

EL GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Bogotá, D.C., **06 MAR 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:

La Empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.**, el 05 de marzo de 2025 a las 11:04 horas a través del link de observaciones de la plataforma del SECOP II; formuló interrogante sobre aspectos así:

**PRIMERA OBSERVACIÓN:**

¿Sería posible ampliar el plazo para la presentación de la oferta, con el fin de asegurar que se pueda preparar una propuesta completa y detallada?

**RESPUESTA PRIMERA OBSERVACIÓN:**

Se mantiene la fecha de cierre estipulada en el cronograma.

**SEGUNDA OBSERVACIÓN:**

Amablemente solicitamos compartir las dudas y respuestas planteadas por todos los oferentes, ya que esto nos permitirá tener un mejor entendimiento y alineación respecto al proyecto.

**RESPUESTA SEGUNDA OBSERVACIÓN:**

El cuestionario de preguntas y respuestas de las observaciones realizadas por los proponentes será publicado en la plataforma SECOP II.

**TERCERA OBSERVACIÓN:**

¿Podrían aclararnos si la garantía de seriedad puede ser gestionada a través de cualquier corredor autorizado en Colombia, o si debe emitirse exclusivamente mediante una entidad específica o un programa de contratación definido por la entidad

**RESPUESTA TERCERA OBSERVACIÓN:**

Las garantías solicitadas en el proceso son las estipuladas y definidas en el Capítulo IV del Numeral **4.7** del pliego de condiciones definitivo y se puede tramitar a través de cualquier aseguradora debidamente constituida y avalada por la Superintendencia Financiera.

**CUARTA OBSERVACIÓN:**

Solicitamos ajustar los siguientes indicadores para la licitación:

Índice de liquidez: de 1,00 a 1,30  
Nivel de endeudamiento: de 75% a 80%

**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

Licitaciones similares, como PN UPRES Bogotá SA 004 2024, han considerado indicadores más acordes con la realidad del sector BPO, pese a su mayor riesgo y cobertura, incluyendo:

Índice de liquidez:  $\geq 1,19$

Nivel de endeudamiento:  $\leq 80\%$

Como empresa de gran tamaño, nuestras estructuras financieras pueden diferir de los parámetros estándar. Este ajuste permitirá una evaluación más equitativa, reflejando nuestra estabilidad, trayectoria y capacidad de ejecución sin afectar la competencia y sin excluir empresas financieramente sólidas y capacitadas para ejecutar el contrato

#### RESPUESTA CUARTA OBSERVACIÓN:

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.

Cabe aclarar que las condiciones económicas y financieras del sector económico son dinámicas, volátiles y dependen del comportamiento del mercado. 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 CIU 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. se exige un indicador superior a la unidad (1) con el propósito de asegurar que la empresa tiene un margen adicional de solvencia.

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 ajustarán los indicadores de capacidad financiera (especialmente el índice de liquidez) en el pliego de condiciones definitivos.

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) $\leq 80,00\%$	(Menor o igual Que) $\leq 80,00\%$
	Relación corriente o liquidez. $\frac{\text{Activos corrientes totales}}{\text{Pasivos corrientes totales}}$	(Mayor o igual Que) $\geq 1,30$	(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) $\geq 6,00\%$

#### QUINTA OBSERVACIÓN:

¿Podrían aclarar si, de acuerdo con el Anexo B, es posible incluir una tabla salarial específica para cada cargo con el fin de cumplir con los valores de precio unitario mensual de referencia?

#### RESPUESTA QUINTA OBSERVACIÓN:

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 NO acogerse a la observación presentada. Debido a que el precio unitario ofrecido por el proponente debe contemplar todas las condiciones establecidas en el anexo de especificaciones técnicas mínimas requeridas e incluye todos los costos, gastos, utilidad, impuestos (IVA) y demás erogaciones que correspondan para el desarrollo del contrato.

#### SEXTA OBSERVACIÓN:

Para este caso, ¿es necesario registrar la unión temporal en SECOP II para la presentación de la oferta, o esta puede ser presentada desde el perfil de uno de los proponentes? En caso de no ser posible, solicitamos a la entidad evaluar la viabilidad de que la oferta sea presentada por uno de los proponentes de la unión temporal.

#### RESPUESTA SEXTA 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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co) - @DimarColombia

En atención a su observación el pliego de condiciones definitivo contempla en **Capítulo III numeral 3.1.3** la forma de presentación de Consorcios y Uniones Temporales. Adicionalmente deberá cumplir los términos y condiciones del SECOP II, donde solo se pueda presentar oferta por los sujetos debidamente registrados en la plataforma transaccional.

#### OBSERVACIÓN EXTEMPORANEA

La Empresa **INNOVATECH IT S.A.S - BPO HAPPIFY**°, el 06 de marzo de 2025 a las 13:13 horas a través del link de observaciones de la plataforma del SECOP II; formuló interrogante sobre aspectos así:

**3.2.4. GARANTÍA TÉCNICA:** El oferente deberá garantizar que, en el evento de resultar adjudicatario, ofrecera una **garantía de los servicios brindados en las cantidades mínimas requeridas, contra cualquier anomalía, incluidos todos sus componentes, insumos y accesorios conforme las especificaciones y características técnicas exigidas, por un lapso de un (01) año, lapso contado a partir de la expedición del acta de recibo a satisfacción de los mismos, por parte del supervisor del contrato. Si durante la vigencia del contrato resultare defectuosos y/o anómalo cualquiera de los elementos entregados por parte del contratista, este deberá asumir su costo, por cuenta y riesgo de este (incluyendo la totalidad de los gastos que el subsanar genere) a satisfacción. En este caso corresponderá al supervisor del contrato notificar por escrito al contratista dentro de los cinco (05) días calendario, siguientes a la fecha en que suceda y/o se descubra la falla o el defecto e indicar el plazo dentro del cual se debe reponer el material. El contratista en consecuencia procederá a subsanar y/o reemplazar lo peticionado, sin ningún costo.**

Solicitamos a la entidad retirar este requisito, toda vez que el contrato que se pretende ejecutar es de servicios y no de bienes, por tal motivo no sería posible para un proveedor cubrir imprevistos durante todo un año después de la terminación del contrato ya que los imprevistos se presentan dentro de la ejecución de este y no fuera de esta, como si puede ocurrir en la entrega de bienes.

#### RESPUESTA OBSERVACIÓN EXTEMPORANEA:

Teniendo en cuenta que en el proceso cuenta con una GARANTÍA ÚNICA, expuesta en el numeral 7.1 así:

##### 7.1 GARANTÍA ÚNICA:

vez suscrito el contrato, el CONTRATISTA constituirá una garantía única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, en los términos del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, TÍTULO I, SECCIÓN 3 "Garantías", SUBSECCIÓN 1 "GENERALIDADES", la cual consistirá en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas legalmente establecidas en el país, a favor **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA** identificada con **NIT No. 830.027.904-1**, la cual contendrá los siguientes amparos:

- **Cumplimiento.** Por un valor equivalente al veinte (20%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el término de ejecución del contrato y termino de duración del mismo.
- **Calidad del Servicio.** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el término de ejecución del contrato y termino de duración del mismo.
- **Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales:** Por un valor equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato con una vigencia que cubra el término de plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.

Se acepta la observación de eliminar del pliego de condiciones el ítem de GARANTÍA TÉCNICA, dado que el objeto contractual es contemplado por prestación de servicios y éste ya cuenta con su respectiva garantía.



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

