



## RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 071 de 2019, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a los servicios inherentes del contact center para la recepción y atención de Solicitudes por medio de llamadas telefónicas, correo electrónico, envío masivo de mensajes de texto, chat en línea, Chatbot, servicio de IVR, página WEB y otras soluciones propias para el proceso de atención a Solicitudes establecido por Servicio al Cliente. Lo anterior, a través de una plataforma robusta y el despliegue de una operación acorde con los requerimientos de tipo tecnológico, técnico y de recurso humano, que permitan garantizar el servicio con calidad y oportunidad a través de los diferentes canales de atención autorizados por la entidad.

### FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 071 - 2019 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. atendiendo lo dispuesto en el cronograma de la Invitación a cotizar número 071 de 2019 procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
13	16/10/2019	Correo electrónico	INTERACTIVO

1. En el Numeral 4.1 Generalidades se requiere aclarar el alcance del siguiente punto "El interesado deberá garantizar un sitio alternativo de operación en la ciudad de Bogotá, en el caso tal que se requiera, respaldando así la continuidad del servicio"
  - a) Aclara que % de la operación requiere continuidad
  - b) Para la contingencia es necesario recursos adicionales en cuanto a los canales de datos, al igual este maneja el principal de 60 megas o si maneja un backup con algún porcentaje que si aclara que esto tendrá un costo adicional al servicio
  - c) La operación debe contar con encerramiento (Circular 042)

### RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A:

- a) El porcentaje de la operación que se requiere para garantizar la continuidad del servicio debe ser del 70% debido a la sensibilidad de los negocios que se manejan por la entidad.
- b) No debe tener un costo adicional, de ser así se debe desglosar en la propuesta.
- c) La operación no necesariamente deberá contar con encerramiento, si se tiene sería un beneficio para la entidad.

2. En el Numeral 4.1 Generalidades se requiere suministrar el árbol de IVR.

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.**

Se suministrará el árbol del IVR publicando en la página web el mismo como anexo dentro de la invitación a cotizar.

3. En el Numeral 4.1 Generalidades cuentan con los web Services desarrollados para la integración con el IVR?

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

La entidad cuenta con los web services necesarios para el suministro de información, adicionalmente se cuentan con zonas compartidas para el suministro de información que va a consultar la herramienta tecnológica IVR.

4. En el Numeral 4.1 Generalidades aclarar cómo será el desborde de las llamadas hacia el proveedor

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

La línea es instalada directamente con el proveedor, el operador es Movistar por donde ingresan las líneas 01800 y las líneas locales.

5. En el Numeral 4.1 Generalidades por favor suministrar la volumetría histórica para:

- a) Canal telefónico (Inbound y outbound)
- b) Canal de chat
- c) Canal web
- d) Duración promedio de cada interacción

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

- a) Canal telefónico: **2018 – 2019 = 620.916 (Inbound) y 1er semestre 2019 2.400 llamadas (Outbound)**, se dejará esta información contemplada en la invitación.
  - b) Canal de Chat en línea: **Julio de 2018 a Julio 2019: 13.803**
  - c) Canal web: **Julio de 2018 a Julio 2019: 49.778**
  - d) Duración promedio de cada interacción: **4 minutos con 30 segundos**
6. En el Numeral 4.1 Generalidades el canal dedicado de 60 megas es para transportar voz y datos?, ¿Este canal debe tener backup con la misma capacidad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

El canal dedicado de 60 megas debe transportar voz y datos y se debe tener Backup.

7. En el Numeral 4.1 Generalidades por favor suministrar el árbol del chatbot

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

El Chat Bot cuenta con el siguiente **MENU:**

- Nombres
- Apellidos
- Correo electrónico
- Tipo De documento
- Numero de documento
- Teléfono
- Celular
- Dependencia (se desagregan en las opciones de Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, Fondos de Inversión Colectiva y Negocios Fiduciarios)

A su vez, cada opción anteriormente mencionada se desagrega por las áreas, negocios o temáticas que la conforman. Las preguntas y respuestas se encuentran en la herramienta divididas por cada una de las dependencias.

8. En el Numeral 4.1 Generalidades ¿Cuánto es el tiempo de formación y transferencia de conocimiento?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

Se tiene como tiempo estimado para la formación y transferencia de conocimiento un (1) mes de capacitación aproximadamente, durante el cual la fiduciaria suministrará el personal para la capacitación y el proveedor se encargara de los temas logísticos.



9. En el Numeral 4.1 Generalidades ¿Cuáles deben ser los perfiles de Asesor por línea de atención? Telefónica FOMAG, Fiduciarios, Correo y web, Inhouse.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:** Estándar (Bachiller – Técnico)

10. En el Numeral 4.1 Generalidades ¿Para el Staff, tienen una estructura definida y se deben tener roles exclusivos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

Para el Staff se debe contar:

- Jefe de operaciones
- Supervisor de campaña
- Personal de formación
- Personal de calidad
- Asesores

Los cargos anteriormente mencionados podrán supervisar y atender otras campañas, es decir no serán de exclusividad de Fiduprevisora a excepción del asesor In House el cual estará en sitio.

- Asesor In House

11. En el Numeral 4.1 Generalidades suministrar la siguiente información del IVR

- a) ¿Cuál es el volumen de llamadas que ingresa al IVR?
- b) ¿Cuál es el volumen de llamadas que resuelve el IVR?
- c) ¿Cuál es el volumen de llamadas que pasa al asesor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

**La siguiente información suministrada es mensual:**

- a) El volumen de llamadas que ingresa al IVR es de 150.000 aproximadamente.
- b) El volumen de llamadas que resuelve el IVR es de 106.510 aproximadamente.
- c) El volumen de llamadas que pasa al asesor es de 43.490 aproximadamente.

12. De acuerdo al cronograma general de la cotización, se entiende el proceso está dividido en dos fases:



- a) Entrega de cotización inicial para el día 28 de octubre
- b) Entrega de propuesta final según la invitación a cotizar ajustado, y la fecha de entrega estará descrita en dicha invitación
- c) ¿Es correcta esta apreciación?

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

El día 28 de octubre de 2019 se debe entregar la cotización definitiva por parte de los oferentes interesados, es preciso indicar que el día 22 de octubre es la publicación del documento de invitación a cotizar junto con los anexos que haya a lugar en resultado de la audiencia programada el día de hoy 21 de Octubre de 2019.

Es de vital importancia aclarar que lo que se está llevando a cabo por parte de la entidad es un proceso de análisis de sector y estudio de mercado, el cual arrojará unos resultados. Lo consiguiente a esto será tomado administrativamente es decir por parte de la entidad.

13. Por favor dar más detalle de cómo sería el flujo de la llamada hasta la atención y solución por el Asesor

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

El ingreso de la llamada se desborda por la línea 01 8000 y las líneas locales, ingresan al IVR y siguen el flujo que se entregó en el punto 2 del presente documento.

Una vez la llamada es derivada al asesor se aplica el protocolo de atención definido por la fiduciaria, seguido del protocolo de seguridad y validación de datos, se procede con la actualización de datos (Opcional), Se procede a identificar la solicitud por el asesor, el asesor consulta en los aplicativos destinados de acuerdo al tipo de negocio, el asesor suministra la Información evidenciada en los aplicativos al solicitante, se debe aplicar el protocolo de despedida, a continuación se procede a dejar en el IVR con la encuesta de satisfacción de la atención telefónica.

### **PREGUNTAS QUE SURGIERON EN LA AUDIENCIA**

1. La plataforma digital donde se va a tomar el chatbot en línea es de la entidad o se tendrán que proveer

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

Es de la entidad al igual que los aplicativos, los de monitoreo serán a cargo del oferente.



2. En el numeral **4.1 Generalidades** en el ítem **K** "Fiduprevisora S.A. suministrará una herramienta tecnológica a través de la cual se radicarán, asignarán y contestarán las solicitudes que deban ser registradas por parte de los operadores del Contact Center en el o los aplicativos correspondientes.", a qué hace referencia?

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

La herramienta tecnológica que suministrará Fiduprevisora S.A. es el gestor documental que servirá para el registro de solicitudes (radicación) y la emisión de respuestas por parte de Contact Center; Lo que respecta al CRM o herramienta de seguimiento, registro de llamadas y demás temas inherentes a la gestión del Contact Center, deberá ser suministrado por el contratista.

3. Para la garantía de llamadas Fiduprevisora exige algún mínimo, en el sistema de grabación tendrá un porcentaje mínimo.

#### **RESPUESTA DE FIDUPREVISORA S.A.:**

El cien por ciento (100%) de las llamadas quedaran grabadas por una duración de seis (6) meses, al igual mensualmente deberán ser entregadas por parte del oferente.

Cordialmente,

**Fiduprevisora S.A**

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.