Dirección Nacional de Contrataciones Públicas
E.E.U.U. 961 c/ Tte. Fariña - Asunción, Paraguay
Tel. y Fax +595 21 4154000 - dncp@contrataciones.gov.py

Consultas Realizadas

Licitación 451824 - Servicio de Estudio de Mercado.

Consulta 1 - especiaciones técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	12-08-2024

Consultamos a la entidad convocante sobre el número de encuestas a realizar en cada ciudad, conforme a los objetivos generales descritos en las especificaciones técnicas. El Pliego de Bases y Condiciones (PBC) no detalla la cantidad de encuestas necesarias en las zonas mencionadas, información que consideramos esencial para presentar una oferta competitiva.

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-08-2024

Con relación a la consulta realizada, el área requirente informa cuanto sigue:

En la sección de Objetivos Secundarios del PBC dice: "...deberá encuestar a un mínimo de 1.000 (un mil) clientes a nivel nacional para tener un nivel de confianza aceptable. El BNF entregará al oferente ganador la planilla de cantidad de clientes por cada sucursal indicada en este pliego."

Consulta 2 - especiaciones técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	12-08-2024

En relación con el punto de especificaciones técnicas, solicitamos a la entidad convocante que establezca un parámetro de duración para el cuestionario de los 1.000 casos y para los 20 clientes ocultos. Contar con esta información es crucial para realizar una cotización adecuada en el presente llamado.

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-08-2024

Con relación a la consulta realizada, el área requirente expresa cuanto sigue:

En la sección de Plan de Entrega se define claramente "Una vez suscrito el contrato el proveedor adjudicado dispondrá de 90 (noventa) días hábiles para presentar los informes de:
- Encuesta de Satisfacción a Clientes
- Cliente Oculto ".

Remitirse al PBC.

Consulta 3 - especiaciones técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	12-08-2024

En relación con el punto de la encuesta en el banco, solicitamos a la entidad convocante que establezca parámetros para permitir la realización de la encuesta tanto en el banco como mediante un enfoque de rastreo. Esto se debe a que la mayoría de los clientes en gestión en el banco no son los titulares de las cuentas, lo que dificultaría significativamente la ejecución de la encuesta bajo las condiciones actuales.

Respuesta	Fecha de Respuesta	26-08-2024

Con relación a la consulta realizada el área requirente expresa cuanto sigue:

La mayoría de las gestiones son realizadas por los titulares de cuentas y tarjetas de crédito y débito, así como Homebanking actualmente. Sobre todo posterior a los muchos casos de intento de phishing y suplantación de identidad que se ha tenido en el sistema financiero nacional. Remitirse a lo que indica el PBC.