

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	Código:	APO_10_1_2_FR08
	PROCESO: GESTIÓN PRECONTRACTUAL	Versión	01
	SUBPROCESO: ANÁLISIS EXTERNO E INTERNO	Clasificación	Pública clasificada
		Fecha:	15/07/2019
FORMATO ANÁLISIS DEL SECTOR Y ESTUDIO DE MERCADO			
Aprobó: Luis Javier Castellanos Sandoval Gerente Abastecimiento Estratégico	Revisó: Martha Cecilia Florez Sanchez Profesional Universitario	Elaboró: Nicolás Martínez Benavides Profesional Universitario	

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD	
1. ASPECTOS GENERALES	
¿Cuál es su necesidad? Objeto	Prestar los servicios profesionales de Defensor del Consumidor Financiero de Positiva Compañía de Seguros S.A. y cumplir las siguientes funciones, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente, de acuerdo con el marco legal vigente, que los usuarios y los clientes de la Aseguradora le presenten con respecto al presunto incumplimiento por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A. de las normas legales o internas en la prestación del servicio en desarrollo de su objeto social, o con respecto de la calidad de este.
Valor de la necesidad plan de contratación	\$70.000.000 IVA Incluido
1.1 CONTEXTO ECONÓMICO	
<p>Para el análisis de este contexto, por ser contrato de prestación de servicios, se tomó en cuenta el volumen de quejas gestionadas durante los últimos dos años y se realiza el promedio de quejas atendidas por la Defensoría, para tomar como base el número de quejas promedio mensual que gestionaría la Defensoría.</p> <p>A partir de la información publicada por la SFC, para el cierre del año 2019, el total de quejas recibidas y tramitadas por los Defensores ascienden a 1.350.000, de las cuales 993.212 corresponden al sector bancario y 356.788 corresponde al sector de seguros; en Positiva a cierre de 2018 la Defensoría del Consumidor gestionó 510 quejas y al cierre de 2019 se gestionaron 242 quejas.</p> <p>Teniendo en cuenta que el volumen de gestión de quejas es bajo comparado con otros sectores, la base que se toma para el costo de gestión de las quejas es un cargo básico y un valor por rango de quejas gestionadas. Información que fue determinante para la invitación y selección del Defensor del Consumidor.</p>	

Igualmente es importante tener en cuenta los costos y posibles incrementos en los Impuestos de Ley como el IVA, que se retienen al momento del pago de la facturación, así como el IPC, entre otros, los cuales afectan directamente las consideraciones económicas que se incluyen dentro de las propuestas comerciales.

1.2 CONTEXTO TÉCNICO

Para el desarrollo de las funciones de la Defensoría del Consumidor, se requiere contar con un correo electrónico y un aplicativo o sistema que permita el registro y la gestión de las quejas interpuestas por los clientes. Positiva Compañía de Seguros pone a disposición de la Defensoría de Consumidor, el correo electrónico corporativo de la Defensoría del Consumidor y el acceso al aplicativo Gestor Documental de manejo de las PQRD otorgando un usuario y contraseña para el ejercicio de las funciones de la Defensoría del Consumidor.

1.3 CONTEXTO REGULATORIO

En el desarrollo de las funciones de la Defensoría del Consumidor y en la selección de este, es necesario dar cumplimiento de acuerdo a lo establecido con la Ley 640 de 2001, Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Decreto 690 de 2003, Decreto 2555 de 2010, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016.

En cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 690 de 2003, el pasado 26 de marzo de 2019, la Asamblea General de Accionistas de Positiva designó el Defensor del Consumidor principal y su suplente, cuya posesión se realizó ante la Superintendencia Financiera de Colombia el 5 de julio de 2019. En la Asamblea General de Accionistas realizada el 30 de marzo de 2020, no hubo solicitud de cambio de los Defensores del Consumidor Principal, ni Suplente.

2. ESTUDIO DE LA OFERTA

A partir de la normatividad, las entidades privadas y públicas realizan la selección de los Defensores, teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera; para ello la Superintendencia pone a disposición a través de su página web el listado de Defensores registrados, los cuales la entidad puede consultar y realizar contacto con algunos de ellos o a través de un abogado que cumpla a cabalidad con los requisitos establecidos en el Decreto 690 de 2003.

En Positiva se realizó el estudio de mercado invitando a los diferentes Defensores del Consumidor registrados en la Superintendencia Financiera de Colombia, quienes presentaron propuesta por dos años de periodo, las cuales fueron presentadas a la Asamblea General de Accionistas el 26 de marzo de 2019, en donde se eligió al Defensor principal y suplente. El 30 de marzo de 2020, el Secretario General presentó ante la Asamblea General, la gestión adelantada por el Defensor de Consumidor vigente, la Asamblea General de Accionistas, no realizó ninguna pronunciamiento o solicitud de cambio del Defensor principal ni suplente vigente.

3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

¿Ha contratado la necesidad previamente?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Contratará nuevamente con el mismo proveedor	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
En caso de haber respondido afirmativamente, justifique su respuesta	En cumplimiento del Decreto 690 de 2003, el Defensor del Consumidor Financiero de Positiva, el 26 de marzo de 2019 la Asamblea General de Accionistas de Positiva nombró Defensor Principal a la Doctora Ana María Giraldo y como Defensor Suplente al Dr. Pablo Valencia. En la Asamblea General de Accionistas del 30 de marzo de 2020, no hubo pronunciamiento de cambio de la Defensoría del Consumidor de Positiva.	

ANTECEDENTES CONTRATACIÓN DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR 2019

A partir de elección realizada por la Asamblea General de Accionistas de Positiva Compañía de Seguros SA, respecto al Defensor del Consumidor Financiero principal y su suplente, se procedió a realizar la gestión contractual con la Doctora Ana María Giraldo Rincón.

- Aceptación Oferta 339 del 22 de mayo de 2019 Prestación de Servicios
- Valor del Contrato Inicial: \$61.000.000
- Plazo Inicial: Hasta el 31 de diciembre de 2019.

En cumplimiento de la normatividad del SAC y con el propósito de dar continuidad a la prestación del Servicio, se realizó en el mes de diciembre se gestionó modificaciones en la aceptación de la oferta a través de otro si en tiempo y dinero así:

El día 30 de diciembre de 2019 se firmó el otro si No. 1 por el cual se modificó:

- Cláusula séptima duración: hasta el 30 de abril de 2020.
- Adicionar a la aceptación de la Oferta la suma de treinta millones de pesos m/cte (\$30.000.000) soportado en el CDP No. C3527-2020.

Quedando de esta manera el valor total de la Aceptación de Oferta de Prestación de Servicios en mención en noventa y un millones de pesos m/cte (\$91.000.000).

Desarrollo del Contrato: durante el desarrollo de las actividades de la Aceptación de la Oferta 339, la Defensoría del Consumidor de Positiva a cargo de la Doctora Ana María Giraldo gestionó de manera oportuna las quejas y reclamos interpuestas por lo Consumidores a través de la Defensoría y cuya gestión de respuesta se ha realizado conjuntamente con las diferentes áreas de la Compañía, siendo la Gerencia de Experiencia del Cliente el área autorizada para interacción directa, se recibieron mensualmente los informes de gestión y se tramitaron dentro de los tiempos establecidos los pagos a la facturación del mes presentada por la Doctora Ana María Giraldo. El 30 de marzo de 2020 la Defensoría del Consumidor presentó el informe de gestión a la Gerencia de Experiencia del Cliente, Secretaria General y en la Asamblea General de Accionistas.

Frente al presupuesto asignado en la aceptación de la oferta se ejecutó un 47%, quedando un saldo por liberar de \$47.771.242, de los cuales \$9.108.290 corresponde al CDP No. C3527-2020 y el saldo de \$38.662.952 del CDP No. C3530-2019, es importante resaltar que durante el año 2019 se disminuyó el tema de facturación de la defensoría en un 52% frente a los pagos totales realizados en años anteriores.

A continuación, relaciono las propuestas recibidas del estudio de mercado realizado a los Defensores del Consumidor suscritos en la Superintendencia Financiera de Colombia, se realiza proyección de costos teniendo en cuenta el promedio de gestión de cincuenta (50) quejas de los últimos dos años.

SERNA CONSULTORES & ASOCIADOS

Propuesta de Servicios

Desarrollo y gestión de las funciones y actividades en el marco normativo para la Defensoría.

Defensor Principal y Suplente altamente capacitado. Personal de apoyo

- Infraestructura física: línea telefónica y dos sedes dispuestas para la atención de los consumidores.
- Infraestructura tecnológica: Software Defensoría a través de la herramienta SISDEF en plataforma web, sistemas de copias de seguridad.

- Aseguramiento de expedición de conceptos dentro de los 3 días siguientes a la fecha de respuesta de la entidad.
- Trámites de réplicas y derivados
- Preparación de Informes y los requeridos por SFC.
- Participación de los requerimientos exigidos por el SAC, análisis eventos de riesgo matriz SAC – Defensor.

Propuesta Económica

- Costo **\$6.545.000 IVA incluido** por el trámite de **hasta 50 quejas**.
- Queja adicional **\$107.100 IVA Incluido**.

ANA MARÍA GIRALDO

Propuesta de Servicios

Desarrollo y gestión de las funciones y actividades en el marco normativo Defensoría a través de la metodología Matriz de Riesgo Legal.

- Infraestructura administrativa: Defensor Principal y Suplente, con equipo de apoyo.
- Infraestructura física y tecnológica: disponibilidad de una (1) Oficina, con cuatro (4) salas de juntas para conciliación.
- Call Center, con una línea telefónica la cual se podrá redirigir a 14 personas, registro de las llamadas de la entidad.
- Software Pegasus, para la atención y procesamiento en línea de las quejas.
- App Defensoría del Consumidor Financiero: canal de comunicación con los consumidores.
- Presentación de Informes mensuales y semanales

Duración de la Oferta hasta 31 de diciembre de 2020.

Propuesta Económica

El Contratante se obliga como contraprestación a los servicios legales profesionales a pagar al Asesor, la suma fija mensual de cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes (4SMLMV) más IVA por las primeras sesenta y cinco (65) quejas recibidas durante el mes es decir \$4.178.342 IVA incluido y a partir de este número se cobrará la suma de un salario mínimo legal mensual vigente (1SMLMV) más IVA por todas las quejas que lleguen durante el mes, es decir \$1.044.585.

CONSUELO RODRÍGUEZ VALERO

Propuesta de Servicios

Desarrollo y gestión de las funciones en el marco normativo establecidas en la Defensoría, con total dedicación.

- Infraestructura Física: una (1) Oficina, con recepción, línea telefónica y una sala de juntas con los requerimientos para la celebración de audiencias de conciliación.
- Procedimiento interno para las Quejas que el consumidor interponga.
- Presentación de Informes y Reportes a la SFC y a la entidad.
- Seguimiento de Planes de Acción.

Propuesta Económica

- De 0 a 50 Quejas **\$5.950.000 IVA incluido**
- De 0 a 100 Quejas **\$10.710.000 IVA Incluido**
- Valor trámite adicional **\$136.850 IVA Incluido.**

JORGE HUMBERTO MARTÍNEZ LUNA

Propuesta de Servicios

Defensor exclusivo para Positiva para el desarrollo y gestión de las funciones establecidas para la Defensoría, de acuerdo con el marco normativo.

- Infraestructura física: Oficina, línea telefónica.
- Equipo exclusivo para Positiva dos (2) abogados especializados en derecho de seguros, con experiencia mayor a 20 años en Seguros; una (1) administradora del programa de gestión de Quejas.
- Reportes Mensuales de las quejas recibidas, su trámite y el estado de las mismas.
- Atención y orientación al Consumidor en el manejo de sus quejas.
- Apoyo en las capacitaciones del Sistema SAC.

Propuesta Económica

- Cargo Básico **\$928.000 IVA Incluido**
- Gestión por Queja adicional **\$119.000 IVA incluido**

- **Valor Total por gestión de 50 quejas \$ 6.878.000**

LUIS GÓNGORA NAVIA

Propuesta de Servicios

Desarrollo y gestión de las funciones y actividades en el marco normativo establecidas en la Defensoría.

- Gestión de quejas interpuestas por los consumidores financieros
- Infraestructura Física: Oficina, con línea telefónica.
- Elaboración de los informes trimestrales para presentar a la SFC.
- Elaboración del Informe anual para presentar a la Junta Directiva.

Propuesta Económica

- **\$4.284.000 IVA incluido**
- Gestión por queja adicional **\$110.000.**
- Valor total gestión por 50 quejas **\$9.784.000**

LILIANA SARMIENTO MARTÍNEZ

Propuesta de Servicios

Desarrollo y gestión de las funciones y actividades en el marco normativo establecidas en la Defensoría.

- Atención de reclamos y vocería de los consumidores.
- Infraestructura Física: una (1) Oficina, con línea telefónica.
- Procedimiento para las quejas que el consumidor remita al Defensor.
- Presentación de Informes y Reportes a la SFC y Positiva.
- Participación, presentación de recomendación y sugerencias en las Juntas y reuniones a las que sea citada la Defensoría.

Propuesta Económica

- **\$9.282.000 IVA incluido** hasta por un tope de **50 quejas**
- Costo queja adicional **\$154.700 IVA Incluido**.

Se considera viable tramitar el proceso de contratación con el Defensor del Cliente actual bajo la modalidad de invitación directa, por presentar una propuesta económica favorable y en forma adicional, teniendo en cuenta la curva de aprendizaje que ya tiene del funcionamiento y dinámica de los clientes de la Entidad y el buen desempeño en el cumplimiento del contrato anterior.

4. FIRMAY FECHA

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ	FIRMA	FECHA DE ELABORACIÓN
YELENA CAMPOS VASQUEZ Gerente de Experiencia al Cliente ANGELICA MARIA HUEJE TOVAR- Profesional Especializada		02-07-2020