

## OBSERVACIONES INVITACIÓN ABIERTA 002-2022

### RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS:

“LA PREVISORA S.A. requiere contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía”

**Agradecemos a todos los oferentes por sus observaciones y a continuación daremos respuesta o aclaraciones a los mismos.**

#### **I. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA AGS AMERICAS**

**Observación:** Revisando el documento de condiciones de forma muy general, evidenciamos que el plazo para presentar observaciones se cierra en tan solo tres días hábiles (lunes 07 febrero). Acudimos a su amable comprensión el poder ampliar dicho plazo toda vez que es un tiempo realmente corto para tener el análisis adecuado a profundidad de todas las características y los requerimientos del proyecto, teniendo en cuenta su gran alcance, impacto e importancia para ambas partes.

**Respuesta:** Su solicitud no será atendida. En el numeral 1.20 Cronograma de la invitación abierta, se indica el plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas, que era el 7 de febrero de 2022.

#### **II. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR RGC**

##### **1.**

**Observación:** Se requiere conocer las cifras actualizadas en cantidades y valores de reclamaciones procesadas los últimos dos años para los ramos SOAT y AP por proceso y coberturas (Auditoria, respuesta a objeción). Lo anterior teniendo en cuenta que en la presente invitación no vienen indicadas. Igualmente se requiere conocer en cantidad y valor de facturas pendientes de conciliación histórica.

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, adjuntamos las reclamaciones recibidas por mes de Soat y AP, por tipo de reclamación (N, R y C).

Reclamaciones de Soat

Mes	C	N	R	Total	% C	% N	% R	Total
ene-20	1,267	22,695	15,021	38,983	3.25%	58.22%	38.53%	100.00%
feb-20	1,524	22,308	14,491	38,323	3.98%	58.21%	37.81%	100.00%
mar-20	857	18,362	13,121	32,340	2.65%	56.78%	40.57%	100.00%
abr-20	1,082	14,183	10,602	25,867	4.18%	54.83%	40.99%	100.00%
may-20	999	14,543	13,781	29,323	3.41%	49.60%	47.00%	100.00%
jun-20	1,323	12,491	12,573	26,387	5.01%	47.34%	47.65%	100.00%
jul-20	1,870	12,744	14,301	28,915	6.47%	44.07%	49.46%	100.00%
ago-20	1,486	11,342	10,962	23,790	6.25%	47.68%	46.08%	100.00%
sep-20	1,703	12,393	10,155	24,251	7.02%	51.10%	41.87%	100.00%
oct-20	2,829	13,308	10,409	26,546	10.66%	50.13%	39.21%	100.00%
nov-20	2,316	12,844	10,256	25,416	9.11%	50.54%	40.35%	100.00%
dic-20	2,477	15,382	11,139	28,998	8.54%	53.05%	38.41%	100.00%
ene-21	2,370	15,127	8,786	26,283	9.02%	57.55%	33.43%	100.00%
feb-21	2,477	16,436	11,497	30,410	8.15%	54.05%	37.81%	100.00%
mar-21	4,657	18,781	9,112	32,550	14.31%	57.70%	27.99%	100.00%
abr-21	3,857	20,073	10,123	34,053	11.33%	58.95%	29.73%	100.00%
may-21	4,817	18,693	8,492	32,002	15.05%	58.41%	26.54%	100.00%
jun-21	3,057	23,161	9,944	36,162	8.45%	64.05%	27.50%	100.00%
jul-21	2,252	23,739	13,351	39,342	5.72%	60.34%	33.94%	100.00%
ago-21	3,716	25,852	13,619	43,187	8.60%	59.86%	31.53%	100.00%
sep-21	1,920	27,474	13,158	42,552	4.51%	64.57%	30.92%	100.00%
oct-21	2,549	25,509	12,354	40,412	6.31%	63.12%	30.57%	100.00%
nov-21	1,888	31,029	12,970	45,887	4.11%	67.62%	28.27%	100.00%
dic-21	2,101	32,953	14,116	49,170	4.27%	67.02%	28.71%	100.00%
ene-22	895	25,672	14,926	41,493	2.16%	61.87%	35.97%	100.00%

#### Reclamaciones de AP

Mes	C	N	R	Total	% C	% N	% R	Total
ene-20	16	406	189	611	2.62%	66.45%	30.93%	100.00%
feb-20	7	402	210	619	1.13%	64.94%	33.93%	100.00%
mar-20	30	380	183	593	5.06%	64.08%	30.86%	100.00%
abr-20	9	289	152	450	2.00%	64.22%	33.78%	100.00%
may-20	25	248	141	414	6.04%	59.90%	34.06%	100.00%
jun-20	12	158	100	270	4.44%	58.52%	37.04%	100.00%
jul-20	21	100	143	264	7.95%	37.88%	54.17%	100.00%
ago-20	22	73	87	182	12.09%	40.11%	47.80%	100.00%
sep-20	50	72	115	237	21.10%	30.38%	48.52%	100.00%
oct-20	17	58	55	130	13.08%	44.62%	42.31%	100.00%
nov-20	32	51	74	157	20.38%	32.48%	47.13%	100.00%
dic-20	20	33	36	89	22.47%	37.08%	40.45%	100.00%
ene-21	67	52	73	192	34.90%	27.08%	38.02%	100.00%
feb-21	45	30	24	99	45.45%	30.30%	24.24%	100.00%
mar-21	144	89	44	277	51.99%	32.13%	15.88%	100.00%
abr-21	51	117	30	198	25.76%	59.09%	15.15%	100.00%
may-21	52	46	120	218	23.85%	21.10%	55.05%	100.00%
jun-21	10	164	20	194	5.15%	84.54%	10.31%	100.00%
jul-21	4	84	39	127	3.15%	66.14%	30.71%	100.00%
ago-21	6	94	54	154	3.90%	61.04%	35.06%	100.00%
sep-21	13	102	34	149	8.72%	68.46%	22.82%	100.00%
oct-21	17	93	25	135	12.59%	68.89%	18.52%	100.00%
nov-21	6	118	30	154	3.90%	76.62%	19.48%	100.00%
dic-21	4	135	33	172	2.33%	78.49%	19.19%	100.00%
ene-22	0	39	18	57	0.00%	68.42%	31.58%	100.00%

### Información por amparo Soat:

Amparo - SOAT	2020	2021	Total general	%
Gastos Medicos, Quirurgicos, Farmaceuticos y Hospi	320,691	400,620	721,311	90.03%
Gastos de Transporte y Movilizacion de Victimas	25,387	46,001	71,388	8.91%
Incapacidad Permanente	1,888	3,336	5,224	0.65%
Muerte de la Victima	1,173	2,053	3,226	0.40%
<b>Total general</b>	<b>349,139</b>	<b>452,010</b>	<b>801,149</b>	<b>100.00%</b>

### Información por amparo AP:

Amparos - AP	2020	2021	Total general	%
GASTOS MEDICOS POR ACCIDENTE	3,764	1,928	5,692	93.54%
MUERTE ACCIDENTAL - AP	49	33	82	1.35%
GASTOS DE TRASLADO	76	8	84	1.38%
AUXILIO FUNERARIO	33	21	54	0.89%
MUERTE NATURAL	13	27	40	0.66%
MUERTE POR CUALQUIER CAUSA	18	8	26	0.43%
GASTOS FUNERARIOS	10	10	20	0.33%
SUBSIDIO EDUCATIVO POR DESEMPLEO DE LOS PADRES Y E	20		20	0.33%
RENTA DIARIA POR INCAPACIDAD TEMPORAL	7	10	17	0.28%
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	5	8	13	0.21%
REHABILITACION INTEGRAL	7	2	9	0.15%
AUXILIO EDUCATIVO COLEGIOS	2	4	6	0.10%
ENFERMEDADES AMPARADAS	5	1	6	0.10%
BONO CANASTA POR FALLECIMIENTO		6	6	0.10%
ENFERMEDADES GRAVES	3	1	4	0.07%
DESMEMBRACION, INVALIDEZ PERMANENTE - AP	1	1	2	0.03%
ADICIONALES AL BASICO		1	1	0.02%
AUXILIO FUNERARIO (MUERTE ACCIDENTAL)	1		1	0.02%
AUXILIO FUNERARIO (MUERTE NATURAL)	1		1	0.02%
RIESGOS BIOLOGICOS	1		1	0.02%
<b>Total general</b>	<b>4,016</b>	<b>2,069</b>	<b>6,085</b>	<b>100.00%</b>

## 2. 1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACION ABIERTA

**Observación:** Para el numeral 1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA, solicitamos considerar ampliar el plazo para la presentación de la oferta, teniendo en cuenta el alcance y requisitos del proceso, para lo cual se necesita mayor tiempo.

**Respuesta:** Nos permitimos aclarar que la misma será tenida en cuenta y se modificada en el numeral 1.20. "CRONOGRAMA DE LA INVITACION ABIERTA" en Adenda N°3.

## 3. 1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

**Observación:** En relación con el numeral 1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO, sobre el Anexo 2 Tabla de correctivos, indicar desde que momento aplican los descuentos relacionados en la tabla (existe un periodo de transición) y cuáles son las instancias de definición de la inconformidad. Dar claridad a la aplicación del cálculo para los aspectos número 1 y 4, y si los mismos por incumplimiento

de los dos aspectos, se suman para su respectivo descuento de la factura. Solicitamos se revise y se redefina el correctivo por el aspecto número 8, incumplimiento en las horas de auditoria concurrente, donde se incluyen aun las adicionales ofrecidas por el Proveedor, considerando que el descuento del 25% sobre cada hora no ejecutada, corresponden a un alto valor. Sugerimos no tener en cuenta el incumplimiento para las horas adicionales.

**Respuesta:** Sobre las diferentes solicitudes:

- Momento de inicio de aplicación de la tabla de correctivos. Esta solicitud será atendida mediante adenda No 03. Sin embargo, es necesario aclarar que el servicio que se está contratando es la atención de reclamaciones de Soat y AP, que se rigen por el contrato de seguro y otras normas establecidas y sobre la cual se debe dar cumplimiento estricto a la definición de las reclamaciones dentro de los términos de ley.
- Instancias de definición de la inconformidad. En el proceso de conciliación mensual de la prestación del servicio, realizado entre el área que realiza la supervisión del contrato de la Compañía y el proponente seleccionado, se llevará a cabo la validación de la aplicación de la aplicación de los ANS de la tabla de correctivos descritos en el Anexo N. 2.
- Claridad a la aplicación del cálculo de los aspectos N. 1 y 4. De acuerdo con lo indicado en el Anexo N2. Tabla de correctivo columna Cálculo del correctivo, a continuación se ilustra cómo sería la aplicación de los correctivos N.1 y 4.

Descripción del ejemplo de liquidación del Correctivo N. 1	
Detalle	Valores
Tarifa total	\$ 25,349
1/8 de la tarifa	\$ 3,169
Cantidad de reclamaciones definidas en el mes (se incluyen N, R y C)	40,000
Tiempo para la definición de la reclamación. (días calendario)	19
2% de margen de tolerancia	800
Total reclamaciones por fuera de tiempo	900
Dos días de mora por cada reclamación	1,800
Aplicación del ANS. Si el proveedor supera el 2% se aplicará el ANS total de reclamaciones por días de demora por 1/8 de la tarifa	\$ 5,703,525

Descripción del ejemplo de liquidación del Correctivo N. 4	
Detalle	Valores
Tarifa total	\$ 25,349
1/16 de la tarifa	\$ 1,584
Cantidad de reclamaciones definidas en el mes (se incluyen N, R y C) con objeción por documentos.	20,000
Tiempo para la definición de la reclamación con objeción por documentos (días calendario)	7
2% de margen de tolerancia	400
Total reclamaciones por fuera de tiempo	500
Aplicación del ANS. Si el proveedor supera el 2% se aplicará el ANS total de reclamaciones por 1/16 de la tarifa	\$ 792,156

Se aclara que los dos correctivos son independientes y se deben sumar para aplicar el descuento.

- Revisión y redefinición del correctivo por el aspecto número 8. Es importante indicar que, dentro del documento de condiciones finales, las horas adicionales ofrecidas por los proponentes otorgan unos puntos importantes en la selección del proveedor. Es por ello que se debe garantizar que en la ejecución del contrato se cumpla con lo ofrecido y para ello existe el ANS. Por lo tanto, su solicitud no será tenida en cuenta.

#### 4. 1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

**Observación:** Para los numerales 1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y 1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, Solicitamos considerar incluir en las condiciones del proceso un pago en calidad de

anticipo, el cual puede corresponder a tres (3) meses de operación, teniendo en cuenta el alto esfuerzo requerido para su implantación y al flujo de caja requerido por el proveedor seleccionado.

**Respuesta:** De manera respetuosa informamos que su observación no será tenida en cuenta e informarle que en el numeral 1.4 Forma de pago, se estableció el pago por integraciones, migración y desarrollo.

#### 5. 3.2.2 CAPACIDAD FINANCIERA

**Observación:** En el numeral 3.2.2. Indicadores que se deben acreditar, se solicita evaluar la disminución de los porcentajes solicitados para el Capital de trabajo a un 7% y Patrimonio total a un 6%, más aún cuando para nuestra compañía y en la participación del toque de mercado, La Previsora Seguros nos solicitó para el pasado 5. 24 de noviembre de 2021 nuestros estados financieros, los cuales fueron aportados y conocidos por su compañía para el 25 de noviembre de 2021.

**Respuesta:** Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago del contrato y plazo de ejecución del contrato del documento de condiciones definitivas, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantienen los definidos inicialmente. Sin embargo, con el fin de brindar posibilidades a los oferentes para la presentación de su propuesta, mediante adenda No 03 se habilitará la opción para los proponentes que cuenten con la información financiera a cierre del 2021, debidamente certificada, dictaminada y con notas, podrán adjuntarla para efectos de realizar la evaluación de la capacidad financiera. De igual forma, se recalca que para el presente proceso de contratación se acepta la presentación de uniones temporales y/o consorcios.

#### 6. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

**Observación:** En el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE donde se requiere acreditar por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso, solicitamos se aclare si en caso de tener las certificaciones de experiencia en forma separada, por ejemplo una certificación para SOAT y otras dos para Accidentes personales ¿cada tipo de experiencia

se debe certificar por 10 años, o se puede presentar 7 años en AP y 3 en SOAT para completar los 10 años?

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que el total de las indemnizaciones de Soat y AP, el ramo Soat representa el 99% de la operación, que este ramo lleva en el mercado más de 30 años y que la normatividad relacionada con el proceso de reclamaciones se ha actualizado a través del tiempo, es necesario para la Previsora contar con un proveedor con la experiencia, trayectoria y solidez tecnológica que le permita garantizar y mantener el proceso que en la actualidad se lleva a cabo.

Considerando lo anterior, se requiere que particularmente para el ramo de Soat se cuente como mínimo con el 90% y hasta máximo el 95% de la experiencia mínima requerida para la propuesta (10 años). Su solicitud será atendida mediante adenda N.3.

### 7. 3.3.2 RECURSO HUMANO

**Observación:** Para el numeral 3.3.2 RECURSO HUMANO, se solicita no incluir los listados del personal que laborará en caso de ser adjudicados, dado que este personal se contrata posterior a la adjudicación.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N.3.

Es importante indicar que se mantiene lo indicado en el numeral 3.3.2 "RECURSO HUMANO": **EL PROPONENTE** debe aportar las hojas de vida con soportes completos del gerente del proyecto, directores y/o coordinadores..."

### 8. 3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO

**Observación:** Para el numeral 3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO, solicitamos reconsiderar la experiencia mínima del personal indicada en el anexo 9 (Personal mínimo requerido), así:

- a. Coordinadores técnicos propuesta de 2 años de experiencia mínima
- b. Gestión documental propuesta de 1 año de experiencia mínima
- c. Radicadores propuesta de 1 año de experiencia mínima
- d. Analistas técnicos propuesta de 1 años de experiencia mínima
- e. Analistas telefónicos propuesta de 1 año de experiencia mínima
- f. Gerente de Tecnología propuesta de 3 años de experiencia mínima
- g. Analistas funcionales propuesta de 2 años de experiencia mínima
- h. Tecnología (soporte, BD, Infraestructura, analista BI, Desarrollo) Propuesta de 2 años de experiencia mínima
- i. Analistas de datos Propuesta de 2 años de experiencia mínima
- j. Medico auditor propuesta de 2 años de experiencia mínima
- k. Médicos auditores (Presencial) propuesta 2 años de experiencia mínima

- l. Auditor odontólogo propuesta de 2 años de experiencia mínima
- m. Enfermero jefe propuesta de 2 años de experiencia mínima
- n. Auxiliar de enfermería propuesta de 1 años de experiencia mínima
- o. Analista de cartera propuesta de 1 año de experiencia mínima
- p. Líder jurídico-propuesta de 1 años de experiencia mínima

**Respuesta:** De acuerdo con la revisión de su solicitud y la necesidad de LA PREVISORA S.A se realizará la modificación parcial de algunos perfiles mediante Adenda No 03.

#### **9. 3.3.6 RECEPCION Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES**

**Observación:** En el numeral 3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, se da a entender que existe un segundo proveedor que se va a hacer cargo de todo lo referente a la radicación de las reclamaciones. Por favor precisar si el proceso incluye la recepción de las radicaciones y posterior auditoría o si se plantean la existencia de 2 proveedores diferentes: uno para la radicación y grabación de los datos de las reclamaciones y otro para elaborar la auditoría de la reclamación. En caso de existir un proveedor adicional en el proceso de radicación inicial, indicar como se entregan los tipos documentales digitalizados al proveedor de auditoría.

**Respuesta:** De acuerdo con lo indicado en el documento final de condiciones en el numeral 3.3.6 "Recepción y gestión documental de las reclamaciones" indica que existe un proveedor de gestión documental y se hace referencia a los procesos que adelantará este proveedor.

Con relación al proceso de entrega de los tipos documentales digitalizados, esta información será compartida con el proponente seleccionado.

#### **10. 3.3.6 RECEPCION Y GESTION DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES**

**Observación:** el numeral 3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, solicitamos considerar si es posible que el proveedor de auditoria seleccionado, reciba directamente las reclamaciones por parte de los prestadores de servicios de salud para optimizar el proceso de radicación y trazabilidad de las reclamaciones?

**Respuesta:** En la actualidad el proceso se encuentra definido conforme a lo descrito en este numeral por lo que no se acepta esta solicitud.

#### **11. 3.3.6 RECEPCION Y GESTION DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES**

**Observación:** En el numeral 3.3.6. RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, Se puede suministrar un flujo detallado de las actividades (secuencia y actores que intervienen) de las integraciones con OnBase y en dado caso con el otro proveedor que realizaría el proceso de radicación.

**Respuesta:** De acuerdo con lo solicitud realizada, toda la información de carácter tecnológico donde se incluyen las diferentes integraciones se encuentra publicadas en los anexos relacionados con anexos tecnológicos. Adicionalmente, es importante a aclarar que el proceso de radicación de las reclamaciones que afectan a los ramos de Soat y AP, debe ser realizado por el proponente seleccionado.

Con relación al flujo de actividades será entregado al proponente seleccionado. **3.3.8 GESTIÓN DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y TRATAMIENTO ANTIFRAUDE**

**Observación:** Para el numeral 3.3.8 GESTIÓN DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y TRATAMIENTO ANTIFRAUDE, se solicita que el PROPONENTE debe contar con un módulo de gestión de todo el proceso de detección y tratamiento de las señales de alerta, se solicita que se considere homologar a la implementación de las funcionalidades que hacen parte de la plataforma del Proveedor y que se garantice los controles efectivos.

**Respuesta:** Para este caso, se debe discriminar claramente todos los controles para prevención, detección y tratamiento antifraude que se encuentran definidos en el sistema del proponente y a qué situación de fraude se apunta con cada control relacionado en la propuesta.

### **12. 3.3.9 AUDITORIA MEDICA, TECNICA Y JURIDICA**

**Observación:** En el numeral 3.3.9 AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA, Se solicita evaluar los tiempos definidos en la invitación para los siguientes procesos:

- a. Avisos de reserva y constitución los últimos 5 días del mes 1 día, en el cual se propone que sean 2 días por procesos operativos realizados al interior del proveedor.
- b. Generación y remisión de estadísticas, informes e indicadores: dentro de los 5 días hábiles siguientes a la finalización del mes. Se propone que estos informes sean entregados posterior a la gestión de tramite integral realizada al 100% de las reclamaciones recibidas en el mes inmediatamente anterior, gestión que sería entregada sobre el día 20 de cada mes, sin desconocer el seguimiento en tiempo real de la operación desde los paneles de control de nuestra plataforma tecnología que puede realizar La Previsora.
- c. Administración de los RIPS, se propone que esta información sea entregada a la Previsora el día 10 de cada mes, teniendo en cuenta proceso de gestión operativa realizada a la totalidad de los soportes recibidos a corte del último día del mes inmediatamente anterior.
- d. Atención de requerimientos para dar respuesta a entes de control internos o externos, Se propone que las solicitudes correspondientes a defensor del cliente y procesos jurídicos sean manejadas a 3 días hábiles. Lo anterior teniendo en cuenta el sustento y soporte que debe ser construido por los equipos jurídicos como respuesta.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

### **13. 3.4.3 CANAL DE COMUNICACIÓN**

**Observación:** En el numeral 3.4.3. CANAL DE COMUNICACIÓN, se mencionan los requerimientos de los canales de comunicación bajo el funcionamiento de una comunicación tipo cliente servidor. ¿cuáles serían las consideraciones de este capítulo cuando la herramienta sobre el cual se ejecuta el proceso está en la nube?

**Respuesta:** Cuando la herramienta y/o infraestructura está en la nube, la comunicación se debe realizar mediante VPN de sitio a sitio o al uso de una conexión privada entre el proveedor de nube y la infraestructura local, dependiendo las opciones del proveedor, que permita que la información transferida desde y hacia **EL PROPONENTE** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello

canales y protocolos de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio provisto así lo requiera (encriptación y cifrado de contenido, entre otros).

Cuando la herramienta y/o infraestructura de EL PROPONENTE se encuentre en la nube, deberá cumplir con los lineamientos y consideraciones del Capítulo. VI - Reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube, Título I - Aspectos generales, Parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) de la Superintendencia Financiera de Colombia y de las normas o lineamientos adicionales que sobre el particular se emitan. Su solicitud será atendida mediante adenda N.3.

#### **14. 1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO Y 1.6 PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO**

**Observación:** Para los numerales 1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y 1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, Solicitamos considerar incluir en las condiciones del proceso un pago en calidad de anticipo, el cual puede corresponder a tres (3) meses de operación, teniendo en cuenta el alto esfuerzo requerido para su implantación y al flujo de caja requerido por proveedor seleccionado.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud. En el numeral 1.4 Forma de pago, se estableció el pago por integraciones, migración y desarrollo.

### **III. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA BELISARIO VELÁSQUEZ & ASOCIADOS S.A.S**

#### **1. OBJETO CONTRACTUAL**

**Observación:** Solicitud y/o Petición: De forma atenta y respetuosa se solicita a la PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS (en adelante "PREVISORA") modificar el objeto del contrato, el cual está de la siguiente forma:

"LA PREVISORA S.A. requiere contratar la auditoria concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito –SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía"

Con el fin de que sea redactado como se expone a continuación:

"LA PREVISORA S.A. requiere contratar la auditoria, médica, técnica, documental y/o jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito–SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía"

#### **JUSTIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN**

Cuando se utiliza únicamente "y" dentro del objeto a contratar, se limita la participación de los proponentes, pues se toma en cuenta un campo único y específico que resulta excluyente para aquellos proponentes que sí cuentan con experiencia en auditorias y pueden ser aptos y competitivos para participar en el proceso de selección. Lo cual, se tornaría en una designación del proponente que ha venido ejecutando el contrato y que es el único que cuenta con las especificaciones del objeto perpetuando la ejecución del contrato al mismo y no garantizando una selección, pues al ser tan

especifico su objeto, deja de lado la capacidad de ejecución y cumplimiento que puedan tener proponentes con experiencia en el mercado.

Al respecto, los principios de la contratación buscan que, dentro del proceso, se establezcan reglas objetivas y justas que garanticen a los proponentes la igualdad y oportunidad para presentarse dentro de procesos de licitaciones abiertas. En esa medida, modificar el objeto del contrato, permitiría la inclusión en el proceso de proponentes que cuenten con alta experiencia en auditorías.

Ésta modificación no alteraría la necesidad de PREVISORA y tampoco afectaría el proceso, contrario de ello, aseguraría mayor competitividad en el mercado y ofrecería mayor campo de selección del proponente a PREVISORA, el cual sea bajo criterios objetivos e inclusivos, más competitivo para satisfacer la necesidad a contratar y, el mismo modo, se garantiza al proponente que exista una verdadera selección y no una designación por la especificidad que reza el objeto.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud, teniendo en cuenta que el servicio técnico y especializado que se está invitando a contratar, como lo es la "auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito–SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía" requiere de la experiencia de un proveedor que garantice la ejecución de todas la actividades descritas dentro del objeto contractual, con personal calificado, con énfasis en la rama de la salud, soportadas por herramientas tecnológicas que permitan atender el volumen de la operación con calidad y oportunidad, y que esté relacionado con la atención de las reclamaciones que afecten los coberturas de las pólizas de Soat y Accidentes personales.; no es opcional la realización de la auditoría desde el punto de vista jurídico, o documental, o concurrente o técnico o médico. Todos estos aspectos son los que componen el servicio que se debe ofrecer por los proponentes y sobre el cual deben demostrar su experiencia, calidad y capacidad para ejecutar esta operación.

El 90% de la operación corresponde a la atención de reclamaciones que afectan el amparo de gastos médicos de las pólizas de Soat y accidentes personales, por lo que se requiere todo lo anteriormente indicado.

El objeto del contrato tiene unos elementos dentro de los cuales está el ser preciso, el cual es proporcional a los requisitos y especificaciones que se exigen en esta invitación y consecuente con la necesidad de la Compañía.

## **2. 3.2.2 REQUISITOS HABILITANTES**

**Observación:** Solicitud y/o petición: Se solicita de manera respetuosa a PREVISORA modificar el numeral 3.2.2 de los Requisitos habilitantes para participar en el proceso de contratación relacionado con el Nivel de endeudamiento de la siguiente manera:

"2. Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): menor o igual al 50%

### **JUSTIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN No. 1**

Esta solicitud tiene fundamento en puntos que resultan de vital importancia. En primer lugar, debe tenerse en cuenta que, a mayor índice de endeudamiento, menor existencia de liquidez y, por ende, mayor riesgo en la efectiva ejecución del contrato por parte del proponente.

Lo anterior, basado en que técnicamente hablando el índice de endeudamiento refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de una Compañía, por lo tanto, mientras más alto sea este índice, mayor es el apalancamiento financiero del proponente; en otras palabras, éste índice refleja qué tan comprometidos se encuentran los activos del proponente y la capacidad con la que cuenta para el pago de sus obligaciones, por lo tanto, si el índice de endeudamiento es alto, el riesgo financiero es directamente proporcional.

Desde la perspectiva financiera, un índice mayor al 50% implica que una Compañía se encuentre en riesgo significativo de no cumplir con el objeto de un contrato, dado que al no tener los recursos suficientes para cumplir sus obligaciones de corto plazo o con sus pasivos (riesgo de crédito) deberá acudir a solicitar anticipos para la ejecución de proyectos, en el caso particular, del proceso, lo que terminaría implicando que PREVISORA asuma el riesgo de liquidez del proponente que cuenta con un nivel de endeudamiento tan alto.

Dentro de cualquier proceso de licitación abierta, uno de los propósitos de evaluar las dimensiones de liquidez y endeudamiento como requisito habilitante de proponente, es en aras de que se certifique que los proponentes cumplen con características financieras mínimas para así garantizar la ejecución efectiva, integral y satisfactoria del objeto a contratar.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que la Superintendencia de Sociedades en su informe oficial de Información Financiera de varias empresas del país con corte a treinta y uno (31) de diciembre de 2020 cuyo objetivo es ponderar información empresarial (de 9.000 empresas colombianas) para identificar la tendencia del estado de situación financiera en cuanto activos, pasivos, patrimonio, ingresos operacionales, rentabilidad, entre otros indicadores financieros, señala claramente que la razón de endeudamiento de la mayoría del sector empresarial colombiano es del 46%, motivo por el cual establecer un índice de endeudamiento sobre el 75% representa un indicador que está por fuera del promedio oficial del mercado.

Así las cosas, es de suma importancia que se tenga en cuenta el índice del mercado para establecer el índice de endeudamiento como requisito habilitante y para efectos de que no resulte excluyente la modificación solicitada, resulta razonable establecer que el nivel de endeudamiento con el cual cuente el proponente oscile entre porcentajes iguales o inferiores al 45% o incluso al 50%.

**Respuesta:** Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago del contrato y plazo de ejecución del contrato del documento de condiciones definitivas, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento,

patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantienen los definidos inicialmente. Sin embargo, con el fin de brindar posibilidades a los oferentes para la presentación de su propuesta, mediante adenda No 03 se habilitará la opción para los proponentes que cuenten con la información financiera a cierre del 2021, debidamente certificada, dictaminada y con notas, podrán adjuntarla para efectos de realizar la evaluación de la capacidad financiera. De igual forma, se recalca que para el presente proceso de contratación se acepta la presentación de uniones temporales y/o consorcios.

### **3. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE**

**Observación:** Solicitud y/o petición: De manera atenta, se solicita a PREVISORA modificar el numeral 3.3.1 del documento de condiciones definitivas, correspondiente a la Experiencia técnica habilitante del proponente el cual indica:

EL PROPONENTE deberá presentar máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso. Si algún contrato se encuentra en ejecución, el tiempo mínimo de ejecución deberá ser de tres (3) años.

De manera que sea modificado de la siguiente forma:

EL PROPONENTE deberá presentar máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en auditoría. Si algún contrato se encuentra en ejecución, el tiempo mínimo de ejecución deberá ser de tres (3) años.

#### **JUSTIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN**

Lo primero a lo que debe atenderse, es que la naturaleza del objeto del contrato es la auditoría, por lo tanto, se debe acreditar experiencia puntalmente en auditoría y no limitar la acreditación de la misma a especificidades de auditorías no pueden cumplir los proponentes y terminan llevando la designación de quien ha venido ejecutado el proceso en ocasiones anteriores, haciendo que la selección del proponente sea excluyente y no se garantice, pues se limita la presentación de los mismos.

En otras palabras, sería discriminatorio para los proponentes que cuentan con experiencia en procesos de auditoría limitarles la acreditación de experiencia en auditorías específicas con ramos de SOAT y Accidentes Personales, pues cabe mencionar que cuando un proponente certifica su experiencia en auditorías y además cuenta con certificaciones que prueban el cumplimiento del objeto de los contratos de las mismas cumpliendo con estándares internacionales, se puede determinar que tienen experiencia para auditar cualquier sistema y por consiguiente, se debe permitir al proponente certificar su capacidad de ejecución de contratos de auditorías en general.

En definitiva, con la modificación solicitada se dejaría abierta la posibilidad a los proponentes de demostrar y certificar su nivel de experiencia en auditoría, garantizando los principios de la contratación y haciendo inclusivo el proceso, de tal forma que exista competitividad en el mercado.

**Respuesta:** Su solicitud no será atendida, teniendo en cuenta que el servicio técnico y especializado que se está invitando a contratar, como lo es la "auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito–SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía" requiere de la experiencia de un proveedor que garantice la ejecución de todas las actividades descritas dentro del objeto contractual, con personal calificado, con énfasis en la rama de la salud, soportadas por herramientas tecnológicas que permitan atender el volumen de la operación con calidad y oportunidad, y que esté relacionado con la atención de las reclamaciones que afecten los coberturas de las pólizas de Soat y Accidentes personales.

Dejar de manera general la experiencia a un servicio de "auditoría" no le permitirá a La Previsora cubrir la necesidad del servicio ni contar con un proveedor que tenga la experiencia y experticia en el manejo y atención de las reclamaciones de Soat y Accidentes Personales, situación que puede generar incumplimiento contractual en la ejecución del servicio, por ende en la atención de las reclamaciones de personas víctimas de accidentes de tránsito o de accidentes personales y como consecuencia de lo anterior, se deriven sanciones legales, pecuniarias y demás por el incumplimiento debido a la inexperiencia del proveedor contratado.

#### 4. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE

**Observación:** Solicitud y/o petición: Se solicita de forma respetuosa y atenta a PREVISORA que se modifique el numeral 3.3.1 correspondiente a las condiciones con las que deben cumplir las certificaciones que acrediten experiencia técnica habilitante, las cuales exigen:

1. "Las tres (3) certificaciones deben ser de compañías de seguros.
2. Su objeto debe ser el de auditoría de cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales contener las actividades indicadas las cuales deben referir servicios objeto de este contrato.
3. La ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prorrogas no puede ser inferior a El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a tres (3) años.
4. No se aceptarán certificaciones expedidas por el mismo PROPONENTE.
5. El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 50% del presupuesto oficial destinado para este proceso.
6. La sumatoria de los valores totales de las certificaciones a acreditar debe ser igual o superior al valor del presupuesto del presente proceso. En caso de contratos en ejecución, el valor que se tomará será el correspondiente a la prorrata del tiempo de ejecución de este."

De forma que los requisitos que deben cumplir las certificaciones se modifiquen de la siguiente forma:

1. "Al menos una de las certificaciones debe ser de compañías de seguros.
2. La ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prorrogas no puede ser inferior a El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a tres (3) años.
3. No se aceptarán certificaciones expedidas por el mismo PROPONENTE.

4. El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 50% del presupuesto oficial destinado para este proceso.
5. La sumatoria de los valores totales de las certificaciones a acreditar debe ser igual o superior al valor del presupuesto del presente proceso. En caso de contratos en ejecución, el valor que se tomará será el correspondiente a la prorrata del tiempo de ejecución de este.”

#### JUSTIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN

En concordancia con lo señalado en las observaciones No. 1 y 3, debe tenerse en cuenta que exigir que las tres (3) certificaciones sean de compañías de seguros, se vuelve excluyente para los proponentes, y podría constituir una selección de un único proponente que tiene la experiencia en el contrato particular, esto teniendo en cuenta que, sí bien un proponente puede tener experiencia en auditorías con compañías de seguros, también puede tenerla con Compañías o Entidades de distinta naturaleza y resultan igual de válidas, pues por no ser puntualmente de compañías de seguros implica que no se cuente con la experiencia, capacidad técnica y financiera para ejecutar una auditoría como la que busca contratar PREVISORA.

En suma, esta modificación no afectaría la condición de la necesidad a contratar de PREVISORA, por el contrario, garantiza competitividad en el mercado y capacidad de ejecutar contratos de tal magnitud, puesto que sí se acredita experiencia en una auditoría que comprenda elementos similares de éste proceso, se certificaría el conocimiento de un proceso de auditoría y la capacidad de desarrollar contratos como el del proceso No. 002-2022.

Dicho esto, constatar la experiencia únicamente con compañías aseguradoras es discriminatorio y no garantiza la efectiva selección de los proponentes, ni el principio de igualdad, puesto que no necesariamente se puede obtener experiencia únicamente con auditorías realizadas a compañías de seguros, esto considerando que la auditoría tiene matices que aplican de forma general y no particular, por lo que, no debe ser el único criterio a tener en cuenta para certificar la experiencia.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida parcialmente mediante Adenda N. 3, en lo relacionado con la presentación de tres certificaciones de experiencia por compañías de seguros.

Sobre eliminación del ítem dos, “Su objeto debe ser el de auditoría de cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales contener las actividades indicadas las cuales deben referir servicios objeto de este contrato.”, no será atendida su solicitud teniendo en cuenta que el servicio técnico y especializado que se está invitando a contratar, como lo es la “auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito–SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía” requiere de la experiencia de un proveedor que garantice la ejecución de todas la actividades descritas dentro del objeto contractual, con personal calificado, con énfasis en la rama de la salud, soportadas por herramientas tecnológicas que permitan atender el volumen de la operación con calidad y oportunidad, y que esté relacionado con la atención de las reclamaciones que afecten los coberturas de las pólizas de Soat y Accidentes personales.

Dejar de manera general la experiencia a un servicio de “auditoría” o eliminar la condición de que las certificaciones de experiencia estén relacionadas con la “auditoría de cuentas de los ramos de SOAT

y Accidentes Personales” no le permitirá a La Previsora cubrir la necesidad del servicio ni contar con un proveedor que tenga la experiencia y experticia en el manejo y atención de las reclamaciones de Soat y Accidentes Personales, situación que puede generar incumplimiento contractual en la ejecución del servicio, por ende en la atención de las reclamaciones de personas víctimas de accidentes de tránsito o de accidentes personales y como consecuencia de lo anterior, se deriven sanciones legales, pecuniarias y demás por el incumplimiento debido a la inexperiencia del proveedor contratado.

## 5. ASPECTOS CALIFICABLES

**Observación:** Solicitud y/o petición: Se solicita respetuosamente a PREVISORA que INCLUYA dentro de sus aspectos calificables (Capítulo IV), no solamente certificaciones que acrediten Sistemas de Gestión del medio Ambiente (ISO), sino que también tome en cuenta como criterio calificador lo que se enuncia a continuación:

1. Que el proponente cuente con certificación en Sistemas de Gestión de Calidad (ISO9001 de 2015).
  2. Que el proponente cuente con certificación en y de Seguridad y Salud en el Trabajo. (ISO 45001 de 2018) que respalden el objeto del contrato.
- De manera paralela, las certificaciones deben ser otorgadas con tres (3) años o más al proponente.

### JUSTIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN

El Proceso de auditoría resulta de vital importancia, por lo que el proponente debe acreditar que se encuentra en cumplimiento de estándares internacionales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Calidad, con el fin de avalar la idoneidad de los servicios que va a prestar, así como la responsabilidad que se tiene con su personal, proveedores y clientes. Lo anterior, resulta relevante dado que cuando un ente calificador acredita que los servicios y productos de un proponente, se está garantizando que da cumplimiento a estándares de seguridad y salud en el trabajo, y calidad, demostrando que el proponente tiene criterios establecidos de selección, evaluación y reevaluación de los mismos, lo que permite contar con la experiencia en la gestión de proveedores, ejecución de contratos y por lo tanto, para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de PREVISORA.

Baste lo anterior para decir que, con la modificación solicitada, no se limita la presentación de ofertas de proponentes al proceso, sino que se garantiza que los proponentes que decidan presentarse a la invitación abierta No. 002-2022, se encuentren dando cumplimiento no solo a los estándares mínimos legales y técnicos, si no que aseguren bajo criterios internacionales, la efectiva ejecución del contrato, pues estarán respaldados por la efectiva calidad de los servicios a suministrar, dando a PREVISORA una garantía favorable y mayor competitividad en su fin a contratar.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud de incluir la certificación ISO 9001:2015 como aspecto calificable en el documento de condiciones finales, según lo definido en el parágrafo 2 del artículo 5 de la ley 1150 de 2007 en donde se establece que “Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no

serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documentos habilitantes para participar en licitaciones o concursos.”

Así mismo, tampoco se acepta su solicitud de incluir la certificación 45001 de 2018 del sistema de Gestión en seguridad y salud en el trabajo dado que se encuentra establecido en el documento de condiciones definitivas en el numeral 3.1.13 como requisito habilitante jurídico en el proceso.

## 6. ASPECTOS CALIFICABLES

**Observación:** Solicitud y/o petición: Se solicita respetuosamente a PREVISORA que INCLUYA dentro de sus aspectos calificables (Capítulo IV), no solamente la vinculación de personal en condición de discapacidad, sino que también incluya personal que haya sido víctima del conflicto armado como criterio calificador.

### JUSTIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN

Lo anterior, se fundamenta en las reiteraciones que ha hecho la Corte Constitucional respecto a los sujetos de especial protección constitucional. En primer lugar, la sentencia C-989 del 2006 señala que las personas que tienen condición de discapacidad también son sujetos de especial protección constitucional y por lo tanto, se les debe garantizar igualdad de oportunidades.

En segundo lugar, en la sentencia SU 599 de 2019, la Corte Constitucional menciona que las personas víctimas de conflicto armado están dentro de la categoría de sujetos de especial protección constitucional, y les otorga un especial tratamiento para lograr una igualdad efectiva dentro de la sociedad.

En este entendido, un proponente que incluya dentro de su nómina personal víctima del conflicto armado acoge tal protección, así como sucede con las personas que se encuentran en condición de discapacidad, logrando que se dé lugar a un cierre de brechas sociales y laborales que se han presentado a lo largo del tiempo y que llevaron a la Corte a protegerlos constitucionalmente.

En este entendido, la inclusión laboral por parte del proponente de estos individuos permite que estas personas alcancen su pleno potencial y aporten a la productividad al sector económico del país; por consiguiente, resultaría discriminatorio con aquellos proponentes que cuentan con éste personal, tomar únicamente como criterio calificador al personal en condición de discapacidad y no tomar en cuenta a las personas víctimas del conflicto armado.

**Respuesta:** Nos permitimos aclarar que la inclusión de las personas en condición de discapacidad como criterio de calificación no se basa únicamente en su condición de sujeto de especial protección constitucional, si no en un incentivo otorgado por medio del Decreto 392 de 2018 en el cual prevé el deber de las entidades estatales de otorgar un puntaje adicional a los procesos de selección de contratistas, quienes deben acreditar que al menos el diez (10%) de su nómina la integran personas en situación de discapacidad.

Respecto a su solicitud de incluir como criterio de calificación a personas víctimas del conflicto armado régimen especial dentro del que se consideran unos factores de calificación y para el caso en

particular y dentro de la discrecionalidad que tiene la compañía en virtud del régimen especial de contratación que le es aplicable, no incluyó el criterio de calificación al cual hace referencia.

#### **IV. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA OIGAME CONSULTORES EMPRESARIALES S.A.S**

##### **1. 3.2.2 INDICADORES**

**Observación:** En el documento de condiciones, en el numeral 3.2.2 "Indicadores que se deben acreditar" se solicita:

- Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial de la contratación.
- Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 75%.
- Patrimonio Total: Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial de la contratación.

De manera atenta nos permitimos solicitar a la entidad, que en virtud de la garantía constitucional a la igualdad los principios de legalidad, libre acceso a la contratación pública, selección objetiva, y transparencia se sirva modificar los documento de condiciones toda vez que la capacidad financiera con respecto a los indicadores de CAPITAL DE TRABAJO, NIVEL DE ENDEUDAMIENTO y PATRIMONIO TOTAL son muy altos para dar cumplimiento a ellos, esto basado en que muchas de las empresas con intención de participar en el proceso cuentan niveles de endeudamiento más altos y rentabilidades más bajas por la estructura y tamaño de la compañía, pero que cuentan con capacidad técnica y financiera de realizar contratos de este tipo sin contratiempos financieros en la ejecución de los mismos, es por esto que sugerimos se acepten los siguientes indicadores:

Capital de Trabajo: Mayor o igual al 5% del presupuesto oficial de la contratación.

Nivel de Endeudamiento: Menor o igual al 85%.

Patrimonio Total: Mayor o igual al 5% del presupuesto oficial de la contratación.

**Respuesta:** Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago del contrato y plazo de ejecución del contrato del documento de condiciones

, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a

través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantienen los definidos inicialmente. Sin embargo, con el fin de brindar posibilidades a los oferentes para la presentación de su propuesta, mediante adenda No 03 se habilitará la opción para los proponentes que cuenten con la información financiera a cierre del 2021, debidamente certificada, dictaminada y con notas, podrán adjuntarla para efectos de realizar la evaluación de la capacidad financiera. De igual forma, se recalca que para el presente proceso de contratación se acepta la presentación de uniones temporales y/o consorcios.

### **1. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE**

**Observación:** En el documento de condiciones, en el numeral 3.3.1 "Indicadores que se deben acreditar" se solicita:

"EL PROPONENTE deberá presentar máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre

del proceso. Si algún contrato se encuentra en ejecución, el tiempo mínimo de ejecución deberá ser de tres (3) años".

De lo anterior nos permitimos solicitar a la entidad se puedan adjuntar máximo 7 certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución con el fin de cumplir con los requerimientos por La Previsora S.A., Compañía de Seguros.

**Respuesta:** De manera atenta informamos que su solicitud será atendida parcialmente en la Adenda No 03.

### **2. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE**

**Observación:** En el documento de condiciones, en el numeral 3.3.1 "Indicadores que se deben acreditar" se solicita:

"EL PROPONENTE deberá presentar máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso. Si algún contrato se encuentra en ejecución, el tiempo mínimo de ejecución deberá ser de tres (3) años".

Se pide a la entidad que la experiencia específica a requerir sea de la atención de reclamaciones de ramos de SOAT y/o Accidentes personales a la fecha de cierre del proceso.

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que para el total de las indemnizaciones de Soat y AP, el ramo Soat representa el 99% de la operación, que este ramo lleva en el mercado más de 30 años y que la normatividad relacionada con el proceso de reclamaciones se ha actualizado a través del tiempo, es necesario para la Previsora contar con un proveedor con la experiencia, trayectoria y solidez tecnológica que le permita garantizar y mantener el proceso que en la actualidad se lleva a cabo.

Considerando lo anterior, se requiere que particularmente para el ramo de Soat se cuente como mínimo con el 90% y hasta máximo el 95% de la experiencia mínima requerida para la propuesta (10 años). Su solicitud será atendida mediante adenda N.3.

### 3. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

**Observación:** En el documento de condiciones, en el numeral 3.3.1 "Indicadores que se deben acreditar" ítem 1 se solicita que:

Las tres (3) certificaciones deben ser de compañías de seguros Se requiere que la entidad no limite que las certificaciones sean solamente de compañías de seguros toda vez que algunos servicios pueden ser prestador por outsourcing, tercerizados o en otro sector contando con la misma experiencia en la implementación.

**Respuesta:** De manera atenta informamos que la modificación se realizara en la Adenda No 03.

### 4. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

**Observación:** En el documento de condiciones, en el numeral 3.3.1 "Indicadores que se deben acreditar" ítem 3 se solicita que:

La ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prorrogas no puede ser inferior a El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a tres (3) años.

De la forma mas amable se invita a la entidad que las certificaciones de experiencia cuenten con una ejecución mínima de 2 años con el fin de que haya mayor pluralidad de oferentes a la presente invitación y cumplimiento del mismo.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N.3

### 5. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

**Observación:** En el documento de condiciones, en el numeral 3.3.1 "Indicadores que se deben acreditar" ítem 5 se solicita que:

El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 50% del presupuesto oficial destinado para este proceso.

Se insta a la entidad suprimir este requerimiento ya que al dejarlo limita a los oferentes que se puedan presentar y recibir menos ofertas que ofrezcan un mejor precio permitiendo la pluralidad de oferentes cumpliendo con el principio de transparencia y selección objetiva de la contratación estatal.

**Respuesta:** De manera atenta informamos que la modificación se realizara en la Adenda No 03.

## 2. ANEXO 9 PERSONAL MINIMO REQUERIDO

**Observación:** En el anexo 9 "Personal Mínimo Requerido" en la solicitud de formación académica del jefe de Cartera se pide:

Instrumentador Quirúrgico y/o profesional en enfermería con experiencia en procesos administrativos y de cartera en el sector salud.

Se pide a la entidad cual es el motivo por el cual el jefe de cartera debe de tener formación académica en Instrumentador Quirúrgico para poder focalizar el perfil idóneo

**Respuesta:** La formación académica del instrumentador quirúrgico garantiza la capacidad y habilidad en el análisis sobre información específica y detallada de aspectos como insumos, MAOS, procedimientos, entre otros, de acuerdo con la experiencia que se tiene en las lesiones presentadas en accidentes de tránsito.

## V. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CONSULTORIA Y AUDITORIA S&C

### 6. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

#### Observación:

**3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE**

**EL PROPONENTE** deberá presentar máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso. Si algún contrato se encuentra en ejecución, el tiempo mínimo de ejecución deberá ser de tres (3) años.

En caso tal que **EL PROPONENTE** allegue más de tres (3) certificaciones en la propuesta, **LA PREVISORA S.A** tendrá en cuenta para su evaluación las tres (03) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Las tres (3) certificaciones deben ser de compañías de seguros.
2. Su objeto debe ser el de auditoría de cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales contener las actividades indicadas las cuales deben referir servicios objeto de este contrato.
3. La ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prorrogas no puede ser inferior a El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a tres (3) años.

Según el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE, dice que las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones: **LAS TRES (3) CERTIFICACIONES DEBEN SER DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS**, teniendo en cuenta la anterior condición, se solicita a la

PREVISORA permitan ampliar a los actores del sistema General de Seguridad Social en Salud conforme al artículo 155 de la ley 100 de 1993.

**ARTÍCULO 155.** Integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud. El Sistema General de Seguridad Social en Salud está integrado por:

1. Organismos de Dirección, Vigilancia y Control:
  - a) Los Ministerios de Salud y Trabajo;
  - b) El Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud;
  - c) La Superintendencia Nacional en Salud;
2. Los Organismos de Administración y Financiación:
  - a) Las Entidades Promotoras de Salud;
  - b) Las Direcciones Seccionales, Distritales y Locales de Salud;
  - c) El Fondo de Solidaridad y Garantía.
3. Las institucionales Prestadoras de servicios de Salud, públicos, mixtos o privadas.
4. Las demás entidades de salud que, al entrar en vigencia la presente Ley, estén adscritas a los Ministerios de Salud y Trabajo.
5. Los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones y los trabajadores independientes que cotizan al sistema contributivo y los pensionados.
6. Los beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en todas sus modalidades.
7. Los Comités de Participación Comunitaria 'COPACOS' creados por la Ley 10 de 1990 y las organizaciones comunales que participen en los subsidios de salud.

Los eventos derivados en accidentes de tránsito, son cubiertos por la póliza denominada Seguro Obligatorio de Accidentes de tránsito (SOAT), que es emitida por compañías de seguros autorizadas en el país, definido también como un plan complementario, pues una vez agotados los topes debe ser cubierto por la ERP respectiva del paciente.

Cabe recordar que el SOAT es un sistema fundamental en el Sistema General de Salud de Colombia, al proteger, sin excepción, a todas las personas susceptibles de ser víctimas de accidentes de tránsito en todas las vías del territorio nacional. El SOAT es la fuente de financiación para las víctimas de accidentes de tránsito en el país, en la medida que las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), recobran con cargo al SOAT o al ADRES - (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud), según sea el caso, los servicios prestados a estas personas, es decir facturan los servicios de salud prestados a las víctimas de accidentes de tránsito, dentro de esta facturación se puede presentar glosas o devoluciones, las cuales deben ser revisadas, analizadas y conciliadas por un equipo auditor para ser subsanadas y aceptadas entre las partes (ASEGURADORA e IPS).

**LEY 1150 DE 2007**

**ARTÍCULO 5o. DE LA SELECCIÓN OBJETIVA. Es objetiva la selección en la cual la escogencia se haga al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva. En consecuencia, los factores de escogencia y calificación que establezcan las entidades en los pliegos de condiciones o sus equivalentes, tendrán en cuenta los siguientes criterios:**

*1. La capacidad jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje, con excepción de lo previsto en el numeral 4 del presente artículo. **La exigencia de tales condiciones debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor.** La verificación documental de las condiciones antes señaladas será efectuada por las Cámaras de Comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 6o de la presente ley, de acuerdo con lo cual se expedirá la respectiva certificación. (...)*  
(Negrillas y subrayados ajenos al texto original)

Así mismo recordamos artículo 13 de la constitución política, invocando el derecho a la igualdad

“El principio de la igualdad se traduce en el derecho a que no se instauren excepciones o privilegios que exceptúen a unos individuos de lo que se concede a otros en idénticas circunstancias, de donde se sigue necesariamente, que la real y efectiva igualdad consiste en aplicar la ley en cada uno de los acaecimientos según las diferencias constitutivas de ellos.”

Estas condiciones están limitando a la participación de los oferentes, toda vez que no se está dando cumplimiento a la premisa de Procurar la mayor pluralidad de oferentes interesados en participar en el presente proceso de contratación y en virtud de la garantía constitucional a la igualdad, los principios de legalidad, libre acceso a la contratación pública, selección objetiva y transparencia.

**Respuesta:** De manera atenta informamos que la modificación se realizara en la Adenda No 03.

### **7. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE**

#### **Observación:**

#### **2. En el numeral 3.3.1. EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE, EXISTE LA SIGUIENTE NOTA:**

En caso de presentación de propuestas de manera conjunta (consorcios o uniones temporales) La experiencia corresponderá a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes de proponente plural.

De acuerdo a lo anterior, entendemos que en caso de presentar propuesta bajo la figura plural, cualquiera de los integrantes del proponente plural, podrá acreditar la experiencia habilitante del proponente. ¿Es CORRECTA NUESTRA INTERPRETACIÓN?

**Respuesta:** No es correcta debido a que cada uno de los integrantes debe acreditar experiencia, debido a que la Compañía considera conveniente y pertinente que en suma todos los que conformen estas asociaciones cumplan con la totalidad de las condiciones de participación establecidas y cada uno de los integrantes tenga experiencia en el objeto del contrato.

Es de resaltar que las experiencias exigidas, se encuentran totalmente relacionadas con el objeto de que se pretende contratar, pues mal haría la entidad en permitir la participación de quienes no tienen

experiencia en las actividades que no guardan coherencia con las que se deben desarrollar para la ejecución del contrato que se derive del proceso.

#### **8. 4.4.10 SOFTWARE DE AUDITORIA INTEGRAL DE CUENTAS**

##### **Observación:**

##### **3. En el numeral 3.4.10. SOFTWARE DE AUDITORIA INTEGRAL DE CUENTAS**

<b>LA PREVISORA S.A.</b> realizará visitas a las instalaciones de <b>LOS PROPONENTES</b> , con el fin de validar	
1.	Instalaciones físicas
2.	Módulos de software ofrecido
3.	Datacenter
4.	Datacenter alternativo
5.	Herramienta web
6.	Otros aspectos relevantes del proceso

Con respecto al numeral 6. Otros aspectos relevantes del proceso, se solicita a la entidad contratante aclarar cuáles son los otros aspectos relevantes que van a evaluar en la visita, dado que en el pliego existe una NOTA que dice: **Si de la visita se concluye que no cumple con alguno de los numerales detallados anteriormente y con los requerimientos técnicos y tecnológicos, LA PREVISORA S.A se reserva la facultad de rechazar la oferta.** Por lo tanto, como posibles proponentes no queremos vernos en situaciones que afecten el buen resultado en la visita, sino por el contrario estar preparados con todos los ítems que se vayan a validar en la visita a las instalaciones.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N.3

#### **9. 4.1 FACTORES DE CALIFICACION**

##### **Observación:**

##### **4.1.4. EVALUACIÓN ASPECTOS AMBIENTALES 50 PUNTOS**

Los aspectos ambientales objeto de asignación de puntaje se encuentran en documento **ANEXO No. 5 ASPECTOS AMBIENTALES CALIFICABLES** del Capítulo VI del presente documento de condiciones definitivas. **EL PROPONENTE** deberá anexar a su propuesta los documentos o evidencias allí descritos con el fin de obtener los puntajes establecidos para estos conceptos.

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
<p><b>Certificaciones Ambientales</b></p> <p>Para la cual el proponente deberá anexar una copia del <u>Plan de Gestión Ambiental</u> implementado al interior de su compañía o copia de las <u>certificaciones que en materia ambiental</u> haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento de condiciones definitivas, o que esté vigente antes de la emisión del presente documento de condiciones definitivas. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc.)</p>	20
<p><b>Manejo Adecuado de Residuos</b></p> <p>Para lo cual el proponente deberá anexar una copia del último certificado(s) de <u>recolección, transporte y disposición final de los RAEE's</u> (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) generados por el objeto social de su compañía y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente documento de condiciones definitivas (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, productos o residuos químicos, elementos eléctricos y/o electrónicos).</p>	15
<p><b>Concientización Ambiental del Personal</b></p> <p>Para lo cual el proponente <u>deberá anexar un registro</u> (acta, fotos, relación de participantes) de una actividad realizada al interior de la empresa del proponente (capacitación – actividad lúdica – actividad recreativa) a su personal, donde se <u>concientice de la importancia</u> de contribuir a la mitigación de algún aspecto ambiental. Dicho registro deberá contar con fecha no mayor a un año y realizado antes de la emisión del presente documento de condiciones</p>	15

Fuente: Pantallazo extraído del documento definitivo

Las empresas no están obligadas a tener certificado su sistema de gestión ambiental, sin embargo en los diferentes procesos que se ejecutan dentro de las empresas se respeta en todo lo posible el medio ambiente y se previene la contaminación, disminuyendo cualquier impacto ambiental negativo que se pueda generar en la operación de las actividades. Las empresas de consultoría o auditoras son amigable con el ambiente, pues su actividad económica no genera ningún impacto negativo sobre el medio ambiente, se realiza un manejo de residuos responsable separados por residuos aprovechables (plástico, cartón, papel), residuos orgánicos (Restos de comida) y residuos no aprovechables (papel higiénico, servilletas y papeles contaminados con comida)

Desde la expedición del Decreto 1299 de 2008 se regula los departamentos de gestión ambiental que deben constituirse en las empresas industriales. Esta norma establece la obligación de instaurar estas dependencias dentro de la estructura organizativa de las empresas de nivel industrial.

Este departamento de gestión ambiental (DGA) tiene la principal función de gestionar el cumplimiento de la normatividad ambiental nacional. Como bien se menciona en este Decreto mencionado, este departamento debe “establecer e implementar acciones encaminadas a dirigir la gestión ambiental de las empresas a nivel industrial; [...] prevenir, minimizar y controlar la generación de cargas contaminantes; promover prácticas de producción más limpia y el uso racional de los recursos naturales; aumentar la eficiencia energética y el uso de combustible más limpios; implementar opciones para la reducción de emisiones de gases de efectos invernadero; y proteger y conservar los ecosistemas”.

## A quiénes les aplica

Ahora, la Resolución 1310 de 2009 especificó quiénes debían instaurar un DGA en su estructura organizativa. Estas son las empresas a nivel industrial cuyas actividades requieran de licencia ambiental, plan de manejo ambiental, permisos, concesiones y demás autorizaciones ambientales

Estas empresas tienen varias obligaciones que pueden ser resumidas en:

- Conformar los Departamentos de Gestión Ambiental e incluirlos dentro de su estructura organizativa siempre y cuando estén dentro de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) y tengan o requieran algún tipo de permiso o autorización en materia ambiental;
- Informar a la autoridad ambiental competente sobre la conformación del DGA;
- Cumplir los objetos y funciones de los DGA;
- Presentar informes periódicos sobre los avances del DGA.

Es por lo anterior, que se solicita a la entidad contratante, eliminar este requisito de puntaje, toda vez que se está impidiendo la participación de oferentes que cuentan con la suficiente experiencia, software robusto de auditoría integral de cuentas y la infraestructura requerida para la ejecución del contrato, pero que no cuentan con una certificación ambiental emitida por algún ente certificador. Además el objeto del presente proceso no especifica ningún tema ambiental, que se relacione con lo exigido en el Anexo 5.

Estas condiciones están limitando a la participación de los oferentes, toda vez que no se está dando cumplimiento a la premisa de Procurar la mayor pluralidad de oferentes interesados en participar en el presente proceso de contratación y en virtud de la garantía constitucional a la igualdad, los principios de legalidad, libre acceso a la contratación pública, selección objetiva y transparencia.

**Libre concurrencia.** *Busca permitir el acceso al proceso licitatorio de todas las personas o sujetos de derecho interesados en contratar con el Estado, mediante la adecuada publicidad de los actos previos o del llamado a licitar. Este principio también implica el deber de abstención para la administración de imponer condiciones restrictivas que impidan el acceso al procedimiento de selección, por lo que resulta inadmisibles la inclusión en los pliegos de condiciones de cláusulas limitativas que no se encuentren autorizadas por la Constitución y la Ley, puesto que ellas impiden la más amplia oportunidad de concurrencia y atentan contra los intereses económicos de la entidad contratante, en razón a que no permiten la consecución de las ventajas económicas que la libre competencia del mercado puede aparejar en la celebración del contrato.*

**Respuesta:** No se acepta su solicitud debido a que el requerimiento de acreditación en el sistema de gestión ambiental se encuentra como un aspecto calificable lo cual no impide la participación de los oferentes. En caso de que el proponente no acredite lo relacionado con los aspectos calificables ambientales, no obtendrá puntaje sobre ello y esto no limita su participación.

## 10. SOFTWARE E INFRAESTRUCTURA

**Observación:**

5. Agradecemos se aclare si la entidad exige que el proponente tenga una infraestructura rígida en servidores y Data Center físicos en territorio nacional o si por el contrario permite al proponente tener infraestructura en la nube con proveedores internacionalmente reconocidos y con todas las garantías de seguridad, disponibilidad e integridad de la información y sus transacciones, toda vez que actualmente las tecnologías en la nube con proveedores reconocidos y seguros son el medio que permiten a las organizaciones optimizar su productividad y enfocar sus esfuerzos en propósitos misionales.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N.3. Si se permite al proponente tener infraestructura en la nube con proveedores internacionales.

Cuando la herramienta y/o infraestructura está en la nube, la comunicación se debe realizar mediante VPN de sitio a sitio o al uso de una conexión privada entre el proveedor de nube y la infraestructura local, dependiendo las opciones del proveedor, que permita que la información transferida desde y hacia EL PROPONENTE debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales y protocolos de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio provisto así lo requiera (encriptación y cifrado de contenido, entre otros).

Cuando la herramienta y/o infraestructura de EL PROPONENTE se encuentre en la nube, deberá cumplir con los lineamientos y consideraciones del Capítulo. VI - Reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube, Título I - Aspectos generales, Parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) de la Superintendencia Financiera de Colombia y de las normas o lineamientos adicionales que sobre el particular se emitan.

## 11. SOFTWARE E INFRAESTRUCTURA

### Observación:

6. Agradecemos se describa cómo será el procedimiento que llevará a cabo la entidad en la visita para verificar las herramientas de Software e infraestructura de los proponentes, en particular conocer el alcance de la prueba, la modalidad de la revisión y criterios de evaluación de la herramienta tecnológica del proponente con el que la entidad espera garantizar que su proceso está soportado en una herramienta que cumpla los requisitos del proceso.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N.3. No obstante, de acuerdo con lo ofrecido por el proponente en su propuesta, en cuanto a instalaciones, controles, módulos, herramientas de consulta, entre otros, serán los aspectos a validar durante la visita.

## 12. SOFTWARE E INFRAESTRUCTURA

### Observación:

7. En cuanto al consumo de la factura electrónica, tanto en representación gráfica como el XML, de este último se debe extraer información de manera automática?

**Respuesta:** De acuerdo con lo solicitado, por favor remitirse a lo indicado en el numeral 3.3.7 Gestión de facturación electrónica.

## 13. SOFTWARE E INFRAESTRUCTURA

### Observación:

8. Con el fin de que la entidad tenga plena garantía de la madurez e idoneidad del sistema de información del proponente, se sugiere exigir como mínimo 5 certificaciones con entidades del sector salud, que denoten el uso a satisfacción del sistema con sus distintos módulos

**Respuesta:** No se acepta su solicitud. De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.4.10 SOFTWARE DE AUDITORÍA INTEGRAL DE CUENTAS, se realizará la validación de los módulos del software en la visita.

#### 14. SOFTWARE E INFRAESTRUCTURA

##### Observación:

9. Solicitar como mínimo el procesamiento de 4.000.000 de registros certificados con las diferentes entidades.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud. La garantía de que el proponente, su software e infraestructura cumple con las condiciones para la ejecución de este contrato, se valida a través de todas las condiciones establecidas en el documento de condiciones finales y en particular en lo establecido en los siguientes numerales:

- 3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE
- 3.3.9 AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA, ítem 4. Auditoría de procedimientos y liquidación de cuentas. Número 3. Infraestructura.
- 3.4.10 SOFTWARE DE AUDITORÍA INTEGRAL DE CUENTAS.

#### 15. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

##### Observación:

10. A que hace referencia: "para integraciones, migración, desarrollo", ¿es en el caso de contar con un aplicativo de información adicional al previsto por la Previsora? O para suplir el proceso de empalme indicado en los términos de referencia? Página 3 TR.

**Respuesta:** De acuerdo con lo indicado en la página 3 del documento de condiciones finales, numeral 1.4 Forma de pago se establece lo siguiente: "Costos por integraciones, migración, desarrollo y cualquier otra actividad requerida para el inicio del proceso en caso de ser seleccionado, será máximo de DOSCIENTOS TREINTA OCHO MILLONES DE PESOS (\$238.000.000) incluido con IVA." Este es el pago único que se realizará por empalme e implementación del contrato.

#### 16. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

##### Observación:

11. Página 31 condiciones del personal requerido: con que periodicidad se evaluara de acuerdo a la presentación de reclamaciones el ajuste del personal requerido y disponibilidad a acordar con la PREVISORA S.A.?

**Respuesta:** De acuerdo con su inquietud, remitirse al numeral 3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO, CONDICIONES GENERALES SOBRE EL PERSONAL REQUERIDO, segunda viñeta "En considerando de la evolución del contrato, respecto al volumen de solicitudes de indemnización de los ramos de SOAT y Accidentes Personales que sean recibidas por LA PREVISORA S.A., se podrá de manera concertada con EL PROPONENTE seleccionado ajustar la cantidad de personal dedicado a la operación."

#### 17. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

##### Observación:

12. Página 34 proceso de integración y conexión avisos SIRAS: en cuanto a la información que se consulta para direccionar la auditoría concurrente, es potestad del oferente la priorización de la misma dentro de las horas previstas o es la Previsora quien establece la priorización para las visitas de auditoría concurrente?.

**Respuesta:** Se aclara que la priorización debe estar relacionada con las IPS definidas en el numeral 3.3.5 Auditoría concurrente – presencial, la experticia del proponente seleccionado de acuerdo con las definiciones de la política antifraude y las solicitudes de La Previsora.

## 18. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

### Observación:

13. Página 36, *La bolsa mínima de horas de auditoría concurrente será de 3.528*, Favor validar a que periodo de tiempo corresponden estas horas mínimas; mensual, semanal?

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N.3.

## 19. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

### Observación:

14. Página 37, *¿cómo se interrelaciona en oportunidad la auditoría concurrente y documental (retrospectiva) con las labores de los investigadores de SOAT, en términos de que las objeciones partan de hechos ciertos?*

**Respuesta:** Teniendo en cuenta los parámetros definidos en el numeral 3.3.5 AUDITORÍA CONCURRENTE / PRESENCIAL, se indica que “EL PROPONENTE deberá incluir en su propuesta el detalle del proceso de auditoría concurrente que se implementaría en caso de ser seleccionado para cumplir con lo indicado en este documento.” Esto en razón a la experiencia y experticia del proponente que se va a presentar a la invitación.

Adicionalmente, es importante indicar que el proceso debe cumplir con los tiempos establecidos dentro del contrato y los de ley e igualmente toda la normatividad al contrato de seguro y los específicos para Soat y Accidentes Personales.

## 20. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

### Observación:

15. *¿Respecto a la auditoría de cuenta, el proceso “automático” se genera desde la plataforma dispuesta por Previsora o el dispuesto por el contratista de auditoría?*

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que la pregunta no hace referencia a un numeral o página particular del documento de condiciones, en éste se expresa claramente que los procesos de automatización relacionados con el proceso de auditoría de cuentas deben partir de la herramienta que dispone el oferente para el proceso.

## 21. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS

### Observación:

16. Página 41. Frente a la auditoría y validación por llamada telefónica, la Previsora suministra el “*software correspondiente*” para captura y seguimiento de las llamadas telefónicas o lo suministra el contratista de auditoría y en este caso cuales serían las condiciones específicas?

**Respuesta:** Se aclara que el software para realizar el proceso de auditoría y validación por llamada telefónica debe ser suministrado por el proponente seleccionado, el cual debe estar integrado con el proceso de auditoría de la cuenta y el proponente deberá indicar en su propuesta el detalle de este servicio.

## **22. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS**

### **Observación:**

17. ¿La entrega de los procedimientos detallados hace parte de las condiciones habilitantes para la presentación de las propuestas o su presentación serán factores puntuables?

**Respuesta:** Se debe remitir al Capítulo III Requisitos Habilitantes. Para cada uno de los ítems se indican los parámetros y se solicita la descripción de los procedimientos detallados por parte del proponente en la presentación de la propuesta. Los aspectos calificables se encuentran definidos en el Capítulo IV del documento de condiciones finales.

## **23. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS**

### **Observación:**

18. En razón de que la auditoría de una cuenta medica es similar dadas que las condiciones normativas define particularidades para diferentes tipos de pagadores, siendo el SOAT, un pagador uno de ellos, con sus mencionadas particularidades, ¿Por qué la experiencia debe ser únicamente en estas cuentas y no experiencia general en auditoría de cuentas?

**Respuesta:** Si bien es cierto que la auditoría de una cuenta médica puede llegar a ser similar, es necesario entender que la auditoría de cuentas de los ramos de Soat y AP abarca no solamente los aspectos médicos, sino los técnicos, jurídicos y documentales de la reclamación en general. Es así de particular, que para la atención de las reclamaciones de Soat, aplica lo establecido en el Decreto 780 de 2016 y existe un Manual tarifario para las liquidaciones de las cuentas asociadas a Soat.

Adicional a lo anterior, se debe aplicar el Código de Comercio en lo relacionado con el contrato de seguro, dado que estas reclamaciones son con ocasión de la afectación de una póliza de seguro de SOAT.

## **24. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS**

### **Observación:**

19. Las 3.528 horas (mínimo) de auditoría concurrente a IPS priorizadas referidas en la página 36 se deben distribuir para el inicio de la ejecución, en su totalidad en dos meses, o se deben dejar un remanente de horas para auditoría de las IPS que según la información y análisis de datos se incluyan en el listado de IPS que requerirían auditoría concurrente (diferente a estas 22)?

**Respuesta:** La bolsa mínima de horas (3.528) se debe distribuir mensualmente en las IPS definidas en la página 36 del documento de condiciones. Estas son las IPS con las que se iniciará la auditoría concurrente. Su solicitud será atendida mediante adenda N.3.

## **25. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS**

### **Observación:**

20. ¿Cuál es la metodología para la aplicación del anexo No. 2 tabla de correctivos, incluyendo temporalidad y determinación del aval mensual y en qué condiciones aplicaría el numeral 1.5. Garantías del contrato de la página 6, específicamente "responder por las pérdidas o detrimentos patrimoniales o de cualquier índole relacionados o derivados de las actividades de ejecución del contrato"?

**Respuesta:** • La aplicación de la tabla de correctivos se realiza de forma mensual, en el proceso de conciliación de la prestación del servicio, realizado entre el área que ejecuta la supervisión del contrato de la Compañía y el proponente seleccionado, se llevará a cabo la validación de la aplicación de los ANS de la tabla de correctivos descritos en el Anexo N. 2.

- El cálculo de los correctivos se describe en la columna Cálculo del correctivo del Anexo N. 2.
- Las garantías del contrato aplican únicamente para el caso en que se presente la figura de incumplimiento por parte del contratista y se de inicio al proceso con la respectiva aseguradora.

## **26. RECURSO HUMANO MINIMO Y CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS**

### **Observación:**

21. En caso de cambios de personal requeridos por LA PREVISORA S.A., con cuanto tiempo de antelación se notificará el requerimiento de cambio, con el fin de garantizar los términos de reemplazo definido en 5 días hábiles?

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

## **VI. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA GRUPO ASD**

### **1. 1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACION ABIERTA**

**Observación:** Se solicita respetuosamente a la entidad ampliar la fecha de entrega de propuestas por lo menos en 7 días, ya que de acuerdo a los requerimientos solicitados como lo son: planeación, procedimientos, integraciones, propuesta técnica, personal mínimo y demás, hace que el análisis juicioso y la elaboración de la propuesta conlleve un tiempo mayor.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

### **2. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE**

**Observación:** Se solicita respetuosamente a la entidad para los contratos en ejecución, se permita que el tiempo mínimo de ejecución sea de un (1) año, esto sin afectar el requerimiento de acreditación de por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

### **3.**

En cuanto al numeral 3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE se menciona "EL PROPONENTE deberá presentar máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso"

**Observación:** Se solicita respetuosamente a la entidad aclarar cómo se realizará la sumatoria de los 10 años de experiencia específica para el caso de los proponentes plurales, ya que los contratos a aportar de cada integrante pueden haberse ejecutado en los mismos periodos de tiempo, en este caso se realizará la sumatoria.

Por ejemplo el integrante A ejecuto un contrato entre los años 2011 a 2016 y el integrante B ejecuto un contrato entre los mismos años 2011 a 2016, ¿allí se realizara la sumatoria? ya que entre los dos integrantes suman 10 años de experiencia.

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que pueden ser varios proponentes, estas experiencias se suman. Sin embargo, se deberá tener en cuenta el porcentaje de participación de cada una de ellas en la presentación de la propuesta.

4.

En cuanto al numeral 3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE se menciona "Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones 1. Las tres (3) certificaciones deben ser de compañías de seguros."

**Observación:** Se solicita respetuosamente a la entidad ampliar esta condición a INTEGRANTES del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en aras de la pluralidad de oferentes y permitir la participación de compañías de gran experiencia en el sector.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

5.

5. En cuanto al numeral 3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE se menciona "Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones 2. Su objeto debe ser el de auditoría de cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales contener las actividades indicadas las cuales deben referir servicios objeto de este contrato.

**Observación:** Se solicita respetuosamente a la entidad aclarar para el caso de certificaciones de contratos cuyo objeto contemple otras actividades de auditoría diferentes a cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales, se podrá discriminar dichos valores con documentos adicionales a la certificación, tales como facturas, certificación del revisor fiscal entre otros, que permita a la entidad evidenciar el monto ejecutado por este concepto.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud sobre la inclusión de certificaciones de contratos cuyo objeto contemple otras actividades de auditoría diferentes a cuentas de los ramos de Soat y Accidentes Personales, teniendo en cuenta que el servicio técnico y especializado que se está invitando a contratar, es la "auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía", por lo que La Previsora requiere de la experiencia de un proveedor que garantice la ejecución de todas las actividades descritas dentro del objeto contractual, con personal calificado, con énfasis en la rama de la salud, soportadas por herramientas tecnológicas que permitan atender el volumen de la operación con calidad y oportunidad, y que esté relacionado

con la atención de las reclamaciones que afecten los coberturas de las pólizas de Soat y Accidentes personales.

Considerar otras actividades de auditoría diferentes a Soat y AP, no le permitirá a La Previsora cubrir la necesidad del servicio ni contar con un proveedor que tenga la experiencia y experticia en el manejo y atención de las reclamaciones de Soat y Accidentes Personales, situación que puede generar incumplimiento contractual en la ejecución del servicio, por ende en la atención de las reclamaciones de personas víctimas de accidentes de tránsito o de accidentes personales y como consecuencia de lo anterior, se deriven sanciones legales, pecuniarias y demás por el incumplimiento debido a la inexperiencia del proveedor contratado.

6.

6. En cuanto al numeral 3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO se menciona "EL PROPONENTE debe aportar las hojas de vida con soportes completos del gerente del proyecto, directores y/o coordinadores, con relación a los demás profesionales y personal, deberá adjuntar un listado en el que se indique nombre, profesión o título y cargo en el que se desempeñará".

**Observación:** Se solicita respetuosamente a la entidad permitir la presentación del listado para los demás profesionales diferentes al Gerente del Proyecto, directores y/o coordinadores como requisito para la suscripción del contrato ya que estos se avalaran para que cumplan con el perfil solicitado al inicio del mismo.

**Respuesta:** Nos permitimos informar que la misma será tenida en cuenta y se modifica en el numeral 3.3.2 "RECURSO HUMANO" en Adenda No 03. Es pertinente aclarar que el recurso humano debe ser entregado dentro de los 10 días hábiles siguientes a la adjudicación del proceso, de no cumplir con este requerimiento se incurre en incumplimiento en el cual LA PREVISORA podrá invocar esta situación como una justa causa para dar por terminado el contrato y LA PREVISORA se reserva la facultad de considerar a la segunda mejor oferta evaluada.

7.

7. En cuanto al numeral 3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO se menciona "No obstante, para los cargos de director/gerente de proyecto, director médico, jurídico, de tecnología y en general los cargos de coordinación del proceso, EL PROPONENTE debe adjuntar en su propuesta los documentos que se mencionan a continuación..."

**Observación:** Se solicita respetuosamente a la entidad aclarar si el líder jurídico indicado en el anexo 9 entra dentro de los cargos de coordinación del proceso así como los jefes por ejemplo el de cartera, adicionalmente solicitamos en aras de evitar mal interpretación del documento, la entidad se sirva puntualizar que cargos y número de hojas de vida se deben presentar con la propuesta.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

8.

8. En cuanto al numeral 1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA

**Observación:** Se solicita respetuosamente a la entidad contemplar la posibilidad de tener un espacio vía teams u otra plataforma para una sesión de aclaración del proceso en general.

**Respuesta:** De acuerdo con lo establecido en el numeral 1.20 Cronograma de la invitación abierta, en la fila 2 se indicó la fecha límite que tienen los interesados para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas, tiempo que ya finalizó.

## VII. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CONSULTORIA ESTRATEGICA S.A

### 1. 3.3.1 EXPERIENCIA TECNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

#### Observación:

Realizando un estudio de los documentos publicados por PREVISORA, vemos con preocupación un claro direccionamiento de proceso en los requerimientos de solicitud de experiencia; puesto que se disfraza una invitación abierta, que burla todos los principios de la función administrativa, puesto que no permite la pluralidad de oferentes puesto que no permite participar a empresas con amplia experiencia, tal como se prueba a continuación:

#### “3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE

**EL PROPONENTE deberá presentar *máximo tres (3) certificaciones* de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite *por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso. Si algún contrato se encuentra en ejecución, el tiempo mínimo de ejecución deberá ser de tres (3) años.***

En caso tal que EL PROPONENTE allegue más de tres (3) certificaciones en la propuesta, LA PREVISORA S.A tendrá en cuenta para su evaluación las tres (03) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Las tres (3) certificaciones deben ser de compañías de seguros.
2. Su objeto debe ser el de auditoría de cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales contener las actividades indicadas las cuales deben referir servicios objeto de este contrato.
3. La ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prórrogas no puede ser inferior a El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a tres (3) años.
4. No se aceptarán certificaciones expedidas por el mismo PROPONENTE.
5. El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 50% del presupuesto oficial destinado para este proceso.
6. La sumatoria de los valores totales de las certificaciones a acreditar debe ser igual o superior al valor del presupuesto del presente proceso. En caso de contratos en ejecución, el valor que se tomará será el correspondiente a la prorrata del tiempo de ejecución de este.”

De la manera más respetuosa solicitamos a las veedurías, control interno de previsor, directivos de la compañía, antes de control, verificar en qué etapa del proceso de contratación se encuentran los funcionarios que están realizando un claro direccionamiento del presente invitación, dado que analizaron a las más de 15 empresas que cuentan con amplia experiencia y trayectoria en el objeto a contratar y que es imposible cumplir con las 7 condiciones que son seguridad solo va a cumplir un oferente.

En el evento de ser incorrecta nuestra lectura de las condiciones publicadas por la entidad, solicitamos se analice la posibilidad de permitir la pluralidad de oferentes, sin que se den las garantías de la idoneidad del futuro contratista y se permita:

1. Acreditar mayor número de certificaciones
2. Que no se solicite el 320% de tiempo de ejecución; es decir que, el plazo sea consecuente con el de presente proceso; es decir se permita acreditar por lo menos tres (3) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso, lo cual es acorde al objeto y alcance el proceso en curso.
3. Que los contratos en ejecución no tengan un tiempo mínimo.
4. Que no se limite la experiencia únicamente a compañía de seguros
5. ¿Que no se condicione a que cada certificación debe tener un plazo de ejecución mínimo de tres años, qué sentidos tiene si el plazo de ejecución del futuro contrato es de tres años lo que se puede acreditar con la sumatoria de las certificaciones o que se exija que al menos una sea superior a tres años? Lo cual es más acorde a la necesidad a contratar.
6. Que solo uno de los contratos sea mayor al 50% porque se tienen que condicionar todos
7. Que el valor de los contratos se valide en SMMLV para que sea valore el valor actual de la moneda, de acuerdo con la normatividad vigente.

Agradecemos su atención a efectos de lo corresponda.

#### Respuesta:

- 1. Acreditar mayor número de certificaciones**  
**Su solicitud será atendida mediante adenda N 3.**
- 2. Que no se solicite el 320% de tiempo de ejecución; es decir que, el plazo sea consecuente con el de presente proceso; es decir se permita acreditar por lo menos tres (3) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso, lo cual es acorde al objeto y alcance el proceso en curso.**

**No se acepta su solicitud, teniendo en cuenta el ramo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito lleva en el mercado más de 30 años y que la normatividad relacionada con el proceso de reclamaciones se ha actualizado a través del tiempo, es necesario para la Previsora contar con un proveedor con la experiencia, trayectoria y solidez tecnológica que le permita garantizar y mantener el proceso que en la actualidad se lleva a cabo.**

**Es importante mencionar que en el análisis previo realizado, se puede evidenciar que varias entidades tienen una experiencia mayor a diez años.**

3. Que los contratos en ejecución no tengan un tiempo mínimo.  
**Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.**
4. Que no se limite la experiencia únicamente a compañía de seguros.  
**Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.**
5. ¿Que no se condicione a que cada certificación debe tener un plazo de ejecución mínimo de tres años, qué sentidos tiene si el plazo de ejecución del futuro contrato es de tres años lo que se puede acreditar con la sumatoria de las certificaciones o que se exija que al menos una sea superior a tres años? Lo cual es más acorde a la necesidad a contratar.  
**Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.**
6. Que solo uno de los contratos sea mayor al 50% porque se tienen que condicionar todos.  
**Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.**
7. Que el valor de los contratos se valide en SMMLV para que sea valore el valor actual de la moneda, de acuerdo con la normatividad vigente.  
**Se aclara que en caso de que la certificación venga en salarios mínimos, para el cálculo del valor del contrato se realizará el procedimiento correspondiente. No se acepta su solicitud.**

## VIII. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA IQ OUTSOURCING S.A.S

### 1.

recepción de reclamaciones  
Actualmente IQ cuenta con una plataforma para la recepción de las respuestas a glosa, agradecemos confirmar si podemos tomar el modelo de recepción de reconsideraciones 100% digital.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

### 2.

1.5. GARANTÍAS DEL CONTRATO. Respecto del amparo de Responsabilidad Civil Extracontractual, solicitamos indicar si es posible que este sea cubierto mediante certificado de cobertura de la póliza global RCE con la que cuenta el proponente. La misma observación se hace respecto a la póliza establecida en el contrato.

**Respuesta:** Respetuosamente le indicamos que su observación no será tenida en cuenta debido que se requiere que de manera particular y específica que el proveedor ampare la responsabilidad civil extracontractual que se pueda presentar con ocasión a la ejecución del contrato. Lo anterior, teniendo en cuenta que los amparos y valores, fueron definidas con base al objeto, valor y naturaleza del contrato, así como en las normas que rigen la materia y a las políticas internas de LA PREVISORA

3.

**3.1.13 SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, numeral 3.** Por favor aclarar si lo requerido es designar a una persona que se encargue del SG-SST específicamente para este contrato, o si no lo que se requiere es informar quién es el actual responsable del SG-SST en la compañía proponente.

**Respuesta:** Respecto a su inquietud es pertinente aclarar que lo que se requiere es que se informe quien es el actual responsable del SG-SST en la compañía interesada en participar.

4.

3.2. CAPACIDAD FINANCIERA: De conformidad con lo establecido en los numerales 3.2.1 y 3.2.2 del Pliego de Condiciones: "Para efectos de constatar la capacidad financiera, EL PROPONENTE deberá presentar Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2020 comparado con la información a 31 de diciembre de 2019". (Subrayado fuera de texto).  
Por su parte, el numeral 3.2.2. señala "Para participar en el proceso de selección, EL PROPONENTE deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2020 (...)".

De acuerdo con lo anterior, teniendo en cuenta que se exige la presentación de los estados financieros correspondientes a la

vigencia 2019 y 2020, se solicita aclarar si es posible acreditar el cumplimiento de los indicadores financieros, bien sea con los estados financieros con corte a diciembre de 2019 O con los vigentes a diciembre de 2020, a elección del proponente.

Permitir que se acrediten los requisitos habilitantes financieros con cualquiera de los dos cortes, resulta equitativo y acorde con la realidad financiera del país producto de la pandemia, como ha sido entendido por el Gobierno Nacional, al haber modificado transitoriamente algunos artículos del Decreto 1082 de 2015 para permitir que en los procesos de contratación, los proponentes puedan acreditar el cumplimiento de los requisitos habilitantes financieros, con los mejores indicadores de cualquiera de los últimos tres (3) años. Lo anterior, fue definido mediante Decretos 399 y 579 de 2021, en los que el Gobierno justificó esta condición, "reconociendo la realidad financiera de muchas de las personas naturales y jurídicas que fueron afectadas por ella y con la finalidad de permitir la reactivación económica", así mismo, buscando propender "por una mayor pluralidad de oferentes en los procedimientos de selección" y fortalecer "la reactivación económica del país, al permitir la participación en estos procedimientos de proponentes que fueron afectados negativamente por la pandemia COVID-19".

De acuerdo con lo anterior y en la medida en que la Previsora, si bien tiene un régimen privado de contratación, es una entidad de naturaleza pública, a la que le son aplicables los principios de la contratación estatal, en aras de garantizar los principios de igualdad, pluralidad de oferentes y libre concurrencia y acoger las disposiciones del Gobierno Nacional en materia de contratación, se solicita permitir el cumplimiento de los indicadores financieros con los estados financieros correspondientes a cualquiera de las dos vigencias anteriores. esto es. año 2020 o año 2019.

---

De no ser acogido lo anterior, se solicita que se permita a los nacionales, presentar estados financieros intermedios, con corte al 31 de diciembre del año 2021 y certificación del Revisor Fiscal, para acreditar los requisitos habilitantes financieros, teniendo en cuenta que así se permite dentro del Pliego de Condiciones a los extranjeros. Lo anterior, con el objetivo de garantizar la evaluación de las propuestas en igualdad de condiciones para todos los proponentes, teniendo en cuenta que a los nacionales se les estaría evaluando la información financiera presentada durante el momento más crítico de la pandemia, a diferencia de los extranjeros, que pueden acreditar información con un corte posterior.

---

**Respuesta:** Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago del contrato y plazo de ejecución del contrato del documento de condiciones definitivos, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantienen los definidos inicialmente. Se aclara que el cumplimiento de los indicadores financieros se valida sobre los estados financieros a cierre de 2020, sin embargo, con el fin de brindar posibilidades a los oferentes para la presentación de su propuesta, mediante adenda N 3, se habilitará la opción para los proponentes que cuenten con la información financiera a cierre del 2021, debidamente certificada, dictaminada y con notas, podrán adjuntarla para efectos de realizar la evaluación de la capacidad financiera. De igual forma, se recalca que para el presente proceso de contratación se acepta la presentación de uniones temporales y/o consorcios.

5.

**3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE.** Se solicita a la entidad eliminar la condición según la cual los contratos a acreditar tengan como mínimo 3 años de ejecución; si en todo caso con todos los contratos que se presenten se deben cumplir 10 años de experiencia, no es clara la razón para condicionar una duración específica para cada contrato. Lo anterior, porque al final lo que se pretende es contar con un proponente que tenga la capacidad para ejecutar el contrato, demostrando prestar servicios relacionados con el objeto del proceso, durante por lo menos 10 años, independiente de la duración de cada uno de los contratos, pues es común que éstos se suscriban con una misma compañía, por periodos inferiores, pero muchas veces de forma consecutiva, lo cual también demuestra la solidez e idoneidad frente al contratante. En todo caso, al tener que acreditar 10 años de experiencia, en solo 3 certificaciones, es claro que por lo menos uno de esos contratos debe tener una vigencia superior a los 3 años. Exigir la presentación de contratos con esta duración, restringe la posibilidad de acreditar experiencias importantes con entidades que, por políticas propias, suscriben contratos con plazos inferiores, pero que son absolutamente válidos para que la Previsora pueda validar la capacidad del proponente.

Esto garantizará el cumplimiento de los principios de selección objetiva y pluralidad de oferentes.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

6.

**3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE.** Teniendo en cuenta que muchas compañías prefieren suscribir contratos independientes para cada ramo, solicitamos aclarar si es correcto nuestro entendimiento, en el sentido de poder acreditar la experiencia a través de contratos independientes para cada uno de los ramos, esto es, contratos cuyo objeto sea la auditoría de cuentas del ramo de SOAT y contratos cuyo objeto sea la auditoría de cuentas del ramo de Accidentes Personales.

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que el total de las indemnizaciones de los ramos de Soat y AP, el ramo Soat representa el 99% de la operación, que este ramo lleva en el mercado más de 30 años y que la normatividad relacionada con el proceso de reclamaciones se ha actualizado a través del tiempo, es necesario para la Previsora contar con un proveedor con la experiencia, trayectoria y solidez tecnológica que le permita garantizar y mantener el proceso que en la actualidad se lleva a cabo.

Considerando lo anterior, se requiere que particularmente para el ramo de Soat se cuente como mínimo con el 90% y hasta máximo el 95% de la experiencia mínima requerida para la propuesta (10 años). Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

7.

**3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE, numeral 5.**

En el mismo sentido, teniendo que cuenta que el proponente debe acreditar contratos que sumen el valor del presupuesto estimado, se solicita a la entidad eliminar la condición según la cual, cada uno de los contratos presentados tenga un valor de por lo menos el 50% del presupuesto estimado de este proceso de contratación; esto restringe la posibilidad de presentar contratos, que aunque no sumen el 50% del valor del presupuesto estimado, sí acreditan experiencia sólida relacionada con esta licitación. En la medida en que solo se permite acreditar experiencia con máximo tres certificaciones, es claro que los valores de los contratos a acreditar deberán ser de montos importantes para poder garantizar que se han ejecutado contratos por mínimo el 100% del presupuesto, lo cual le permite a la Previsora contar con la tranquilidad de elegir un proponente con suficiente experiencia en términos de plazo y valor. Esto garantizará el cumplimiento de los principios de selección objetiva y pluralidad de oferentes.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

8.

**3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE.** Se entiende que en el caso de contratos en ejecución no se debe cumplir con el requisito de que estos tengan un valor de por lo menos el 50% del presupuesto estimado de la licitación. Por favor confirmar si es correcta la apreciación.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

9.

**3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE, párrafo.**

Por favor confirmar si, en caso de que el contrato presentado se haya ejecutado mediante unión temporal o consorcio, se tendrá en cuenta y sumará el valor correspondiente al porcentaje de participación del proponente, independientemente de si este porcentaje equivale o no al 50% del valor del presupuesto oficial.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

10.

**3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO.** En cuanto al requisito de que las certificaciones de experiencia del personal incluyan funciones, se solicita a la entidad tener en cuenta que no siempre estas certificaciones incluyen las actividades y muchas veces son de difícil consecución (a manera de ejemplo, de una sociedad ya liquidada). Por lo anterior, se solicita que se elimine este requisito, o en su defecto se permita acreditar mediante declaración suscrita por la persona asignada.

De otra parte, teniendo en cuenta que el numeral 3.3.2 establece que "EL PROPONENTE debe aportar las hojas de vida con soportes completos del gerente del proyecto, directores y/o coordinadores" (Subrayado fuera de texto), y más adelante señala: "No obstante, para los cargos de director/gerente de proyecto, director médico, jurídico, de tecnología y en general los cargos de coordinación del proceso, EL PROPONENTE debe adjuntar en su propuesta los documentos que se mencionan a continuación (...), solicitamos aclarar si los cargos para los que es exigible esta información, son los siguientes:

Gerente/director de proyecto  
Coordinadores técnicos  
Gerente de Tecnología  
Director para el proceso de RPA  
Director Médico  
Coordinador Médico

---

Coordinador de cartera  
Líder Jurídico

Lo anterior, con el objeto de evitar interpretaciones a la hora de presentar la propuesta.

Adicionalmente, se solicita que, en todos los casos, se permita la presentación de profesionales en las carreras señaladas en el Anexo 9 "O AFINES", y del mismo modo en los postgrados que se exijan. Lo anterior, por cuanto hay especializaciones y profesiones que, si bien tienen el mismo pènsun, son denominadas de forma diferente en cada universidad.

Finalmente, solicitamos que se permita la homologación de títulos con experiencia con el objeto de lograr encontrar perfiles que, si bien no cuentan con todas las especializaciones, sí tienen una experiencia relevante que puede aportar al proceso.

---

**Respuesta:** Con relación a su solicitud realizamos las siguientes observaciones:

- Suscripción de la certificación de la experiencia por parte de la declaración suscrita por la persona sobre la que no se puede certificar la experiencia. En el numeral 3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO, en la página 31 se indica lo siguiente "\* En caso de que las funciones no se encuentren inmersas en la certificación, podrá acreditarlas mediante otro documento válido para el efecto, como el contrato, acta de liquidación, anexo de la certificación.". Por lo tanto, no se acepta su solicitud.
- Soportes de las hojas de vida solicitados para la presentación de la propuesta. Esta solicitud será atendida mediante adenda N. 3.
- Perfiles definidos para el recurso humano solicitado. Esta solicitud será atendida mediante adenda N. 3.
- Homologación de títulos. No se acepta su solicitud.

**3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, 3.**

Envío de imágenes de las reclamaciones al proveedor de auditoría de cuentas. Por favor aclarar: ¿las actividades de digitalización y de auditoría serán realizadas por proponentes diferentes?

**Respuesta:** De acuerdo con lo indicado en el documento final de condiciones en el numeral 3.3.6 "Recepción y gestión documental de las reclamaciones" indica que existe un proveedor de gestión documental y se hace referencia a los procesos que adelantará este proveedor.

12.

**3.3.8 GESTIÓN DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y TRATAMIENTO**

**ANTIFRAUDE.** Por favor compartir la política de prevención, detección y tratamiento de aquellas reclamaciones que presentan atipicidades – fraude.

**Respuesta:** Esta información será compartida con el proponente seleccionado.

13.

**3.4.12 OBLIGACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO, numeral 16.** Solicitamos precisar qué tipo de apoyo se requeriría de parte del contratista para la generación/actualización de los convenios, pues siendo el contratista el responsable de realizar la auditoría, es la entidad la encargada de suministrar los convenios con las IPS, estos son insumos para realizar la auditoría por lo que el contratista no debería tener participación en la generación o

actualización de estos. La misma observación se hace respecto de la obligación planteada en el contrato.

**Respuesta:** Su solicitud se atenderá mediante adenda N. 3

14.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Solicitamos precisar que los impuestos aplicables al contrato serán asumidos por quien la ley así lo determine.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraríe el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones definitivas y sus adendas

15.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA. 1)** En virtud de la reciprocidad en materia contractual, solicitamos que la posibilidad de terminar el contrato de manera anticipada, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, se facultad de ambas partes y no exclusiva de la Previsora. 2) Igualmente, atendiendo que una de la principal obligación de la Previsora es realizar el pago por la prestación del servicio, se solicita que se incluya como causal de terminación (o cuando menos suspensión del contrato) la mora en el pago del servicio por parte de la Entidad.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraríe el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones y sus adendas

16.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUPERVISIÓN.** Solicitamos que sean compartidos estos documentos "POLÍTICA PARA LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES y MATRIZ DE REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO" para poder evaluar su contenido y cumplimiento.

**Respuesta:** De manera atenta informamos que dichos documentos serán compartidos con el proveedor seleccionado del presente proceso.

17.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN Y CAMBIO DE CONTROL.** Se entiende que el acudir a proveedores generales del contratista, como por ejemplo, proveedores de transporte y custodia de documentos, o proveedores de servicios en la nube, no son una subcontratación en la medida en que el objeto principal es desarrollado directamente por el contratista. Por favor confirmar si es correcta esta apreciación.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraríe el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones y sus adendas.

18.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** En el siguiente aparte, a cuál cláusula hacen referencia: "Además de las señaladas en la cláusula de confidencialidad suscrita (...)".

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraríe el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones y sus adendas

19.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, numeral 11.** No es clara la redacción de este numeral, solicitamos ajustar o dar alcance.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraría el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones y sus adendas

20.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, numeral 13.** Se solicita eliminar este numeral pues es muy difícil establecer de entrada que la Previsora, no acceda o no se le comunique algún tipo de información del contratista que pueda considerarse confidencial; esto dejaría desprotegido al contratista de cualquier perjuicio que pueda implicar la revelación de esta información.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraría el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones y sus adendas

21.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, numeral 3.** De cara al cumplimiento de esta obligación, es importante establecer cuándo o en qué casos tendrá el contratista que obtener estas autorizaciones; el contenido y alcance de éstas será de total responsabilidad de la Previsora.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. Adicionalmente las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraría el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones y sus adendas

22.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD.** Consideramos que, en atención a las obligaciones del contratista, deben establecerse algunas limitaciones a su responsabilidad, de manera particular en cuanto a lo que se refiere a prevención, detección y mitigación del fraude y la evaluación de los costos en las reclamaciones. De esta forma consideramos: Teniendo en cuenta que las actividades de prevención, detección y mitigación del fraude se harán con base en la política de prevención, detección y tratamiento de aquellas reclamaciones que presentan atipicidades – fraude, no podrá imputarse al contratista responsabilidad alguna, si aplicada la política, se materializan fraudes. En lo que se refiere a auditoría de tarifas, y esta se realiza con las bases tarifarias entregadas por la Previsora, no podrá imputarse responsabilidad al contratista por los conceptos, objeciones, pagos, entre otros.

En todo caso, se solicita poder pactar en la minuta del contrato, limitación de responsabilidad en cuanto a monto y que la misma se circunscriba a daños y perjuicios directos y probados.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado teniendo en cuenta que las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraríe, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A, el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones Adicionalmente, no se aceptan limitaciones a la responsabilidad

23.

**ANEXO 6. MINUTA DEL CONTRATO. CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA. HABEAS DATA.** Teniendo en cuenta que el contratista también está obligado a cumplir con las normas de habeas data respecto de la información de sus contrapartes, es necesario que esta autorización también sea dada por la Previsora, por lo que se solicita ajustar esta cláusula de forma bilateral.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado teniendo en cuenta que las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraríe, la naturaleza del proceso, el régimen jurídico de LA PREVISORA S.A, el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el documento de condiciones

24.

**ANEXO 2. TABLA DE CORRECTIVOS:**

Se solicita que, antes de realizar el descuento del correctivo, se lleve a cabo una etapa de conciliación con el contratista.

Adicional a lo anterior, se solicita establecer un límite de correctivos mensuales de tal forma que no se genere una mayor afectación sobre la facturación mensual del contratista.

**Respuesta:**

- Para la aplicación de los correctivos, contenidos en el anexo N. 2, se desarrolla el proceso de conciliación mensual de la prestación del servicio, entre el área que realiza la supervisión del contrato de la Compañía y el proponente seleccionado, y cuyo objeto es la validación previa a la aplicación de los ANS de la tabla de correctivos descritos en el Anexo N. 2.
- Con relación al establecimiento de un límite de correctivos, no se acepta su solicitud, teniendo en cuenta que estos están relacionados con la prestación del servicio de la cual depende el cumplimiento de la operación y la atención de las reclamaciones en los tiempos de ley.

25.

Por favor indicar volúmenes estimados por reclamaciones y amparos por mes para SOAT

**Respuesta:**

De acuerdo con su solicitud, adjuntamos las reclamaciones recibidas por mes de Soat, por tipo de reclamación (N, R y C).

#### Reclamaciones de Soat

Mes	C	N	R	Total	% C	% N	% R	Total
ene-20	1,267	22,695	15,021	38,983	3.25%	58.22%	38.53%	100.00%
feb-20	1,524	22,308	14,491	38,323	3.98%	58.21%	37.81%	100.00%
mar-20	857	18,362	13,121	32,340	2.65%	56.78%	40.57%	100.00%
abr-20	1,082	14,183	10,602	25,867	4.18%	54.83%	40.99%	100.00%
may-20	999	14,543	13,781	29,323	3.41%	49.60%	47.00%	100.00%
jun-20	1,323	12,491	12,573	26,387	5.01%	47.34%	47.65%	100.00%
jul-20	1,870	12,744	14,301	28,915	6.47%	44.07%	49.46%	100.00%
ago-20	1,486	11,342	10,962	23,790	6.25%	47.68%	46.08%	100.00%
sep-20	1,703	12,393	10,155	24,251	7.02%	51.10%	41.87%	100.00%
oct-20	2,829	13,308	10,409	26,546	10.66%	50.13%	39.21%	100.00%
nov-20	2,316	12,844	10,256	25,416	9.11%	50.54%	40.35%	100.00%
dic-20	2,477	15,382	11,139	28,998	8.54%	53.05%	38.41%	100.00%
ene-21	2,370	15,127	8,786	26,283	9.02%	57.55%	33.43%	100.00%
feb-21	2,477	16,436	11,497	30,410	8.15%	54.05%	37.81%	100.00%
mar-21	4,657	18,781	9,112	32,550	14.31%	57.70%	27.99%	100.00%
abr-21	3,857	20,073	10,123	34,053	11.33%	58.95%	29.73%	100.00%
may-21	4,817	18,693	8,492	32,002	15.05%	58.41%	26.54%	100.00%
jun-21	3,057	23,161	9,944	36,162	8.45%	64.05%	27.50%	100.00%
jul-21	2,252	23,739	13,351	39,342	5.72%	60.34%	33.94%	100.00%
ago-21	3,716	25,852	13,619	43,187	8.60%	59.86%	31.53%	100.00%
sep-21	1,920	27,474	13,158	42,552	4.51%	64.57%	30.92%	100.00%
oct-21	2,549	25,509	12,354	40,412	6.31%	63.12%	30.57%	100.00%
nov-21	1,888	31,029	12,970	45,887	4.11%	67.62%	28.27%	100.00%
dic-21	2,101	32,953	14,116	49,170	4.27%	67.02%	28.71%	100.00%
ene-22	895	25,672	14,926	41,493	2.16%	61.87%	35.97%	100.00%

#### Información por amparo Soat:

Amparo - SOAT	2020	2021	Total general	%
Gastos Medicos, Quirurgicos, Farmaceuticos y Hospi	320,691	400,620	721,311	90.03%
Gastos de Transporte y Movilizacion de Victimas	25,387	46,001	71,388	8.91%
Incapacidad Permanente	1,888	3,336	5,224	0.65%
Muerte de la Victima	1,173	2,053	3,226	0.40%
<b>Total general</b>	<b>349,139</b>	<b>452,010</b>	<b>801,149</b>	<b>100.00%</b>

26.

Por favor indicar volúmenes estimados por reclamaciones y amparos por mes para AP

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, adjuntamos las reclamaciones recibidas por mes de AP, por tipo de reclamación (N, R y C).

#### Reclamaciones de AP

Mes	C	N	R	Total	% C	% N	% R	Total	
ene-20		16	406	189	611	2.62%	66.45%	30.93%	100.00%
feb-20		7	402	210	619	1.13%	64.94%	33.93%	100.00%
mar-20		30	380	183	593	5.06%	64.08%	30.86%	100.00%
abr-20		9	289	152	450	2.00%	64.22%	33.78%	100.00%
may-20		25	248	141	414	6.04%	59.90%	34.06%	100.00%
jun-20		12	158	100	270	4.44%	58.52%	37.04%	100.00%
jul-20		21	100	143	264	7.95%	37.88%	54.17%	100.00%
ago-20		22	73	87	182	12.09%	40.11%	47.80%	100.00%
sep-20		50	72	115	237	21.10%	30.38%	48.52%	100.00%
oct-20		17	58	55	130	13.08%	44.62%	42.31%	100.00%
nov-20		32	51	74	157	20.38%	32.48%	47.13%	100.00%
dic-20		20	33	36	89	22.47%	37.08%	40.45%	100.00%
ene-21		67	52	73	192	34.90%	27.08%	38.02%	100.00%
feb-21		45	30	24	99	45.45%	30.30%	24.24%	100.00%
mar-21		144	89	44	277	51.99%	32.13%	15.88%	100.00%
abr-21		51	117	30	198	25.76%	59.09%	15.15%	100.00%
may-21		52	46	120	218	23.85%	21.10%	55.05%	100.00%
jun-21		10	164	20	194	5.15%	84.54%	10.31%	100.00%
jul-21		4	84	39	127	3.15%	66.14%	30.71%	100.00%
ago-21		6	94	54	154	3.90%	61.04%	35.06%	100.00%
sep-21		13	102	34	149	8.72%	68.46%	22.82%	100.00%
oct-21		17	93	25	135	12.59%	68.89%	18.52%	100.00%
nov-21		6	118	30	154	3.90%	76.62%	19.48%	100.00%
dic-21		4	135	33	172	2.33%	78.49%	19.19%	100.00%
ene-22		0	39	18	57	0.00%	68.42%	31.58%	100.00%

### Información por amparo AP:

Amparos - AP	2020	2021	Total general	%
GASTOS MEDICOS POR ACCIDENTE	3,764	1,928	5,692	93.54%
MUERTE ACCIDENTAL - AP	49	33	82	1.35%
GASTOS DE TRASLADO	76	8	84	1.38%
AUXILIO FUNERARIO	33	21	54	0.89%
MUERTE NATURAL	13	27	40	0.66%
MUERTE POR CUALQUIER CAUSA	18	8	26	0.43%
GASTOS FUNERARIOS	10	10	20	0.33%
SUBSIDIO EDUCATIVO POR DESEMPLEO DE LOS PADRES Y E	20		20	0.33%
RENTA DIARIA POR INCAPACIDAD TEMPORAL	7	10	17	0.28%
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	5	8	13	0.21%
REHABILITACION INTEGRAL	7	2	9	0.15%
AUXILIO EDUCATIVO COLEGIOS	2	4	6	0.10%
ENFERMEDADES AMPARADAS	5	1	6	0.10%
BONO CANASTA POR FALLECIMIENTO		6	6	0.10%
ENFERMEDADES GRAVES	3	1	4	0.07%
DESMEMBRACION, INVALIDEZ PERMANENTE - AP	1	1	2	0.03%
ADICIONALES AL BASICO		1	1	0.02%
AUXILIO FUNERARIO (MUERTE ACCIDENTAL)	1		1	0.02%
AUXILIO FUNERARIO (MUERTE NATURAL)	1		1	0.02%
RIESGOS BIOLOGICOS	1		1	0.02%
<b>Total general</b>	<b>4,016</b>	<b>2,069</b>	<b>6,085</b>	<b>100.00%</b>

27.

Por favor indicar cantidad promedio de reclamaciones físicas y digitales mes para SOAT

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, no se envía esta información por cuanto el proceso de gestión documental será realizado por un proveedor diferente al que ejecute la auditoría de cuentas, tal y como se indica en el numeral 3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, del documento de condiciones finales.

28.

Por favor indicar cantidad promedio de reclamaciones físicas y digitales mes para AP

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, no se envía esta información por cuanto el proceso de gestión documental será realizado por un proveedor diferente al que ejecute la auditoría de cuentas, tal y como se indica en el numeral 3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, del documento de condiciones finales

29.

Por favor indicar cantidad promedio de anexos para SOAT

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, no se envía esta información por cuanto el proceso de gestión documental será realizado por un proveedor diferente al que ejecute la auditoría de cuentas, tal y como se indica en el numeral 3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, del documento de condiciones finales.

30.

Por favor indicar cantidad promedio de anexos para AP

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, no se envía esta información por cuanto el proceso de gestión documental será realizado por un proveedor diferente al que ejecute la auditoría de cuentas, tal y como se indica en el numeral 3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, del documento de condiciones finales.

31.

Por favor indicar cantidad promedio de servicios para SOAT

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que no es clara la solicitud relacionada con "servicios de SOAT", no se atiende esta solicitud.

32.

Por favor indicar cantidad promedio de servicios para AP

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que no es clara la solicitud relacionada con "servicios de AP", no se atiende esta solicitud

33.

Por favor indicar cantidad promedio de Objeciones parciales y totales mes para SOAT

**Respuesta:** Esta información será entregada al proponente seleccionado.

34.

Por favor indicar cantidad promedio de Objeciones parciales y totales mes para AP

**Respuesta:** Esta información será entregada al proponente seleccionado.

35.

Por favor indicar cantidad promedio de devoluciones mes para SOAT

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que en el proceso de atención de reclamaciones de Soat y AP, que corresponden a un contrato de seguros, no se maneja el concepto de devoluciones. Por lo tanto, no es posible la entrega de esta información.

36.

Por favor indicar cantidad promedio de devoluciones mes para AP

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que en el proceso de atención de reclamaciones de Soat y AP, que corresponden a un contrato de seguros, no se maneja el concepto de devoluciones. Por lo tanto, no es posible la entrega de esta información.

37.

Por favor indicar la casuística que se tiene establecida actualmente para el proceso de auditoría

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que no es clara la solicitud relacionada con “la casuística que se tiene establecida”, no se atiende esta solicitud.

38.

¿Los documentos físicos se deben archivar bajo la normatividad del archivo general de la nación?

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, no se envía esta información por cuanto el proceso de gestión documental será realizado por un proveedor diferente al que ejecute la auditoría de cuentas, tal y como se indica en el numeral 3.3.6 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS RECLAMACIONES, del documento de condiciones finales.

39.

Por favor ampliar el alcance de la gestión de pagos indicando si solo se requiere el envío de los datos por medio de Web service, o alguna actividad adicional

**Respuesta:** La gestión de pagos es el proceso que se realiza una vez el proveedor de auditoría de cuentas define la reclamación con pago. El insumo para que la Compañía efectúe el pago de las cuentas, es la data de las mismas con la información de los valores aprobados y objetados, así como las imágenes de la liquidación de éstas.

40.

Por favor Indicar el % de calidad que se tiene estimado sobre la información contenida en el XML de facturación electrónica

**Respuesta:** Teniendo en cuenta la validación de estructura del XML establecida por la DIAN, cuando pasa esta validación es porque cumple con la estructura definida.

41.

Volumen de llamadas mes para el proceso de auditoría telefónica

**Respuesta:** Este depende del volumen de reclamaciones recibidas en el mes y de los protocolos establecidos dentro del proceso de contratación, que serán entregados al proponente seleccionado.

42.

Volumen de PQR.s (promedio mes)

**Respuesta:** El volumen promedio de PQRS recibidas de los años 2020 y 2021 fue de 204 mensuales.

43.

En el punto de la pagina 44 "Contacto con las Instituciones Prestadoras de Salud, Profesionales de Salud y paciente para aclarar los procedimientos efectuados" indicar si hace referencia a proceso conciliatorio

**Respuesta:** Se aclara que esta actividad está relacionada con el proceso de reunión de aclaración de cuentas.

44.

Por favor indicar si podemos tener un mayor detalle de las cuentas menores a \$500.000 para determinar el flujo adecuado del proceso

**Respuesta:** De acuerdo con la imagen 1 – Representación gráfica del proceso de auditoría cuentas SOAT y AP incluida en la página 34, se establece que el porcentaje promedio de reclamaciones menores a \$500.000 es del 57%.

45.

¿Para el proceso de recepción se contemplan cortes de radicación?

**Respuesta:** La Compañía recibe reclamaciones durante todos los días hábiles del mes.

46.

Por favor indicar un mayor alcance de los avisos de siniestros para las reclamaciones de auditoría concurrente

**Respuesta:** Con lo establecido en el numeral 3.3.4 Proceso de integración / conexión aviso SIRAS, se indica a nivel general que requiere la compañía y se solicita al proponente lo siguiente:

"(...) que indique/establezca en detalle cuál sería el proceso para llevar a cabo esta actividad, la cual es fundamental dentro del todo el proceso de auditoría integral de las reclamaciones. Describiendo

si cuenta con integraciones entre SIRAS y la herramienta de gestión de auditoría integral con que cuenta **EL PROPONENTE.**"

47.

Por favor indicar si el ítem "Registro de procedimientos aplicados y sus resultados (texto, imagen, sonido)" hace referencia a la trazabilidad total de proceso contemplando la auditoría telefónica

**Respuesta:** Se aclara que hace alusión a todo el proceso de auditoría integral de cuentas.

48.

Por favor dar un mayor alcance de las funcionalidades con las que debe contar Indicar la página WEB

**Respuesta:** Con relación al alcance de las funcionalidades con las que debe contar la página WEB, a la cual puedan acceder los reclamantes y usuarios definidos por la Previsora, se debe contemplar como mínimo:

- Consulta y descargue de información de pagos, objeciones y aceptaciones.
- Generación de estados de cartera.
- Generación de certificados de agotamiento de cobertura.
- Autoagendamiento de reuniones de aclaración de cuentas.

Estas funcionalidades mínimas se ilustran en la imagen N. 2 – Proceso de aclaración de cuentas página 47.

49.

Favor indicar si para las integraciones con OnBase se requiere algún tipo de licencia de OnBase, de ser así, favor indicar si son suministradas por Previsora.

**Respuesta:** Para las integraciones con OnBase bajo el modelo descrito en la invitación, no se requiere licenciamiento adicional.

50.

Favor indicar si es posible que la plataforma propuesta sea implementada en la nube de Microsoft Azure.

**Respuesta:** Si es posible, no obstante, cuando la herramienta y/o infraestructura de EL PROPONENTE se encuentre en la nube, deberá cumplir con los lineamientos y consideraciones del Capítulo. VI - Reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube, Título I - Aspectos generales, Parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) de la Superintendencia Financiera de Colombia y de las normas o lineamientos adicionales que sobre el particular se emitan.

51.

En caso afirmativo a la respuesta anterior, favor indicar si los canales de comunicación pueden ser reemplazados por conexiones VPN por Internet.

**Respuesta:** Si, siempre y cuando la información transferida desde y hacia **EL PROPONENTE** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales y protocolos de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio provisto así lo requiera (encriptación y cifrado de contenido, entre otros).

52.

Por favor indicar que volumen promedio se requiere migrar de datos a nivel de capacidad tanto para SOAT como AP

**Respuesta:** La migración de información se requiere desde el año 2015.

53.

Por favor indicar que volumen promedio se requiere migrar de imágenes a nivel de capacidad tanto para SOAT como AP

**Respuesta:** Esta información será entregada al proponente seleccionado.

54.

Por favor indicar en qué formato se encuentra la información a migrar

**Respuesta:** El 90% de la información se encuentra en formato PDF y PDF/A, sin embargo, existe información en diferentes formatos como .xlsx, .docx, .txt, .jpg, .tiff, entre otros.

55.

Por favor indicar cual es el periodo de migración en años que se requiere

**Respuesta:** La migración de información se requiere desde el año 2015.

56.

¿De qué manera se tendrá acceso a las gestiones previas que se han ejecutado sobre una reclamación?

**Respuesta:** A través de la información migrada y el acceso a las aplicaciones core de la Compañía (Sise y Onbase)

57.

¿Cuáles son los mecanismos de contingencia definidos por la entidad sobre sus aplicativos?

**Respuesta:** La compañía tiene implementado y probado un Plan de Recuperación de Desastres, que soporta la operación en contingencia de los aplicativos críticos de la Compañía. Esta información se entregará al proponente seleccionado.

58.

Dada la información recibida y demás documentos complementarios anexos a este RFP, agradecemos poder extender el plazo para recibir mas preguntas relacionadas con el proceso de licitación.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud. En el numeral 1.20 Cronograma de la invitación abierta, se indica el plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas, que era el 7 de febrero de 2022.

## **IX. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA PEOPLE WORK**

1.

### **1. OBSERVACIONES AL NUMERAL 3.2 CAPACIDAD FINANCIERA.**

1.1 Una vez evaluados los indicadores financieros solicitados solicitamos a la entidad estos estados financieros sean solicitados de la siguiente manera.

**Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente):** Mayor o igual al 30 % del presupuesto oficial de la contratación.

**NIVEL DE ENDEUDAMIENTO (PASIVO TOTAL/ACTIVO TOTAL):** Menor o igual al 60 %.

**PATRIMONIO TOTAL:** Mayor o igual al 10 % del presupuesto oficial de la contratación

**ÍNDICE DE LIQUIDEZ (ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE):** Mayor o igual a 2.0

Así mismo y teniendo en cuenta la contratación estatal y la normatividad vigente es proceder de las entidades solicitar los indicadores financieros de manera integral, es necesario que la entidad tenga en cuenta dentro del presente pliego de condiciones los indicadores de CAPACIDAD ORGANIZACIONAL de la siguiente manera:

**RAZON DE COBERTURA DE INTERES (utilidad operacional / gastos de interés):** Mayor o igual al 29%.

**RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO (Utilidad neta/Patrimonio)\*100:** Mayor o igual al 60%

**RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO (Utilidad neta/Activos)\*100:** Mayor o igual al 30%

Esta solicitud se eleva en virtud de la necesidad de garantizar que el futuro contratista cuente con la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento del contrato futuro. Ya que no se tiene proporcionalidad entre los requisitos financieros y el presupuesto asignado al contrato. los indicadores establecidos no garantizan estructura económica y financiera para apalancar el contrato.

**Respuesta:** Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago del contrato y plazo de ejecución del contrato del documento de condiciones, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantienen los definidos inicialmente.

2.

## 2. numeral 3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE.

Con el fin de tener concurrencia de oferentes y participación masiva al proceso en mención se solicita a la entidad, se permita el cumplimiento de la experiencia de la siguiente manera:

- o EL PROPONENTE deberá presentar máximo (4) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos cinco (5) años de experiencia específica en AUDITORÍA DE CUENTAS (MÉDICA, DOCUMENTAL, TÉCNICO, JURIDICO, ADMINISTRATIVO) DE INDEMNIZACIONES SOAT ACCIDENTES PERSONALES Y/O EN AUDITORÍA INTEGRAL DE CUENTAS MEDICAS.

En caso tal que EL PROPONENTE allegue más de cuatro (4) certificaciones en la propuesta, LA PREVISORA S.A tendrá en cuenta para su evaluación las cuatro (4) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que estas no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Las cuatro (4) certificaciones deben ser expedidas por entidades que pertenecen al sistema general de seguridad social en salud.
2. Su objeto debe ser el de AUDITORÍA DE CUENTAS (MÉDICA, DOCUMENTAL, TÉCNICO, JURIDICO, ADMINISTRATIVO) DE INDEMNIZACIONES SOAT Y ACCIDENTES PERSONALES Y/O EN AUDITORÍA INTEGRAL DE CUENTAS MEDICAS.
3. No se aceptarán certificaciones expedidas por el mismo PROPONENTE.
4. La sumatoria de los valores totales de las certificaciones a acreditar debe ser igual o superior 150% del presupuesto del presente proceso. En caso de contratos en ejecución, el valor que se tomará será el correspondiente a la prorrata del tiempo de ejecución de este.
5. Las cuatro (4) certificaciones aportadas deberán estar inscritos en el Registro único de proponentes (RUP) actualizado.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida parcialmente mediante adenda N. 3.

3.

### 3.3.2 RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO PARA EL CONTRATO

Una vez revisado el anexo 9 personal mínimo requerido, se solicita a la entidad que este apartado sea incluido en la ponderación del puntaje del proceso de selección, para la cual se hace necesario dividir en dos partes dicho recurso, de la siguiente manera:

1. Personal mínimo requerido.

Cargo	Formación Académica	Experiencia Mínima
1. Gerente/Director del proyecto	Profesional en las siguientes áreas: Ingeniería Industrial y/o Administración de Empresas y/o Ingeniería de Procesos y/o Economía y/o Profesional en Medicina y/o Profesional de la Salud. Con posgrado en seguros y/o dirección de operaciones y/o logística y/o gestión de procesos y/o calidad y/o planeación y/o gerencia estratégica y/o áreas administrativas de la salud y/o gerencia de proyectos.	12 años de experiencia profesional contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional. Mínimo 5 años de experiencia específica en el cargo a desarrollar, de acuerdo con los servicios contratados en la presente invitación y/o 5 años en proyectos de auditoría de cuentas médicas del SGSSS.
2. Gerente de Tecnología	Ingeniero de sistemas y/o ingeniero en comunicaciones y/o ingeniero electrónico y/o ingeniero industrial y/o afines con experiencia en proyectos informáticos. Con posgrado en Gerencia de Proyectos y/o Arquitectura Empresarial de Software.	12 años de experiencia profesional contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional. Mínimo 5 años de experiencia específica en el cargo a desarrollar, de acuerdo con los servicios contratados en la presente invitación y/o 5 años en proyectos de auditoría de cuentas médicas del SGSSS.
3. Director Médico	Profesional en medicina con postgrado y/o maestría y/o doctorado en auditoría en salud, o médica y/o administración de salud y/o administración hospitalaria y/o garantía y calidad de servicios de salud.	12 años de experiencia profesional contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional. Mínimo 5 años de experiencia específica en el cargo a desarrollar, de acuerdo con los servicios contratados en la presente invitación y/o 5 años en proyectos de auditoría de cuentas médicas del SGSSS.
4. Jefe de Cartera	Instrumentador quirúrgico y/o profesional en enfermería y/o profesional en ciencias económicas o financieras, con experiencia en procesos administrativos y de cartera en el sector salud.	7 años de experiencia profesional contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional. Mínimo 3 años de experiencia específica en el cargo a desarrollar, de acuerdo con los servicios contratados en la presente invitación y/o 3 años en proyectos de auditoría de cuentas médicas del SGSSS.
5. Líder Jurídico	Abogado con experiencia en auditoría de siniestros SOAT, Accidentes personales y/o como Asesoría jurídica de contratos de Consultoría. Con Especialización en Seguros, Especialización en Finanzas Públicas y/o Contratación Estatal.	15 años de experiencia profesional contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional. Mínimo 3 años de experiencia específica en el cargo a desarrollar, de acuerdo con los servicios contratados en la presente invitación.

El proponente deberá adjuntar las hojas de vida relacionadas anteriormente en la propuesta con todos y cada uno de los soportes requeridos.

Así mismo se solicita a la entidad ponga a consideración la posibilidad de incluir en los requisitos de ponderación algunos otros requisitos del personal requerido anteriormente, ya que es necesario que los proponentes se midan por los méritos en todo contexto y no solo de experiencia.

## 2. Personal adicional para la ejecución del contrato.

De esta manera, se garantizaría la calidad y permanencia del recurso humano a lo largo del proyecto.

El personal adicional como lo son:

- Coordinadores técnicos
- Gestión documental
- Analistas técnicos
- Radicadores
- Analistas telefónicos
- Revisión final
- Analistas funcionales
- Tecnólogos
- Médicos auditores
- Odontólogo entre otros.

Estas hojas de vida pueden ser solicitadas al proponente adjudicatario del proceso una vez se firme el acta de inicio.

Se solicita a la entidad se tenga en cuenta esta observación ya que la entidad podrá revisar con el equipo de trabajo base, que el proceso se ejecutará a cabalidad con los requerimientos, de esta manera, se garantizaría la calidad y permanencia del recurso humano a lo largo del proyecto.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

4.

## 2. OBSERVACIONES AL SISTEMA DE INFORMACION

### Observación N° 1

Teniendo en cuenta el numeral 3.4.2 Licenciamiento del software o derechos de autor, el proponente se compromete a garantizar que todo el software a utilizar se encuentre debidamente licenciado.

Se recomienda respetuosamente que se solicite la entrega del registro lógico de derechos de autor en el cual el proponente debe contar con un sistema integrado de auditoría de cuentas médicas y concurrentes, debidamente licenciado y registrado ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor con mínimo OCHO (8) años de antigüedad desde la fecha de registro de soporte lógico – software. Se debe anexar documento del registro de soporte lógico –software emitido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor cuyo título y/o descripción de la obra sea "auditoría de cuentas médicas y concurrente".

**Nota 1:** Cuando el software presentado con la oferta no sea de propiedad del oferente, esté debe adjuntar documento de autorización en la cual el propietario autorice el uso del software para el desarrollo contractual en caso de ser adjudicado dicho oferente.

**Nota 2:** No se aceptará software administrativo en salud o cualquiera que dentro de la descripción de la obra del registro de soporte lógico - software, ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor no logre demostrar que corresponde a un software debidamente registrado y con funciones de auditoría en salud. Para esto se verificará la descripción de la obra y/o manuales que demuestre que la naturaleza del software es de auditoría en servicios de salud.

**Nota 3:** Este documento debe ser anexado con la oferta, y en datos de la obra – título, y manuales debe corresponder al software que se presente para la evaluación, de no ser anexado y no corresponder al título del software no podrá ser tenido en cuenta para presentarse en la evaluación.

Esto con el fin que la Entidad contratante cuente con el respaldo que la herramienta tecnológica cuente con la garantía que el software a utilizar se encuentre debidamente licenciado y no se encuentre involucrado en temas legales.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, sin embargo, no será tenida en cuenta

5.

### Observación N° 2:

De acuerdo con la importancia que tiene el software para el proceso de la presente convocatoria se sugiere respetuosamente que se establezca la experiencia del software de la siguiente forma:

El Proponente debe anexar mínimo cinco (05) contratos celebrados con entes aseguradores pertenecientes al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) a saber: Direcciones Departamentales, Distritales y Municipales de Salud, Entidades Promotoras de Salud (EPS) de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), Entidades Adaptadas, Entidades Responsables de Pago (ERP) y Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP); ejecutados en los últimos ocho (08) años, donde soporte el uso del software de auditoría en servicios de salud ofertado.

En cada contrato se debe anexar un concepto favorable donde se mencione el nombre del software manejado el cual debe ser el mismo del registro lógico – software anexado.

Esto con el fin que la entidad pueda garantizar que el software a utilizar cuenta con la madurez suficiente para atender las necesidades del presente proceso.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

6.

Observación N° 3:

3. OBSERVACIONES AL NUMERAL 1.1. FACTORES DE CALIFICACIÓN.

ASPECTOS CALIFICABLES	PUNTAJE MÁXIMO
<b>ASPECTOS TÉCNICOS</b>	
HORAS ADICIONALES	390
RECLAMACIONES ADICIONALES	100
SERVICIOS ADICIONALES	100
<b>PROPUESTA ECONOMICA</b>	
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a <b>EL PROPONENTE</b> que dentro de su oferta ofrezca Valor hora auditoría concurrente, que no supere el valor hora de \$60.695 INCLUIDO IVA	100
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a <b>EL PROPONENTE</b> que dentro de su oferta ofrezca Valor de auditoría de las reclamaciones cuyo valor sea superior o igual a \$500.000, que no supere el valor de \$25.349 INCLUIDO IVA	100
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a <b>EL PROPONENTE</b> que dentro de su oferta ofrezca Valor de auditoría de las reclamaciones cuyo valor sea inferior a \$500.000, que no supere el 80% del valor de la tarifa ofertada	100
Apoyo a la industria Nacional	50
Aspectos Ambientales	50
Personal en condición de discapacidad	10
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

Respetuosamente le solicitamos a la entidad no tener en consideración la asignación de puntaje que represente la disminución de los precios ofertados, y por ende, la disminución de los valores a facturar en la ejecución del contrato. Lo anterior, dado que este proceso de auditoría es un proceso

que requiere de un montaje de infraestructura física, tecnológica y de recurso humano muy robusto, lo que representa inversión para el contratista con el fin de poder garantizar el cumplimiento de todas las actividades contempladas en el contrato sin sacrificar la calidad del servicio.

De igual manera, la entidad también establece en el anexo No 2, TABLA DE CORRECTIVOS, una serie de descuentos a los que está expuesto al contratista por el incumplimiento o retraso en los tiempos establecidos para el desarrollo de las actividades, así las cosas, no es equitativo contemplar en el mismo proceso la afectación del presupuesto oficial a ejecutar por incumplimiento o atraso en las actividades, y a su vez, solicitar a los proponentes una disminución de tarifas para obtener mayor puntaje en el proceso para ganar la licitación. Si bien esto último no es un aspecto obligatorio para las empresas, si corresponde a un factor determinante para la selección del proponente ganador, lo cual podría inducir a la presentación de precios ficticios o relativamente bajos pero que podrían afectar directamente la calidad del servicio prestado y no sería una competencia leal para empresas cuyo valor agregado se encuentra en la calidad de los servicios prestados bajo precios justos y acordes al mercado.

Tampoco sería proporcional que los puntajes asignados por los aspectos técnicos y la propuesta económica realizarán una doble afectación sobre los proponentes castigando el mismo concepto, la parte económica. Desde la parte técnica se solicita proponer horas adicionales para los diferentes procesos que son objeto de cobro, es decir, a mayor cantidad de horas ofertadas para auditoría, mayor es el puntaje asignado; y por otro lado, a menor valor del precio ofertado por reclamación auditada, mayor puntaje asignado. Finalmente, los puntajes que según son asignados por la parte técnica realmente no serían atribuibles a esta razón, sino que también serían puntajes asignados por la parte económica. Así las cosas, se quiere mostrar a la entidad como se está afectando la parte presupuestal del contrato sin proporción alguna, dado que también en la ejecución del contrato los correctivos generan una afectación sobre el presupuesto.

Todo lo anterior, podría no solamente poner en riesgo la calidad del servicio, permitir la participación de ofertas con valores ficticios, sino que también, podría llevar a la empresa ganadora a un posible desequilibrio económico bajo afectaciones tan fuertes sobre el presupuesto bajo el cumplimiento de las mismas actividades o servicios prestados.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

7.

4. Según anexo No 2, TABLA DE CORRECTIVOS, en el aspecto No 1 se menciona lo siguiente:

1. Incumplimiento en la entrega de facturas auditadas en SISE y ONBASE	Mensual	El no cumplimiento de los tiempos establecidos	<p>El correctivo corresponde al valor equivalente a un octavo (1/8) de la tarifa establecida para la auditoría de cuentas por cada día de demora en la entrega de cada una de las facturas. Este correctivo se aplicará sobre todas y cada una de las facturas, siempre y cuando el porcentaje de entregas extemporáneas supere el 2% del número de facturas devueltas en el mes.</p> <p>El valor se liquidará y se descontará del pago mensual, lo cual es aceptado expresamente por el proveedor.</p>
--	---------	--	---

La entidad refiere que el correctivo se aplicará sobre 1/8 de la tarifa establecida para la auditoría de cuenta, pero según el pliego de condiciones, se estableció un precio integral para la auditoría que incluye varios servicios (radicación, digitalización, validación, llamadas, auditoría, etc), por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la entidad se aclare en que proporción se tomaría el costo de la auditoría según el costo unitario establecido para la auditoría integral de las reclamaciones que

incluye más actividades. O si aun incluyendo más actividades, se tomaría sobre el costo integral de auditoría de la factura.

**Respuesta:** El ANS se aplicará sobre el total de la tarifa establecida en el numeral del 1.4 Forma de pago así: **"Auditoría integral de las reclamaciones:** Dentro del proceso de auditoría integral de las reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales, el cual contempla todos los servicios descritos dentro de esta invitación, se reconocerá máximo por cuenta nueva\* por una única vez el valor de VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$25.349) incluido IVA." y a todos los tipos de reclamaciones (nuevas, respuestas a objeciones y conciliaciones).

8.

5. Según anexo No 2, TABLA DE CORRECTIVOS, en el aspecto No 2 se menciona lo siguiente:

2. Incumplimiento relacionado con el correcto análisis de las cuentas desde el punto de vista técnico y médico diferentes a la pertinencia médica	Mensual	<p>Inconformidades encontradas en las reclamaciones, independientemente de que éstas puedan ser subsanadas mediante el procedimiento establecido para ello.</p> <p>En caso de realizar pago equivocado, la firma de auditoría de cuentas podrá realizar labores de recobro de dichos valores, de acuerdo al procedimiento que se establece de mutuo acuerdo.</p>	<p>El correctivo equivale al valor que corresponde a la incorrecta definición (lo pagado erróneamente)</p> <p>Este valor se liquidará y descontará del pago mensual, lo cual es aceptado expresamente por el proveedor.</p>
---	---------	--	---

La entidad refiere que el correctivo se aplicará según el valor que erróneamente se haya pagado por concepto de errores en el análisis de las cuentas; el valor que se haya pagado de forma incorrecta será el mismo que se descontara en la factura mensual. Respetuosamente le solicitamos a la entidad reconsiderar la forma de aplicar el correctivo dado que, la entidad paga al contratista un porcentaje o un valor sobre lo auditado por lo cual no sería proporcional que al momento de presentarse este tipo de error, se realice un descuento pleno sobre el valor a facturar puesto que estos valores son un porcentaje sobre lo realmente auditado. Del mismo modo el pagador es la entidad y dentro de sus obligaciones existe la de revisar y garantiza que los pagos que se efectúen cuenten con todos los requisitos previos al pago, así las cosas la responsabilidad de pago no solo recae sobre la empresa que audita si no también sobre quien realiza el pago. También es importante mencionar que la entidad puede acudir a otro tipo de métodos para recobrar el mayor valor pagado a un prestador como es el cruce de cuentas o descuento en próximos pagos.

En caso de presentarse este error, el contratista deberá realizar las correspondientes gestiones de recobro dado que los procesos así lo permiten, pero no es proporcional solicitarle un pago de un valor pleno según el error cuando la entidad no va a perder esos recursos. Es considerable aceptar un porcentaje sobre el valor a recobrar pero no es equitativo solicitar como correctivo el mismo valor pagado erróneamente. Se debe establecer una metodología que garantice el cumplimiento del contrato sin que se lleve al contratista a un posible desequilibrio financiero.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

9.

6. Según anexo No 2, TABLA DE CORRECTIVOS, en el aspecto No 5 se menciona lo siguiente:

5. Incumplimiento en la entrega de Informes	Mensual	El no cumplimiento en las fechas de entrega de Informes	El correctivo corresponde al valor equivalente a dos (2) días de salario mínimo legal diario vigente, por cada día de demora en la entrega de cada informe. Este valor se liquidará y descontará del pago mensual, lo cual es aceptado expresamente por el proveedor.
---	---------	---	--

Basado en lo anterior, se le solicita respetuosamente a la entidad reducir por lo menos, a la mitad de un SMMLV el correctivo aplicable a la oportunidad en la entrega de los informes, dado que durante la ejecución de estos procesos de auditoría, existen varios factores

inclusive relacionados con la misma entidad que pueden generar retrasos en la entrega de la información; por lo cual, solicitamos respetuosamente a la entidad disminuir el valor del correctivo e incluir dentro del mismo la opción que si el contratista argumenta justificablemente el retraso en la entrega del informe, no dará lugar al correctivo.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

10.

7. Según anexo No 2, TABLA DE CORRECTIVOS, en el aspecto No 6 se menciona lo siguiente:

6. Incumplimiento en la respuesta a requerimientos	Mensual	El no cumplimiento en los tiempos de respuesta a los requerimientos realizados formalmente por LA PREVISORA S.A., sin justificación sustentada previo al vencimiento del mismo.	El correctivo corresponde al valor equivalente a dos (2) días de salario mínimo legal diario vigente, por cada día de demora en la entrega de los requerimientos. Este valor se liquidará y descontará del pago mensual, lo cual es aceptado expresamente por el proveedor.
--	---------	---	--

Basado en lo anterior, se le solicita respetuosamente a la entidad reducir por lo menos, a la mitad de un SMMLV el correctivo aplicable a la oportunidad en la entrega de los informes, dado que durante la ejecución de estos procesos de auditoría, existen varios factores inclusive relacionados con la misma entidad, carga laboral, cumplimiento demás actividades que pueden impedir la respuesta oportuna ante los requerimientos; por lo cual, solicitamos respetuosamente a la entidad disminuir el valor del correctivo.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

11.

8. Según anexo No 2, TABLA DE CORRECTIVOS, en el aspecto No 7 se menciona lo siguiente:

7. Incumplimiento en la entrega, validación y certificación de contenido de RIPS	Mensual	El no cumplimiento en las fechas de entrega de información de RIPS	El correctivo corresponde al valor equivalente a dos (2) días de salario mínimo legal diario vigente, por cada día de demora en la entrega de los RIPS. Este valor se liquidará y descontará del pago mensual, lo cual es aceptado expresamente por el proveedor.
--	---------	--	--

Basado en lo anterior, se le solicita respetuosamente a la entidad reducir por lo menos, a la mitad de un SMMLV el correctivo aplicable a la oportunidad en la entrega de los RIPS, dado que durante la ejecución de estos procesos de auditoría, existen varios factores inclusive relacionados con la misma entidad que pueden generar retrasos en la entrega de la información; por lo cual, solicitamos respetuosamente a la entidad disminuir el valor del correctivo e incluir dentro del mismo la opción que si el contratista argumenta justificablemente el retraso en la entrega del informe, no dará lugar al correctivo.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

12.

9. Según anexo No 2, TABLA DE CORRECTIVOS, en el aspecto No 8 se menciona lo siguiente:

8. Incumplimiento en la bolsa de horas (se incluyen las adicionales ofrecidas por el proveedor)	Mensual	El no cumplimiento de en la bolsa de horas de auditoría concurrente, genera la aplicación del correctivo a partir del segundo mes de ejecución.	El correctivo equivale al 20% de la tarifa, por cada hora no prestada. Las horas no ejecutadas no deberán incluirse en la facturación de la auditoría concurrente por demanda del mes correspondiente.
---	---------	---	--

Basado en lo anterior, se le solicita respetuosamente a la entidad reducir por lo menos, a un 15% el correctivo aplicable a la oportunidad en el cumplimiento de la bolsa de horas de auditoría concurrente, dado que durante la ejecución de estos procesos de auditoría, existen varios factores inclusive relacionados con la misma entidad que pueden generar retrasos en el cumplimiento oportuno de las actividades; por lo cual, solicitamos respetuosamente a la entidad disminuir el porcentaje del correctivo e incluir dentro del mismo la opción que si el contratista argumenta justificablemente el retraso del incumplimiento, no dará lugar al correctivo.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

13.

10. Según anexo No 2, TABLA DE CORRECTIVOS, en el aspecto No 9 se menciona lo siguiente:

9. El incumplimiento es el tiempo mayor al establecido en el RTO y RPO	Mensual	Activación del DRP en un tiempo mayor al establecido como mínimo en el documento de condiciones definitivas	El correctivo es equivalente al 0,5% del valor de la factura mensual por cada hora adicional que el PROVEEDOR se tome en activar el DRP con todos los servicios operativos
--	---------	---	--

Basado en lo anterior, se le solicita respetuosamente a la entidad reducir por lo menos, a un 0.2% el correctivo aplicable al cumplimiento en el tiempo establecido en el RTO y RPO, dado que durante la ejecución de estos procesos de auditoría, si bien las empresas deben contar con los debidos planes de contingencia que garanticen siempre la continuidad del negocio, pueden existir ocasiones ajenas al proveedor que pueden generar retrasos en el cumplimiento oportuno de estos procesos; por lo cual, solicitamos respetuosamente a la entidad disminuir el porcentaje del correctivo dado que este es aplicable sobre el valor total de la factura y permitirle al contratista realizar una justificación de lo sucedido con el ánimo de no volver a incurrir en el error y si existe justificación sobre el retraso del incumplimiento, permitir la opción de omitir el correctivo, por lo menos por la primera vez.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

14.

11. Según numeral 1.4, FORMA DE PAGO DEL CONTRATO:

- **Auditoría integral de las reclamaciones:** Dentro del proceso de auditoría integral de las reclamaciones de SOAT y Accidentes Personales, el cual contempla todos los servicios descritos dentro de esta invitación, se reconocerá máximo por cuenta nueva\* por una única vez el valor de VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$25.349) incluido IVA.

Adicionalmente en consideración de lo indicado en la numeral 3.3.3 CONDICIONES OBLIGATORIAS, 4. AUDITORÍA MÉDICA, TÉCNICA Y JURÍDICA, 2.4. Validación monto reclamado (segmentación), la tarifa será diferencial entre las reclamaciones menores a \$500.000 (expres) y reclamaciones iguales o mayores a \$500.000, no debiendo ser la tarifa de reclamaciones menores a \$500.000 más del 80% del total de la tarifa.

\* **Cuenta nueva:** Son las reclamaciones avisadas por primera vez a la compañía y pueden corresponder a una primera cuenta, segunda u otras.

Solicitamos respetuosamente aclarar si la tarifa de las reclamaciones menores a \$ 500.000 es de \$ 20.279, y solicitamos respetuosamente aclarar, si se da concepto de una cuenta nueva, que otras posibles cuentas se podrían recibir y que manejo se le debe dar y si tiene algún costo adicional.

**Respuesta:** Se aclara que la tarifa máxima a pagar es de \$20.279 que corresponde al 80% de la tarifa. Es necesario tener en cuenta que el 80% se calcula sobre el valor total de la tarifa ofertada por el proponente seleccionado.

Adicionalmente, en el proceso de atención de reclamaciones de Soat y AP, se reciben reclamaciones nuevas, respuestas a objeciones, conciliaciones y aceptaciones. Las definiciones de estas reclamaciones se encuentran descritas en el anexo N. 10 del documento de condiciones finales.

15.

12. Teniendo en cuenta que para los participantes del presente proceso es importante poder proyectar los posibles valores a facturar, solicitamos respetuosamente el histórico de reclamaciones de la entidad de los últimos dos años detallados por vigencia y por mes. Lo anterior con el objetivo de poder determinar con mayor claridad el posible flujo de ingresos que tendría el contrato y compararlo con la proyección de gastos para establecer la viabilidad financiera del contrato.

Las anteriores observaciones fundamentados en la premisa de Procurar la mayor pluralidad de oferentes interesados en participar en el presente proceso de contratación y en virtud de la garantía constitucional a la igualdad, los principios de Legalidad, Libre acceso a la contratación pública, selección objetiva, y transparencia, haciendo uso de los principios de la contratación estatal.

*Del principio de selección objetiva se prolija que es la base de escogencia de los contratistas, se debe entender que para que haya escogencia debe haber pluralidad pero el Decreto 2474 de 2008 acepta la propuesta de único oferente entendiendo que:*

*"(...) los Estados han previsto la posibilidad de que al proceso licitatorio solo se presente un proponente interesado en la adjudicación del contrato, que por la especificidad del servicio, la especialidad de la obra o el interés general comprometido, aun existiendo pluralidad de interesados los requisitos establecidos de manera previa por la administración sean tan exigentes que solo pueden ser cumplidos por uno de los interesados."*

*Principio de transparencia. El principio de transparencia en la contratación estatal comprende aspectos tales como: i) la igualdad respecto de todos los interesados; ii) la objetividad, neutralidad y claridad de la reglas o condiciones impuestas para la presentación de las ofertas; iii) la garantía del derecho de contradicción; iv) la publicidad de las actuaciones de la Administración; v) la motivación expresa, precisa y detallada del informe de evaluación, del acto de adjudicación o de la declaratoria de desierta; v) la escogencia objetiva del contratista idóneo que ofrezca la oferta más favorable para los intereses de la Administración. 7186 5134 Conforme a estos parámetros, el Consejo de Estado ha señalado varios casos en los cuales se viola este principio, por ejemplo: cuando una entidad pública se obliga a celebrar contratos futuros con una persona determinada 5168; cuando una entidad pública adjudica un contrato a una persona que presenta dos propuestas diferentes 5134; cuando una entidad pública adjudica un contrato por medio de una modalidad diferente a la que establece la ley; etcétera. 5426.*

*Libre concurrencia. Busca permitir el acceso al proceso licitatorio de todas las personas o sujetos de derecho interesados en contratar con el Estado, mediante la adecuada publicidad de los actos previos o del llamado a licitar. Este principio también implica el deber de abstención para la administración de imponer condiciones restrictivas que impidan el acceso al procedimiento de selección, por lo que resulta inadmisibles la inclusión en los pliegos de condiciones de cláusulas limitativas que no se encuentren autorizadas por la Constitución y la Ley, puesto que ellas impiden la más amplia oportunidad de concurrencia y atentan contra los intereses económicos de la entidad contratante, en razón a que no permiten la consecución de las ventajas económicas que la libre competencia del mercado puede aparejar en la celebración del contrato.*

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, adjuntamos las reclamaciones recibidas por mes de Soat y AP, por tipo de reclamación (N, R y C).

Reclamaciones de Soat

Mes	C	N	R	Total	% C	% N	% R	Total
ene-20	1,267	22,695	15,021	38,983	3.25%	58.22%	38.53%	100.00%
feb-20	1,524	22,308	14,491	38,323	3.98%	58.21%	37.81%	100.00%
mar-20	857	18,362	13,121	32,340	2.65%	56.78%	40.57%	100.00%
abr-20	1,082	14,183	10,602	25,867	4.18%	54.83%	40.99%	100.00%
may-20	999	14,543	13,781	29,323	3.41%	49.60%	47.00%	100.00%
jun-20	1,323	12,491	12,573	26,387	5.01%	47.34%	47.65%	100.00%
jul-20	1,870	12,744	14,301	28,915	6.47%	44.07%	49.46%	100.00%
ago-20	1,486	11,342	10,962	23,790	6.25%	47.68%	46.08%	100.00%
sep-20	1,703	12,393	10,155	24,251	7.02%	51.10%	41.87%	100.00%
oct-20	2,829	13,308	10,409	26,546	10.66%	50.13%	39.21%	100.00%
nov-20	2,316	12,844	10,256	25,416	9.11%	50.54%	40.35%	100.00%
dic-20	2,477	15,382	11,139	28,998	8.54%	53.05%	38.41%	100.00%
ene-21	2,370	15,127	8,786	26,283	9.02%	57.55%	33.43%	100.00%
feb-21	2,477	16,436	11,497	30,410	8.15%	54.05%	37.81%	100.00%
mar-21	4,657	18,781	9,112	32,550	14.31%	57.70%	27.99%	100.00%
abr-21	3,857	20,073	10,123	34,053	11.33%	58.95%	29.73%	100.00%
may-21	4,817	18,693	8,492	32,002	15.05%	58.41%	26.54%	100.00%
jun-21	3,057	23,161	9,944	36,162	8.45%	64.05%	27.50%	100.00%
jul-21	2,252	23,739	13,351	39,342	5.72%	60.34%	33.94%	100.00%
ago-21	3,716	25,852	13,619	43,187	8.60%	59.86%	31.53%	100.00%
sep-21	1,920	27,474	13,158	42,552	4.51%	64.57%	30.92%	100.00%
oct-21	2,549	25,509	12,354	40,412	6.31%	63.12%	30.57%	100.00%
nov-21	1,888	31,029	12,970	45,887	4.11%	67.62%	28.27%	100.00%
dic-21	2,101	32,953	14,116	49,170	4.27%	67.02%	28.71%	100.00%
ene-22	895	25,672	14,926	41,493	2.16%	61.87%	35.97%	100.00%

#### Reclamaciones de AP

Mes	C	N	R	Total	% C	% N	% R	Total
ene-20	16	406	189	611	2.62%	66.45%	30.93%	100.00%
feb-20	7	402	210	619	1.13%	64.94%	33.93%	100.00%
mar-20	30	380	183	593	5.06%	64.08%	30.86%	100.00%
abr-20	9	289	152	450	2.00%	64.22%	33.78%	100.00%
may-20	25	248	141	414	6.04%	59.90%	34.06%	100.00%
jun-20	12	158	100	270	4.44%	58.52%	37.04%	100.00%
jul-20	21	100	143	264	7.95%	37.88%	54.17%	100.00%
ago-20	22	73	87	182	12.09%	40.11%	47.80%	100.00%
sep-20	50	72	115	237	21.10%	30.38%	48.52%	100.00%
oct-20	17	58	55	130	13.08%	44.62%	42.31%	100.00%
nov-20	32	51	74	157	20.38%	32.48%	47.13%	100.00%
dic-20	20	33	36	89	22.47%	37.08%	40.45%	100.00%
ene-21	67	52	73	192	34.90%	27.08%	38.02%	100.00%
feb-21	45	30	24	99	45.45%	30.30%	24.24%	100.00%
mar-21	144	89	44	277	51.99%	32.13%	15.88%	100.00%
abr-21	51	117	30	198	25.76%	59.09%	15.15%	100.00%
may-21	52	46	120	218	23.85%	21.10%	55.05%	100.00%
jun-21	10	164	20	194	5.15%	84.54%	10.31%	100.00%
jul-21	4	84	39	127	3.15%	66.14%	30.71%	100.00%
ago-21	6	94	54	154	3.90%	61.04%	35.06%	100.00%
sep-21	13	102	34	149	8.72%	68.46%	22.82%	100.00%
oct-21	17	93	25	135	12.59%	68.89%	18.52%	100.00%
nov-21	6	118	30	154	3.90%	76.62%	19.48%	100.00%
dic-21	4	135	33	172	2.33%	78.49%	19.19%	100.00%
ene-22	0	39	18	57	0.00%	68.42%	31.58%	100.00%

## X. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA TAS INTEGRAL

1.

Observación N° 1

### 3.4.2 LICENCIAMIENTO Y DERECHOS DE AUTOR

EL PROPONENTE seleccionado se compromete a que todo el software que suministrará y utilizará para el cumplimiento de la presente contratación, se encuentra debidamente licenciado, garantizando la inviolabilidad de los derechos de autor y propiedad intelectual de los bienes utilizados, siendo responsable de todas las acciones y sanciones penales y/o administrativas a las que haya lugar.

Como se ha evidenciado en el pliego de condiciones para el requisito de software no se solicitan los documentos que demuestren la idoneidad del sistema que se propone y el mismo es una parte fundamental para el cumplimiento del objeto del contrato.

De manera respetuosamente la recomendación es que junto con la propuesta se exija el registro lógico de derechos de autor el cual demuestre la titularidad del proponente respecto al sistema que oferta, este deber contar con un sistema integrado de auditoría de cuentas médicas y concurrente y/o sistema de auditoría de cuentas médicas y concurrente, debidamente licenciado y registrado

ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor con **mínimo cinco (5) años** de antigüedad continua desde la fecha de registro de soporte lógico – software.

Así mismo se sugiere que no se permita presentar software administrativo en salud y/o que dentro del registro lógico no demuestre en sus descripciones con módulos de auditoría en salud.

Lo anteriormente mencionado se realiza la solicitud con el fin que la Entidad contratante iniciando desde la etapa precontractual con la garantía que el software a utilizar se encuentre debidamente licenciado para tal proceso a realizar

**Respuesta:** Agradecemos su observación, sin embargo, no será tenida en cuenta

2.

Observación N° 2:

Para establecer la madurez del sistema y que pueda dar cumplimiento a las actividades a desarrollar durante el tiempo del contrato se sugiere respetuosamente lo siguiente:

El Proponente debe anexar **mínimo diez (10) contratos** celebrados con diferentes entidades de salud tales como: Entidades de planes de beneficio, EPS, Administradoras de riesgos profesionales, ejecutados en los **últimos cinco (5) años**, donde soporte el uso del software de auditoría en servicios de salud y que el monto de dichos contratos supere el valor del presupuesto asignado a la presente invitación.

Para la verificación de este requisito se sugiere que se anexé una certificación de cada contrato finalizado donde se establezca la vigencia del contrato y el concepto favorable del software presentado en la propuesta de cada proponente

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

3.

**Observación N° 3:**

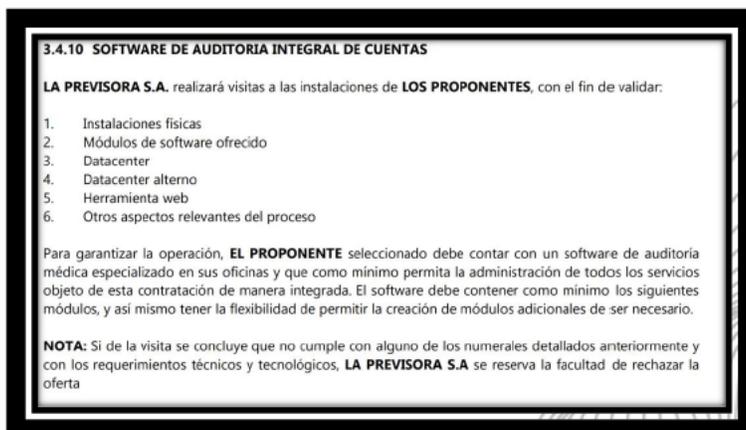
De acuerdo con la solicitud descrita en la página 90 del pliego de condiciones, donde se establece el requisito de una página web donde se garantice la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos consultados por los diferentes actores del proceso, se sugiere que el requisito sea evaluado en función que el proponente cuente con un certificado SSL vigente al momento de la presentación de la propuesta.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, sin embargo, no será tenida en cuenta

4.

**Observación N° 4:**

Realizando una revisión en el numeral 3.4.10 **Software de auditoria integral** de cuentas medicas se realizara una visita a la instalaciones de los proponente con el fin de validar ciertos requisitos, sin embargo en el punto de Módulos de Software Ofrecido no mencionan si realizaran una prueba a cada uno de los módulos o solo será la verificación de manera general a cada uno de ellos, de ser afirmativa la prueba a los módulos se sugiere a la entidad que establezca el protocolo a establecer para dicha prueba o dicha visita. Es importante que la entidad defina el alcance de las actividades que va a desarrollar en la visita de una manera clara y precisa, del mismo modo debe colocar en conocimiento de los participantes cual será la metodología de evaluación.



**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3. De acuerdo con lo ofrecido por el proponente en su propuesta, en cuanto a instalaciones, controles, módulos, herramientas de consulta, entre otros, serán los aspectos a validar durante la visita.

5.

**Observación N° 5:**

Realizando una revisión en el numeral 3.4.10 **Software de auditoria integral** de cuentas medicas, se realizara una visita a la instalaciones de los proponente, sin embargo para el punto de data center y data center alternativo, diferentes empresas cuentan con servicios de data center en centros de datos con el respaldo de Tier IV en los cuales la visita a dichas instalaciones no son permitidas

precisamente por sus políticas de seguridad de la información, se sugiere a la entidad que para este requisito se pueda verificar con la certificaciones de servicios contratados vigentes de estos data center con la empresa o proponente evaluado, para el cumplimiento del requisito.

**Respuesta:** Respecto a la verificación de la Infraestructura, se realiza la modificación del documento de condiciones eliminando esta parte de la visita.

6.

**Observacion N° 6:**

Se solicita a la entidad de manera respetuosa se evalué la posibilidad de modificar los requisitos de experiencia específica de la empresa o ampliar los requisitos de experiencia específica solicitados en el presente pliego, ya que haciendo un análisis como empresa necesitamos \$45.000.000.000 millones de experiencia en auditoría cuentas en compañías de seguros, en solo tres (3) certificaciones, lo cual limita evidentemente la participación de posibles oferentes o empresas que si bien es cierto tienen la experiencia en auditoría en salud no solamente la han adquirido en compañías de seguros, ya que si hacemos un análisis en Colombia no existe la misma cantidad de compañías de seguros respecto al número de empresas que prestan servicios de auditoría por lo cual existen empresa que tienen la experiencia solicitada pero que sus clientes no han sido únicamente compañías de seguros.

Este requisito limita la participación de empresas con gran experiencia en procesos de auditoría médica en entidades que pertenecen al sistema general de seguridad social en salud. Es importante señalar que la auditoría médica y sus lineamientos están definidos por un marco normativo y regulatorio que es el mismo para todas las entidades del Sgsss en Colombia, por tal razón limitar la exigencia de experiencia a compañías de seguros podría interpretarse como una violación a los principios que rigen la contratación pública en Colombia en especial el principio de economía y libre concurrencia.

Es por esto que se solicita a la entidad modificar totalmente las condiciones de experiencia planteadas en la página 27 del pliego de condiciones. Se solicita respetuosamente que la experiencia específica de la empresa sea en actividades de auditoría de cuentas médicas y concurrentes en entidades que pertenezcan al sgsss.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida parcialmente mediante adenda N. 3.

**XI. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA CONSORCIO PREVISORA 2022**

1.

**OBSERVACION No 1: CAPACIDAD FINANCIERA.**

*Después de haber evaluado los indicadores financieros solicitados evidenciamos con gran preocupación que la entidad no está teniendo en cuenta los indicadores de CAPACIDAD ORGANIZACIONAL, lo cuales son indispensables para determinar la capacidad financiera de una empresa para ejecutar determinado proceso.*

*RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO.  
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO.  
RAZON DE COBERTURA DE INTERES.*

**Respuesta:** Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se

contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago del contrato y plazo de ejecución del contrato del documento de condiciones, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantienen los definidos inicialmente.

2.

**OBSERVACION No 2 RECURSO HUMANO MÍNIMO.**

*Se solicita a la entidad tener presente que el personal operativo del contrato solo se determina una vez el contratista conozca todas y cada una de las condiciones técnicas y financieras del proceso, condiciones que no se expresan en su totalidad en los términos de condiciones ni en sus documentos adjuntos, es por esto que solicitamos a la entidad que para la presentación de la propuesta solicite las hojas de los perfiles de coordinación y de gerencia del proceso, permitiendo así que el personal operativo se presente una vez se inicie el proceso.*

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

3.

**OBSERVACION No 3 EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE.**

*Una vez analizada la experiencia solicita para el presente proceso, es importante darle entender a la entidad PREVISORA, que si el requisito continua de la misma manera como está contemplado en los términos definitivos en Colombia solo cumplirían 2 o máximo 3 con todos y cada uno de los requisitos y limitantes de la experiencia lo cual deja muy claro y evidente que el proceso no está permitiendo la pluralidad de oferente y estaría violando el principio de libre participación y concurrencia que es uno de los principios pilares de la contratación pública en Colombia. Y adicionalmente se está limitando la participación de oferentes con requisitos desproporcionados respecto al proceso en mención.*

*Se solicita a la entidad amplíe un poco la experiencia permitiendo experiencia en auditoría de cuentas medicas y/o concurrente y/o de seguros entre otras en entidades SGSSS, así mismo que no se limite el tipo de compañías de la cual debe venir la experiencia aportada para el cumplimiento de los requisitos ya que la actividad principal de auditoría de cuentas medicas es una actividad no exclusiva del sector de seguros y que por el contrario existen*

*en Colombia una gran diversidad de empresas que pueden participar y aportar mucho en el proceso que nos acontece , así mismo es necesario e importante que eliminen todas y cada una de las condiciones planteadas y sean solicitadas de manera tal que no se vulnere ningún derecho de la contratación pública y privada en especial el de libre concurrencia de proponente ya que esto riñe con el principio de pluralidad y economía que promueve la contratación pública en Colombia.*

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

4.

**OBSERVACIÓN No 4 SISTEMA DE INFORMACION.**

Se solicita a la entidad tener en cuenta que el sistema de información a utilizar en este proceso no puede ser un sistema, inmaduro, sin un pleno desarrollo y experiencia, es importante que la entidad tenga en cuenta y modifique estos requerimientos en cuanto a la experiencia que debe tener el sistema de información en el proceso de Auditoría de cuentas, un sistema que cuente con la suficiente madures para ejecutar el proceso con total cabalidad y cumplimiento sin tener riesgos adheridos a este.

La entidad no puede dar la oportunidad a que un sistema de información tomo este proceso como su primera o segunda experiencia de éxito o desacierto es por esto que debe requerir como mínimo:

- Certificaciones de experiencia del software donde se demuestre que haya ejecutado actividades similares con entidades lo suficientemente robustas que logren demostrar su idoneidad y capacidad en el procesamiento de información de contratos de auditoria en salud.
- Registro lógico de la herramienta que se pretende aportar en la propuesta, esto permitirá validar la titularidad de propietario de los derechos de la herramienta que se oferta y además blinda a la entidad en el cumplimiento y protección d ellos derechos de autor.
- Manual de usuario del sistema.
- Lenguaje de programación en el cual se desarrolló la herramienta para validar si son posibles o no las interoperabilidades e interfaces.
- Validar si el sistema esta actualizado a la normatividad vigente en auditoria de cuentas médicas y concurrencia.
- Hacer una prueba de software caja negra o caja blanca. Lo cual permitirá conocer la estructura interna, el diseño y la codificación del software para verificar el flujo de entrada y salida y para mejorar el diseño, la usabilidad y la seguridad.
- Solicitar mínimo 10 años de experiencia certificable de la herramienta tecnológica.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, sin embargo, no será tenida en cuenta.

**XII. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA AGS**

1.

➤ **OBSERVACIONES AL CRONOGRAMA**

**OBSERVACIÓN No. 1:** Una vez analizados los documentos de condiciones definitivas y el cronograma del proceso, se evidencio que la PREVISORA, no está otorgando la posibilidad de una audiencia ni presencial, ni física para las inquietudes con relación a las condiciones de la contratación. Por lo anterior y teniendo en cuenta la posibilidad que se les otorga en el manual de contratación mediante el numeral “3.3.2. Procedimiento para la contratación, durante el periodo de publicación de las condiciones preliminares, el área encargada del proceso, el Grupo de Adquisición de Bienes y Servicios y cada Sucursal podrán celebrar reunión de aclaraciones con los interesados, con el propósito de precisar el alcance del futuro proceso”. Teniendo en cuenta que se tienen varias observaciones por parte de nuestra compañía, que son necesarias para presentar una propuesta acorde a las necesidades de la entidad, respetuosamente solicitamos se analice la posibilidad de realizar dicha reunión.

**Respuesta:** De manera atenta aclaramos que el numeral anteriormente citado corresponde al Manual anterior por lo cual no estaría vigente esa disposición. No obstante, lo anterior la posibilidad de presentar inquietudes y observaciones es la etapa que actualmente cursa dentro del proceso tal y como se estableció en el cronograma del mismo.

2.

**OBSERVACIÓN No.2:** Con el fin de poder realizar un correcto análisis de las características técnicas, jurídicas y financieras del presente proceso y poder presentar así, una propuesta acorde a las necesidades de PREVISORA, que no ponga en riesgo los recursos designados para el desarrollo del futuro contrato, respetuosamente solicitamos a la entidad ampliar la fecha de cierre por lo menos cinco (5) días hábiles.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida parcialmente mediante adenda N. 3.

3.

➤ OBSERVACIONES DE CAPACIDAD JURÍDICA

**OBSERVACIÓN No.3 :** Con el fin de no incurrir en errores en la presentación de nuestra oferta, respetuosamente solicitamos aclarar si la firma digital debe ser por entidades de certificación digital o como se debe presentar la oferta toda vez que el requerimiento del Numeral 3.1.18, el cual reza: “*EL PROPONENTE y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal deberá aportar un documento firmado por su representante legal en el que acepte que todos los documentos que deban llevar firma, así como la posterior suscripción del contrato, deben realizarse a través del mecanismo de firma digital. La firma digital deberá cumplir con todas las características y disposiciones señaladas en la normativa vigente, para darle plena validez a la misma.*” No es claro.

**Respuesta:** El requerimiento de forma digital establecido en el numeral 3.2.28 hace referencia al momento de suscripción del contrato en el cual el proponente de contar con el mecanismo de firma digital esta deberá cumplir con todas las características y disposiciones señaladas en la normatividad o de lo contrario se suscribirá con el mecanismo manuscrito.

4.

**OBSERVACIÓN No.4:** Una vez analizados las condiciones requeridas se evidencia que LA PREVISORA COMPAÑÍA DE SEGUROS entregará la operación que tiene por objeto realizar la “*auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía*” se trata entonces de un contrato con una complejidad técnica tanto amplia como avanzada, pero también, que por su tiempo de ejecución dispuesto - 3 años - presenta riesgos tanto para LA PREVISORA, como para el futuro contratista. Precisamente en el Anexo No. 7 Matriz de riesgos, fueron identificados en debida forma, tales como: “*Factores del mercado y variación de los costos de insumos necesarios para los productos a entregar en la propuesta económica, el proveedor no estima adecuadamente los costos de los conceptos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato*” así como también: “*Incumplimiento del contratista con las obligaciones laborales*”, riesgos - *entre muchos otros* - que tienen una relación intrínseca con la capacidad económica del contratista, y que no se mitigan solamente con la realización del negocio jurídico y las cláusulas convenidas por las partes en este, tales como penalidades y obligatoriedad del respaldo de garantías y pólizas en caso de incumplimiento. Por una parte, de no seleccionar el contratista con el suficiente músculo financiero no podrá siquiera la Entidad hacer exigibles dichas penalidades sin que medie un extenso proceso por vía judicial, y de otra, porque esta situación es posible prevenirla desde la etapa precontractual siempre y cuando las condiciones que se soliciten sean proporcionales a la cuantía, plazo y obligaciones adquiridas.

Corolario de lo anterior, este tiene como propósito demostrar la necesidad de modificar las condiciones con relación a la capacidad financiera no como una solicitud que favorezca únicamente al observante, sino que garantizan a LA PREVISORA COMPAÑÍA DE SEGUROS la selección del contratista que pueda ejecutar satisfactoriamente el contrato. En el marco de la libre competencia con las compañías interesadas en participar no solo crean conciencia frente al enorme reto, sino que las invita a evaluar si se encuentran en la capacidad de desarrollar este compromiso contractual. Así las cosas, en particular sugerimos a la entidad requerir al futuro contratista un capital de trabajo no menor al 30% del presupuesto oficial, tal como se había definido en los Pliegos de Condiciones de la Invitación Abierta No. 05 – 2014 del mismo objeto de contratación. La importancia del capital de trabajo puesto que se considera como los recursos necesarios que requiere un proponente para poder operar o ejecutar un contrato, es decir, la liquidez o efectivo con que cuenta para cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones contraídas en el corto plazo y además poder realizar las inversiones necesarias para prestar en su totalidad los servicios contratados. Este indicador representa la liquidez operativa del proponente, es decir el remanente del proponente luego de liquidar sus activos corrientes (convertirlos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo. Un capital de trabajo positivo contribuye con el desarrollo eficiente de la actividad económica del proponente. Es recomendable su uso cuando la Entidad requiere analizar el nivel de liquidez en términos absolutos.

**Respuesta:** Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago del contrato y plazo de ejecución del contrato del documento de condiciones, ya que los proponentes

deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantienen los definidos inicialmente.

5.

➤ OBSERVACIONES DE CAPACIDAD TÉCNICA - EXPERIENCIA

**OBSERVACIÓN No.5:** Si bien el documento de las condiciones para participar en el proceso señala taxativamente que el oferente deberá acreditar que: *"EL PROPONENTE deberá presentar máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución donde se acredite por lo menos diez (10) años de experiencia específica en la atención de reclamaciones de los ramos de SOAT y Accidentes Personales a la fecha de cierre del proceso. Si algún contrato se encuentra en ejecución, el tiempo mínimo de ejecución deberá ser de tres (3) años"*.

Así las cosas, lo primero que debe decirse es que el plazo de ejecución en el presente proceso, no supera el término de tres (03) años, luego quiere decir esto que, la experiencia que actualmente solicita LA PREVISORA S.A. no es proporcional en absoluto al plazo que se ejecutará del contrato, es decir, los tres años nombrados anteriormente. En consecuencia, respetuosamente solicitamos que no se solicite acreditar más de tres (3)

veces dicho plazo de ejecución, y se permita acreditar al menos dos (2) veces este. Lo anterior, teniendo en cuenta que el acreditar el doble del plazo de ejecución garantiza ampliamente la idoneidad del futuro contratista. Como bien se sabe, los requerimientos a definir deben guardar coherencia y proporcionalidad según los del objeto de contratación, tal como lo hizo la entidad al solicitar el 100% del presupuesto del contrato, y no más del 100% de este.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

Teniendo en cuenta el ramo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito lleva en el mercado más de 30 años y que la normatividad relacionada con el proceso de reclamaciones se ha actualizado a través del tiempo, es necesario para la Previsora contar con un proveedor con la experiencia, trayectoria y solidez tecnológica que le permita garantizar y mantener el proceso que en la actualidad se lleva a cabo.

Es importante mencionar que en el análisis previo realizado, se puede evidenciar que varias entidades tienen una experiencia mayor a diez años.

6.

**OBSERVACIÓN No.6:** Comedidamente agradecemos a la entidad, con el fin de no incurrir en interpretaciones equívocas, por favor aclararnos si el requerimiento de acreditación de 10 años de ejecución corresponde a la suma total de los años acreditados entre las certificaciones aportadas por el proponente.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

7.

**OBSERVACIÓN No.7:** El numeral 6º del del Pliego solicita que: *“La sumatoria de los valores totales de las certificaciones a acreditar debe ser igual o superior al valor del presupuesto del presente proceso. En caso de contratos en ejecución, el valor que se tomará será el correspondiente a la prorrata del tiempo de ejecución de este”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, para poder realizar una comparación objetiva en igualdad de condiciones, solicitamos de la manera más respetuosa, que sean evaluados los valores totales de las certificaciones utilizando el salario mínimo mensual legal vigente, es decir \$ 1.000.000. Ponemos a consideración de la entidad la aplicación de alguna de las dos siguientes formulas para tomar los valores de las certificaciones a aportar:

- a) Traer a valor presente el valor de la certificación multiplicando este por el SMMLV vigente.
- b) El presupuesto oficial de \$30.101.814.326 expresados en SMMLV corresponde a 30.102 SMMLV. Convertir a SMMLV el valor de la certificación al dividir su valor por el SMMLV del año de su fecha de terminación.

La anterior solicitud es totalmente congruente con las proporciones del contrato, entendiendo la dinámica del valor del dinero en el tiempo y su valor actual en el presente. Esta modalidad de evaluación se adopta en diferentes procesos de contratación, tanto de entidades públicas como privadas.

**Respuesta:** Se aclara que en caso de que la certificación venga en salarios mínimos, para el cálculo del valor del contrato se realizará el procedimiento correspondiente. No se acepta su solicitud

8.

**OBSERVACIÓN No.8:** El numeral 5º del del Pliego solicita que: *“El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 50% del presupuesto oficial destinado para este proceso”.* Con relación a dicha condición, de manera respetuosa, consideramos que este requerimiento limita la pluralidad de oferentes que estén interesados en participar como consecuencia de tan específica y compleja condición, puesto que, si bien, LA PREVISORA S.A. busca garantizar la idoneidad del oferente, no es menos cierto que dicho proponente, puede haber ejecutado en total de la experiencia solicitada entre varios contratos sin que cada uno de estos sea igual o superior al 50% del presupuesto oficial. Como bien se sabe, los requerimientos a definir deben guardar coherencia y proporcionalidad según los del objeto de contratación, tal como lo hizo la entidad al solicitar el 100% del presupuesto del contrato, y no más del 100% de este. Es entendible el solicitar la acreditación del 100% del presupuesto, lo que no es entendible es que cada una de las certificaciones sea por mínimo el 50% de este valor; esto quisiera decir que ya con dos certificaciones – *de las tres solicitadas* – se debería entonces cumplir esta otra condición. Este requerimiento es incongruente con la necesidad de la entidad, la cual debe ser buscar el mejor proponente a través de la evaluación objetiva de diferentes alternativas en el mercado.

Así mismo, el requerimiento es totalmente irrelevante para la necesidad de la entidad, pues ya ha solicitado la acreditación del 100% del presupuesto, quiere decir que, el restringir aún más la acreditación de la experiencia a través del valor de cada certificación, genera un excesivo condicionamiento con una cuantía tan alta como esta, desmeritando a las empresas del mercado que cuentan con la capacidad financiera, técnica y operativa, pero que no cumplen con estos requerimientos de forma - no de fondo -.

En consecuencia y bajo el profundo análisis de los diferentes argumentos expuestos, respetuosamente solicitamos sea eliminada dicha condición sustancial.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

9.

**OBSERVACIÓN No.9:** El numeral 1º solicita que: *“Las tres (3) certificaciones deben ser de compañías de seguros.”*

Este requerimiento supone una autentica limitación, habida cuenta que vulnera el principio de igualdad de nuestra carta política, toda vez que restringen de manera directa la experiencia adquirida con entidades públicas - o quien haga sus veces -, que dentro de sus funciones realizan la revisión y verificación de los requisitos que deben cumplir las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito para su respectivo tramite. Teniendo en cuenta que los siniestros tienen como finalidad la prestación del servicio de salud, tanto de conductores, peatones, persona afectada o víctima de accidente de tránsito, sin condicionar si la persona cuenta o no con SOAT, máxime cuando la auditoría en los escenarios tiene las mismas responsabilidades como la pertinencia médica, la habilitación del servicio prestado (REPS) y la facturación con el cumplimiento legal, solicitamos aceptar la acreditación de esta experiencia en auditoría de reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT como experiencia válida para la entidad, tal como nos lo confirmo de manera taxativa en la *Solicitud de Cotización de Auditoría Médica* como Estudio de Mercado del presente proceso de contratación:

FORMATO DE PREGUNTAS- Solicitud cotización Auditoría Médica - PREVISORA SEGUROS S.A. - 16-11-2021				
No.	DOCUMENTO	NUMERAL	PREGUNTA	RESPUESTA
108	Doc: Word ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	3. EXPERIENCIA RELEVANTE EN EL RAMO DE SOAT Y ACCIDENTES PERSONALES	Teniendo en cuenta que los siniestros tienen como finalidad la prestación del servicio de salud, tanto de conductores, peatones, persona afectada o víctima de accidente de tránsito, sin condicionar si la persona cuenta o no con SOAT, máxime cuando la auditoría en los escenarios tiene las mismas responsabilidades como la pertinencia médica, la habilitación del servicio prestado (REPS) y la facturación con el cumplimiento legal, solicitamos aclarar si la experiencia en auditoría de reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT es una experiencia válida y relevante para la <i>Aseguradora</i> .	La experiencia es válida teniendo en cuenta que corresponde a la atención de reclamaciones de víctimas de accidentes de tránsito.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

10.

**OBSERVACIÓN No.10:** La entidad como condición para acreditar la experiencia requiere: *“La ejecución de cada contrato certificado incluidas sus prorrogas no puede ser inferior a El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a tres (3) años”.*

Teniendo en cuenta la planeación realizada por la entidad y el permitir no solo una certificación, sino varias – tres – para la acreditación de la experiencia, respetuosamente solicitamos a la entidad no limitar la participación del proceso con la condición de que cada certificación deba tener mínimo tres años, pues esto significa que con solo una certificación se estaría acreditando prácticamente el 100% de duración del contrato, el cual es de tres (3) años. Adicionalmente, la duración de tres (3) años representa una cuantía significativa para condicionar cada certificación a su misma duración, lo que demuestra claramente que el requerimiento definido es desmesurado y excesivo.

Por otro lado, ya con la sumatoria de los contratos aportados *-sin importar su plazo de ejecución-* se debe acreditar los 10 años solicitados de ejecución, requerimiento aún más alto y exorbitante. En consecuencia y bajo el profundo análisis de los diferentes argumentos expuestos, respetuosamente solicitamos sea eliminada dicha condición sustancial.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3

11.

**OBSERVACIÓN No.11:**

La entidad en el objeto y alcance de la necesidad a contratar a requerido *“LA PREVISORA S.A. requiere contratar la auditoría concurrente, médica, técnica, documental y jurídica de los reclamos presentados a nivel nacional, tanto por personas naturales como jurídicas, que afecten los amparos de las pólizas de los ramos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y Accidentes Personales, expedidas por la Compañía”.* (subrayado y negrilla fuera de texto)

Según numeral 1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO, la entidad pagará al contratista tres tarifas diferentes por los servicios prestados, las cuales son (1) Auditoría integral de las reclamaciones, (2) Proceso de auditoría concurrente, y (3) Costos por integraciones, migración y desarrollo.

Servicio	Tarifa	Cantidades	Total Mes	Total Año	Total Contrato	%
Presupuesto Auditoría Integral de la reclamación	\$ 25.349	24.301	\$ 616.014.670	\$ 7.392.176.039	\$ 22.176.528.118	74%
Presupuesto Auditoría Concurrente	\$ 60.526	3.528	\$ 213.535.728	\$ 2.562.428.736	\$ 7.687.286.208	26%
Presupuesto Integraciones	?	?	\$ 6.611.111	\$ 79.333.333	\$ 238.000.000	1%
<b>Presupuesto Total</b>			<b>\$ 836.161.509</b>	<b>\$ 10.033.938.109</b>	<b>\$ 30.101.814.326</b>	<b>100%</b>

Para la auditoría concurrente se tiene presupuestado entonces un aproximado del 26% del presupuesto total del contrato, lo que refleja la importancia de este alcance de la auditoría, tal como lo prioriza la entidad en las condiciones técnicas obligatorias (3.3.5 AUDITORÍA CONCURRENTE / PRESENCIAL) y el Anexo No. 2. del Acuerdo de Nivel de Servicios:

8. Incumplimiento en la bolsa de horas (se incluyen las adicionales ofrecidas por el proveedor)	Mensual	El no cumplimiento de en la bolsa de horas de auditoría concurrente, genera la aplicación del correctivo a partir del segundo mes de ejecución.	El correctivo equivale al 25% de la tarifa, por cada hora no prestada.  Las horas no ejecutadas no deberán incluirse en la facturación de la auditoría concurrente por demanda del mes correspondiente.
---	---------	---	---

Expuestos los diferentes argumentos anteriores, respetuosamente solicitamos sea coherente la entidad con el presente objeto a contratar, teniendo en cuenta la idoneidad que debe tener el futuro contratista seleccionar para ejecutar dicho alcance de auditoría, para que sea adicionada la acreditación de experiencia en auditoría concurrente. Por tal motivo, respetuosamente sugerimos el ajuste del numeral 2º que únicamente hace referencia a la auditoría de cuentas, desmeritando y subvalorando la auditoría concurrente: "Su objeto debe ser el de auditoría de cuentas de los ramos de SOAT y Accidentes Personales (...)". De no proceder la anterior recomendación, solicitamos respetuosamente a la entidad ilustrarnos con las razones técnicas del caso.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud, considerando que dentro de la auditoría de cuentas se incluyen los procesos relacionados en el objeto a contratar.

12.

**OBSERVACIÓN No.12:** Con el fin de que en el presente proceso participen compañías que cuenten con la mayor idoneidad necesaria para la ejecución de la especialidad del objeto a contratar, respetuosamente ponemos en consideración de la entidad que sea necesario acreditar experiencia tanto para proponentes singulares como para los integrantes de los proponentes plurales. La anterior sugerencia se hace con la mayor discreción, con fundamento al principio de selección objetiva, teniendo en cuenta el alcance de la presente invitación y entendiendo que es total discreción de la entidad su definición.

**Respuesta:** Dentro del documento de condiciones finales, está incluida esta posibilidad dado que en el numeral 3.3.1 Experiencia habilitante del proponente se indica lo siguiente: En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso. Es así, como se exige que tanto el oferente singular y cada uno de los integrantes del oferente plural tengan la experiencia requerida.

13.

➤ **OBSERVACIONES DE CAPACIDAD TÉCNICA – RECURSO HUMANO**

**OBSERVACIÓN No.13:** En cuanto al "Recurso humano mínimo requerido para el contrato", La entidad requiere lo siguiente:

"(...)Para que una certificación de experiencia se considere válida, deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Nombre y NIT de la empresa contratante
- Fecha de inicio del contrato
- Fecha de terminación del contrato.
- Cargo y funciones desarrolladas. En caso de que las funciones no hayan sido desarrolladas directamente para la empresa que expide la certificación (por ejemplo, una certificación de una empresa mediante la cual el profesional prestó sus servicios a una compañía cliente), debe incluirse la relación de los contratos en los que se participó, incluyendo la compañía, cliente, objeto del contrato, dedicación porcentual y fechas de inicio y fin de la participación\*

● *Deberá estar firmada por el representante legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente, supervisor del contrato. (...)*"

Teniendo en cuenta que, por lo general, no es común que los certificados laborales sean expedidos con cargos y funciones, ni se detalle números de contrato, valor u objeto dado que esto es información confidencial, se convierte en un requerimiento de muy difícil cumplimiento, toda vez que existen empresas que ya no están en funcionamiento o el lapso de respuesta es extenso y no se alcanza a tener la documentación completa para el cierre del presente proceso.

Por lo expuesto anteriormente, solicitamos a la entidad permitir acreditar la experiencia con los certificados laborales expedidos que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Nombre y documento de identidad del de profesional
2. Razón social y/o NIT y/o teléfono de contacto y/o dirección del contratante
3. Fecha inicio y fin de ejecución de las labores
4. Cargos y/o funciones y/u Objeto y/u obligaciones
5. Firma del representante legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente, supervisor del contrato

La anterior solicitud se hace con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes y sin que esto afecte por supuesto el objeto a contratar, realizando un ajuste de forma y no de fondo del requerimiento.

**Respuesta:** No se acepta la solicitud.

14.

**OBSERVACIÓN No.14:** Con el fin de unificar criterios y evitar inducir al error en el presente proceso de selección, solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa se desglose o enliste los perfiles y la cantidad de los que se debe presentar la hoja de vida y sus respectivos soportes (académicos y laborales) junto con la propuesta. De ser posible, se solicita respetuosamente sea únicamente el equipo directivo del proyecto.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

15.

**OBSERVACIÓN No.15:** Con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes y sin que esto afecte el objeto a contratar, solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa permitir para los criterios de formación a nivel de pregrado y posgrado de los requisitos habilitantes del equipo de trabajo se permita acreditar títulos profesionales y/o especializaciones y/o maestrías la cuales se encuentran relacionadas con la solicitadas y clasificadas dentro de la misma área del conocimiento según clasificación del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES, de los títulos de formación requeridas en el pliego de condiciones. La anterior petición, se realiza teniendo en cuenta la diversidad de nombres de los programas que existen a nivel nacional.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

16.

**OBSERVACIÓN No.16:** Con el fin de unificar criterios y no incurrir en un error, solicitamos a la entidad de la manera más formal aclarar si la experiencia para los perfiles de Gerente/director del proyecto, Coordinadores técnicos, radicadores, analistas técnicos, analistas telefónicos, revisión final, Director médico, médico auditor, médicos auditores (auditoria presencial), auditor odontólogo, enfermero jefe, coordinador médico, auxiliar de enfermería, debe estar relacionada con auditoría concurrente y/o auditoría médica y/o auditoría técnica documental y jurídica en seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) y/o accidentes personales o que guarden relación con las responsabilidades referidas en el pliego de condiciones para cada uno de los perfiles solicitados.

**Respuesta:** La experiencia debe estar relacionada con el objeto contractual y las responsabilidades descritas para el cargo.

17.

**OBSERVACIÓN No.17:** Con el fin de unificar criterios y evitar inducir al error en el presente proceso de selección, solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, nos indique si es válido presentar

profesionales con experiencia relacionada con ARL, teniendo en cuenta que esta guarda relación directa con los accidentes de personales.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

18.

**OBSERVACIÓN No.18:** Así mismo solicitamos a la entidad permitir que el equipo de trabajo del cual no haya que presentar soportes académicos y laborales, se permita acreditar con una carta de compromiso emitida por el representante legal quien se comprometa a presentar el equipo de trabajo idóneo para la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario, teniendo en cuenta el corto tiempo para la presentación de la oferta.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

19.

**OBSERVACIÓN No.19:** De la manera más atenta, nos permitimos solicitar a la entidad aclarar si la experiencia para los diferentes profesionales requeridos del equipo de trabajo se contará a partir de la tarjeta profesional o desde la terminación y aprobación de materias siempre y cuando tenga el documento soporte emitido por la entidad o en su defecto desde la fecha del diploma según el artículo 229 de la ley 019 de 2012, exceptuando de esta condición a los profesionales del área de la salud.

**Respuesta:** La experiencia se contará a partir de la tarjeta profesional exceptuando a los profesionales del área de la salud.

20.

**OBSERVACIÓN No.20:** Para este perfil la entidad solicita formación académica: *“Profesional en las siguientes áreas: Ingeniería Industrial y/o Administración de Empresas y/o Ingeniería de Procesos y/o Economía.”* Solicitamos a la entidad permitir acreditar profesionales adicionales a los requeridos con títulos de pregrado en ciencias de la salud como Medicina y/o Enfermería y/u odontología entre otras, toda vez que estas carreras profesionales son acordes al objeto a contratar y/o profesional en contaduría pública, lo cual garantiza la eficiencia en el desarrollo del proceso y la correcta ejecución del contrato, esto con el fin de asegurar la pluralidad de los oferentes, sin que se afecte el objetivo que tiene la entidad con el presente proceso.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

21.

**OBSERVACIÓN No.21:** Para este perfil la entidad solicita formación académica: *“Con postgrado en seguros y/o dirección de operaciones y/o logística y/o gestión de procesos y/o calidad y/o planeación y/o gerencia estratégica y/o áreas administrativas de la salud”* solicitamos a la entidad aclarar si dentro de las áreas administrativas de la salud, se encuentran los posgrados que guarden relación directa con el sector salud tales como: Administración de salud y/o administración hospitalaria y/o auditoría en salud y/o gerencia de salud entre otras. de no ser permitido, solicitamos de la manera más atenta a la entidad permitir acreditar posgrados en: gestión pública e instituciones administrativas y/o gerencia de las organizaciones de la salud y/o gerencia de proyectos y/o gerencia de salud y/o auditoría de salud y/o administración hospitalaria y/o administración de salud y/o auditoría de salud y/o administración en salud y afines. La anterior petición se hace con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes, y teniendo en cuenta que los posgrados referidos guardan relación con el objeto a contratar, lo que de ser aceptada no se vería afectado el objeto del presente proceso de selección.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

22.

**OBSERVACIÓN No.22:** Para este perfil la entidad solicita formación académica: *“Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines”* solicitamos de la manera más amable permitir acreditar profesionales que cuenten formación académica en nivel de técnico y/o tecnólogo mejorando el perfil propuesto por la entidad, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

**Respuesta:** Considerando que no se aclara cual es el cargo específico y que existen varios con este perfil no se puede atender la solicitud.

23.

OBSERVACIÓN No.23: Gestión Documental Formación Académica: Para este perfil la entidad solicita formación académica: *"Técnico en gestión documental, carreras administrativas y/o afines"* solicitamos de la manera más amable permitir acreditar profesionales que cuenten formación académica en nivel de técnico

y/o tecnólogo mejorando el perfil propuesto por la entidad, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

24.

OBSERVACIÓN No.24: Radicadores Formación Académica: Para este perfil la entidad solicita formación académica: *"Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines"* solicitamos de la manera más amable permitir acreditar profesionales que cuenten formación académica en nivel de técnico y/o tecnólogo mejorando el perfil propuesto por la entidad, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

25.

OBSERVACIÓN No.25: Analistas Técnico Formación Académica: Para este perfil la entidad solicita formación académica: *"Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines"* solicitamos de la manera más amable permitir acreditar profesionales que cuenten formación académica en nivel de técnico y/o tecnólogo mejorando el perfil propuesto por la entidad, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

26.

OBSERVACIÓN No.26: Analistas Telefónicos Formación Académica: Para este perfil la entidad solicita formación académica: *"Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines"* solicitamos de la manera más amable permitir acreditar profesionales que cuenten formación académica en nivel de técnico y/o tecnólogo mejorando el perfil propuesto por la entidad, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

27.

OBSERVACIÓN No.27: Revisión Final Formación Académica: Para este perfil la entidad solicita formación académica: *"Técnico en criminalística y/o carreras administrativas o afines"* solicitamos de la manera más amable permitir acreditar profesionales que cuenten formación académica en nivel de técnico y/o tecnólogo mejorando el perfil propuesto por la entidad, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

28.

OBSERVACIÓN No.28: Gerente de Tecnología Formación Académica: Para este perfil la entidad solicita formación académica en pregrado: *"Ingeniero de sistemas y/o ingeniero en comunicaciones y/o ingeniero electrónico y/o Ingeniero Industrial y/o afines"* solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, permitir acreditar título de pregrado en Administración de sistemas informáticos o ingeniería en informática o ingeniería de software o ingeniería en ciencias de datos o ingeniería de datos y software o ingeniería de sistemas cibernéticos o ingeniería en analítica de datos o ingeniería administrativa o administración informática, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

29.

**OBSERVACIÓN No.29: Analistas funcionales Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica en pregrado: *"Ingeniero de sistemas y/o áreas afines"* solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, permitir acreditar título de pregrado en Administración de sistemas informáticos o ingeniería en informática o ingeniería de software o ingeniería en ciencias de datos o ingeniería de datos y software o ingeniería de sistemas cibernéticos o ingeniería en analítica de datos o ingeniería administrativa o administración informática, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

30.

**OBSERVACIÓN No.30: Director para el proceso de RPA - Analítica de Datos y aplicación política antifraude Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica en pregrado: *"Ingenierías y/o administración y/o áreas"* solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, permitir acreditar título de pregrado en Administración de sistemas informáticos o ingeniería en informática o ingeniería de software o ingeniería en ciencias de datos o ingeniería de datos y software o ingeniería de sistemas cibernéticos o ingeniería en analítica de datos o ingeniería administrativa o administración informática, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.  
Adicional a lo anterior, la entidad solicita los siguientes requisitos: *"Conocimientos (diplomados y/o especializaciones y/o maestría) en ciencias de datos, Big Data y Afines."* Ante esto solicitamos a la entidad permitir acreditar los conocimientos a través de talleres, cursos, experiencia certificada en el campo específico (base de datos y/o Big Data) o cualquier otro soporte que demuestre la idoneidad y el conocimiento relacionado con las labores a desarrollar.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

31.

**OBSERVACIÓN No.31: Analistas de datos Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica en pregrado: *"Ingenierías y/o administración y/o áreas afines"* solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, permitir acreditar título de pregrado en Administración de sistemas informáticos o ingeniería en informática o ingeniería de software o ingeniería en ciencias de datos o ingeniería de datos y software o ingeniería de sistemas cibernéticos o ingeniería en analítica de datos o ingeniería administrativa o administración informática, esto con el fin de garantizar la pluralidad de los oferentes, sin que afecte el objeto a contratar de la entidad.

Adicional a lo anterior la entidad solicita los siguientes requisitos *"...conocimientos (diplomados y/o especializaciones y/o maestría) en ciencias de datos, Big data y afines..."* Ante esto solicitamos a la entidad permitir acreditar los conocimientos a través de talleres, cursos, experiencia certificada en el campo específico (base de datos y/o Big Data) o cualquier otro soporte que demuestre la idoneidad y el conocimiento relacionado con las labores a desarrollar.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

32.

**OBSERVACIÓN No.32: Médico Auditor Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica en posgrado: *"en auditoría médica"*, solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, permitir acreditar título de posgrado adicionales a las solicitadas en sistemas de calidad y auditoría médica o auditoría médica o de salud o administración de servicios de salud o garantía de calidad en salud o garantía y calidad en servicios de salud o Gerencia en salud o administración de empresas de salud o Administración en Salud o Administración en Salud Pública o Gerencia y auditoría de la calidad de la salud o gerencia de la calidad y auditoría en salud o Gerencia en calidad y auditoría o auditoría y garantía de calidad en salud o auditoría de calidad en salud, esto con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes sin que afecte el objeto a contratar.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

33.

**OBSERVACIÓN No.33: Médicos auditores Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica en posgrado: *"postgrado en auditoría de salud o médica y/o administración en salud y/o administración hospitalaria y/o garantía y calidad en servicios de salud"* solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, permitir acreditar título de posgrado adicionales a las solicitadas en sistemas de calidad y auditoría médica o auditoría médica o de salud o administración de servicios de salud o garantía de calidad en salud o garantía y calidad en servicios de salud o Gerencia en salud o administración de empresas de salud o Administración en Salud o Administración en Salud Pública o Gerencia y auditoría de la calidad de la salud o gerencia de la calidad y auditoría en salud o Gerencia en calidad y auditoría o auditoría y garantía de calidad en salud o auditoría de calidad en salud, esto con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes sin que afecte el objeto a contratar.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

34.

**OBSERVACIÓN No.34: Auditor odontólogo Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica en posgrado: *"auditoría de salud o médica y/o administración en salud y/o administración hospitalaria y/o garantía y calidad en servicios de salud"* solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, permitir acreditar título de posgrado adicionales a las solicitadas en sistemas de calidad y auditoría médica o auditoría médica o de salud o administración de servicios de salud o garantía de calidad en salud o garantía y calidad en servicios de salud o Gerencia en salud o administración de empresas de salud o Administración en Salud o Administración en Salud Pública o Gerencia y auditoría de la calidad de la salud o gerencia de la calidad y auditoría en salud o Gerencia en calidad y auditoría o auditoría y garantía de calidad en salud o auditoría de calidad en salud, esto con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes sin que afecte el objeto a contratar.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

35.

**OBSERVACIÓN No.35: Coordinador Médico Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica en posgrado: *"en auditoría de salud o médica y/o administración en salud y/o administración hospitalaria y/o garantía y calidad en servicios de salud"* solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa, permitir acreditar título de posgrado adicionales a las solicitadas en sistemas de calidad y auditoría médica o auditoría médica o de salud o administración de servicios de salud o garantía de calidad en salud o garantía y calidad en servicios de salud o Gerencia en salud o administración de empresas de salud o Administración en Salud o Administración en Salud Pública o Gerencia y auditoría de la calidad de la salud o gerencia de la calidad y auditoría en salud o Gerencia en calidad y auditoría o auditoría y garantía de calidad en salud o auditoría de calidad en salud, esto con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes sin que afecte el objeto a contratar.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

36.

**OBSERVACIÓN No.36: Jefe de cartera Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica: *"Instrumentador quirúrgico y/o profesional en enfermería"* Solicitamos a la entidad permitir acreditar profesionales con títulos pregrado en ciencias de la salud como Medicina y/o Enfermería y/o odontología entre otras, toda vez que estas carreras profesionales son acordes al objeto a contratar, lo cual garantiza la eficiencia en el desarrollo del proceso y la correcta ejecución del contrato, esto con el fin de asegurar la pluralidad de los oferentes, sin que se afecte el objetivo que tiene la entidad con el presente proceso.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud.

37.

**OBSERVACIÓN No.37: Analista Cartera Formación Académica:** Para este perfil la entidad solicita formación académica: *"Técnico y/o estudiante de carreras administrativas o afines"* Solicitamos a la entidad permitir acreditar profesionales con títulos técnico y/o tecnólogo en carreras administrativas o de salud, toda vez que estas carreras profesionales son acordes al objeto a contratar, lo cual garantiza la eficiencia en el desarrollo del proceso y la correcta ejecución del contrato, esto con el fin de asegurar la pluralidad de los oferentes, sin que se afecte el objetivo que tiene la entidad con el presente proceso.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

38.

➤ OBSERVACIONES CAPACIDAD DE CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS

**OBSERVACIÓN No.38:** Teniendo en cuenta que en las especificaciones técnicas la entidad hace alusión en algunos apartados al "PROPONENTE" al momento de presentar la oferta y en el mismo documento refiere al "PROPONENTE" como contratista. Respetuosamente solicitamos se haga la diferencia de uno y otro toda vez que no son claras las solicitudes del PROPONENTE al momento de presentar la oferta, diferente del momento de ser contratista, lo cual induce a error por su falta de claridad.

**Respuesta:** De manera atenta nos permitimos aclarar que cuando en el documento se refiere a contratista se trata del borrador de la minuta del contrato en el cual se entiende que en ese momento contractual ya figuraría como contratista el proveedor seleccionado, respecto a la mención en las especificaciones técnicas, se realiza en el numeral 3.3.13 REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y 3.3.14 MECANISMO DE COMUNICACIÓN las cuales se refieren a actividades u obligaciones que surgirán una vez el proveedor adquiera la calidad de contratista.

Por lo anterior todos los proveedores que presente su oferta obtendrán la calidad de PROPONENTE y aquel que resulte seleccionado según la oferta mas favorable para la compañía tendrá la calidad de CONTRATISTA.

39.

**OBSERVACIÓN No.39:** Teniendo en cuenta que dentro de los términos de condiciones definitivo la entidad describe las condiciones técnicas obligatorias y dentro de las mismas solicita aportar con la propuesta una serie de documentación que no hace parte del periodo precontractual; dado que solicita aportar una serie de procesos que corresponden a la ejecución del contrato. Respetuosamente solicitamos se permita dar cumplimiento a las especificaciones técnicas con la presentación de un documento que contenga la declaración del representante legal bajo la gravedad de juramento de cumplir con todas y cada una de las características técnicas señaladas en las condiciones definitivas y sus anexos. La anterior solicitud de acuerdo con el principio de economía tipificado en el manual de contratación de Previsora Seguros.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud

40.

**OBSERVACIÓN No.40:** De continuar con la exigencia de aportar con información detalla de carácter técnico en la propuesta para la ejecución del futuro contrato, solicitamos a la entidad dar aplicación a lo preceptuado en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, teniendo en cuenta que esta información hace parte del secreto comercial de la compañía dada la experiencia de más de 26 años la cual no puede ser revelada a nuevas empresas.

**Respuesta:** En dado caso que se requiera divulgar a los demás proponentes la información de la propuesta de alguno de los oferentes los mismos deben seguir lo establecido en el documento de condiciones definitivas es decir indicar en su propuesta que información tiene el carácter de confidencial teniendo en cuenta los aspectos empresariales importantes y delicados además de los que hacen parte del secreto comercial.

Se debe aclarar que en la audiencia de cierre del proceso establecida en el numeral 1.16.3 se indica un procedimiento de revisión de documentos el cual es de carácter publico para los asistentes a la audiencia como lo son:

- 1) Número de folios
- 2) Nombre de los oferentes

3) Valor de la propuesta económica

4) Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta

41.

**OBSERVACIÓN No.41:** Una vez analizadas las especificaciones del documento de condiciones definitivas, respetuosamente solicitamos precisar detalladamente con el fin de no incurrir en errores al momento de presentar la oferta la manera de evaluar el software, puesto que habla de muchas integraciones que no se pueden tener hasta el momento que se realice la contratación y sean entregados los accesos a los web services, para realizar y garantizar las pruebas de conectividad y de respuesta.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3. De acuerdo con lo ofrecido por el proponente en su propuesta, en cuanto a instalaciones, controles, módulos, herramientas de consulta, entre otros, serán los aspectos a validar durante la visita.

42.

**OBSERVACIÓN No.42:** No se especifica como sería la evaluación de los módulos, si se realizará algún tipo de prueba o qué tipo de revisión y bajo qué criterios sería esta, si nos entregaran información a cargar, si se realizara prueba de funcionalidad y resultado, o simplemente es un check list de las funcionalidades del mismo -check list que se desconoce-.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3. De acuerdo con lo ofrecido por el proponente en su propuesta, en cuanto a instalaciones, controles, módulos, herramientas de consulta, entre otros, serán los aspectos a validar durante la visita.

43.

**OBSERVACIÓN No.43:** Existe un módulo que solicitan "Modulo de aviso de siniestros (SIRAS y otros)", este módulo no debe ser evaluable, puesto que no se cuentan con los accesos para la conectividad del mismo, de la misma manera ocurre con el "Modulo de aplicación y seguimiento de política de prevención, detección y tratamiento de fraude". Si se mantienen ambos requerimientos de evaluación, solicitamos respetuosamente a la Previsora aclarar cómo sería el proceso de conectividad y el detalle de la prueba.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3. De acuerdo con lo ofrecido por el proponente en su propuesta, en cuanto a instalaciones, controles, módulos, herramientas de consulta, entre otros, serán los aspectos a validar durante la visita.

44.

**OBSERVACIÓN No. 44:** Una vez analizado el numeral 3.3.5 AUDITORÍA CONCURRENTE/PRESENCIAL, la entidad hace alusión a lo siguiente: "fueron seleccionadas unas IPS para realizar la auditoría concurrente. Para esta selección se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

1. IPS con señales de alerta de fraude de acuerdo con la información generada dentro de la implementación de la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones atípicas.
2. IPS con mayores costos medios por víctima, información obtenida del análisis histórico del costo médico por víctima tanto de LA PREVISORA S.A. como del gremio.
3. IPS con mayores valores cobrados por material de osteosíntesis y medicamentos. Considerando lo anterior a continuación se relacionada las IPS y los volúmenes de reclamaciones promedio mensuales recibidas de éstas de enero a noviembre de 2021".

Por lo anterior, respetuosamente nos permitimos informar que los criterios citados no tienen ninguna relación con el alcance profesional de la actividad concurrente en cabeza de los profesionales de la salud que la estarían ejecutando. Ver Art. 56 y 57 Ley 1438 de 2011. En consecuencia, se solicita respetuosamente a la entidad aclararnos las referencias jurídicas de las cuales se basaron para la exigencia de estas actividades toda vez que creemos está en contravía de la norma marco.

**Respuesta:** Es necesario aclarar, que los numerales 1, 2 y 3 indican la forma técnica en que La Previsora realiza la selección inicial de las IPS sobre las que el proponente debe ejecutar el proceso de auditoría concurrente/presencial, lo que no va en contravía del alcance propiamente dicho de la labor que deberá realizar el proponente frente a este servicio.

Por otra parte, es importante resaltar que el proceso contratado está relacionado con un contrato de seguro por lo que lo rige el Código de Comercio, el Decreto Único Reglamentario 780 del 2016 (Soat), el Decreto 2423 de 1996, Manual tarifario Soat y otras normas relacionadas con el contrato de seguro.

Respecto a Soat, el Decreto 780 de 2016, norma que reglamenta, entre otros aspectos, las condiciones de cobertura en el caso de las lesiones sufridas por una persona como consecuencia de un accidente de tránsito, en su artículo 2.6.1.4.3.10 indica lo siguiente: "**Artículo 2.6.1.4.3.10 Verificación de requisitos.** Presentada la reclamación, las compañías de seguros autorizadas para operar el SOAT y el Ministerio de Salud y Protección Social o quien este designe, según corresponda, estudiarán su procedencia, para lo cual, deberán verificar la ocurrencia del hecho, la acreditación de la calidad de víctima o del beneficiario, según sea el caso, la cuantía de la reclamación, su presentación dentro del término a que refiere este Capítulo y si ésta ha sido o no reconocida y/o pagada con anterioridad."

Considerando lo anterior, las compañías aseguradoras autorizadas para la administración del ramo de SOAT, deben verificar y corroborar que la reclamación que es presentada, no solo cumpla con los requisitos técnicos-jurídicos y documentales establecidos, sino que cumpla con las condiciones médicas de pertinencia con los traumas sufridos en el accidente de tránsito, las cuales están definidas en el mencionado Decreto 780 de 2016. Es así, que la auditoría concurrente hace parte de la validación a realizar dentro del proceso de definición de una reclamación.

45.

**OBSERVACIÓN No.45:** Respetuosamente solicitamos precisar la ubicación del datacenter propio, si este debe ser de manera nacional o internacional. Aunado a lo anterior, por favor detallar los requerimientos mínimos del mismo o si estas características son de autonomía del proponente. De igual forma, se solicita aclaración si este aspecto será evaluable y cómo será la evaluación de este con el fin de garantizar idoneidad del proponente y transparencia del proceso.

**Respuesta:** Su solicitud será atendida mediante adenda N. 3. Teniendo en cuenta que la ubicación del Datacenter puede ser nacional o internacional, no obstante, cuando la herramienta y/o infraestructura de EL PROPONENTE se encuentre en la nube, deberá cumplir con los lineamientos y consideraciones del Capítulo. VI - Reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube, Título I - Aspectos generales, Parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) de la Superintendencia Financiera de Colombia y de las normas o lineamientos adicionales que sobre el particular se emitan.

Este aspecto no hace parte del numeral 4.1. FACTORES DE CALIFICACIÓN.

46.

**OBSERVACIÓN No.46:** Respetuosamente solicitamos a la PREVISORA, que con la propuesta de cada oferente se solicite copia del certificado de derechos de autor y propiedad intelectual del software y al menos una certificación de experiencia del objeto a contratar, teniendo en cuenta la importancia de la plataforma tecnológica, puesto que es uno de los aspectos prioritarios sobre los cuales se habilita o no la oferta en el momento de la visita por parte de la entidad. La anterior recomendación se hace con el fin de participar en igualdad de condiciones con todos los oferentes y se garantice la idoneidad esperada por la entidad. De no proceder la anterior observación, respetuosamente solicitamos a la entidad por favor exponernos las razones técnicas del caso.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud

47.

➤ **OBSERVACIONES FACTORES DE CALIFICACIÓN**

**OBSERVACIÓN No.47:** La entidad en el numeral 4.1 Factores de Calificación otorgará puntaje por los siguientes aspectos:

ASPECTOS CALIFICABLES	PUNTAJE MAXIMO
<b>ASPECTOS TECNICOS</b>	
HORAS ADICIONALES	390
RECLAMACIONES ADICIONALES	100
SERVICIOS ADICIONALES	100
<b>PROPUESTA ECONOMICA</b>	
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a <b>EL PROPONENTE</b> que dentro de su oferta ofrezca Valor hora auditoria concurrente, que no supere el valor hora de \$60.695 INCLUIDO IVA	100
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a <b>EL PROPONENTE</b> que dentro de su oferta ofrezca Valor de auditoria de las reclamaciones cuyo valor sea superior o igual a \$500.000, que no supere el valor de \$25.349 INCLUIDO IVA	100
Se le otorgarán máximo cien (100) puntos a <b>EL PROPONENTE</b> que dentro de su oferta ofrezca Valor de auditoria de las reclamaciones cuyo valor sea inferior a \$500.000, que no supere el 80% del valor de la tarifa ofertada	100
Apoyo a la industria Nacional	50
Aspectos Ambientales	50
Personal en condición de discapacidad	10
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

Aludiendo a los principios rectores de la contratación según el manual de contratación de PREVISORA como lo son los principios de eficacia, imparcialidad y selección objetiva, respetuosamente solicitamos a la entidad definir reglas claras en los criterios de ponderación, como lo son:

- HORAS y RECLAMACIONES ADICIONALES: respetuosamente solicitamos se defina un máximo de horas y reclamaciones que puedan ser ofertadas por los proponentes. La anterior solicitud con el fin de que este criterio sea ofertado sin poner en riesgo la correcta ejecución del contrato atendiendo el principio de planeación efectuado por la entidad.
- SERVICIOS ADICIONALES: Como se puede evidenciar para este criterio de evaluación no existe unas especificaciones definidas, por lo cual la evaluación no puede ser objetiva, teniendo en cuenta que tal y como se encuentra redactada dista mucho de la objetividad, toda vez que para otorgar los 100 puntos dependerá de la subjetividad de la persona designada para evaluar. Por lo anterior, respetuosamente solicitamos se describa punto a punto lo que debemos cumplir los proponentes para que se puedan asignar 100% y evaluar de manera objetiva en igualdad de condiciones a todos los oferentes y no se induzca al error para la asignación de este puntaje.

**Respuesta:** No se acepta su solicitud con respecto a Horas y reclamaciones adicionales.

Sobre servicios adicionales, su solicitud será atendida mediante adenda N. 3.

48.

**OBSERVACIÓN No.48:** Una vez analizada la información aportada por la entidad para la elaboración de la oferta económica, respetuosamente solicitamos informar de manera clara, el volumen de reclamaciones a procesar mensualmente, con el fin de no incurrir en errores de interpretación. De igual forma, se solicita la aclaración del diligenciamiento del formato o anexo de la propuesta económica.

**Respuesta:** De acuerdo con su solicitud, adjuntamos las reclamaciones recibidas por mes de Soat y AP, por tipo de reclamación (N, R y C).

### Reclamaciones de Soat

Mes	C	N	R	Total	% C	% N	% R	Total
ene-20	1,267	22,695	15,021	38,983	3.25%	58.22%	38.53%	100.00%
feb-20	1,524	22,308	14,491	38,323	3.98%	58.21%	37.81%	100.00%
mar-20	857	18,362	13,121	32,340	2.65%	56.78%	40.57%	100.00%
abr-20	1,082	14,183	10,602	25,867	4.18%	54.83%	40.99%	100.00%
may-20	999	14,543	13,781	29,323	3.41%	49.60%	47.00%	100.00%
jun-20	1,323	12,491	12,573	26,387	5.01%	47.34%	47.65%	100.00%
jul-20	1,870	12,744	14,301	28,915	6.47%	44.07%	49.46%	100.00%
ago-20	1,486	11,342	10,962	23,790	6.25%	47.68%	46.08%	100.00%
sep-20	1,703	12,393	10,155	24,251	7.02%	51.10%	41.87%	100.00%
oct-20	2,829	13,308	10,409	26,546	10.66%	50.13%	39.21%	100.00%
nov-20	2,316	12,844	10,256	25,416	9.11%	50.54%	40.35%	100.00%
dic-20	2,477	15,382	11,139	28,998	8.54%	53.05%	38.41%	100.00%
ene-21	2,370	15,127	8,786	26,283	9.02%	57.55%	33.43%	100.00%
feb-21	2,477	16,436	11,497	30,410	8.15%	54.05%	37.81%	100.00%
mar-21	4,657	18,781	9,112	32,550	14.31%	57.70%	27.99%	100.00%
abr-21	3,857	20,073	10,123	34,053	11.33%	58.95%	29.73%	100.00%
may-21	4,817	18,693	8,492	32,002	15.05%	58.41%	26.54%	100.00%
jun-21	3,057	23,161	9,944	36,162	8.45%	64.05%	27.50%	100.00%
jul-21	2,252	23,739	13,351	39,342	5.72%	60.34%	33.94%	100.00%
ago-21	3,716	25,852	13,619	43,187	8.60%	59.86%	31.53%	100.00%
sep-21	1,920	27,474	13,158	42,552	4.51%	64.57%	30.92%	100.00%
oct-21	2,549	25,509	12,354	40,412	6.31%	63.12%	30.57%	100.00%
nov-21	1,888	31,029	12,970	45,887	4.11%	67.62%	28.27%	100.00%
dic-21	2,101	32,953	14,116	49,170	4.27%	67.02%	28.71%	100.00%
ene-22	895	25,672	14,926	41,493	2.16%	61.87%	35.97%	100.00%

### Reclamaciones de AP

Mes	C	N	R	Total	% C	% N	% R	Total
ene-20	16	406	189	611	2.62%	66.45%	30.93%	100.00%
feb-20	7	402	210	619	1.13%	64.94%	33.93%	100.00%
mar-20	30	380	183	593	5.06%	64.08%	30.86%	100.00%
abr-20	9	289	152	450	2.00%	64.22%	33.78%	100.00%
may-20	25	248	141	414	6.04%	59.90%	34.06%	100.00%
jun-20	12	158	100	270	4.44%	58.52%	37.04%	100.00%
jul-20	21	100	143	264	7.95%	37.88%	54.17%	100.00%
ago-20	22	73	87	182	12.09%	40.11%	47.80%	100.00%
sep-20	50	72	115	237	21.10%	30.38%	48.52%	100.00%
oct-20	17	58	55	130	13.08%	44.62%	42.31%	100.00%
nov-20	32	51	74	157	20.38%	32.48%	47.13%	100.00%
dic-20	20	33	36	89	22.47%	37.08%	40.45%	100.00%
ene-21	67	52	73	192	34.90%	27.08%	38.02%	100.00%
feb-21	45	30	24	99	45.45%	30.30%	24.24%	100.00%
mar-21	144	89	44	277	51.99%	32.13%	15.88%	100.00%
abr-21	51	117	30	198	25.76%	59.09%	15.15%	100.00%
may-21	52	46	120	218	23.85%	21.10%	55.05%	100.00%
jun-21	10	164	20	194	5.15%	84.54%	10.31%	100.00%
jul-21	4	84	39	127	3.15%	66.14%	30.71%	100.00%
ago-21	6	94	54	154	3.90%	61.04%	35.06%	100.00%
sep-21	13	102	34	149	8.72%	68.46%	22.82%	100.00%
oct-21	17	93	25	135	12.59%	68.89%	18.52%	100.00%
nov-21	6	118	30	154	3.90%	76.62%	19.48%	100.00%
dic-21	4	135	33	172	2.33%	78.49%	19.19%	100.00%
ene-22	0	39	18	57	0.00%	68.42%	31.58%	100.00%

Se aclara que no hay formato para la propuesta económica.

49.

**OBSERVACIÓN No.49:** Con el fin de elaborar una propuesta económica acorde a las necesidades reales de la entidad, respetuosamente solicitamos sean publicadas las estadísticas del comportamiento mensual de los accidentes por regiones durante el 2020 y 2021. Adicionalmente, solicitamos comedidamente aclararnos las siguientes inquietudes:

- ¿Previsora Seguros cuenta con bancos históricos de datos de sus siniestros según género, ubicación, edad, diagnóstico, procedimiento y grupo específico?
- ¿Previsora Seguros cuenta con reportes estadísticos históricos de volumetría de facturación por regiones y demás datos demográficos?
- ¿Previsora Seguros cuenta con reportes estadísticos históricos de volumetría de auditorías presenciales por regiones y demás datos demográficos?
- ¿Previsora Seguros compartirá las anteriores bases de datos al nuevo proveedor encargado de realizar la auditoría integral a contratar?
- ¿Previsora Seguros cuenta con alguna obligación contractual con el actual proveedor para realizar un plan de empalme adecuado en el escenario de seleccionar uno nuevo?

**Respuesta:** Con relación a la publicación de las estadísticas del comportamiento mensual de los accidentes por regiones durante el 2020 y 2021, ésta será entregada al proponente seleccionado.

Sobre las cinco inquietudes planteadas en las viñetas, se indica que La Previsora cuenta con la información, con excepción de la correspondiente a las auditorías presenciales.