

PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA 739

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE LLEVE A CABO LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO RESPECTO DE LOS SERVICIOS, PROCESOS, GESTIÓN COMERCIAL Y PRODUCTOS OFRECIDOS POR BANCÓLDEX DURANTE EL AÑO 2016

Quisiera conocer si aceptan uniones temporales en la convocatoria 739. Si es así, bajo qué condiciones aplicaría.

Para los presentes términos de referencia cód. 739, Bancóldex no acepta uniones temporales.

¿La muestra de los intermediarios financieros es a nivel Bogotá o Nacional?

Los universos que les indicamos en la propuesta tienen participación a nivel nacional.

¿Para las diferentes plataformas existe duración promedio del cuestionario, los instrumentos son parecidos entre sí, se van a replantear los instrumentos?

En la convocatoria se especifica que tenemos 7 formatos, ellos difieren entre sí, dependiendo de la plataforma, pero el fin de todos los instrumentos es obtener los mismo indicadores, la idea principal de la convocatoria es que el proveedor brinde asesoría en cuanto a si es pertinente seguir con los mismo instrumentos o la forma de preguntar y también si los indicadores que tenemos son los apropiados.

Referente al numeral 6.5 La experiencia especifica del proponente, dice que se debe acreditar mínimo 2 años (dos) de experiencia comprobada, ¿Qué tipo de experiencia?

Se debe acreditar experiencia en manejo de estudios de satisfacción.

¿Cuál es el perfil al que debe ir dirigida la encuesta, gerentes, comerciales, administrativos?

En la base de datos que entreguemos al proveedor seleccionado, Bancóldex entregara para cada caso el contacto de la persona que tuvo relación con el banco, y en cuanto al perfil de la persona que realiza la entrevista en caso de ser proponer visita presencial, debe indicar el perfil del entrevistador que utilizara para esta modalidad de recolección de datos, así mismo los perfiles para las temas

metodologías propuestas como entrevista telefónica, entre otras que se propongan.

¿Bancóldex otorga la base de datos?

Sí, el banco le da al proveedor seleccionado la base de datos de los universos, para que este a su vez realice la función de contactar y realizar la entrevista de acuerdo a las muestras previamente pactadas; sí es necesario que los funcionarios de la entidad seleccionada se identifiquen como proveedores obrando en nombre de Bancóldex, se facilitará todo el proceso para que el trabajo de campo se cumpla según lo pactado con anterioridad.

De acuerdo con los términos el proveedor se compromete a entregar todo el material a Bancóldex, ¿Cómo funciona la ley de habeas data en este caso?

El proveedor seleccionado recolectará la información en nombre de Bancóldex, por lo tanto no está obrando en nombre propio. Facilitaremos la certificación que sea necesaria para enviar al encuestado y previamente la puede tener.

¿Hay tiempos establecidos para la entrega de los indicadores?

Los indicadores deben ser entregados en este año de acuerdo con un cronograma propuesto por el proveedor y posteriormente aceptado por Bancóldex.

¿Hay criterios que otorguen más valor para seleccionar al proponente?

Los criterios están establecidos en los términos, en el caso de la experiencia del equipo de trabajo el proponente elige y selecciona al equipo de trabajo según los criterios consignados en los términos.

Para la evaluación legal, capacidad financiera y administrativa los criterios son cumple o no cumple, es decir no acreditan puntaje, si cumple pasa a la siguiente instancia y si no cumple no continúa en el proceso.

¿Las presentaciones de resultados al final del proceso son en Bogotá?

Sí es presencial en Bogotá y se presenta por cada plataforma y tipo de intermediario como lo indican los términos de referencia publicados.