

EL GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Bogotá, D.C., **28 FEB. 2025**

Señores:
OFERENTES
Ciudad

ASUNTO: FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

El suscrito Capitán de Fragata **ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.047.378.523 de Cartagena, actuando en nombre y representación del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR**, según consta en la Resolución No. **(1238-2024) MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU 6 DE DICIEMBRE DE 2024**, y en uso de sus facultades legales de acuerdo con lo previsto en los artículos 11 y 32 numeral 1 de la Ley 80 de 1993, artículo 2 numeral 4 literal c) de la Ley 1150 del 16 de julio de 2007 y Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, REGLAMENTACIONES TITULO 1 CONTRATACIÓN ESTATAL Y MANUAL DE CONTRATACIÓN Y CONVENIOS DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL de acuerdo a la Resolución No 4130 del 16 de junio de 2022 y demás normas contratantes que rigen la materia, se permite informar a los señores oferentes interesados en participar en el proceso de **SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No.126-GINREDCE-2025**, cuyo objeto es **“CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”** cuyo valor del proceso es por la suma de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.379.111.852,00) incluido IVA y las demás erogaciones que correspondan**, monto respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **24725 del 19 de febrero de 2024**, expedido por el Jefe de Presupuesto de la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima., así:

1. Observaciones presentadas por la empresa (futuro proponente) **OUTSOURCING S.A.S BIC**.

Outsourcing

Transformarnos
Experiencias

Estimados Señores,

Cordial saludo,

Agradecemos por favor sean reconsiderados los indicadores de capacidad financiera y organizacional puesto que los solicitados por la entidad no corresponden a la realidad del sector, un sector que viene con impactos significativos desde la pandemia y la desaceleración económica, por lo anterior sugerimos los siguientes:

Indicador	Condición	Solicitado por la entidad	Sugerido
Liquidez	Mayor o igual	2,12	1,50
Nivel de endeudamiento	Menor o igual	0,65	0,65
Razón cobertura intereses	Mayor o igual	3,40	1,50
Rentabilidad del Activo	Mayor o igual	0,08	0,04
Rentabilidad del Patrimonio	Mayor o igual	0,10	0,08

Esta solicitud se basa en que, según el artículo 2.2.1.1.6.2. del Decreto 1082 de 2015, las Entidades Estatales deben establecer los requisitos habilitantes en los pliegos de condiciones considerando el riesgo del proceso de contratación, el valor del contrato, el análisis del sector económico y el conocimiento comercial de los posibles oferentes, evitando la aplicación mecánica de fórmulas financieras.

Solicitamos respetuosamente revisar las empresas que se tomaron como muestra para establecer los indicadores, **ya que en el sector hay varias empresas de tecnología que pueden sesgar la muestra lo anterior supone un grave riesgo de que la convocatoria deba ser declarada desierta por la no presentación de ofertas.**

Solicitamos respetuosamente revisar las empresas que se tomaron como muestra para establecer los indicadores, **ya que en el sector hay varias empresas de tecnología que pueden sesgar la muestra lo anterior supone un grave riesgo de que la convocatoria deba ser declarada desierta por la no presentación de ofertas.**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD.

El comité estructurador económico y financiero se permite dar respuesta a la observación presentada por el futuro proponente, y le sugiere a la Entidad acogerse a la observación

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

presentada, con el propósito de garantizar la libre competencia y concurrencia de los proponentes en los procesos de selección.

Lo anterior se sustenta teniendo en cuenta que la muestra seleccionada y objeto de análisis del sector CIIU 8220 evidencia en los gráficos (el histograma de frecuencia y gráficos de dispersión) que:

- Índice de liquidez: se aprecia que 36 empresas se encuentran en la clase 1,30; seguido de 23 empresas en la clase 2,12
- Cobertura de Interés: se aprecia que 27 empresas se encuentran en la clase 1,79; seguido de 23 empresas en la clase 3,40
- Rentabilidad del activo: se aprecia que mayor número de empresas se encuentra entre el rango de -3,82% y 30,85%
- Rentabilidad del patrimonio: se aprecia que mayor número de empresas se encuentra entre el rango de 8,33% y 85,53%

Por todo lo esbozado anteriormente, se concluye que la modificación de los indicadores de capacidad financiera y organización, previa solicitud del futuro proponente, no colocan en riesgo el presente proceso de selección ni la futura contratación.

Por otra parte, cabe aclarar que los procesos de contratación realizados por la Dirección General Marítima gozan de transparencia. Por tan razón, le invitamos a realizar la búsqueda de la base de datos en la página oficial de la Superintendencia de Sociedades a través de siguiente enlace: <https://siis.ia.supersociedades.gov.co/#/> en ella puede descargar los reportes masivos de todos los estados financieros de las empresas vigiladas en el Sistema integrado de Información Societaria (SIIS) y, luego realizar la consulta bajo el código CIIU 8220.

2. Observaciones presentadas por la empresa (futuro proponente) OUTSOURCING S.A.S BIC.

Estimados Señores,

Solicitamos respetuosamente sumado a las observaciones anteriores la entidad pueda validar el indicador de liquidez puesto que en la contratación para el servicio de las mismas características en el año 2023 este fue establecido como igual o superior a 1, por lo cual no existe un argumento que sustente el incremento de más del 100% del indicador por lo anterior a la luz del principio de pluralidad de oferentes solicitamos respetuosamente para el presente proceso de contratación la entidad modifique dicho indicador adhiriendo el solicitado en el año 2023 con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes y garantice una mayor participación de los interesados.

Se adjunta el pliego de condiciones que formo parte de la convocatoria antes mencionada para consideración de la entidad.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD.

El comité estructurador económico y financiero se permite dar respuesta a la observación presentada por el futuro proponente, aclarando que las condiciones económicas y financieras del sector económico son dinámicas, volátiles y dependen del comportamiento del mercado. Por lo que es precipitado y erróneo suponer que las mismas condiciones económicas y financieras de una empresa van a permanecer constante a lo largo del tiempo. Es por ello, que la Entidad realiza un análisis retrospectivo de los indicadores financieros de las empresas que se hayan dentro del sector objeto de estudio (que para el caso concreto corresponde al CIIU 8220) utilizando como muestra los datos oficiales de la Superintendencia de Sociedades (SIIS).

El indicador de capacidad financiera (índice de liquidez) de acuerdo con la definición de Colombia Compra Eficiente a través del Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación define que "Este índice representa la capacidad que tiene el proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo". Por lo tanto, un índice de liquidez mayor a 1 indica que la empresa tiene suficientes activos líquidos para cubrir sus obligaciones a corto plazo, lo que sugiere una buena salud financiera. En este sentido, la Entidad debe velar por el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Garantía de solvencia: Un índice de liquidez adecuado asegura que la empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras durante la ejecución del contrato.

Reducción de riesgos: Las entidades públicas buscan minimizar el riesgo de incumplimiento por parte del contratista, y un buen índice de liquidez es un indicador de estabilidad.

En conclusión, se exige un indicador superior a la unidad (1) con el propósito de asegurar que la empresa tiene un margen adicional de solvencia.

Por otra parte, cabe aclarar que la entidad es respetuosa en lo que respecta a la estructuración o estimación de los parámetros habilitantes de capacidad financiera y de capacidad organizacional, los cuales son establecidos por el comité estructurador económico y financiero (tal y como se

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

puede apreciar en el diseño metodológico del estudio del sector). No obstante, el comité estructurador económico y financiero del presente proceso de selección tendrá en cuenta sus requerimientos y realizará las modificaciones pertinentes luego de la revisión de la muestra del sector CIU 8220, lo que dará lugar a los indicadores ulteriormente ajustados.

3. Observaciones presentadas por la empresa (futuro proponente) INVESTMENT JL SAS.

Mediante la presente, solicito amablemente a su entidad ajustar los indicadores financieros en el proceso de contratación, proponiendo reducir la Razón de Cobertura del 1.97% al 1.1% y la Rentabilidad del Activo del 7.74% al 6.7% para MIPYMES. Este ajuste se fundamenta en el artículo 209 de la Constitución Política, que garantiza igualdad y participación plural; la Ley 590 de 2000 y la Ley 1882 de 2018, que promueven el fomento a las MIPYMES; y el Decreto 092 de 2017, que insta a facilitar su acceso a contratación estatal. La medida busca ampliar la participación, fomentar la competencia y alinearse con los principios de proporcionalidad y desarrollo económico. Agradezco su consideración y quedo atento a cualquier requerimiento adicional.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD.

El comité estructurador económico y financiero se permite dar respuesta a la observación presentada por el futuro proponente, y le sugiere a la Entidad acogerse a la observación presentada, con el propósito de garantizar la libre competencia y concurrencia de los proponentes en los procesos de selección. Los indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional serán ajustados luego de la verificación y análisis de los datos, sin que para ello pueda colocar en riesgo la ejecución del futuro contrato. Tal y como se puede apreciar en los pliegos de condiciones definitivos.

4. Observaciones presentadas por la empresa (futuro proponente) NAIONA SAS.

Mediante la presente, solicito a su entidad ajustar los indicadores financieros en el proceso de contratación, proponiendo reducir la Razón de Cobertura del 1.97% al 1.1% y la Rentabilidad del Activo del 7.74% al 6.7%, específicamente para las MIPYMES. Esta propuesta se fundamenta en el marco normativo colombiano, que promueve la inclusión y participación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en los procesos de contratación pública. El artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa debe garantizar igualdad y pluralidad, principios que se ven limitados al exigir indicadores financieros elevados que excluyen a muchas MIPYMES. Asimismo, la Ley 590 de 2000, modificada por la Ley 905 de 2004, y la Ley 1882 de 2018 (Ley de Emprendimiento), obligan al Estado a adoptar medidas que faciliten el acceso de estas empresas a oportunidades de negocio. Además, el Decreto 092 de 2017 insta a las entidades públicas a promover su participación en procesos de contratación, mientras que el artículo 3 de la Ley 80 de 1993 exige que las condiciones sean proporcionales al objeto del contrato, evitando requisitos desproporcionados que limiten la competencia. El ajuste propuesto no solo garantiza una mayor pluralidad de oferentes, sino que también fomenta la inclusión y el desarrollo económico, alineándose con las políticas públicas de apoyo a las MIPYMES. Al reducir estos indicadores, se eliminan barreras que impiden la participación de un sector clave para la economía, promoviendo la transparencia, la competitividad y el cumplimiento de los principios constitucionales y legales que rigen la contratación estatal. Por lo anterior, solicito respetuosamente que se considere esta modificación, la cual contribuirá a un proceso más equitativo y participativo.

Agradezco su atención y quedo atento a cualquier requerimiento adicional.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD.

El comité estructurador económico y financiero se permite dar respuesta a la observación presentada por el futuro proponente, y le sugiere a la Entidad acogerse a la observación presentada, con el propósito de garantizar la libre competencia y concurrencia de los proponentes en los procesos de selección. Los indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional serán ajustados luego de la verificación y análisis de los datos, sin que para ello pueda colocar en riesgo la ejecución del futuro contrato. Tal y como se puede apreciar en los pliegos de condiciones definitivos.

5. Observaciones presentadas por la empresa (futuro proponente) GROUP MLS SAS.

Buena tarde Estimada entidad.

De acuerdo con los estudios previos y documentos del proceso, queremos hacer una solicitud respetuosa con respecto a los indicadores. Si bien, la entidad realizó un análisis muy meticuloso y con gran objetividad, en las condiciones sociales y económicas actuales se puede evidenciar que existe una afectación económica en Colombia y por lo tanto, quisieramos solicitar a la entidad

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Commutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dmar@dmar.mil.co www.dmar.mil.co @DmarColombia

realizar un ajuste a dos indicadores de mipyme que permitan podernos participar a nosotros y a otros posibles oferentes. RENTABILIDAD DEL ACTIVO A 6% Y la RAZON DE COBERTURA a 1.00 para mipyme. Lo anterior en aras de realizar una mayor pluralidad de oferentes y de acuerdo con el principio de objetividad y transparencia. solicitamos la modificación de los indicadores

Agradecemos la atención prestada.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD.

El comité estructurador económico y financiero se permite dar respuesta a la observación presentada por el futuro proponente, y le sugiere a la Entidad acogerse a la observación presentada, con el propósito de garantizar la libre competencia y concurrencia de los proponentes en los procesos de selección. Los indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional serán ajustados luego de la verificación y análisis de los datos, sin que para ello pueda colocar en riesgo la ejecución del futuro contrato. Tal y como se puede apreciar en los pliegos de condiciones definitivos.

6. Observaciones presentadas por la empresa (futuro proponente) LEON & ASOCIADOS.

Señores DIMAR,

Me permito solicitar de manera respetuosa a su entidad que realice un ajuste en los indicadores financieros establecidos en los pliegos de condiciones del proceso de contratación, con el fin de fomentar la pluralidad de oferentes y garantizar una mayor participación, especialmente de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).

1. Indicadores Financieros Actuales y Propuesta de Ajuste:

Actualmente, los indicadores financieros exigidos en el proceso de contratación son los siguientes:

- **Razón de Cobertura:** 1.97% para MIPYMES.
 - **Rentabilidad del Activo:** 7.74% para MIPYMES.
- Se propone ajustar estos indicadores de la siguiente manera:
- **Razón de Cobertura:** Reducir a 1.1% para MIPYMES.
 - **Rentabilidad del Activo:** Establecer en 6.7% para MIPYMES.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD.

El comité estructurador económico y financiero se permite dar respuesta a la observación presentada por el futuro proponente, y le sugiere a la Entidad acogerse a la observación presentada, con el propósito de garantizar la libre competencia y concurrencia de los proponentes en los procesos de selección. Los indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional serán ajustados luego de la verificación y análisis de los datos, sin que para ello pueda colocar en riesgo la ejecución del futuro contrato. Tal y como se puede apreciar en los pliegos de condiciones definitivos.

Finalmente, la entidad les invita a los futuros proponentes que existen otras herramientas (figuras como consorcio y unión temporal) que le permiten mejorar las condiciones en la presentación de sus propuestas, en especial a los indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional.

Así las cosas, se recomienda actualizar los indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional en el pliego de condiciones definitivo quedando de la siguiente manera, así:

Indicadores.	Formula	Indicadores del proceso	Indicadores diferenciales por MiPyme	
Capacidad financiera	Nivel de endeudamiento sobre los activos totales.	$\frac{\text{Pasivo totales}}{\text{Activo totales}} * 100$	(Menor o igual Que) \leq 65,27%	(Menor o igual Que) \leq 76,98%
	Relación corriente o liquidez.	$\frac{\text{Activos corrientes totales}}{\text{Pasivos corrientes totales}}$	(Mayor o igual Que) \geq 1,50	(Mayor o igual Que) \geq 1,30
	Cobertura de interés	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Gastos de interes}}$	(Mayor o igual Que) \geq 1,20	(Mayor o igual Que) \geq 1,00
Capacidad organizacional	Rentabilidad del activo	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activos totales}}$	(Mayor o igual Que) \geq 4,00%	(Mayor o igual Que) \geq 4,00%
	Rentabilidad del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Patrimonio}}$	(Mayor o igual Que) \geq 8,00%	(Mayor o igual Que) \geq 6,00%

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

La Empresa **GROUP COS**, el 26 de febrero de 2025 a las 16:18 horas a través del link de observaciones de la plataforma del SECOP II; formuló interrogante sobre aspectos así:

OBSERVACIÓN No.1:

De acuerdo con lo establecido en el capítulo de experiencia habilitante, respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar si, en el caso de una Unión Temporal, se permite que la experiencia habilitante pueda ser acreditada por uno de sus integrantes.

Lo anterior se fundamenta en el principio de selección objetiva y en el reconocimiento de la capacidad conjunta de los miembros de la UT para cumplir con las obligaciones contractuales, conforme a lo dispuesto en el marco normativo aplicable a la contratación estatal. Esta interpretación garantizaría la participación de proponentes que, bajo la figura de asociación, suman capacidades técnicas y operativas para la correcta ejecución del contrato.

Agradecemos su amable consideración y quedamos atentos a cualquier aclaración al respecto.

RESPUESTA:

Si se permite que la experiencia habilitante pueda ser acreditada por uno de sus integrantes, esto teniendo en cuenta que de acuerdo con lo expuesto en el Estudio de Documentos Previos en el numeral 5.2. VERIFICACIÓN TÉCNICA: en una nota al finalizar el cuadro con los códigos cita "NOTA: La experiencia del oferente plural (consorcios, unión temporales o promesas de sociedad futura) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural, **es decir que, si uno solo de los integrantes**

acredita la experiencia requerida por la entidad estatal, esta sirve para acreditar la experiencia exigida en el respectivo proceso de contratación".

OBSERVACIÓN No. 2:

Solicitamos amablemente confirmar si, además del Registro Único de Proponentes (RUP), es necesario presentar documentos adicionales para acreditar la experiencia comercial.

En caso de ser afirmativo, agradeceríamos la aclaración sobre la cantidad mínima de certificaciones requeridas, con el fin de garantizar el cumplimiento exacto de las condiciones establecidas en el proceso.

RESPUESTA:

De acuerdo con lo expuesto en el Estudio de Documentos Previos El proponente acreditará la EXPERIENCIA con contratos celebrados y ejecutados en su totalidad y recepcionados a satisfacción por el contratante cuya sumatoria sea igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto oficial asignado para el proceso en anotaciones en el Registro Único de Proponentes, no se aceptan certificaciones diferentes a este documento.

OBSERVACIÓN No. 3.

Solicitamos respetuosamente aclarar las zonas dónde se requieren las cantidades específicas de agentes, ya que se presenta inconsistencia frente a la información suministrada en las páginas 49 y 55 de las condiciones técnicas.

RESPUESTA:

El comité técnico estructurador se permite aclarar, que el cuadro relacionado en el estudio previo que durante su elaboración se cometió un error de transcripción con referencia al cuadro que detalla cantidades, lugares y tiempo, por consiguiente, se realizará la corrección del mismo y se publicará en el pliego de condiciones definitivo, quedando de la siguiente manera:

Item	Unidad	Tipo de agente	No. Agent	Periodo
1.	Capitanía de Puerto Buenaventura	Agente Front Office	2	6 meses y 13 Días
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	6 meses
3.	Capitanía de Puerto Barranquilla	Agente Front Office	1	6 meses
		Capitanía de Puerto de San Marta	Agente Front Office	1

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800

4.		Agente de Ventanilla	1	6 meses
5.	Capitanía de Puerto de Cartagen	Agente Front Office	2	6 meses y 13 Días
		Agente ventanilla	1	6 meses
6.	Capitanía de Puerto de San Andr	Agente Front Office	1	6 meses
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	6 meses
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	6 meses
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	6 meses y 13 Días
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
		Agente Backoffice	6	6 meses y 13 Días
Total Agentes			21	

OBSERVACIÓN No.4.

De acuerdo con lo establecido en las características del contact center, específicamente en el punto 4, donde se indica: "A través del contact center se integrarán los servicios de atención de los canales: 1. Telefónica (entrada y salida de llamadas) 2. Presencial 3. Chat.", se infiere que todos los agentes operarán desde las instalaciones físicas proporcionadas por DIMAR o en modalidad de home office, conforme a lo señalado en la ubicación de la operación dentro de los cuadros de perfiles. ¿Podrían confirmar si esta interpretación es correcta y si, en efecto, no se contempla la prestación del servicio desde las instalaciones del proveedor seleccionado?

RESPUESTA:

Los agentes estarán ubicados en las diferentes unidades de la Dirección General Marítima, conforme lo señalado en el cuadro del punto 6

OBSERVACIÓN No.5:

Por favor confirmar si se requiere licencias de Office para los agentes solicitados, y si esta debe ser suministrada por el proveedor seleccionado.

RESPUESTA:

No se requiere Licencia de Office para los agentes solicitados

OBSERVACIÓN No.6:

Por favor confirmar sobre el requerimiento de teléfonos celulares por unidad, ¿Qué es una unidad para la entidad? ¿Se refiere a un celular por punto de atención? ¿O es un celular por agente?

RESPUESTA:

Las Unidades para la Dirección General Marítima corresponden a las Capitanías de Puerto o Sede Central, como se muestra en la tabla del punto 6. Con relación al celular se requiere uno por Unidad o punto de atención.

OBSERVACIÓN No.7:

Se menciona que la disponibilidad del personal de backup debe ser inmediata ante cualquier novedad reportada. Sin embargo, considerando las distintas ubicaciones de las Capitanías de Puerto, podría ser necesario especificar un tiempo razonable de respuesta para garantizar reemplazos eficientes sin afectar la operación. ¿Podrían confirmar si existe un tiempo límite establecido para la activación del personal de respaldo?

RESPUESTA:

No existe un tiempo límite establecido, sin embargo, en el anexo técnico se indica que el personal de Backup debe estar en la misma ciudad donde se presta el servicio, es decir uno en cada capitanía de puerto con el fin de suplir la ausencia del titular en el menor tiempo posible, dado que esta ausencia afecta la prestación del servicio.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Commutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

OBSERVACIÓN No.11

Se indica que debe haber al menos una persona de backup por unidad en cada Capitanía de Puerto. ¿Podrían precisar si el término “Unidad” hace referencia exclusivamente a cada Capitanía o si también se incluyen otras áreas operativas dentro de cada sede? Esto garantizaría una correcta interpretación del requisito

RESPUESTA:

Las Unidades para la Dirección General Marítima corresponden a las Capitanías de Puerto o Sede Central, como se muestra en la tabla del punto 6

OBSERVACIÓN No.12

Se establece que el personal backup debe asistir al menos una vez por semana a cada unidad para mantenerse actualizado en los procesos de atención. ¿Podría aclararse si esta asistencia es presencial obligatoria o si existen alternativas virtuales de actualización en caso de restricciones logísticas o de fuerza mayor?

RESPUESTA:

La asistencia debe ser de forma presencial obligatoria, dado que ellos deben estar entrenados en su puesto de trabajo para suplir las funciones del titular, dado que las funciones asignadas son atención al usuario de forma presencial, en este sentido no hay forma suplir las funciones del titular de forma virtual.

OBSERVACIÓN No.13

Se indica que no se podrá trasladar personal de una Capitanía a otra sin cubrir la vacante y sin autorización del Supervisor. Considerando la necesidad de contar con personal de respaldo, ¿podría evaluarse la posibilidad de establecer un protocolo de contingencia para traslados en caso de urgencias operativas que requieran reemplazos inmediatos?

RESPUESTA:

No es posible realizar los reemplazos de esta forma, por experiencia conocemos que se generan mas gastos para el contratista en traslados y más demora por el tiempo de desplazamiento de una ciudad a otra, asimismo, se ve afectada la prestación del servicio de la unidad donde se toma la persona para hacer el reemplazo.

OBSERVACIÓN No.14

Respetuosamente Se sugiere ampliar el plazo de entrega inicial de uniformes, considerando la producción y bordado personalizado de cada prenda. Un mes calendario puede ser insuficiente, especialmente si hay imprevistos en el abastecimiento de materiales o tiempos de fabricación y distribución.

RESPUESTA:

No es posible ampliar el plazo de entrega de uniformes, dado que dentro del contrato a establecerse se requieren agentes nuevos y estos no cuentan con uniforme, y para la Entidad es muy importante el porte del uniforme por temas de seguridad y presentación.

OBSERVACIÓN No.15

Se recomienda precisar si la reposición de uniformes cada cuatro meses aplica a todos los agentes activos o solo a los nuevos ingresos y reemplazos. También sería pertinente aclarar si la reposición incluye la totalidad de las prendas entregadas inicialmente o si hay variaciones.

RESPUESTA:

De acuerdo con lo especificado en el anexo técnico en el aparte de “Uniformes” se indica que cada entrega de uniformes comprende:

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800

	Dado lo enunciado anteriormente, una entrega de uniformes por agente, comprende de:
	Mujer Sede Central:
	1. Blusa / Camisa (02 unidades)
	2. Blazer mujer (02 unidades)
	3. Camiseta Tipo Polo (01 unidad)
	4. Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui)
	5. Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos)
	Mujer Capitanías:
	1. Blusa / Camisa (02 unidades)
	2. Camiseta Tipo Polo (01 unidad)
	3. Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui)
3	4. Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos)
	Hombre Sede Central:
	6. Blusa / Camisa (02 unidades)
	7. Blazer hombre (02 unidades)
	8. Camiseta Tipo Polo (01 unidad)
	9. Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui)
	10. Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos)
	Hombre Capitanías:
	5. Blusa / Camisa (02 unidades)
	6. Camiseta Tipo Polo (01 unidad)
	7. Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui)
	8. Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos)

Esto debe ser entregado a cada uno de los agentes activos.

OBSERVACIÓN No.16

¿En el caso de la rotación, es posible que los agentes que cubran la rotación tengan la dotación de los backups por un periodo definido en conjunto mientras completan el periodo de prueba?

RESPUESTA:

Se puede llegar a un acuerdo del tiempo con el contratista y entregar dotación de backup a las personas nuevas.

OBSERVACIÓN No.17

¿Existen proveedores actuales de uniformes con los que la entidad ha trabajado previamente? En caso afirmativo, ¿se cuenta con algún estudio de satisfacción o desempeño de dichos proveedores que pueda servir de referencia para la nueva contratación?

RESPUESTA:

La Entidad no cuenta con esta información dado que las respectivas coordinaciones las hace el contratista actual.

OBSERVACIÓN No.18

¿Se permite la homologación de materiales con características similares en caso de que no haya disponibilidad exacta de las especificaciones indicadas?

RESPUESTA:

Se pueden aceptar materiales diferentes a los especificados, siempre y cuando se entrega muestra de los mismos y estos sean aprobados por el supervisor del contrato

OBSERVACIÓN No.19

Se establecen tiempos de respuesta específicos para la presencia del Supervisor o Coordinador en diferentes Unidades Regionales, pero no se contempla la disponibilidad de medios de transporte en cada ubicación. ¿Se ha considerado la viabilidad operativa de estos tiempos, especialmente para regiones con limitaciones de conectividad aérea o terrestre?

RESPUESTA:

En los tiempos establecidos para la presencia del coordinador se tienen en cuenta los desplazamientos, por lo que en Bogotá que es donde se encuentra el coordinador el tiempo es de 4 horas, para las ciudades donde se tienen vuelos directos desde Bogotá 24 horas, y para las que no cuentan con vuelos directos o no tienen una oferta frecuente por parte de las agencias 36 horas.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Commutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

OBSERVACIÓN No. 20

En zonas como San Andrés, Tumaco o Turbo, el acceso puede verse afectado por condiciones climáticas adversas o disponibilidad de vuelos. ¿Existe flexibilidad en los tiempos de respuesta en caso de contingencias externas fuera del control del contratista?

RESPUESTA:

No es clara la pregunta, sin embargo con relación a los remplazos que deben hacer los Backup, lo conveniente en este caso es que las personas sean de la misma ciudad, así es más fácil cubrir las ausencias de los titulares, en tal sentido no deberían presentarse retrasos por disponibilidad de vuelos.

OBSERVACIÓN No.21

Dado que los tiempos estipulados no son en horas hábiles, ¿se considera algún tipo de recargo por disponibilidad en horarios nocturnos, fines de semana o festivos?

RESPUESTA:

La prestación del servicio de acuerdo como se indica en el anexo técnico se realiza de lunes a viernes, y según horarios de las capitanías de puerto, los cuales no exceden las horas permitidas ni fuera del horario diurno de acuerdo la normatividad vigente, en este sentido no se debe contemplar recargos por horario nocturno ni festivo.

OBSERVACIÓN No.22

Frente al digiturnos, Se recomienda especificar el alcance exacto de la migración de datos, incluyendo volúmenes de información, estructuras y pruebas de validación, para evitar riesgos de pérdida o corrupción de datos.

RESPUESTA:

se deben migrar todos los datos que se tengan en el sistema digital de turnos, sin embargo, la información del volumen sólo se tendrá en el momento de la finalización del contrato actual, de igual forma en el anexo técnico se especifican las bases de datos autorizadas y en el momento de hacer la migración se contará con el personal técnico idóneo por parte de Dimar para supervisar la actividad que se realiza entre el actual contratista y el nuevo contratista.

OBSERVACIÓN No.23

¿Se requiere solo un digiturno por cada punto de atención mencionado? ¿O se requieren más digiturnos dentro de cada punto de atención?

RESPUESTA:

Se requiere que cada punto de atención cuente con los elementos del sistema digital de turnos, (ver tabla en el punto 6) el software debe ser el mismo para todas las unidades.

OBSERVACIÓN No.24

¿La instalación de cada digiturno incluye el hardware? ¿Contempla televisores dónde se proyectan los turnos? ¿O estos TV son asignados por la entidad?

RESPUESTA:

La instalación del sistema digital de turnos si contempla hardware a cargo del contratista, sin embargo, pueden hacer uso de los elementos que tiene la entidad en las unidades de Buenaventura, Cartagena, Santa Marta, Bogotá, en las demás unidades se debe instalar completo.

OBSERVACIÓN No.25

¿Es fundamental garantizar impresión de tirilla de turno? ¿Es posible explorar alternativas digitales?

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co www.dimar.mil.co @DimarColombia

RESPUESTA:

Si es posible explorar alternativas digitales para la asignación de turno, sin embargo, éstas deben ser coordinadas y avaladas por el supervisor del contrato, dado que hay unidades donde los usuarios no tienen acceso a internet y allí si se debe mantener el uso de papel.

OBSERVACION No.26

Por favor confirmar si para la línea 018000 se requiere algún trámite de sesión de línea, y por favor confirmar como se tiene planteado el direccionamiento de las llamadas desde la entidad hacia cada punto de atención

RESPUESTA:

No se requiere trámite de sesión de las líneas de atención al usuario, las mismas se encuentran a nombre de Dimar, asimismo, no es necesario el direccionamiento de la atención a las unidades de la Entidad, dado que la misma es atendida desde Bogotá, en las demás unidades sólo hay atención presencial.

OBSERVACIÓN No.27

¿Es responsabilidad del proveedor asignar las tróncales telefónicas para la recepción de tráfico?

RESPUESTA:

No es responsabilidad del proveedor asignar las troncales, Dimar entrega las líneas con una troncal SIP de diez (10) canales.

OBSERVACION No.28

¿Es correcto entender que la atención telefónica se realizará desde los puntos mencionados por entidad? ¿Se contempla atención telefónica y de canales digitales desde las instalaciones del proveedor?

RESPUESTA:

La atención telefónica sólo se llevará a cabo en la sede central ubicada en Bogotá D.C., en las demás unidades sólo se prestará atención presencial de acuerdo con la cantidad de asesores y funciones descritas en el anexo técnico. De igual forma todas las actividades serán prestadas desde las instalaciones de la Dirección General Marítima.

OBSERVACION No.29

Teniendo en cuenta la atención presencial, se debe dar por entendido que la entidad suministrará las instalaciones físicas, internet, mobiliario (Puestos de trabajo, sillas, lockers, ¿cafetería) para los agentes?

RESPUESTA:

Si, la Entidad suministrará los puestos de trabajo completos para todos los agentes contratados.

OBSERVACIÓN No.30

Teniendo en cuenta la atención presencial, por favor confirmar si el proveedor es el responsable de la asignación de computadores, diademas impresoras, etc, ¿necesarias para la gestión?

RESPUESTA:

No, la Dirección General Marítima asignará los elementos necesarios para la prestación del servicio de los agentes tales como: computador, impresora y escáner.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

OBSERVACIÓN No.31

Siendo afirmativa la respuesta anterior, por favor confirmar los equipos y características necesarias para el proceso.

RESPUESTA:

No, es necesario responder esta pregunta.

OBSERVACIÓN No.32

Solicitamos la experiencia sea aceptada en la clasificación de los códigos hasta tercer nivel

RESPUESTA:

Se mantienen las especificaciones descritas en el Anexo Técnico relacionadas a la acreditación de la experiencia.

OBSERVACION No.33

La entidad suministra mobiliario para la atención en ventanilla (¿puesto de trabajo, equipo, conexión a internet, demás herramientas necesarias?

RESPUESTA:

Si, la Entidad suministra los puestos de trabajo para cada uno de los agentes, lo que incluye mobiliario, internet, y equipos de cómputo.

OBSERVACIÓN No.34

¿Cuánto es el tiempo de capacitación?

RESPUESTA:

La capacitación inicial para agentes nuevos es de 2 semanas, sin embargo, se encuentran constantemente en capacitaciones relacionadas con habilidades blandas de atención al usuario y de temas nuevos de la Entidad o cambios realizados por los procesos misionales.



Capitán de Fragata ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA
Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central GINREDCE
Dirección General Marítima
Delegatario del Gasto

Vo. Bo: TF Ervin Vega - Jefe de Contratos GINREDCE

Revisó: CPS. Jose Arismendy Pinto - Abogado GINREDCE

Elaboró: CPS Zulma Ospina - Ejecutiva de Contratos GINREDCE

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia