizar el cumplimiento de la muestra efectiva?

RESPUESTA PREGUNTA #3.10: En caso de que, durante el desarrollo del trabajo de campo, se evidencie que algunos registros de la base suministrada no cuentan con información de contacto válida o no sean localizables, PROCOLOMBIA podrá suministrar registros adicionales, siempre que estos se encuentren disponibles. Para ello, el proponente deberá demostrar que agotó previamente las gestiones razonables de contacto y validación sobre los registros inicialmente entregados, de acuerdo con la metodología aprobada. El suministro de registros adicionales tendrá como único propósito facilitar el cumplimiento de la muestra efectiva definida para el estudio y no modificará el alcance, las condiciones ni el valor del contrato.

3.11. PREGUNTA #3.11:

Numeral: 2.3.3. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¿El requisito de personal bilingüe corresponde exclusivamente al idioma inglés o existen otros idiomas que deban contemplarse de acuerdo con la ubicación de los empresarios o aliados?

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

RESPUESTA PREGUNTA #3.11: Se confirma que el alcance lingüístico requerido se limita a español e inglés.

3.12. PREGUNTA #3.12:

Numeral: 2.3.4. ANÁLISIS Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

¿Existen indicadores, adicional al índice de satisfacción, que deban ser calculados?

RESPUESTA PREGUNTA #3.12: El indicador mínimo esperado corresponde al índice de satisfacción general de PROCOLOMBIA, eje misional y grupos de interés de conformidad con la metodología propuesta y aprobada para el desarrollo del estudio. No se establecen indicadores adicionales de carácter obligatorio, sin embargo, el proponente podrá incorporar, como parte de su propuesta metodológica y análisis, otros indicadores o métricas que considere pertinentes para enriquecer la interpretación de los resultados y aportar valor al estudio, siempre que estos se encuentren debidamente sustentados y no impliquen modificaciones al alcance del contrato.

3.13. PREGUNTA #3.13:

Numeral: 2.3.4. ANÁLISIS Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

¿Deberá analizarse la información por país/región?, en caso afirmativo, por favor indicar los correspondientes subsegmentos o grupos geográficos (país/región), que deberán tenerse en cuenta.

RESPUESTA PREGUNTA #3.13: La representatividad requerida para el estudio deberá garantizarse a nivel de grupo de interés y total organización. No obstante, el proponente podrá considerar dentro de su diseño metodológico variables adicionales para el muestreo, como país o región, siempre que estas contribuyan a enriquecer el análisis de los resultados y sean viables de acuerdo con la distribución de la muestra y la disponibilidad de información. En caso de incorporarse estos subniveles de análisis, deberán estar debidamente sustentados en la propuesta metodológica presentada.

3.14. PREGUNTA #3.14:

Numeral: 2.3.4. ANÁLISIS Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

¿PROCOLOMBIA proveerá registros o información histórica para incluir en el análisis tendencias y proyecciones de ser posible con la data suministrada?

RESPUESTA PREGUNTA #3.14: PROCOLOMBIA no contempla la entrega de registros históricos o información complementaria para el análisis de tendencias o proyecciones. El análisis deberá realizarse con base en la información recolectada en el marco del presente estudio. En este sentido, las conclusiones, hallazgos y recomendaciones deberán estar sustentadas en los resultados obtenidos mediante la medición realizada y en los análisis que el proponente desarrolle a partir de dicha información. El proponente podrá incluir dentro de su propuesta metodológica análisis comparativos, tendencias u otros enfoques analíticos que puedan desarrollarse a partir de la

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

información obtenida durante la medición, siempre que estos se encuentren sustentados técnicamente.

3.15. PREGUNTA #3.15:

Numeral: 2.3.4. ANÁLISIS Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

¿Se contemplan sesiones de socialización de los resultados?, en caso afirmativo por favor especificar los grupos (comités, junta) y cantidades de sesiones de socialización requeridos

RESPUESTA PREGUNTA #3.15: Acorde a lo que se menciona en los numerales 2.4.9 y 2.4.10 de los Términos de Referencia, la presentación en formato power point con el resumen ejecutivo general y desagregado por cada cliente/aliado (exportaciones, inversión, turismo y aliados) y la presentación en español y en formato power point para divulgar los resultados a las directivas de la entidad (Comité Directivo), podrán ser requeridas por PROCOLOMBIA para que sean presentadas a quien se defina en la organización. Por lo tanto, dentro del alcance del estudio se contempla la realización de sesiones de socialización de los resultados obtenidos, con el propósito de presentar los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivadas de la medición.

La definición del grupo de asistentes y la coordinación de la sesión serán acordadas con PROCOLOMBIA durante la ejecución del contrato. Cualquier sesión adicional o espacio de socialización no contemplado inicialmente deberá ser acordado entre las partes.

3.16. PREGUNTA #3.16:

Numeral: 2.4. ENTREGABLES

¿PROCOLOMBIA provee un documento de confidencialidad acorde con sus expectativas?

RESPUESTA PREGUNTA #3.16: PROCOLOMBIA cuenta con un documento de confidencialidad que será suministrado al proponente seleccionado para su revisión y suscripción, de acuerdo con las condiciones establecidas por la Entidad. Este documento establecerá las obligaciones relacionadas con el manejo, uso, custodia y protección de la información suministrada por PROCOLOMBIA durante la ejecución del contrato.

3.17. PREGUNTA #3.17:

Numeral: 2.4. ENTREGABLES

¿La base de datos proporcionada por PROCOLOMBIA para la gestión de campo, tiene ya la debida autorización de uso de datos?, o debe contemplarse en la ruta de la encuesta solicitar y grabar esa autorización?, en caso tal de que deba contemplarse, ¿PROCOLOMBIA está dispuesto a autorizar al proveedor a recolectar esta autorización y tramitar por su cuenta los permisos y documentos que se requieran?

RESPUESTA PREGUNTA #3.17: PROCOLOMBIA entregará al proponente seleccionado la base de datos disponible para la ejecución del estudio. El proponente deberá contemplar dentro de su

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

metodología la gestión de los aspectos relacionados con la aplicación de la encuesta y el tratamiento de los datos personales, conforme a la normativa vigente.

En caso de requerirse la recolección de una autorización adicional para el contacto o uso de la información en el marco del estudio, el proponente deberá incluir esta actividad dentro de su estrategia operativa y presentar a PROCOLOMBIA para aprobación los mecanismos y textos correspondientes antes de su implementación.

3.18. PREGUNTA #3.18:

Numeral: 2.14. EL PROCESO DE PRESENTACIÓN, EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

Se menciona la garantía de seriedad de la oferta dentro del proceso de presentación, evaluación y adjudicación; sin embargo, no se identifican las condiciones para su constitución. Agradecemos informar si para el presente proceso se requiere la constitución de dicha garantía y, en caso afirmativo, indicar el porcentaje, vigencia, beneficiario y demás condiciones aplicables.

RESPUESTA PREGUNTA #3.18: Se confirma que la presente invitación no tiene contemplado la necesidad de constituir por parte de los potenciales proponentes la garantía de seriedad de la oferta. En este sentido, se deberá hacer caso omiso a su mención.

3.19. PREGUNTA #3.19:

Numeral: 2.6. PRESUPUESTO

En el numeral 2.6 "Presupuesto" se establece un esquema de pagos asociado al cumplimiento de los entregables definidos; sin embargo, no es claro si cada desembolso se realizará una vez sean aprobados los respectivos entregables o si los pagos podrán efectuarse conforme a otra periodicidad durante la ejecución del contrato. Agradecemos aclarar la forma en que se realizarán los desembolsos y el momento en que procederá cada pago y si es posible proponer una periodicidad diferente.

RESPUESTA PREGUNTA #3.19: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6 de los Términos de Referencia, los desembolsos se realizarán contra la entrega de cada uno de los entregables definidos, previa aprobación por parte de PROCOLOMBIA y recibo a satisfacción del supervisor o supervisores del contrato. La periodicidad y el esquema de pagos corresponden a lo establecido en los términos de referencia y no podrán ser modificados mediante la propuesta presentada por el proponente.

4. INTERESADO CUATRO – CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA (Recibida el 14/07/2026 2:27 p. m.)

4.1. PREGUNTA #4.1:

Requisitos financieros habilitantes

En el numeral 2.11.2 (i) de los Términos de Referencia se indica que la Propuesta debe presentarse organizada en archivos digitales separados, entre ellos uno denominado "habilitantes financieros".

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

Sin embargo, revisado el Capítulo III (Requisitos Habilitantes para Participar) de los Términos de Referencia, no se encuentra numeral alguno que defina cuáles son los requisitos financieros habilitantes exigidos para este proceso, ni los documentos específicos que deben aportarse para acreditarlos (v. gr. Estados Financieros, Declaración de Renta, indicadores de liquidez, endeudamiento o capital de trabajo, patrimonio mínimo, certificado del Registro Único de Proponentes – RUP, u otro). Por lo anterior, solicitamos comedidamente a PROCOLOMBIA, confirmar si para el presente proceso existe un requisito financiero habilitante y precisar qué documentos deben adjuntarse en la carpeta “habilitantes financieros”.

En caso de que no exista requisito financiero habilitante alguno para este proceso, que así se indique expresamente, a efectos de organizar debidamente la Propuesta conforme al índice exigido en el numeral 2.11.2.

RESPUESTA PREGUNTA #4.1: Se confirma que, en efecto, la presente invitación no tiene requisitos habilitantes financieros que deban presentar los proponentes. En este sentido, se deberá hacer caso omiso a su presentación.

4.2. PREGUNTA #4.2:

Formato para la justificación de la muestra efectiva propuesta

El numeral 4.3.3 de los Términos de Referencia establece que, para efectos de la asignación de puntaje por “Muestra Efectiva Propuesta” (18 puntos), el proponente debe presentar como mínimo: (i) la muestra efectiva total y discriminada por grupo de interés, conforme al cuadro allí incluido, y (ii) la justificación metodológica de dicha muestra, indicando el margen de error (máximo 10%), el nivel de confianza (mínimo 95%) y los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta el oferente.

Revisado el listado de Anexos y Formatos contenido en el Capítulo VI de los Términos de Referencia (numeral 6.1 a 6.13), no se encuentra un formato o anexo específico destinado a la presentación de la muestra efectiva ni de su justificación metodológica.

Por lo anterior, solicitamos confirmar si PROCOLOMBIA dispone de un formato o anexo oficial para la presentación de la muestra efectiva propuesta y su justificación metodológica, o si, por el contrario, dicha presentación queda a discrecionalidad del proponente, siempre que se incluyan como mínimo los contenidos exigidos en el numeral 4.3.3 (cuadro por grupo de interés, margen de error, nivel de confianza y recursos disponibles).

RESPUESTA PREGUNTA #4.2: No existe un formato específico para la presentación de la propuesta de la muestra efectiva, queda a discreción del proponente. Para mayor facilidad, se sugiere que la muestra efectiva se presente de la siguiente manera:

Cliente/Aliado	Grupo de interés	Número empresas con servicios	Número de encuestas efectivas	Nivel de confianza	Margen de error
----------------	------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------	-----------------

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

Exportaciones	Compradores internacionales	5.669			
	Empresas en Colombia exportadoras o potencialmente exportadoras	6.660			
Inversión	Inversionistas en el exterior	2.048			
	Inversionistas en Colombia	669			
Turismo	Empresas turismo exterior	3.398			
	Empresas turismo en Colombia	910			
Aliados y Cooperantes	Aliados y Cooperantes	400			
Total		19.754			

4.3. PREGUNTA #4.3:

Naturaleza de la propuesta metodológica/técnica y su verificación

El numeral 2.3.1 de los Términos de Referencia exige que el proponente presente una metodología para la aplicación de la encuesta, la cual debe contener como mínimo: objetivos del estudio, diseño de investigación (fases del estudio), estrategia de muestreo (justificación técnica de la muestra), técnicas de análisis, equipo de trabajo, recursos tecnológicos, entregables y valor agregado. Así mismo, el numeral 2.4.3 incluye la "Metodología del estudio" dentro de los entregables exigidos al proponente seleccionado.

Sin embargo, revisado el Capítulo III (Requisitos Habilitantes para Participar), el numeral 3.3 (Requisitos Técnicos Habilitantes) únicamente relaciona como habilitante la Experiencia Específica del Proponente (numeral 3.3.1), sin listar expresamente la metodología o propuesta técnica como requisito habilitante independiente.

Por lo anterior, solicitamos aclarar, si la metodología exigida en el numeral 2.3.1 constituye un requisito habilitante de obligatorio cumplimiento, cuya ausencia o insuficiencia dé lugar al rechazo de la propuesta conforme al numeral 2.16 (literal iii), o si, por el contrario, se trata de un documento sujeto a evaluación o simple verificación de completitud sin efectos de rechazo y en qué archivo o carpeta de la Propuesta (habilitantes técnicos u otro) debe incluirse dicho documento metodológico, conforme al índice exigido en el numeral 2.11.2.

RESPUESTA PREGUNTA #4.3: La metodología descrita en el numeral 2.3.1 no constituye un requisito técnico habilitante de acuerdo con el numeral 3.3 de los Términos de Referencia, ni será objeto de asignación de puntaje durante la evaluación de las propuestas.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

No obstante, los proponentes deberán presentar una propuesta metodológica preliminar como parte de su oferta, con el fin de exponer el enfoque técnico previsto para el desarrollo del estudio, incluyendo como mínimo los aspectos señalados en el numeral 2.3.1. Este documento permitirá a PROCOLOMBIA comprender el alcance de la propuesta presentada y verificar que esta responde a las necesidades del proceso.

La metodología del estudio establecida en el numeral 2.4.3 corresponde al entregable que deberá desarrollar y presentar el proponente seleccionado durante la ejecución del contrato. Esta deberá incorporar el detalle metodológico definitivo y será objeto de revisión y aprobación por parte de PROCOLOMBIA antes del inicio del trabajo de campo, de conformidad con las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

Asimismo, el proponente deberá presentar dentro de su oferta la muestra efectiva propuesta, en los términos establecidos en la invitación. De conformidad con la Nota Dos del numeral 4.3.3, la no presentación de la muestra efectiva requerida impedirá la adjudicación del contrato al respectivo proponente.

4.4. PREGUNTA #4.4:

Ampliación del período para acreditar la experiencia específica habilitante

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.1. "Experiencia específica del proponente", se exige acreditar dos (2) certificaciones de contratos ejecutados durante los últimos cinco (5) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de las propuestas.

Al respecto, se solicita respetuosamente a PROCOLOMBIA ampliar a diez (10) años el período dentro del cual pueden haberse ejecutado los contratos aportados para acreditar la experiencia específica habilitante, manteniendo las demás condiciones establecidas respecto del número de certificaciones, objeto, alcance y cuantía mínima requerida.

La ampliación solicitada permitiría reconocer la trayectoria técnica y la experiencia acumulada de firmas especializadas que han ejecutado estudios de satisfacción de características similares, sin afectar la idoneidad requerida para la ejecución del contrato. Por el contrario, facilitaría una mayor participación de proponentes con experiencia comprobada, teniendo en cuenta que la capacidad técnica, metodológica y operativa adquirida en este tipo de investigaciones continúa siendo pertinente y aplicable, aun cuando los contratos hayan sido ejecutados con anterioridad al período actualmente establecido.

En consecuencia, se solicita modificar el numeral 3.3.1 en los siguientes términos:

"El proponente deberá acreditar experiencia con dos (2) certificaciones de contratos ejecutados durante los últimos diez (10) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de propuestas (...)"

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

RESPUESTA PREGUNTA #4.4: No se acoge la solicitud. PROCOLOMBIA mantiene el requisito establecido en el numeral 3.3.1 de los Términos de Referencia, según el cual la experiencia específica deberá acreditarse mediante contratos ejecutados durante los últimos cinco (5) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de las propuestas. Este criterio busca verificar que el proponente cuente con experiencia reciente en la ejecución de estudios con características similares al objeto de la presente contratación, garantizando que dispone de capacidades técnicas, tecnológicas, metodológicas y operativas vigentes para el desarrollo del proyecto. En consecuencia, se mantienen las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

4.5. PREGUNTA #4.5:

Aclaración sobre la utilización de las certificaciones de experiencia adicional

De acuerdo con los numerales 4.2, 4.3.1 y 4.3.2, el proponente podrá presentar hasta tres (3) certificaciones adicionales para obtener puntaje por experiencia adicional y por experiencias previas en diseño y aplicación de encuestas de satisfacción a clientes y aliados. Los términos señalan que las certificaciones utilizadas en el numeral 4.3.2 deberán corresponder a las mismas certificaciones adicionales presentadas para el numeral 4.3.1.

En ese sentido, se solicita respetuosamente confirmar que las mismas certificaciones adicionales presentadas para acreditar la experiencia adicional prevista en el numeral 4.3.1 podrán ser utilizadas simultáneamente para acreditar y obtener el puntaje correspondiente al numeral 4.3.2, siempre que en dichas certificaciones, contratos, actas o documentos complementarios se evidencie:

- Que la encuesta aplicada contenía más de diez (10) preguntas.*
- Que las actividades fueron realizadas con clientes o aliados encuestados en países diferentes a Colombia, indicando los respectivos países.*

Lo anterior permitiría evitar interpretaciones distintas durante la evaluación y garantizar claridad frente a la documentación que deberá integrar la propuesta.

Por tanto, se solicita incluir una aclaración expresa en los términos de referencia indicando que las certificaciones adicionales podrán ser evaluadas de manera concurrente en ambos criterios, sin que sea necesario presentar certificaciones diferentes para cada factor de calificación.

RESPUESTA PREGUNTA #4.5: De conformidad con lo establecido en el numeral 4.3.2 de los Términos de Referencia, las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia adicional deberán corresponder hasta a las mismas tres (3) certificaciones de contratos previstas en el numeral 4.3.1. En consecuencia, las mismas certificaciones deberán ser utilizadas para la asignación de puntaje en ambos criterios, siempre que en su contenido se evidencie el cumplimiento de los requisitos específicos establecidos para cada uno de ellos. Para efectos de la evaluación, la información requerida deberá constar expresamente en la certificación correspondiente. No será válido acreditar estos requisitos mediante documentos, anexos o soportes diferentes a la certificación, con el fin de garantizar la trazabilidad y validez de la información aportada.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

4.6. PREGUNTA #4.6:

Ampliación a diez años de la experiencia adicional calificable

Los numerales 4.2 y 4.3.1 establecen que, para obtener los quince (15) puntos correspondientes a la experiencia adicional, las certificaciones deben acreditar contratos ejecutados durante los últimos cinco (5) años. A su vez, el numeral 4.3.2 dispone que las experiencias previas en diseño y aplicación de encuestas se acreditarán con las mismas tres certificaciones adicionales.

En consecuencia, se solicita respetuosamente ampliar a diez (10) años el período de ejecución de los contratos que pueden presentarse para acreditar las dos categorías de experiencia adicional, esto es:

- 1. Experiencia adicional a la específica habilitante.*
- 2. Experiencias previas en diseño y aplicación de encuestas de satisfacción a clientes y aliados.*

Esta modificación permitiría mantener uniformidad entre los criterios de evaluación y valorar de manera integral la trayectoria de los proponentes en estudios de satisfacción, diseño de cuestionarios, aplicación de encuestas nacionales e internacionales y análisis de resultados.

Por lo anterior, se solicita modificar el numeral 4.3.1 en los siguientes términos:

"El proponente que acredite experiencia adicional a la requerida como habilitante, máximo con tres (3) certificaciones de contratos ejecutados durante los últimos diez (10) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de propuestas (...)"

Igualmente, se solicita ajustar las referencias contenidas en la tabla del numeral 4.2 y en el numeral 4.3.2, de manera que las certificaciones utilizadas para ambas categorías de experiencia adicional puedan corresponder a contratos ejecutados durante los últimos diez (10) años.

RESPUESTA PREGUNTA #4.6: No se acoge la solicitud. Este criterio busca verificar que el proponente cuente con experiencia requerida y reciente en la ejecución de estudios con características similares al objeto de la presente contratación, garantizando que dispone de capacidades técnicas, tecnológicas, metodológicas y operativas vigentes para el desarrollo del proyecto. En consecuencia, se mantienen las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

5. INTERESADO CINCO – CONSULTORES EN INFORMACIÓN INFOMÉTRIKA SAS

(Recibida el 14/07/2026 2:55 p. m.)

5.1. PREGUNTA #5.1:

Solicitamos respetuosamente al Fideicomiso PROCOLOMBIA considerar la ampliación del plazo previsto para la presentación de ofertas, actualmente fijado para el 22 de julio de 2026 a las 2:00 p.m., estableciendo como nueva fecha de cierre el 27 de julio de 2026, correspondiente a cinco (5)

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

días hábiles contados a partir de la publicación de las respuestas a las observaciones. La presente solicitud se fundamenta en que las respuestas emitidas por la Entidad constituyen un insumo esencial para la adecuada estructuración de las propuestas, toda vez que mediante ellas se precisan, aclaran o complementan aspectos técnicos, metodológicos, jurídicos, financieros y operativos que inciden directamente en la elaboración de la oferta técnica y económica. En consecuencia, resulta indispensable que los interesados cuenten con un término razonable posterior a la publicación de dichas respuestas que les permita analizar su contenido, evaluar su impacto, efectuar los ajustes que resulten pertinentes e incorporarlos de manera adecuada dentro de la propuesta.

En el presente proceso, el cronograma establece que las respuestas a las observaciones serán publicadas el 17 de julio de 2026 a las 6:00 p. m., mientras que el cierre de la invitación se encuentra previsto para el 22 de julio de 2026 a las 2:00 p.m.. En términos prácticos, esta programación deja a los potenciales oferentes únicamente un (1) día y medio hábil efectivo para estudiar las aclaraciones emitidas por la Entidad, analizar su incidencia sobre la propuesta, realizar los ajustes correspondientes y consolidar la versión definitiva de la oferta.

A lo anterior se suma que, dentro del período previsto para la preparación de las propuestas, los días 13 y 20 de julio de 2026 corresponden a días festivos, circunstancia que reduce aún más el tiempo efectivo disponible para desarrollar actividades indispensables tales como la definición y ajuste de la metodología, la consolidación del equipo de trabajo, la coordinación con aliados y profesionales, la recopilación y validación de soportes de experiencia, la elaboración de la propuesta económica, la preparación de la documentación jurídica, técnica y financiera, así como la revisión integral de todos los documentos que conforman la oferta antes de su presentación.

Esta situación adquiere una especial relevancia si se considera la naturaleza y complejidad del objeto contractual, el cual tiene por finalidad realizar la medición del grado de satisfacción de los clientes de PROCOLOMBIA en Colombia y el exterior, así como de sus aliados y cooperantes. La adecuada estructuración de una propuesta para este tipo de consultoría demanda un análisis metodológico riguroso, la definición del diseño muestral y de las estrategias de recolección de información, la conformación de un equipo interdisciplinario con perfiles especializados, la validación de la experiencia habilitante y ponderable, la consolidación de los documentos soporte y la construcción de una propuesta técnica y económica que responda integralmente a las exigencias establecidas en los Términos de Referencia.

En ese sentido, otorgar un plazo adicional permitirá que los proponentes puedan incorporar de manera adecuada las aclaraciones emitidas por la Entidad, presentar propuestas técnica y económicamente más sólidas y garantizar una participación en condiciones de igualdad, fortaleciendo los principios de transparencia, libre concurrencia, pluralidad de oferentes, selección objetiva y eficiencia que orientan los procesos de contratación.

Por las razones anteriormente expuestas, solicitamos respetuosamente al Fideicomiso PROCOLOMBIA ampliar la fecha límite para la presentación de ofertas hasta el 27 de julio de 2026, otorgando cinco (5) días hábiles contados a partir de la publicación de las respuestas a las

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

observaciones, con el propósito de que los interesados dispongan de un plazo suficiente para analizar las precisiones realizadas por la Entidad, efectuar los ajustes correspondientes y presentar propuestas completas, competitivas y alineadas con los requerimientos del proceso de selección..

RESPUESTA PREGUNTA #5.1: Se acoge parcialmente la solicitud. Con el fin de brindar un plazo adicional para la preparación y ajuste de las propuestas, PROCOLOMBIA modificará el cronograma del proceso, ampliando la fecha límite para la presentación de ofertas hasta el **23 de julio de 2026 a las 3:00 p. m.** La modificación correspondiente será incorporada mediante la respectiva adenda a los Términos de Referencia.

5.2. PREGUNTA #5.2:

Solicitamos amablemente a PROCOLOMBIA ampliar las condiciones de experiencia establecidas en el numeral "3.3.1. Experiencia Específica del Proponente", permitiendo acreditar experiencia mediante contratos cuyo objeto corresponda a consultorías para la medición del grado de satisfacción de clientes y/o usuarios, y no exclusivamente de clientes.

La presente solicitud se fundamenta en que la capacidad técnica requerida para desarrollar una medición de satisfacción no depende de la denominación de la población objetivo (cliente o usuario), sino de la metodología utilizada para el diseño de la investigación, la construcción de instrumentos de medición, el diseño muestral, el levantamiento de información, el procesamiento estadístico, el análisis de resultados y la formulación de recomendaciones orientadas al mejoramiento de los servicios.

En efecto, tanto las mediciones de satisfacción de clientes como las mediciones de satisfacción de usuarios requieren la aplicación de metodologías de investigación cuantitativa y/o cualitativa, instrumentos estandarizados de recolección de información, análisis estadístico, procesamiento de bases de datos, elaboración de indicadores de percepción y generación de informes técnicos, razón por la cual ambas tipologías de experiencia permiten demostrar plenamente la capacidad técnica exigida para ejecutar el objeto del presente proceso.

Inclusive, en entidades públicas resulta ampliamente frecuente que los estudios de satisfacción se desarrollen respecto de usuarios de programas, servicios o trámites institucionales, mientras que en el sector privado normalmente se realizan respecto de clientes. En ambos casos el propósito es idéntico: medir la percepción, evaluar la calidad del servicio, identificar oportunidades de mejora y generar información para apoyar la toma de decisiones.

Por lo anterior, limitar la experiencia únicamente a consultorías relacionadas con la medición del grado de satisfacción de clientes restringe innecesariamente la participación de firmas que cuentan con amplia trayectoria desarrollando estudios de satisfacción para usuarios de entidades públicas, organismos internacionales, empresas de servicios públicos, instituciones educativas, entidades del

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

sector salud y demás organizaciones donde la población objeto corresponde a usuarios y no necesariamente a clientes.

Teniendo en cuenta lo expuesto con anterioridad; solicitamos respetuosamente que el requisito sea ajustado de la siguiente manera:

"Consultorías para la medición del grado de satisfacción de clientes y/o usuarios."

La modificación propuesta mantiene intacto el nivel de exigencia técnica requerido por la Entidad, favorece la pluralidad de oferentes y garantiza una mayor concurrencia de firmas con experiencia plenamente relacionada con el objeto contractual, en concordancia con los principios de selección objetiva, libre concurrencia y eficiencia que orientan los procesos de contratación.

RESPUESTA PREGUNTA #5.2: Se acoge la observación. Con el fin de promover una mayor pluralidad de oferentes y reconocer experiencias equivalentes desde el punto de vista metodológico, se modificará el numeral 3.3.1 de los Términos de Referencia para permitir la acreditación de experiencia en consultorías para la medición del grado de satisfacción de clientes y/o usuarios. La modificación correspondiente será incorporada mediante la respectiva adenda a los Términos de Referencia.

5.3. PREGUNTA #5.3:

Solicitamos respetuosamente a PROCOLOMBIA modificar las condiciones de experiencia establecidas en el numeral 3.3.1. Experiencia Específica del Proponente, de manera que la experiencia pueda acreditarse mediante contratos ejecutados en Colombia y/o el exterior, en lugar de exigir que la experiencia corresponda simultáneamente a proyectos desarrollados tanto en Colombia como en el exterior.

La presente solicitud obedece a que la capacidad técnica, metodológica y operativa requerida para ejecutar estudios de medición del grado de satisfacción no depende del ámbito geográfico donde hayan sido desarrollados los proyectos, sino de la experiencia demostrada en el diseño metodológico, la estructuración de instrumentos de medición, el levantamiento de información, el procesamiento estadístico, el análisis de resultados y la formulación de recomendaciones para la toma de decisiones.

En este sentido, una firma que ha ejecutado múltiples estudios de satisfacción en Colombia desarrolla exactamente las mismas competencias técnicas, metodológicas y operativas que una firma que los ha desarrollado en el exterior. De igual forma, una empresa con experiencia exclusivamente internacional puede acreditar capacidades equivalentes para ejecutar el objeto contractual.

Por lo tanto, exigir experiencia simultánea en Colombia y en el exterior constituye una condición que restringe la participación de empresas altamente calificadas cuya trayectoria se ha concentrado en

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

uno solo de estos ámbitos geográficos, pese a que cuentan con la experiencia técnica necesaria para desarrollar satisfactoriamente el contrato.

Permitir la acreditación de experiencia en Colombia y/o el exterior mantiene plenamente el propósito del requisito, garantiza la verificación de la capacidad técnica del proponente y amplía la posibilidad de participación de firmas con reconocida experiencia en estudios de satisfacción, favoreciendo los principios de pluralidad de oferentes, igualdad de oportunidades, libre concurrencia y selección objetiva.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente ajustar la redacción del requisito para que la experiencia pueda acreditarse mediante contratos ejecutados en Colombia y/o el exterior, sin exigir la concurrencia de ambos ámbitos geográficos.

RESPUESTA PREGUNTA #5.3: No es posible acoger la solicitud. PROCOLOMBIA mantiene las condiciones establecidas en el numeral 3.3.1 de los Términos de Referencia, según las cuales cada certificación deberá acreditar la ejecución de estudios de satisfacción con aplicación en Colombia y en otros países. Este requisito obedece a que el objeto de la presente contratación comprende la medición de la satisfacción de grupos de interés ubicados en Colombia y en el exterior. En consecuencia, se considera necesario verificar que el proponente cuenta con experiencia específica en la ejecución de estudios con cobertura nacional e internacional, que evidencie su capacidad para gestionar operaciones de recolección de información en ambos ámbitos geográficos y atender las particularidades que ello implica.

5.4. PREGUNTA #5.4:

Solicitamos amablemente a PROCOLOMBIA ampliar el período de acreditación de la experiencia específica previsto en el numeral 3.3.1. Experiencia Específica del Proponente y en los criterios de experiencia ponderable, permitiendo acreditar contratos ejecutados durante los últimos diez (10) años, en lugar de limitar dicha experiencia exclusivamente a los últimos cinco (5) años.

Realizamos la presente solicitud, toda vez que es necesario tener en cuenta que la experiencia constituye un activo técnico acumulativo que no pierde vigencia por el simple transcurso del tiempo. Por el contrario, las organizaciones fortalecen progresivamente sus capacidades metodológicas, operativas y técnicas a medida que ejecutan un mayor número de proyectos similares.

En el caso específico de las consultorías relacionadas con la medición del grado de satisfacción, las metodologías de investigación, los procesos de diseño muestral, la construcción de instrumentos, el levantamiento de información, el procesamiento estadístico y el análisis de resultados conservan principios técnicos ampliamente consolidados, razón por la cual la experiencia obtenida hace más de cinco años continúa siendo plenamente válida para demostrar la capacidad del proponente.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

Adicionalmente, existen firmas con trayectorias superiores a diez, quince o incluso veinte años desarrollando investigaciones de mercado, estudios de percepción, mediciones de satisfacción, evaluaciones de programas y demás proyectos de investigación social y estadística, cuya experiencia resulta altamente pertinente para el objeto del presente proceso. Limitar la acreditación únicamente a los últimos cinco años desconoce una parte importante de dicha trayectoria, restringiendo injustificadamente la posibilidad de demostrar la verdadera capacidad técnica y operativa de los oferentes.

Cabe resaltar que ampliar el período de experiencia no disminuye el nivel de exigencia técnica del proceso, toda vez que los contratos continúan debiendo corresponder al objeto requerido por la Entidad y demostrar experiencia específica plenamente relacionada con la consultoría objeto de contratación.

Por el contrario, permitir la acreditación de experiencia durante los últimos diez (10) años favorece la pluralidad de oferentes, fortalece la libre concurrencia y amplía la posibilidad de participación de empresas con amplia trayectoria, permitiendo a PROCOLOMBIA contar con un mayor número de ofertas técnicamente idóneas y seleccionar aquella que represente las mejores condiciones para la Entidad.

En consecuencia, solicitamos respetuosamente modificar el numeral 3.3.1. Experiencia Específica del Proponente y los criterios de experiencia ponderable, permitiendo acreditar contratos ejecutados durante los últimos diez (10) años, manteniendo inalteradas las demás condiciones técnicas previstas en el proceso de selección.

RESPUESTA PREGUNTA #5.4: No se acoge la solicitud. Este criterio busca verificar que el proponente cuente con experiencia requerida y reciente en la ejecución de estudios con características similares al objeto de la presente contratación, garantizando que dispone de capacidades técnicas, tecnológicas, metodológicas y operativas vigentes para el desarrollo del proyecto. En consecuencia, se mantienen las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

5.5. PREGUNTA #5.5:

Solicitamos amablemente a la Entidad reevaluar el criterio de evaluación mediante el cual se establece que "el proponente tendrá dos (2) puntos si indica en alguna de las certificaciones adicionales presentadas que la encuesta realizada contenía más de diez (10) preguntas".

En primer lugar, solicitamos se brinde claridad respecto de la forma en que los proponentes deberán acreditar el cumplimiento de esta condición, toda vez que no resulta claro cuáles serán los documentos válidos para demostrar que las encuestas aplicadas contenían más de diez (10) preguntas.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

Lo anterior obedece a que, en la práctica, los formularios de encuesta constituyen productos elaborados específicamente para cada proyecto y por regla general, hacen parte de la propiedad intelectual o de la información reservada de las entidades contratantes. En consecuencia, dichos instrumentos no suelen ser incorporados dentro de las certificaciones de experiencia ni forman parte de la documentación que normalmente puede ser divulgada por los contratistas, debido a obligaciones de confidencialidad, protección de información y acuerdos contractuales suscritos con las entidades o empresas para las cuales fueron desarrollados.

En este sentido, acreditar este criterio implicaría para los oferentes adelantar gestiones adicionales ante cada entidad contratante con el fin de solicitar autorizaciones para compartir los formularios utilizados o para obtener certificaciones complementarias que indiquen expresamente el número de preguntas de las encuestas aplicadas. Dicho trámite depende exclusivamente de la voluntad y de los tiempos de respuesta de terceros, circunstancias ajenas al control de los proponentes, pudiendo incluso impedir la acreditación del requisito dentro de los plazos del presente proceso de selección.

Por lo anteriormente expuesto; consideramos que el criterio establecido configura una condición de difícil e incluso imposible cumplimiento para una parte importante de los oferentes, no porque carezcan de la experiencia requerida, sino porque la información necesaria para demostrar dicho aspecto no hace parte de la documentación que por lo general se expide al finalizar un contrato.

En consecuencia, solicitamos respetuosamente a la Entidad reconsiderar este factor de evaluación y, de estimarlo pertinente, sustituirlo por otro criterio técnico previsto dentro del numeral 4.2. Criterios de Evaluación, cuya acreditación pueda realizarse mediante documentos que normalmente hacen parte de los soportes contractuales, garantizando así condiciones objetivas, verificables e iguales para todos los participantes.

Lo anterior contribuirá a que la evaluación recaiga sobre aspectos que efectivamente reflejen la capacidad técnica de los oferentes, evitando que el acceso al puntaje dependa de la obtención de documentos cuya expedición escapa completamente al control de los proponentes y favoreciendo de esta manera los principios de igualdad, transparencia, selección objetiva y pluralidad de oferentes.

RESPUESTA PREGUNTA #5.5: No se acoge la solicitud. Se mantiene el criterio de evaluación establecido en el numeral 4.3.2, dado que busca reconocer la experiencia de los proponentes en la ejecución de estudios de satisfacción que involucren instrumentos de medición con un nivel de profundidad acorde con las necesidades del presente proceso.

Para efectos de acreditar este criterio, la certificación aportada deberá indicar expresamente que la encuesta aplicada contenía más de diez (10) preguntas. No serán válidos para este propósito documentos, anexos, formularios de encuesta u otros soportes diferentes a la certificación correspondiente.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

5.6. PREGUNTA #5.6:

Solicitamos respetuosamente a la Entidad reconsiderar el criterio de evaluación mediante el cual se asignan dos (2) puntos cuando alguna de las certificaciones adicionales indique que las actividades fueron realizadas con clientes encuestados en países diferentes a Colombia, indicando cuáles países.

Consideramos que este criterio de ponderación introduce una diferenciación que no guarda una relación directa con la capacidad técnica requerida para ejecutar el objeto contractual y que, en la práctica, favorece a un grupo muy reducido de empresas que han desarrollado este tipo específico de proyectos en el exterior, generando una desventaja para firmas nacionales que cuentan con amplia experiencia en estudios de satisfacción ejecutados en Colombia bajo los mismos estándares metodológicos y de calidad.

Es importante señalar que las metodologías utilizadas para el diseño de instrumentos, el levantamiento de información, la aplicación de encuestas, el procesamiento estadístico, el análisis de resultados y la elaboración de informes técnicos no difieren sustancialmente por el hecho de que el estudio se realice dentro o fuera del territorio nacional. En consecuencia, la experiencia adquirida en Colombia permite demostrar las mismas capacidades técnicas, metodológicas y operativas necesarias para ejecutar satisfactoriamente el objeto del presente proceso.

Adicionalmente, existen firmas colombianas con una amplia trayectoria en investigación social y estudios de satisfacción que, aun cuando han ejecutado proyectos para entidades nacionales e internacionales, no necesariamente cuentan con certificaciones que acrediten la realización de encuestas de satisfacción en otros países. Incluso pueden existir empresas que han desarrollado proyectos internacionales distintos a estudios de satisfacción, circunstancia que igualmente las excluiría de la posibilidad de acceder a este puntaje, pese a contar con demostrada capacidad técnica.

En este sentido, el criterio propuesto termina favoreciendo principalmente a empresas multinacionales o a firmas extranjeras con presencia en Colombia, así como a un número muy reducido de oferentes nacionales, reduciendo las condiciones de igualdad entre los participantes y limitando la competencia efectiva dentro del proceso de selección.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad replantear este criterio de evaluación y asignar dicha ponderación a experiencias ejecutadas en el territorio nacional o, en su defecto, a un criterio técnico que pueda ser acreditado por un mayor número de oferentes y que refleje de manera objetiva la capacidad para desarrollar el objeto contractual.

La modificación propuesta permitirá fortalecer la pluralidad de oferentes, garantizar condiciones equitativas de participación, incentivar la industria nacional y asegurar que la asignación del puntaje responda a factores que verdaderamente evidencien la idoneidad técnica de los proponentes, sin privilegiar de manera indirecta la experiencia internacional frente a la experiencia ampliamente desarrollada en Colombia.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

RESPUESTA PREGUNTA #5.6: No se acoge la solicitud. PROCOLOMBIA mantiene el criterio de evaluación establecido en el numeral 4.3.2 de los Términos de Referencia, mediante el cual se asigna puntaje adicional cuando las certificaciones aportadas acreditan la realización de encuestas de satisfacción a clientes o aliados ubicados en países diferentes a Colombia, indicando los respectivos países. Este criterio busca reconocer la experiencia específica de los proponentes en la ejecución de estudios de satisfacción con alcance internacional, considerando que el objeto de la presente contratación contempla la medición de la satisfacción de grupos de interés ubicados en Colombia y en el exterior.

La experiencia en contextos internacionales permite evidenciar capacidades adicionales relacionadas con la gestión de procesos de recolección de información en diferentes entornos geográficos, adaptación de estrategias de contacto y manejo de particularidades operativas asociadas a mediciones con cobertura internacional.

6. INTERESADO SEIS – ANGELO BLANCO (Recibida el 14/07/2026 12:59 p. m.)

6.1. **PREGUNTA #6.1:**

- *Referencia: Numeral 3.3.1 (Criterios Diferenciales para Mipymes) vs. Numeral 4.2 (Criterios de Evaluación).*
- *Observación: Se evidencia una discrepancia estructural en los pliegos. Para la experiencia habilitante (aplicando el criterio diferencial Mipyme), se aceptan contratos ejecutados durante los últimos seis (6) años contados hacia atrás desde la fecha de presentación. Sin embargo, en la matriz de puntaje para la evaluación de la experiencia adicional, se restringe la validez únicamente a los últimos cinco (5) años.*
- *Solicitud: Solicitamos unificar el criterio de evaluación, ampliando el rango de la experiencia adicional calificada a los últimos seis (6) años, garantizando así la coherencia temporal y la aplicación efectiva de los criterios diferenciales Mipyme en todo el proceso de selección.*

RESPUESTA PREGUNTA #6.1: No se acepta la solicitud. Sobre el particular anotamos que el criterio diferencial para Mipyme de que trata el artículo 2.2.1.2.4.2.18. del decreto 1860 de 2021 y que se encuentra establecido para el numeral 3.3.1. de los términos de la invitación, establece que, entre otros, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales “(...) deberán incorporar requisitos habilitantes diferenciales”, claramente diferenciando su utilización para únicamente dichos requisitos habilitantes, razón por la cual no hay discrepancia estructural en la diferenciación que se hace sobre los requisitos solicitados como habilitantes versus los requisitos exigidos en los criterios de evaluación, aún en el evento que los dos versen sobre certificados de experiencia.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

6.2. PREGUNTA #6.2:

- *Referencia: Numeral 3.3.1 (Experiencia Específica del Proponente).*
- *Observación: En los aspectos a tener en cuenta en las certificaciones se señala que "no será válido que un Proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad". Esta restricción limita injustificadamente la participación y desconoce las dinámicas del mercado de consultoría en investigación, donde es habitual la contratación recurrente por parte de un mismo cliente (renovaciones o nuevos contratos) para realizar mediciones de satisfacción anuales o periódicas.*
- *Solicitud: Solicitamos amablemente suprimir esta condición restrictiva, permitiendo a los oferentes acreditar su experiencia con múltiples certificaciones ejecutadas a favor de un mismo cliente, siempre y cuando correspondan a vigencias, contratos, u órdenes de servicio claramente distintas.*

RESPUESTA PREGUNTA #6.2: No se acepta la solicitud. El interés de PROCOLOMBIA es que los proponentes puedan demostrar amplia experiencia en el sector y objeto contractual y que esta haya sido ejecutada con diferentes actores, anotando que esta necesidad no puede considerarse como limitación injustificada a la participación de eventuales proponentes.

6.3. PREGUNTA #6.3:

- *Referencia: Numeral 2.3.1 (Nota 2), 4.2 y 4.3.3.*
- *Observación: Se establece que se otorgarán hasta 18 puntos al proponente que ofrezca la mayor muestra efectiva. No obstante, lograr este volumen de encuestas válidas depende de factores externos ajenos al control del contratista, principalmente de la tasa de desactualización, rebote o contactabilidad de la base de datos que entregará PROCOLOMBIA. Asignar puntaje a este ítem incentiva la presentación de ofertas desproporcionadas y eleva el riesgo de incumplimiento contractual por fuerza mayor.*
- *Solicitud: Solicitamos eliminar este criterio de calificación y establecer desde el pliego un tamaño de muestra efectiva estándar, obligatoria y estadísticamente viable para todos. De no ser procedente, solicitamos incluir una nota aclaratoria indicando que el contratista podrá ajustar la muestra efectiva durante la ejecución, sin ser objeto de penalidad, si la imposibilidad de alcanzar la meta ofertada se deriva de altas tasas de rebote o inconsistencias en la información de contacto suministrada por la entidad.*

RESPUESTA PREGUNTA #6.3: No se acepta la solicitud. De acuerdo con el numeral 2.3.3 NOTA 2: *El proponente deberá contar con el recurso humano, tecnológico y metodológico idóneo y necesario para aplicar la encuesta de satisfacción que permita cubrir la muestra propuesta y los requerimientos de PROCOLOMBIA. y con el numeral 2.3.1 El proponente deberá presentar la metodología para la aplicación de la encuesta, la cual deberá ser concertada con PROCOLOMBIA y acorde con la muestra efectiva presentada previamente en la propuesta.* De manera que lo entregado en la propuesta, deberá cumplirse, independiente de las condiciones externas.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

6.4. PREGUNTA #6.4:

- *Referencia: Numeral 2.3.3, literal B.*
- *Observación: Los TDR establecen que la metodología debe contemplar software especializado y encuestas telefónicas, prohibiendo expresamente el uso de SMS, chat o WhatsApp para la comunicación con el cliente. Considerando que el público objetivo comprende presidentes, gerentes e inversionistas internacionales de alto nivel, el contacto telefónico "en frío" suele presentar tasas de rechazo muy elevadas que ponen en riesgo la recolección de datos.*
- *Solicitud: Solicitamos evaluar la posibilidad de permitir el uso de canales corporativos digitales y trazables (tales como correos electrónicos institucionales, WhatsApp Business oficial de la firma encuestadora, o plataformas profesionales como LinkedIn) exclusivamente como herramienta de primer contacto, agendamiento y envío de los enlaces del software especializado, con el fin de garantizar el éxito en el levantamiento de la información y proteger la imagen institucional.*

RESPUESTA PREGUNTA #6.4: No se acoge la solicitud. Se mantienen las condiciones establecidas en los Términos de Referencia respecto a los canales previstos para la gestión de contacto y aplicación de las encuestas, considerando la naturaleza de los grupos de interés objeto del estudio y la necesidad de garantizar un proceso de comunicación formal, trazable y consistente con la relación institucional de PROCOLOMBIA con sus empresarios, aliados y demás públicos de interés. En consecuencia, la estrategia de contacto deberá desarrollarse a través de los canales definidos en los Términos de Referencia, sin perjuicio de que el proponente pueda presentar dentro de su metodología las estrategias operativas que considere pertinentes para optimizar la tasa de respuesta, siempre que estas sean acordes con los lineamientos establecidos por PROCOLOMBIA.

6.5. PREGUNTA #6.5:

- *Referencia: Numeral 2.3.3, literal C y Numeral 3.3.*
- *Observación: El pliego indica que es obligatorio contar con personal bilingüe e idóneo para dirigir las encuestas a ejecutivos de nivel directivo, pero no detalla perfiles profesionales específicos (ej. Director de Proyecto, Analista) ni exige explícitamente allegar las hojas de vida como parte de los requisitos técnicos habilitantes en la presentación de la oferta.*
- *Solicitud: Solicitamos confirmar si, para el cierre del proceso, no se requiere presentar hojas de vida ni certificaciones de idiomas, y si la idoneidad y el bilingüismo del equipo de trabajo serán validados exclusivamente por el área supervisora como un requisito de ejecución una vez suscrito el contrato.*

RESPUESTA PREGUNTA #6.5: En el capítulo 3 se especifican los requisitos habilitantes para participar y en el capítulo 4 los criterios de evaluación. Así, para la presentación de la propuesta no se requiere allegar hojas de vida ni certificaciones de idiomas del equipo de trabajo. Vale la pena mencionar que el proponente seleccionado deberá garantizar durante la ejecución del contrato que cuenta con el personal idóneo y con las competencias requeridas para el desarrollo del estudio, incluyendo la capacidad bilingüe necesaria para la aplicación de encuestas a los grupos de interés definidos por PROCOLOMBIA. La verificación de estas condiciones podrá ser realizada por la supervisión del contrato durante la etapa de ejecución.

RESPUESTAS A INQUIETUDES Y OBSERVACIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 1051

La presente se publica el **DIECISIETE (17) DE JULIO DE 2026** en la página web <https://fiducoldex.com.co/seccion/contratacion-en-linea/invitaciones/1051> y en el SECOP II, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en las condiciones indicadas en los Términos de Referencia y el Manual de Contratación de PROCOLOMBIA.

FIDUCOLDEX- PROCOLOMBIA