

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES, PRESENTADAS POR LOS INTERESADOS EN EL PROCESO BAJO LA MODALIDAD DE SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. 4152.010.32.1.1599-2026.

NUMERO DE ORDEN	01
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA OBSERVACIÓN	C&C SERVICES S.A.S. – NIT 900.008.653-0
FECHA DE RECEPCIÓN	23/09/2026 10:20:06 AM
OBSERVACIÓN	
OBSERVACIÓN N.º 1: REQUISITO HABILITANTE - EXPERIENCIA GENERAL. Exclusión de la Experiencia Privada e Inobservancia del Principio de Pluralidad de Oferentes.	
Texto del Pliego / Estudio Previo: "El proponente podrá presentar hasta dos (2) contratos para acreditar experiencia en la ejecución de contratos cuyo objeto, alcance y/o actividades comprendan el desarrollo de respuestas a PQRS y/o acciones judiciales y/o administrativa jurídicas, ejecutados para entidades públicas, el valor ejecutado deberá ser igual o superior al 100% del PRESUPUESTO OFICIAL..." Sustentación Técnica y Jurídica: La limitación de la experiencia únicamente a contratos ejecutados con "entidades públicas" desconoce la realidad del mercado de BPO, Contact Center y Gestión Operativa/Jurídica. La naturaleza operativa de la atención de PQRS, la gestión prejurídica, jurídica y las actuaciones administrativas son exactamente idénticas tanto en el sector público como en el sector privado (especialmente en el sector bancario, financiero y de telecomunicaciones), donde las exigencias regulatorias, los tiempos de respuesta y los estándares de calidad suelen ser sustancialmente más estrictos. Exigir de manera privativa contratos con el sector público configura una barrera de entrada artificial e injustificada que restringe la libre concurrencia y limita la participación de firmas especializadas con idoneidad técnica comprobada. De acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional de Contratación Pública (Colombia Compra Eficiente), la experiencia se refiere a la destreza adquirida por la ejecución previa del objeto contractual, independientemente de la naturaleza pública o privada del contratante. PETICIÓN: Solicitamos respetuosamente a la Entidad modificar el numeral correspondiente a la Experiencia General Habilitante, permitiendo la acreditación de experiencia derivada de contratos ejecutados tanto con entidades públicas como con empresas o entidades del sector privado.	
OBSERVACIÓN N.º 2: CRITERIO DE PONDERACIÓN - EXPERIENCIA ADICIONAL. 1. Inclusión del Sector Privado. 2. Medios de Acreditación del Volumen de Atención (Actas / Informes de Ejecución).	
Texto del Pliego / Estudio Previo: "Experiencia adicional a la habilitante... ejecutados para entidades públicas o dentro de operaciones sometidas al régimen administrativo aplicable a las autoridades públicas, en los cuales acredite haber atendido y dado respuesta a un volumen igual o superior a veinte mil (20.000) PQRS." Sustentación Técnica y Jurídica: 1. Apertura al Sector Privado: Al igual que en la Experiencia Habilitante, asignar puntaje exclusivo a contratos públicos desdibuja el objetivo del criterio de ponderación, el cual debe evaluar la capacidad técnica y operativa real del oferente para gestionar altos	

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

volúmenes de solicitudes. 2. Acreditación del Volumen de Operaciones: En la práctica comercial habitual —tanto en el sector público como en el privado—, las certificaciones de contrato emitidas por las áreas administrativas o de gestión humana únicamente relacionan las fechas, el objeto y el valor ejecutado, pero raras veces detallan explícitamente métricas operativas específicas como el número exacto de PQRS o trámites atendidos (métrica de 20.000 PQRS).

Restringir la prueba del volumen a la certificación principal generaría un obstáculo probatorio injustificado. Por ende, debe permitirse la validación de dicho volumen a través de documentos idóneos de soporte, tales como Actas de Recepción, Actas de Liquidación, Certificaciones Complementarias o Informes Periódicos de Ejecución/SLA debidamente suscritos por la entidad o contratante.

PETICIÓN: 1. Permitir la acreditación de la Experiencia Adicional para asignación de puntaje mediante contratos ejecutados en el sector público y/o sector privado. 2. Precisar expresamente en el pliego que el volumen de 20.000 PQRS atendidas podrá acreditarse mediante la presentación de la certificación contractual complementada con actas de avance, actas de liquidación o informes de ejecución mensuales/periódicos suscritos entre el contratista y el contratante.

OBSERVACIÓN N.º 3: REQUISITOS HABILITANTES - INDICADORES FINANCIEROS. Ajuste por Desproporcionalidad y Promoción de la Libre Concurrencia.

Texto del Pliego / Estudio Previo: Índice de Liquidez: Mayor o igual a 3,00. Nivel de Endeudamiento: Menor o igual al 50 %.

Sustentación Técnica y Jurídica: Los indicadores de capacidad financiera tienen por objeto verificar la salud financiera mínima del proponente para soportar la ejecución del contrato, sin que puedan convertirse en un factor de exclusión que desborde las condiciones ordinarias del mercado de servicios. Exigir un Índice de Liquidez $\geq 3,00$ y un Nivel de Endeudamiento $\leq 50\%$ resulta desproporcionado e inflexible para empresas del sector servicios/BPO, las cuales intensifican su capital de trabajo e inversión en tecnología y nómina, manteniendo niveles de endeudamiento y liquidez saludables pero alineados con promedios del sector (liquidez cercana a 2,0 y endeudamiento hasta del 65%). Un índice de liquidez de 3,0 es atípico para el sector BPO y no garantiza por sí solo un mejor desempeño en la ejecución contractual, restando oportunidad a proponentes solventes de participar.

PETICIÓN: Solicitamos a la Entidad flexibilizar y reajustar los indicadores financieros habilitantes a niveles acordes con el comportamiento real del mercado, fijándolos de la siguiente manera: Índice de Liquidez: Mayor o igual a 2,00 (en lugar de 3,00). Nivel de Endeudamiento: Menor o igual al 65,00% (en lugar del 50%).

RESPUESTA

Respuesta primera observación: La Entidad no acoge la observación.

El ordenamiento exige que los requisitos habilitantes sean adecuados y proporcionales a la naturaleza del contrato y a su valor (numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 y artículo 2.2.1.1.1.6.2 del Decreto 1082 de 2015). En este proceso, la exigencia responde a la naturaleza del objeto.

El contrato no tiene por objeto la atención genérica de PQRS de un mercado de consumo. Su objeto es apoyar la proyección de las respuestas de fondo que debe emitir la Secretaría de Movilidad, en su calidad de autoridad administrativa y de tránsito, dentro de actuaciones regidas por el CPACA, la Ley 1755 de 2015 (derecho de petición ante autoridades) y la Ley 769 de 2002. Estas actuaciones incluyen solicitudes de prescripción, caducidad, revocatoria directa y recursos dentro del procedimiento contravencional. El contrato también comprende el apoyo en acciones judiciales, como lo son las acciones de tutela instauradas contra la Secretaría por falta de respuesta. Por ello, los Estudios Previos

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

señalan que la actividad "presenta una especialidad jurídica que hace necesario que el futuro contratista conozca previamente la operación de la gestión de solicitudes sometidas al régimen aplicable a las autoridades públicas".

La gestión de peticiones en el sector privado se rige por un régimen distinto. El capítulo III del título II de la Ley 1755 de 2015 regula las peticiones ante organizaciones privadas, y en los sectores financiero y de telecomunicaciones aplican además los regímenes de protección al consumidor (Leyes 1328 de 2009, 1341 de 2009 y 1480 de 2011). Ese régimen no comprende la expedición de actos administrativos, el trámite de recursos y de revocatoria directa, la caducidad de la facultad sancionatoria ni la responsabilidad disciplinaria propia de las autoridades. Por ello no es equivalente a la experiencia que requiere este objeto.

La exigencia no constituye una barrera injustificada. No se limita al sector movilidad: sirve cualquier entidad pública. Las actividades son alternativas: respuestas a PQRS y/o acciones judiciales. Además, se permite hasta tres contratos para Mipymes y la participación mediante proponentes plurales.

En el Pliego de Condiciones definitivo se armonizará el inciso del numeral 3.5 que alude a contratos con particulares, y se incluirá la misma condición en el criterio diferenciador para Mipymes, garantizando la igualdad entre proponentes.

Respuesta segunda observación, numeral 1 (inclusión del sector privado en la experiencia adicional): La Entidad NO ACOGE la observación.

La experiencia adicional del numeral 15.2 es un factor de ponderación que no impide a ningún interesado presentar oferta; su finalidad es otorgar puntaje a la oferta que demuestre una experiencia cualificada, de mayor provecho para la Entidad, en los términos del numeral 2 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

Como se justifica en los Estudios Previos, la actividad a contratar presenta una especialidad jurídica que hace conveniente que el contratista conozca la operación de la gestión de solicitudes sometidas al régimen aplicable a las autoridades públicas (Ley 1755 de 2015, CPACA, Ley 769 de 2002 y procedimiento contravencional de tránsito), pues una respuesta incompleta, extemporánea o incongruente puede ocasionar acciones judiciales como la acción de tutela, reprocesos y riesgos disciplinarios. Es precisamente esa experiencia cualificada la que el factor pondera.

Se aclara, en todo caso, que el criterio no es exclusivo de contratos con entidades públicas, pues también admite contratos ejecutados "dentro de operaciones sometidas al régimen administrativo aplicable a las autoridades públicas", lo que comprende, entre otros, contratos con particulares que cumplen funciones públicas o administrativas o prestan servicios públicos, siempre que la gestión de las PQRS o actuaciones judiciales se haya surtido bajo dicho régimen.

Respuesta segunda observación, numeral 2 (medios de acreditación del volumen): La Entidad ACOGE la observación.

En el Pliego de Condiciones definitivo se precisará que el volumen igual o superior a veinte mil (20.000) PQRS atendidas y respondidas podrá acreditarse con cualquiera de los documentos válidos del numeral 3.5.5 (acta de liquidación; acta de entrega, terminación, final o de recibo definitivo; o certificación de experiencia) y, cuando estos no indiquen el volumen, con una certificación complementaria o con los informes de ejecución periódicos o final, siempre que estén suscritos o aprobados por el contratante, el supervisor o el interventor del contrato aportado. Los documentos

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

suscritos únicamente por el proponente, sus representantes o integrantes no serán válidos, por tratarse de autocertificaciones (literal G del numeral 3.5.2).

Respuesta tercera observación: La Entidad ACOGE la observación.

La Entidad acoge la observación presentada y, en consecuencia, ajustará los indicadores financieros habilitantes, quedando así:

- **Índice de liquidez:** mayor o igual a **2,00**.
- **Nivel de endeudamiento:** menor o igual al **65,00%**.

El ajuste correspondiente será incorporado en los documentos del proceso definitivos

NUMERO DE ORDEN	02
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA OBSERVACIÓN	TUDOCLEGAL S.A.S. – NIT 901.386.918-0 (JUAN MANUEL SÁENZ DE BRIGARD, Representante Legal)
FECHA DE RECEPCIÓN	24/09/2026 8:46:44 AM
OBSERVACIÓN	
En mi calidad de interesada en participar en el proceso de la referencia y en ejercicio de las garantías de participación, control social y presentación de recomendaciones previstas en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, el artículo 2.2.1.1.1.2.1 del Decreto 1082 de 2015 y las reglas del pliego de condiciones, me permito presentar respetuosamente las siguientes observaciones frente a los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) exigidos para la habilitación y acreditación de la experiencia: Sustento de la Observación Revisando el objeto y el alcance contractual del presente proceso, se advierte de manera clara que la contratación tiene una naturaleza eminentemente jurídica y de apoyo legal (sustanciación de PQRS, derechos de petición, actuaciones contravencionales de tránsito y defensa judicial/extrajudicial). No obstante, dentro de los códigos UNSPSC señalados en el numeral 1.4 del Pliego de Condiciones y en los Estudios Previos, la entidad limitó la clasificación a los códigos: 80111600 (Servicios de personal temporal); 80101500 (Servicios de consultoría de negocios y administración corporativa); 80101600 (Gerencia de proyectos). Si bien el proponente cuenta con el código 80101500 inscrito en su Registro Único de Proponentes, la exclusión de los códigos específicos de la Familia 8012 (Servicios Legales y de Derecho) —tales como los servicios de derecho administrativo, civil, comercial o consultoría jurídica integral— genera una restricción injustificada a la pluralidad de oferentes y a la libre competencia. Un proceso cuyo núcleo esencial es la prestación de servicios profesionales de abogados y asesoría jurídica debe armonizarse	

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

con los códigos bajo los cuales los profesionales del derecho y firmas de abogados registran su experiencia legal y judicial en el RUP en la familia 8012.

Solicitud

Con fundamento en lo expuesto, solicito comedidamente a la entidad:

1. Adicionar y/o ampliar dentro de los códigos UNSPSC habilitantes del proceso (numeral 1.4 del Pliego de Condiciones y Estudios Previos) los códigos correspondientes a la Familia 8012 (Servicios de Asesoría y Representación Legal), permitiendo de este modo que los proponentes que acrediten experiencia jurídica y cuenten con dichos códigos en su RUP puedan habilitar su oferta sin contratiempos.
2. Garantizar los principios de transparencia, selección objetiva, igualdad y pluralidad de oferentes consagrados en la Ley 80 de 1993, adecuando los requisitos técnicos y habilitantes a la verdadera naturaleza jurídica del objeto a contratar.

RESPUESTA

Respuesta primera solicitud: La Entidad ACOGE la observación.

El objeto del proceso corresponde a la prestación de servicios profesionales de apoyo jurídico, cuya actividad principal, según el Análisis del Sector, se enmarca en el código CIIU M6910 – Actividades jurídicas. En tal sentido, resulta procedente que los códigos UNSPSC con los que se verifica la experiencia comprendan los servicios legales de la familia 8012, en armonía con la naturaleza del objeto y con el principio de pluralidad de oferentes.

Por lo anterior, en el Pliego de Condiciones definitivo (numerales 1.4 y 3.5.3) y en los Estudios Previos se adicionarán, a los códigos ya previstos, las siguientes clases de la familia 8012 – Servicios legales: 80121500 – Servicios de derecho penal; 80121600 – Servicios de derecho mercantil; y 80121700 – Servicios de responsabilidad civil. Se reitera que, conforme al numeral 3.5.3, los contratos aportados deberán estar clasificados en alguno de los códigos señalados, de modo que basta con que cada contrato se encuentre clasificado en uno cualquiera de ellos; y que la verificación se hará hasta el tercer nivel del clasificador (literal B del numeral 3.5.2).

Asimismo, se corregirá la redacción del numeral 1.4, que por error hace referencia a "la obra pública" y al "segmento 72", para indicar que el servicio objeto del proceso está codificado en el segmento 80 – Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos.

Respuesta segunda solicitud: La Entidad ACOGE la observación.

La Entidad reitera su compromiso con los principios de transparencia, selección objetiva, igualdad y pluralidad de oferentes. Por ello, además del ajuste de los códigos UNSPSC descrito en la respuesta anterior, en el Pliego de Condiciones definitivo se harán los ajustes derivados de las demás observaciones acogidas en este documento. Todo ello para que los requisitos habilitantes y de ponderación guarden correspondencia con la naturaleza jurídica del objeto a contratar.

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

NUMERO DE ORDEN	03
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA OBSERVACIÓN	COLLEGIA ABOGADOS S.A.S. (SILVIA CAMILA CUBIDES GUIZA, Representante Legal)
FECHA DE RECEPCIÓN	25/09/2026 4:57:29 PM
OBSERVACIÓN	
(...) Observación primera sobre experiencia adicional del proponente Exigir 20.000 PQRS en un solo contrato restringe la participación y excluye experiencia jurídica equivalente. Se solicita admitir hasta tres contratos y reconocer actuaciones, expedientes o documentos jurídicos gestionados, sustanciados o proyectados, incluidas acciones judiciales y administrativas; subsidiariamente, otorgar puntaje por rangos de volumen. Deben precisarse los documentos de acreditación y armonizarse los criterios de experiencia. Observación segunda sobre el alcance de las acciones de tutela Se solicita limitar el apoyo a tutelas derivadas de PQRS asignadas al contratista, proyectando prioritariamente la respuesta de fondo y un insumo de informe; excluir impugnaciones, desacatos, cumplimientos, representación judicial y tutelas ajenas al derecho de petición; contar la PQRS como unidad ejecutada y valorar aparte el alcance adicional. Deben fijarse plazos de entrega de antecedentes y asignarse a la entidad el riesgo de remisión tardía. Observación tercera sobre la unidad de conteo y pago de PQRS Las peticiones con objetos múltiples, entendidos como dos o más comparendos, requieren análisis individuales que inciden en el costo. Se solicita contar una unidad por cada bloque de hasta cinco objetos y sus consultas, sin fraccionar la respuesta; subsidiariamente, fijar tarifas por complejidad. Debe caracterizarse el inventario de 120.000 PQRS y reflejarse el ajuste en el Anexo 6 y la Matriz 3. Observación cuarta sobre los criterios de evaluación y la tipología contractual La tabla de evaluación suma 105 puntos y asigna 35 al equipo de trabajo, mientras el numeral 15.3 establece 30. Se solicita corregir y unificar los puntajes; aclarar a qué perfil corresponde el rol asistencial, valorado con 5 puntos, y sus requisitos; y armonizar la clasificación de prestación de servicios de apoyo con el objeto de servicios profesionales de apoyo jurídico. Observación quinta sobre digitalización previa de documentos físicos La Fase 2 contempla la consulta de expedientes físicos o digitales. Se solicita precisar que, cuando se requieran documentos físicos para atender las PQRS asignadas, la entidad deberá digitalizarlos antes de entregarlos al contratista y suministrarlos completos y legibles. Esta actividad deberá estar a cargo de la entidad, de modo que el contratista disponga de los antecedentes digitales necesarios para el análisis jurídico y la proyección de las respuestas.	
RESPUESTA	
Respuesta primera observación: La Entidad ACOGE PARCIALMENTE la observación. Frente a la solicitud de admitir hasta tres contratos, reconocer actuaciones o documentos jurídicos distintos de las PQRS, u otorgar puntaje por rangos, la Entidad no la acoge. La experiencia adicional del numeral 15.2 es un factor de ponderación, no un requisito habilitante, y por lo tanto no restringe la participación de ningún interesado. Su finalidad es premiar al proponente que ya haya gestionado, en	

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

una misma operación contractual, un volumen de PQRS o acciones judiciales equivalente al que se espera ejecutar en este contrato. Acreditar ese volumen en un solo contrato demuestra la capacidad de organización, control de términos, control de calidad y trazabilidad a esa escala, que es lo que el factor busca valorar; esa capacidad no se demuestra con la suma de operaciones menores. Por la misma razón, la unidad de medida del factor es la PQRS o acciones judiciales, que es el producto a entregar por el contratista.

En cuanto a los documentos de acreditación, se acoge la solicitud: en el Pliego de Condiciones definitivo se precisará que el volumen podrá acreditarse con cualquiera de los documentos válidos del numeral 3.5.5. Cuando estos no indiquen el volumen, también podrá acreditarse con una certificación complementaria o con los informes de ejecución periódicos o final suscritos o aprobados por el contratante, el supervisor o el interventor. No se admitirán autocertificaciones (literal G del numeral 3.5.2).

En cuanto a la armonización, se acoge la solicitud: los Estudios Previos se refieren a "acciones constitucionales", mientras que el numeral 15.2 del Proyecto de Pliego se refiere a "acciones judiciales". En el Pliego de Condiciones definitivo y en los Estudios Previos se unificará la redacción en los términos del Pliego ("acciones judiciales").

Respuesta segunda observación: La Entidad NO ACOGE la observación.

El alcance de las actividades relacionadas con acciones judiciales ya se encuentra definido en la Fase 4 del alcance del objeto y en la obligación específica No. 1 de los Estudios Previos. Comprende el apoyo en las acciones de tutela instauradas por falta de respuesta oportuna al derecho de petición, derivadas de las PQRS objeto del contrato. Este apoyo consiste en la proyección prioritaria de la respuesta de fondo y en el apoyo en la proyección y/o revisión del informe o contestación que la Secretaría deba dirigir al despacho judicial, En consecuencia, no se requiere modificar el alcance.

No resulta procedente excluir los cumplimientos y desacatos. Los Estudios Previos evidencian que en lo corrido del año se han configurado más de 15.000 requerimientos constitucionales, entre acciones de tutela, cumplimientos, requerimientos previos a apertura de desacato y sanciones de desacato. Mitigar este riesgo hace parte de la necesidad que origina la contratación.

Se reitera que el contrato no traslada a la contratista la representación judicial ni las competencias decisorias de la Secretaría. La suscripción y radicación de las contestaciones, así como la decisión de impugnar, corresponden a la Entidad.

Tampoco se acoge la valoración separada de este apoyo. Conforme al numeral 4 del Análisis del Sector, el precio unitario por PQRS gestionada incorpora todos los costos de su gestión integral, incluido el apoyo en la tutela que se derive de ella.

Respecto de los antecedentes, la Secretaría los suministrará con la asignación de cada PQRS a través de ORFEO y de los sistemas institucionales. Los riesgos de la ejecución se tipifican y asignan en la Matriz 3 – Riesgos.

Finalmente, se precisa que esta delimitación del alcance de la ejecución no se traslada a los requisitos habilitantes ni a los de ponderación. La experiencia se acreditará con contratos cuyo objeto, alcance y/o actividades comprendan acciones judiciales, sin exigir que estas se hayan originado en la falta de

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

respuesta a PQRS. Ese origen no es verificable objetivamente en los documentos de acreditación de experiencia, y exigirlo restringiría injustificadamente la participación.

Respuesta tercera observación: La Entidad NO ACOGE la observación.

Conforme al numeral 4 (Estructura de costos) del Análisis del Sector, la Entidad estructuró el servicio bajo un esquema de precio unitario por PQRS efectivamente gestionada. Ese precio no representa únicamente el costo de elaborar un documento, sino el valor de una gestión integral que comprende la clasificación, la verificación de competencia, la revisión de antecedentes, la consulta de información institucional y sectorial, el análisis jurídico, la proyección de la respuesta y el control de calidad. La unidad de pago es la PQRS radicada, que se resuelve mediante una única respuesta de fondo que atienda todos los asuntos planteados por el peticionario, conforme a la Ley 1755 de 2015.

Fraccionar la unidad de pago en bloques de objetos o fijar tarifas por complejidad alteraría la estructura de costos que soporta el presupuesto oficial y dificultaría la verificación objetiva de la ejecución. La variabilidad en la complejidad de las PQRS, incluidas las que versan sobre varios comparendos, debe ser considerada por cada proponente al estructurar su precio unitario, pues el valor ofertado debe incluir todos los costos directos e indirectos de la gestión.

Sobre la caracterización del inventario, los Estudios Previos informan que la Oficina de Contravenciones presenta un represamiento aproximado de ciento veinte mil (120.000) PQRS a corte de junio de 2026. De ese inventario se estima atender aproximadamente veinte mil (20.000) PQRS durante la ejecución, priorizando las de mayor riesgo y daño antijurídico. Los Estudios Previos también identifican las tipologías jurídicas que se atenderán (prescripción, caducidad, revocatoria directa, recursos, copias, audiencias, entre otras) y los ejes temáticos de la operación. Por lo anterior, no se modifican el Anexo 6 – Oferta Económica ni la Matriz 3 – Riesgos por este concepto.

Respuesta cuarta observación: La Entidad ACOGE la observación.

En el Pliego de Condiciones definitivo y en los Estudios Previos se corregirá el cuadro del numeral 4 del Capítulo IV, asignando 30 puntos al factor "Equipo de trabajo (Personal Clave Evaluable)", para un total de 100 puntos. También se corregirá la numeración del Capítulo IV.

Asimismo, se suprimirá el rol "Asistencial", que no corresponde a ninguno de los perfiles del personal clave evaluable, y los 30 puntos se distribuirán entre los cuatro (4) perfiles del numeral 15.3, así:

Rol	Experiencia específica mínima para puntaje (un año adicional a la habilitante)	Puntaje
Director o gerente del proyecto	Seis (6) años en asuntos de movilidad	12
Coordinador Jurídico	Tres (3) años en temas jurídicos de movilidad y transporte	8
Profesional en Derecho con posgrado en cualquier área del derecho	Tres (3) años en temas jurídicos de movilidad y transporte	5
Profesional en Derecho	Tres (3) años en temas de movilidad y transporte	5
TOTAL		30

Los requisitos de formación académica y de experiencia general se mantienen conforme al numeral 15.3.

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
NIT. 890399011-3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA
No. 4152.010.32.1.1599-2026

Finalmente, en los Estudios Previos se marcará la tipología "Contrato de prestación de servicios profesionales", en armonía con el objeto del proceso y con el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993.

Respuesta quinta observación: La Entidad ACOGE PARCIALMENTE la observación.

Se aclara que la digitalización de expedientes no es una obligación del contratista: no hace parte de las actividades de la Fase 2 ni de las obligaciones específicas previstas en los Estudios Previos. La actividad a cargo del contratista es la consulta de antecedentes para la proyección de las respuestas, y el deber de custodia y devolución de los documentos físicos y electrónicos que le entregue la Secretaría (obligación específica No. 15).

En el Pliego de Condiciones definitivo y en los Estudios Previos se precisará que la Secretaría pondrá a disposición del contratista los antecedentes necesarios para atender las PQRS asignadas, a través de ORFEO y de los sistemas institucionales. Cuando el antecedente solo exista en físico, la Secretaría lo suministrará en copia digital o permitirá su consulta en sus instalaciones, según su disponibilidad operativa. No se acoge la solicitud de imponer a la Entidad la digitalización previa de todos los documentos físicos como condición para la asignación, dado que la disponibilidad de los antecedentes depende del estado de cada expediente.

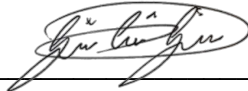
Las modificaciones derivadas de las observaciones acogidas total o parcialmente se incorporarán en el Pliego de Condiciones definitivo y en los demás documentos del proceso que correspondan, los cuales se publicarán en la plataforma SECOP II.

EQUIPO ESTRUCTURADOR



**THALÍA LORENA TREJOS
MAFLA**

Rol Jurídico



**GEAN CARLOS GUERRERO
VILLEGAS**

Rol Técnico



**WILLIAM CAMILO
BERMUDEZ SALAZAR**

Rol Financiero