

Fecha Recepción: Jueves 6 de febrero	Empresa que envía: Proponente 1
<p>De acuerdo con las condiciones de la invitación, nos permitimos dar respuesta a su pregunta:</p> <p><i>La proponente persona jurídica colombiana, podrá demostrar la experiencia mínima acreditando su experiencia mediante la certificación de contratos celebrados y ejecutados en países diferentes a Colombia, siempre y cuando, las certificaciones o los contratos cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 1.16.1. Idioma y 3.4 Condiciones habilitantes técnicas y de experiencia del proponente, de los términos de la invitación.”</i></p>	

Fecha Recepción: Martes 11 de febrero	Empresa que envía: Proponente 2
<p>De acuerdo con las condiciones de la invitación, nos permitimos dar respuesta a su pregunta:</p> <p>1. Incentivos: En caso de necesitar incentivos para que las personas se vean incentivadas a responder a las encuestas, Corferias podría considerar algún involucramiento, por ejemplo, ¿con los almuerzos o cafés disponibles en el servicio de alimentación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teniendo en cuenta el Anexo 3. Brief de Satisfacción, Numeral Especificaciones técnicas adicionales ítem numero 3 se estipula que: <i>“No se debe contemplar la utilización de incentivos para lograr la encuesta”</i> <p>2. Registro previo: ¿Tenemos forma de tener los números telefónicos de los visitantes y expositores de tal manera que podamos manejar las encuestas a través de Whatsapp (respetando los principios de confidencialidad)? ¿Si no sucede actualmente, es posible requerir el número de teléfono de quien compra la boleta para asegurar la compra y contar con los teléfonos de todos los expositores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siguiendo los lineamientos del Anexo 3. Brief de Satisfacción, Numeral 2.3 ítem Expositores: se establece que la <i>“Base de datos entregada por Corferias con la información de los contactos, depende del cierre comercial de cada una de las ferias.”</i> Y para Visitantes especializados se podrá entregar la información de contacto de aquellos que lo relacionen en el formulario de registro. <p>3.Cuál de los medios listados es el más popular para contactar a los expositores de lado de Corferias? ¿Teléfono? ¿Email?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualmente el canal con el expositor es el presencial, y como se puede evidenciar en la invitación privada, Numeral 2.2 Alcance del Objeto: <i>“El proponente deberá presentar una propuesta que contemple todas las actividades necesarias para la implementación del programa de voz del cliente- estudios de satisfacción, bajo una metodología que abarque la realización de estudios de <u>manera presencial</u> y virtual, en los diferentes recintos feriales donde opera CORFERIAS (Bogotá, Barranquilla y otras</i> 	

ciudades del país).” De tal manera que se contempla poder ampliar a canal digital, el cual estará sujeto a la propuesta que se elabore en conformidad con el alcance del objeto.

4. Cada feria tiene una app diferente que debe ser instalada para acceder a la agenda u otros aspectos? ¿algunas tienen y otras no? hay algún canal unificado que se pueda aprovechar digitalmente?

- Actualmente Corferias no cuenta con apps por cada feria.

5. Tenemos las fechas de cada feria en el brief, pero todas corresponden a días hábiles de la feria? si no, se podría tener una estimación para saber qué tan parecidas o diferentes son en duración entre ellas?

- En el **Anexo 3. Brief de Satisfacción, ítem Listado de Ferias 2025**: “se relaciona el calendario proyectado de las ferias y eventos de 2025. Este calendario puede variar presentando cambios en fechas de ejecución o cambios debido a cancelación, aplazamiento o inclusión de nuevos eventos”, por lo que pueden consultar los días en los que se ejecutará la feria.

6. Si necesitáramos ubicar a lo largo del recinto algunos dispositivos pequeños para hacer llegar a través de bluetooth encuestas a los visitantes- distancia de alrededor de 70m de contacto- sería posible para ustedes? El tamaño es aprox 30x30x30 cms.

- De acuerdo con el **2.2 Alcance del Objeto** el proponente debe contemplar las herramientas, su implementación (...), entre otras. De acuerdo con la propuesta seleccionada, desde Corferias se coordinarán los espacios y condiciones para el buen funcionamiento de los elementos.

Fecha Recepción: Martes 11 de febrero

Empresa que envía: Proponente 3

De acuerdo con las condiciones de la invitación, nos permitimos dar respuesta a su pregunta:

1. ¿Amablemente solicitamos ampliar la experiencia habilitante en contratos en los últimos 6 años?

- No Aplica, Se procederá conforme a los términos / No procede el ajuste, se aplicarán los términos existentes

2. ¿Amablemente solicitamos para la experiencia en las certificaciones no en todas está el nivel de confianza y el error muestral, se puede presentar la certificación con el anexo técnico del estudio?

Mediante adenda se modifica el numeral **3.4 Condiciones habilitantes técnicas y de experiencia del proponente**, suprimiendo de los requisitos de las certificaciones de experiencia, el nivel de confianza y el margen de error

3. ¿Amablemente solicitamos ampliar la experiencia adicional en contratos en los últimos 6 años?

- No Aplica, Se procederá conforme a los términos / No procede el ajuste, se aplicarán los términos existentes

4. ¿Amablemente solicitamos se amplié la experiencia en estudios de percepción?

- No Aplica, Se procederá conforme a los términos / No procede el ajuste, se aplicarán los términos existentes

5. ¿Amablemente solicitamos para el equipo de trabajo el proponente propone el equipo que crea que es necesario para realizar el estudio?

- Frente al equipo de trabajo este se debe presentar según lo previsto en el **Anexo 9. Propuesta Técnica, Item 2 Metodología** donde *“debe realizarse una presentación de la metodología que propone implementar para el Programa de Voz del cliente, con los siguientes mínimos requeridos:*
 - *i) Cronograma de actividades*
 - *ii) Evaluación del contexto actual y propuesta de transición*
 - *iii) Método(s) de recolección propuestos para cumplir con la calidad de la información*
 - *iv) Descripción de informes a presentar*
 - *v) Equipo de trabajo*
 - *vi) Descripción del control de calidad cuantitativo y cualitativo*
 - *vii) Presentación de resultados que apunten al logro del objetivo general”*

Fecha Recepción: Martes 11 de febrero	Empresa que envía: Proponente 4
<p>1.18 ¿La firma de representante legal de estos documentos puede ser digital?</p> <ul style="list-style-type: none">• Si, es válida la firma digital <p>1.18.4 Contamos con el documento equivalente para Perú, la empresa no está domiciliada en Colombia, ¿Este documento sería valido? SUNARP</p> <ul style="list-style-type: none">• Teniendo en cuenta el Numeral 1.18.4 se establece que: <i>“En caso de las sociedades extranjeras que hagan parte de un Consorcio o Unión Temporal, <u>deberán remitir documento equivalente expedido por la entidad competente en su jurisdicción de origen con la vigencia indicada anteriormente, en el que conste su existencia, objeto y vigencia, así como el nombre del representante legal o de las personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente</u>”, lo que faculta estas certificaciones.</i> <p>1.18.5 Contamos con el documento equivalente para Perú, la empresa no está domiciliada en Colombia, ¿Este documento sería valido?. RUC</p>	

1.18.1. Teniendo en cuenta el **Numeral 1.18.5** se establece que: *“Para las sociedades extranjeras que hagan parte de un Consorcio o Unión Temporal, deberán remitir el documento equivalente expedido por la entidad competente en su jurisdicción de origen.”* lo que faculta estas certificaciones.

1.18.8 Para esta hoja de vida de la empresa ¿Se tiene un formato establecido o que datos se requieren? Teniendo en cuenta que puede ser el brochure de servicios.

- Para la presente invitación no se relaciona un formato específico para la presentación de empresa. Las empresas podrán presentar un brochure, portafolio de servicios, o documento donde se pueda evidenciar la trayectoria de la compañía, su misión, visión, organigrama y demás aspectos que consideren importante para dar a conocer sobre la empresa.

1.18.9 ¿Se tiene algún tope máximo para la oferta? De ser así, ¿Cual es este tope?

- Para efectos de la presentación de la propuesta frente al valor del eventual contrato se establece que esta como indica el **numeral 5.5 Valor del contrato y remuneración** *“El valor del contrato es de cuantía indeterminada pero determinable. El valor del futuro contrato se determinará con base en los servicios efectivamente prestados por el futuro contratista, conforme a las tarifas de la propuesta seleccionada, el cual incluirá el valor del Impuesto a las Ventas a que haya lugar.”*

La propuesta económica relacionada como se indica en el **numeral 1.18.9** *“se debe presentar de acuerdo con la estructura del Anexo 2 (debe incluir todos los costos directos/indirectos en que se incurra), desagregando: valor neto, porcentaje y valor del IVA (si aplica), descuentos ofrecidos si aplica), discriminando el valor, así como los costos fijos y variables de la misma”.*

1.18.11 ¿Esta garantía de la propuesta es requisito obligatorio para la presentación de la propuesta? Lo anterior teniendo en cuenta que somos una compañía extranjera no domiciliada en Colombia.

- Si, la garantía de seriedad de la oferta es de obligatorio cumplimiento. Es importante tener en cuenta que, de conformidad con lo establecido en el numeral **3.2 Condiciones Generales** de los términos, las sociedades extranjeras podrán participar en la invitación únicamente a través de consorcio o unión temporal, de máximo 2 integrantes, en donde uno de ellos debe ser una persona jurídica colombiana. Así mismo, el **numeral 1.18.11** indica que: *“El Proponente garantizará la seriedad de su oferta, mediante una póliza expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, a favor de la CORPORACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES S.A. USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA BENEFICIO E INTERÉS COLECTIVO, con NIT: 860.002.464-3 y CORFERIAS INVERSIONES S.A.S., con NIT: 900.525.906-6, por un valor equivalente a CINCUENTA (50) Salarios mínimos legales mensuales vigentes y con vigencia de noventa (90) días contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta, incluidas las prórrogas de los plazos que llegaren a presentarse, Cuando la oferta la presente un Consorcio o Unión Temporal, la garantía debe ser tomada a nombre del Consorcio o Unión Temporal y sus integrantes.”*

1.30 Al ser empresa no domiciliada en el país, ¿Corferias nos practica algún tipo de retención? De ser así que valor sería y este valor se excluiría de la oferta. Es decir, ¿Lo debemos sumar al valor o en su defecto lo asume Corferias? Lo ideal es que a la compañía CX LATAM le ingrese el dinero completo del contrato.

- Desde Corferias realizamos la **RETENCIÓN POR PAGOS AL EXTERIOR 20% y RETENCIÓN DE ICA 8.66/1000 (Siempre y cuando el servicio sea prestado en la ciudad)** Estos impuestos son descontados del valor de la factura del proveedor

2.4.8 Podrían indicarnos ¿Como se requiere este sustento?, ¿Existe algún formato que nos puedan facilitar?

- No, no tenemos ningún formato, ya es a discreción del proponente que como se indica en el **numeral 2.4.8** *“El proponente deberá presentar ejemplos de la metodología de análisis (estadístico incluyendo análisis multivariado y con correlaciones, prueba de diferencia estadística; y de la interpretación de estos), diseño de informes y visualización de una plataforma y/o dashboard de consulta que permita el reporte diario con la información de cada estudio, y a más tardar a las 10 A.M del día siguiente de iniciada la toma de información.*

2.5 Nuestra plataforma CX Software habilita para consulta y descarga informes automáticos en tiempo real. Teniendo en cuenta lo anterior, ¿Aun se requiere que se envíen estos informes vía correo en las horas indicadas?, ¿Se tiene algún formato establecido para la visualización o presentación de estos reportes?

- Si, se requiere como formalidad el envío de dichos informes como se indica en el **numeral 2.5** *“Entregar el informe flash (o cuadro resumen) con plazo de hasta las 10 a.m. del siguiente día hábil después de finalizada la feria y/o evento, enviado por correo electrónico en el idioma indicado en el brief. Entregar el informe final de los estudios de satisfacción / voz del cliente completo por cada feria realizada y en un tiempo no mayor a un (1) mes, a través de correo electrónico según el idioma indicado en el brief”* entre otros informes allí enumerados manteniendo como se indica en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción** los indicadores del cuadro resumen mencionados.
En cuanto a los formatos para la presentación de estos reportes si hay un formato establecido, pero se puede proponer uno diferente siempre y cuando se mantengan los indicadores establecidos en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción**.

3.3 En cuanto a certificados y dictaminados al ser empresa no domiciliada en Colombia, ¿Bastaría con tener la firma del contador general (Perú) y de nuestro representante legal?

- Nos permitimos informar que de acuerdo con el tipo de sociedad que el proponente sea en Perú deberá incluir en los estados financieros la firma de la de la auditoría externa que avale sus estados financieros, pues se debe cumplir con las indicaciones dadas en el **numeral 3.3** de dicha invitación y las notas a las que haya lugar en donde se indica que *“Los Proponentes deben presentar con la propuesta los estados financieros de propósito general o*

particular que permitan la fácil consulta o determinación de las variables para tener en cuenta. Sólo se considerarán estados financieros los certificados o dictaminados (si a ello hay lugar), con corte a 31 de diciembre de 2023 conforme a las normas contables legalmente aceptadas en Colombia....NOTA 4:La sociedad extranjera que haga parte de un Consorcio o Unión Temporal, deberá presentar los estados financieros del año inmediatamente anterior con corte a 31 de diciembre, debidamente auditados, que permitan hacer la conversión de moneda extranjera a local. En caso que por la normatividad aplicable en su país de origen los estados financieros no hayan sido auditados al momento de cierre de la invitación, las sociedades extranjeras pueden presentar los estos financieros suscritos por el representante legal junto con un pre informe de auditoría en el cual el auditor o revisor fiscal certifique que (i) la información financiera presentada es entregada al auditor o revisor fiscal para cumplir su función de auditoría, y (ii) la sociedad de forma regular ha adoptado normas y principios de contabilidad generalmente aceptados para preparar su información y estados financieros”

3.4 En cuanto a las certificaciones habilitantes, ¿Se tiene algún formato establecido?, En el momento manejamos cartas de recomendación emitidas por nuestros clientes que no contienen toda la información que nos están indicando en la presentación, podríamos tener los contratos con dichos clientes o las facturas emitidas.
¿El contrato también debe contener porcentajes de confiabilidad?

No, no hay un formato establecido, en cuanto a las certificaciones, estas deben cumplir con lo establecido en el **número 3.4 Condiciones habilitantes técnicas y de experiencia del proponente** detalladas en la **Adenda 1** donde se especifica que *“El proponente deberá demostrar mediante las anteriores certificaciones y/o copias de contratos, que se implementaron diversas metodologías de recolección de datos, incluyendo encuestas telefónicas, virtuales y encuestas presenciales, con el fin de garantizar una cobertura adecuada y la validez de los resultados; las encuestas virtuales podrán ser utilizadas como complemento, pero no como la metodología principal.*

Para acreditar la experiencia del proponente será necesario presentar certificaciones que deben cumplir con los siguientes requisitos:

- *Presentar en copia o fotocopia legible. CORFERIAS se reserva el derecho de solicitar la verificación de la información suministrada.*
- *La certificación deberá estar diligenciada en la papelería con membrete del contratante y firmada por su Representante Legal o persona autorizada.*
- *Nombre de la entidad o persona contratante que certifica.*
- *Nombre, cargo y número de teléfono del contacto*
- *Nombre y número de documento de identidad del contratista a quien se le expide la certificación.*
- *Objeto del contrato.*
- *Número de encuestas realizadas.*
- *Metodología utilizada (virtual, híbrida, presencial, otras)*
- *Número de contrato.*
- *Acta de liquidación de los contratos*
- *Fecha de inicio del contrato -Fecha de terminación del contrato*

- *Que el contrato ha sido ejecutado a la fecha de presentación de la propuesta o en caso de encontrarse en ejecución, deberá evidenciarse que se han ejecutado como mínimo doce (12) meses.”*

En el caso que se menciona que las certificaciones y contratos habilitantes y para puntaje adicional del punto XX ¿Deben contener soporte de encuestas presenciales, no son válidas las virtuales? Lo anterior debido a que los contrato con los que contamos son de encuestas virtuales, no de presenciales. Aunque podemos realizar dichas encuestas de forma presencial, no podríamos soportarlo en documentación de contratos anteriores con otros clientes.

- Los soportes para entregar se deben ajustar a lo requerido en el **numeral 3.4 Condiciones habilitantes técnicas y de experiencia del proponente**, donde se especifica que: *“El proponente deberá demostrar mediante las anteriores certificaciones que en los contratos celebrados se implementaron diversas metodologías de recolección de datos, incluyendo encuestas telefónicas, virtuales y encuestas presenciales, con el fin de garantizar una cobertura adecuada y la validez de los resultados; las encuestas virtuales podrán ser utilizadas como complemento, pero no como la metodología principal”*

¿Qué cantidad de encuestas presenciales se deben realizar por feria y que cantidad de encuestas virtuales?

- La cantidad de encuestas y su aplicación debe ser definida por el proponente según lo establecido en el **numeral 2.3 Condiciones Técnicas y 2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta**.

Para las encuestas virtuales, ¿Se requiere algún porcentaje y tiempo de respuesta?, lo anterior teniendo en cuenta que se realiza el envío a la base entregada, pero dependemos de la cantidad e clientes que decidan responder por este medio. No podemos garantizar un porcentaje de respuesta de encuestas virtuales.

- El porcentaje de respuesta y tiempos debe ser definida por el proponente según lo establecido en el **numeral 2.3 Condiciones Técnicas y 2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta**.

4.2 Valor agregado: A qué se hace referencia o se espera como resultado de los siguientes puntos:

- Análisis complementario de PQRS.
- Análisis comentarios RRSS (redes sociales) que puedan vincularse a la metodología propuesta.
- Indagación de motivos de no asistencia a las ferias.

- Los puntos mencionados anteriormente corresponden a servicios adicionales que a bien considere el proponente, que como se indica en el **Anexo 9. Propuesta Técnica, Numeral 5** *“En esta sección se deberá presentar aquellas actividades, propuestas o herramientas adicionales que aportan al programa de Voz del cliente y que el proponente considera aporta valor dentro de la propuesta. Estos adicionales deberán estar contemplados dentro de sus capacidades y propuesta económica.”*

Propuesta técnica: ¿Qué tan abierto es Corferias para el rediseño de los instrumentos, con el fin de reducir el número de preguntas y optimizar la captura de la información?

- Desde Corferias, como se indica en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción** “*es fundamental continuar midiendo estos indicadores. Sin embargo, se considera necesario implementar una nueva metodología que permita evaluar los momentos clave de manera más efectiva. Esta metodología deberá combinar encuestas presenciales y digitales, distribuyendo la medición a lo largo del tiempo para no concentrarla en un solo momento. De esta manera, se brindará una mejor experiencia a los encuestados y se fortalecerá el Programa de Voz del Cliente(...)* Se espera que el proponente revise los instrumentos de medición y los distintos momentos de interacción de visitantes y expositores, para que con este insumo pueda establecer la metodología de medición y proponer el plan de trabajo de implementación del programa voz del cliente.”

Experiencia adicional: ¿Cómo se presenta el sustento de para ganar estos puntos adicionales? Solo certificación, certificación con soporte de contrato, contrato.

- La acreditación de la experiencia adicional se valorará conforme a lo establecido en el **numeral 4.2 Segunda fase de la evaluación de las propuestas, ítem Experiencia adicional**, mediante adenda se incluirá que la experiencia se podrá demostrar mediante certificaciones de contratos o con los contratos junto con su respectiva Acta de Liquidación.

¿Tienen algún formato para estas certificaciones establecido?

- No, como se indica en el **numeral 4.2 Segunda fase de la evaluación de las propuestas, ítem Experiencia adicional** “*Las certificaciones deberán contener los requisitos exigidos de presentación establecidos en el numeral 3.4 de la Invitación privada*”.

¿El contrato debe indicar los porcentajes de confianza y error?

- No, se modificarán mediante adenda los numerales **3.4 Condiciones habilitantes técnicas y de experiencia del proponente** y **4.2 Segunda fase de la evaluación de las propuestas, ítem Experiencia adicional**.

¿El contrato debe contener cantidad de encuestas a realizar y debe ser superior a 350?

- La presentación de esta experiencia debe corresponder a lo indicado en el **numeral 4.2 Segunda fase de la evaluación de las propuestas, ítem Experiencia adicional** donde se expresa que debe ser “*mediante la presentación de certificaciones de contratos cuyo objeto sea igual al de la presente invitación y se hayan realizado estudios con, mínimo trescientas cincuenta (350) encuestas realizadas. Los contratos objeto de acreditación pueden encontrarse en ejecución, caso en el cual deberán tener como mínimo doce (12) meses de ejecución, o con contratos que hayan sido ejecutados en los últimos tres (3) años contados a partir de la fecha de cierre y entrega de las propuestas de la presente invitación y que “Las certificaciones deberán contener los requisitos exigidos de presentación establecidos en el numeral 3.4 de la Invitación privada*”.

¿Para este punto el contrato debe indicar y las certificaciones que las encuestas fueron presenciales o es válido que hayan sido únicamente virtuales?

- La presentación de las certificaciones debe responder al **numeral 3.4 Condiciones habilitantes técnicas y de experiencia del proponente**, donde *“deberá demostrar mediante las anteriores certificaciones que en los contratos celebrados se implementaron diversas metodologías de recolección de datos, incluyendo encuestas telefónicas, virtuales y encuestas presenciales, con el fin de garantizar una cobertura adecuada y la validez de los resultados; las encuestas virtuales podrán ser utilizadas como complemento, pero no como la metodología principal.”*

¿Cuál es el aproximado de encuestas a enviar vía mail por feria?

- La cantidad de encuestas a enviar vía mail por feria y su aplicación debe ser definida por el proponente según lo establecido en el **numeral 2.3 Condiciones Técnicas y 2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta.**

El proveedor que se gane el contrato lo firma a 4 años con un incremento anual del ipc, ¿Es esto correcto?

- Como se indica en el **numeral 1.11.5** *“Los proponentes deberán tener en cuenta en la propuesta económica, que el incremento después del primer año de ejecución del contrato, del valor de este (valor por encuestas y costos fijos si aplican), se llevará a cabo en un porcentaje equivalente al IPC que certifique el Gobierno Nacional para el año inmediatamente anterior (enero a diciembre). De esta manera, se deberá realizar y contemplar la estimación en los incrementos de los costos para los años vigentes contemplados en la presente propuesta”*

¿Las ferias se pueden realizar en ciudades o poblaciones distintas a las enunciadas en el documento Anexo 3?

- Pueden realizarse en diferentes ciudades diferentes a las mencionadas en el **Anexo 3. Bief de Satisfacción**, pues como se indica en el **numeral 2.2 Alcance del Objeto de la presente invitación** *“Las ferias o eventos objeto de la presente invitación serán los establecidos por CORFERIAS en sus respectivos calendarios feriales (Bogotá, Barranquilla y otras ciudades del país) para los años 2025, 2026, 2027 y 2028 motivo por el cual, el número de ferias o eventos programados por CORERIAS puede variar (disminuir o aumentar).”*

Frente a las poblaciones se determina que el público objetivo lo conforman Expositores y Visitantes (masivos y especializados) como lo indica el **Anexo 3. Bief de Satisfacción.**

Fecha Recepción: Martes 11 de febrero

Empresa que envía: Proponente 5

¿Cuánto tiempo después de la finalización de la feria se debe entregar el informe final?

- El tiempo de entrega de los informes corresponde al estipulado en el **numeral 2.5 de la presente invitación** *“Entregar el informe final de los estudios de satisfacción / voz del cliente completo por cada feria realizada y en un tiempo no mayor a un (1) mes, a través de correo electrónico según el idioma indicado en el brief.”*

¿La presentación de resultados debe realizarse de manera virtual o presencial?

- La presentación de los resultados corresponde a lo determinado el **numeral 2.5 de la presente invitación** *“Realizar presentación de los resultados de los estudios a las áreas que le indique CORFERIAS y a otros socios involucrados si fuere el caso (presentaciones e informes adicionales), como se especifica en las observaciones del Anexo 3. Brief de investigación”* y como se determine en cada uno de los brief entregados para cada feria.

¿Cuál es el presupuesto total asignado para este proyecto por año y a lo largo de los 3 años?

- Para efectos de la presentación de la propuesta frente al valor del eventual contrato se establece que esta como indica el **numeral 5.5 Valor del contrato y remuneración** *“El valor del contrato es de cuantía indeterminada pero determinable. El valor del futuro contrato se determinará con base en los servicios efectivamente prestados por el futuro contratista, conforme a las tarifas de la propuesta seleccionada, el cual incluirá el valor del Impuesto a las Ventas a que haya lugar.”*, por lo que como se indica en el **numeral 1.18.9** la propuesta *“se debe presentar de acuerdo con la estructura del Anexo 2 (debe incluir todos los costos directos/indirectos en que se incurra), desagregando: valor neto, porcentaje y valor del IVA (si aplica), descuentos ofrecidos si aplica), discriminando el valor, así como los costos fijos y variables de la misma”*.
- El incremento a lo largo de los 3 años se hará conforme al **numeral 1.11.5** *“Los proponentes deberán tener en cuenta en la propuesta económica, que el incremento después del primer año de ejecución del contrato, del valor de este (valor por encuestas y costos fijos si aplican), se llevará a cabo en un porcentaje equivalente al IPC que certifique el Gobierno Nacional para el año inmediatamente anterior (enero a diciembre). De esta manera, se deberá realizar y contemplar la estimación en los incrementos de los costos para los años vigentes contemplados en la presente propuesta”*

¿Están interesados en adquirir una licencia directa de plataforma tecnológica o prefieren que el proveedor maneje la plataforma?

- Con respecto al manejo y adquisición de la plataforma se hará conforme al **numeral 1.11.4 de la presente invitación** donde se establece que *“...deberá proporcionar la plataforma donde se almacenarán los datos, los instrumentos necesarios para la recolección de información, el análisis y la presentación de informes, así como todas las actividades complementarias al objeto y alcance descrito en el numeral 2.2. Con esta responsabilidad, el proponente garantiza que los esfuerzos realizados en la recopilación y análisis de la voz del cliente*

permitirán una mejora continua en la relación con los usuarios finales y una alineación con los objetivos estratégicos del proyecto.

¿Cómo se manejarán las muestras de visitantes y expositores en caso de ferias mixtas?

- Esta información será entregada acorde a lo estipulado en el **Anexo 3. Brief de Investigación, Numeral 2.3 Datos de la investigación**, más específicamente en el ítem de visitantes se determina que *“La muestra y el tipo de visitante por encuestar depende de cada feria y se menciona en el espacio de universos para el cálculo de la muestra (Sin embargo, la definición de perfil del visitante y diseño de producto final se entregará en el brief específico de cada feria antes de su inicio)”*

¿Qué interacciones digitales específicas esperan medir y en qué canales?

- Estas interacciones y canales que medir se dejan a discreción del proponente siempre y cuando se ajuste a lo contemplado en el **Anexo 9. Propuesta Técnica** en su totalidad.
Desde Corferias, como se indica en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción** *“es fundamental continuar midiendo estos indicadores. Sin embargo, se considera necesario implementar una nueva metodología que permita evaluar los momentos clave de manera más efectiva. Esta metodología deberá combinar encuestas presenciales y digitales, distribuyendo la medición a lo largo del tiempo para no concentrarla en un solo momento. De esta manera, se brindará una mejor experiencia a los encuestados y se fortalecerá el Programa de Voz del Cliente(...) Se espera que el proponente revise los instrumentos de medición y los distintos momentos de interacción de visitantes y expositores, para que con este insumo pueda establecer la metodología de medición y proponer el plan de trabajo de implementación del programa voz del cliente.”*

¿Qué interacción específica quieren medir en los diferentes puntos del journey presencial?

- Estas interacciones que medir se dejan a discreción del proponente siempre y cuando se ajuste a lo contemplado en el **Anexo 9. Propuesta Técnica** en su totalidad.
Desde Corferias, como se indica en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción** *“es fundamental continuar midiendo estos indicadores. Sin embargo, se considera necesario implementar una nueva metodología que permita evaluar los momentos clave de manera más efectiva. Esta metodología deberá combinar encuestas presenciales y digitales, distribuyendo la medición a lo largo del tiempo para no concentrarla en un solo momento. De esta manera, se brindará una mejor experiencia a los encuestados y se fortalecerá el Programa de Voz del Cliente(...) Se espera que el proponente revise los instrumentos de medición y los distintos momentos de interacción de visitantes y expositores, para que con este insumo pueda establecer la metodología de medición y proponer el plan de trabajo de implementación del programa voz del cliente.”*

Si hay cambios en las fechas de las ferias, ¿cómo manejar los costos adicionales derivados de ajustes en la operación?

- El proponente al presentar su propuesta acepta lo estipulado en el **numeral 2.4.3 y 2.4.4 de la sección 2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta** donde se establece que *“El proponente deberá aceptar que el número de ferias o eventos puede aumentar y/o disminuir y en ningún caso esto se considerará como un incumplimiento por parte de CORFERIAS... El proponente deberá manifestar en su propuesta técnica que acepta que los universos de los estudios están sujetos a cambios dependiendo del cierre comercial de cada feria.”*

¿En las volumetrías proyectadas de visitantes y expositores, existe flexibilidad en las muestras establecidas dependiendo del cierre comercial de las ferias? la pregunta busca confirmar si los cálculos de muestra son fijos o si pueden adaptarse según los números reales de cada feria

- El proponente al presentar su propuesta acepta lo estipulado en el **numeral 2.4.5 y 2.4.7 de la sección 2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta** donde se establece que *“El proponente deberá manifestar en su propuesta técnica que conoce y acepta que el número proyectado de encuestas a realizar durante la realización de la feria y/o evento, se debe determinar teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% y un error estadístico máximo del 5% sobre el universo final de cierre comercial de cada feria...El proponente deberá aceptar que la confirmación del universo del estudio de cada feria o evento y la tipología de encuestas a realizar, se le comunicará con un mínimo de cinco (5) días hábiles antes del inicio de cada feria y/o evento”*

¿Corferias estaría abierto a implementar un modelo de medición escalonado, donde el primer año (2025) se mantengan las mediciones mayormente presenciales, y a partir del segundo año (2026) se migre gradualmente hacia un modelo más digital (ej; códigos QR, pedestales interactivos, correos electrónicos, mensajes de texto), garantizando la continuidad de los resultados actuales y generando eficiencias en costos?

- Desde Corferias, como se indica en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción** *“es fundamental continuar midiendo estos indicadores. Sin embargo, se considera necesario implementar una nueva metodología que permita evaluar los momentos clave de manera más efectiva. Esta metodología deberá combinar encuestas presenciales y digitales, distribuyendo la medición a lo largo del tiempo para no concentrarla en un solo momento. De esta manera, se brindará una mejor experiencia a los encuestados y se fortalecerá el Programa de Voz del Cliente(...) Se espera que el proponente revise los instrumentos de medición y los distintos momentos de interacción de visitantes y expositores, para que con este insumo pueda establecer la metodología de medición y proponer el plan de trabajo de implementación del programa voz del cliente.”*

Se puede presentar la propuesta comercial a modo proyecto? Ya que vemos que solo permite poner precios unitarios y no da la posibilidad de explicar la metodología.

- La presentación de la propuesta se debe ajustar y cumplir con los numerales enunciados en el **Anexo 9. Propuesta técnica, Numeral 4 Justificación** “*En esta sección se debe presentar la explicación y argumentos que respondan cómo, a través de la propuesta, se logra aportar a los objetivos de CORFERIAS en su proceso de implementación de Voz del Cliente, y cómo este programa aportará en la toma de decisiones para cada una de las ferias y/o sus tipos de clientes: expositores y visitantes*”

La propuesta económica deberá responder a los mínimos exigidos en el **Anexo 2. Propuesta Económica**

¿Actualmente están midiendo la experiencia del cliente en canales digitales? Si es así, ¿qué herramientas o canales utilizan?

- No, desde Corferias se hace una escucha de redes sociales y una medición de reputación digital en donde se clasifican las menciones positivas, negativas y neutras.

¿Qué interacciones consideran críticas para evaluar en el journey digital y presencial de los visitantes y expositores?

- Estas interacciones se encuentran marcadas en el **Anexo 4. Journey de Expositores y Anexo 5. Journey de Visitante**

¿El valor del contrato para los años 2026 y 2027 incluirá ajustes por incremento del IPC, salario mínimo o algún otro índice de actualización económica? Si es así, ¿qué lineamiento específico se deberá seguir para calcular dichos incrementos?

- Para efectos de la presentación de la propuesta frente al valor del eventual contrato se establece que esta como indica el **numeral 5.5 Valor del contrato y remuneración** “*El valor del contrato es de cuantía indeterminada pero determinable. El valor del futuro contrato se determinará con base en los servicios efectivamente prestados por el futuro contratista, conforme a las tarifas de la propuesta seleccionada, el cual incluirá el valor del Impuesto a las Ventas a que haya lugar.*”, por lo que como se indica en el **numeral 1.18.9** la propuesta “se debe presentar de acuerdo con la estructura del Anexo 2 (debe incluir todos los costos directos/indirectos en que se incurra), desagregando: valor neto, porcentaje y valor del IVA (si aplica), descuentos ofrecidos si aplica), discriminando el valor, así como los costos fijos y variables de la misma”.
- El incremento a lo largo de los 3 años se hará conforme al **numeral 1.11.5** “*Los proponentes deberán tener en cuenta en la propuesta económica, que el incremento después del primer año de ejecución del contrato, del valor de este (valor por encuestas y costos fijos si aplican), se llevará a cabo en un porcentaje equivalente al IPC que certifique el Gobierno Nacional para el año inmediatamente anterior (enero a diciembre). De esta manera, se deberá realizar y contemplar la estimación en los incrementos de los costos para los años vigentes contemplados en la presente propuesta*”

En caso de cambios de fechas o cancelaciones de ferias, ¿con qué anticipación notificará Corferias y cómo se manejarían los costos asociados a reprogramaciones o cancelaciones de personal operativo?

- El proponente al presentar su propuesta acepta lo estipulado en el **numeral 2.4.3 y 2.4.4 de la sección 2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta** donde se establece que *“El proponente deberá aceptar que el número de ferias o eventos puede aumentar y/o disminuir y en ningún caso esto se considerará como un incumplimiento por parte de CORFERIAS... El proponente deberá manifestar en su propuesta técnica que acepta que los universos de los estudios están sujetos a cambios dependiendo del cierre comercial de cada feria.”*

Una vez finalizado el contrato, ¿qué nivel de acceso tendrá Corferias a los datos recopilados (ej, bases de datos, dashboards) y qué especificaciones deben cumplir los archivos planos que se entregarán?

- La entrega de los productos o servicios corresponde a los mencionados en el **numeral 2.5** de la presente invitación *“Entregar un compilado final con los tabulados realizados durante el año, en un medio digital que permita la consulta de la información”* y al **Anexo 3. Brief de Satisfacción, ítem Especificaciones técnicas adicionales.**

Dado que las volumetrías pueden variar según el cierre comercial de las ferias, ¿qué flexibilidad existe para ajustar las muestras proyectadas de visitantes y expositores?

- El proponente al presentar su propuesta acepta lo estipulado en el **numeral 2.4.5 y 2.4.7 de la sección 2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta** donde se establece que *“El proponente deberá manifestar en su propuesta técnica que conoce y acepta que el número proyectado de encuestas a realizar durante la realización de la feria y/o evento, se debe determinar teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% y un error estadístico máximo del 5% sobre el universo final de cierre comercial de cada feria...El proponente deberá aceptar que la confirmación del universo del estudio de cada feria o evento y la tipología de encuestas a realizar, se le comunicará con un mínimo de cinco (5) días hábiles antes del inicio de cada feria y/o evento”*

¿Corferias estaría interesado en incluir algún esquema de incentivos para fomentar la participación en encuestas digitales o presenciales, como sorteos o premios?

- Teniendo en cuenta el **Anexo 3. Brief de Satisfacción, Numeral Especificaciones técnicas adicionales ítem numero 3** se estipula que: *“No se debe contemplar la utilización de incentivos para lograr la encuesta”*

Si se utiliza un dashboard en línea para democratizar los resultados en tiempo real, ¿qué áreas de Corferias deberían tener acceso y qué tipo de soporte técnico esperan del proveedor?

- Esta entrega de accesos y tipo de soporte queda a discreción del proponente y debe responder a lo indicado en el **Anexo 9. Propuesta técnica, ítem 3 Herramientas tecnológicas**

En caso de incumplimiento en los cronogramas debido a ajustes solicitados por Corferias (como cambios en fechas de ferias), ¿qué penalidades o compensaciones aplicarán?

- El proponente al presentar su propuesta acepta lo estipulado en el **numeral 2.4.3 y 2.4.4 de la sección 2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta** donde se establece que *“El proponente deberá aceptar que el número de ferias o eventos puede aumentar y/o disminuir y en ningún caso esto se considerará como un incumplimiento por parte de CORFERIAS... El proponente deberá manifestar en su propuesta técnica que acepta que los universos de los estudios están sujetos a cambios dependiendo del cierre comercial de cada feria.”* (Validar si está bien)

¿Existen restricciones legales específicas para el manejo de datos personales (e.g., cumplimiento con la Ley de Protección de Datos) que deban considerarse durante el proyecto?

- Si, para el cumplimiento del objeto contractual el proponente seleccionado deberá garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en el futuro contrato se regulará lo relacionado con la propiedad de las bases de datos de Corferias, la transmisión de datos que se requiera entre Corferias y el futuro contratista y se suscribirá un Acuerdo de confidencialidad.

En caso de incluir plataformas tecnológicas (como Qualtrics o Medallia), ¿Corferias o el proveedor serán responsables del mantenimiento y soporte técnico a lo largo del contrato?

- Con respecto al manejo y adquisición de la plataforma se hará conforme al **numeral 1.11.4 de la presente invitación** donde se establece que *“...deberá proporcionar la plataforma donde se almacenarán los datos, los instrumentos necesarios para la recolección de información, el análisis y la presentación de informes, así como todas las actividades complementarias al objeto y alcance descrito en el numeral 2.2. Con esta responsabilidad, el proponente garantiza que los esfuerzos realizados en la recopilación y análisis de la voz del cliente permitirán una mejora continua en la relación con los usuarios finales y una alineación con los objetivos estratégicos del proyecto.*

En caso de terminación anticipada del contrato, ¿qué condiciones aplicarían para la devolución de datos, compensaciones o entregables pendientes?

- En el futuro contrato se regulará la transmisión de datos que se requiera realizar entre Corferias y el proponente seleccionado para garantizar el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y la seguridad de las bases de datos de Corferias. En caso de terminación anticipada del contrato, se definirán los términos de esta mediante Acta que deberá estar suscrita por las partes y en la que se establecerán las obligaciones de cada una las partes.

¿Se espera un informe detallado por cada feria, un informe consolidado anual, o ambos?

- Si, como se indica en el **numeral 2.5** de la presente invitación se establece que el proponente dentro de los productos o servicios a entregar debe *“Entregar el informe final de los estudios de satisfacción / voz del cliente completo por cada feria realizada y en un tiempo no mayor a un (1) mes, a través de correo electrónico según el idioma indicado en el brief”*

Qué frecuencia de reportes de avances esperan durante la ejecución del proyecto (ej, semanal, ¿mensual)?

- De acuerdo con el numeral **2.5 Productos o servicios a entregar y requisitos para su aceptación** se espera contar con un informe flash al siguiente día hábil después de finalizada la feria; y un informe final de los estudios después de finalizada la feria con un plazo máximo de 1 mes.

Para los diferentes entregables solicitados (cuadro resumen, informe final y presentación de resultados), ¿qué nivel de detalle y formato específico esperan para cada uno?

- De acuerdo con el **anexo 3. Brief de satisfacción relacionamos que** “Para Corferias, es fundamental **continuar midiendo estos indicadores**. Sin embargo, se considera necesario implementar una nueva metodología que permita evaluar los momentos clave de manera más efectiva”. De tal manera que los formatos para la presentación de resultados podrían variar conforme a la propuesta del proponente siempre y cuando contemple las condiciones del numeral **2.4 Condiciones específicas para la presentación de la propuesta**.

¿El informe flash tiene alguna estructura particular o es una versión simplificada del informe final?

- De acuerdo con el **anexo 3. Brief de satisfacción**, en el Cuadro resumen estamos presentando la actual estructura del informe flash, que a su vez es una versión simplificada del informe final.

¿Qué entienden exactamente por "canal telefónico"? ¿Se refieren a encuestas telefónicas tradicionales, WhatsApp o atención a través de un call center?

- Por canal Telefónico se refiere a encuestas hechas a través de llamadas telefónicas, por medio de agentes que marcan los números de contacto de la base, aplican la encuesta y se graba la llamada con fines de control de calidad y monitoreo.

Desde Corferias, como se indica en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción** “es fundamental continuar midiendo estos indicadores. Sin embargo, se considera necesario implementar una nueva metodología que permita evaluar los momentos clave de manera más efectiva. Esta metodología deberá combinar encuestas presenciales y digitales, distribuyendo la medición a lo largo del tiempo para no concentrarla en un solo momento. De esta manera, se brindará una mejor experiencia a los encuestados y se fortalecerá el Programa de Voz del Cliente(...) Se espera que el proponente revise los instrumentos de medición y los distintos momentos de interacción de

visitantes y expositores, para que con este insumo pueda establecer la metodología de medición y proponer el plan de trabajo de implementación del programa voz del cliente.”

¿El canal "presencial" implica poner códigos QR y tablets para autocompletar encuestas?

- Con canal presencial, se hace referencia al encuestador tomando la información en el recinto

¿En qué momento del journey de los visitantes y expositores se enviarán las encuestas (registro, post-evento, interacciones específicas)?

- Estas interacciones a medir se dejan a discreción del proponente siempre y cuando se ajuste a lo contemplado en el **Anexo 9. Propuesta Técnica** en su totalidad.

Desde Corferias, como se indica en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción** “*es fundamental continuar midiendo estos indicadores. Sin embargo, se considera necesario implementar una nueva metodología que permita evaluar los momentos clave de manera más efectiva. Esta metodología deberá combinar encuestas presenciales y digitales, distribuyendo la medición a lo largo del tiempo para no concentrarla en un solo momento. De esta manera, se brindará una mejor experiencia a los encuestados y se fortalecerá el Programa de Voz del Cliente(...)* Se espera que el proponente revise los instrumentos de medición y los distintos momentos de interacción de visitantes y expositores, para que con este insumo pueda establecer la metodología de medición y proponer el plan de trabajo de implementación del programa voz del cliente.”

¿Cómo esperan gestionar la integración con la boletería online y otros sistemas digitales que usan para las ferias?

- Actualmente no se cuenta con la integración entre los diferentes sistemas digitales para las ferias, la presente invitación hace para del plan de mejora el cual contemplará como parte del alcance la incorporación de los resultados de la encuesta a nivel de visitante y/o expositor

¿Tienen un CRM con el que necesitemos integrarnos? Si es así, ¿qué sistema utilizan?

- Si, Corferias maneja CRM Dynamics 365 (Sales); Sin embargo, el proceso de integración no es la prioridad para la presente invitación, entendiéndose que se requiere un tiempo para la evaluación diagnóstica de la situación actual de Voz del cliente, aunque se encuentra en un proyecto de mejora el cual contemplará como parte del alcance la incorporación de los resultados de la encuesta a nivel de visitante y/o expositor

¿cuál es la diferencia entre personal y físico? personal sería poder llenar una encuesta por medio de un QR y físico el señor que este allá y encuesta?

- Con presencial nos referimos a personas que se encuentren dentro del recinto en la feria indicada, realizando la toma de la información a los segmentos estipulados

en el brief de cada feria, ya que como se indica en el **Anexo 3. Brief de Satisfacción, numeral Universos para el cálculo de la muestra**, se indica que *“Existe la posibilidad que dos o más eventos se realicen simultáneamente dentro del mismo recinto, sin embargo, se deben manejar proyectos y estudios aparte, con personal específico y dedicado para cada evento”*.

Frente al equipo de trabajo este se debe presentar según lo previsto en el **Anexo 9. Propuesta Técnica, Item 2 Metodología** donde *“debe realizarse una presentación de la metodología que propone implementar para el Programa de Voz del cliente, con los siguientes mínimos requeridos:*

- *i) Cronograma de actividades*
- *ii) Evaluación del contexto actual y propuesta de transición*
- *iii) Método(s) de recolección propuestos para cumplir con la calidad de la información*
- *iv) Descripción de informes a presentar*
- *v) Equipo de trabajo*
- *vi) Descripción del control de calidad cuantitativo y cualitativo*
- *vii) Presentación de resultados que apunten al logro del objetivo general”*

Fecha Recepción: Martes 11 de febrero	Empresa que envía: Proponente 6
---------------------------------------	--

Cuerpo del Mensaje:

Solicitud N°. 1.

Se solicita amablemente a la Entidad sea permitido, ampliar la fecha de presentación de oferta, por lo menos dos (02) días hábiles adicionales a partir de la fecha de cierre (20 de febrero de 2025), ésto es hasta el 24 de febrero de 2025. Toda vez que la información suministrada en los términos de referencia es bastante amplia en cuanto al alcance técnico, actividades y entregables, lo cual requiere un análisis más detallado para poder generar una propuesta que se ajuste a las necesidades de la Entidad.

- No Aplica, Se procederá conforme a los términos / No procede el ajuste, se aplicarán los términos existentes

Solicitud N°.2.

Se solicita amablemente a la Entidad informar si se cuenta con algún estimado de encuestas mínimas a realizar por feria.

- Esta información será entregada acorde a lo estipulado en el **Anexo 3. Brief de Investigación, Numeral 2.3 Datos de la investigación**, más específicamente en el ítem de visitantes se determina que *“La muestra y el tipo de visitante por encuestar depende de cada feria y se menciona en el espacio de universos para el cálculo de la muestra (Sin embargo, la definición de perfil del visitante y diseño de producto final se entregará en el brief específico de cada feria antes de su inicio)”*

Solicitud N°. 3.

Una vez revisados los términos de referencia, nos permitimos presentar la siguiente observación al numeral "3.4 de las "Condiciones habilitantes técnicas y de experiencia del proponente" de los términos de referencia, en el cual se establece que los proponentes deberán acreditar la experiencia a través de contratos ejecutados en los últimos tres (3) años.

Solicitamos amablemente a la Entidad que tenga en cuenta que la experiencia adquirida por los proponentes no se agota ni pierde relevancia con el transcurso del tiempo, sino que se enriquece y consolida en la medida que los proponentes continúen vigentes con sus operaciones, por tal motivo solicitamos a la Entidad, que se amplíe este requisito a un período de cinco (5) años, ya que de esta manera se permite evidenciar la continuidad y estabilidad en la ejecución de proyectos, así como la capacidad para adaptarse a cambios tecnológicos y de mercado.

Nos permitimos resaltar que limitar la evaluación a tres (3) años podría excluir proyectos significativos que demuestran solidez y evolución en las competencias técnicas. Realizamos esta solicitud, ya que consideramos que ampliar el periodo de experiencia permitirá una evaluación más equitativa y precisa de las capacidades técnicas para fundamentar la toma de decisiones en la selección del proponente. Además, al tener en cuenta esta ampliación, se garantiza que la Entidad reciba un mayor número de propuestas, enriqueciendo la competitividad del presente proceso de selección.

- No Aplica, Se procederá conforme a los términos / No procede el ajuste, se aplicarán los términos existentes

Agradecemos sean tenidas en cuenta nuestras observaciones y de esta manera le permita a la entidad contar con una pluralidad de oferentes