Formato Para Formular Preguntas Procesos de Contratación

Numero de proceso	NGDG-26-00050	Nombre del Proceso	PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL DISEÑO, EJECUCIÓN, TABULACIÓN, TRATAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL BANCO PARA LOS AÑOS 2026, 2027 Y 2028.

No	EMPRESA	Documento	Página	Número/Literal	Observación /Pregunta	RESPUESTA BANCO
1	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA QUINTA. CONDICIONES DE PAGO	¿Es posible establecer la facturación 70% a la firma del contrato y 30% a la finalización de este? Esto, de acuerdo a la forma de facturación de IPSOS.	No se acoge la observación, la facturación se realiza conforme a las condiciones de pagos establecidas en los términos de referencia y políticas del BANCO.
2	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA DÉCIMA NOVENA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	El contrato no protege adecuadamente a IPSOS en caso de terminación anticipada por parte del cliente. No hay garantía de recuperación de costos prorrateados, gastos preaprobados ni costos de terceros. Por favor incluir: En caso de una terminación anticipada por parte del cliente, que no sea atribuible a incumplimiento de Ipsos, Ipsos debe poder facturar por el trabajo realizado hasta la fecha efectiva de terminación, los gastos preaprobados y aquellos costos que surjan a raíz de esa terminación anticipada.	No resulta claro a qué numeral de la mencionada cláusula hace referencia el posible oferente, No obstante, a falta de dicha precisión se tomará la observación como alusiva a la cláusula décima novena "Terminación anticipada" en su integridad. Conforme a lo establecido en la cláusula mención, habrá lugar a la terminación anticipada del contrato sin necesidad de previa decisión judicial o el cumplimiento de cualquier otro requisito o formalidad diferente al acaecimiento de los eventos allí relacionados. Sin embargo, al ser el Banco una entidad financiera estatal, su actividad está sujeta a los principios y normas de carácter constitucional, así como legal y, para el asunto en concreto, al cumplimiento del derecho fundamental al debido proceso (artículo 29 de la carta política). Así las cosas, cualquier decisión que se llegare a tomar frente a una eventual terminación anticipada del contrato, incluida la del escenario planteado por el posible oferente, se respetará los derechos del futuro contratista, particularmente el debido proceso. Así mismo, que en caso de que se materialice una circunstancia de esta naturaleza, las partes se comprometen a analizarla conjuntamente para determinar su impacto y asignar su manejo de manera equitativa. Para ello, se agotará en primera instancia la etapa de arreglo directo, conforme a lo estipulado en la cláusula de solución de controversias, buscando siempre preservar el equilibrio contractual y la consecución de los fines del contrato. En línea con lo anterior, en aras de la preservación del equilibrio contractual y el debido proceso que asiste al contratista, durante las etapas de arreglo directo en caso de acaecer una situación que amerite una terminación anticipada, se precisa que se tendrán en cuenta las disposiciones contractuales alusivas a los mecanismos y obligaciones relativos a la facturación, las entregas y la liquidación del contrato, en los cuales, mediante los supuestos concretos y debidamente acreditados, el contratista pueda reclamar la respectiva remuneración por actividades efectivamente ejecutadas y entregables debidamente recibidos, así como el reembolso de gastos que hayan sido previamente aprobados por el supervisor del contrato y que resulten de la terminación. Por lo anterior no se acepta la solicitud presentada.
3	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA SÉPTIMA.- CONSTITUCIÓN EN MORA	El contrato del Banco Agrario NO contempla ninguna cláusula que establezca intereses de mora a favor del CONTRATISTA (IPSOS) en caso de que el BANCO incumpla con los pagos. La Cláusula Séptima "CONSTITUCIÓN EN MORA" solo aplica al CONTRATISTA, no al BANCO. No existe provisión alguna que proteja a IPSOS mediante el cobro de intereses moratorios cuando el cliente (Banco Agrario) se retrase en los pagos. Agradecemos cambiar la clausula de forma bilateral.	A partir de una interpretación armónica en las disposiciones establecidas en la minuta del contrato señalada en los Términos de Referencia, toda obligación que surge para una de las partes que suscriban el eventual contrato, de manera correspondal y correlativa genera derechos para la otra. En ese orden, la constitución en mora operará bajo los preceptos dispuestos legalmente, sin que sea necesario un procedimiento previo para su aplicación. Así, la cláusula en mención se encuentra conforme a lo dispuesto en el artículo 1608 del Código Civil el cual indica: 1)Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado; salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirlo en mora. 2)Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto tiempo y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla. 3)En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor. De acuerdo con esto, jurídicamente se incurre en mora cuando llegada la fecha en que se debía cumplir con el contrato no se cumplió, o se cumplió parcialmente, por ende, la constitución en mora en los negocios jurídicos regidos bajo el régimen del derecho privado ocurre en los que se pacta un plazo para cumplir, siendo suficiente con que finalice el plazo para que automáticamente el deudor se constituya en mora, sin necesidad de justificación alguna. Por lo expuesto, la disposición objeto de observación es acorde con la institución de la mora prevista en el derecho privado. En consecuencia, no se acepta la observación.
4	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA OCTAVA.- SUSPENSIÓN	IPSOS, requiere que el cliente pague por costos no recuperables cuando retrasa o pospone servicios. El contrato expresamente EXCLUYE el derecho del CONTRATISTA a recibir compensación por costos incurridos durante suspensiones o postergaciones causadas por el cliente. Por favor incluir: Si el Cliente retrasa, pospone los Servicios, o falla en proveer información precisa o instrucciones, el Cliente debe pagar por cualquier costo no recuperable documentado incurrido por Ipsos como resultado de tal retraso o postergación.	En atención a la propuesta del posible contratista de adicionar el apartado citado a la cláusula octava del contrato, relativo a los costos no recuperables durante las suspensiones, esta Gerencia se permite precisar lo siguiente: La cláusula aludida y que hace referencia a la suspensión del contrato es la siguiente: *"OCTAVA.- SUSPENSIÓN: El plazo para la ejecución del contrato podrá suspenderse por acuerdo entre las partes, siempre que la causa de la suspensión no provenga de un hecho o conducta imputable al CONTRATISTA. También podrá disponerse la suspensión, cuando acaezcan hechos o circunstancias constitutivas de una situación imprevisible e irresistible, como una fuerza mayor o un caso fortuito, que impidan el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes de este contrato. Mientras subsistan los hechos que originan la suspensión y que impiden la ejecución total del contrato, el plazo para la ejecución del mismo se suspenderá de la siguiente manera: (i) por el término que dure la situación que dio origen a la suspensión (ii) si los hechos no impiden la ejecución de la totalidad del contrato, sino sólo de manera parcial o de alguna o algunas de las obligaciones de este contrato, las partes convendrán si tales circunstancias suponen o no la suspensión de la totalidad del contrato, y en su caso, el tiempo y los términos de suspensión".* Se entiende entonces, que la suspensión contractual en los términos previstos en la cláusula octava se concibe como **una medida acordada entre las partes** que implica el cese temporal de la ejecución del contrato y sus obligaciones por causas que impiden su cumplimiento total o parcial. En ese sentido, sus efectos deben analizarse caso a caso, según la naturaleza de las obligaciones contractuales y el alcance de los hechos que motivan la suspensión. En ese sentido, respecto del texto propuesto por el proponente y/o oferente es preciso indicar que, en principio no sería procedente su inclusión pues en relación con la exigibilidad de pagos durante la suspensión o una eventual terminación anticipada del contrato, debe recordarse que el efecto natural de la suspensión es la **interrupción temporal de las obligaciones**, salvo que por razones técnicas debidamente justificadas se determine que ciertas prestaciones deben mantenerse activas. **Dicha definición, en todo caso, compete al área usuaria y/o área técnica quien debe evaluar si las obligaciones propias de la prestación de este contrato se encuentran sujetas o no a los efectos de una eventual suspensión**, y así dar lugar a un reconocimiento por costos no recuperables generados por una suspensión.
5	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR:	El contrato exige transferencia total de propiedad intelectual al Banco, lo cual incluiría las herramientas y metodologías propietarias de IPSOS. No existe protección para la PI preexistente de IPSOS. Por favor incluir: El cliente será propietario de los derechos sobre los reportes o entregables identificados en el contrato, pero Ipsos debe mantener los derechos sobre toda la propiedad intelectual que usa para el desarrollo de los entregables (las herramientas y metodologías de Ipsos). Cualquier desarrollo de propiedad intelectual para el cliente deberá especificarse en un contrato separado.	El Banco se encuentra validando la observación y se dará respuesta en lo términos establecidos.
6	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD Y ACUERDO DE NO REVELACIÓN	La cláusula de confidencialidad impone obligaciones principalmente al CONTRATISTA, sin reciprocidad clara respecto a la información confidencial que IPSOS proporciona al cliente. La obligación de confidencialidad deberá ser mutua. Ipsos también suministrará información confidencial al cliente tal como la propuesta, precios y nuestras herramientas y metodologías. Esperamos que el cliente le dé el mismo tratamiento de confidencialidad a nuestra información que el que solicita de Ipsos.	El BANCO considera que lo referente a la cláusula vigésima tercera sobre Confidencialidad y Acuerdo de no Revelación es completa, suficiente y se encuentra diseñada bajo las premisas generales para este tipo de contratos a fin de salvaguardar la información que con ocasión del vínculo contractual se tenga acceso por las partes. No obstante, ANEXO 5.7. CARTA DE PRESENTACIÓN, en el numeral 14, el oferente puede manifestar cual es la información de caracter información confidencial o privada de acuerdo con la Constitución Política y la Ley Colombiana.
7	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	NO APLICA	No existe protección para el nombre y marca de IPSOS, ni control sobre la publicación o uso de los entregables en dominio público o litigios. Cada parte debe poder proteger el uso de su nombre y sus marcas. Adicionalmente, Ipsos, al adherirse al código profesional de organizaciones internacionales como ESOMAR, tiene la obligación de requerir autorizar cualquier publicación de los entregables. El propósito de esto es asegurar una interpretación apropiada de los mismos. Una publicación parcial o sin los disclaimers adecuados puede dar lugar a interpretaciones erróneas lo cual puede ser perjudicial para la reputación tanto del cliente como de Ipsos. Adicionalmente, solicitamos que nos notifiquen con antelación si un estudio va ser usado con fines litigiosos y obtener en nuestro consentimiento en caso de querer usar un estudio para estos fines. Ipsos no hace estudios para litigios dado que este tipo de estudios requiere uso de metodologías distintas que podrían afectar el alcance de los estudios, por ejemplo, una muestra que puede ser válida para fines comerciales podría no serlo en un contexto de un litigio.	El BANCO considera que la minuta del contrato es completa, suficiente y apropiada para salvaguardar la información a la que las partes tengan acceso con ocasión del vínculo contractual. En este sentido, la combinación de las obligaciones de confidencialidad (cláusula vigésima tercera) y las reglas sobre propiedad intelectual y autorizaciones de uso (cláusula vigésima sexta) establecen que cualquier autorización para uso o publicación debe constar por escrito y es excepcional y temporal, lo que permite a cada parte preservar y autorizar las publicaciones así como reconocer la titularidad exclusiva de los signos distintivos de cada parte, protegiendo por tanto los nombres y marcas del oferente y del BANCO. En consecuencia no se acepta la observación.
8	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	No existen garantías mutuas. El contrato solo exige declaraciones y garantías del CONTRATISTA, sin reciprocidad del cliente respecto a los materiales que proporcione para la ejecución de los servicios. Ipsos requiere ciertas representaciones y garantías estándar en relación con el cumplimiento de la ley, autorizaciones de terceros y no infracción de derechos, principalmente para cubrir situaciones en las cuales el cliente provee material para que Ipsos use en la prestación de los servicios.	El Banco se encuentra validando la observación y se dará respuesta en lo términos establecidos.

9	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA:	La cláusula deberá ser mutua. Cada parte será responsable frente a la otra si sus acciones causan demandas o reclamos por parte de terceros. Así, si una vez Ipsos ha suministrado los entregables, sin perjuicio de negligencia por parte de Ipsos, lo que el cliente decida hacer con los entregables está fuera de nuestro control y si dichas acciones resultan en un reclamo de terceros contra Ipsos, el cliente deberá ser responsable y mantenernos indemnes. Adicionalmente, el procedimiento de indemnidad deberá usarse sólo en caso de reclamaciones de terceros, y la parte que mantiene indemne deberá controlar la defensa de dicha reclamación dado que sería quien pague los daños o pérdidas. El cliente debe mantenernos indemnes por cualquier reclamación atribuible a un producto que estamos testeando, siempre que dicha reclamación no surja de la negligencia de Ipsos.	La cláusula a la cual hace referencia establece: "DECIMA SEGUNDA. - RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA: El recibo por parte del BANCO del bien o servicio objeto de este contrato, no exonera en ningún caso al CONTRATISTA de la responsabilidad por las condiciones, oportunidad y la calidad de dichos bienes y servicios. Con ocasión de este contrato, el CONTRATISTA responderá por todos los daños y perjuicios debidamente probados, que él, sus dependientes o subcontratistas causen, ya sea al BANCO, a su personal, subcontratistas o terceros. Así mismo, el CONTRATISTA será responsable de los daños y perjuicios resultantes de actos deshonestos o fraudulentos, debidamente probados, cometidos por el personal que emplee en el desarrollo del presente contrato. PARÁGRAFO: Con relación a la responsabilidad en privacidad y protección de datos, EL CONTRATISTA y los subcontratados autorizados por el BANCO responderán al BANCO, a sus clientes o a terceros por todos los daños y perjuicios que se pudieren causar por el incumplimiento, directo o por interpuesta persona, de las obligaciones contraídas en el presente contrato del cumplimiento de lo previsto en las Leyes 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012, así mismo, mantendrá indemne al BANCO de las reclamaciones, pliego de cargos, requerimientos y/o sanciones por incumplimientos regulatorios. Cualquier suma que el BANCO se vea en la necesidad de pagar por este concepto, tales como: condenas en procesos judiciales, multas, sanciones, indemnizaciones, honorarios de abogados etc., serán restituidas al BANCO previa revisión realizada entre el BANCO y EL CONTRATISTA, junto con los correspondientes accesorios e intereses causados a la tasa máxima legal permitida, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la reclamación presentada por el BANCO, quien adicionalmente queda facultado para cobrarlas judicial y extrajudicialmente y para debitarlas de las sumas de dinero pendientes de pago al CONTRATISTA." En ese sentido, el Banco no puede limitar la responsabilidad del contratista frente a los daños eventualmente causados y debidamente probados. Vale la pena precisar que si bien el Banco, en desarrollo de su actividad contractual se rige por el derecho privado, de conformidad con lo establecido en los artículos 14 y 15 de la Ley 1150 de 2007 (encontrándose excluido del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública) debe garantizar, en todos los casos, el cumplimiento de los principios rectores de la función administrativa y de la gestión fiscal. En línea con lo expuesto, por mandato expreso del artículo 267 constitucional y lo reglado en el Decreto Ley 403 de 2020, es deber del Banco como entidad financiera estatal aplicar los principios de la gestión fiscal y en virtud de estos, no es dable limitación de ninguna índole, de cara a la responsabilidad patrimonial de sus eventuales contratistas en el marco de la ejecución de los contratos, por cuanto los perjuicios que se pueden provocar al Banco en la ejecución del contrato pueden corresponder a cualquier tipo de daño y, al ser el Banco una entidad financiera estatal sujeta a los principios de la gestión fiscal, está en el deber de reclamar todos los perjuicios que se le llegaren a causar, so pena de incurrir en un probable detrimento patrimonial. Así las cosas, no es procedente incluir un límite a la responsabilidad del contratista por cuanto los perjuicios que se pueden provocar al Banco en ejecución del contrato pueden exceder la suma señalada como valor del mismo. Con lo anterior, el Banco se atiene a la reparación de los perjuicios que efectivamente logre probar, por lo que la tasación económica de los perjuicios deberá guardar relación directa con las sumas a cancelar a cargo del Contratista por este concepto.
10	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA DÉCIMA CUARTA.- CLÁUSULA PENAL	El contrato expone a IPSOS a responsabilidad ilimitada. No existe tope de responsabilidad ni exclusión de daños indirectos/consecuenciales. Ninguna de las partes deberá ser responsable frente a la otra por daños especiales/indirectos dado que son extremadamente difíciles de calcular, pueden ser exagerados con frecuencia y puede convertirse en excesivos. Si las partes causan perjuicios directos, serán responsables por dichos perjuicios los cuales deben estar relacionados con el costo del proyecto (así el cliente recupera el dinero pagado). Como política corporativa, Ipsos requiere ésta limitación. Asimismo, la clausula penal debe ser del 10%.	La observación planteada se refiere a la existencia de una aparente responsabilidad ilimitada del oferente previo a la declaratoria de incumplimiento y exigibilidad de la cláusula penal. Al respecto, nos permitimos señalar que la cláusula penal, tal como se encuentra redactada en la minuta del contrato, se ajusta plenamente a lo dispuesto en el artículo 1592 del Código Civil, que permite su aplicación en caso de incumplimiento, como estimación anticipada y parcial de perjuicios. De igual manera, se encuentra respaldada por jurisprudencia consolidada de la Corte Suprema de Justicia, en la cual se establece que la cláusula penal tiene un carácter indemnizatorio, y no requiere de un procedimiento adicional para su exigibilidad. Al respecto, la Corte Suprema de Justicia se ha referido en los siguientes términos: "Entendida, pues, la cláusula penal como el negocio constitutivo de una prestación penal de contenido patrimonial, fijada por los contratantes, de ordinario con la intención de indemnizar al acreedor por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de una obligación, por norma general se le aprecia a dicha prestación como compensatoria de los daños y perjuicios que sufre el contratante cumplido, los cuales, en virtud de la convención celebrada previamente entre las partes, no tienen que ser objeto de prueba dentro del juicio respectivo, toda vez que, como se dijo, la pena estipulada es una apreciación anticipada de los susodichos perjuicios, destinada en cuanto tal a facilitar su exigibilidad. Esa es la razón, entonces, para que la Ley excluya la posibilidad de que se acumulen la cláusula penal y la indemnización de perjuicios, y solamente por vía de excepción, en tanto medie un pacto inequívoco sobre el particular, permita la acumulación de ambos conceptos" (Sentencia del 23 de mayo de 1996, Ponente Dr. Carlos Esteban Jaramillo, Expediente No.. 4607)" En ese sentido, no se considera procedente establecer una limitación a la cláusula penal, dado que su exigibilidad está sujeta al marco normativo vigente, el cual es suficiente para garantizar su aplicación legal y proporcional en caso de presentarse un incumplimiento. Por otra parte, frente a la solicitud de disminución del porcentaje de la cláusula penal del 20% al 10%, esta Gerencia considera que no es viable acoger la solicitud de reducción del porcentaje de la cláusula penal, por cuanto la misma tiene una connotación indemnizatoria y fue fijada de manera proporcional al valor del contrato, teniendo en cuenta el monto del presupuesto establecido para el proceso de contratación.
11	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	En muchos de nuestros proyectos, ciertas funciones en línea (por ejemplo, alojamiento, programación de encuestas, etc.) y otras operaciones (por ejemplo, centros de llamadas, centros de correo) son manejadas por nuestros afiliados. Para facilitar operaciones sin interrupciones sin la necesidad de consentimientos separados en cada caso, pedimos que la prohibición contra la subcontratación sin consentimiento no aplique a afiliados. Incluir: No obstante cualquier cosa en contrario establecida aquí, el Proveedor de Servicios puede subcontratar los Servicios, sin la aprobación previa escrita del Comprador, a un Afiliado o proveedor de servicios estándar de back-office (por ejemplo, alojamiento web) o a un proveedor de trabajo de campo.	En cuanto a la solicitud del oferente para la inclusión de una disposición que establezca que subcontratar afiliados o proveedores de back office sin la aprobación previa y expresa del BANCO. Esta Gerencia se permite indicar que la cláusula décima séptima vigente que exige autorización previa para la subcontratación es coherente con la doctrina administrativa y con los criterios de control y transparencia que deben regir en la contratación estatal. Lo anterior encuentra sustento en los supuestos de que la subcontratación en contratos estatales está sujeta a condiciones claras tales como la autorización previa y expresa de las entidades contratantes, el carácter parcial de la subcontratación, la verificación de la idoneidad y capacidad del subcontratista y la permanencia de la responsabilidad del contratista frente a la entidad contratante tal como se explica a continuación. Vale la pena recalcar que el ordenamiento jurídico colombiano no cuenta con una disposición legal que defina de manera explícita la figura de la subcontratación. No obstante, la jurisprudencia del Consejo de Estado y la doctrina han desarrollado y consolidado su definición y elementos y características esenciales. Para lo cual, respecto de los contratos estatales, ha indicado que "la celebración de un contrato accesorio a otro principal, entre un contratista del Estado y un tercero, en virtud del cual el subcontratista o tercero sustituye parcial y materialmente al primero, quien conserva la dirección general del proyecto y es responsable ante la entidad estatal contratante por el cumplimiento integro de las obligaciones derivadas del contrato adjudicado." De igual forma, la Alta Corte ha señalado que una de las características de la subcontratación en los contratos estatales es la autonomía y la independencia del vínculo y, en ese sentido, afirmó que "Esta institución hace surgir una relación jurídica autónoma entre el contratista del Estado y el sub contratista, es decir, independiente de la relación que preexiste entre el Estado y el contratista. En este sentido, las obligaciones que adquiere el sub contratista con el contratista sólo son exigibles entre ellos, y no vinculan a la entidad estatal –contratante–, en virtud del principio de relatividad del contrato –sólo produce efectos para las partes, no para terceros–, pero sin que ello limite o restrinja a la entidad estatal en la dirección general para ejercer el control y vigilancia de la ejecución del contrato, a que se refiere el artículo 14 de la Ley 80." En línea con lo anterior, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en el Concepto C-286 de 2024, destacó como rasgos esenciales de la subcontratación los siguientes: 1)Es un contrato de carácter eventual. 2)Es un contrato accesorio, pues asegura el cumplimiento de otro contrato, que es el principal. 3)La relación jurídica que surge entre el contratista del Estado y el tercero es independiente y autónoma de la entidad contratante. 4) La sustitución es parcial, lo que indica que no puede subcontratar la ejecución total del contrato principal. La normativa vigente en Colombia no regula un límite porcentual específico para las obligaciones que pueden ser subcontratadas, la única exigencia es que sea parcial, lo que implica una prohibición de subcontratar el 100% de las actividades. 5)La sustitución es material y no jurídica, por lo que no relevará al contratista del Estado de las responsabilidades emanadas del contrato principal. Con lo expuesto, es posible concluir que esta figura da origen a una relación jurídica autónoma e independiente entre el contratista principal y el subcontratista. Esto significa que las obligaciones que adquiere el subcontratista solo son exigibles por el contratista principal y no vinculan directamente al contratante. Ahora bien, la cláusula décima séptima de la minuta del contrato que es objeto de discusión, regula expresamente tanto la cesión como la subcontratación; frente a la cesión es importante aclarar que, en caso de aceptarse, el contratista cedente seguirá respondiendo solidariamente con el cesionario de todas las obligaciones derivadas del contrato. Por otra parte, en cuanto a la subcontratación, la misma cláusula dispone que, previa autorización escrita del Banco, el contratista podrá subcontratar parcialmente la ejecución del contrato con personas naturales o jurídicas que acrediten idoneidad y capacidad para desarrollar la actividad subcontratada, sin desprenderse por ello de la responsabilidad frente al Banco. En ese sentido, la exigencia de autorización previa y expresa para la subcontratación resulta coherente con la jurisprudencia y la doctrina, pues permite controlar las condiciones de ejecución del contrato, asegurar su cumplimiento bajo parámetros de transparencia y evitar la infracción de los principios que rigen la contratación estatal. De dichos precedentes se sustenta la exigencia de que la entidad contratante, en este caso el Banco, conozca y apruebe quién ejecutará efectivamente las obligaciones contractuales. En contraste con esta exigencia, el permitir la subcontratación automática de acuerdo con la solicitud del oferente, impediría al Banco la capacidad y facultad que ostenta de verificar la idoneidad técnica, financiera y administrativa del subcontratista, la capacidad de protección de datos y continuidad operacional, el cumplimiento de requisitos legales y de seguridad exigidos originalmente al contratista original; y que no se esté frente a un caso de desnaturalización la ejecución material del contrato, es decir que el contratista originario continúe ejecutando la parte sustancial para la que fue contratado. Por todo lo anterior, el Banco mantendrá la regla de que toda subcontratación debe ser informada con antelación y sometida a aprobación previa y escrita del supervisor del contrato toda vez que, dicha aprobación se efectuará tras la verificación de las calidades e idoneidad del subcontratista (incluidos Afiliados), la determinación de que la subcontratación es parcial y no desvirtúa la ejecución contractual, y la constatación del cumplimiento de requisitos de seguridad, protección de datos y demás obligaciones contractuales y regulatorias. De esta forma, se recalca que ésta práctica está alineada con la doctrina administrativa citada.
12	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	CONDICIONES DEL CONTRATO	NO APLICA	CLAUSULA CUARTA.- DERECHOS DEL BANCO	El derecho de auditoría del Banco es muy amplio y no tiene limitaciones respecto a protección de información de otros clientes ni restricción a sistemas específicos. Por favor incluir: Para proteger la confidencialidad de la información de nuestros otros clientes y para alinearnos a nuestras políticas corporativas hemos incluido el lenguaje que limita el derecho a auditar.	En cuanto a la inclusión del texto propuesto por el oferente que restringe el derecho de auditoría del BANCO en los términos solicitados, se precisa que el derecho de auditoría que constituye una facultad esencial de control y verificación de la correcta ejecución contractual por parte del BANCO, la cual debe preservar la posibilidad de acceder a los sistemas, procesos, entregables y evidencia documental necesarios para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, la protección de recursos públicos, y la observancia de normas de seguridad y tratamiento de la información. En línea con lo anterior y dada la naturaleza jurídica del BANCO, este debe verificar la idoneidad, disponibilidad y seguridad de los sistemas y procesos que soportan la prestación del servicio, por lo que no puede aceptar una restricción absoluta que excluya de auditoría determinados sistemas o tipos de evidencias. En contraste para proteger las preocupaciones legítimas del oferente relativas a la confidencialidad de información de terceros (otros clientes) y a sus políticas corporativas, la posición del BANCO se articula en la base de asegurar que las auditorías se ejerzan con procedimientos que preserven la confidencialidad de terceros y la seguridad de la información sensible, mediante medidas operativas y técnicas concretas. Esto en atención a que dichos procedimientos se efectúan en el marco legal y de las obligaciones propias del contrato, disposiciones que obedecen a los principios de confidencialidad y protección de datos que se traducen en cláusulas y anexos robustos que obligan al BANCO a tratar la información con la debida reserva; en la práctica, ello impone límites a la difusión o uso de información de terceros que eventualmente se conozca durante una auditoría. En consecuencia, no es procedente la exclusión general para proteger información de otros clientes; sin embargo el BANCO garantiza que el mecanismo se efectúa teniendo en cuenta los cimientos y bases de protección de la información y de confidencialidad que le asisten por su naturaleza jurídica.
13	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Términos de Referencia	35-38	3.1.1.2 / 3.1.1.3.1.5	Confirmar si la muestra anual correcta del Estudio Cliente Externo es 5.700 o 5.375, y si el 50% semestral corresponde a 2.688, 2.850 u otro valor, dado que el numeral 3.1.1.2 (Plan de trabajo) y el numeral 3.1.1.3.1.5 (Metodología) presentan cifras distintas para la misma muestra anual.	Se confirma que la muestra semestral es de 2850, anual es de 5700, total por la vigencia del contrato 17.100
14	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Términos de Referencia	35 / 44 / 47	3.1.1 / 3.1.2	Confirmar si el BANCO está abierto a contemplar, para los estudios de Cliente Externo y Cliente Interno, una solución tecnológica integral de captura, gestión y reportería de Voz del Cliente y Voz del Empleado (tipo Medallia o Qualtrics), que cumpla con los requisitos de visualización tipo Power BI ya descritos en el pliego, en lugar de un desarrollo de captura independiente más Power BI como módulos separados.	Para el objeto del presente proceso de contratación no se contempla, a futuro se contemplará una herramienta VOC - Transaccional - solo cliente externo

15	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Términos de Referencia	36	3.1.1.3	Confirmar la vigencia, calidad y tasa histórica de contactabilidad de la base de datos de clientes activos que el BANCO entregará al CONTRATISTA para el Estudio Cliente Externo al inicio de las actividades de cada anualidad.	El corte de extraccion de la información es mes vencido. Y los registros que se entregan traen previa autorización de contacto. El Banco no cuenta con la información de contactabilidad del estudio de cliente externo, no obstante realizamos algunas mediciones transaccionales en las que la tasa de contactabilidad es del 40%
16	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Términos de Referencia	41 / 50	3.1.1.7 / 3.1.2.9	Confirmar si, además de los resultados obtenidos en años anteriores, el BANCO entregará al CONTRATISTA los instrumentos o cuestionarios utilizados en mediciones previas de los cuatro estudios, con el fin de garantizar la comparabilidad metodológica de los resultados.	Sí, se realizará la entrega de información historica de los estudios, previa revisión con el Contratista de la necesidad que desee cubrirse con esta información.
17	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Preguntas técnicas			**PREGUNTAS TRANSVERSALES – APLICAN PARA CLIENTE EXTERNO Y CLIENTE INTERNO** Dado que existen mediciones previas, ¿el Banco compartirá instrumentos de medición, presentaciones de resultados, bases/tabulados históricos y dashboards anteriores para asegurar comparabilidad?	Sí, se realizará la entrega de información historica de los estudios, previa revisión con el Contratista de la necesidad que desee cubrirse con esta información.
18	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Existe un número máximo o esperado de preguntas cerradas y abiertas por instrumento, y cuál es la duración máxima esperada de la encuesta?	La duración aproximada historica del cuestionario es de 25 minutos, el instrumento actual se encuentra consolidado para todas las bancas y/o segmentos, por lo cual reune todas las preguntas, aproximadamente 80, es preciso anotar, que estas no son aplicadas en su totalidad a cada cliente, pues dependiendo de si ha vivido un momento u otro se habilitan las preguntas. En todo caso el banco está abierto a las recomendaciones que el contratista haga de cara a mejorar la forma de aplicación de la encuesta.
19	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Frente al análisis de verbatims, ¿el Banco espera una codificación/categorización básica de comentarios abiertos o requiere una herramienta especifica de analítica de texto?	Actualmente, se cuenta con una categorización básica de los comentarios. No obstante, el contratista podrá incorporar, para efectos de análisis, clasificación y categorización, herramientas de analítica de texto, sin que ello implique la implementación de una herramienta adicional para el Banco.
20	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco cuenta con plantillas institucionales para informes, bases, dashboards, presentaciones y planes de acción?	Se compartirá el manual de marca y la plantilla oficial que utiliza el Banco para presentaciones
21	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Los tiempos de revisión y aprobación del Banco están incluidos dentro de los tiempos establecidos para el contratista o corren por fuera del cronograma operativo?	Están incluidos dentro de los tiempos establecidos en los TRF, cuando se define el cronograma entre las partes se acuerdan las fechas de cada actividad.
22	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Para las socializaciones de resultados y planes de acción, ¿cuál será la modalidad y duración esperada de cada sesión? ¿El Banco espera únicamente recomendaciones documentadas o también sesiones/talleres de trabajo?	Las sesiones de socialización de resultados tendrán una duración estimada entre una (1) y dos (2) horas, y su programación estará sujeta a la disponibilidad en la agenda de los vicepresidentes y sus equipos primarios. En este sentido, se procurará la alineación de actividades con el fin de consolidar y presentar, de manera ejecutiva, los resultados de los distintos estudios en una sola sesión. Al cierre de cada medición, se espera la entrega de recomendaciones debidamente documentadas; para ello, el contratista, con base en su experiencia y conocimiento, definirá la metodología más adecuada para la identificación de los planes de acción.
23	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco espera que los tableros sean desarrollados y entregados específicamente en Power BI, o está abierto a una solución alternativa de visualización tipo dashboard web?	Se requiere especificamente que el desarrollo y la entrega se realice en Power BI.
24	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				El dashboard, arquitectura del modelo, diccionario de datos y documentación del proceso— ¿aplica para todos los tableros/componentes o únicamente para algunos de ellos?	Aplica para todos los tableros, componentes y entregables del contrato, sin excepción
25	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				En caso de requerir Power BI, ¿el Banco acepta que el entregable del contratista sea el archivo .PBIX con el modelo, cálculos, visualizaciones, bases procesadas y documentación correspondiente?	Si, recibiremos los archivos .PBIX, es importante aclarar, que la data que alimenta el BI se debe entregar al Banco en formato compatible con el BI: ej CSV, XLSX de manera que esta quede como propiedad del Banco.
26	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Confirmar si, para el caso de Power BI, la publicación del tablero en Power BI Service, administración del workspace, licenciamiento, usuarios, permisos, accesos, actualización dinámica, gateway, gobierno de datos y soporte posterior quedarán bajo responsabilidad del Banco, dentro de su propio tenant/licenciamiento Microsoft.	Sí, se confirma que todas las actividades indicadas de Power BI estarán a cargo del Banco, dentro de su propio tenant y licenciamiento Microsoft.
27	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco espera un tablero independiente por cada componente del proyecto o un único tablero general con módulos para Cliente Externo y Cliente Interno?	Se requieren tableros independientes
28	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Con qué frecuencia espera el Banco consultar o recibir resultados en los tableros: durante el trabajo de campo, al cierre de cada medición, mensual, trimestral, semestral o anual?	Los tableros deberán ser actualizados en función de los cierres de cada medición, de acuerdo con su periodicidad, garantizando en todo momento la disponibilidad para su consulta por parte de los usuarios autorizados.
29	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El tablero debe permitir visualizar resultados históricos y comparativos entre olas, años y mediciones?	Si
30	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará una plantilla, mockup, guía visual o tablero de referencia que deba tomarse como base para el diseño?	Se espera que la propuesta sea entregada por el contratista
31	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El dashboard debe conectarse directamente a fuentes o sistemas del Banco, o trabajará únicamente con bases finales entregadas/procesadas por el contratista?	Debe trabajar con las bases finales entregadas / procesadas por el contratista
32	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				La documentación solicitada —manual del dashboard, arquitectura del modelo, diccionario de datos y documentación del proceso— ¿aplica para todos los tableros/componentes o únicamente para algunos de ellos?	Aplica para los dos tableros
33	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Preguntas técnicas			**PREGUNTAS ESPECÍFICAS – CLIENTE EXTERNO / RELACIONAL** En el pliego se mencionan diferentes cifras de muestra: 5.700 encuestas anuales, 2.688 por semestre y 5.375 al año. ¿Cuál es la muestra anual y semestral definitiva que debe considerarse para la cotización?	Se confirma que la muestra semestral es de 2850, anual es de 5700, total por la vigencia del contrato 17.100 se ajusta mediante documento modificatorio.
34	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿La recolección será 100% telefónica o debe contemplarse algún componente presencial, considerando que el pliego menciona encuestadores telefónicos y presenciales?	Para el caso de clientes del Banco, las encuestas son 100% telefonicas. Se hace una profundizacion con clientes del segmento agropecuario de otras entidades financieras, las cuales historicamente son presenciales dado que este tipo de clientes se interceptan en los pueblos, parques, plazas de mercado, ya que el Banco no proporciona esta data, Esta muestra es de 510 clientes, si el Contratista logra hacerlas telefonicamente tambien es viable.
35	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará la base de clientes activos con datos de contacto y variables de segmentación como banca, regional, zonal y subsegmento? En caso afirmativo, ¿cuál será la fecha de corte, nivel de actualización/calidad y autorización de contacto de dicha base?	Si, el Banco entrega la base de datos de cliente, incluye: segmentacion, regional, zonal, banca y datos de contacto, el corte de extraccion de la información es mes vencido. Y los registros que se entregan traen previa autorización de contacto
36	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál ha sido la tasa histórica de contactabilidad, rechazo, no respuesta y encuestas efectivas en mediciones anteriores?	El Banco no cuenta con la información de contactabilidad del estudio de cliente externo, no obstante realizamos algunas mediciones transaccionales en las que la tasa de contactabilidad es del 40%
37	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Para clientes del segmento agropecuario de otras entidades financieras, ¿el Banco entregará base o marco muestral, o el contratista debe construir/reclutar completamente esta muestra? ¿Cómo debe definirse su distribución por entidad, región o perfil?	El contratista debe construir y reclutar completamente la muestra, en el número 3.1.1.4 Estructuración del universo y la muestra, del presente proceso de contratación hay una propuesta de la distribucion por regional. Esta se encuentra sujeta a modificaciones sin que esto afecte la totalidad por ola.
38	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco requiere una distribución muestral mínima obligatoria por ciudad/municipio, regional, zonal, rural/urbano, banca, segmento, subsegmento y/o variables sociodemográficas como edad, género, estrato/NSE, nivel educativo, estado civil, acceso/adopción digital u otras? En caso afirmativo, agradecemos indicar la cuota o muestra mínima esperada para cada apertura y cuáles de estas variables deben ser únicamente de análisis descriptivo y cuáles deben tener representatividad estadística.	La distribucion mínima obligatoria está dada por Banca, Segmento y Regional, en el número 3.1.1.4 Estructuración del universo y la muestra, del presente proceso de contratación se encuenta el detalle de la muestra mínima esperada según esta distribución.
39	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				En caso de no lograr muestra suficiente en alguna apertura, ¿el resultado debe agruparse, excluirse o reportarse con advertencia metodológica?	De acuerdo con las aperturas que se tienen actualmente se ha venido logrando la muestra. En los casos que existe imposibilidad de contacto o no se ha logrado cumplir, el contratista notifica al Banco y se revisa la posibilidad de compartir nueva base de datos para marcar, redistribuir la muestra, entre otros.
40	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué cantidad o porcentaje de grabaciones de encuestas podrá solicitar el Banco para control de calidad?	Máximo el 2% del total de la muestra
41	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Preguntas técnicas			**PREGUNTAS ESPECÍFICAS – CLIENTE INTERNO** ¿El Banco cuenta con una fórmula definida para el cálculo del ISSI - Índice de Satisfacción de Cliente Interno, incluyendo pesos y ponderaciones, o espera que el contratista proponga la metodología?	El Banco cuenta con un promedio simple, previamente hace un reescalamiento de las notas 1 a 10, llevandolo de 0 a 100
42	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Los atributos comunicación, calidad, actitud y oportunidad tienen pesos definidos actualmente dentro de la calificación total?	No cuentan con pesos especificos, todos tienen el mismo nivel de importancia
43	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará la base de colaboradores con correo corporativo, dependencia, vicepresidencia, regional, gerencia, oficina, cargo/rol y demás variables necesarias para segmentación? En caso afirmativo, ¿cuál será la fecha de corte y nivel de actualización/calidad de la base?	El Banco entrega este insumo, con corte al mes inmediatamente anterior, En cuanto a la calidad de la base, se mantiene actualizada por parte TH.
44	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco cuenta actualmente con una matriz de relacionamiento entre áreas o debe construirse desde cero con acompañamiento del Banco?	Se construye desde cero con el acompañamiento del Banco
45	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará el listado de servicios prestados por cada dependencia para incluirlos en el instrumento y evitar confusiones al momento de calificar?	Si el Banco entrega actualizadas las descripciones de los servicios de cada vicepresidencia y dependencia que la integran
46	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál ha sido la tasa histórica de participación, abandono y formularios completos en mediciones anteriores?	Se han logrado tasas de participación en la encuesta de hasta más del 60%
47	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Además del mínimo global de 13.500 calificaciones/formularios, ¿el Banco requiere muestra mínima o resultados reportables por dependencia, vicepresidencia, regional, gerencia, oficina, ciudad, cargo/rol u otras variables de segmentación de colaboradores? En caso afirmativo, agradecemos indicar la cuota mínima esperada por cada apertura y cómo deben manejarse los cortes con baja base de respuestas.	Se requiere una participación mínima de respuestas de 13,500, No hay cuotas mininas por las variables que relacionan.
48	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				En caso de baja cantidad de respuestas/calificaciones por dependencia, vicepresidencia, regional, gerencia, oficina u otro corte, ¿los resultados se reportan, se agrupan o se excluyen?	Los resultados deben reportarse, en este punto el Contratisra deberá compartir al Banco el estatus diario de respuestas, esto con el fin de que el Banco realice seguimiento a las áreas para lograr la participación esperada.
49	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué reglas de confidencialidad o anonimato deben aplicarse para presentar resultados por dependencia, considerando que la encuesta tendrá ID único por colaborador?	Se debe recibir la información completa de los colaboradores que participan en el estudio,de cara a la entrega de resultados, los datos que identifican al colaborador no se deben mostrar por confidencialidad.
50	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Los correos de invitación y recordatorios serán enviados desde la plataforma del contratista o desde canales/correos institucionales del Banco?	Desde la plataforma del contratista. el Banco previo a la medición hace un despliegue interno para que las áreas esten enteradas de la medición, fechas del campo, adicional se hace el seguimiento para que las personas participen.
51	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿La plataforma web del contratista debe pasar validación previa de tecnología, seguridad de la información o ciberseguridad del Banco antes de su uso?	Si, correcto, Infraestructura física, seguridad perimetral, ciberseguridad
52	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El diligenciamiento desde celular es obligatorio o solo opcional?	Opcional
53	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El dashboard de Cliente Interno debe quedar parametrizado para actualización anual durante los tres años del contrato?	Si, correcto
54	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Preguntas técnicas			**PREGUNTAS TRANSVERSALES – APLICAN PARA MYSTERY Y AUDITORÍA - AUDITORIA** ¿Cuál es el objetivo principal del estudio y qué decisiones de negocio esperan tomar a partir de los resultados?	Monitoreo: Mejorar la experiencia del cliente en el Contact Center del Banco mediante el monitoreo objetivo de las llamadas, la evaluación de la adherencia al protocolo de atención y el análisis del desempeño de los agentes, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, establecer causas raíz, detectar riesgos críticos y orientar la formulación de planes de acción que fortalezcan la calidad del servicio
55	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Cuáles son los principales retos, dolores o hipótesis que desean validar con la medición?	Los principales dolores del cliente que pueden identificarse a través del **monitoreo de llamadas** están asociados a información incompleta, imprecisa o poco clara; falta de orientación efectiva frente a trámites, productos o canales; reprocesos por ausencia de solución en el primer contacto; demoras en la atención o gestión del requerimiento; baja empatía o actitud poco resolutiva por parte del agente; debilidades en el manejo de sistemas y consulta de información; incumplimiento de protocolos de atención; y situaciones que puedan generar riesgos normativos, operativos o reputacionales para el Banco.
56	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El estudio es nuevo o existen mediciones previas? En caso de existir, ¿podrían compartir instrumentos, checklists, matrices de evaluación, guías, escenarios, informes, bases, tabulados o dashboards anteriores?	Monitoreo: Tiene mediciones previas y se realizará la entrega de información historica de los estudios, previa revisión con el Contratista de la necesidad que desee cubrirse con esta información.
57	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál es la periodicidad esperada del estudio? ¿Será una sola medición o se contemplan mediciones adicionales durante este año o próximos años?	Monitoreo: Actualmente, el procesamiento se realiza de manera mensual, permitiendo la visualización del acumulado anual. No obstante, previo acuerdo entre las partes, podrá definirse una periodicidad diferente (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual), dentro de la anualidad correspondiente y hasta por los tres (3) años de vigencia del contrato
58	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál es el presupuesto aproximado o rango estimado disponible para esta investigación?	De acuerdo con el numeral 1.9 de disponibilidad presupuestal del presente proceso de contatación, se cuenta con un monto total de $1.560.830.063,52.Este valor corresponde al presupuesto global del contrato, cuya distribución será definida por el Contratista, en función de la metodología propuesta y las necesidades operativas del estudio.
59	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál es el universo total y cuál es la muestra esperada? ¿Se requiere cubrir el 100% de puntos, oficinas, canales o interacciones, o una muestra parcial?	Monitoreo: No aplica
60	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cómo debe distribuirse la muestra? Por ejemplo: ciudad, municipio, regional, zona, tipo de punto/oficina, canal, perfil, segmento, proceso o skill.	Corresponderán a los procesos o líneas de atención que sean definidas al inicio de la anualidad entre EL CONTRATISTA y el BANCO, resaltando que podrán cambiar de acuerdo con las necesidades del BANCO y/o la evolución de los procesos y/o equipos de trabajo (Skill) que ameriten dicho cambio de línea. la muestra será determinada de manera aleatoria sobre el filtro del proceso a auditar.
61	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará el listado/base de puntos, oficinas, canales, interacciones o llamadas a evaluar, con la información necesaria para validar cobertura?	EL CONTRATISTA debe disponer de un sistema que le permita acceder a las llamadas susceptibles de evaluación y le permita realizar la escucha y calificación de estas. El proveedor de contact center compartirá las llamadas o el acceso al site donde estas se alojan

62	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué evidencias o soportes se requieren: audio, video, fotos, grabaciones, capturas, checklists, soportes físicos u otros?	Monitoreo: Base de llamadas analizadas, por fecha, por proceso o skill, por agente. Tabulación de los resultados. Análisis de los resultados de la evaluación, incluyendo comparativo con años anteriores. Dashboard o Archivo en formato Excel o Power Bi con la tabulación de las calificaciones cada una de las llamadas evaluadas, organizados por proceso, valoración de precisión, tipo de error, y demás aspectos que se consideren de valor. Documento con el análisis y comparación de los resultados versus años anteriores. Acta de calibración del periodo analizado entre el CONTRATISTA y el BANCO, en los casos donde existan ajustes que impacten significativamente la medición. Informe detallado con los resultados obtenidos en la gestión de monitoreos con las variables mencionadas. Reportes derivados del monitoreo con emisión de alertas. Registro de asistencia de cada una de las presentaciones ejecutadas, por cada estudio.
63	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué nivel de desagregación requieren en informes y dashboards?	Las calificaciones de cada una de las llamadas evaluadas, organizados por proceso, valoración de precisión, tipo de error, y demás aspectos que se consideren de valor. Comparación de los resultados versus meses y/o años anteriores Datos estadísticos, con tendencias, comparativos, posicionamiento, necesidades, problemáticas, y todos aquellos aspectos que generen valor para la mejora de la gestión de los requerimientos de los clientes en la línea de contacto del BANCO
64	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Preguntas técnicas			**PREGUNTAS TRANSVERSALES – APLICAN PARA AUDITORÍA - MISTERY** ¿Cuál es el objetivo principal del estudio y qué decisiones de negocio esperan tomar a partir de los resultados?	Evaluar la experiencia integral del cliente en la red de oficinas del Banco, mediante la observación de la atención, el cumplimiento de protocolos de servicio, la identificación de necesidades, los tiempos de atención, las condiciones de infraestructura y el nivel de esfuerzo del cliente, con el fin de generar información accionable que permita la mejora continua. Lo anterior se desarrollará conforme a lo establecido en los Términos de Referencia, donde se detallan los objetivos específicos del estudio.
65	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Cuáles son los principales retos, dolores o hipótesis que desean validar con la medición?	Los principales retos, dolores e hipótesis a validar con la medición son: **Tiempos de atención y espera:** identificar si estos generan fricción en la experiencia del cliente y afectan su percepción del servicio. **Calidad de la asesoría**: validar si los funcionarios comprenden la necesidad del cliente, brindan información clara y orientan adecuadamente sobre productos y servicios. **Claridad y transparencia de la información:** identificar brechas en la explicación de condiciones, requisitos y características de los productos. **Nivel de esfuerzo del cliente:** evidenciar qué tan fácil o complejo resulta para el cliente oculto gestionar su requerimiento dentro de la oficina. **Condiciones del entorno y servicio**: evaluar aspectos como infraestructura, organización de la atención y acompañamiento durante la visita. **Cumplimiento de protocolos de atención:** validar la consistencia en la aplicación de los lineamientos de servicio definidos por el Banco. Estos elementos permitirán confirmar hipótesis asociadas a los principales factores que impactan la experiencia del cliente y orientar acciones de mejora.
66	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El estudio es nuevo o existen mediciones previas? En caso de existir, ¿podrían compartir instrumentos, checklists, matrices de evaluación, guías, escenarios, informes, bases, tabulados o dashboards anteriores?	Sí, el Banco cuenta con mediciones previas de experiencia de cliente en la red de oficinas. En este sentido, se realizará la entrega de información histórica (instrumentos, guías, informes u otros insumos disponibles), previa revisión conjunta con el Contratista, de acuerdo con la necesidad específica que se busque cubrir con dicha información.
67	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál es la periodicidad esperada del estudio? ¿Será una sola medición o se contemplan mediciones adicionales durante este año o próximos años?	Si, la medición corresponde a una sola ejecución en el periodo definido. Durante la vigencia del contrato se distribuye la muestra total en los 3 años
68	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál es el presupuesto aproximado o rango estimado disponible para esta investigación?	De acuerdo con el numeral 1.9 de disponibilidad presupuestal del presente proceso de contratación, se cuenta con un monto total de $1.560.830.063,52. Este valor corresponde al presupuesto global del contrato, cuya distribución será definida por el Contratista, en función de la metodología propuesta y las necesidades operativas del estudio.
69	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál es el universo total y cuál es la muestra esperada? ¿Se requiere cubrir el 100% de puntos, oficinas, canales o interacciones, o una muestra parcial?	El universo actual corresponde a **794** oficinas, el cual puede variar de acuerdo con la apertura de nuevas oficinas durante la vigencia del contrato. La muestra esperada se define conforme al criterio establecido en el numeral 3.1.3.5 – Metodología, contemplando un total de **136 visitas por año**, lo que corresponde a una muestra parcial del universo.
70	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cómo debe distribuirse la muestra? Por ejemplo: ciudad, municipio, regional, zona, tipo de punto/oficina, canal, perfil, segmento, proceso o skill.	La distribución interna de la muestra considera criterios de representatividad, incluyendo: regional, zonal, tipología de oficina, perfil del cliente, segmento y tipo de caso a evaluar.
71	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará el listado/base de puntos, oficinas, canales, interacciones o llamadas a evaluar, con la información necesaria para validar cobertura?	Sí, el Banco entregará el listado o base de oficinas a evaluar, incluyendo la información necesaria para validar la cobertura del estudio (como ubicación, regional y horarios). Esta información se proporcionará de manera estructurada, con el fin de garantizar la correcta planificación y ejecución de la muestra definida.
72	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué evidencias o soportes se requieren: audio, video, fotos, grabaciones, capturas, checklists, soportes físicos u otros?	Las evidencias y soportes requeridos para la ejecución del estudio incluyen: **Registros de audio y/o video de las visitas**, de acuerdo con los criterios definidos para la medición. **Registro fotográfico**, especialmente en casos de incidencias, condiciones de infraestructura (cajero automatico, papel del digiturno si aplica) o validación de la visita (fachada de la oficina) **Checklists o instrumentos de evaluación diligenciados**, que permitan evidenciar el cumplimiento de los criterios definidos en el estudio. Observaciones cualitativas del shopper, orientadas a documentar la experiencia vivida, incluyendo buenas y malas prácticas identificadas. Estas evidencias hacen parte integral del proceso de evaluación, el cual se basa en la observación directa y el registro estructurado de la experiencia del cliente durante la visita
73	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué nivel de desagregación requieren en informes y dashboards?	Se requiere un nivel de desagregación que permita analizar la experiencia de cliente desde una visión general hasta niveles específicos, considerando: **Resultados agregados a nivel nacional**. **Desagregación por regional y zonal**, para identificar variaciones geográficas en la experiencia. **Nivel de oficina,** que permita comparar desempeño entre puntos de atención. **Rol del funcionario evaluado (asesor y/o director)**, con el fin de identificar diferencias en la atención. **Tipo de producto o caso evaluado**, de acuerdo con los escenarios definidos. **Segmento, tipología de oficina y perfil del cliente,** según la muestra establecida. **Atributos de servicio y variables evaluadas**, como tiempos de espera, calidad de la asesoría, cumplimiento de protocolos, cercanía, claridad, conocimiento, respeto y actitud. Adicionalmente, se espera la entrega de informes ejecutivos y dashboards que permitan la consulta dinámica de la información, facilitando la identificación de hallazgos, tendencias y oportunidades de mejora.
74	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Preguntas técnicas			**PREGUNTAS ESPECÍFICAS – MYSTERY / CLIENTE INCÓGNITO** ¿Qué perfiles de shopper deben considerarse? Por ejemplo: tipo de cliente, edad, género, nivel socioeconómico, perfil rural/urbano, conocimiento del producto o banca a evaluar.	El perfilamiento de los shoppers está definido principalmente para clientes de la Banca Agropecuaria, que incluye: Banca de Personas: clientes pensionados, independientes y empleados. Banca de Microfinanzas: perfiles como mujer microempresaria, vendedores ambulantes y pequeños productores de bajos ingresos. Banca Agropecuiria: Perqueño productor, mujer rural, joven rutal, mujer afro. En cuanto a variables demográficas: Edad: entre 18 y 70 años, correspondiente a población sujeta de crédito. Nivel socioeconómico: abarca todos los niveles, con especial representación de segmentos de ingresos medios y bajos. Ubicación: incluye tanto zonas rurales como urbanas, de acuerdo con la cobertura del Banco. Finalmente, se contempla una diversidad en el nivel de conocimiento financiero, desde clientes con baja experiencia en productos bancarios hasta usuarios con mayor familiaridad, lo que permite capturar diferentes niveles de entendimiento y expectativas frente al servicio.

75	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál es el tiempo promedio esperado de cada visita?	El tiempo promedio de la visita puede variar según la demanda de la oficina y el tiempo de espera para la atención. No obstante, como referencia: **Tiempo de espera:** 20 minutos **Tiempo de asesoría**: Mínimo 10 minutos En este sentido, se espera que la interacción de asesoría tenga una duración suficiente para comprender la necesidad del cliente oculto, brindar información clara y resolver su requerimiento de manera completa.
76	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Existe algún ticket de compra, costo de trámite, transacción, apertura, consulta o valor que deba asumir el shopper durante la visita?	No se contempla ningún tipo de pago, transacción o costo asociado para el shopper durante la visita. Lo anterior, teniendo en cuenta que la ejecución de operaciones financieras (como transacciones, aperturas o consultas específicas) requiere la condición de cliente del Banco y podría implicar procesos posteriores de reversión o devolución que no son viables dentro del alcance del estudio. En este sentido, la visita se limita a una asesoría inicial completa, orientada a evaluar la atención, la información brindada y la experiencia del cliente.
77	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará el listado definitivo de oficinas con dirección, ciudad, regional, zona, tipología, horarios y restricciones de acceso?	Sí, el Banco entregará un listado de oficinas que incluirá información como ciudad, dirección y horarios de atención. Este listado se estructurará de acuerdo con la distribución requerida por regional, con el fin de asegurar la cobertura y representatividad del estudio. En caso de ser necesario, se podrán incluir consideraciones adicionales como tipología de oficina o restricciones de acceso.
78	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué escenarios específicos deben simularse para las bancas o segmentos evaluados?	Los escenarios a simular corresponden a solicitudes de asesoría para la adquisición de productos y servicios del Banco. Para esto, se entregarán casos específicos previamente definidos, los cuales estarán alineados con el perfilamiento de los clientes (por ejemplo: segmento, nivel de conocimiento y necesidad financiera). Estos escenarios permitirán evaluar la calidad de la atención, la identificación de necesidades y la claridad de la información brindada durante la asesoría.
79	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué criterios definen cuáles visitas deben realizarse con audio y cuáles con video?	Los criterios para definir cuáles visitas deben registrarse en audio o video son los siguientes: **Tiempo de la visita:** Se priorizarán registros en video en aquellas visitas con una duración igual o superior a 30 minutos, permitiendo capturar la experiencia completa desde el ingreso hasta la salida. **Calidad del registro**: Tanto para audio como video, se deberá garantizar una adecuada calidad en la grabación, asegurando claridad en el sonido y visibilidad en la interacción. **Cobertura y distribución:** Se buscará que la muestra de registros (audio y video) esté distribuida entre todas las regionales, con el fin de asegurar representatividad del estudio. **Identificación de prácticas:** Se priorizará el registro (preferiblemente en video) en casos donde se evidencien buenas y malas prácticas, con el fin de contar con insumos claros para análisis y socialización. **Selección de muestra final:** Se podrá realizar una grabación amplia en campo y posteriormente seleccionar aquellas evidencias que cumplan con los criterios de calidad y pertinencia para el análisis final.
80	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				En caso de no poder ejecutar una visita por cierre, restricción de acceso, seguridad u otra novedad, ¿cuál será el procedimiento de reemplazo?	En caso de no poder ejecutar una visita por cierre de la oficina, restricciones de acceso, condiciones de seguridad u otras eventualidades, se deberá: **Documentar la novedad,** aportando evidencia que sustente la imposibilidad de realizar la visita (registro fotográfico u observación del shopper). **Evaluar la viabilidad de reprogramación**, siempre que no afecte el cumplimiento de los tiempos definidos para el trabajo de campo. **En caso de no ser posible la reprogramación**, se procederá a reemplazar la visita por otra oficina, manteniendo criterios de equivalencia en términos de regional, tipología o segmento. En situaciones excepcionales en las que, a pesar de las acciones anteriores, no sea posible cumplir con la meta definida del período, se dará aplicación a lo establecido en los Términos de Referencia, los cuales contemplan lo siguiente: (*En caso de que, por condiciones externas: como situaciones de orden público u otros factores operativos justificables, no sea posible ejecutar la totalidad de las ciento treinta y seis (136) visitas previstas en un año, las visitas no realizadas podrán reprogramarse y ejecutarse en el año siguiente o subsiguiente, previo acuerdo entre el BANCO y el CONTRATISTA, sin que ello implique reducción de la muestra total.*)
81	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Preguntas técnicas			**PREGUNTAS ESPECÍFICAS – AUDITORÍA / MONITOREO CALL CENTER** ¿El Banco entregará la matriz actual de calidad, protocolos, scripts, tipificación de errores y criterios de evaluación?	La matriz, criterios de evaluación y tipificación de errores deberá presentarse inicialmente como una propuesta elaborada por el contratista, alineada con la norma COPC, para su revisión, validación y concertación conjunta con el equipo de Calidad del Contact Center, el contratista y el equipo CX BAC. El banco suministrará los protocolos y scripts necesarios para realizar el monitoreo correspondiente.
82	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cuál será la periodicidad definitiva del monitoreo: mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual?	Actualmente, el procesamiento se realiza de manera mensual, permitiendo la visualización del acumulado anual. No obstante, previo acuerdo entre las partes, podrá definirse una periodicidad diferente (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual), dentro de la anualidad correspondiente y hasta por los tres (3) años de vigencia del contrato.
83	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Cómo se distribuirá la muestra por proceso, skill, línea, campaña, tipo de cliente, producto, asesor u otra variable operativa?	Corresponderán a los procesos o líneas de atención que sean definidas al inicio de la anualidad entre EL CONTRATISTA y el BANCO, resaltando que podrán cambiar de acuerdo con las necesidades del BANCO y/o la evolución de los procesos y/o equipos de trabajo (Skill) que ameriten dicho cambio de línea. La muestra será determinada de manera aleatoria sobre el filtro del proceso a auditar.
84	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará las grabaciones de llamadas o el contratista deberá acceder a una plataforma del Banco?	EL CONTRATISTA debe disponer de un sistema que le permita acceder a las llamadas susceptibles de evaluación y le permita realizar la escucha y calificación de estas.
85	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Quién seleccionará las llamadas a evaluar: el Banco o el contratista?	El CONTRATISTA seleccionará la muestra a monitorear, de las bases compartidas por el contact center del BANCO, realizará la escucha de llamadas y las evaluará de acuerdo con los criterios de precisión definidos para cada proceso
86	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Además del TMO mínimo definido, ¿existen otros criterios para considerar una llamada válida o inválida?	los procesos (skill) indicados por el Banco
87	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco ya cuenta con definición de errores críticos, mayores y menores, o espera que el contratista la proponga/ajuste?	Como una propuesta elaborada por el contratista, alineada con la norma COPC, para su revisión, validación y concertación conjunta con el equipo de Calidad del Contact Center, el contratista y el equipo CX BAC.
88	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Se requieren alertas inmediatas sobre errores críticos o únicamente reporte posterior en informes?	El CONTRATISTA deberá generar alertas oportunas para facilitar la toma de decisiones y promover la mejora continua cuando identifique un caso crítico. Para efectos del estudio, se considerará caso crítico cualquier situación que comprometa la seguridad del cliente, el cumplimiento normativo o la veracidad de la información, y que requiera atención inmediata.
89	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS	Preguntas técnicas			**PREGUNTAS SOBRE VISUALIZADOR / POWER BI** ¿El Banco espera que los tableros sean desarrollados y entregados específicamente en Power BI, o está abierto a una solución alternativa de visualización tipo dashboard web?	Se requiere específicamente que el desarrollo y la entrega se realice en Power BI.
90	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Nota de entendimiento: En caso de que el Banco requiera Power BI, entendemos que el alcance del contratista estaría orientado a la construcción y entrega del archivo .PBIX con modelo, cálculos, visualizaciones, bases procesadas y documentación. La publicación, administración, licenciamiento, usuarios, permisos, actualización dinámica, gobierno de datos y soporte en Power BI Service quedarían a cargo del Banco dentro de su propio ambiente Microsoft. Agradecemos confirmar si este entendimiento es correcto.	Si, recibiremos los archivos .PBIX, es importante aclarar, que la data que alimenta el BI se debe entregar al Banco en formato compatible con el BI: ej CSV, XLSX de manera que esta quede como propiedad del Banco.
91	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				En caso de requerir Power BI, ¿el Banco acepta que el entregable del contratista sea el archivo .PBIX con el modelo, cálculos, visualizaciones, bases procesadas y documentación correspondiente?	Si, recibiremos los archivos .PBIX, es importante aclarar, que la data que alimenta el BI se debe entregar al Banco en formato compatible con el BI: ej CSV, XLSX de manera que esta quede como propiedad del Banco.
92	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Agradecemos confirmar si, para el caso de Power BI, la publicación del tablero en Power BI Service, administración del workspace, licenciamiento, usuarios, permisos, accesos, actualización dinámica, gateway, gobierno de datos y soporte posterior quedarán bajo responsabilidad del Banco, dentro de su propio tenant/licenciamiento Microsoft.	Sí, se confirma que todas las actividades indicadas de Power BI estarán a cargo del Banco, dentro de su propio tenant y licenciamiento Microsoft.
93	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco espera un tablero independiente por cada componente del proyecto o un único tablero general con módulos para Cliente Externo, Cliente Interno, Cliente Incógnito/Mystery y Monitoreo de Calidad Call Center?	Se requieren tableros independientes
94	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Con qué frecuencia espera el Banco consultar o recibir resultados en los tableros: durante el trabajo de campo, al cierre de cada medición, mensual, trimestral, semestral o anual?	Los tableros deberán ser actualizados en función de los cierres de cada medición, de acuerdo con su periodicidad, garantizando en todo momento la disponibilidad para su consulta por parte de los usuarios autorizados.
95	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El tablero debe permitir visualizar resultados históricos y comparativos entre olas, años y mediciones?	Si
96	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿Qué niveles de visualización y segmentación deben quedar diseñados en el tablero? Por ejemplo: regional, zona, oficina, vicepresidencia, dependencia, rol, tipo de cliente, banca, segmento, momento del journey/interacción u otros.	Si, deben incluir las visualizaciones que generen valor y que integre toda la data recopilada del cliente.
97	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El Banco entregará una plantilla, mockup, guía visual o tablero de referencia que deba tomarse como base para el diseño?	Se espera que la propuesta sea entregada por el contratista
98	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				¿El dashboard debe conectarse directamente a fuentes o sistemas del Banco, o trabajará únicamente con bases finales entregadas/procesadas por el contratista?	Debe trabajar con las bases finales entregadas / procesadas por el contratista
99	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				La documentación solicitada —manual del dashboard, arquitectura del modelo, diccionario de datos y documentación del proceso— ¿aplica para todos los tableros/componentes o únicamente para algunos de ellos?	Aplica para cada tablero que se construya
100	IPSOS NAPOLEÓN FRANCO & CIA SAS				Para el componente de Cliente Incógnito/Mystery, agradecemos confirmar si la visualización debe estructurarse únicamente por regional, zona, tipo de oficina, banca, rol y momento del mapa de interacciones, o si existen variables adicionales que deban incluirse.	La variable de atributos debe incluirse, así como, aquellas que generen valor y que estén evaluadas dentro del estudio
1	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	13	1.9	¿Amablemente solicito la siguiente aclaración según la nota 3, en el segundo año el contrato se ajustara según el IPC del año?	Si, los valores unitarios de cada artículo tendrán un incremento anual, el cual se reajustará con base en la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) correspondiente al año inmediatamente anterior. Esto a partir del año 2 del contrato

2	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	30	2.2.2	¿Para poder certificar que tenemos contratos con entidades financieras con más de 200 sucursales, se pueden con contratos vigentes a la fecha de cierre del proceso?	De acuerdo con los TRF si es posible, contratos con fecha de inicio entre el 01 de enero de 2020 y la fecha de cierre del presente proceso.
3	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	30	2.2.2	¿Si dentro de la certificación no dice el número de oficinas, se puede agregar una lista de sucursales según lo publicado por la entidad financiera?	Si es posible, adjuntar el listado.
4	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	35	3.1.1.2	¿Amablemente solicito la siguiente aclaración para el número 4, el segmentos de otras entidades financieras se debe realizar encuestas por interceptación?	Para los clientes del segmento agropecuario de otras entidades financieras, el CONTRATISTA determinará la metodología de recolección de la data. Si este cuenta con contactos telefónicos se pueden hacer por este medio, de lo contrario por interceptación.
5	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	35	3.1.1.2	¿Amablemente solicitamos la siguiente aclaración para el año 1, por calendario no se realizaría la primera medición en el primer semestre y solo se llevara a cabo la segunda medición?	Se llevará a cabo la medición en una sola ola, es decir el 100% de la muestra en el segundo semestre.
6	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	35	3.1.1.2	¿Amablemente solicito si el estudio del año 1 se realiza en un solo semestre ampliar el tiempo del campo a 30 días, para tener el tiempo suficiente para el levantamiento de campo?	El plazo para la ejecución de las encuestas es de 30 días por anualidad, dado que en el año 1 la medición se hará en una sola oleada, el plazo para la ejecución del campo es de 30 días hábiles
7	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	35	3.1.1.2	¿Amablemente solicito la siguiente aclaración en el numeral 1, dice que la muestra es 5.700 y más adelante dice que la muestra es 5.375 solicitamos cual es la muestra a tener en cuenta?	La muestra anual es de 5700, total por la vigencia del contrato 17.100, se ajusta mediante documento modificatorio
8	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	38	3.1.1.3.1.5	¿Amablemente solicito la siguiente aclaración en el número 1, dice que la muestra es 5.700 y más adelante dice que la muestra es 5.375 solicitamos cual es la muestra a tener en cuenta?	La muestra anual es de 5700, total por la vigencia del contrato 17.100
9	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	41	3.1.1.7	¿Solicitamos ampliar el plazo para corregir errores detectados por el banco de 24 horas a 72 horas para poder tener el tiempo de realizar los ajustes solicitados?	Se mantiene en 24 horas hábiles, es preciso anotar que en Colombia, 24 horas hábiles equivalen a tres días laborales completos. Esto se debe a que una jornada hábil estándar se contabiliza en bloques de 8 horas. Para calcularlas, se descuentan los fines de semana (domingos y a menudo sábados) y los días festivos. Por lo tanto el Contratista contaría con 3 días laborales para hacer dicho ajuste.
10	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	44	3.1.2.2	¿Solicitamos ampliar en tiempo del número 4, ya que se debe realizar un proceso de elazar la base de datos con el cuestionario de acuerdocon la matriz?	No es claro, de realizarse un ajuste en tiempos debería ser al punto 3 que es la parte preparatoria del instrumento de medición, el enlace de la base de datos con el cuestionario se da es en esa actividad
11	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	44	3.1.2.2	¿Solicitamos confirmar si las presentaciones de los resultados se deben realizar desde la herramienta Power Bi, según el numeral 5?	Para las sesiones de presentación de resultados se deben realizar informes tipo presentación para cada vicepresidencia y la presidencia, el insumo para su elaboración puede ser tomado de del Power BI
12	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	46	3.1.2.5	¿Amablemente solicitamos para el número 2, se debe tener en cuenta la exepción de las regionales VP agropecuaria?	SI, se debe tener en cuenta la excepción de la vicepresidencia Agropecuaria, se ajusta mediante documento modificatorio agregando al item 2 " excepto para la vicepresidencia Agropecuaria - Regionales Comerciales"
13	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	47	3.1.2.5.1	¿Solicitamos si en el numeral 3, la matriz de relacionamiento entre áreas la suministra el Banco?	El CONTRATISTA en acompañamiento con el BANCO, realizará el levantamiento e identificación de la matriz de relacionamiento entre áreas.
14	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	50	3.2.1.10	¿Solicitamos la siguiente aclaración los informes que solicitan en este número se deben presentar en la herramienta Power Bi o de que manera se deben presentar?	Para las sesiones de presentación de resultados se deben realizar informes tipo presentación para cada vicepresidencia y la presidencia, el insumo para su elaboración puede ser tomado de del Power BI
15	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	56	3.1.3.9	¿Solicitamos en este número nos hablan de realizar un comparativo con la competencia, esto no se puede realizar, ya que el estudio solo mide al banco y no a la competencia, según los terminos del proceso?	De acuerdo, no tiene un comparativo con la competencia, solo mide a las oficinas del Banco Agrario, es válido recomendar buenas prácticas de mercado pero no como un estudio Bench, se ajusta mediante documento modificatorio eliminando: comparativo de competencia
16	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	56	3.1.3.9	¿Si el banco detecta algún error o se debe volver a realizar la visita en campo, solicitamos ampliar de 24 horas a 72 horas para poder cumplir con lo que solicitan?	Se ajusta mediante documento modificario a 32 horas hábiles, es preciso anotar que en Colombia, 24 horas hábiles equivalen a tres días laborales completos. Esto se debe a que una jornada hábil estándar se contabiliza en bloques de 8 horas. Para calcularlas, se descuentan los fines de semana (domingos y a menudo sábados) y los días festivos. Por lo tanto el Contratista contaría con 4 días laborales para hacer dicho ajuste.
17	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	56	3.1.3.10	¿Solicitamos se nos aclare si los informes finales se deben realizar en la herramienta Power Bi o como se debe presentar estos informes?	Los informes finales se deben realizar tipo presentación en formato PPT, no obstante, el insumo para su elaboración puede ser tomado de del Power BI
18	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	57	3.1.3.10	¿Solicitamos en el número 2 resultados, cuando solicitan listado de directores o asesores, no todos los los colaboradores se presentan con nombre completo, se puede suministrar el ranking por oficina?	Si, es posible suministrar ranking por oficina.
19	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	58	3.1.4.2	¿Solicitamos se nos aclare si el procesamiento en mensual y no por año consolidado?	Actualmente, el procesamiento se realiza de manera mensual, permitiendo la visualización del acumulado anual. No obstante, previo acuerdo entre las partes, podrá definirse una periodicidad diferente (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual), dentro de la anualidad correspondiente y hasta por los tres (3) años de vigencia del contrato.
20	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	58	3.1.4.2	¿Solicitamos se amplie en tiempo del numeral 4 monitoreo de la muestra, a 15 o 20 días, para teenr el tiempo suficiente y tener una periodicidad definida?	Se amplia mediante documento modificatorio a 15 días hábiles, item 4
21	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	60	3.1.4.4	¿Solicitamos nos aclaren si la muestra para este producto es de 4.800 o es de 6.700 según los términos de condiciones?	6.700 año, total por los tres años del contrato 20.100
22	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	61	3.1.4.6.1	¿Solicitamos en el número 4 análisis y comparación de los resultados, se puede presentar en Power Bi?	SI, se puede presentar en el BI
23	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	62	3.1.4.7.1	¿Según el número 3 el registro de asistencia, cómo se debe entregar este registro de asistencia?	Se puede entregar junto con remisión del informe de cada período definido, podrá efectuarse mediante acta, registro de asistencia de la sesión (pantallazo) o listado en archivo Excel.
24	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	25	2.1.6.1	¿Amablemente solicitamos ampliar la fecha de vigencia de los contratos, desde los ultimos 10 años anteriores desde el cierre del proceso, desde el 2016?	Se amplia mediante documento modificatorio, en el item de criterio ajustanto fecha de inicio a 2016
25	YANHAAS S.A.	Términos de Referencia	58	3.1.4.2	¿Amablemente solicitamos que nos informen la periodicidad de los monitoreos para poder tener claro que personal se necesita y poder realizar un mejor costeo?	Actualmente, el procesamiento se realiza de manera mensual, No obstante, previo acuerdo entre las partes, podrá definirse una periodicidad diferente (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual), dentro de la anualidad correspondiente y hasta por los tres (3) años de vigencia del contrato.