

**RESPUESTA A OBSERVACIONES HABILITACION INVITACIÓN PÚBLICA 01 DE 2022**

Dentro del plazo establecido en el cronograma para observaciones, a las habilitaciones de la Invitación Pública 01 de 2022, se presento por parte de CRUZ VERDE, el siguiente comunicado



Bogotá D.C., 22 de marzo de 2022.

Señores  
**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**  
Ciudad

ASUNTO: INVITACIÓN PÚBLICA No. 01 de 2022 (en adelante el "PROCESO")

REFERENCIA: Comunicación que incluye las razones para no presentar oferta dentro del PROCESO.

Respetados Señores.

Reciban un cordial saludo de Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S. (en adelante "CRUZ VERDE")

De antemano queremos agradecer la comunicación que se mantuvo durante el PROCESO, la disposición de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (en adelante "POSITIVA") para aclarar las dudas planteadas por CRUZ VERDE y en general la retroalimentación obtenida a través de la participación en el PROCESO.

Sin perjuicio de lo anterior, CRUZ VERDE determinó no presentar oferta dentro del PROCESO, entre otras consideraciones pero siendo la principal, los indicadores de cumplimiento plasmados en el "Formato Acuerdo de Niveles de Servicios para Proveedores", como quiera que en nuestra consideración, con estos indicadores comprometeríamos el cumplimiento mismo del contrato así como la exposición de nuestra compañía al riesgo de imposición de multas contractuales y aspectos reputacionales; de acuerdo con nuestra experiencia y el conocimiento con el que contamos, consideramos que en la gestión de dispensación no resultará posible comprometer indicadores con cumplimientos del 100%, como quiera que se presentan factores tanto exógenos como internos que inciden en la posibilidad de alcanzar cumplimientos totales. En tal sentido, la operación logística farmacéutica se ve afectada por diferentes factores, algunos de los cuales, se relacionan directamente con la disponibilidad de los productos, y otros tienen que ver con qué, aún contado con la existencia del producto, no resultará posible su entrega como es el caso de errores o inconsistencias en las prescripciones médicas con lo cual, en cumplimiento de los deberes de la gestión farmacéutica resulta mandatario no generar la dispensación.

Entre las diferentes situaciones que afectan la disponibilidad de productos podemos mencionar, sin que se limiten a estas, el desabastecimiento total o parcial de productos, productos agotados, en recall, backorder, alertas sanitarias, retrasos en los envíos de los PRODUCTOS en razón a las condiciones de infraestructura vial, portuaria, climática, regulatoria (entre otras) del país o por las dificultades de orden público; siendo todas estas situaciones a considerar en los presupuestos de hecho a ser tenidos en cuenta como incumplimiento de indicadores. A manera de ejemplo podemos señalar que las incidencias que se presentan en la cadena logística a nivel global repercuten en la disponibilidad local tanto de productos, como de insumos y materias primas para fabricación nacional.



Todo lo anterior, lleva a que los estándares que se presentan en el sector se planteen en términos diferentes a cumplimientos del 100% pues el sector es conocedor de las situaciones y dificultades que deben ser sorteadas para lograr la dispensación efectiva de los afiliados.

A continuación, relacionamos los indicadores referidos anteriormente, con su meta de cumplimiento:


INDICADOR	META DE CUMPLIMIENTO
Entrega de medicamentos	100%
Entrega de medicamentos a domicilio	100%
Pertinencia de las PQR	0,5%
Satisfacción	95%

Dicho lo anterior, queremos ratificar nuestro interés no solo de contribuir a la salud de los asegurados de su entidad sino además de establecer una relación comercial con POSITIVA, así que en el evento en que estimen que resulta procedente considerar los indicadores antes mencionados a fin de que puedan ser objeto de ajuste por parte de Ustedes, tendremos el mayor interés y disposición a revisarlos, de cara a hacer posible la presentación de la oferta por parte de CRUZ VERDE.

Nuestra Gerente de Dispensación, Yanibe Bendeck, es la persona encargada de liderar por parte de CRUZ VERDE la revisión eventual de los indicadores ajustados, y podrá ser contactada al correo electrónico [yanibe.bendeck@cruzverde.com.co](mailto:yanibe.bendeck@cruzverde.com.co)

Quedamos atentos a cualquier inquietud y agradecemos su amable atención.

Cordialmente,

  
**JULIO CÉSAR MARTÍNEZ VIVERO**  
C.C. 79.452.115  
DROGUERÍAS Y FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.S.  
NIT. 800.149.695-1

Elaboró: M. Silva.  
Revisó:  P. Cardona; \_\_\_\_\_ Y. Rojas; \_\_\_\_\_ Y. Bendeck.

En virtud que en el escrito no existe requerimiento alguno, además que CRUZ VERDE, no participo como proponente en el proceso de la Invitación, **POSITIVA** se abstiene de dar alguna respuesta y acusa de recibido la comunicación y agradece las observaciones realizadas.