

FIDUPREVISORA S.A., EN CALIDAD DE VOCERA Y ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG

DOCUMENTO DE RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS INTERESADOS

INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS No. ICSA-002-2026 – BPO Y CONTACT CENTER

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

Proceso	Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026 – BPO y Contact Center
Objeto	Contratar la prestación de servicios integrales de gestión operativa especializada BPO y Contact Center para el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.
Modalidad de selección	Contratación de servicios administrativos – numeral 4.1.3.2 del Manual de Contratación del FOMAG, versión 2 (Consejo Directivo, sesión ordinaria No. 10 del 25 de abril de 2024)
Régimen jurídico	Derecho privado. Ley 91 de 1989; artículos 1226 y ss. del Código de Comercio; artículo 13 de la Ley 1150 de 2007; artículo 93 de la Ley 1474 de 2011
Plazo de ejecución	Seis (6) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio. (véase Aclaración conforme a la modificación incorporada mediante la Adenda del proceso)
Presupuesto oficial	QUINCE MIL TRESCIENTOS CATORCE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTIOCHO PESOS M/CTE. (\$15.314.799.128), incluido IVA y todos los costos directos e indirectos, impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar. (véase Aclaración conforme a la modificación incorporada mediante la Adenda del proceso)
Disponibilidad presupuestal	Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 19125 del 17 de junio de 2026, por valor de QUINCE MIL TRESCIENTOS DIECISIETE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE. (\$15.317.268.490).
Interesados que formularon observaciones	COMWARE S.A.; INNOVA TECH IT S.A.S.; RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S.; GRUPO ASD S.A.S.; CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. – GROUP COS.
Fecha de expedición	Bogotá D.C., 30 de julio de 2026

Oficina de salud

Camera 15 #100-83, Bogotá D.C.

Oficina de pensiones y sesantías

Calle 72 No.10-03, Bogotá D.C.

Teléfono de servicio al cliente en Bogotá: (601) 919042205

Línea de Atención Nacional: 01-8800 180510

Líneas de Salud: (01800) 016-0500 - (601) 9169223

Horarios de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

- Al publicarse la invitación definitiva y las aclaraciones al borde de la medianoche de hoy, 30 de julio de 2026, los proponentes pierden dos (2) días hábiles vitales de análisis técnico-económico. El cronograma actual de la Adenda No. 02 exige radicar ofertas a partir de mañana, 31 de julio de 2026, manteniendo inamovible el cierre el 5 de agosto de 2026 a las 5:00 PM. Esto significa que el plazo de los oferentes se comprimió severamente, mientras que el de la entidad se expandió.
- Estructurar una oferta con el alcance de este proceso implica dimensionar plataformas tecnológicas de misión crítica, canales integrados (omnicanalidad), asegurar el cumplimiento de estrictos Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) y proyectar costos laborales especializados, cambios en las condiciones de la expedición de garantía de seriedad, entre otros elementos objeto de análisis. Resulta operativa y jurídicamente inviable, además de técnicamente riesgoso, formular una propuesta seria, competitiva y vinculante en estas condiciones de extrema premura.
- El principio de selección objetiva se materializa cuando los posibles oferentes cuentan con un tiempo razonable para estructurar cotizaciones óptimas. Mantener inalterable el plazo de cierre del 5 de agosto de 2026 perjudica directamente la calidad de las propuestas que recibirá el Fondo. Asimismo, limita la participación de oferentes idóneos ante los riesgos asociados por la falta de tiempo para procesar los cambios.

Si bien la extensión del plazo para responder observaciones y expedir adendas refleja la voluntad de la entidad de atender de fondo la totalidad de las consultas recibidas —lo cual beneficia el análisis del proyecto—, no se puede desconocer el desbalance temporal que introduce la Adenda No. 02. Con el fin de mitigar este impacto, solicitamos formalmente **prorrogar por el término de mínimo dos (2) días hábiles el plazo de 'Presentación de las Cotizaciones de los interesados'**. De este modo, se garantizará un tiempo mínimo prudencial para que los interesados en ofertar procesen con rigurosidad técnica las respuestas a las 161 observaciones emitidas por el comité evaluador."

RESPUESTA A LA OBSERVACIÓN 1, 2 y 3.

En atención a sus observaciones en relación con la posibilidad de modificar el cronograma del proceso establecido mediante las adendas 1 y 2 se le informa que la entidad no accede a su solicitud dado que es una necesidad imperiosa del servicio contar con el proveedor que realizará dicha actividad para la garantía del derecho a la salud de los beneficiarios del FOMAG.

Se aclara al interesado que según el cronograma vigente a la fecha producto de la adenda 2 del proceso, el proponente tiene hasta 6 días calendario posterior a las respuestas a las observaciones para remitir su oferta, tiempo que garantiza la posibilidad de remitir su ofrecimiento a la entidad sin vulnerar ningún tipo de disposición normativa o principio en relación con la actividad contractual.

En este sentido, de conformidad con la adenda No. 2 del 29 de julio de 2026 el plazo máximo para la presentación de la oferta es el 05 de agosto de 2026 en la hora expresada en el mencionado documento.

En consecuencia, la entidad no acoge su solicitud de modificar el cierre al 06 de agosto y se mantiene el plazo inicialmente previsto con la publicación del proceso y como se encuentra establecido en la adenda No. 2.

II. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR GRUPO COS

Radicación	Correo electrónico del 29 de julio de 2026, 12:26 p.m., dirigido a convocatoriasfomag@fomag.gov.co
Remitente	ERICA MARIA GUEVARA VALDERRAMA

OBSERVACION 1

Respetuosamente, solicitamos se reconsidere la fecha establecida para la presentación de las ofertas. Observamos que el plazo para la publicación de las respuestas a las observaciones fue ampliado del 28 al 29 de julio; sin embargo, la fecha de presentación de las ofertas fue adelantada del 5 al 3 de agosto, reduciendo el tiempo inicialmente previsto para analizar las aclaraciones emitidas, realizar los ajustes correspondientes y consolidar la propuesta.

Ministerio de salud

Oficina de pensiones y sesantías

Calle 72 No.10-03, Bogotá D.C.

Teléfono de servicio al cliente en Bogotá: (601) 919042205

Línea de Atención Nacional: 01 8000 180510

Líneas de Salud: (01800) 016-0500 - (601) 9169223

Horarios de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Adicionalmente, es importante considerar que las respuestas y adendas emitidas dentro del proceso deben ser compartidas con la compañía aseguradora para la revisión y, de ser necesario, la actualización de la garantía de seriedad de la oferta, trámite que requiere tiempos de gestión adicionales y depende de un tercero.

En ese sentido, agradecemos considerar la ampliación de la fecha de presentación de las ofertas hasta el *6 de agosto* o, en su defecto, mantener la fecha inicialmente establecida en el cronograma original, correspondiente al *5 de agosto*. Consideramos que este ajuste permitiría conservar un plazo razonable para incorporar adecuadamente las aclaraciones emitidas, culminar los trámites asociados a la póliza y presentar una propuesta sólida y ajustada a los requerimientos del proceso.

RESPUESTA A LA OBSERVACIÓN 1.

En atención a sus observaciones en relación con la posibilidad de modificar el cronograma del proceso establecido mediante las adendas 1 y 2 se le informa que la entidad no accede a su solicitud dado que es una necesidad imperiosa del servicio contar con el proveedor que realizará dicha actividad para la garantía del derecho a la salud de los beneficiarios del FOMAG. En consecuencia la entidad no acoge su solicitud y el cronograma del proceso se mantiene como se ha establecido mediante sus adendas.

Se aclara al interesado que según el cronograma vigente a la fecha producto de la adenda 2 del proceso, el proponente tiene hasta 6 días calendario posterior a las respuestas a las observaciones para remitir su oferta, tiempo que garantiza la posibilidad de remitir su ofrecimiento a la entidad sin vulnerar ningún tipo de disposición normativa o principio en relación con la actividad contractual.

En este sentido, de conformidad con la adenda No. 2 del 29 de julio de 2026 el plazo máximo para la presentación de la oferta es el 05 de agosto de 2026 en la hora expresada en el mencionado documento.

En consecuencia, la entidad no acoge su solicitud de modificar el cierre al 06 de agosto y se mantiene el plazo inicialmente previsto con la publicación del proceso y como se encuentra establecido en la adenda No. 2.

III. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR RST ASOCIADOS PROJECT SAS

Radicación	Correo electrónico del 30 de julio de 2026, 9:57 a.m., dirigido a convocatoriasfomag@fomag.gov.co
Remitente	SERGIO ENRIQUE RIAÑO BARRERA

OBSERVACION 1:

Respetuosamente manifestamos que el tiempo disponible para preparar las ofertas frente a las fechas en las que la entidad tiene programado dar respuesta a las observaciones, incrementa el riesgo de que persistan inconsistencias o vacíos en los documentos del proceso que normalmente serían identificados y puestos en conocimiento de la Entidad mediante observaciones oportunas, privando al proceso de un mecanismo natural de depuración y fortalecimiento de las reglas de selección.

Lo anterior puede traducirse en consecuencias desfavorables para la propia Entidad, entre ellas una disminución del número de oferentes, la presentación de ofertas deficientemente estructuradas, un incremento de controversias durante la etapa de evaluación e, incluso, la eventual declaratoria de desierto del proceso por ausencia de propuestas hábiles o por circunstancias derivadas de una estructuración insuficiente del procedimiento.

Debe recordarse que el principio de planeación no solamente impone a la Entidad la obligación de estructurar adecuadamente el proceso contractual, sino también la de propiciar condiciones que permitan a los interesados elaborar ofertas completas, responsables y comparables, en beneficio de la selección objetiva y de la eficiente administración de los recursos públicos.

En consecuencia, respetuosamente solicitamos establecer un plazo razonable que permita una adecuada preparación de las ofertas, garantizando la participación efectiva de los interesados, fortaleciendo la competencia y disminuyendo los riesgos jurídicos y contractuales asociados a una estructuración precipitada del proceso.

RESPUESTA OBSERVACION 1

En atención a sus observaciones en relación con la posibilidad de modificar el cronograma del proceso establecido mediante las adendas 1 y 2 se le informa que la entidad no accede a su solicitud dado que es una

necesidad imperiosa del servicio contar con el proveedor que realizará dicha actividad para la garantía del derecho a la salud de los beneficiarios del FOMAG. En consecuencia la entidad no acoge su solicitud y el cronograma del proceso se mantiene como se ha establecido mediante sus adendas.

Se aclara al interesado que según el cronograma vigente a la fecha producto de la adenda 2 del proceso, el proponente tiene hasta 6 días calendario posterior a las respuestas a las observaciones para remitir su oferta, tiempo que garantiza la posibilidad de remitir su ofrecimiento a la entidad sin vulnerar ningún tipo de disposición normativa o principio en relación con la actividad contractual.

En este sentido, de conformidad con la adenda No. 2 del 29 de julio de 2026 el plazo máximo para la presentación de la oferta es el 05 de agosto de 2026 en la hora expresada en el mencionado documento.

En consecuencia, la entidad no acoge su solicitud de modificar el cierre al 06 de agosto y se mantiene el plazo inicialmente previsto con la publicación del proceso y como se encuentra establecido en la adenda No. 2.

Cordialmente,



LEONARDO CARRILLO TORRES
EQUIPO EVALUADOR – COMPONENTE JURÍDICO
Subdirección de Trámites Precontractuales

Oficina de salud

Camera 15 #100-83, Bogotá D.C.

Oficina de pensiones y sesantías

Calle 72 No.10-03, Bogotá D.C.

Teléfono de servicio al cliente en Bogotá: (601) 919042205

Línea de Atención Nacional: 01 8000 180510

Líneas de Salud: (01800) 016-0500 - (601) 9169223

Horarios de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.