

INVITACIÓN A COTIZAR No. 018 DE 2020

Objeto: Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotización para proveer los servicios de atención de llamadas telefónicas (In Bound – Out Bound), servicio de IVR, chat en línea, Chat Bot, administración y gestión de correos electrónicos, recepción y distribución de solicitudes a través de la página web, realización de encuestas de servicio, emisión de respuestas en primer contacto, envíos de mensajes de texto y mailing, apoyo en la participación de eventos, proveer los servicios necesarios en cuanto a la implementación y adecuado funcionamiento de los puntos de atención virtuales (PAV) y demás soluciones propias para el adecuado funcionamiento de los diferentes canales de atención autorizados. Lo anterior, a través de una plataforma robusta y el despliegue de una operación acorde con los requerimientos de tipo tecnológico, técnico y de talento humano, que permitan garantizar el servicio con calidad, oportunidad y que se logre una experiencia positiva con todos nuestros clientes y usuarios.

Apertura de la Invitación: Febrero 18 de 2020.

Fecha límite para presentar observaciones: Febrero 25 de 2020.

Audiencia de exposición del proyecto y respuesta a observaciones: 03 de Marzo de 2020 a las 09:00 horas, Calle 72 No. 10-03 Oficina 204.

Envío documento de invitación a cotizar ajustado: 05 de Marzo de 2020.

Recepción de Cotizaciones: 12 de Marzo de 2020 hasta las 17:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co.

Área Responsable: Dirección de Servicio al Cliente.

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co

1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A., informa que la presente solicitud de invitación a cotizar no se puede considerar como una oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

En consecuencia, la finalidad de la presente solicitud es analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

1.1. Régimen Jurídico

La presente invitación a cotizar, se encuentra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 sujeta a las normas del derecho privado, y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduprevisora S.A. Sin perjuicio de lo anterior, y en cumplimiento de lo señalado en la Ley, Fiduprevisora S.A., aplicará para los temas contractuales los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

1.2. Confidencialidad de la Información

Los interesados se obligan con Fiduprevisora S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión del presente proceso, garantizando por todos los medios a su alcance que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

1.3. Protección de datos personales

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta invitación a cotizar; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de la ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las adicionen, aclaren o modifiquen, y además bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados declaran que para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitado el correo electrónico: protecciondedatos@fiduprevisora.com.co

1.4. Criterios Ambientales

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a contratar, el cual podrá ser consultado a través de la página web www.fiduprevisora.com.co, en el link que se relaciona a continuación:

<https://www.fiduprevisora.com.co/wp-content/uploads/2019/12/Protocolo-de-buenas-practicas-1.pdf>

1.5. Forma de presentación de la Cotización

Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

1.6. Documentos de carácter jurídico y financiero

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

- I. Certificado de Existencia y Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días
- II. Registro Único Tributario - RUT
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2018

1.7. Condiciones de la Invitación

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el día jueves 12 de Marzo de 2020 hasta las 17:00 horas, a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co.

1.8. Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

No	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO EN SMMLV INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

2. OBJETO

Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotización para proveer los servicios de atención de llamadas telefónicas, servicio de IVR, chat en línea, Chat Bot, administración y gestión de correos electrónicos, recepción y distribución de solicitudes a través de la página web, proveer los servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de los puntos de atención virtuales, realización de encuestas de servicio, emisión de respuestas en primer contacto, envíos de mensajes de texto y mailing, apoyo en la participación de eventos, y demás soluciones propias para el adecuado funcionamiento de los diferentes canales de atención autorizados. Lo anterior, a través de una plataforma robusta y el despliegue de una operación acorde con los requerimientos de tipo tecnológico, técnico y de talento humano, que permitan garantizar el servicio con calidad, oportunidad y que se logre una experiencia positiva con todos nuestros clientes y usuarios.

3. ALCANCE

Recibir y gestionar las llamadas que se realicen a los números destinados por Fiduprevisora S.A. para atención de clientes y usuarios, de manera ininterrumpida conforme a los protocolos establecidos por la Dirección de Servicio al Cliente; al igual que, realizar una adecuada administración de los correos electrónicos dispuestos por la entidad; cumpliendo con los acuerdos de servicio establecidos por la entidad para una efectiva distribución de las solicitudes radicadas a través de la página web pertenecientes a todos los negocios administrados por la entidad; es de vital importancia prestar una adecuada atención a través del chat en línea dentro del horario establecido por la entidad; brindando los servicios de envíos masivos de mensajes de texto solicitados por la entidad; lo anterior soportado por un talento humano y una plataforma de tecnológica robusta e IVR parametrizable que garantice el servicio, la calidad del mismo y el monitoreo de las llamadas, proveer y administrar la herramienta tecnológica del sistema de Chat Bot, garantizando la calidad de las actividades realizando encuestas de servicio a los clientes y usuarios requeridos por la entidad, apoyar en la participación de eventos de atención al ciudadano en cuanto a temas logísticos y tecnológicos.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

4.1 HISTÓRICO DE COMPORTAMIENTO POR CANAL DE ATENCIÓN

COMPORTAMIENTO CANAL TELEFONICO		CHAT EN LINEA	CANAL WEB
ENTRANTES 2019*	SALIENTES 2019**	2019	2019
687.331	4.800	12.898	31.319***

*El promedio de cada interacción a través del canal telefónico es de 5 minutos con 40 segundos para cada llamada.

La cantidad de llamadas Outbound actualmente es de **cuatro mil ochocientos (4.800) llamadas anuales, sin embargo para esta invitación se tiene contemplado un aumento de llamadas para lograr una muestra representativa con el total de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención.

***El flujo de solicitudes a través del canal de atención de página web varían porcentualmente de acuerdo con los diferentes periodos del año.

4.2 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.2.1 La empresa o entidad interesada se obliga con FIDUPREVISORA S.A. a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la

que tenga acceso con ocasión del presente proceso de invitación a cotizar, garantizando por todos los medios a su alcance que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas, respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida, así como el adecuado tratamiento de datos personales.

- 4.2.2** La empresa o entidad interesada deberá conocer sobre los sistemas de administración de riesgo operativo y la prevención en lavado de activos y financiación del terrorismo adoptados por la entidad.
- 4.2.3** La empresa o entidad interesada deberá en sus procesos, certificar la seguridad de la información de los equipos usados que permita evitar posibles fugas y ataques (aclarar la responsabilidad que tienen al hacer uso de nuestros aplicativos).
- 4.2.4** La empresa o entidad interesada 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; el plan de continuidad y recuperación debe ser certificado por un experto en gestión de riesgos y debe ser una de las siguientes:
- ✓ Aplicación de la norma ISO 31000.
 - ✓ BCCP: Business Continuity Certified Planner.
 - ✓ CBCP: Certified Business Continuity Professional.
 - ✓ CMCP: Crisis Management Certified Planner.
 - ✓ CMCS: Crisis Management Certified Specialist.
 - ✓ CMCE: Crisis Management Certified Expert.
- 4.2.5** La empresa o entidad interesada deberá acatar la circular externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera que busca incrementar los estándares de seguridad y calidad para el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios que ofrecen a sus clientes y usuarios.
- 4.2.6** La empresa o entidad interesada deberá acatar los mandamientos de la Ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y demás normas aplicables, a través de la cual el legislativo pretende garantizar el derecho constitucional a todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como los derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.
- 4.2.7** Es indispensable que la empresa o entidad interesada cuenten con auditorías técnicas periódicas.

- 4.2.8** La empresa o entidad interesada debe contar con programas de continuidad en las operaciones, y la adopción de la norma ISO 31000 para la gestión del riesgo y disminución de la posibilidad de que ocurran interrupciones en el servicio como su impacto.
- 4.2.9** La empresa o entidad interesada debe seguir el modelo de seguridad establecido por el Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones, para tener una análisis de impacto del negocio y a partir de este, definir procedimientos, roles , perfiles y responsabilidades en el proceso de restablecimiento de los servicios, para garantizar la continuidad de la operación.
- 4.2.10** La empresa o entidad interesada debe contar con una estructura de sus operaciones y servicios basados en TI (ITSM).

4.3 CONDICIONES TECNOLÓGICOS Y DE RECURSOS HUMANO

- 4.3.1** Los equipos de cómputo junto con todos los licenciamientos de software correspondientes que soportaran la operación, serán suministrados por el oferente, garantizando el nivel de servicio del objeto contractual; los equipos de cómputo se someterán a las políticas de seguridad establecidas por la entidad.
- 4.3.2** El sistema operativo de los equipos de cómputo deberá ser mínimo Windows 10 versión empresarial y deberán acreditar un antivirus con contrato de servicio de actualización permanente.
- 4.3.3** El puesto de trabajo deberá contar con las dimensiones que garanticen las recomendaciones de la ARL, sillas, diademas y PCS.
- 4.3.4** La empresa o entidad interesada deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 30 megas desde su sede hasta el Datacenter que Fiduprevisora S.A. designe, el canal debe transportar voz y datos y debe tener Backup del mismo.
- 4.3.5** La empresa o entidad interesada deberá garantizar un sistema de grabación de llamadas y la custodia de las mismas por un tiempo no menor a seis (6) meses después de la terminación del contrato, al finalizar este, deberá hacer entrega de la totalidad de llamadas grabadas.
- 4.3.6** La empresa o entidad interesada deberá contar con un SOFTWARE licenciado para la operación de lo correspondiente a la necesidad en cotizar. Esta herramienta debe estar en la capacidad de:
 - a)** Asignar una identificación a cada una de las llamadas atendidas.

- b)** Semaforizar las solicitudes recibidas conforme a su importancia, urgencia de atención y demás instrucciones dadas por Fiduprevisora S.A.
 - c)** Permitir trazabilidad de cada una de las llamadas (tiempo, asesor que atendió, la conducta que se definió a la solicitud, el estado en que se encuentra la solicitud).
 - d)** Atención de Chat en línea durante la jornada laboral establecida por la entidad.
 - e)** Disponibilidad de CHAT BOT e IVR 24x7
 - f)** Envío de información masiva a través de mensajes de email y mensajes de texto.
 - g)** Elaborar y tabular encuestas de satisfacción a los usuarios que hagan uso del servicio.
 - h)** Realizar encuestas outbound y presentar informes sobre las mismas, a los clientes y usuarios que Fiduprevisora indique.
 - i)** Contar con una fábrica de reportes con el fin de contar con diferentes opciones de analizar el comportamiento de la operación.
 - j)** Habilitar un usuario de consulta para la descarga de los reportes en línea desde Fiduprevisora S.A.
 - k)** Contar con un sistema de calibración de llamadas en tiempo real por parte de Fiduprevisora, disponer de los equipos necesarios para tal fin.
 - l)** Un Dashboard que permita monitorear y extraer información estadística del comportamiento de los canales de atención administrados en tiempo real desde el usuario habilitado para la entidad.
- 4.3.7** El contratista deberá estar en la capacidad de proveer servicio IVR (Interactive Voice Response), este estará sujeto a verificación del modelo de cobro definido por Fiduprevisora.
- 4.3.8** Contar con disponibilidad de personal requerido para el apoyo en la participación de eventos de atención ciudadana.
- 4.3.9** La empresa o entidad interesada debe ejecutar lo correspondiente a la necesidad mencionada, en un lugar dispuesto para tal fin, este debe tener su sede principal en la ciudad de Bogotá y una alterna, la cual no debe contar con encerramiento según la Circular 042.
- 4.3.10** La empresa o entidad interesada deberá suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 150.000 llamadas mensuales, a través de las líneas de atención para la ciudad de Bogotá, la línea a nivel nacional y la línea de atención a secretarías de educación, las cuales deberá enrutarse a puestos de trabajo designados. Este software debe contar con encolamiento de llamadas. Por otra parte, a través del IVR y conforme a las políticas definidas por Fiduprevisora S.A., se deberá brindar información oportuna y suficiente, para minimizar la necesidad de atención al usuario por parte de un agente de Contact Center.

4.3.11 La empresa o entidad interesada deberá prestar servicio de modulo atención virtual para lo cual requiere contar con:

- A. Lector de código de barras en 2 D (Lee la información de la cédula para evitar la digitalización).
- B. Pantalla touchscreen de 15 pulgadas
- C. Pantalla donde el ciudadano visualiza el asesor
- D. Parlantes
- E. Cámara Web
- F. Audífonos y micrófonos
- G. Silla ergonómica
- H. Scanner de cámara de alto tráfico
- I. Impresora láser y térmica
- J. Buzón de radicación de documentos físicos.
- K. Impresora térmica

4.3.12 La empresa o entidad interesada debe disponer de veintiséis (30) puestos de trabajo completos discriminados así:

- ✓ Dieciséis (16) asesores para atención telefónica.
- ✓ Cuatro (4) asesores in house con puesto de trabajo, punto de red, equipo y licencias
- ✓ Seis (6) asesores para la gestión de correo electrónico, chat en línea y página web.
- ✓ Cuatro (4) asesores para orientar en los diferentes módulos de atención virtual ubicados en las instalaciones que la Fiduprevisora establezca y determine.

El personal que apoyará en los eventos se tomará de la operación normal.

4.3.13 La empresa o entidad interesada deberá destinar a cuatro (4) de los puestos de trabajo para que labore de manera in house en las instalaciones de la Fiduprevisora S.A., ejerciendo el rol de contacto para la gestión de casos complejos de los diferentes negocios fiduciarios administrados por la entidad.

4.3.14 La empresa o entidad interesada deberá garantizar la prestación del servicio, sin interrupción alguna, sin que el proceso de empalme afecte el servicio, a partir del 03 de mayo de 2020. El proceso de formación y transferencia de conocimiento será de un (1) mes donde la entidad suministrará el personal de capacitación y el proveedor escogido se encargará de los temas logísticos.

4.3.15 La empresa o entidad interesada deberá garantizar el talento humano con un perfil general y técnico para la ejecución del objeto contractual.

4.3.16 La estructura del STAFF deberá estar conformada de la siguiente manera:

- ✓ Jefe de operaciones
- ✓ Supervisor de campaña
- ✓ Personal de formación
- ✓ Personal de calidad
- ✓ Asesores
- ✓ Asesor In House

4.3.17 La empresa o entidad interesada se compromete a someter a consideración de la entidad si se requiere, las hojas de vida del personal asignado para la prestación del servicio, previo al inicio de la ejecución del mismo. En caso de requerirse el cambio de alguno de los operarios, este deberá ser reemplazado por otro de las mismas calidades y contando con la previa aprobación de Fiduprevisora S.A.

4.3.18 La empresa o entidad interesada se compromete al pago oportuno de salarios, seguridad social y prestaciones económicas del personal que disponga para la ejecución de este contrato.

4.3.19 La empresa o entidad interesada deberá contar con las respectivas licencias de software de lo aplicativos que vaya a suministrar para el desarrollo del objeto contractual.

4.3.20 La empresa o entidad interesada deberá asignar un coordinador para el desarrollo de la prestación de servicios, el cual mantendrá comunicación constante con el supervisor de la misma. Este coordinador tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Coordinar, apoyar y controlar la labor adelantada por los operadores asignados, con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio.
- b) Conocer y cumplir los acuerdos pactados y las estrategias de atención al cliente que se establezcan por la Dirección de Servicio al Cliente de Fiduprevisora S.A.
- c) Suministrar los informes requeridos por Fiduprevisora S.A, respecto de la ejecución del contrato.
- d) Obtener información estadística de la operación, analizarla, y proponer acciones de mejora de considerarlo necesario.
- e) Diligenciar correcta y oportunamente la evaluación de desempeño de los operadores y realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados a partir de estas.

- f) Identificar las necesidades de capacitación de los operadores y realizar solicitud oportunamente a quien corresponda.
- g) Asistir a las capacitaciones programadas según necesidades identificadas en conjunto o establecidas por la Dirección de Servicio al Cliente.

4.3.21 La empresa o entidad interesada deberá garantizar el cumplimiento de los horarios de atención de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

4.3.22 La empresa o entidad interesada garantizará la participación de la totalidad del personal dispuesto para la ejecución de la prestación del servicio, en los procesos de capacitación programados por Fiduprevisora S.A.

4.3.23 La empresa o entidad interesada deberá conocer y someterse a las políticas de seguridad de información y aquellas que tengan que ver con el Sistema de Gestión Ambiental de Fiduprevisora S.A.

4.3.24 La empresa o entidad interesada deberá capacitar constantemente al personal encargado de la ejecución de la prestación de servicios en aquellos aspectos que defina Fiduprevisora S.A y para los cuales previamente realizará sensibilizaciones por Fiduprevisora.

4.3.25 La empresa o entidad interesada se someterá a evaluaciones periódicas del personal encargado de la ejecución de la prestación del servicio, con el fin de que se pueda medir la curva de aprendizaje del mismo.

4.3.26 La empresa o entidad interesada deberá cumplir a cabalidad con los planes de mejoramiento y acuerdo de servicio que se lleguen a dar durante la ejecución de la prestación del servicio.

4.3.27 La empresa o entidad interesada y las personas a su cargo deberán abstenerse de divulgar la información que puedan llegar a conocer con ocasión de la ejecución de la prestación del servicio, a personal NO autorizado por Fiduprevisora S.A y a terceros en general, así como también de guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información que con ocasión de la ejecución del mismo pudiera disponer o conocer.

4.3.28 La empresa o entidad interesada estará en la obligación de reportar cualquier cambio o anomalía que pueda afectar la prestación del servicio.

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

4.3.29 La empresa o entidad interesada prestará el servicio garantizando atención al cliente externo de Fiduprevisora S.A de manera respetuosa, atendiendo a los estándares acordados para tal fin.

4.3.30 La empresa o entidad interesada ejecutará y prestará los servicios objeto de la presente invitación en el tiempo, parámetros y precios allegados en la cotización.

4.3.31 La empresa o entidad interesada deberá grabar las llamadas y garantizar la custodia de estas grabaciones hasta después de seis (6) meses de terminada la prestación del servicio.

4.3.32 Realizar empalme y alistamiento de información requerida para el adecuado funcionamiento del contact center. Este proceso de empalme no debe afectar la operación y puesta en marcha del servicio. La empresa o entidad contratante debe garantizar el funcionamiento óptimo desde el 03 de mayo de 2020.

4.4 INDICADORES Y PENALIZACIONES

Objetivo

Establecer los indicadores para cada uno de los canales de atención por medio de los cuales se medirá la prestación del servicio y deberán ser cumplidos en su totalidad, con respecto a las metas establecidas por Fiduprevisora S.A, estas podrán ser modificadas, notificando previamente a la empresa o entidad interesada.

4.4.1 INDICADORES CORREO ELECTRONICO

En el siguiente punto se presentan los indicadores de gestión establecidos para la gestión de la página web.

CORREO ELECTRONICO				
INDICADOR	IND	META	DESCRIPCION	FORMULA
OPORTUNIDAD	OP	100%	100% de los correos electrónicos recibidos dentro del horario laboral, deberán ser gestionados el mismo día.	$\frac{\text{Total de correos electrónicos gestionados el mismo día}}{\text{Total de correos electrónicos recibidos en el horario laboral}}$
CALIDAD	C	100%	Corresponde a la debida radicación y asignación de las solicitudes a través del aplicativo designado.	$\frac{\text{Correos radicados direccionados de manera correcta}}{\text{Correos radicados}}$
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	100%	La nota promedio de la evaluación de conocimiento	$\frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de Evaluaciones realizadas}}$

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

		realizada, en el mes evaluado.	
--	--	--------------------------------	--

4.4.1.1 Penalización gestión correo electrónico

Es el valor descontado dentro del proceso de facturación, a causa del incumplimiento de los indicadores establecidos en la tabla anterior, de acuerdo con la relación ponderada de cada uno de ellos y su resultado relacionado con la tabla de desempeño, dicho descuento recaerá sobre la facturación mensual antes de IVA correspondiente a cada línea.

4.4.1.2 Cumplimiento indicadores

Para establecer el nivel de cumplimiento de cada uno de los indicadores se debe realizar la siguiente fórmula:

$$(x) = \frac{\text{Resultado Obtenido}}{\text{Meta}} \times 100\%$$

4.4.1.3 Fórmula de Desempeño

A continuación se presenta la fórmula del desempeño establecida para cada una de las operaciones del correo electrónico donde se puede establecer el cumplimiento de cada indicador por el IND de las tablas anteriores:

$$D(x) = (i_{op} * OP) + (i_c * C) + (i_{ec} * EC)$$

Los valores de ponderación de cada indicador son los siguientes:

- ✓ $i_{op} = 35\%$
- ✓ $i_c = 35\%$
- ✓ $i_{ec} = 30\%$

Después de obtener el resultado de desempeño, se procede a establecer el valor porcentual que se reconocerá a la empresa o entidad interesada, de acuerdo a la siguiente tabla:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%
92%	93%	95,00%
91%	92%	94,00%
90%	91%	93,00%
89%	90%	92,00%
88%	89%	91,00%
87%	88%	90,00%
86%	87%	89,00%
85%	86%	88,00%
84%	85%	85,00%
83%	84%	81,80%
82%	83%	78,60%
81%	82%	75,40%
80%	81%	72,20%
79%	80%	68,60%
78%	79%	65,00%
77%	78%	61,40%
76%	77%	57,60%
75%	76%	53,80%
0%	75%	50,00%

4.4.2 EJEMPLO DE PENALIZACIÓN PARA CORREO ELECTRÓNICO

A continuación se presenta a manera de ejemplo un proceso de penalización para la atención del correo electrónico; para la gestión de correo electrónico se tienen los siguientes indicadores:

INDICADOR	IND	META
OPORTUNIDAD	OP	100%
CALIDAD	C	100%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	100%

Los resultados de los indicadores de la gestión de correos para el mes evaluado fueron los siguientes:

INDICADOR	IND	VALOR
OPORTUNIDAD	OP	96%
CALIDAD	C	100%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	95%

Al verificar el cumplimiento de cada indicador se obtienen los siguientes resultados:

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

INDICADOR	IND	VALOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
OPORTUNIDAD	OP	96%	100%	96%	96%
CALIDAD	C	100%	100%	100%	100%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	95%	100%	95%	95%

Según los anteriores indicadores el valor de D(x) es:

$$D(x) = (i_{op} * OP) + (i_c * C) + (i_{ec} * EC)$$

$$D(x) = (35\% * 96\%) + (35\% * 100\%) + (30\% * 95\%)$$

$$D(x) = 33,6\% + 35,0\% + 28,5\%$$

$$D(x) = 97,1\%$$

Obtenido el resultado anterior se verifica el porcentaje en la tabla de desempeño:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%

Como se presenta en la tabla anterior el porcentaje de facturación a pagar es del **98,80 %** sobre el valor correspondiente a cada línea de producción.

4.4.3 INDICADORES PAGINA WEB

En el siguiente punto se presentan los indicadores de gestión establecidos para la gestión de la página web:

PAGINA WEB				
INDICADOR	IND	META	DESCRIPCION	FORMULA
OPORTUNIDAD	OP	100%	100% de las radicaciones recibidas dentro del horario laboral desde la página web,	$\frac{\text{Total de radicaciones gestionadas durante el horario laboral}}{\text{Total de radicaciones recibidas durante el horario laboral}}$

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

			deberán ser distribuidas el mismo día.	
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	OR	100%	Corresponde a la oportunidad en la contestación de solicitudes dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la misma.	$\frac{\text{Total de solicitudes respondidas oportunamente}}{\text{Total de solicitudes a responder oportunamente}}$
CALIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN	CD	100%	Corresponde a la correcta distribución de las solicitudes a través del aplicativo designado.	$\frac{\text{Total de radicaciones distribuidas de manera correcta}}{\text{Total de solicitudes distribuidas}}$
CALIDAD EN LA RESPUESTA	CR	100%	Corresponde a la calidad de las respuestas emitidas a las solicitudes que sean competencia del contratista.	$\frac{\text{Total de respuestas emitidas de manera correcta}}{\text{Total de respuestas emitidas}}$
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	95%	La nota promedio de la evaluación de conocimiento realizada, en el mes evaluado.	$\frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de Evaluaciones realizadas}}$

4.4.3.1 Penalización gestión página web

Es el valor descontado dentro del proceso de facturación, a causa del incumplimiento de los indicadores establecidos en la tabla anterior, de acuerdo con la relación ponderada de cada uno de ellos y su resultado relacionado con la tabla de desempeño, dicho descuento recaerá sobre la facturación mensual antes de IVA correspondiente a cada línea.

4.4.3.2 Cumplimiento indicador

Para establecer el nivel de cumplimiento de cada uno de los indicadores se debe realizar la siguiente fórmula:

$$(x) = \frac{\text{Resultado Obtenido}}{\text{Meta}} \times 100\%$$

4.4.3.3 Fórmula de Desempeño

A continuación se presenta la fórmula del desempeño establecida para cada una de las operaciones del correo electrónico donde se puede establecer el cumplimiento de cada indicador por el IND de las tablas anteriores:

$$D(x) = (i_{op} * OP) + (i_{or} * OR) + (i_{cd} + * CD)(i_{cr} + * CR)(i_{ec} + * EC)$$

Los valores de ponderación de cada indicador son los siguientes:

$$\checkmark \quad i_{op} = 20\%$$

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

- ✓ $i_{or} = 20\%$
- ✓ $i_{cd} = 20\%$
- ✓ $i_{cr} = 20\%$
- ✓ $i_{ec} = 20\%$

Después de obtener el resultado de desempeño, se procede a establecer el valor porcentual que se reconocerá al CONTRATISTA, de acuerdo a la siguiente tabla:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%
92%	93%	95,00%
91%	92%	94,00%
90%	91%	93,00%
89%	90%	92,00%
88%	89%	91,00%
87%	88%	90,00%
86%	87%	89,00%
85%	86%	88,00%
84%	85%	85,00%
83%	84%	81,80%
82%	83%	78,60%
81%	82%	75,40%
80%	81%	72,20%
79%	80%	68,60%
78%	79%	65,00%
77%	78%	61,40%
76%	77%	57,60%
75%	76%	53,80%
0%	75%	50,00%

4.4.3.4 Ejemplo De Penalización Para Pagina Web

A continuación se presenta a manera de ejemplo un proceso de penalización para la atención de la página web; para la gestión de la página web se tienen los siguientes indicadores:

INDICADOR	IND	META
-----------	-----	------

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

OPORTUNIDAD	OP	100%
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	OR	100%
CALIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN	CD	100%
CALIDAD EN LA RESPUESTA	CR	100%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	95%

Los resultados de los indicadores de la gestión de página web fueron los siguientes:

INDICADOR	IND	VALOR
OPORTUNIDAD	OP	95%
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	OR	98%
CALIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN	CD	100%
CALIDAD EN LA RESPUESTA	CR	97%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	93%

Al verificar el cumplimiento de cada indicador se obtienen los siguientes resultados:

INDICADOR	IND	VALOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
OPORTUNIDAD	OP	95%	100%	95%	95%
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	OR	98%	100%	98%	98%
CALIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN	CD	100%	100%	100%	100%
CALIDAD EN LA RESPUESTA	CR	97%	100%	97%	97%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	93%	95%	93%	98%

Según los anteriores indicadores el valor de D(x) es:

$$D(x) = (i_{op} * OP) + (i_{or} * OR) + (i_{cd} * CD) + (i_{cr} * CR) + (i_{ec} * EC)$$

$$D(x) = (20\% * 95\%) + (20\% * 98\%) + (20\% * 100\%) + (20\% * 97\%) + (20\% * 98\%)$$

$$D(x) = 19,0\% + 19,6\% + 20,0\% + 19,6\% + 19,6\%$$

$$D(x) = 97,8\%$$

Obtenido el resultado anterior se verifica el porcentaje en la tabla de desempeño:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%

Como se presenta en la tabla anterior el porcentaje de facturación a pagar es del **98,80%** sobre el valor correspondiente a cada línea de producción.

4.4.4 INDICADORES LLAMADAS DE ENTRADA

En el siguiente punto se presentan los indicadores de gestión establecidos para la atención de llamadas telefónicas:

LLAMADAS DE ENTRADA				
INDICADOR	IND	META	DESCRIPCION	FORMULA
EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN	EA	95%/20	El 95% de las llamadas entrantes deberán ser atendidas dentro de 20 segundos.	$\frac{\text{Llamadas atendidas dentro de 20 segundos}}{\text{Total de llamadas entradas}}$
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	SA	97%	Corresponde a la calificación que emite el cliente y usuario respecto a la atención recibida.	$\frac{\text{Total de calificaciones recibidas con excelente y bueno}}{\text{Total de calificaciones recibidas}}$
PORCENTAJE DE ABANDONO	PA	2%	Corresponde al total de llamadas que ingresaron a la línea de atención, pasaron a la cola de espera y no fueron atendidas por un agente antes que el cliente o usuario cortara la llamada.	$\frac{\text{Total de llamadas contestadas}}{\text{Total de llamadas entrantes}}$
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN	CI	97%	Corresponde a la calidad de la información brindada en la atención telefónica.	$\frac{\text{Total de llamadas atendidas correctamente}}{\text{Total de llamadas auditadas}}$
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	95%	La nota promedio de la evaluación de conocimiento realizada, en el mes evaluado.	$\frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de Evaluaciones realizadas}}$

4.4.4.1 Penalización gestión llamadas de entrada

Es el valor descontado dentro del proceso de facturación, a causa del incumplimiento de los indicadores establecidos en la tabla anterior, de acuerdo con la relación ponderada de cada uno de ellos y su resultado relacionado con la tabla de desempeño, dicho descuento recaerá sobre la facturación mensual antes de IVA correspondiente a cada línea.

4.4.4.2 Cumplimiento indicador

Para establecer el nivel de cumplimiento de cada uno de los indicadores se debe realizar la siguiente fórmula:

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

$$(x) = \frac{\text{Resultado Obtenido}}{\text{Meta}} \times 100\%$$

4.4.4.3 Fórmula de Desempeño

A continuación se presenta la fórmula del desempeño establecida para cada una de las operaciones de las llamadas entrantes donde se puede establecer el cumplimiento de cada indicador por el IND de las tablas anteriores:

$$D(x) = (i_{ea} * EA) + (i_{sa} * SA) + (i_{pa} * PA) + (i_{ci} * CI) + (i_{ec} * EC)$$

Los valores de ponderación de cada indicador son los siguientes:

- ✓ $i_{ea} = 20\%$
- ✓ $i_{sa} = 20\%$
- ✓ $i_{pa} = 20\%$
- ✓ $i_{ci} = 20\%$
- ✓ $i_{ec} = 20\%$

Después de obtener el resultado de desempeño, se procede a establecer el valor porcentual que se reconocerá a la empresa o entidad interesada, de acuerdo a la siguiente tabla:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%
92%	93%	95,00%
91%	92%	94,00%
90%	91%	93,00%
89%	90%	92,00%
88%	89%	91,00%
87%	88%	90,00%
86%	87%	89,00%
85%	86%	88,00%
84%	85%	85,00%
83%	84%	81,80%

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

82%	83%	78,60%
81%	82%	75,40%
80%	81%	72,20%
79%	80%	68,60%
78%	79%	65,00%
77%	78%	61,40%
76%	77%	57,60%
75%	76%	53,80%
0%	75%	50,00%

4.4.4.4 Ejemplo De Penalización Para Llamadas De Entrada

A continuación se presenta a manera de ejemplo un proceso de penalización para la atención de las llamadas entrantes; para la gestión de las llamadas entrantes se tienen los siguientes indicadores:

INDICADOR	IND	META
EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN	EA	95%/20
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	SA	97%
PORCENTAJE DE ABANDONO	PA	2%
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN	CI	97%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	95%

Los resultados de los indicadores de la gestión de llamadas entrantes fueron los siguientes:

INDICADOR	IND	VALOR
EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN	EA	95%
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	SA	96%
PORCENTAJE DE ABANDONO	PA	1%
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN	CI	97%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	95%

Al verificar el cumplimiento de cada indicador se obtienen los siguientes resultados:

INDICADOR	IND	VALOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN	EA	95%	95%	95%	100%
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	SA	96%	97%	98%	99%
PORCENTAJE DE ABANDONO	PA	1%	2%	100%	50%
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN	CI	97%	97%	97%	100%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	95%	95%	93%	100%

Según los anteriores indicadores el valor de D(x) es:

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

$$D(x) = (i_{ea} * EA) + (i_{sa} * SA) + (i_{pa} * PA) + (i_{ci} * CI) + (i_{ec} * EC)$$

$$D(x) = (20\% * 100\%) + (20\% * 99\%) + (20\% * 50\%) + (20\% * 100\%) + (20\% * 100\%)$$

$$D(x) = 20,0\% + 19,8\% + 10,0\% + 20,0 + 20,0$$

$$D(x) = 89,8\%$$

Obtenido el resultado anterior se verifica el porcentaje en la tabla de desempeño:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	100%	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%
92%	93%	95,00%
91%	92%	94,00%
90%	91%	93,00%
89%	90%	92,00%
88%	89%	91,00%
87%	88%	90,00%
86%	87%	89,00%
85%	86%	88,00%

Como se presenta en la tabla anterior el porcentaje de facturación a pagar es del **92,00%** sobre el valor correspondiente a cada línea de producción.

4.4.5 INDICADORES LLAMADAS DE SALIDA

En el siguiente punto se presentan los indicadores de gestión establecidos para la atención de llamadas de salida:

LLAMADAS DE SALIDA				
INDICADOR	IND	META	DESCRIPCION	FORMULA
OPORTUNIDAD EN LAS ENCUESTAS	OE	100%	Corresponde a la oportunidad en la realización de encuestas de satisfacción.	Total de encuestas efectuadas <u>oportunamente</u> Total de encuestas solicitadas

4.4.5.1 Penalización gestión llamadas de entrada

Es el valor descontado dentro del proceso de facturación, a causa del incumplimiento de los indicadores establecidos en la tabla anterior, de acuerdo con la relación ponderada de cada uno de ellos y su resultado relacionado con la tabla de desempeño, dicho descuento recaerá sobre la facturación mensual antes de IVA correspondiente a cada línea.

4.4.5.2 Cumplimiento indicador

Para establecer el nivel de cumplimiento de cada uno de los indicadores se debe realizar la siguiente fórmula:

$$(x) = \frac{\text{Resultado Obtenido}}{\text{Meta}} \times 100\%$$

4.4.5.3 Fórmula de Desempeño

A continuación se presenta la fórmula del desempeño establecida para cada una de las operaciones de las llamadas salientes donde se puede establecer el cumplimiento de cada indicador por el IND de las tablas anteriores:

$$D(x) = (i_{oe} * OE)$$

Los valores de ponderación de cada indicador son los siguientes:

$$\checkmark i_{oe} = 100\%$$

Después de obtener el resultado de desempeño, se procede a establecer el valor porcentual que se reconocerá a la empresa interesada, de acuerdo a la siguiente tabla:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%
92%	93%	95,00%
91%	92%	94,00%
90%	91%	93,00%
89%	90%	92,00%
88%	89%	91,00%
87%	88%	90,00%
86%	87%	89,00%
85%	86%	88,00%

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

84%	85%	85,00%
83%	84%	81,80%
82%	83%	78,60%
81%	82%	75,40%
80%	81%	72,20%
79%	80%	68,60%
78%	79%	65,00%
77%	78%	61,40%
76%	77%	57,60%
75%	76%	53,80%
0%	75%	50,00%

4.4.5.4 Ejemplo De Penalización Para Llamadas De Salida

A continuación se presenta a manera de ejemplo un proceso de penalización para la atención de las llamadas de salida; para la gestión de las llamadas entrantes se tienen los siguientes indicadores:

INDICADOR	IND	META
OPORTUNIDAD EN LAS ENCUESTAS	OE	100%

Los resultados de los indicadores de la gestión de llamadas entrantes fueron los siguientes:

INDICADOR	IND	VALOR
OPORTUNIDAD EN LAS ENCUESTAS	OE	100%

Al verificar el cumplimiento de cada indicador se obtienen los siguientes resultados:

INDICADOR	IND	VALOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
OPORTUNIDAD EN LAS ENCUESTAS	OE	100%	100%	95%	100%

Según los anteriores indicadores el valor de $D(x)$ es:

$$D(x) = (i_{oe} * OE)$$

$$D(x) = (100\% * 100\%)$$

$$D(x) = 100\%$$

$$D(x) = 100\%$$

Obtenido el resultado anterior se verifica el porcentaje en la tabla de desempeño:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%

Como se presenta en la tabla anterior el porcentaje de facturación a pagar es del **100,00%** sobre el valor correspondiente a cada línea de producción.

4.4.6 INDICADORES CHAT EN LINEA

En el siguiente punto se presentan los indicadores de gestión establecidos para la atención del chat en línea:

CHAT EN LINEA				
INDICADOR	IND	META	DESCRIPCION	FORMULA
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	SA	100%	Corresponde a la calificación recibida por el cliente respecto a la atención prestada.	$\frac{\text{Total de calificaciones recibidas con excelente y bueno}}{\text{Total de calificaciones recibidas}}$
PORCENTAJE DE ABANDONO	PA	1%	Corresponde al total de sesiones que ingresaron al canal y no fueron atendidas por un agente.	$\frac{\text{Total de sesiones abandonadas}}{\text{Total de sesiones que ingresan}}$
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN	CI	100%	Corresponde a la calidad de la información brindada durante la atención.	$\frac{\text{Total de sesiones donde se brindó información correcta}}{\text{Total de sesiones auditadas}}$
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	97%	La nota promedio de la evaluación de conocimiento realizada, en el mes evaluado.	$\frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de Evaluaciones realizadas}}$

}

4.4.6.1 Penalización gestión llamadas de entrada

Es el valor descontado dentro del proceso de facturación, a causa del incumplimiento de los indicadores establecidos en la tabla anterior, de acuerdo con la relación ponderada de cada uno de ellos y su resultado relacionado con la tabla de desempeño, dicho descuento recaerá sobre la facturación mensual antes de IVA correspondiente a cada línea.

4.4.6.2 Cumplimiento indicador

Para establecer el nivel de cumplimiento de cada uno de los indicadores se debe realizar la siguiente fórmula:

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

$$(x) = \frac{\text{Resultado Obtenido}}{\text{Meta}} \times 100\%$$

4.4.6.3 Fórmula de Desempeño

A continuación se presenta la fórmula del desempeño establecida para cada una de las operaciones de las llamadas entrantes donde se puede establecer el cumplimiento de cada indicador por el IND de las tablas anteriores:

$$D(x) = (i_{sa} * SA) + (i_{pa} * PA) + (i_{ci} * CI) + (i_{ec} * ec)$$

Los valores de ponderación de cada indicador son los siguientes:

- ✓ $i_{sa} = 25\%$
- ✓ $i_{pa} = 25\%$
- ✓ $i_{ci} = 25\%$
- ✓ $i_{ec} = 25\%$

Después de obtener el resultado de desempeño, se procede a establecer el valor porcentual que se reconocerá a la empresa o entidad interesada, de acuerdo a la siguiente tabla:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%
92%	93%	95,00%
91%	92%	94,00%
90%	91%	93,00%
89%	90%	92,00%
88%	89%	91,00%
87%	88%	90,00%
86%	87%	89,00%
85%	86%	88,00%
84%	85%	85,00%
83%	84%	81,80%
82%	83%	78,60%
81%	82%	75,40%

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

80%	81%	72,20%
79%	80%	68,60%
78%	79%	65,00%
77%	78%	61,40%
76%	77%	57,60%
75%	76%	53,80%
0%	75%	50,00%

4.4.6.4 Ejemplo De Penalización Para Chat En Línea

A continuación se presenta a manera de ejemplo un proceso de penalización para la atención de las sesiones del chat en línea; para el chat en línea se tienen los siguientes indicadores:

INDICADOR	IND	META
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	SA	100%
PORCENTAJE DE ABANDONO	PA	1%
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN	CI	100%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	97%

Los resultados de los indicadores de la gestión de chat en línea entrantes fueron los siguientes:

INDICADOR	IND	VALOR
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	SA	100%
PORCENTAJE DE ABANDONO	PA	1%
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN	CI	98%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	97%

Al verificar el cumplimiento de cada indicador se obtienen los siguientes resultados:

INDICADOR	IND	VALOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	SA	100%	100%	100%	100%
PORCENTAJE DE ABANDONO	PA	1%	1%	1%	100%
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN	CI	98%	100%	98%	98%
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	EC	97%	97%	97%	100%

Según los anteriores indicadores el valor de $D(x)$ es:

$$D(x) = (i_{sa} * SA) + (i_{pa} * PA) + (i_{ci} * CI) + (i_{ec} * ec)$$

$$D(x) = (25\% * 100\%) + (25\% * 100\%) + (25\% * 98\%) + (25\% * 100\%)$$

$$D(x) = 25,0\% + 25,0\% + 24,5\% + 25,0$$

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

$$D(x) = 99,5\%$$

Obtenido el resultado anterior se verifica el porcentaje en la tabla de desempeño:

RANGO DE DESEMPEÑO		
IGUAL	MENOR	% A PAGAR
100%	N.A	100,00%
99%	100%	99,60%
98%	99%	99,20%
97%	98%	98,80%
96%	97%	98,40%
95%	96%	98,00%
94%	95%	97,00%
93%	94%	96,00%

Como se presenta en la tabla anterior el porcentaje de facturación a pagar es del **99,60%** sobre el valor correspondiente a cada línea de producción.

4.5 Entregables

- a) Reportes mensuales, semanales y diarios en forma cualitativa y cuantitativa.
- b) Plan de acción mensual con la evolución semanal. (según reportes mes anterior)
- c) Base de datos de las actualizaciones realizadas en las gestiones de las llamadas contestadas.
- d) Grabaciones de llamadas de las líneas de atención.
- e) Informe de calidad (según matriz, como las acciones y retroalimentaciones)
- f) Informe de origen de llamadas recibidas (Departamentos y ciudades de origen incluido números de celular)
- g) Informe de mensajes enviados.
- h) Consolidados históricos de la operación en general.
- i) Modo de ingreso de solicitudes (Correo Electrónico o por medio telefónico)
- j) Estado de atención de solicitudes.
- k) Solicitudes asignadas por áreas y sus tipificaciones
- l) Detallado por tipo de consulta de las solicitudes

PUNTOS DE ATENCIÓN VIRTUALES (PAV)

Se requiere contar con puntos de atención virtuales, en 8 ciudades a nivel nacional, teniendo en cuenta que, se debe garantizar la prestación del servicio de lunes a jueves de 08:00 am a 05:00pm, y los viernes de 07:00 am a 04:00 p.m.

Las funcionalidades descritas a continuación deberán estar integradas en el módulo de atención virtual:

1. Modulo debe tener las siguientes características: 1,70 metros de ancho, 1,20 metros de alto y 0,8 metros de fondo, incluida la silla para el ciudadano, el punto virtual debe ocupar dos metros.
2. Lector de código de barras en 2 D (Lee la información de la cédula para evitar la digitalización).
3. Pantalla touchscreen de 15 pulgadas
4. Pantalla donde el ciudadano visualiza el asesor
5. Parlantes
6. Cámara Web
7. Audífonos y micrófonos
8. Silla ergonómica
9. Scanner de cámara de alto tráfico
10. Impresora láser y térmica
11. Impresora térmica
12. Papelería y consumibles
13. Herramienta tecnológica para la conexión entre los dos puntos.
14. Una (1) persona que será la orientadora durante el proceso en cada PAV.

Nota: Fiduprevisora proporcionará los sistemas digiturnos.

Los equipos de cómputo y las impresoras junto con todos los licenciamientos de software correspondientes que soportan la operación, serán suministrados por el oferente, garantizando el nivel de servicio que establecerá la entidad.

Los equipos de cómputo y usuarios del proveedor deberán estar registrados en el directorio de la entidad y se someterán a las políticas de seguridad establecidas.

El sistema operativo de los quipos de computo deberán ser mínimo Windows 10 versión empresarial y todos los equipos deberán acreditar un antivirus con contrato de servicio de actualización permanente.

Soporte y mantenimiento

El contratista deberá disponer de los recursos necesarios para el mantenimiento y soporte de las herramientas y deberá ser incluido dentro de la oferta.

- Mesa de soporte para las herramientas tecnológicas
- Seguimiento y gestión a las incidencias a través de radicado o ticket

- Soporte de las plataformas tecnológicas para la modificación y mejoramiento de funcionalidades
- Personalización de las herramientas para la gestión y administración por parte de la entidad.
- Reportes y estadísticas de las incidencias generadas en la operación

COBERTURA

Los puntos de atención virtuales estarán ubicados en las siguientes ciudades:

- Cartagena
- Barranquilla
- Santa Marta
- Riohacha
- Magangué
- Montería
- Valledupar
- Sincelejo

En las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Riohacha y Montería la entidad dispondrá del sitio para la operación del punto de atención virtual, el oferente deberá disponer del restante para la ejecución del servicio.

Los PAV que se ubicarán en las ciudades en donde no contamos con oficinas (Santa Marta, Magangué, Valledupar y Sincelejo), deberán estar ubicados en zonas centrales –comerciales, para facilidad de acceso a los usuarios.

Nota: Se debe aclarar a la entidad, si los sitios proporcionados para la prestación del servicio son propios del oferente o serán tomados en arriendo.

4.6 Duración

La duración estimada para la prestación del servicio es de catorce (14) o veintiocho (28) meses.

4.7 Forma de pago

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio se hará conforme a los servicios prestados.

Nota: FIDUPREVISORA S.A., conforme a su portafolio de servicios financieros, lo invita a invertir en un Fondo de Inversión Colectiva administrado por ésta, con el fin de que los pagos derivados del eventual contrato, sean generados a través de dicho medio. Para lo anterior, podrá solicitar información al correo electrónico mcotes@fiduprevisora.com.co

5. OFERTA ECONÓMICA

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR
-----------------	-----------------------------

El valor de la propuesta debe estar en pesos colombianos, con una vigencia de catorce (14) y veintiocho (28) meses, relacionar forma de pago, debe incluir IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

CONTACT CENTER				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL
Asesores	26			
Llamadas IVR	19.000 mensual Aprox.			
SMS Masivo	300.000 mensuales Acumulables			
Llamadas Inbound	150.000 Efectivas Mensual aprox.			
Llamadas Outbound	Máximo 2.000 mensuales, la entidad lo indicará mes a mes.			
Servicio Mailing	300.000 mensuales Acumulables			
CHAT EN LÍNEA (IVA Incluido)				
CHATBOT (IVA Incluido)				
VALOR TOTAL DEL SERVICIO MENSUALMENTE				

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL PARA 14 MESES	VALOR TOTAL PARA 28 MESES
VALOR TOTAL DEL SERVICIO INCLUYENDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS		

PUNTOS DE ATENCIÓN VIRTUAL

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL
Módulo completo, incluye mantenimiento	8			
Orientador	4			
Costo del arriendo del punto de atención	4			
Salas de espera	4			
Módulo para el orientador	4			

(fiduprevisora)	INVITACIÓN A COTIZAR		
-----------------	-----------------------------	--	--

Temas administrativos PAV	4		
VALOR TOTAL DEL SERVICIO MENSUALMENTE			
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL PARA 14 MESES	VALOR TOTAL PARA 28 MESES	
VALOR TOTAL DEL SERVICIO INCLUYENDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS			

Nota: Se debe aclarar a la entidad si los sitios proporcionados para la prestación del servicio son propios del oferente o serán tomados en arriendo.

Para FIDUPREVISORA S.A., es importante contar con su oferta teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conocer las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los oferentes.

Agradecemos su participación.

Elaboró: Jose Duque Cadena – Técnico de Inteligencia de Mercados
 Revisó: Sergio Augusto Jaimes Fajardo – Profesional de Inteligencia de Mercados
 Revisó: Carolina Giraldo Duque – Coordinadora de la Dirección de Adquisiciones
 Revisó: César Neira Ávila – Dirección de Adquisiciones (E)
 Aprobó: Tatiana Maria Díaz Andrade – Directora de Servicio al Cliente

"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.