RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROCESO DE MENOR CUANTÍA PMC-003-2026

Bucaramanga, mayo de 2026

Señores

EMERMEDICA S.A.

Ciudad

Asunto: Respuesta a observaciones presentadas al Pliego de Condiciones del Proceso de Menor Cuantía PMC-003-2026, cuyo objeto es contratar la prestación del servicio de atención de emergencias médicas de zona protegida para la sede administrativa de la LOTERÍA SANTANDER.

Respetados señores:

La LOTERÍA SANTANDER, en atención a la comunicación radicada por EMERMEDICA S.A., identificada como Co. 300003-02/2026, fechada en Bogotá D.C. el 14 de mayo de 2026, mediante la cual se formulan observaciones al proceso de la referencia, procede a emitir respuesta institucional, de conformidad con el Manual Interno de Contratación adoptado mediante Acuerdo 004 de 2019, los principios de transparencia, economía, responsabilidad, planeación, selección objetiva y libre concurrencia, y los documentos publicados del proceso.

De manera general, las respuestas que se emiten buscan precisar el alcance técnico, operativo y documental del servicio de zona protegida, sin alterar la necesidad pública que originó el proceso, el objeto contractual, el presupuesto oficial, el plazo de ejecución ni las reglas esenciales de selección. Las aclaraciones y modificaciones que resultan procedentes serán incorporadas mediante Adenda No. 001 al Pliego de Condiciones, la cual hace parte integral de los documentos del proceso.

No.	Observación presentada	Respuesta institucional de la LOTERÍA SANTANDER	Decisión / Ajuste
1	Referente a los traslados, EMERMEDICA S.A. indica que serán primarios y a criterio médico.	Se acepta la observación. La Entidad precisa que los traslados incluidos dentro del alcance del servicio corresponden a traslados asistenciales básicos o medicalizados primarios, cuando el estado clínico del paciente lo requiera y siempre bajo criterio médico del prestador, conforme a la red, disponibilidad, habilitación y protocolos asistenciales aplicables. Esta precisión guarda correspondencia con el alcance técnico del proceso, en el cual no se incluyen traslados secundarios salvo oferta expresa aceptada o modificación contractual debidamente justificada.	Se modificará el ítem "Traslados" del numeral 1.1 del Pliego de Condiciones, para precisar que son primarios y a criterio médico.
2	Referente a los eventos de participación masiva que requieran ambulancia en sitio, el observante indica que	Se acepta la observación y, para evitar ambigüedades económicas, técnicas o de comparación entre propuestas, la Entidad retirará del Pliego de Condiciones la referencia a	Se suprimirá del Pliego toda referencia a "atención de eventos extramurales previo aviso" como valor

No.	Observación presentada	Respuesta institucional de la LOTERÍA SANTANDER	Decisión / Ajuste
	tienen costo adicional al valor del área protegida y deben programarse con mínimo cinco (5) días de antelación.	eventos extramurales o de participación masiva como condición técnica, valor agregado evaluable u obligación contractual del presente proceso. En consecuencia, el servicio objeto del proceso se circunscribe a la zona protegida para la sede administrativa y al alcance ofrecido para atención de urgencias o emergencias dentro del área de cobertura. Cualquier requerimiento posterior de ambulancia en sitio para evento masivo o extramural deberá tramitarse por la vía contractual o administrativa que corresponda, con disponibilidad presupuestal y justificación previa.	agregado, así como el ítem correspondiente del Anexo No. 2.
3	El observante informa que puede brindar tres (3) capacitaciones durante la vigencia del contrato, sujetas a su portafolio de capacitaciones.	Se aclara que las capacitaciones, jornadas de prevención o actividades de promoción y prevención corresponden a valores agregados que deben ser ofrecidos de manera expresa junto con la oferta, indicando número, temáticas, modalidad, condiciones y alcance. Dichos ofrecimientos no constituyen requisito habilitante, pero serán evaluados conforme a las reglas de ponderación del Pliego de Condiciones y, en caso de ser aceptados, harán parte de las obligaciones contractuales del adjudicatario.	Se ajustará el factor de evaluación relativo a capacitaciones para indicar que deben presentarse junto con la oferta, con indicación de condiciones y portafolio aplicable.
4	El observante indica que la información e informes requeridos serán remitidos con información cuantitativa, respetando la reserva legal aplicable a cada atención y las políticas de la compañía sobre remisión de información.	Se acepta la observación. La LOTERÍA SANTANDER precisa que los reportes, informes, constancias o soportes de atención requeridos por la supervisión tendrán finalidad administrativa, estadística, cuantitativa y de trazabilidad del servicio contratado, sin que ello implique exigir historias clínicas, información clínica nominativa no autorizada o datos sensibles que se encuentren sometidos a reserva. Lo anterior se armoniza con el deber de supervisión contractual, la reserva de la historia clínica, el secreto profesional y la protección de datos personales y sensibles.	Se modificará la cláusula relativa a reportes e informes para precisar su carácter cuantitativo, estadístico o administrativo, y sujeción a reserva legal y protección de datos personales.

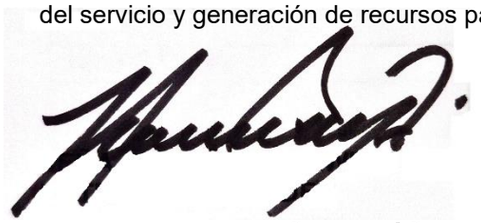
No.	Observación presentada	Respuesta institucional de la LOTERÍA SANTANDER	Decisión / Ajuste
5	El observante informa tiempos de atención así: Triage I: 20 minutos; Triage II: 30 minutos; Triage III: 60 minutos; Triage IV y V: OMT.	Se aclara que los tiempos de atención o arribo por nivel de triage, o la clasificación equivalente que maneje cada prestador, deberán ser presentados por los proponentes dentro de su oferta técnica. Dichos tiempos constituyen compromisos de la propuesta, sin perjuicio del criterio médico, la disponibilidad operativa, la ubicación del evento, las condiciones de tránsito, la red de atención y los protocolos del prestador. La Entidad evaluará las ofertas conforme a la información presentada y a las reglas de ponderación previstas en el Pliego de Condiciones, sin incorporar tiempos fijos obligatorios que puedan restringir la participación.	Se ajustará el Pliego y el Anexo No. 2 para que los tiempos de respuesta sean informados en la oferta técnica por cada proponente y evaluados conforme a reglas objetivas y comparables.

Conclusión.

Con fundamento en las respuestas anteriores, la LOTERÍA SANTANDER expedirá y publicará la Adenda No. 001 al Pliego de Condiciones del Proceso de Menor Cuantía PMC-003-2026, con el fin de incorporar las precisiones aceptadas, retirar las referencias a eventos extramurales o de participación masiva como valor agregado u obligación del proceso, y aclarar la forma de presentación de valores agregados, reportes y tiempos de atención dentro de la oferta técnica.

Las demás condiciones del Pliego de Condiciones, Estudios Previos, anexos y documentos del proceso que no sean expresamente modificadas por la Adenda No. 001 continúan vigentes y conservan plena fuerza vinculante.

La LOTERÍA SANTANDER agradece el interés de los observantes y reitera que la estructuración definitiva del proceso se mantiene orientada por los principios de transparencia, pluralidad de oferentes, selección objetiva, responsabilidad, economía, protección del interés público, continuidad del servicio y generación de recursos para la salud.



HERWING LIBAN PEÑA ORDÓÑEZ
Gerente General

Proyectaron y revisaron:

EDWIN RUBIEL PAEZ RINCON
Subgerente Administrativo

IVAN ANDRES CABALLERO PARRA
Subgerente Juridico