

RESPUESTAS OBSERVACIONES PROCESO DE INVITACIÓN PÚBLICA NO. 3 de 2022 QUE TIENE POR OBJETO: “PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL ENVÍO DE COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO, IMPLICA EL FRONT Y BACK OFFICE; GESTIÓN PERSUASIVA Y PRE- JURÍDICA DE COBRO DE APORTES A RIESGOS LABORALES EN MORA O CON INEXACTITUDES Y GESTIÓN PERSUASIVA Y PRE- JURÍDICA DE RECOBROS POR MORA E INCONSISTENCIAS ADMINISTRATIVAS”

ASESORIAS Y SOLUCIONES INTELIGENTES.

1. Observación 1

Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado incluye el Front y Back Office, Gestión persuasiva y pre- jurídica de cobro de aportes de entidades del sistema de seguridad social o relacionadas (ARL-EPS- CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR-FONDOS DE PENSIÓN).

Para la correcta prestación de los servicios a contratar, es necesario que el oferente acredite experiencia en cada uno de estos servicios. No necesariamente las certificaciones de experiencia que se solicitan deben ser de contratos en los que se hayan ejecutado simultáneamente estos servicios, pero si debe aportar por lo menos una certificación en la que se evidencie la experiencia en cada uno de ellos.

Lo anterior se solicita, en razón a que la experiencia solicitada es muy taxativa y limita la pluralidad de oferentes, no hay empresas en el mercado, salvo la que esté ejecutando el contrato actual que se dediquen al cobro persuasivo y gestiones administrativa en los montos del exigidos de los términos de referencia.

El sistema de seguridad social en salud, tiene un marco normativo común previsto en la ley 100 de 1993, ley 1562 de 2012 y el decreto único reglamentario 780 de 2016. Por tanto no se entiende bajo qué criterios se solicita que la experiencia sea exclusiva en riesgos laborales salvo que se pretenda favorecer un proponente en particular.

De tal suerte se solicita que la experiencia en cobro sea prejurídico o persuasivo en entidades que hacen parte del sistema de seguridad social y parafiscales, como pueden ser (ARL-EPS-CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR- FONDOS DE PENSIÓN- ENTIDADES RELACIONADAS DEL RECAUDO DEL SISTEMA COMO UGGP).

Esta modificación sí generaría una mayor pluralidad de oferentes y el cumplimiento de los principios del artículo 209 de la Constitución Nacional, ya que en esas entidades sí existen varias firmas y sociedades especialistas en cobro persuasivo que llevan años de trayectoria y pueden traer nuevos conocimientos a Positiva.

Se recuerda que la gestión de cobro persuasivo o prejurídico es una experiencia en sí mismo, que las actividades se realizan ahí son similares y más aún cuándo hacen del mismo ramo aportes del sistema de seguridad social y parafiscales.

Para verificar la transparencia del proceso se solicita tan bien se sirvan indicar el nombre del contratista que ha venido ejecutando este contrato.

RESPUESTA:

Se aclara mediante adenda a los términos.

2. Observación 2

Teniendo en cuenta, la ley 1150 de 2007 exige el RUP para determinados procesos de contratación sometidos bajo la contratación de ley 80 y que Positiva tiene un régimen exceptuado, se solicita no se exija RUP toda vez que el mismo no es necesario para comparar ofertas en este proceso ya que se solicitan documentos como estados financieros y experiencia aparte, por lo que no se ve pertinencia de este.

RESPUESTA:

No se accede a la petición, debido a que es un documento idóneo y útil que tiene como propósito la verificación de aspectos jurídicos, financieros y técnicos del oferente.

EQUIPO COMERCIAL MULTITENLACE

1. Observación 1

En cuanto a la experiencia que debemos presentar en este proceso (requisito habilitante) queremos saber si la experiencia a presentar en la gestión de cobro puede ser de otros servicios o otras verticales, o necesariamente debe ser de cobro de aportes a riesgos laborales en mora. Ya que la experiencia con la cual contamos para ARL no suma el presupuesto exigido en la licitación.

RESPUESTA:

Se aclara mediante adenda a los términos.

INTCOBRANZA S.A.S.

1. Observación 1

Que sea excluida la exigencia de que sea sede solo la ciudad de Bogotá, Sede principal cualquier ciudad a nivel nacional.

RESPUESTA:

Se aclara mediante adenda a los términos. No obstante, se advierte que, si bien en los últimos años las formas o medios para interactuar laboral y comercialmente han cambiado y se ha facilitado y masificado el acceso a los canales virtuales, esta compañía considera que por el monto y la relevancia de los procesos a contratar, es necesario que el oferente a quien se le adjudique el contrato tenga una sede en la ciudad de Bogotá, para que en situaciones de emergencias técnicas o situaciones contractuales urgentes que requieran la presencialidad de las partes, se puedan resolver en el menor tiempo posible.

2. Observación 2

Que sean tenidos en cuenta los Beneficios por ser mujeres; de conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.15 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, y con el objetivo de promover y facilitar la participación de emprendimientos y empresas de mujeres

RESPUESTA:

Los beneficios establecidos en las normas citadas fueron tenidos en cuenta en los términos de referencia para la invitación pública No. 3 de 2022 publicada por Positiva. El artículo 2.2.1.2.4.2.15 del Decreto 1082 de 2015 indica definió unos criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas relacionados con alguno o algunos de los siguientes aspectos:

- 1. Tiempo de experiencia.**
- 2. Número de contratos para la acreditación de la experiencia.**
- 3. Índices de capacidad financiera.**
- 4. Índices de capacidad organizacional.**
- 5. Valor de la garantía de seriedad de la oferta..."**



En el numeral 2.4.2. de los términos de referencia observados y que se refiere a la experiencia específica del oferente se indicó; "...Las Mipymes y emprendimientos de mujeres y sujetos de especial protección...". Esto es un criterio diferencial para el tiempo de experiencia (numeral 1).

También se fijó un criterio diferencial respecto al valor de los contratos a certificar "...Las Mipymes y emprendimientos de mujeres y sujetos de especial protección conforme el Decreto 1860 de 2021 podrán certificar contratos hasta por un 75% del presupuesto asignado a este proceso..."

Por otro lado, en el numeral 3.2. referente a la revisión de factores ponderables, también se puede ver un beneficio para la suma del puntaje final:

3.2. REVISIÓN DE FACTORES PONDERABLES (Otorga puntaje)

Aquellas ofertas que hayan sido HABILITADA(S) en los requisitos jurídicos, financieros y técnicos, serán objeto de calificación y no de simple verificación, hasta por un puntaje máximo de cien (100) puntos, teniendo en cuenta los siguientes factores:

Factor	Puntaje
Económicos	80
Valores agregados	10
Empresas de emprendimiento de mujeres	2
Apoyo a la industria nacional (Mipymes)	2
Vinculación de población vulnerable	2
Vinculación de trabajadores con discapacidad	2
Uso de elementos biodegradables y/o responsables con el medio ambiente	2

Por último, en los criterios de desempate en caso de empate en el puntaje mayor obtenido entre dos o más proponentes, se tienen en cuenta los criterios establecidos en las normas citadas. En el numeral 3 de esta sección está lo relacionado con los emprendimientos de mujeres.

3. Observación 3

Que el respaldo patrimonial sea del 15 %, esto con el fin de propender por la pluralidad de oferentes

RESPUESTA:

los términos habilitantes financieros se mantienen y el mínimo requerido de respaldo patrimonial es de 55.50%.

4. Observación 4

Que la exigencia en la experiencia no sea específicamente el correo electrónico no sea necesario ser certificado; ya que lo principal sería la Cobranza persuasiva y pre jurídica

RESPUESTA:

El objeto contractual de la presente invitación tiene como propósito esencial la gestión de cartera de riesgos laborales, desde etapas tempranas (constitución en mora) hasta la etapa pre jurídica que es la etapa final a cargo de la Gerencia de Recaudo y Cartera de Positiva.

Gran parte del presupuesto asignado para el desarrollo de este contrato se dedicará al envío de correo electrónico certificado para cumplir con el ordenamiento legal vigente como la constitución en mora y otras actuaciones, especialmente en la etapa pre jurídica.



Por lo anterior, es necesario que el oferente a quien se le adjudique el contrato tenga la experiencia suficiente no solo para cumplir con los requisitos legales para certificar el envío de esos correos electrónicos, si no para atender las solicitudes que se generen por su envío.

CONTENIDO BPS

1. Observación 1

¿Es posible que la experiencia solicitada se amplíe al cobro de cartera persuasiva y pre- jurídica sin importar el medio de gestión?

RESPUESTA:

En el numeral 2.4.1. ASPECTOS MÍNIMOS QUE SE DEBEN GARANTIZAR PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO de los términos de la invitación, en las páginas 42 y 43 se indica que para la etapa persuasiva "...El acercamiento o contacto puede realizarse por diferentes medios tales como:

- ✓ **Correos electrónicos.**
- ✓ **Llamadas telefónicas.**
- ✓ **Mensajes de texto.**
- ✓ **Chatbots.**
- ✓ **Plataformas de autogestión.**
- ✓ **Comunicaciones escritas.**
- ✓ **Visita al domicilio registrado o reportado del deudor.**
- ✓ **Cualquier otro que el oferente tenga a disposición..."**

Para adelantar la etapa pre jurídica de cobro, el oferente a quien se le adjudique el contrato se debe ceñir estrictamente a lo especificado en las páginas 43 a 46 del mismo numeral.

Lo mismo aplica para adelantar la Gestión persuasiva y pre jurídica de recobros por mora e inconsistencias administrativas

2. Observación 2

¿Los habilitantes financieros pueden cumplirse tres de cuatro?

RESPUESTA:

En los términos habilitantes se especifica que se debe habilitar 4 de 4 indicadores para habilitar financieramente.

KONECTA

1. Observación 1

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. CLÁUSULA QUINTA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA:

Solicitamos agregar las siguientes:

1. Determinar que el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para el ingreso a los aplicativos de EL CONTRATANTE, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada.
2. Asignar a los asesores el usuario y contraseña en forma personal y con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, para garantizar que el acceso a los sistemas de información de EL CONTRATANTE o a los suministrados por este sea óptimo y adecuado para la correcta prestación del servicio. Así mismo, suspender o retirar los usuarios cuando así lo solicite EL CONTRATISTA.

3. EL CONTRATANTE se abstendrá de contratar personal de EL CONTRATISTA dentro de los dos (2) primeros años de vinculación entre dicho personal y EL CONTRATISTA, con el fin de no afectar el proceso de formación, entrenamiento y desarrollo del personal.
4. Gestionar (suministrar y retirar) los usuarios solicitados por EL CONTRATISTA para el acceso a los aplicativos propios.
5. Garantizar el licenciamiento de los aplicativos suministrados por EL CONTRATANTE.
6. Responder por cualquier reclamación que tenga origen en el contenido de la información entregada a EL CONTRATISTA, incluyendo las que se generen en razón del incumplimiento de las obligaciones que contempla la ley de habeas data y las que surjan del incumplimiento del régimen de protección del consumidor.
7. Garantizar que el envío de bases de datos a EL CONTRATISTA se haga a través de laSFTP proporcionada por EL CONTRATISTA o de un sistema propio que mantenga los niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad adecuados para el servicio cumpliendo con los parámetros de la ley 1581 de 2012.

RESPUESTA:

Estas observaciones ya están incluidas en los términos, que son parte integral del contrato a celebrar y en los formatos para la solicitud de usuarios de los aplicativos necesarios para la gestión.

2. Observación 2

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. CLÁUSULA SEXTA. - VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:

solicitamos adicionar las siguientes clausulas a la clausula 6:

FORMA DE PAGO:

MORA. En caso de mora en el pago de la factura, por parte de EL CONTRATANTE, se generarán intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, desde la fecha que surja el incumplimiento hasta el día en que efectivamente se realice el pago. EL CONTRATANTE asumirá todos los gastos generados por procesos de cobranza, ocasionados por incumplimiento en el pago de facturas.

EXIGIBILIDAD NIVELES DE SERVICIOS / PENALIZACIONES. El no pago de la factura, exime a EL CONTRATISTA de cualquier responsabilidad por la suspensión o cancelación de los servicios, así como del cumplimiento de los niveles de servicio o cualquier otra obligación derivada del contrato.

REVISIÓN DE PRECIOS. Si la normatividad aplicable a los servicios bajo la cual se presenta esta oferta o se suscribe el respectivo Contrato sufre cambios, adiciones o modificaciones, LAS PARTES acordarán la forma de asumir los costos y/o en las inversiones asociadas a la ejecución de los servicios, bien sea trasladando los costos y/o inversiones a las tarifas asociadas a los servicios o definiendo quien hace las inversiones.

REVISIÓN DE SOPORTES. EL CONTRATANTE no podrá tomarse más de tres (3) días calendario para revisar los soportes de las facturas ni más de cinco (5) días calendario para entregar el número de pedido que el CONTRATISTA debe citar en la factura, siempre que aplique. De acuerdo con lo anterior la factura deberá radicarse a más tardar el quinto (5) día del mes siguiente al de la prestación de los servicios

ERRORES DE FACTURACIÓN. Cuando se presenten errores aritméticos, tarifas incorrectas, cobro de conceptos no autorizados, servicios no prestados o conceptos incorrectos, se glosará la factura por el concepto y/o valor incorrecto. Se debe señalar claramente el valor y la razón por la cual se va a glosar. La factura en la parte no glosada seguirá su trámite normal de pago, manteniendo vigente su fecha de vencimiento.

RESPUESTA:

Esta observación ya tuvo respuesta en el documento de respuestas a las observaciones de los pretérminos.

3. Observación 3

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.
- RESPONSABILIDAD: solicitamos que esta clausula sea bilateral

RESPUESTA:

Esta observación ya tuvo respuesta en el documento de respuestas a las observaciones de los pretérminos.

4. Observación 4

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.
- INDEMNIDAD: solicitamos que esta clausula sea bilateral

RESPUESTA:

Esta observación ya tuvo respuesta en el documento de respuestas a las observaciones de los pretérminos.

5. Observación 5

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO: CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.
- LUGAR DE EJECUCIÓN: Si el domicilio social del proveedor no es Bogotá pero el proveedor tiene sedes operativas en Bogotá, ¿es esto suficiente para considerar el cumplimiento de esta clausula?

RESPUESTA:

Se aclara mediante adenda a los términos.

6. Observación 6

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.
- MULTAS. solicitamos se aclare cual de los 2 escenarios de multa es el aplicable al contrato

RESPUESTA:

Al ser un contrato con cuantía determinada, aplica la multa para los contratos cuantías determinadas.

7. Observación 7

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. -
CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: solicitamos que esta clausula sea bilateral:

RESPUESTA:

Esta observación ya tuvo respuesta en el documento de respuestas a las observaciones de los pretérminos.

8. Observación 8

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. por la naturaleza del servicio solicitamos adicionar dicha clausula así o contemplar una adicional en el contrato en caso de que no sea posible modificar dicha clausula:

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Las Partes acuerdan que para efectos del Contrato EL CONTRATANTE se entenderá como Responsable del Tratamiento y EL CONTRATISTA como Encargado del Tratamiento de las bases de datos personales suministradas por EL CONTRATANTE y utilizadas por EL CONTRATISTA para la prestación de los servicios objeto del Contrato, inclusive en los casos en los cuales EL CONTRATISTA es solicitado para actualizar o modificar dichas bases de datos. EL CONTRATANTE y EL

CONTRATISTA se obligan a cumplir con todas y cada una de las exigencias legales vigentes en temas de protección de datos personales.

EL CONTRATISTA se obliga a tratar los datos cumpliendo las políticas de tratamiento de datos personales fijada por EL CONTRATANTE, realizando el tratamiento de los datos de acuerdo con la finalidad que los titulares hayan autorizado y que le haya sido informada.

EL CONTRATANTE será quien garantice la legitimidad de las bases de datos personales que proporcione a EL CONTRATISTA, así como su mantenimiento y actualización permanente. EL CONTRATANTE certifica que los datos que figuran en las bases de datos entregadas a EL CONTRATISTA cuentan con las autorizaciones respectivas en la forma prevista en las disposiciones legales vigentes. EL CONTRATANTE certifica que cuenta con la prueba de la autorización de los Titulares de los datos entregados con ocasión del presente Contrato. En caso de peticiones, quejas o reclamos relacionados con los datos por parte del Titular, EL CONTRATISTA prestará colaboración a EL CONTRATANTE en aquellos asuntos que estén a su alcance para que EL CONTRATANTE pueda dar respuesta al titular dentro de los términos de Ley.

En el supuesto de incumplimiento por parte de EL CONTRATANTE (incluidos sus empleados y subcontratados) de sus obligaciones según lo establecido en la presente cláusula y de las derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, EL CONTRATANTE asumirá la total responsabilidad que pudiera irrogarse a EL CONTRATISTA como consecuencia de cualquier tipo de sanciones administrativas impuestas por las autoridades correspondientes, así como de los daños y perjuicios por procedimientos judiciales o extrajudiciales contra EL CONTRATISTA, incluidos en todos los casos gastos de abogado, cualquier otro profesional, costas procesales, tribunales de arbitramento, entre otros, considerándose asimismo causa específica de terminación anticipada del servicio en el cual presente el incumplimiento, por parte de EL CONTRATANTE.

RESPUESTA:

Esta observación ya tuvo respuesta en el documento de respuestas a las observaciones de los pretérminos.

9. Observación 9

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. - AUDITORÍAS: solicitamos agregar que las auditorias sean avisadas al contratista con por lo menos 5 días hábiles de anticipación.

RESPUESTA:

Esta observación ya tuvo respuesta en el documento de respuestas a las observaciones de los pretérminos.

10. Observación 10

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. CLÁUSULA TRIGÉSIMA. - REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE: Solicitamos incorporar el modelo de contrato de transmisión de datos personales que convierta a positiva en encargado de los datos entregados por el proveedor, especialmente los relacionados en las hojas de vida. lo anterior conforme a la ley de protección de datos

RESPUESTA:

No se accede a la petición. Lo anterior debido a que ya se encuentra contemplada la protección de los datos personales dentro de las cláusulas del contrato a celebrar.

11. Observación 11



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

ANEXO No 8. MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO. clausulas adicionales: solicitamos incluir la siguiente clausula al contrato:

LEGISLACIÓN PROPIA DEL CONTRATANTE. Es obligación de EL CONTRATANTE informar con precisión y dar instrucciones exactas a EL CONTRATISTA sobre la normatividad propia de su objeto social surja durante la ejecución del contrato y que le sea aplicable a los servicios y sobre la interpretación que de la misma haga EL CONTRATANTE.

RESPUESTA:

Esta observación ya tuvo respuesta en el documento de respuestas a las observaciones de los pretérminos.

12. Observación 12

Grabaciones. Es posible contar con un 99.5% de grabaciones de voz?

RESPUESTA:

En cualquier momento Positiva podrá solicitar la prueba de alguna de las gestiones adelantadas para dar respuesta a casos específicos, entre ellas se podrá requerir la grabación de una llamada.

13. Observación 13

Grabaciones. Se requiere grabación de Pantalla ? En caso de ser positivo, en que Porcentaje?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

14. Observación 14

Grabaciones. Qué etiquetado deben tener las grabaciones ?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

15. Observación 15

Grabaciones. Es posible que las grabaciones de las llamadas estén en la nube (AWS) ?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

16. Observación 16

1.8 PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN. ¿Nos podrian entregar el Ratio de gestiones por asesor?

RESPUESTA:

No tenemos a disposición esta información, pero esto dependerá del dimensionamiento de recurso humano que defina el oferente a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual.

17. Observación 17

1.8. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN. ¿Cantidad de gestiones que se entregaran para el servicio blending de cobro y mora?



RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento técnico que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

18. Observación 18

1.8. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN. ¿Cantidad de gestiones que se entregaran para el servicio de PQR?

RESPUESTA:

Esto dependerá de las PQRS que se reciban en nuestros medios de contacto y a su vez dependerá de las campañas para cada proceso que diseñe el oferente a quien se le adjudique el contrato.

19. Observación 19

1.8. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN. Por favor compartir % de tasa de recuperación

RESPUESTA:

Esto dependerá de la gestión que realice el oferente a quien se le adjudique el contrato, actualmente para la gestión persuasiva y pre- jurídica de cobro de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes, se espera un cierre mensual de cartera mayor al 3% del valor asignado al corte del respectivo informe, incluyendo cierres por recuperación o normalización.

20. Observación 20

1.8. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN. Por favor confirmar % de distribución de la cartera, que porcentaje se comisiona al 7% y cual al 3%?

RESPUESTA:

Estas cifras no están disponibles, se debe tener en cuenta que en la cartera de riesgos laborales influyen varios factores o novedades que determinaran si esos aportes son objeto de normalización y por cual tipificación.

21. Observación 21

1.8. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN. Por favor confirmar AHT del Back Office y del servicio blending de cobro y mora.

RESPUESTA:

No tenemos a disposición esta información, pero esto dependerá del dimensionamiento de recurso humano que defina el oferente a quien se le adjudique el contrato para poder cumplir con el objeto contractual.

22. Observación 22

1.8. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN. El porcentaje de comision es sobre el saldo o sobre el total de deuda?

RESPUESTA:

Esto se aclara en el numeral 1.8 y 2.5 de los términos

23. Observación 23



POSITIVA

COMPANÍA DE SEGUROS

OFERTA ECONÓMICA (ASPECTO COMPARATIVO CALIFICABLE – FACTOR PONDERABLE). Podría confirmar si los \$ 26,631,957,136 corresponden a 5 meses de gestión o hacen referencia a un promedio mensual?

RESPUESTA:

En los términos se indica claramente que es el promedio de cartera asignada en los últimos meses para la gestión persuasiva y pre jurídica de cobro de aportes a riesgos laborales en mora o con inexactitudes.

24. Observación 24

Valores del Servicio. Podría confirmar el promedio Alistamiento procesos pre jurídicos por recobros y Alistamiento procesos pre jurídicos por recobros que ha tenido con esta cartera mencionada mensualmente?

RESPUESTA:

Esto dependerá de la gestión que realice el oferente a quien se le adjudique el contrato.

25. Observación 25

Valores del Servicio. Podría confirmar el promedio caso no viable de recobro que ha tenido con esta cartera mencionada mensualmente?

RESPUESTA:

Esto dependerá de las políticas definidas por el comité de cartera y recobros de la compañía y de la gestión que realice el oferente a quien se le adjudique el contrato.

26. Observación 26

Valores del Servicio. Podría confirmar el promedio registro para generar estado de cuenta de saldos en mora o inexactos que ha tenido con esta cartera mencionada mensualmente?

RESPUESTA:

No hay cifras que se puedan promediar, ya que depende de cada deudor que se analice y de la cantidad de periodos y trabajadores que deban validar

27. Observación 27

Valores del Servicio. Podría confirmar el promedio la cantidad de PQR gestionada que ha tenido con esta cartera mencionada mensualmente?

RESPUESTA:

En el último año se recibieron a través de los medios de contacto de Positiva, sin tener en cuenta los que recibe directamente cada proveedor en sus medios de contacto, un aproximado de 22.500 PQRS.

El 80% aproximadamente corresponden a PQRS originados por el envío de comunicaciones por correo electrónico certificado (básicamente constitución en mora) en las que ese valor ya está incluido en la tarifa que se debe proponer para el "Envío de comunicaciones por correo electrónico certificado, implica Front y Back Office".

El 20% restante, se originan en los otros procesos y es sobre el cual se debe hacer una propuesta económica "Valor por PQR gestionada".

28. Observación 28

General. Podría confirmarnos la duración del entrenamiento Inicial de los agentes (Ejemplo 10 días, 15 días etc)

RESPUESTA:





POSITIVA

COMPANÍA DE SEGUROS

Esta observación ya tuvo respuesta en el documento de respuestas a las observaciones de los pretérminos.

29. Observación 29

General. Podría confirmarnos cual es la proporción de llamadas de entrada frente a la gestión de salida (Ejemplo un 10%, 15% etc)

RESPUESTA:

Esto dependerá de la gestión que realice el oferente a quien se le adjudique el contrato.

30. Observación 30

General. Actualmente los agentes con los que gestiona la línea realizan todos los procesos desde la cartera hasta el alistamiento de documentos?

RESPUESTA:

Esto será decisión del oferente a quien se le adjudique el contrato dentro del dimensionamiento de recurso humano que defina para poder cumplir con el objeto contractual.

31. Observación 31

General. Es correcto afirmar que el Software de administración de cartera será provisto por el proveedor? O este será provisto por Positiva?

RESPUESTA:

Los usuarios para acceder al administrador de cartera en el cual se deben cargar las gestiones de cada caso, serán provistos por Positiva.

32. Observación 32

General. Actualmente se realiza envío de cartas físicas? Este estará a cargo de positiva o a cargo del proveedor? En caso que sea el proveedor confirmar cual es el promedio de envío acorde a la cartera?

RESPUESTA:

Es posible que en la etapa pre jurídica se deban hacer algunos envíos físicos (Citaciones, Avisos, respuestas a recursos) los cuales estarán a cargo de Positiva.

Si en la etapa persuasiva el oferente a quien se le adjudique el contrato, decide enviar cartas físicas para descartar todas las opciones de contacto con un deudor, estará a cargo del proveedor, aunque se podrían hacer envíos desde Positiva para casos especiales.

