



## RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 018 de 2020, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a (...) “*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, 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.*”(…)

### FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 018- 2020 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 018 - 2020 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	25/02/2020	Correo Electrónico	MILLENIUM

1. Con el propósito de costear los ASESORES, cual es el perfil de los mismos, así como del recurso humano estimado para el proyecto como STAFF.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El perfil de los asesores debe ser general y técnico.

2. Para el cálculo del valor mensual del servicio, es necesario estimar un volumen de SMS, MAILING. Además es importante conocer una unidad de costeo para el CHAT EN LINEA Y EL CHAT BOT.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La unidad de costeo para el chat en línea y el chat bot se debe realizar en tres escenarios por tiempo, por interacción y por tarifa fija mensual y para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 1.000.000 entre los dos servicios.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
14	25/02/2020	Correo Electrónico	BPM CONSULTING

1. En el numeral 4.1 histórico de comportamiento por canal de atención, informan que el número de llamadas salientes mensuales es de 4800, agradecemos confirmar si el número de llamadas entrantes de 687.331, es mensual también o anual. Así mismo, el dato de chat de 12.898 es anual o mensual.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los datos hacen referencia a las interacciones que se recibieron durante el año 2019.

2. Cuáles son los requisitos mínimos de los equipos para que las aplicaciones de la Fiduprevisora funcionen correctamente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Windows 10 pro Procesador: Intel (R) Core (TM) i5 – 7500T CPU @ 2.70 GHz 2.71 GHz, Memoria RAM 16,0 GB, Sistema Operativo de 64 bitz, procesador x64

3. En el numeral 4.3.7 el cual indica *“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.”*, Las grabaciones del IVR son realizadas por un profesional, están serán entregadas por la entidad.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La estructura del IVR deberá ser suministrada por el proveedor escogido, la entidad brindara apoyo en la construcción con el árbol del IVR actual.

4. En el numeral 4.3.12 el cual indica *“La empresa o entidad interesada debe disponer de veintiséis (26) puestos de trabajo - El personal que apoyará en los eventos se tomará de la operación normal”*, agradecemos completar a qué tipo de eventos hace referencia y si los viáticos del personal se facturan adicionalmente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación y los viáticos deben ser incluidos dentro la propuesta.



- En el numeral 4.3.13 el cual indica *“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”, para el personal In house requiere dotación como chalecos o chaquetas, en caso de ser así estos los suministra la entidad.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se requiere uso de dotación, la empresa solamente suministrara los accesos a las instalaciones de la entidad, el personal deberá cumplir con el código del buen vestir de la entidad.

- Cuál es el horario de atención de los canales telefónico inbound, outbound, chat, correo y presencial.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El servicio de los canales de atención será brindado en el horario de 8:30am a 5:30 pm.

- En el numeral 4.3.22 el cual *“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.”*, cuántas horas aproximadas de capacitación se brindan mensualmente por la Fiduprevisora, al igual, caso tal estas se realizarían en las instalaciones de la Entidad y todo el personal deberá asistir a las sesiones o se envía formador y posteriormente se replica en el proveedor.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se realiza una capacitación mensual de dos horas, la asistencia se puede realizar por medio del formador y un representante de cada canal de atención.

- En el numeral 4.4.1 el cual indica *“indicadores correo electrónico”*, nos podrían compartir el histórico de transacciones diarias o mensuales de correo electrónico.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A continuación se relaciona el comportamiento por el canal de atención:

MES/ CANAL	CORREO ELECTRONICO
ENERO	8.109
FEBRERO	8.374
MARZO	9.574
ABRIL	9.583
MAYO	9.510
JUNIO	7.983
JULIO	7.460
AGOSTO	13.967
SEPTIEMBRE	13.020
OCTUBRE	11.693
NOVIEMBRE	8.489



DICIEMBRE	3.012
<b>PROMEDIO</b>	<b>110.774</b>

9. ¿Cuál es el tiempo de estabilización de la operación? ¿Durante este periodo no se presentará afectación a la facturación?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El tiempo de estabilización de la operación será de un (1) mes a partir de la elección del oferente.

10. En el numeral 4.4. "indicadores y penalizaciones", es viable revisar el margen de aprobación o meta del indicador Evaluación de conocimiento, al 95% en todos los indicadores (correo, página web, chat)

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Teniendo en cuenta que la información que se brinde a través de los diferentes canales de atención podría incurrir en un procesos judiciales y posterior sanción contra la entidad, se permite el margen del 5% como máximo incumplimiento para este indicador.

11. En el numeral 4.4.5 "indicadores de llamadas de salida", En el la fórmula para el cálculo de oportunidad en las encuestas, agradecemos confirmar a qué hace referencia "total de encuestas efectuadas oportunamente" y "total de encuestas solicitadas"

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Durante la vigencia del contrato se realizaran diferentes encuestas telefónicas por parte de la entidad con fechas específicas de entrega, la oportunidad en la entrega de resultados de dichas encuestas será el numerador de la formula y el total de encuestas solicitadas por la entidad será el denominador.

12. En el numeral 4.3.16 el cual indica *La estructura del STAFF deberá estar conformada de la siguiente manera:*

- a) Jefe de operaciones
- b) Supervisor de campaña
- c) Personal de formación
- d) Personal de calidad
- e) Asesores
- f) Asesor In House "

Nos podrían confirmar si el personal Asesores, tendrá el mismo perfil en los diferentes canales (telefónico, chat, presencial, correo), se maneja un solo skill?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El perfil puede ser general o técnico, se manejan diferentes skill teniendo en cuenta la estructura del IVR que se estructure para los canales de atención administrados.

13. Agradecemos confirmar cómo se realiza el pago de la factura luego de haber calculado el resultado de cada uno de los indicadores (Correo electrónico, página web, llamadas de entrada, llamadas de salida, Chat en línea), se da según el valor facturado por la línea de producción o existe alguna ponderación final de estos indicadores.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para realizar el pago de la factura se debe tener en cuenta que cada indicador de gestión de cada canal de atención tiene el peso del 20% sobre el total de la factura, para determinar el pago, se sumaran los resultados obtenidos por cada canal y se dividirán por cinco (5) que son los canales de atención medidos para obtener el porcentaje a pagar de la factura.

14. En el numeral 4.6 "Duración", nos podrían confirmar la duración de la prestación del servicio, entre 14, 24 o 28 meses.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para la duración del servicio es necesario que los interesados nos coticen por una vigencia de catorce (14) y veintiocho (28) meses.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
10	25/02/2020	Correo Electrónico	EVOLUTION TECHNOLOGIES GROUP

1. En el numeral 3 Alcance, nos podrían definir el alcance en cuanto a (regularidad, tipo de evento, etc.) cuando se menciona: "...apoyar en la participación de eventos de atención al ciudadano en cuanto a temas logísticos y tecnológicos..."

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación y el proveedor deberá apoyar suministrando la misma información que se brinda a través de los diferentes canales de atención pero de manera presencial garantizando el personal y las herramientas tecnológicas para prestar una adecuada atención.

2. En Numeral 4.1. Histórico de comportamiento por canal de atención, nos podrían especificar qué porcentaje de crecimiento tienen previsto para el chat en línea/ canal web/canal telefónico.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El aumento en el porcentaje de participación de los canales de atención se encuentra ligado a periodos específicos donde la entidad genera trámites relacionados con pagos, en dichos meses, se ha presentado un aumento de hasta el 25% en comparación con el mes inmediatamente anterior.

3. En el Numeral 4.3.4. "La empresa o entidad interesada deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 60 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", nos podrían indicar la dirección del DataCenter y/o oficina del cliente al cual se debe conectar el operador, para obtener la viabilidad técnica.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dirección del datacenter es CENTRO EMPRESARIAL CELTA TRADE PARK KM 7.5 VIA MEDELLIN BODEGA 32

4. En el Numeral 4.3.8 *“Contar con disponibilidad de personal requerido para el apoyo en la participación de eventos de atención ciudadana”*, nos podrían explicar el alcance de esta actividad, regularidad de los mismos (No de eventos, concurrencia, ubicación y alcance de los eventos).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación y el proveedor deberá apoyar suministrando la misma información que se brinda a través de los diferentes canales de atención pero de manera presencial garantizando el personal y las herramientas tecnológicas para prestar una adecuada atención en eventos.

5. En el Numeral 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”*, nos podrían indicar cuál será el horario de atención en la entidad para estos recursos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm

6. En el Numeral 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”*, nos podrían indicar la metodología en la transición del servicio al proveedor seleccionado.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Una vez elegido el proveedor se empezara a realizar empalme con el contact center actual y paralelamente por parte de la entidad se realizaran las debidas capacitaciones al personal nuevo con el objetivo de garantizar el funcionamiento a partir de la fecha del 03 de mayo de 2020.

7. En el Numeral 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.”*, nos podrían indicar cuales son los procesos de capacitación, duración y concurrencia. ¿Para estos casos específicos como será la prestación del servicio?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se realiza una capacitación mensual de dos horas, la asistencia se puede realizar por medio del formador y un presentante de cada canal de atención, la prestación del servicio se prestara el horario habitual teniendo en cuenta que no se afecta de manera significativa la operación.

8. En el Numeral 4.6 *“Duración La duración estimada para la prestación del servicio es de catorce (14) o veinticuatro (28) meses”*, nos podrían indicar si es hasta 14 o 28 meses el tiempo de ejecución del contrato.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para la duración del servicio es necesario que los interesados nos coticen por una vigencia de catorce (14) y veintiocho (28) meses.

- Nos podrían indicar el número de usuarios potenciales del servicio.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El número de usuarios potenciales es de 1.882.

- Nos podrían indicar los meses de alta demanda, de acuerdo el proceso de negocio a soportar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Durante el año los meses de alta demanda se encuentran ligados a diferentes pagos que se realizan en épocas del año, se generan pagos mensuales, semestrales, trimestrales, bimensuales.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
13	25/02/2020	Correo Electrónico	FASTCO S A S

- El servicio está siendo prestado actualmente en la modalidad inhouse u outsourcing?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Outsourcing

- Canales como redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter), no están detalladas. Se puede presentar propuesta formal de atención por estos canales.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si se puede presentar una propuesta para la administración de las redes sociales, sin embargo, se debe indicar el costo individual por este servicio dentro de la propuesta.

- En el numeral 4.1 "Histórico De Comportamiento Por Canal De Atención", por favor, si es posible compartir el comportamiento inbound, las llamadas outbound, la distribución del chat en línea y las gestiones por canal Web por franjas horarias, diarias, semanales y comportamientos estacionales mensuales.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se presenta el comportamiento de los canales de atención con de manera mensual durante el año 2019:

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA	CHAT EN LINEA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB
ENERO	34.429	1.565	8.109	3.013
FEBRERO	61.536	1.295	8.374	3.013
MARZO	45.659	1.314	9.574	3.594
ABRIL	47.054	1.235	9.583	3.842
MAYO	55.612	964	9.510	4.199
JUNIO	53.149	766	7.983	2.143

JULIO	62.274	956	7.460	2.143
AGOSTO	64.497	1.115	13.967	3.583
SEPTIEMBRE	76.163	944	13.020	2.143
OCTUBRE	64.478	857	11.693	1550
NOVIEMBRE	66.015	921	8.489	1386
DICIEMBRE	56.465	966	3.012	710

- En el numeral 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”*, nos podrían indicar que configuración mínima deben tener los equipos y si los asesores ingresarán a algún aplicativo de Fiduprevisora.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las especificaciones de los equipos de cómputo de los asesores deberán tener las siguientes especificaciones Windows 10 pro Procesador: Intel (R) Core (TM) i5 – 7500T CPU @ 2.70 GHz 2.71 GHz, Memoria RAM 16,0 GB, Sistema Operativo de 64 bitz, procesador x64 y el acceso a los aplicativos de la entidad serán habilitados por el área de tecnología.

- En el numeral 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”*, nos podrían indicar cuáles opciones de integración hacia la base de datos se van a utilizar? (Local, remota) y cuál es el motor de la base de datos para consultas del IVR.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente se realizara el proceso a través de FTP con usuario y contraseña, la entidad suministrara la Información necesaria para que el proveedor brinde la información.

- En el numeral *“Contar con disponibilidad de personal requerido para el apoyo en la participación de eventos de atención ciudadana”*, nos podrían indicar, ¿Cuál es la dinámica de los eventos de atención de la ciudadana, los horarios y lugares?, la igual que confirmar si se requiere hacer instalación de los puestos de trabajo y puntos de red para asesores Inhouse.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación y el proveedor deberá apoyar suministrando la misma información que se brinda a través de los diferentes canales de atención pero de manera presencial garantizando el personal y las herramientas tecnológicas para prestar una adecuada atención en eventos, respecto a los puestos de trabajo y puntos de red el proveedor deberá suministrar los mismos, la entidad solo dispondrá del escritorio y la silla para el asesor.

- En el numeral 4.3.21 *“la empresa o entidad interesada deberá garantizar el cumplimiento de los horarios de atención asignados para las respectivas labores designadas en la ejecución de la prestación de servicios”*, nos podrían compartir los horarios de atención para las diferentes labores designadas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm

8. En el numeral 4.3.4 *“La empresa o entidad interesada deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 60 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”*, nos podrían indicar la dirección que Fiduprevisora tiene para hacer la conexión del punto a punto del canal dedicado y cuál es la capacidad requerida para el canal Back up, al igual, nos podrían indicar si el canal Back up se puede reemplazar por una VPN Site to Site ?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dirección del datacenter es CENTRO EMPRESARIAL CELTA TRADE PARK KM 7.5 VIA MEDELLIN BODEGA 32 , el canal del Back Up debe tener la misma capacidad del canal dedicado de 30 megas.

9. En el numeral 4.4.3 *“indicadores página web”*, nos podrían indicar cuando el indicador OR (Oportunidad en la Respuesta) no se logre cumplir por dependencia de información de alguna área interna de Fiduprevisora, ¿será considerando en la medición general? ¿Existe algún acuerdo de servicios de respuestas internas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se puede considerar una vez se analice el caso puntual, eventualmente pasara teniendo en cuenta que la información se encontrara disponible en línea por parte de la entidad, los acuerdos de servicio internos se establecerán posterior al proceso licitatorio en común acuerdo con el oferente seleccionado.

10. En el numeral 4.4.4 *“Indicadores Llamadas De Entrada”*, para medir la satisfacción del cliente, así como la calidad de la información, ¿se pueden proponer herramientas de autogestión?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, teniendo en cuenta que nos encontramos en un proceso cumplimiento de Gobierno Digital, se debe contemplar que se debe tener un usuario exclusivo para ver los resultados en tiempo real por parte de la entidad.

11. En el numeral 4.4.5 *“Indicadores Llamadas De Salida”*, para la realización de encuestas, ¿se puede aplicar herramientas de autogestión o debe ser 100% gestión de asesor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, teniendo en cuenta que nos encontramos en un proceso cumplimiento de Gobierno Digital, se debe contemplar que se debe tener un usuario exclusivo para ver los resultados en tiempo real por parte de la entidad.

12. En el numeral 4.6 *“Duración”*, ¿Cuáles son las variables que determinan la duración del servicio en 14 o 28 meses?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para la duración del servicio es necesario que los interesados nos coticen por una vigencia de catorce (14) y veintiocho (28) meses.

13. En el numeral 4.7, *“Forma de Pago”*, para la liquidación del precio (14 o 28 meses), ha sido considerado incremento por el IPC anual, al igual nos podrían confirmar si hay otras opciones de forma de pago, como transferencia bancaria directa y si las pólizas se deben realizar con un asegurador en particular o es a libre elección



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La opción de pago de transferencia bancaria directa es manejada por la entidad y las pólizas las pueden solicitar con cualquier entidad, respecto al incremento del IPC se debe ofertar teniendo en cuenta 14 y 28 meses.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
31	26/02/2020	Correo Electrónico	OUTSOURCING S.A

1. Solicitamos respetuosamente ampliar la fecha de entrega de la cotización dado que hasta el 4 de marzo se entrega la invitación a cotizar ajustado.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La fecha se amplió hasta el 12 de marzo de la presente vigencia.

2. En el numeral 4.2.4 *“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”*, nos podrían indicar ¿Qué servicios son críticos y cuales se consideran deben ser incluidos en el plan de continuidad?, al igual que ante un escenario de desastre ¿Qué porcentaje de la operación espera restaurar? y ¿Cuál es el tiempo máximo de indisponibilidad tolerable para restaurar los servicios críticos ante un desastre? (Ej. 24 horas, 48 horas)

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El porcentaje de operación a restaurar será del 85% para garantizar el servicio y no se permite tiempo de indisponibilidad de la operación.

3. En el numeral 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”*, solicitamos a la entidad informar cuales son las políticas de seguridad establecidas por la entidad y aclarar si la Entidad solicita características específicas de los computadores en cuanto a Procesador, RAM, Disco Duro, Monitor, entre otros.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las especificaciones de los equipos de cómputo de los asesores deberán tener las siguientes especificaciones Windows 10 pro Procesador: Intel (R) Core (TM) i5 – 7500T CPU @ 2.70 GHz 2.71 GHz, Memoria RAM 16,0 GB, Sistema Operativo de 64 bitz, procesador x64 y el acceso a los aplicativos de la entidad serán habilitados por el área de tecnología.

En cuanto a las políticas de seguridad se debe cumplir como mínimo con lo siguiente:

Inventario y Propiedad de Activos

Se debe contar con un inventario y propiedad de activo, usado para la finalidad del contrato.

### Uso de Internet

- Se deben establecer y documentar perfiles de acceso a internet para asegurar que los usuarios reciben los permisos de navegación acorde con sus funciones.
- Se debe contar con herramientas en lo posible tecnológicas para controlar automáticamente el tipo de páginas permitidas.

### Carpetas Compartidas

Está prohibido el uso de carpetas compartidas en la red sin restricción de acceso, las cuales en ningún momento podrán contener información de tipo confidencial.

En caso de contar con carpetas para uso interno público, deberán tener mecanismos automáticos de borrado para garantizar que la gestión del almacenamiento no sobrepase el tamaño establecido. El intercambio de información entre áreas no deberá hacerse a través de carpetas compartidas de computo, para ello se utilizará como medio el correo electrónico o directorios en los servidores de red del área local, con el control de acceso dispuesto para tal fin

### Gestión de medios removibles

Es necesario contar con mecanismos para evitar la divulgación, la modificación, el retiro o la destrucción no autorizados de la información almacenada en los medios. La eliminación descuidada de un medio puede llevar al compromiso de la confidencialidad de información del negocio.

### POLÍTICA DE CONTROL DE ACCESO

El acceso a los recursos tecnológicos debe ser a través de los perfiles de usuario definidos por Seguridad de la Información, con una definición clara de roles y responsabilidades, que permita garantizar la segregación de privilegios y acceso a la información. El perfil dará los derechos de acceso y el nivel de privilegios única y exclusivamente para los recursos tecnológicos que la función del cargo requiera.

### Control de Acceso a las Redes

El acceso de los usuarios a las redes y los servicios de red provistos por Fiduprevisora no debe poner en peligro la seguridad de los activos de información, por lo que se deben adoptar medidas adecuadas de control.

### Seguridad Física de áreas de acceso restringido

Deben existir controles estrictos para la autorización y el registro del personal que ingresa a las áreas donde se encuentran recursos informáticos que contienen activos de información y a las áreas que trabajan con información Confidencial Sensible y Confidencial Restringida. El acceso a las áreas donde residen los componentes de la red de comunicaciones y de recursos informáticos que soportan actividades críticas de la Fiduciaria debe ser estrictamente controlado y restringido, debe estar permitido únicamente a personal formalmente autorizado.

### **Escritorio Limpio y Pantalla Limpia**

Todos los funcionarios deben aplicar los controles recomendados por el sistema de gestión de seguridad de la información o el responsable de la información, para impedir el acceso no autorizado de terceros a la información de la organización que se encuentre en los puestos de trabajo de los funcionarios.

### **Ubicación y Protección de los equipos**

Los equipos de cómputo deben estar ubicados o protegidos para reducir el riesgo debido a amenazas o peligros del entorno, y las oportunidades de acceso no autorizado.

### **Retiro de Activos de Información**

Ningún equipo, información ni software se deben retirar o trasladar sin autorización previa de la Fiduciaria. Los equipos no deben ser retirados de las instalaciones.

### **Seguridad de Equipos Portátiles**

Para equipos portátiles aplican las mismas reglas que para equipos de cómputo personal.

Los equipos portátiles, deben contar con mecanismos físico y lógicos para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que contengan y contra su pérdida. No obstante, éstos no deben contener información clasificada como Confidencial Reservada y Confidencial. De ser esencial almacenar este tipo de información, ella debe ser protegida por mecanismos de cifrado, provistos formalmente tecnología.

### **Control de Software**

Cumpliendo con las regulaciones y mejores prácticas existentes contará con un inventario actualizado del software legalmente adquirido y licenciado para cumplir con los objetivos de negocio.

Está prohibido instalar software que no se encuentre en el inventario, y para evitar el incumplimiento de esta política se realizará monitoreo periódico del software instalado en los equipos de cómputo.

### **Gestión De La Seguridad De Las Redes**

La plataforma tecnológica que soporta los sistemas de Información debe estar separada en segmentos de red. La división de estos segmentos debe ser realizada por medio de dispositivos perimetrales e internos de enrutamiento y/o de seguridad que permitan la detección de ataques cibernéticos e intentos de intrusión así como administración de permisos de circulación y autenticación de usuarios.

### **Controles de las Redes**

Se deberán establecer mecanismos de identificación automática de equipos en la red, como medio de autenticación de conexiones, desde segmentos de red específicos hacia las plataformas donde operan los sistemas de información de Fiduprevisora.

4. En el numeral 4.3.4 *“La empresa o entidad interesada deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 60 megas desde su sede hasta el DataCenter que Fiduprevisora S.A. designe, el canal debe transportar voz y datos y debe tener Back up del mismo”*, solicitamos a la entidad informar la dirección del Canal y si el canal Back Up debe ser del mismo tamaño del Principal, en caso negativo, informar cual es el ancho de banda, al igual, poner en consideración a la entidad el ancho de banda del canal ya que solicitan 26 puestos de trabajo, esto quiere decir que 2,3 MBPS por puesto de trabajo.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El canal del Back Up debe tener la misma capacidad del canal dedicado que será de 30 megas.

5. En el numeral 4.3.7, nos podrían indicar, cuantos emailing y SMS se envían en promedio mes.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 300.000 mensuales entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

6. En el numeral 4.3.6, solicitamos no sean aclarados los siguientes ítems,

- a) Cuáles son las funcionalidades solicitadas por la entidad en cuanto al servicio de IVR.

**RESPUESTA DE Fiduprevisora:** El IVR deberá contar con las características de grabación de llamadas, desborde y salida de llamadas, formulario de actualización de datos, tipificación de llamadas, variedad de skill, identificación de ciudad de origen de la llamada, almacenamiento de llamadas, posibilidad de conectarse con aplicativos de la entidad para la estructuración de un sistema transaccional y audio respuesta debe estar abierto para la conexión desde la entidad para la extracción de información que sirva como soportes de los indicadores de los canales de atención exigidos por el MEN.

- b) Si el servicio de audio respuesta requiere transacciones o consultas a bases de datos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si el IVR se requiere que sea transaccional y de audio respuesta, la herramienta deberá estar en la capacidad de extraer de zonas destinadas la información (FTP).

- c) Describa que tipo de transacciones se realiza con bases de datos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La consulta de pago de prestaciones económicas, estado de afiliación, tipo de afiliación.

- d) Solicitamos a la Entidad enviar el Flujo de Llamadas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjunta el flujo de llamadas correspondiente al año 2019:

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA
-------------	---------------------

ENERO	34.429
FEBRERO	61.536
MARZO	45.659
ABRIL	47.054
MAYO	55.612
JUNIO	53.149
JULIO	62.274
AGOSTO	64.497
SEPTIEMBRE	76.163
OCTUBRE	64.478
NOVIEMBRE	66.015
DICIEMBRE	56.465

e) Cuantos mensajes de texto envía la entidad mensualmente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 1.000.000 entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

f) Cuantos correos electrónicos envía la entidad mensualmente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 1.000.000 entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

g) La encuesta se realiza una vez sea atendido el usuario.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, se debe realizar posteriormente a la atención por parte del asesor.

h) ¿La llamada ingresaría directamente al proveedor desde el operador público o sería una transferencia desde ubicaciones del cliente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La llamada es desbordada por el operador telefónica desde las líneas telefónicas que tiene la entidad hacia el proveedor para que se realice la debida gestión, esta configuración deberá hacerla el oferente seleccionado con el operador de telefonía.

i) ¿Con que operador actualmente tienen contratado la numeración?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Claro

j) ¿El responsable de suministrar los enlaces de voz para recibir las llamadas en el proveedor es el cliente o el proveedor debe suministrar los enlaces?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El proveedor debe suministrar los enlaces.



- k) Las encuestas de satisfacción por que canal se deben realizar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las encuestas de satisfacción se deben realizar a través del IVR proporcionado por el proveedor y las llamadas de salida también deberán quedar guardadas en la herramienta para soportar la gestión hecha.

- l) En qué servicios se deben hacer las encuestas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En todos los canales de atención y las llamadas de salida.

- m) Cuales es el volumen de encuestas que se deben tabular

**RESPUESTA DE Fiduprevisora:** Durante el 2019 se realizaron 4.800 encuestas, sin embargo se tiene estipulado aumentar la cantidad de encuestas para tener una muestra representativa en cuanto a las solicitudes recibidas y atendidas.

- n) ¿Qué tipo de encuestas outbound se deben realizar?, ¿Cuál es su TMO? y a cuantos registros mensuales se deben realizar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se realizarán encuestas de satisfacción de clientes, clientes potenciales y usuarios, el TMO es de 5 min 30 seg, los registros se estipularon en el ítem anterior.

- o) Favor aclarar las siguiente solicitud: "Contar con una fábrica de reportes"

**RESPUESTA DE Fiduprevisora:** Las herramientas tecnológicas de IVR, chat en línea, chat bot, mensajes de texto y mailing deberán tener una fábrica de reportes que permitan el adecuado funcionamiento y monitoreo desde la entidad a través de una fábrica de reportes que permita consolidar toda la información por canal de atención.

- p) Por favor informar los reportes requeridos para dimensionar el o los recursos necesarios.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los informes deberán permitir la trazabilidad de las transacciones realizadas por los diferentes canales de atención desde el inicio de la atención hasta la calificación de la atención, tiempos de atención, tiempos de espera, resultados de satisfacción, entre otros.

- q) Los reportes se podrán descargar día vencido, para la entidad estaría optimo este tiempo.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, además se debe tener la opción de descargar con periodicidades diferentes para la verificación de los informes mensuales presentados por el contratista.

- r) Contar con un sistema de calibración de llamadas en tiempo real", por favor aclarar si es calibración o monitoreo en tiempo real dado que la calibración en tiempo real no es normal.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La opción es monitoreo en tiempo real.



s) ¿Cuál es el alcance de la calibración en tiempo real?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La opción de monitoreo en tiempo real permitirá que desde la entidad se realice control a los protocolos establecidos por la entidad y aplicados por el proveedor y la verificación de la información brindada por el asesor.

7. En el numeral 4.1 Histórico De Comportamiento Por Canal De Atención, se presentan las siguientes inquietudes

a) Las 687.331 llamadas entrantes corresponden a todo el año o es el promedio mensual.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Corresponden al año 2019.

b) Para la(s) línea(s) inbound, por favor proporcionar la siguiente información:

- \* Histórico de Llamadas entrantes mensualmente.
- \* Histórico de Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)
- \* Histórico por día de los últimos 6 meses
- \* Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses
- \* Horario de atención de la línea.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se informa el comportamiento de las llamadas inbound correspondientes al año 2019 (Incluye interacciones con el IVR y derivadas a asesor):

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA
ENERO	34.429
FEBRERO	61.536
MARZO	45.659
ABRIL	47.054
MAYO	55.612
JUNIO	53.149
JULIO	62.274
AGOSTO	64.497
SEPTIEMBRE	76.163
OCTUBRE	64.478
NOVIEMBRE	66.015
DICIEMBRE	56.465

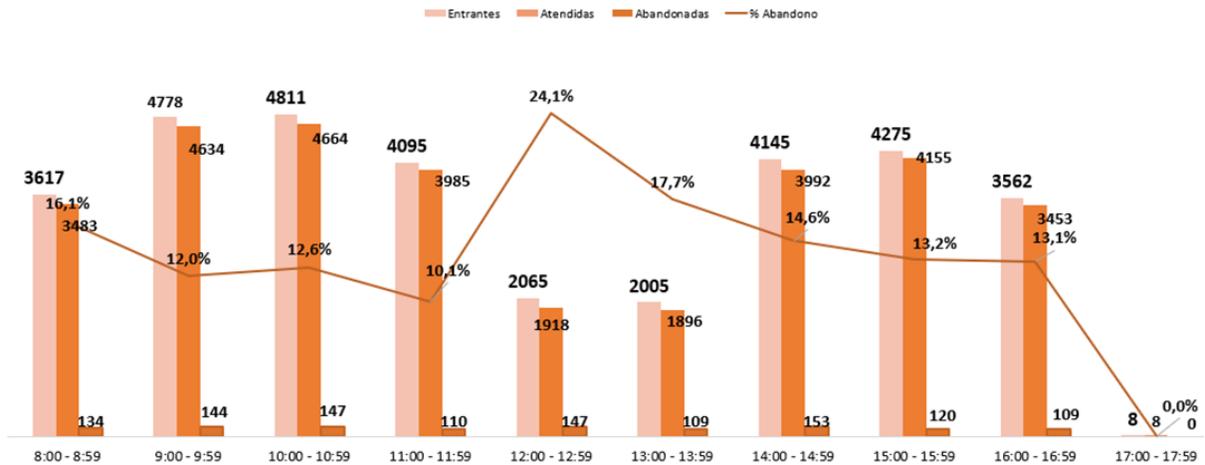
El TMO es de 4:30 a 5:00 min y los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

c) En caso de no poder proporcionar el histórico diario y/o por intervalos, por favor indicar:

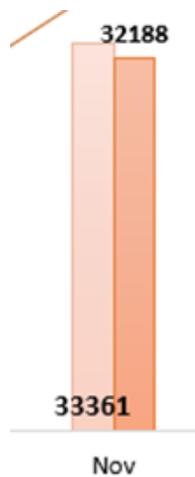
- \* Que porcentaje de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes.
- \* Que porcentaje de tráfico ingresa por cada día de la semana.
- \* Que porcentaje de tráfico ingresa en la mañana y qué porcentaje en la tarde.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A continuación se brinda la información correspondiente al comportamiento de las llamadas telefónicas por mes (noviembre 2019) y el comportamiento por franja horaria del mismo:



Entrantes Contestadas % Abandono



d) De igual manera, el tráfico relacionado para Chat y canal web es año o mensual.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los números presentados en la tabla de atención de canales corresponden al año 2019:

MES / CANAL	CHAT EN LINEA	PAGINA WEB
ENERO	1.565	3.013
FEBRERO	1.295	3.013
MARZO	1.314	3.594

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ABRIL	1.235	3.842
MAYO	964	4.199
JUNIO	766	2.143
JULIO	956	2.143
AGOSTO	1.115	3.583
SEPTIEMBRE	944	2.143
OCTUBRE	857	1550
NOVIEMBRE	921	1386
DICIEMBRE	966	710

e) Para la atención del chat, por favor proporcionar la siguiente información:

- \* Sesiones entrantes mensualmente
- \* Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)
- \* Meta de Nivel de servicio
- \* Histórico diario de los últimos 6 meses
- \* Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses
- \* Cuántas sesiones simultáneas se deben atender?
- \* Horario

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se deben atender hasta tres (3) sesiones simultáneas, se debe prestar el servicio en el horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, el TMO de atención es de 6 min, a continuación se presenta el comportamiento durante el año 2019:

MES / CANAL	CHAT EN LINEA
ENERO	1.565
FEBRERO	1.295
MARZO	1.314
ABRIL	1.235
MAYO	964
JUNIO	766
JULIO	956
AGOSTO	1.115
SEPTIEMBRE	944
OCTUBRE	857
NOVIEMBRE	921
DICIEMBRE	966

f) Para la atención de la página Web, por favor proporcionar la siguiente información:

- \* Histórico mensual de volumetría
- \* Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)
- \* Histórico diario de los últimos 6 meses
- \* Horario

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para este canal se debe prestar el servicio en el horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, solo se tiene el comportamiento mensual teniendo

en cuenta que los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todas las solicitudes recibidas en el horario laboral:

MES / CANAL	PAGINA WEB
ENERO	3.013
FEBRERO	3.013
MARZO	3.594
ABRIL	3.842
MAYO	4.199
JUNIO	2.143
JULIO	2.143
AGOSTO	3.583
SEPTIEMBRE	2.143
OCTUBRE	1550
NOVIEMBRE	1386
DICIEMBRE	710

g) Para la atención del correo electrónico, por favor proporcionar la siguiente información:

- \* Histórico mensual de volumetría
- \* Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)
- \* Histórico diario de los últimos 6 meses
- \* Horario

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para este canal se debe prestar el servicio en el horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, solo se tiene el comportamiento mensual teniendo en cuenta que los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todas las solicitudes recibidas en el horario laboral:

MES / CANAL	CORREO ELECTRONICO
ENERO	8.109
FEBRERO	8.374
MARZO	9.574
ABRIL	9.583
MAYO	9.510
JUNIO	7.983
JULIO	7.460
AGOSTO	13.967
SEPTIEMBRE	13.020
OCTUBRE	11.693
NOVIEMBRE	8.489
DICIEMBRE	3.012



- h) Respecto al Outbound, las 4.800 llamadas corresponden a llamadas únicas o esta es la suma de todas las llamadas realizadas en los diferentes intentos/barridos de la base?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Es el histórico de las llamadas solicitadas durante el año 2019, los barridos a la base de datos no están incluidos.

- i) Respecto a las campañas de salida, por favor indicar lo siguiente:

- \* Tamaño de la base de datos a gestionar
- \* Frecuencia de estas campañas (ej: mensual)
- \* Cuál es el TMO Efectivo y No Efectivo.
- \* Cuál es el % de contactabilidad?
- \* Cuál es el % de Efectividad?
- \* Horario

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El tamaño de las bases a gestionar durante el 2019 fue de 400 usuarios mensuales, sin embargo, se espera aumentar porcentualmente la cantidad de usuarios con el fin de lograr una muestra representativa; el TMO es de 5:00 min aprox., el porcentaje de contactabilidad es del 80% y el de efectividad es del 99% sobre lo contactado aprox. El horario en el cual se deben realizar las encuestas es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

8. En el numeral 4.3.11 "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", nos podrían indicar si la atención de estas 3 líneas (atención para la ciudad de Bogotá, la línea a nivel nacional y la línea de atención a secretarías de educación) se atienden de manera multiskill o se deben tener agentes exclusivos para cada skill.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para la línea de la secretaría de educación se debe tener skill exclusivo para las dos líneas demás se puede multiskill.

9. En el numeral 4.3.12 se tienen las siguientes observaciones:

- a) Los agentes que van a estar en modalidad Inhouse, que volumetría van a atender.

**RESPUESTA DE Fiduprevisora:** Los asesores in house gestionarán los casos que sean escalados por parte de los asesores de correo electrónico y página web que tenga una complejidad alta que se deban gestionar directamente con el área encargada del negocio.

- b) Cuentan con históricos de la gestión inhouse, tales como volumetría, TMO/AHT, tiempos de respuesta al usuario final.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se tienen estadísticas debido a que es un servicio nuevo.

- c) Con los 22 agentes que se tendrán en las instalaciones del proveedor, se garantizan los niveles de todos los servicios.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, debido a la experiencia que se tiene con el proveedor actual.

- d) Que pasa en el caso de que se requieran más o menos agentes de los 26 solicitados, en razón a lo anterior cuál es el manejo en estos casos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se podrá disponer de los asesores in house previa autorización por parte de la entidad.

10. En el numeral 4.4.5 se tienen las siguientes observaciones:

- a) ¿En las campañas de salida, únicamente se mide el indicador "oportunidad en las encuestas"?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si

- b) ¿Cómo o de qué manera se identifica que una encuesta fue efectuada oportunamente, ¿Cuál es la meta?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se determina que la encuesta fue efectuada de manera oportuna por que se presentan los resultados dentro del tiempo establecido por la entidad, la meta es presentar todas las encuestas solicitadas por la entidad durante el mes.

11. En el numeral 5 "Oferta Económica", se tiene las siguientes observaciones:

- a) El volumen de llamadas del IVR es igual al volumen de llamadas que pasa al agente

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, debido a que se cuenta con el servicio transaccional y de audio respuesta en el IVR, las llamadas desbordadas a agente está en un promedio de 31.802 llamadas mensuales.

- b) A que se refieren con "efectivas".

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se refiere a las llamadas que ingresaron a las líneas de atención y fueron atendidas por un asesor; la calificación de la llamada depende del usuario.

12. ¿El proyecto tendrá un presupuesto definido? ¿Cuál sería?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El estudio de mercado tiene como fin establecer el presupuesto a utilizar para la contratación de los servicios de contact center.



13.Cuál es el horario de cada uno de los canales de atención.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm a excepción del chatbot que será 24/7.

14. Cuáles son los acuerdos de servicio por canal de atención.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los acuerdos de servicio se encuentran establecidos en los niveles de tolerancia de los indicadores establecidos por canal de atención.

15. Detallar el siguiente proceso "*efectiva distribución de las solicitudes radicadas a través de la página web*"

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente la entidad cuenta con un formulario de radicación de solicitudes virtual a través de las páginas web, por este canal se reciben solicitudes que son asignadas a un usuario en específico para su distribución a las áreas competentes de responder de fondo las solicitudes.

16. Por favor describir en detalle el apoyo que debe hacer el proveedor en la participación de eventos de atención al ciudadano en cuanto a temas logísticos y tecnológicos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El proveedor deberá suministrar el personal y las herramientas tecnológicas para prestar una adecuada atención en eventos realizados por la entidad.

17. Favor describir el servicio canal web.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Es la administración de un usuario del aplicativo oficial de la entidad para la gestión de solicitudes, dicho usuario recibe todas las solicitudes que son radicadas a través de la página web, el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los indicadores en cuanto a la distribución de las solicitudes a sus responsables dentro de los tiempos establecidos.

18. En el numeral 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*", nos podrían indicar si la operación debe tener encerramiento exclusivo.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si deben contar con encerramiento exclusivo (físico) que permita salvaguardar la información a la cual tendrán acceso, y encerramiento exclusivo virtual que impida el acceso a redes sociales o cualquier otro medio de comunicación que no se pueda monitorear.

19. En el numeral 4.3.4 "*La empresa o entidad interesada deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 60 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*", nos podrían indicar de cuantas megas es el canal Back up dedicado y cuál es el tiempo del contrato.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El canal back up debe ser de 30 megas igual que el canal dedicado y el tiempo del contrato se solicita se realice la cotización de 14 y 28 meses.

20. En el numeral 4.3.8 *“Contar con disponibilidad de personal requerido para el apoyo en la participación de eventos de atención ciudadana”*, nos podían indicar, cuál es perfil de este personal y cuantas personas se requieren por mes.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El perfil del personal es estándar o técnico y la cantidad de personas se determina dependiendo el tamaño de la campaña, no existe una periodicidad definida para los eventos.

21. En el numeral 4.3.8 *“Contar con disponibilidad de personal requerido para el apoyo en la participación de eventos de atención ciudadana”*, nos podrían remitir el cronograma de eventos de atención ciudadana que se realizarán en un año con la cantidad de personal requerido por evento.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación.

22. Para el numeral 4.3.1, se tienen las siguientes observaciones:

- a) *“El personal que apoyará en los eventos se tomará de la operación normal”* nos podrían indicar, ¿cuál es el alcance de este apoyo?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación y el proveedor deberá apoyar suministrando la misma información que se brinda a través de los diferentes canales de atención pero de manera presencial garantizando el personal y las herramientas tecnológicas para prestar una adecuada atención, el personal se tomara de la operación normal.

- b) El número de asesores solicitados debe ser fijos o se debe dimensionar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se solicita que se realice la propuesta bajo el número de asesores solicitados dentro del estudio de mercado, sin embargo, se puede incluir como recomendación del oferente la cantidad de asesores y el costo adicional que tendría al total de la propuesta.

- c) Los 20 asesores de atención telefónica y de gestión de correos chat y página deben estar en la sede del proveedor.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, los únicos que estarán en las instalaciones de la entidad será el personal in house.

23. En el numeral 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”*, nos podrían indicar de los 26 asesores cuales son de perfil general y cuantos de perfil técnico. Dicho lo anterior solicitamos remitir el perfil técnico y el perfil general.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los asesores de atención telefónica deberán cumplir con el perfil general y los que gestionen los demás canales de atención deberán cumplir con perfil técnico. Para los asesores generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contact center en campañas de servicio al cliente e información general y para los perfiles de técnico, debe ser estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año.

24. En el numeral 4.3.16 se solicita un STAFF, por lo cual requerimos nos informen si los siguientes cargos son exclusivos o cuál es su ratio:

- ✓ *Jefe de operaciones*
- ✓ *Supervisor de campaña*
- ✓ *Coordinador de campaña*
- ✓ *Personal de formación*
- ✓ *Personal de calidad*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El personal exclusivo aplica solamente para el supervisor de campaña, el personal de formación y el personal de calidad, los demás cargos si pueden ser compartidos.

25. En el numeral 4.3.21 *“La empresa o entidad interesada deberá garantizar el cumplimiento de los horarios de atención asignados para las respectivas labores designadas en la ejecución de la prestación de servicios”*, nos podrían indicar, cuales son los horarios de cada línea de servicio.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, chat bot 24/7.

26. En el numeral 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”*, nos podrían indicar, que tipo de evaluaciones periódicas se realizarán y con que frecuencia.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las evaluaciones se realizaran de manera verbal o escrita en las instalaciones del proveedor con una periodicidad mensual antes de la Facturación.

27. En el numeral 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”*, nos podrían indicar si los agentes actuales migrarían al proveedor seleccionado, de ser así, cuál es su salario y variable actual.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para la entidad es transparente la migración de los trabajadores del outsourcing actual, es un entendimiento que se debe hacer entre contratistas.

28. Para el numeral 4.4. *“Indicadores y penalizaciones”*, se tienen las siguientes observaciones,



- a) ¿Cuál es el valor promedio mes de la penalización por correos que se le aplica actualmente al proveedor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente al proveedor no se le ha llegado a penalizar la factura teniendo en cuenta que los indicadores de servicio son cumplidos de manera satisfactoria mes a mes.

- b) ¿Cuál es el valor promedio mes de la penalización por página web que se le aplica actualmente al proveedor.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente al proveedor no se le ha llegado a penalizar la factura teniendo en cuenta que los indicadores de servicio son cumplidos de manera satisfactoria mes a mes.

- c) ¿Cuál es el valor promedio mes de la penalización por llamadas de entrada que se le aplica actualmente al proveedor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente al proveedor no se le ha llegado a penalizar la factura teniendo en cuenta que los indicadores de servicio son cumplidos de manera satisfactoria mes a mes.

- d) ¿Cuál es el valor promedio mes de la penalización por llamadas de entrada que se le aplican actualmente al proveedor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente al proveedor no se le ha llegado a penalizar la factura teniendo en cuenta que los indicadores de servicio son cumplidos de manera satisfactoria mes a mes.

- e) Si los agentes exceden su capacidad y para no ser penalizados se podrá presentar aumento de agentes con los argumentos correspondientes.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, se puede disponer de los funcionarios de los canales de atención distintos a la atención telefónica.

- f) Por favor remitir los indicadores que no se cumplen de cada línea de producción y su porcentaje a pagar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente al proveedor no se le ha llegado a penalizar la factura teniendo en cuenta que los indicadores de servicio son cumplidos de manera satisfactoria mes a mes.

- g) Como las penalizaciones son sobre el valor correspondiente a cada línea de producción por favor aclarar cuantos agentes se tendrán en cada línea de producción según punto 4.4.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La distribución de los asesores se encuentra establecida en el numeral 4.3.12, 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.



- h) Favor enviar la evaluación de los indicadores de gestión de los correos, de la página web de las llamadas entrantes, de las llamadas salientes y de la gestión del chat, de los últimos 6 meses.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se indica que no se ha llegado a penalizar a la factura del proveedor actual debido a que cumple los indicadores establecidos por la entidad para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.

29. En el numeral 4.5 "Entregables", se tienen las siguientes observaciones:

- a) En el ítem A) "Reportes mensuales, semanales y diarios en forma cualitativa y cuantitativa", nos podrían describir los tipo de reporte mensuales, semanales y diarios requeridos y aclarar de cada cómo sería la forma cualitativa y cuantitativa que se deben presentar

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los reportes mensuales hacen referencia al resultado de la operación durante el mes inmediatamente anterior que contenga una estructura que sea de fácil interpretación para la entidad donde se puedan identificar puntos críticos que permitan estructurar planes de mejoramiento enfocados a mejorar el servicio. Respecto a los informes semanales y diarios serán requeridos por la entidad con el objetivo de monitorear el comportamiento de la operación, de manera cualitativa se deben resaltar los aspectos identificados que impactaron de manera notoria la operación y de manera cuantitativa se debe comparar el comportamiento de los canales de atención con el periodo inmediatamente anterior, cuando se tengan estadísticas de un año completo, se deben comparar con el mismo tiempo pero del año inmediatamente anterior.

- b) Con que periodicidad se deben entregar las grabaciones.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las llamadas deben ser entregadas en medio magnético con una periodicidad semestral.

- c) Nos podrían enviar la matriz de calidad.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La matriz de calidad se trabajará y definirá con el oferente seleccionado.

30. En cuanto al numeral 5 "Oferta Económica", se tienen las siguientes observaciones:

- a) Según la oferta económica no debemos dimensionar el servicio dado que solicitan explícitamente 26 asesores.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente la entidad solicita que se realice la cotización por 26 asesores, sin embargo, se da la opción que los oferentes presenten una propuesta con la dimensión para la cantidad de asesores necesario, sin embargo, dentro de la propuesta deberán presentarse los valores por separado y la afectación en el total de la propuesta.

- b) Favor aclarar el alcance para su entendimiento la descripción Llamadas IVR.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El cobro del servicio del IVR deberá cotizarse sobre la cantidad de interacciones que son transaccionales o autogestión, es decir, antes de ser derivadas al asesor, los costos de las llamadas derivadas a asesor ya se encontraran integradas en el valor del puesto de trabajo.

- c) Favor aclarar el alcance para su entendimiento la descripción Llamadas Inbound efectiva.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Hace referencia a las llamadas que ingresaran a través de las líneas de atención suministradas por la entidad, administradas por el proveedor y atendidas por los asesores para el suministro de información acerca de los negocios administrados por la entidad.

- d) Favor aclarar el alcance para su entendimiento la descripción Llamadas Outbound efectiva.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Hace referencia a las llamadas que solicitara la entidad que se realicen a los diferentes clientes, clientes potenciales y usuarios para obtener información de satisfacción, fines comerciales, entre otros.

- e) Se recomienda limitar por rangos los SMS y los Mailing para presentar propuesta económica.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 1.000.000 entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

- f) Favor aclarar el alcance para su entendimiento la descripción chat en línea.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Es una herramienta tecnológica diseñada por el proveedor el cual estará en la capacidad de atender de manera simultánea diferentes usuarios a través del modelo de chat, deberá contar con calificación de satisfacción al final de cada sesión, generación de reportes estadísticos y deberá estar enlazado a las páginas web de la entidad.

- g) Favor aclarar el alcance para su entendimiento de la descripción CHATBOT

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Es una herramienta tecnológica de inteligencia artificial que responderá preguntas realizadas por cada uno de los clientes respecto a la gestión de los diferentes negocios administrados por la entidad, deberá contar con calificación de satisfacción al final de cada sesión, generación de reportes estadísticos y deberá estar enlazado a las páginas web de la entidad.

**31.** En cuanto al servicio de ChatBot, se tienen las siguientes observaciones:

- a) La entidad requiere automatizar algún proceso de atención, tales como (consultas, rendimientos, estado de la fiducia, agendamiento, etc.).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, se espera disminuir las consultas a través de los diferentes canales de atención brindando una respuesta clara y oportuna a través de la herramienta tecnológica acatando la normatividad sobre tratamiento de datos y seguridad de la información.

- b) ¿Cuántos procesos atenderá con el chatBot?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los macro procesos son tres líneas de negocio: Fondos de inversión colectiva, negocios fiduciarios y Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio.

- c) Solicitamos nos compartan los flujos de los servicios a atender, con el fin de entender el alcance y los subprocesos de la implementación (agendamientos, consultas, consulta de información con filtro de variables, etc.).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El flujo será anexado al estudio de mercado.

- d) ¿Es necesario realizar integraciones a web service u otras plataformas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente se realizara el proceso a través de FTP con usuario y contraseña, la entidad suministrara la Informacion necesaria para que el proveedor brinde la información.

- e) ¿Se requiere direccionar hacia agente los temas no respondidos por el bot? (por ejemplo hacia chat en línea).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Es necesario que los canales de atención se encuentren conectados teniendo en cuenta el orden de atención y nivel de espera, los servicios que se encuentren en cola en el chat bot deberán ser direccionados hacia el chat en línea, el objetivo es garantizar la atención a través de todos los canales.

- f) ¿Se requiere algún tipo de reportes especiales?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La herramienta tecnológica deberá tener la capacidad de estructurar, adicionar, eliminar y modificar los campos de los reportes de acuerdo con las necesidades que la entidad evidencia.

- g) ¿La forma de pago es a 30 o 60 días?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Nos encontramos realizando el estudio de mercado para la selección del proveedor de soluciones, la forma de pago será definida dentro de los pliegos licitatorios, sin embargo, se puede indicar que sería a 30 días sujeto a cambios en el pliego de condiciones.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	25/02/2020	Correo Electrónico	ALMACONTACT S.A.S.

- 1. Por favor confirmar si la continuidad de la que habla el numeral 4.2.4 es Activo-Pasivo o Activo- Activo

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No importa desde que se garantice la continuidad del servicio.



2. Por favor confirmar si la continuidad puede ser en una ciudad diferente a Bogotá

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Teniendo en cuenta que en caso de activar el protocolo de continuidad de la empresa se necesita monitorear más de cerca la operación no es posible que sea en una ciudad diferente.

3. Por favor aclarar si el proveedor del servicio debe estar certificado en la norma ISO 31000 o solamente adoptar la norma en el desarrollo de la campaña de Fiduprevisora S.A.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No es necesario estar certificado, sin embargo el representante legal debe certificar que la operación principal y el sitio alterno cuenta con el cumplimiento de las normas de la ISO 31000 ya que estará sujeto a revisiones periódicas por parte de la entidad.

4. Por favor confirmar si el IVR es transaccional. De ser así por favor enviar árbol del IVR

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si es transaccional, se adjuntara el IVR al estudio de mercado.

5. Por favor describir el perfil de los agentes que requiere la campaña (Educación y Experiencia)

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para los asesores generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contac center en campañas de servicio al cliente e información general y para los perfiles de técnico, debe ser estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año.

6. Por favor compartir los ratios del staff

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El personal exclusivo aplica solamente para el supervisor de campaña, el personal de formación, el analista de calidad y los asesores, los demás cargos si pueden ser compartidos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
24	25/02/2020	Correo Electrónico	INTERACTIVO CONTACT CENTER

- En el numeral 4.1 "Histórico De Comportamiento Por Canal De Atención", la cantidad de 12.898 en la fila de "chat en línea", nos podrían indicar a que hace referencia este apartado, ¿son transacciones?, ¿cantidad de chats mes? o ¿casos solucionados por este canal?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Es la cantidad de chats atendidos durante el año 2019.

- En el numeral 4.1, nos podrían compartir la distribución de llamadas, correos, chats y web por día e intervalo.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A continuación, se presenta el comportamiento de los canales de atención con una periodicidad mensual:

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA	CHAT EN LINEA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB
ENERO	34.429	1.565	8.109	3.013
FEBRERO	61.536	1.295	8.374	3.013
MARZO	45.659	1.314	9.574	3.594
ABRIL	47.054	1.235	9.583	3.842
MAYO	55.612	964	9.510	4.199
JUNIO	53.149	766	7.983	2.143
JULIO	62.274	956	7.460	2.143
AGOSTO	64.497	1.115	13.967	3.583
SEPTIEMBRE	76.163	944	13.020	2.143
OCTUBRE	64.478	857	11.693	1550
NOVIEMBRE	66.015	921	8.489	1386
DICIEMBRE	56.465	966	3.012	710

- En el numeral 4.1, nos podrían compartir tiempos medio de operación por Canal (Correos, Web y Chat)

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A continuación, se presentan los TMO de los canales de atención:

CANAL	TMO
CHAT EN LINEA	6 min Aprox.
LLAMADAS ENTRANTES	4 min 30 Seg Aprox.
LLAMADAS DE SALIDA	5 Min. Aprox
PAGINA WEB	Los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todas las solicitudes recibidas en el horario laboral
CORREO ELECTRONICO	Los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todos los correos recibidas en el horario laboral

- En el numeral 4.1 "La cantidad de llamadas Outbound actualmente es de cuatro mil ochocientos (4.800) llamadas mensuales, 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.", ¿Es posible conocer el porcentaje estimado del aumento de llamadas que se espera recibir en los diferentes canales de atención?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, teniendo en cuenta que las actividades propuestas por la entidad se irán realizando de manera progresiva durante todo el año.

5. En el numeral 4.1, "El flujo de solicitudes a través del canal de atención de página web varían porcentualmente de acuerdo con los diferentes periodos del año", agradecemos compartir detalle de las variaciones porcentuales que se presentan en a través del canal de atención de página web y los diferentes periodos del año en los cuales se registran.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La variación porcentual del canal de página web más alto durante el año 2019 se dio en el mes de mayo equivalente al 9% en comparación del mes de abril.

6. En el numeral 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. "*

Nos podrían indicar si es requisito habilitante tener alguna de las certificaciones nombradas en este numeral y de ser así, se podría subsanar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si es necesaria la certificación por alguna de las firmas certificadoras y el cumplimiento normativo de la *ISO 31000* ya que estará sujeto a revisiones periódicas por parte de la entidad.

7. En el numeral 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.", nos podrían indicar si, ¿La adopción de la norma ISO 31000 hace referencia a contar con la certificación o a la aplicación de las buenas prácticas de la norma?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No es necesaria la certificación, sin embargo el representante legal debe certificar que el sitio principal y el alternativo cumplen con lo exigido en la *ISO 31000* ya que estará sujeto a revisiones periódicas por parte de la entidad.

8. En el numeral 4.3.12 "La empresa o entidad interesada debe disponer de veintiséis (26) 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", nos podrán indicar si el

numero de recursos (Agentes) es Fijo o el contratista tiene la posibilidad de aumentarlos o disminuirlos con base en la Planeación de la operación.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente el estudio de mercado se solicita exclusivamente de veintiséis (26) puestos de trabajo con el objetivo de cumplir con los indicadores establecidos, por lo cual el contratista no podrá modificar la estructura, sin embargo, el oferente podrá presentar dentro de la propuesta la cantidad de asesores necesarios para cumplir con el objetivo del contrato de acuerdo con su conocimiento y las estadísticas brindadas dentro de la invitación de estudio de mercado, dicha propuesta deberá ser presentada como alternativa indicando el costo y la afectación al valor total de la oferta.

9. En el numeral 4.3.6, nos podrían indicar, ¿Cuántas transacciones mensuales se estiman para el Chatbot?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Teniendo en cuenta que es un servicio nuevo que se implementara para la entidad no se cuenta con histórico de transacciones.

10. En el numeral 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”*, nos podrían indicar si el IVR es transaccional.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, el IVR debe ser transaccional y audio respuesta.

11. En el numeral 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”*, por favor aclarar si los 4 puestos inhouse, serán instalados por el proponente o son puestos ya existentes, esto con el fin de considerar aspectos de diseño establecidos por la Fiduprevisora

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los puestos de los cuatro (4) asesores in house serán suministrados por la entidad en cuanto a equipos de cómputo, asesores y licencias, la entidad suministrara solo el escritorio y la silla.

12. En el numeral 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”*, nos podrían indicar si, ¿los perfiles del personal asignado a la operación son potestad del proponente o la Fiduprevisora establece este alcance?, de ser así agradecemos compartirnos dichos perfiles.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para los asesores generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contac center en campañas de servicio al cliente e información general y para los perfiles de técnico, debe ser estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año.

13. En el numeral 4.3.4, *“La empresa o entidad interesada deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 60 megas desde su sede hasta el Datacenter que Fiduprevisora S.A. designe, el canal debe transportar voz y datos y debe tener Back up del mismo”*, nos podrían indicar ¿El canal de Back up debe tener la misma capacidad?, ¿Dónde está ubicado el DataCenter?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El canal de Back UP si debe tener la misma capacidad y el data center se encuentra ubicado en Dirección del datacenter CENTRO EMPRESARIAL CELTA TRADE PARK KM 7.5 VIA MEDELLIN BODEGA 32

14. En el numeral 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”*, por favor suministrar el árbol de IVR.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El árbol del IVR será suministrado dentro del estudio de mercado.

15. En el numeral 4.3.16 el cual indica *La estructura del STAFF deberá estar conformada de la siguiente manera:*

- a) Jefe de operaciones
- b) Supervisor de campaña
- c) Personal de formación
- d) Personal de calidad
- e) Asesores
- f) Asesor In House”

¿Este STAFF puede ser compartido?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El personal exclusivo aplica solamente para el supervisor de campaña, el personal de formación, el analista de calidad y los asesores, los demás cargos si pueden ser compartidos.

16. En el numeral 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”*, nos podrían informar si se hará lanzamiento de pliegos definitivos y en qué fecha podría ser adjudicado el presente proyecto.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe finiquitar el estudio de mercado para poder realizar la asignación del presupuesto y posterior lanzamiento de pliegos, aun no se tienen las fechas definidas.

17. En el numeral 4.4.3 *“indicadores página web”*, por favor suministrar históricos de transacciones por este canal y tiempos promedio de respuesta, al igual que, ¿Qué tipo de transacción se realiza por la página web y que canales están implementados para dar solución al usuario (Chat, formulario, clic to call).



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el canal web es la administración de un usuario del aplicativo oficial de la entidad para la gestión de solicitudes, dicho usuario recibe todas las solicitudes que son radicadas a través de la página web, el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los indicadores en cuento a la distribución de las solicitudes a sus responsables dentro de los tiempos establecidos.

MES	PAGINA WEB
ENERO	3.013
FEBRERO	3.013
MARZO	3.594
ABRIL	3.842
MAYO	4.199
JUNIO	2.143
JULIO	2.143
AGOSTO	3.583
SEPTIEMBRE	2.143
OCTUBRE	1550
NOVIEMBRE	1386
DICIEMBRE	710

18. En el numeral 4.4.4 "Indicadores llamadas de entrada", nos podrían indicar si el volumen de las Transacciones, llamadas, correos etc., exceden la capacidad de la planta fija, también se aplicaran las penalizaciones.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los puestos de trabajo están dimensionados teniendo en cuenta los históricos que se conocen actualmente por cada uno de los canales de atención, la situación planteada por el oferente serio atípico, sin embargo, en caso de que suceda, se procederá a realizar una validación del personal con el objetivo de evitar la materialización del riesgo, respecto a la penalización de la factura se realizaría la validación entre la entidad y el proveedor.

19. ¿Cuentan con un presupuesto estimado para este proyecto?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El objetivo del estudio de mercado es establecer el presupuesto a asignar por la entidad para la contratación del oferente más viable para la tercerización de estos servicios.

20. En el numeral 5 "oferta Económica", en el ítem "Llamadas Inbound" relaciona una cantidad de "150.000 Efectivas mensual". Esto a que hace referencia (Minutos, llamadas que ingresan por la línea 018000)

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Hace referencia a las llamadas que ingresan a las diferentes líneas de atención que administraría el contact center seleccionado, el periodo a que hace referencia es el historico durante un año aproximadamente.

21. El costo de la Línea 01 8000 es asumido por la Fiduprevisora.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si es asumido por la entidad.



22. ¿Qué tipo de Pólizas se Constituirán y los porcentajes de cobertura sobre el contrato?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Estas serían definidas posterior al proceso licitatorio una vez seleccionado el oferente más viable para la entidad.

23. Por favor aclarar cómo será el desborde de las llamadas hacia el proveedor

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El desborde de llamadas se realiza directamente desde el proveedor de la línea telefónica hacia el PBX que designe el oferente seleccionado.

24. Por favor suministrar el árbol de navegación del chat bot.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El árbol de tipificación será anexo al estudio de mercado.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
12	25/02/2020	Correo Electrónico	GROUPCOS

- En el cuadro de la página 1 la recepción de la cotización esta para el 9 de marzo de 2020 hasta las 17:00 horas / pagina 3 punto 1.7. Condiciones de la Invitación expresa "las cotizaciones se recibirán a más tardar el día lunes 9 de marzo de 2020 hasta las 14:00 horas solicitamos aclara la hora.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La hora programada para la entrega de las cotizaciones es 17:00 horas

- ¿Para los 4 asesores In House la Fiduprevisora disponen de sillas y escritorios?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** SI

- ¿La zona dedicada a la operación debe estar cerrada completamente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** SI.

- ¿Qué herramienta Ofimática deben utilizar los asesores?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Paquete de Office.

- ¿Se debe hacer algún tipo de conexión a alguna base de datos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente no, pero se debe contemplar una bolsa para la automatización del consumo de datos para el IVR.



6. ¿Por favor pueden especificar los aplicativos que se utilizarán en la operación? Se necesita de algún tipo de licenciamiento para poder acceder a estos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los aplicativos a los cuales se ingresara para la consulta de Información serán suministrados por la entidad, son propios, las únicas licencias con las que deben contar los equipos de cómputo son de office y antivirus.

7. ¿Requieren que el proveedor provea el CRM con condiciones adicionales? ¿Indicar que características tendrá la herramienta?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si hablamos del CRM que utilizan los asesores para el registro de las interacciones por los diferentes canales de atención, debe tener las características de emitir reportes con diferentes periodicidades, tiempos de atención, registro de actividades, identificación de cliente, tipificación de temáticas y otras que pueda la entidad solicitar para el adecuado monitoreo y seguimiento de los canales de atención.

8. ¿Cuánto tiempo tardaría Fiduprevisora en la capacitación del producto?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se tiene estimado un (1) mes para realizar la capacitación para el personal de los asesores.

9. ¿Durante la ejecución del servicio Fiduprevisora contempla realizar alguna capacitación adicional o refuerzo a la operación? nos podrían de caso ser así, indicar tiempo.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, desde la entidad se establece como mínimo una capacitación al mes de una hora para reforzar temas que sean de alta complejidad, si el proveedor seleccionado lo requiere se pueden programar capacitaciones adicionales con el objetivo de garantizar el conocimiento a los asesores.

10. Indicar si las bases previo a su marcación se deben realizar algún tratamiento (verificación de números, verificación con clientes activos, consulta en listas restrictivas, entre otras).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para las llamadas de salida no se requiere una previa validación teniendo en cuenta que las bases de datos son suministradas directamente por la entidad.

11. Indicar las ciudades de Gestión para cada uno de los productos

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La sede principal debe ser en la ciudad de Bogotá y se atienden requerimientos a través de los diferentes canales de atención de cualquier parte a nivel nacional.

12. Indicar la periodicidad de envió de informes y/o reportes

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El informe que soporta la factura será mensual y los que la entidad requiera con el objetivo de monitorear la operación y comportamiento de los canales.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
---------------------	-----------------	-----------------	------------



4	25/02/2020	Correo Electrónico	COGUASIMALES S.A.S.
---	------------	--------------------	---------------------

1. Referente al numeral 1.8. Experiencia Específica, ¿es posible acreditar la experiencia en otros objetos similares a las actividades citadas en esta invitación (cobro de cartera, conversión de facturación electrónica)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se puede acreditar experiencia siempre y cuando sea enfocado a productos financieros y atención al cliente.

2. Referente al numeral 4.2. Confidencialidad y seguridad de la información, se tienen las observaciones que se detallan a continuación:
  - a) En cuanto al numeral 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... ¿Es posible tener el sitio alternativo en otra ciudad de Colombia?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, debido a que el soporte que se le debe dar desde la entidad al sitio alternativo devengará mayor esfuerzo teniendo en cuenta la situación que se presente que conlleve a la utilización del sitio alternativo.

3. Referente al numeral 4.3. Condiciones tecnológicas y de recurso humano, se tienen las observaciones que se detallan a continuación:
  - b) En cuanto al punto 4.3.4. La empresa o entidad interesada deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 60 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 ¿Es posible utilizar internet dedicado?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El ancho de banda del Backup debe ser de 30 megas igual que al ancho de banda, no se puede utilizar internet dedicado.

- c) En cuanto al punto 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.

¿En el caso de la terminación de contrato, en que medio y/o formato se debe de hacer entrega de las grabaciones esto debido a su volumetría?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En medio magnético.

- d) En cuanto al punto 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...



La Empresa cuenta con software propio desarrollado In house para la operación de ella. ¿Este software es permitido utilizarlo en la Operación objeto de la invitación?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La empresa no cuenta con una herramienta propia para el desarrollo del objeto, la misma debe ser suministrada por el oferente, la empresa solo proveerá los aplicativos necesarios para el desarrollo del objeto.

- e) En cuanto al punto 4.3.10 La empresa o entidad interesada debe ejecutar lo correspondiente a la necesidad mencionada, en una 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.

f)

¿Esto quiere decir que el objeto contratado debe ejecutarse en la ciudad de Bogotá?, o puede ejecutarse en alguna otra sede de la empresa contratista a nivel nacional que tenga destinado para tal fin.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La sede donde se ejecutara el objeto del contrato debe ser la ciudad de Bogotá.

- g) En cuanto al punto 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.

¿Existe alguna tabla guía de tarifas (piso – techo) sobre el pago de los puestos de trabajo por el cumplimiento del servicio ?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, los mismos están establecidos en los indicadores de gestión del estudio de mercado, se debe entender que la función principal de los in house será atender los casos de alta complejidad que ingresen a través de correo electrónico y pagina web; sin embargo tendrá otras funciones adicionales puestas por la entidad teniendo en cuenta el volumen de solicitudes que son escaladas a este nivel de contacto, se debe tener en cuenta que los equipos deben tener la herramienta destinada por el proveedor para el cumplimiento de la malla de turnos.

- h) En cuanto al punto 4.3.21. La empresa o entidad interesada deberá garantizar el cumplimiento de los horarios de atención asignados para las respectivas labores designadas en la ejecución de la prestación de servicios.

¿Según el punto anterior, Coguasimales garantizaría el cumplimiento de los horarios de atención asignados, horarios los cuales nos gustaría conocer?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 a 12:00 pm.



- i) En cuanto al punto 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.

¿Las evaluaciones mencionadas en el anterior punto donde serán realizadas? y ¿De qué forma serán ejecutadas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Serán realizadas en las instalaciones de la Fiduprevisora y se realizaran de manera verbal, escrita y/o virtual.

- j) En cuanto al punto 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.

¿En el caso de grabar y garantizar la custodia de las grabaciones, esta debe ser de igual forma a llamadas no efectivas, en este caso aquellas grabaciones que no superan los 24 segundos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Solamente las llamadas efectivas.

- 4. Referente al numeral 4.6. Duración, favor aclarar ¿el término de la duración estimada para la prestación del servicio es de 28 meses?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las duraciones estimadas que se requiere cotizar son de catorce (14) y de veintiocho (28) meses.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
15	25/02/2020	Correo Electrónico	SERLEFIN BPO

- 1. Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar si ¿la presente invitación a cotizar corresponde a un estudio de mercado o si fruto de esta cotización podrá salir seleccionado un proveedor para su contratación e inicio de operación el 3 de mayo de 2020 con un mes previo de empalme y alistamiento?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Efectivamente, la presente invitación corresponde a un Estudio de Mercado y de ella el área interesada definirá los términos en caso de que se tome la decisión de proceder con un proceso de contratación.

- 2. ¿La duración del contrato será de 14 meses o 28?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las duraciones estimadas que se requiere cotizar son de catorce (14) y de veintiocho (28) meses.

3. ¿Para la ejecución del contrato se tiene previsto la contratación de 1 sola empresa?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

4. ¿Cuáles son los parámetros y metodología de evaluación de las ofertas para seleccionar al ganador?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se tendrá en cuenta la oferta que se encuentre más completa en cuanto al abarcamiento de los canales de atención que se solicitan administrar, la experiencia en el mercado y la favorabilidad de la propuesta para la entidad.

5. ¿Cuál es el presupuesto asignado para el contrato?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El estudio de mercado se encuentra enfocado a definir el presupuesto que se debe asignar para la ejecución del objeto.

6. Referente al numeral 1.8 Experiencia específica, se tienen las observaciones que se detallan a continuación:

- a) ¿Para acreditar la experiencia en ejecución de contratos similares se deben adjuntar las certificaciones de estos contratos en la presente oferta?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si

- b) Para el cálculo del “Valor total ejecutado en SMMLV incluido IVA” de las certificaciones de experiencia se debe calcular sobre el año actual o sobre el año de terminación del contrato.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Del año en que se terminó el contrato.

- c) ¿Cuántas certificaciones de experiencia mínimo se deben presentar? ¿O qué valor deben sumar las certificaciones de experiencia que se presenten?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Mínima son tres (3) certificaciones que tengan relación con el objeto de la necesidad (Preferiblemente experiencia relacionada con entidades financiera y del estado)

7. ¿Cuál es el horario de atención y funcionamiento de cada canal de atención?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 a 12:00 pm.

8. Referente al numeral 2. Objeto, se tienen las observaciones que se detallan a continuación:

- a) Por favor aclarar o dar más detalles de la actividad que se debe realizar cuando en el Objeto a contratar mencionan: "distribución de solicitudes a través de la página WEB" ..... ¿se refieren a descargarlas y escalarlas a las diferentes áreas o a dar respuesta de fondo al usuario?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se refiere a dar respuesta de fondo al usuario si se tiene la información necesaria y a escalar a las áreas de segundo contacto en caso que se necesite una gestión que no se pueda solucionar en primer contacto.

- b) ¿Sobre el apoyo en la participación de eventos, por favor informar cada cuanto se realizan, cuantos funcionarios del proveedor deben asistir, estos eventos son en la ciudad de Bogotá o en otras ciudades, se deben contemplar viáticos, quien asume estos costos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los costos de los viáticos los asume el proveedor y los eventos hacen referencia a las ferias nacionales de atención al ciudadano realizados por el DNP.

9. Referente al numeral 3. Alcance, se tienen las observaciones que se detallan a continuación:

- a) ¿Las líneas de servicio al cliente son proporcionadas por la entidad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- b) ¿Los costos por tráfico y cargos fijos de estas líneas son asumidos por la entidad? ¿Si no es así, cual es el costo promedio mensual por cada línea?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si los costos son asumidos por la entidad como propietaria de las líneas.

- c) ¿El software de operación y/o gestión que debe suministrar el proveedor debe contemplar acciones de escalonamiento a áreas internas de la entidad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Debe contemplar el escalamiento a segundo contacto que serían los asesores in house.

- d) ¿Si se deben realizar escalonamientos a otras áreas, quien será el responsable de dar respuesta de fondo o final al usuario?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No aplica, para eso se proporciona el sistema de gestión documental oficial de la entidad para la Gestión a solicitudes.



- e) ¿Se tiene contemplado entregar respuesta a través de correspondencia física escrita? Si es así ¿quién asume estos costos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se tiene contemplado, dichos casos deben ser escalados a segundo contacto para su debido trámite.

10. Referente al numeral 4.1. Histórico de comportamiento por canal de atención, se tienen las observaciones que se detallan a continuación:

- a) ¿Las cifras presentadas en la tabla de este numeral, son cifras mensuales? Esto en consideración a que la tabla da a entender que es un histórico del año 2019 pero en las aclaraciones se da a entender que son mensuales. Otras cifras diferentes se manejan en la oferta económica.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los números relacionados en la tabla hacen referencia al consolidado de atención por canal en el año 2019.

- b) Solicitamos respetuosamente poder conocer un histórico intrames e intradía por cada canal con el fin de evaluar los picos de atención por día del mes y hora día para posteriores dimensionamientos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para dicho proceso se proporciona el comportamiento mensual por cada canal de atención durante el año 2019.

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA	CHAT EN LINEA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB
ENERO	34.429	1.565	8.109	3.013
FEBRERO	61.536	1.295	8.374	3.013
MARZO	45.659	1.314	9.574	3.594
ABRIL	47.054	1.235	9.583	3.842
MAYO	55.612	964	9.510	4.199
JUNIO	53.149	766	7.983	2.143
JULIO	62.274	956	7.460	2.143
AGOSTO	64.497	1.115	13.967	3.583
SEPTIEMBRE	76.163	944	13.020	2.143
OCTUBRE	64.478	857	11.693	1550
NOVIEMBRE	66.015	921	8.489	1386
DICIEMBRE	56.465	966	3.012	710

11. Referente al numeral 4.3 Condiciones Tecnológicas y de Recursos Humano, se tienen las observaciones que se detallan a continuación:

- a) ¿El IVR el cual debe proveer el contratista es transaccional? si es así, ¿a qué aplicativos debe conectarse, que características técnicas tienen? ¿Se deben realizar desarrollos de interfaz, se deben costear estos desarrollos?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente se realizara el proceso a través de FTP con usuario y contraseña, la entidad suministrara la Informacion necesaria para que el proveedor brinde la información, se debe contemplar una bolsa de desarrollos para la automatización de este proceso.

- b) Por favor remitir el árbol de IVR actual.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjuntara al estudio de mercado el árbol del IVR actual.

- c) ¿La cantidad de asesores descritos en el numeral 4.3.12 que en total suman 26 asesores son las que actualmente ejecutan el proyecto y cumplen indicadores?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, el total de asesores solicitados el cual supera los que actualmente prestan el servicio.

- d) ¿La cantidad de asesores descritos (26) deberán ser fijos en el mes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- e) ¿La estructura del Staff que deberá conformar el proyecto debe ser exclusiva 100%?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El personal exclusivo aplica solamente para el supervisor de campaña, el personal de formación, el analista de calidad y los asesores, los demás cargos si pueden ser compartidos.

- f) ¿Existe un perfil requerido para cada cargo de la estructura del Staff y de asesores? si es así por favor remitirlo.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para los asesores generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contac center en campañas de servicio al cliente e información general y para los perfiles de técnico, debe ser estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año.

Para el perfil de analista de calidad se solicita que tenga experiencia de 6 meses en el área de calidad en contact center y seguimiento de procesos, el personal de formación tener experiencia en formación de grupos de servicio al cliente de contact center y el supervisor de campaña debe tener perfil estándar.

- g) Para los diferentes cargos del proyecto hay un salario definido o está a discreción del contratista asignarlo.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Esta en la discreción del contratista asignarlo.

- h) ¿Los cargos del Staff podrán ser facturados por el contratista de forma independiente o deberán estar incluidos en los valores ofertados?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Deberán ser incluidos en los valores ofertados referentes a el personal que no es compartido.



12. Referente al numeral 4.4 INDICADORES Y PENALIZACIONES se tienen las observaciones que se detallan a continuación:

- a) El indicador de "Oportunidad" de atención de correos electrónicos, ¿se refiere a dar respuesta de fondo o final al cliente el mismo día? Si es así, ¿qué pasa con los casos en los que el contratista no tenga respuesta y el caso se encuentre escalado a la entidad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Respecto a los correos electrónicos, se hace referencia a la gestión de correos recibidos durante la jornada laboral que requieran respuesta de fondo que pueda emitir el contratista y el escalamiento del caso a segundo contacto.

- b) ¿El indicador de "Oportunidad" página WEB, ¿se refiere a dar respuesta de fondo o final al cliente el mismo día? Si es así, ¿qué pasa con los casos en los que el contratista no tenga respuesta y el caso se encuentre escalado a la entidad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Respecto a los casos de solicitudes, se hace referencia a la gestión de radicaciones recibidas durante la jornada laboral que requieran respuesta de fondo que pueda emitir el contratista y el escalamiento del caso a segundo contacto.

- c) Sobre el indicador de "Efectividad en la Atención" de las llamadas de entrada 95/20, consideramos que es un indicador bastante exigente que repercute de forma directa en los costos del proyecto. Solicitamos respetuosamente a la entidad flexibilizarlo a un 85/20.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se realizará la modificación de la invitación en este indicador bajando la meta a 90/20.

- d) ¿Las llamadas outbound que se deben generar corresponden únicamente a la realización de encuestas o existen otras campañas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Existen otras campañas.

- e) ¿Las encuestas a realizar se pueden realizar a través de Bots?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** si, previa validación de la entidad respecto a la calidad y viabilidad de los resultados.

13. Referente al numeral 5. OFERTA ECONÓMICA se tienen las observaciones que se detallan a continuación:

- a) Por favor aclarar ¿cuál es la forma de facturación del proyecto: Por puesto de trabajo, por atención de solicitudes, se facturan aparte los contactos masivos como: Mailing, SMS masivo, llamadas IVR?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Todo debe ser incluido dentro de la misma factura.



- b) ¿Las llamadas IVR se refieren a mensajes de voz pregrabados?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- c) ¿El pago al contratista se realiza por el número de puestos / asesores que gestionaron en el mes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En este momento el contrato que se hace con la entidad es un contrato integral donde están incluidos las herramientas tecnológicas y el recurso humano que se necesitara para la operación optima de la campaña, como se especifica en la cotización de la invitación a cotizar, este resultado será el valor final, en caso, que en una auditoria no esté la planta de personal completa, inmediatamente se generara el descuento del valor de los puestos faltantes al igual que los días que el personal no se encuentre.

- d) ¿A qué se refieren con Llamadas inbound - 150.000 efectivas mensuales? corresponde a un pago no por asesor si no por llamada atendida

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Nos referimos al volumen de llamadas que se reciben a través de las líneas telefónicas con el objetivo de dar a conocer la volumetría, la facturación del IVR se realizara sobre las llamadas gestionadas de manera transaccional y de audio respuesta y las derivadas asesor ya se encuentran incluidas dentro de los puestos de trabajo.

- e) A qué se refieren con Llamadas Outbound - 1.000 efectivas mensuales? ¿Corresponde a un pago no por asesor si no por llamada realizada?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Nos referimos a la cantidad de llamadas solicitadas por la entidad con un objetivo específico de una campaña, la facturación del IVR se realizara sobre las llamadas gestionadas de manera transaccional y de audio respuesta y las derivadas asesor ya se encuentran incluidas dentro de los puestos de trabajo.

- f) ¿Para la gestión de Mailing se debe contemplar (previo al envío) el costo de la verificación de existencia de cada cuenta de correo o estas ya vendrán verificadas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Ya se encuentran verificadas dejando claridad que dentro de la cotización se debe contemplar una bolsa correspondiente a la duración del contrato.

- g) ¿El pago de las atenciones de Chat en línea y Chatbot es un valor único mensual sin importar la cantidad de solicitudes atendidas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si es un único valor mensual.

- h) Se pide dar precios a 28 meses con IVA incluido, ¿es decir que se deberá tener en cuenta los incrementos salariales y el IPC de cada año? ¿O anualmente se realizará ajustes de tarifas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe tener incluido el IPC en la oferta que se presente debido a que no se van a hacer ajustes a las tarifas.



14. Cuáles son los documentos que sumados a los descritos en el numeral 1.6 "Documentos de carácter jurídico y financiero" deberán conformar la presentación de las ofertas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La presente no es una convocatoria de presentación de ofertas sino de cotización tal como se indica en el punto 1. INFORMACIÓN GENERAL, aparte de éstos documentos se deberá recibir su cotización y demás información de relevancia que ustedes consideren pertinente.

15. Por favor compartir las preguntas y respuestas de los demás interesados.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El documento será publicado adjunto con la invitación a cotizar.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
59	25/02/2020	Correo Electrónico	AMERICAS BPS

1. ¿Cuál es el tiempo promedio de las transacciones de IVR?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El tiempo promedio de las transacciones es de 4 min. Aprox.

2. ¿Cuál es el tiempo promedio de transacción del chat? ¿Cuál es el porcentaje de efectividad en la atención del chat?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** el porcentaje de efectividad es del 100% y el promedio de transacción del chat se ilustra a continuación:

CANAL	TMO
CHAT EN LINEA	6 min Aprox.

3. ¿Cuál es la cantidad de transacciones mensuales del chat? ¿Cuál es el tiempo promedio de transacción del e-mail?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La cantidad promedio mensual del chat es de 1.075 chat efectivos y el tiempo promedio del correo electrónico es de 8 min aprox.



4. ¿Cuál es el tiempo promedio de transacción web?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El promedio de transacción de la página web es de 7 min aprox.

5. ¿Cuál es el tiempo promedio de transacción de outbound? ¿Cuál es el porcentaje de contactabilidad y efectividad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El TMO es de 5:00 min aprox., el porcentaje de contactabilidad es del 80% y el de efectividad es del 99% sobre lo contactado aprox.

6. EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO EC 100% La nota promedio de la evaluación de conocimiento realizada, en el mes evaluado. Sumatoria de las notas de las \_\_\_\_\_ evaluaciones \_\_\_\_\_  
Total de Evaluaciones realizadas

¿Este indicador refiere a porcentaje de cobertura: 100% O al umbral de aprobación de todos los colaboradores que presenten las evaluaciones? por favor revisar pues el objetivo es muy alto, mi sugerencia es 90%?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se refiere al umbral de aprobación de todos los colaboradores, se contemplará en el proceso licitatorio el nivel de aprobación sugerido.

7. EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO EC 95% La nota promedio de la evaluación de conocimiento realizada, en el mes evaluado. Sumatoria de las notas de las \_\_\_\_\_ evaluaciones \_\_\_\_\_  
Total de Evaluaciones realizadas

¿Este umbral en el indicador aplica para asesores y staff administrativo o la meta es diferente? Mi sugerencia es que la meta sea del 90% teniendo en cuenta que los grupos nuevos van a estar en una curva de aprendizaje y después de los 2 primeros meses la meta se mueva gradual al 95%

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Aplica para analista de calidad, formador y asesores, se puede contemplar disminuir el porcentaje de aprobación durante la curva de aprendizaje y la modificación de la meta una vez se haya seleccionado al oferente más viable para la entidad.

8. Referente al punto 4.4.4 INDICADORES LLAMADAS DE ENTRADA, en un proceso de aprendizaje la curva promedio es de 2 meses en la campaña, ¿es posible modificar la meta al 90% y se mueva a los 2 meses a 95%? Nuestra sugerencia es para el indicador de calidad de la información y evaluación de conocimientos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** se puede contemplar disminuir el porcentaje de aprobación durante la curva de aprendizaje y la modificación de la meta una vez se haya seleccionado al oferente más viable para la entidad.

9. Referente al punto 4.4.6 INDICADORES CHAT EN LINEA, en un proceso de aprendizaje la curva promedio es de 2 meses en la campaña, ¿es posible modificar la meta al 90% y se mueve a los 2 meses a 95%? Nuestra sugerencia es para el indicador de calidad de la información y evaluación de conocimientos

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se puede contemplar disminuir el porcentaje de aprobación durante la curva de aprendizaje y la modificación de la meta una vez se haya seleccionado al oferente más viable para la entidad.

10. Referente al punto 4.4.6.4 Ejemplo De Penalización Para Chat En Línea, en un proceso de aprendizaje la curva promedio es de 2 meses en la campaña, es posible modificar la meta al 90% y se mueve a los 2 meses a 95%? Nuestra sugerencia es para el indicador de calidad de la información y evaluación de conocimientos

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se puede contemplar disminuir el porcentaje de aprobación durante la curva de aprendizaje y la modificación de la meta una vez se haya seleccionado al oferente más viable para la entidad.

11. ¿Cuál es la duración de la ruta de capacitación, cuantos servicios maneja la campaña?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La duración de la capacitación será de un mes y los servicios manejados por la campaña son seis (Correo electrónico, chat en línea, página web, atención telefónica, Correo electrónico y chat bot.)

12. ¿Cuántas horas de formación continua o en producción existen en la operación al mes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las horas de capacitación anualmente planteadas por la entidad son de 4 horas mensuales, sin embargo, si se requiere adicionales se suministrara el personal y el tiempo para brindarlas.

13. ¿Cuál es el perfil del formador? ¿Cuál es el tramo de formador Vs Agentes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El personal de formación debe tener experiencia en formación de grupos de servicio al cliente de contact center.

14. Si no se contempla formador, ¿quién asume capacitación de grupos nuevos, refuerzos, evaluación mensual? ¿El cliente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El staff solicitado debe contemplar formador.

15. ¿Quien lidera la formación inicial de grupos nuevos en fase de implementación?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La entidad en compañía con el proveedor.

16. ¿Cuál es el umbral de aprobación de asesores nuevos en fase de entrenamiento inicial?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El umbral es del 95%

17. ¿Existen aplicativos o usuarios de prueba para facilitar el proceso de aprendizaje y cerrar brechas entre lo teórico y práctico en fase de capacitación inicial?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, sin embargo el ambiente de producción de los aplicativos solo serán de consulta, para los procedimientos que requieran modificación dentro de los aplicativos se prestara la debida capacitación in situ por parte de la entidad.

18. Referente al punto 4.2.7. ¿Las auditorías recaeran exclusivamente sobre el objeto del Contrato?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Sobre el objeto del contrato, el cumplimiento del procedimiento establecido para cada canal de atención, los tiempos de servicio establecidos, el cumplimiento de indicadores y todo lo concerniente a sistemas integrados de gestión del proveedor.

19. Referente al punto 4.3.8. ¿Cuánto personal se requiere? ¿En qué caso se presentan los eventos de atención ciudadana? ¿Cómo se afectan los ANS cuando el personal debe dejar la operación para apoyar los eventos de atención ciudadana?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se estima un total de 2 o 1 persona del total del personal garantizando que no se afecten los ANS de la operación.

20. Referente al punto 4.3.12. ¿Quién proporciona los equipos para los asesores in house? ¿los espacios que utilizarán dichos asesores se entregarán a título de comodato precario?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los equipos de cómputo deberán ser proporcionados por el oferente seleccionado y los espacios que utilizaran los asesores se entregaran a título de comodato precario.

21. Referente al punto 4.3.31. ¿En qué porcentaje de las llamadas se debe garantizar la grabación? ¿De qué manera se debe entregar dicha información al CONTRATANTE?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En un porcentaje del 100% y se debe entregar a través de medio magnético.

22. Referente al punto 4.4.1. ¿Qué pasa cuando los correos son recibidos justo antes de finalizar la jornada laboral?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se deben gestionar, una vez finalizada la jornada laboral ya se entenderá como gestión del día siguiente.

23. Referente al punto 4.7. ¿Cómo se determinará la fórmula de pago?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para realizar el pago de la factura se debe tener en cuenta que cada indicador de gestión de cada canal de atención tiene el peso del 20% sobre el total de la factura, para determinar el pago, se sumaran los resultados obtenidos por cada canal y se dividirán por cinco (5) que son los canales de atención medidos para obtener el porcentaje a pagar de la factura.

24. Referente al punto 3. ALCANCE No se cuenta con minuta y se desconoce el régimen de responsabilidad aplicable, sanciones, etc.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe entender que se está realizando un estudio de mercado que tiene como objetivo realizar un sondeo de los valores que deberá contemplar la entidad para contratar los servicios.

25. Referente al punto 4.3. ¿Se atenderán PQRS?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

26. Agradecemos confirmar si la gestión outbound se realiza usando algún tipo de marcador (predictiva, progresiva, preview, o manual)

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El que disponga el oferente siempre y cuando se garantice la efectividad de las llamadas.

27. ¿Qué porcentaje de la operación requiere ser implementado el plan de continuidad de negocio y que procesos críticos deben incluirse?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El porcentaje de la operación en el plan de continuidad debe ser del 85% para garantizar el servicio.

28. ¿En qué canales se requiere la implementación del chatbot (web, chat, entre otros)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El chat bot se requiere implementar en las páginas web de la entidad.

29. Por favor detallarnos los flujos de atención y el alcance del servicio de chat bot.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Con el estudio de mercado se pretende obtener una cotización para la implementación de la herramienta tecnológica chatbot, de acuerdo con lo anterior, no se tiene flujos de atención detallados, el alcance del servicio del chat bot es tener cobertura de todas las líneas de negocio que maneja la entidad.

30. ¿Cuántas transacciones son atendidas por chatbot?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Con el estudio de mercado se pretende obtener una cotización para la implementación de la herramienta tecnológica chatbot

31. Se requiere atención de FAQ, de ser así por favor detallar cantidad de preguntas y respuestas.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si en los canales de atención de chat en línea y chat bot.

32. Es corrector interpretar que los equipos de cómputo deben estar bajo el dominio de la entidad compradora (Fiduprevisora).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Solamente los equipos de computo

33. ¿Cuál es el Datacenter de la Fiduprevisora, agradecemos nos puedan compartir la dirección de instalación

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dirección del datacenter CENTRO EMPRESARIAL CELTA TRADE PARK KM 7.5 VIA MEDELLIN BODEGA 32

34. Agradecemos nos puedan compartir la topología de Red y si se requiere una topología con contingencia en los canales de datos ppl+ backup

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No es necesario compartir la tipología de red y si se necesita una tipología con contingencia en los canales de datos ppl+backup

35. Agradecemos nos puedan compartir los flujos del IVR esperado

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El árbol del IVR actual se anexara al estudio de mercado.

36. ¿Se requiere un IVR ENRUTADOR o TRANSACCIONAL?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

37. Cuántos métodos de integración son requeridos para la implementación del IVR

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Provisionalmente dos, sin embargo se debe provisionar una bolsa en caso de necesitarse para robustecer la herramienta.

38. Agradecemos nos puedan compartir volumetrías de llamadas que responden la encuesta

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se comparte la Informacion:

Calificación	Pregunta 1: ¿Cual es su satisfacción general con la atención recibida?		Pregunta 2: ¿Se soluciono su requerimiento en la llamada?		Pregunta 3: ¿El tiempo de espera fue oportuno?		Pregunta 4: ¿Considera que el asesor fue amable y proactivo en la llamada?	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
1	639	18,15%	881	26,05%	356	10,67%	337	10,22%
2	104	2,95%	145	4,29%	106	3,18%	125	3,79%
3	184	5,23%	182	5,38%	185	5,55%	121	3,67%
4	403	11,45%	318	9,40%	425	12,74%	235	7,12%
5	2190	62,22%	1856	54,88%	2264	67,87%	2481	75,20%
Sin Respuesta	866	24,60%	138	4,08%	46	1,38%	37	1,12%
Total	4386	73,66%	3520	64,28%	3382	80,61%	3336	82,33%



39. Agradecemos nos puedan compartir la estructura de la encuesta a implementar (cantidad de preguntas y opciones de respuesta)

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las opciones de respuestas serán de 1 a 10 y la cantidad de preguntas serán entre 5 y 10 preguntas.

40. Los 4 puestos de trabajo solicitados in house, ¿qué herramientas tecnológicas deben ser suministradas, (software de gestión de llamadas, chat, correo etc)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Software de conexión de turno y correos electrónicos será proporcionado por el proveedor, se deberá contemplar el acceso a la herramienta tecnología diseñada por el proveedor en caso que se realice un cambio con el personal in house por otro de la operación.

41. Agradecemos confirmar si los 4 puestos inhouse se les debe proporcionar el mobiliario, entendiendo que estos puestos estarán en la sede la FIDUPREVISORA.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La entidad proveerá sillas y escritorios, los equipos de cómputo y licencias estarán a cargo del proveedor.

42. Se etiene que en la gestión outbound se realizará un proceso de encuestas de satisfacción ¿es correcta esta afirmación?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

43. ¿Cuál es el AHT de las encuestas a realizar y agradecemos nos puedan compartir las volúmetrías?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Durante el año 2019 se realizaron un total de 4.800 llamadas outbound y el tiempo promedio de respuesta fue de 3:30 a 5 min.

44. ¿Cómo nos compartirán las bases de datos para la gestión outbound?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A través de una zona local exclusiva para compartir información.

45. Agradecemos confirmar ¿cuál es la duración del contrato 14, 24 o 28 meses?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para la duración del servicio es necesario que los interesados nos coticen por una vigencia de catorce (14) y veintiocho (28) meses

46. ¿Cuál es el proceso transaccional que se espera tener en el IVR?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Brindar información general sobre estados de prestaciones económicas, información de pagos, estados de afiliación, centros de atención, prestadores médicos, canales de atención dispuestos, listado de documentos necesarios para adelantar procedimientos ante la entidad.

47. Agradecemos nos puedan compartir las volumetrías de mailing y sms realizados de manera mensual del último año.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 1.000.000 entre los dos servicios acumulable, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

48. Es posible acotar los servicios de email y sms a que no sean ilimitados sino hacer una oferta por rangos con el fin de entregar una propuesta comercial más aterrizada

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 300.000 mensuales entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

49. Las líneas telefónicas fijas y nacionales serán suministradas por el proveedor o por la entidad tanto los costos administrativos como los cargos por cobro revertido si aplica

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los costos de las líneas telefónicas a nivel nacional y nivel Bogotá son asumidos por la entidad.

50. ¿Con qué operador de telefonía se tienen las líneas telefónicas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Claro

51. ¿Qué otras características son requeridas para los equipos de cómputo procesador, sistema operativo entre otros, para el correcto funcionamiento de los aplicativos de la entidad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Windows 10 pro Procesador: Intel (R) Core (TM) i5 – 7500T CPU @ 2.70 GHz 2.71 GHz, Memoria RAM 16,0 GB, Sistema Operativo de 64 bitz, procesador x64

52. Agradecemos nos puedan compartir la sabana de aplicativos y su modo de acceso (web , cliente-servidor)

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Estos serán suministrados exclusivamente al oferente seleccionado.

53. ¿Cuál es el año de banda requerido de canal de internet por estación de trabajo?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** 1.6 MBPS

54. Agradecemos ampliar detalle del consumo de canal de datos ya que consideramos que un ancho de banda de 60 megas en muy grande para la cantidad de puestos solicitados, por lo cual solicitamos detalle de tráfico para dimensionar este canal.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El ancho de banda deberá ser de 30 megas igual que el de Backup.

55. Agradecemos nos puedan compartir la topología de voz

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Demográficos

56. Realización de encuestas de servicio: Dentro de los servicios a contratar hacen alusión a encuestas, estas son de que tipo en el IVR después del contacto, puntos presenciales, envíos por correo o tercerizado para comunicación con sus clientes en determinados momentos. El cliente cuenta con la modalidad, tipo y preguntas de encuestas o ABPS como experto puede generar propuestas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente se contempla la encuesta de satisfacción al termina la interacciona a través de la atención telefónica, chat en línea, chat bot y llamadas outbound a clientes específicos, sin embargo, si el oferente tiene otras opciones podrán ser consideradas.

57. En el numeral 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:...”, “g) Elaborar y tabular encuestas de satisfacción a los usuarios que hagan uso del servicio”,* esto se hará bajo alguna metodología definida por el cliente o ABPS puede generar propuesta para elaboración de encuestas de in boud y entregables.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se realiza bajo una modalidad establecida por la entidad, sin embargo si hay propuestas por el oferente para dicho proceso podrá ser considerada.

58. En el numeral 4.5 *“Entregables”,* nos podrían indicar si se debe realizarse entrega de grabaciones en medios magnéticos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

59. En el numeral 4.4 2 *“Indicadores de Penalización”,* Se evidencia que en cada canal de atención tienen un atributo para medición de la calidad con una meta establecida, la medición establecida se encuentra sujeta a presentación de propuesta o debe manejarse de la forma en que la entrega el cliente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente está establecida con la metodología que maneja la entidad, en dado caso que la propuesta contenga un valor agregado para la efectividad de las encuestas se contemplara la modificación de la medición del indicador y su meta.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
---------------------	-----------------	-----------------	------------



79	25/02/2020	Correo Electrónico	EMTELCO
----	------------	--------------------	---------

1. ¿La infraestructura y licencias del Call center son del cliente o debe ser propuesta por el oferente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Deben ser propuestas por el oferente.

2. ¿Requiere software de ofimática o algún otro software para la operación?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se requiere el paquete de office y la herramienta de monitoreo establecida por el oferente para desarrollar el objeto de la invitación.

3. ¿Si el servicio es en sede nuestra, las máquinas deben tener especificación dada por el cliente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si deben tener las siguientes especificaciones Windows 10 pro Procesador: Intel (R) Core (TM) i5 – 7500T CPU @ 2.70 GHz 2.71 GHz, Memoria RAM 16,0 GB, Sistema Operativo de 64 bitz, procesador x64 y el acceso a los aplicativos de la entidad serán habilitados por el área de tecnología.

4. Por favor describir las líneas que le permiten conectarse a la PSTN tanto para llamadas entrantes como salientes: Líneas análogas, Líneas digitales (E1 - PRI), Troncales SIP, Números virtuales, Líneas 018000. Indicar la cantidad de cada tipo con su correspondiente numeración. Por favor indicar si Fiduprevisora es el propietario de dichas líneas, también indicar el operador de telecomunicaciones que le presta el servicio de dichas líneas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dos troncales SIP y Fiduprevisora es la propietaria de las líneas que contienen 30 troncales y 1 directa

5. Por favor indicar si el proponente debe adquirir durante el tiempo de vigencia del contrato nuevas líneas (análogas, digitales, troncales SIP, Números virtuales, Líneas 018000) o si por el contrario el proponente va hacer uso de las líneas actuales que dispone Fiduprevisora.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El oferente hará uso de las líneas actuales que dispone la entidad.

6. ¿Se requiere servicio de correo electrónico para todos los asesores?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se requiere que exista un método de comunicación entre los asesores.

7. ¿Qué software adicional al de telefonía se requiere en las estaciones de los asesores?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La herramienta tecnológica destinada por el oferente para realizar monitoreo al cumplimiento de los horarios.



8. ¿El cliente requiere instalar software propio en las estaciones de trabajo? ¿Cuál? ¿Entrega licencias?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, teniendo en cuenta que la única aplicación se instala a través de VPN y los demás aplicativos se encuentran a través de links que habilitara la entidad para su ingreso.

9. ¿Cuántas troncales ISDN PRI tienen y de que proveedor de telefonía?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No tenemos troncales ISDN

10. ¿Cuántas troncales SIP tienen, de cuantos canales y con qué operador?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dos troncales SIP y Fiduprevisora es la propietaria de las líneas que contienen 30 troncales y 1 directa con el proveedor Claro.

11. ¿Los DNIS que pertenecen a la operación de call center son posicionados, ustedes requieren para la tercerización del servicio conservarlos, es decir no posicionar un nuevo número, en caso de no poder separar el DNIS del primario al que pertenece?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se requiere la tercerización del servicio para conservarlos.

12. ¿Manejan transferencias entre líneas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, entre la línea que contiene el PBX de la entidad y las líneas de atención que administrara el oferente seleccionado.

13. ¿Dónde están ubicados los primarios y las troncales SIP? Dirección DataCenter.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los troncales SIP están ubicados en el contact center actual que queda en galerías y la dirección del datacenter es CENTRO EMPRESARIAL CELTA TRADE PARK KM 7.5 VIA MEDELLIN BODEGA 32.

14. ¿Cuál es la cantidad de llamadas que maneja el cliente mensualmente para dimensionamiento de este RFP?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A continuación se presenta el comportamiento de llamadas durante el año 2019:

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA
ENERO	34.429
FEBRERO	61.536
MARZO	45.659
ABRIL	47.054
MAYO	55.612
JUNIO	53.149
JULIO	62.274



AGOSTO	64.497
SEPTIEMBRE	76.163
OCTUBRE	64.478
NOVIEMBRE	66.015
DICIEMBRE	56.465

15. ¿Cuál es el promedio de duración de llamadas para el dimensionamiento de este RFP?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El TMO es de 4:30 a 5:00 min y los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

16. ¿Cuál es la cantidad de puestos dimensionados para este RFP?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Veintiséis puestos

17. ¿Qué tipo de información requieren a nivel de CTI de la llamada?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe tener en cuenta la estructura actual que se maneja con el proveedor.

18. ¿Nos puede proporcionar el AHT por cada canal de servicio del cliente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A continuación se presenta el AHT por cada canal:

CANAL	TMO
CHAT EN LINEA	6 min Aprox.
LLAMADAS ENTRANTES	4 min 30 Seg Aprox.
LLAMADAS DE SALIDA	5 Min. Aprox
PAGINA WEB	Los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todas las solicitudes recibidas en el horario laboral
CORREO ELECTRONICO	Los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todos los correos recibidas en el horario laboral

19. ¿Se dispone de históricos sobre la utilización de los enlaces actuales.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No.

20. ¿Qué equipos de nivel 3 y nivel 2 tienen, equipos periféricos y firewall?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El firewall actualmente es un checkpoint y se está migrando a un fortinet y no se requiere equipos periféricos.

21. ¿Disponen de infraestructura de rack para los equipos de conectividad de los proveedores de servicios para recibir los enlaces de datos e internet?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los recibe directamente el datacenter se debe contratar con TRIARA.

22. Con qué proveedores tienen contratados los servicios en su Data Center?, esto con el fin de lograr establecer la mejor arquitectura garantizando tiempos y costos en implementación.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Claro

23. ¿Nos pueden proporcionar un esquema genérico a nivel lan y a nivel wan de la arquitectura de red?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se necesita esquema genérico para determinar la conexión.

24. ¿Manejan cifrado de datos, cifrado de seguridad y de BD?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Esta Información será suministrada posterior a la selección del oferente.

25. ¿Nos pueden proporcionar el inventario de aplicaciones web y desktop que participan en el flujo del proceso, describiendo brevemente su tipo de desarrollo, arquitectura, soporte y conexión?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los aplicativos manejados por la entidad serán suministrados al oferente seleccionado, solo un aplicativo se conecta por VPN.

26. ¿Nos pueden proporcionar el inventario de servicios web candidatos a ser utilizados en el IVR con su documentación técnica?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se cuenta con un inventario de servicios web.

27. ¿Nos pueden diagramar los métodos de autenticación por cada usuario en las aplicaciones que manejan actualmente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se suministrara la Información al oferente seleccionado.

28. La autenticación para ingreso a las aplicaciones es contra el LDAP (Directorio Activo) de Fiduprevisora o del oferente? Descríbalo a través de que componente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se suministrara la Información al oferente seleccionado.

29. ¿Requieren de desarrollo de CRM?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No

30. ¿Si nos integramos con sistemas de información, cuales son los métodos de integración que cuenta el cliente para poder acceder a la información.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente se realizara el proceso a través de FTP con usuario y contraseña, la entidad suministrara la Informacion necesaria para que el proveedor brinde la información.

31. ¿Nos pueden proporcionar el flujo de IVR que tienen actualmente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El flujo del IVR se adjuntara el estudio de mercado.

32. ¿Cuál es el promedio mensual de correos masivos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 1.000.000 entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

33. ¿Cuál es la cantidad de llamadas ingresadas por cada uno de los servicios de IVR?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se presenta el comportamiento de las llamadas correspondientes al año 2019:

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA
ENERO	34.429
FEBRERO	61.536
MARZO	45.659
ABRIL	47.054
MAYO	55.612
JUNIO	53.149
JULIO	62.274
AGOSTO	64.497
SEPTIEMBRE	76.163
OCTUBRE	64.478
NOVIEMBRE	66.015
DICIEMBRE	56.465

34. ¿Cuál es el cronograma con la que esperan recibir las grabaciones (Fechas mes)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las grabaciones deberán ser entregadas cada que lo requiera la entidad.

35. ¿Qué reportes requieren en grabaciones?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las llamadas inbound y outbound.

36. ¿En qué medios esperan recibir las grabaciones (FTP, disco duro externo)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Magnetico o FTP.

- 37.** Se solicita se envíe el histórico de llamadas de los últimos 24 meses, por intervalos de 15 minutos o 30 minutos, por días y por mes, esta información se requiere por cada canal de atención, así mismo, ¿Cuál es el porcentaje de incremento esperado para los canales de atención?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se brinda el comportamiento de los canales de atención durante el año 2019:

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA	CHAT EN LINEA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB
ENERO	34.429	1.565	8.109	3.013
FEBRERO	61.536	1.295	8.374	3.013
MARZO	45.659	1.314	9.574	3.594
ABRIL	47.054	1.235	9.583	3.842
MAYO	55.612	964	9.510	4.199
JUNIO	53.149	766	7.983	2.143
JULIO	62.274	956	7.460	2.143
AGOSTO	64.497	1.115	13.967	3.583
SEPTIEMBRE	76.163	944	13.020	2.143
OCTUBRE	64.478	857	11.693	1550
NOVIEMBRE	66.015	921	8.489	1386
DICIEMBRE	56.465	966	3.012	710

- 38.** Por favor nos informan las características técnicas de los equipos de cómputo y cuáles son los licenciamientos que requieren

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las especificaciones de los equipos de cómputo de los asesores deberán tener las siguientes especificaciones Windows 10 pro Procesador: Intel (R) Core (TM) i5 – 7500T CPU @ 2.70 GHz 2.71 GHz, Memoria RAM 16,0 GB, Sistema Operativo de 64 bitz, procesador x64 y el acceso a los aplicativos de la entidad serán habilitados por el área de tecnología.

- 39.** Por favor nos envían el flujo del IVR

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjuntara el flujo del IVR al estudio de mercado.

- 40.** Se informa que, se debe contar con personal para apoyar eventos, ¿estas personas son de la operación del call?, ¿Cuál es el perfil de la operación? ¿se cuenta con el calendario de los eventos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El apoyo debe ser tomado del call, los eventos hacen referencia a los eventos de atención al ciudadano realizados por el DNP y el perfil de los asesores de atención telefónica deberán cumplir con el perfil general y los que gestionen los demás canales de atención deberán cumplir con perfil técnico. Para los asesores generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contac center en campañas de servicio al cliente e información general y para los



perfiles de técnico, debe ser estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año.

41. La sede alterna ¿debe estar ubicada en Bogotá?, ¿en la sede alterna servirá para operar o solo para contingencia?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si debe estar ubicada en Bogotá y la sede alterna solo servirá para contingencia.

42. Por favor enviar el histórico de llamadas como se solicita el ítem 4.1., ya que, con esta información podemos verificar la cantidad de puestos y personas que se requieren para la operación en el proveedor

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjunta la información solicitada:

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA
ENERO	34.429
FEBRERO	61.536
MARZO	45.659
ABRIL	47.054
MAYO	55.612
JUNIO	53.149
JULIO	62.274
AGOSTO	64.497
SEPTIEMBRE	76.163
OCTUBRE	64.478
NOVIEMBRE	66.015
DICIEMBRE	56.465

43. ¿Cuáles son las especificaciones de los puestos que se deben entregar para los funcionarios?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El puesto de trabajo deberá contar con las dimensiones que garanticen las recomendaciones de la ARL, sillas, diademas y PCS.

44. Por favor enviar los perfiles de los cargos solicitados.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El perfil de los asesores de atención telefónica deberán cumplir con el perfil general y los que gestionen los demás canales de atención deberán cumplir con perfil técnico. Para los asesores generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contac center en campañas de servicio al cliente e información general y para los perfiles de técnico, debe ser estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año.

Para el perfil de analista de calidad se solicita que tenga experiencia de 6 meses en el área de calidad en contact center y seguimiento de procesos, el personal de formación tener experiencia en formación de grupos de servicio al cliente de contact center y el supervisor de campaña debe tener perfil estándar.

45. Por favor informar los horarios de atención para cada programa.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm

46. Es importante contar con el histórico de transacciones y así conocer el volumen, la duración de atención, entre otros indicadores que son importantes para gestión y determinar el modelo de facturación.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjunta el comportamiento de los canales de atención y su TMO:

MES / CANAL	ATENCION TELEFONICA	CHAT EN LINEA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB
ENERO	34.429	1.565	8.109	3.013
FEBRERO	61.536	1.295	8.374	3.013
MARZO	45.659	1.314	9.574	3.594
ABRIL	47.054	1.235	9.583	3.842
MAYO	55.612	964	9.510	4.199
JUNIO	53.149	766	7.983	2.143
JULIO	62.274	956	7.460	2.143
AGOSTO	64.497	1.115	13.967	3.583
SEPTIEMBRE	76.163	944	13.020	2.143
OCTUBRE	64.478	857	11.693	1550
NOVIEMBRE	66.015	921	8.489	1386
DICIEMBRE	56.465	966	3.012	710

CANAL	TMO
CHAT EN LINEA	6 min Aprox.
LLAMADAS ENTRANTES	4 min 30 Seg Aprox.
LLAMADAS DE SALIDA	5 Min. Aprox
PAGINA WEB	Los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todas las solicitudes recibidas en el horario laboral
CORREO ELECTRONICO	Los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todos los correos recibidas en el horario laboral

47. Se cuentan con IVR dinámico.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El IVR deberá ser dinámico.



48. Se cuentan con los flujos del IVR o se deben crear.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente se tienen flujos de IVR, sin embargo se pretende mejorar la experiencia del cliente realizando cambios a la estructura.

49. ¿Cuál va ser el tiempo estimado del contrato?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El oferente deberá presentar la oferta para un plazo de 14 meses a 28 meses.

50. ¿El cuadro correspondiente a la oferta económica, es posible modificarlo para la presentación de los precios?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, se debe acoplar al cuadro que se presentó en la invitación.

51. ¿Los incrementos anuales de precios, serán pactados al 1ro de enero de cada año, conforme el incremento de las variables macroeconómicas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe presentar una oferta integral que cubra el tiempo de 14 meses y 28 meses.

52. ¿Cuáles son los ANS de los medios escrito (Correo Electrónicos y páginas WEB)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se presentan a continuación:

CANAL	TMO
PAGINA WEB	Los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todas las solicitudes recibidas en el horario laboral
CORREO ELECTRONICO	Los acuerdos de servicios e indicadores establecen la gestión de todos los correos recibidas en el horario laboral

53. ¿Cuál es AHT promedio para la gestión del Chat?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se presentan a continuación:

CANAL	TMO
CHAT EN LINEA	6 min Aprox.



54. ¿A que se refieren cuando mencionan que el proveedor debe "Contar con un sistema de calibración de llamadas en tiempo real por parte de Fiduprevisora, disponer de los equipos necesarios para tal fin"? ¿Cómo entienden el proceso de calibración?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Nos referimos a un sistema de monitoreo en tiempo real de llamadas.

55. ¿Cuál es la metodología utilizada por Fiduprevisora para medir el indicador de calidad, se basan en las precisiones que recomienda COPC?, ¿Cómo realizan las auditorias?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las auditorias se realizan In Situ verificando el procedimiento realizado por el asesor con el establecido por la entidad para la atención por cada canal de atención.

56. Teniendo en cuenta la fórmula que mencionan sobre los indicadores de calidad en la información, ¿determinan el porcentaje del resultado a partir de una matriz de calidad? O únicamente si la información se entregó de forma correcta o no.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A través de una matriz de calidad.

57. Para el indicador de llamadas de salida, ¿a qué se refieren con oportunidad en la realización de encuestas de satisfacción? ¿Cuál es el tiempo que se considera oportuno para realizar la encuesta (días)?, ¿encuesta efectuada es igual a encuesta efectiva?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se refiere a la entrega oportuna en los tiempos establecidos por la entidad de los resultados obtenidos durante la encuesta.

58. ¿Cuentan con alguna metodología o referente que usen para realizar el proceso de medición de Experiencia del Cliente o está abierto a que el proveedor trabaje la propuesta bajo su Modelo de Medición de la Experiencia tanto de la calidad percibida como de la calidad emitida?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El modelo de medición de experiencia al cliente será proporcionado por la entidad, si el oferente seleccionado tiene una medición más efectiva se tendrá en cuenta posterior al procesos licitatorio.

59. ¿Para la Matriz de Evaluación de la Experiencia en cuanto a calidad emitida, es posible utilizar un instrumento que no solo mida el performance del agente sino también otros factores que afectan la experiencia de los usuarios (disponibilidad de la plataforma, oferta de servicio, actualización de la intranet, etc.)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, estará sujeta a aprobación por parte de la entidad.

60. ¿Se espera una muestra mínima de monitoreo por agente?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

61. ¿Es posible completar el número de monitoreo por agente entre el Técnico de Aseguramiento (calidad) y el Supervisor para calcular el desempeño de los agentes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, la entidad determina la cantidad de monitoreo que se deben realizar.

62. ¿Qué informes de Aseguramiento de la Experiencia (calidad) se deben entregar y con qué periodicidad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se deben entregar de manera mensual con los resultados consolidados obtenidos, oportunidades de mejora, acciones implementadas, feedback realizado.

63. ¿Para las encuestas de satisfacción solo tienen contemplado medir el indicador CSAT o algún otro?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se va a medir los indicadores plasmados en el documento de invitación.

64. Solicitamos por favor nos compartan la información histórica de los resultados de las mediciones anteriores sobre los indicadores de calidad emitida (matriz de calidad) y percibida (encuestas).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Nos permitimos remitir el histórico de la satisfacción de las llamadas durante el 2019:

SATISFACCIÓN TOTAL 2019											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
85,12%	86,03%	84,44%	70,11%	77,38%	77,23%	74,19%	63,74%	74,32%	75,69%	73,94%	78,94%

65. Respecto a la participación en eventos de atención ciudadana que se consideran, nos compartir la frecuencia y duración de estas para considerarlas en el dimensionamiento e indicarnos el objetivo de alguno para considerar dentro del diseño.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hacen referencia a los eventos de atención al ciudadano realizados por el DNP

66. Nos podrían compartir las características de hardware mínimas que se requieren en los equipos de cómputo utilizados por el recurso humano

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El oferente deberá presentar la propuesta acorde a las necesidades planteadas en la invitación a cotizar.

67. Lo indicado en el numeral 4.3.8 ¿hace referencia a apoyos presenciales? ¿Cómo se negocian los impactos en la operación de Contact teniendo en cuenta que de este grupo es que salen los apoyos?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Son apoyo presenciales en las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación, se puede disponer del personal in house con el fin de garantizar el servicio.

68. ¿Con qué frecuencia se requiere apoyo en la participación de eventos de atención ciudadana? Por favor detallar más este ítem.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** So ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación.

69. Las equipos de cómputo de las personas in house a las que se refiere el numeral 4.3.12 ¿Deben ser de escritorio o portátiles? ¿estarán en red de proveedor o del cliente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Deberán ser portátiles y estarán en la red de la entidad, la herramienta del login para el monitoreo de cumplimiento de horarios debera estar instalado en los portátiles.

70. En el punto 4.3.13 ¿hace referencia a que personas del proveedor estén de tiempo completo en instalaciones de Fiduprevisora? ¿El esquema de control seguirá estando a cargo del proveedor o existirá una persona del cliente con potestad de administrar el trabajo de esas personas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Estarán en las instalaciones de la entidad, tiempo completo y el esquema de control seguirá a cargo del proveedor a través de la herramienta de monitoreo de tiempos.

71. ¿Cuál es la fecha de respuesta de asignación al proveedor teniendo en cuenta la fecha esperada de inicio operación?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El tiempo está sujeto a la asignación y aprobación de recursos por parte de la alta dirección de la entidad.

72. ¿El cliente suministra algún sistema de información para el registro de los mail y casos de página web a atender y hacer trazabilidad o este debe ser incluido por el proveedor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para los registro de email el proveedor deberá suministrar una herramienta, para los casos de página web lo suministrara la entidad.

73. ¿Fiduprevisora tiene definidos los requisitos mínimos de perfil para los Asesores telefónicos, Asesores Inhouse, Asesores de canales virtuales (correo, chat, web) y Supervisores, o los perfiles son a discreción del Proveedor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los asesores de atención telefónica deberán cumplir con el perfil general y los que gestionen los demás canales de atención deberán cumplir con perfil técnico. Para los asesores

generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contact center en campañas de servicio al cliente e información general y para los perfiles de técnico, debe ser estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año.

Para el perfil de analista de calidad se solicita que tenga experiencia de 6 meses en el área de calidad en contact center y seguimiento de procesos, el personal de formación tener experiencia en formación de grupos de servicio al cliente de contact center y el supervisor de campaña debe tener perfil estándar.

74. Se entiende que los perfiles son diferenciados entre Asesores telefónicos, Asesores In house y Asesores de canales virtuales (correo, chat, web) o son los mismos perfiles pudiendo un Asesor atender cualquiera de los servicios según necesidad

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Son perfiles diferentes.

75. ¿Fiduprevisora tiene definidos los rangos o salarios mínimos para los Asesores telefónicos, Asesores In house, Asesores canales virtuales y Supervisores, o los salarios son a discreción del Proveedor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Son potestad del proveedor.

76. ¿Para los Asesores In house y los que participen en Eventos se tiene definido un Uniforme o dotación específica y en qué consiste?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se tiene definido un uniforme, depende de la campaña la entidad suministrara la dotación de vestir.

77. ¿En promedio cuantos eventos se realizan mensualmente, cuál es su duración en horas y cuantos Asesores se asignan?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación.

78. ¿En caso de asistencia a Eventos, los costos por la realización de la labor como transporte adicional, refrigerio, almuerzo y/o cena y recargos nocturnos los reconoce Fiduprevisora o bajo que esquema se aplican? ¿En promedio cual ha sido el valor por transporte y alimentación mensual reconocido al Asesor por participación en Eventos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los viáticos deben estar contemplados dentro de la oferta ya que serán designados por el proveedor, aproximadamente se han reconocido entre 250.000 y 300.000 para un evento de 3 días jornada completa.

79. ¿Fiduprevisora exige algún Estudio de Seguridad especial como Visita Domiciliaria o Polígrafo o es a discreción del Proveedor?



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Es a discreción del proveedor.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
	25/02/2020	Correo Electrónico	KONECTA

1. En el numeral 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*", nos podrían indicar si el oferente está certificado en ISO27001, aun así es mandatorio realizar la certificación mencionada?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si es necesario contar con las 2 certificaciones, una relacionada con el cumplimiento de la seguridad de la información y otra que nos permita asegurar la continuidad del proceso ante intermitencia que tenga directamente el proveedor.

2. En el numeral 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*" nos podrían indicar si el oferente se debe certificar en ISO31000 o se cumple si se siguen los lineamientos de la norma?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No es necesario estar certificado, sin embargo el representante legal debe certificar que la operación principal y el sitio alternativo cuenta con el cumplimiento de las normas de la ISO 31000 ya que estará sujeto a revisiones periódicas por parte de la entidad.

3. En el numeral 4.2.10 "*La empresa o entidad interesada debe contar con una estructura de sus operaciones y servicios basados en TI (ITSM)*", nos pueden ampliar el alcance y la estructura que se espera por parte de Fiduprevisora, dentro del oferente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La estructura es definida por el oferente, sin embargo, la misma debe garantizar el adecuado funcionamiento de la operación previniendo situaciones que afecten la continuidad del servicio a nivel tecnológico.

4. En el numeral 4.3.1 "*...los equipos de cómputo se someterán a las políticas de seguridad establecidas por la entidad*", por favor nos pueden suministrar la política de seguridad para evaluar la implementación en los equipos ofrecidos por el oferente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe cumplir como mínimo con lo siguiente:

#### **Inventario y Propiedad de Activos**

Se debe contar con un inventario y propiedad de activo, usado para la finalidad del contrato.

#### **Uso de Internet**



Se deben establecer y documentar perfiles de acceso a internet para asegurar que los usuarios reciben los permisos de navegación acorde con sus funciones.

Se debe contar con herramientas en lo posible tecnológicas para controlar automáticamente el tipo de páginas permitidas.

### **Carpetas Compartidas**

Está prohibido el uso de carpetas compartidas en la red sin restricción de acceso, las cuales en ningún momento podrán contener información de tipo confidencial.

En caso de contar con carpetas para uso interno público, deberán tener mecanismos automáticos de borrado para garantizar que la gestión del almacenamiento no sobrepase el tamaño establecido. El intercambio de información entre áreas no deberá hacerse a través de carpetas compartidas de computo, para ello se utilizará como medio el correo electrónico o directorios en los servidores de red del área local, con el control de acceso dispuesto para tal fin

### **Gestión de medios removibles**

Es necesario contar con mecanismos para evitar la divulgación, la modificación, el retiro o la destrucción no autorizados de la información almacenada en los medios. La eliminación descuidada de un medio puede llevar al compromiso de la confidencialidad de información del negocio.

### **POLÍTICA DE CONTROL DE ACCESO**

El acceso a los recursos tecnológicos debe ser a través de los perfiles de usuario definidos por Seguridad de la Información, con una definición clara de roles y responsabilidades, que permita garantizar la segregación de privilegios y acceso a la información. El perfil dará los derechos de acceso y el nivel de privilegios única y exclusivamente para los recursos tecnológicos que la función del cargo requiera.

### **Control de Acceso a las Redes**

El acceso de los usuarios a las redes y los servicios de red provistos por Fiduprevisora no debe poner en peligro la seguridad de los activos de información, por lo que se deben adoptar medidas adecuadas de control.

### **Seguridad Física de áreas de acceso restringido**

Deben existir controles estrictos para la autorización y el registro del personal que ingresa a las áreas donde se encuentran recursos informáticos que contienen activos de información y a las áreas que trabajan con información Confidencial Sensible y Confidencial Restringida. El acceso a las áreas donde residen los componentes de la red de comunicaciones y de recursos informáticos que soportan actividades críticas de la Fiduciaria debe ser estrictamente controlado y restringido, debe estar permitido únicamente a personal formalmente autorizado.

### **Escritorio Limpio y Pantalla Limpia**

Todos los funcionarios deben aplicar los controles recomendados por el sistema de gestión de seguridad de la información o el responsable de la información, para impedir el acceso no autorizado de terceros a la información de la organización que se encuentre en los puestos de trabajo de los funcionarios.

### **Ubicación y Protección de los equipos**

Los equipos de cómputo deben estar ubicados o protegidos para reducir el riesgo debido a amenazas o peligros del entorno, y las oportunidades de acceso no autorizado.

### **Retiro de Activos de Información**

Ningún equipo, información ni software se deben retirar o trasladar sin autorización previa de la Fiduciaria. Los equipos no deben ser retirados de las instalaciones.

### **Seguridad de Equipos Portátiles**

Para equipos portátiles aplican las mismas reglas que para equipos de cómputo personal.

Los equipos portátiles, deben contar con mecanismos físico y lógicos para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que contengan y contra su pérdida. No obstante, éstos no deben contener información clasificada como Confidencial Reservada y Confidencial. De ser esencial almacenar este tipo de información, ella debe ser protegida por mecanismos de cifrado, provistos formalmente tecnología.

### **Control de Software**

Cumpliendo con las regulaciones y mejores prácticas existentes contará con un inventario actualizado del software legalmente adquirido y licenciado para cumplir con los objetivos de negocio.

Está prohibido instalar software que no se encuentre en el inventario, y para evitar el incumplimiento de esta política se realizará monitoreo periódico del software instalado en los equipos de cómputo.

### **Gestión De La Seguridad De Las Redes**

La plataforma tecnológica que soporta los sistemas de Información debe estar separada en segmentos de red. La división de estos segmentos debe ser realizada por medio de dispositivos perimetrales e internos de enrutamiento y/o de seguridad que permitan la detección de ataques cibernéticos e intentos de intrusión así como administración de permisos de circulación y autenticación de usuarios.

### **Controles de las Redes**

Se deberán establecer mecanismos de identificación automática de equipos en la red, como medio de autenticación de conexiones, desde segmentos de red específicos hacia las plataformas donde operan los sistemas de información de Fiduprevisora.

5. En el numeral 4.3.4, se tienen las siguientes observaciones:

- a) Los enlaces de datos, estos se deben instalar en un DataCenter tercerizado? Por favor nos pueden suministrar la dirección del DataCenter donde se debe instalar?, Nos podrían por favor indicar la ubicación exacta de la LAN dentro del DataCenter?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dirección del datacenter es CENTRO EMPRESARIAL CELTA TRADE PARK KM 7.5 VIA MEDELLIN BODEGA 32 , el canal del Back Up debe tener la misma capacidad del canal dedicado de 30 megas.

- b) El proveedor debe contemplar costos de Cross connection?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- c) Existe algún tipo de restricción referente a los proveedores de los enlaces de datos y de internet.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No.

- d) Cuanto es el consumo en bytes por cada estación de trabajo.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El consumo total de operación por 22 puestos de trabajo es de 10 megas.

- e) Se debe establecer VPN dentro del canal de datos dedicado punto a punto entre Fiduprevisora y el oferente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

6. En el numeral 4.3.5, se presentan las siguientes observaciones.

- a) Se pueden hacer entregas periódicas de las grabaciones, esto para hacer más eficientes los costos de almacenamiento.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- b) Se debe grabar la pantalla de asesor o es suficiente con las grabaciones de voz.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Es suficiente con las grabaciones de voz.

- c) En que medio se deben entregar las grabaciones.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Magnetico.

- d) Las grabaciones deben llevar un etiquetado especial

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

7. En el numeral 4.3.6, se tienen las siguientes observaciones:

- a) *"I) Integración de la herramienta tecnológica con los aplicativos de la entidad necesarios para la estructuración de un IVR transaccional"*, Por favor nos pueden detallar los mecanismos de integración y si estos se harán por medio de Webservice.



**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente se realizara el proceso a través de FTP con usuario y contraseña, la entidad suministrara la Informacion necesaria para que el proveedor brinde la información.

- b) *"I) Integración de la herramienta tecnológica con los aplicativos de la entidad necesarios para la estructuración de un IVR transaccional"*, por favor nos pueden suministrar el diagrama del IVR actual y cuantas consultas se realizan a bases de datos o aplicativos de la Fiduprevisora.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se anexara el IVR actual.

- c) Se debe contemplar por parte del oferente algún desarrollo específico de software, nos podrían detallar el alcance.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe contemplar el desarrollo de consumo de web service para el IVR.

8. En el numeral 4.3.11, se tienen las siguientes observaciones:

- a) De qué forma llegará el tráfico de las líneas telefónicas al oferente Instalarán equipos de Fiduprevisora en el DataCenter del oferente? O desbordarán el tráfico a Dnis del oferente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se desbordaran las llamadas a DNIS del oferente seleccionado.

- b) Por favor nos pueden especificar cuantas troncales SIP soportan el servicio?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dos troncales SIP y Fiduprevisora es la propietaria de las líneas que contienen 30 troncales y 1 directa

- c) Se entiende que toda la numeración, Líneas 01800, líneas inteligentes, Líneas locales y short codes son responsabilidad de Fiduprevisora y el oferente no debe contemplar costos asociados a esta telefonía, es correcta esta apreciación?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

9. En el numeral 4.3.19, se tienen las siguientes observaciones:

- a) Los asesores necesitan MS-Office.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- b) Los asesores necesitan cuentas de correo electrónico.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Necesitan una herramienta de comunicación interna.

- c) El proveedor debe contemplar algún tipo de costo de licenciamiento para poder a alguna aplicación de Fiduprevisora? (emuladores, citrix, As-400, etc.).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Aparte de la herramienta de IVR, no.



d) ¿Se necesita servicio Sftp? ¿De qué tamaño? O el SFTP es suministrado por Fiduprevisora.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El servicio es suministrado por la entidad.

e) El oferente debe contemplar que Fiduprevisora trasladará o migrará información a los sistemas del nuevo oferente? ¿Qué capacidad de almacenamiento se debe contemplar?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se migrara información.

f) Fiduprevisora cuenta con la atención de redes sociales, cuáles?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, Facebook, Twitter, Instagram.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
15	26/02/2020	Correo Electrónico	ETB

1. Referente al numeral 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
  - a. De la manera más cordial se solicita a la entidad informar los protocolos establecidos por la dirección de servicio al cliente.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se suministraran una vez se haya seleccionado al oferente más viable para la entidad, el objetivo del estudio de mercado es dimensionar económicamente la prestación de los servicios.

- b. De la manera más cordial se solicita detallar el requerimiento y el alcance del apoyo requerido en la participación de eventos en cuanto a temas logísticos y tecnológicos, mencionado en el alcance del documento. ¿Se debe suministrar algún elemento, plataforma, solución, etc?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación y el proveedor deberá apoyar suministrando la misma información que se brinda a través de los diferentes canales de atención pero de manera presencial garantizando el personal y las herramientas tecnológicas para prestar una adecuada atención.

- Referente al numeral: 4.3.3 El puesto de trabajo deberá contar con las dimensiones que garanticen las recomendaciones de la ARL, sillas, diademas y PCS. ¿El mobiliario para los puestos de trabajo serán suministrados por la entidad? ¿O deben ser contemplados en la oferta?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Deben ser contemplados dentro de la oferta.

- Referente al numeral: 4.3.4 La empresa o entidad interesada deberá garantizar un canal dedicado con ancho de banda de mínimo 60 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.  
De la manera más cordial se solicita a la entidad informar los datos del datacenter donde se requiere llevar la conectividad (ciudad, dirección, nombre del datacenter y operador de éste, ubicación en sala y/o Racks asignados a la entidad) para poder contemplar los costos asociados (ingreso de fibras, cross-conexiones, alojamiento de equipos, etc). En dado caso, por confirmar si estos costos serán asumidos por la entidad.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El ancho de banda debe ser de 30 megas y el datacenter se encuentra ubicado en el CENTRO EMPRESARIAL CELTA TRADE PARK KM 7.5 VIA MEDELLIN BODEGA 32 , el canal del Back Up debe tener la misma capacidad del canal dedicado de 30 megas.

- Referente al numeral: 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. De la manera más cordial se solicita a la entidad conocer la información de la solución de telefonía que tiene la entidad (tipo de plataforma, cantidad de extensiones, agentes, troncales, etc).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Agentes 26 y Dos troncales SIP y Fiduprevisora es la propietaria de las líneas que contienen 30 troncales y 1 directa

- Referente al numeral: 4.3.6 literal I) Integración de la herramienta tecnológica con los aplicativos de la entidad necesarios para la estructuración de un IVR transaccional.  
De la manera más cordial se solicita a la entidad conocer la información de la solución de telefonía que tiene la entidad (tipo de plataforma, cantidad de extensiones, agentes, troncales, etc).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dos troncales SIP y Fiduprevisora es la propietaria de las líneas que contienen 30 troncales y 1 directa

- Referente al numeral: 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. De la manera mas cordial se solicita a la entidad informar el modelo de cobro definido

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El cobro del servicio del IVR deberá cotizarse sobre la cantidad de interacciones que son transaccionales o autogestión, es decir, antes de ser derivadas al asesor.

- Referente al numeral: 4.3.8 Contar con disponibilidad de personal requerido para el apoyo en la participación de eventos de atención ciudadana. De la manera más cordial se solicita a la entidad informar si los eventos serán a nivel Bogotá, nacional, periodicidad, y cantidad estimada de personas requeridas.



RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación

8. Referente al numeral: 4.3.9 La empresa o entidad interesada deberá garantizar un FIREWALL licenciado.

De la manera más cordial se solicita a la entidad: ¿cuál es el alcance de este FIREWALL?

Informar el lugar donde se requiere el servicio de FIREWALL. Informar la topología de red actual, ancho de banda y cantidad de usuarios donde se requiere el firewall.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA: No se requiere Firewall teniendo en cuenta que se conectaran al datacenter de la entidad.

9. Referente al numeral: 4.3.10 La empresa o entidad interesada debe ejecutar lo correspondiente a la necesidad mencionada, en una 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. De la manera más cordial se solicita a la entidad aclarar este numeral: ¿cuál es la necesidad mencionada? ¿Cuál será el lugar dispuesto en bogotá (ubicación, dirección, etc)? ¿Cuál será la ubicación alterna (ubicación, dirección, etc)? ¿A qué hace referencia no contar con encerramiento?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La necesidad mencionada se encuentra dentro del objeto de la invitación, el lugar de la sede principal y la alterna deberá ser proporcionada por el proveedor, el encerramiento al que se hace referencia es a lo indicado por la Circular 042 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

10. Referente al numeral: 4.3.11 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. De la manera más cordial se solicita a la entidad detallar el # de líneas que se deben enrutar. Por favor confirmar si estas ya se encuentran concentradas en el Datacenter de la entidad

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las líneas ya se encuentran en el datacenter de la entidad.

11. Referente al numeral 4.3.12. De la manera más cordial se solicita a la entidad detallar el perfil requerido y la experiencia mínima requerida para este personal. Por favor confirmar cual es el alcance del apoyo del personal en los eventos. Si se toma de la operación normal, pueden verse afectados los ANS de la solución.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los asesores de atención telefónica deberán cumplir con el perfil general y los que gestionen los demás canales de atención deberán cumplir con perfil técnico. Para los asesores generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contact center en campañas de servicio al cliente e información general y para los perfiles de técnico, debe ser



estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año. Los asesores podrán ser tomados de los in house para no afectar la operación.

12. Referente al numeral 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. De la manera más cordial se solicita a la entidad detallar la experiencia mínima requerida y las certificaciones requeridas para este personal.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los asesores de atención telefónica deberán cumplir con el perfil general y los que gestionen los demás canales de atención deberán cumplir con perfil técnico. Para los asesores generales se debe tener la educación secundaria finalizada con experiencia mínima de 6 meses en contact center en campañas de servicio al cliente e información general y para los perfiles de técnico, debe ser estudiante de pregrado, con antigüedad mínima de 2 semestres, activo con experiencia en campañas de servicio al cliente e información general mínimo de 1 año.

13. Referente al numeral: 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. De la manera más cordial se solicita a la entidad detallar los horarios y periodicidad de estas capacitaciones. Se debe evaluar que la asistencia de este personal a estas capacitaciones no afecte los ANS requeridos por la entidad.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Desde la entidad se establece como mínimo una capacitación al mes de una hora para reforzar temas que sean de alta complejidad, si el proveedor seleccionado lo requiere se pueden programar capacitaciones adicionales con el objetivo de garantizar el conocimiento a los asesores, se podrá delegar una persona por línea para no afectar la operación.

14. En cuanto a la solución CHAT BOT, de la manera más cordial se solicita a la entidad confirmar si cuenta con la base de información referente a preguntas y respuestas que alimentará el CHAT BOT.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si se cuenta con la información.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
52	25/02/2020	Correo Electrónico	Unísono

1. 1. En el cronograma indican que la hora máxima de entrega de las propuestas es a las 5:00pm y en el punto 1.7. indican 2:00 pm. Por favor aclarar hora de entrega.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se modifica el documento y la hora es a las 17:00 horas.



- 2.Cuál es el horario de atención para los diferentes canales de atención?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm

3. Para el apoyo en la participación de eventos de atención ciudadana se refieren a enviar personal a los eventos (face to face) o solo brindar información por los canales mencionados?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Brindar el apoyo presencial.

4. Se entiende que no se contará con encerramiento, pero requieren que sea exclusiva?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

5. Cuanto tiempo será la formación de Fiduprevisora?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** 1 mes

6. La estructura del STAFF solicitado es exclusivo para la campaña? Cuales cargos pueden ser sin exclusividad en la campaña?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El personal exclusivo aplica solamente para el supervisor de campaña, el personal de formación, el personal de calidad y los asesores, demás cargos si pueden ser compartidos.

7. Cuáles son los aplicativos de la entidad a los que nos debemos integrar?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se brindara esta información al proveedor seleccionado.

8. Cual es el volumen de llamadas del IVR que pasa al asesor?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las llamadas desbordadas a agente está en un promedio de 31.802 llamadas mensuales aprox.

9. Cual es el volumen de llamadas del IVR que resuelve el IVR?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el mes de Diciembre de 2019 el IVR resolvió 13.606 llamadas.

10. Cuantos email se envían mensualmente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 300.000 mensuales entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.



**11. Cuantos sms se envían mensualmente?**

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 1.000.000 entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

**12. Referente al numeral 3. ALCANCE, se tienen las observaciones que se detallan a continuación:**

- a. ¿Cuáles serán los números destinados por fiduprevisora para a atención de clientes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** 5169031,01 8000 91 90 15, 5169104.

- b. ¿Cómo se estima realizar la transferencia de llamadas al proveedor adjudicado?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El proveedor deberá coordinar con el proveedor de telefonía el desborde de las llamadas teniendo en cuenta la ubicación del datacenter.

- c. ¿En caso que el desborde se espere realizar a DIDs, los números asignados por el proveedor adjudicado para el desborde de estas llamadas deben ser de un proveedor específico?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se harán desde el proveedor de claro.

- d. ¿Con qué proveedor tienen actualmente sus servicios de correo electrónico?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Office 365

- e. ¿Es viable tener acceso a sus servidores de correo por protocolo SMTP /IMAP

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No es necesario.

- f. Aclarar el siguiente párrafo:

Distribución de las solicitudes radicadas a través de la página web pertenecientes a todos los negocios administrados por la entidad."

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el canal web es la administración de un usuario del aplicativo oficial de la entidad para la gestión de solicitudes, dicho usuario recibe todas las solicitudes que son radicadas a



través de la página web, el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los indicadores en cuanto a la distribución de las solicitudes a sus responsables dentro de los tiempos establecidos.

- g. ¿La línea de Chat existe hoy en día?, la gestión por parte de los agentes se realizará con una herramienta propia de Fiduprevisora ó debe ser suministrada por el proveedor adjudicado?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Debe ser suministrado el servicio de chat en línea por el proveedor.

- h. En caso de ser el proveedor adjudicado el encargado de proveer la herramienta de gestión de Chat, ¿Cuántos chat deben ser atendidos por asesor? ¿Cuál será el horario de atención?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se deben atender hasta tres (3) sesiones simultáneas, se debe prestar el servicio en el horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

- i. ¿Podrían compartirnos el flujograma del Chat Bot?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjuntara al estudio de mercado.

- j. ¿El Chat bot tendrá integraciones a sus aplicaciones?, en caso afirmativo, Cuál será el método de conexión (API, WS,Etc)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No tendrá integraciones con aplicaciones.

- k. ¿Para cuáles de los servicios se debe realizar la encuesta (voz, chat, etc)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Todos los canales de atención.

- l. ¿Sabemos que el servicio del chatbot es 7x24. Si el chatbot no entiende alguna pregunta se deberá transferir al asesor de chat en línea?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- m. Aclarar el siguiente Párrafo:

Apoyar en la participación de eventos de atención al ciudadano en cuanto a temas logísticos y tecnológicos.

¿Qué tipo de apoyo a nivel tecnológico es requerido?"

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los eventos hace referencia a las ferias nacionales de servicio al ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación y el proveedor deberá apoyar



suministrando la misma información que se brinda a través de los diferentes canales de atención pero de manera presencial garantizando el personal y las herramientas tecnológicas para prestar una adecuada atención.

n. ¿Cuánto es el TMO en las llamadas Outbound?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El TMO es de 5:00 min aprox., el porcentaje de contactabilidad es del 80% y el de efectividad es del 99% sobre lo contactado aprox.

o. ¿Cuánto es el porcentaje de contactabilidad sobre la base outbound?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El TMO es de 5:00 min aprox., el porcentaje de contactabilidad es del 80% y el de efectividad es del 99% sobre lo contactado aprox.

p. ¿Cuánto es el porcentaje de efectividad sobre el contacto?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El TMO es de 5:00 min aprox., el porcentaje de contactabilidad es del 80% y el de efectividad es del 99% sobre lo contactado aprox.

**13. Referente al numeral 4.1 HISTÓRICO DE COMPORTAMIENTO POR CANAL DE ATENCIÓN**  
Cómo se realiza la atención del canal Web actualmente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el canal web es la administración de un usuario del aplicativo oficial de la entidad para la gestión de solicitudes, dicho usuario recibe todas las solicitudes que son radicadas a través de la página web, el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los indicadores en cuenta a la distribución de las solicitudes a sus responsables dentro de los tiempos establecidos.

**14. Referente al numeral 4.2 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - Pág 4,** se tienen las siguientes observaciones:

a. Qué tipo de certificación se requiere para certificar la información a nivel de posibles fugas y/o ataques.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No es necesario estar certificado, sin embargo el representante legal debe certificar que la operación principal y el sitio alterno cuenta con el cumplimiento de las normas de la ISO 27001 ya que estará sujeto a revisiones periódicas por parte de la entidad.

b. Qué porcentaje de la operación debe recuperarse ante la ejecución del BCP /DRP.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El 85%.

c. ¿Las certificaciones que solicitan para el DRP y BCP son excluyentes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No.



- d. Qué apartado de la circular 052 de 2007 debe cumplirse de parte del proveedor adjudicado.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Toda la circular.

- e. ¿El proveedor adjudicado debe estar certificado en la norma ISO 31000?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No es necesario estar certificado, sin embargo el representante legal debe certificar que la operación principal y el sitio alternativo cuenta con el cumplimiento de las normas de la ISO 31000 ya que estará sujeto a revisiones periódicas por parte de la entidad

- f. El modelo de seguridad a seguir es el sgte. <https://www.mintic.gov.co/gestion-ti/Seguridad-TI/Modelo-de-Seguridad/>

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- g. Referente al numeral 4.2.4. Pág 5 Sitio alternativo para dar continuidad al servicio 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...

¿debemos enrutar desde nuestro sitio principal al alternativo o Fiduprevisora entregará la línea de atención de backup?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Deben enrutar desde su sitio principal al alternativo.

**15. Referente al numeral 4.3 CONDICIONES TECNOLÓGICAS Y DE RECURSOS HUMANOS - Pág 6, se tienen las siguientes observaciones**

- a. ¿Cuando hablan de W10 versión empresarial hacen referencia a PRO o Enterprise?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las especificaciones de los equipos de cómputo de los asesores deberán tener las siguientes especificaciones Windows 10 pro Procesador: Intel (R) Core (TM) i5 – 7500T CPU @ 2.70 GHz 2.71 GHz, Memoria RAM 16,0 GB, Sistema Operativo de 64 bits, procesador x64 y el acceso a los aplicativos de la entidad serán habilitados por el área de tecnología.

- b. ¿El canal dedicado deberá ser instalado en la ciudad de Bogotá?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.



- c. El WB debe ser obligatoriamente de 60 Mbps, ¿cuál es el consumo de WB de Dtos y cual de Voz?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los dos deben tener un ancho de banda de 30 megas.

- d. ¿Se requiere grabación al 100%? Un 99.6% de grabación, es suficiente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- e. ¿Podemos contar con el flujograma del servicio de IVR?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjuntara al estudio de mercado.

- f. ¿A través de qué método se realizará la respectiva integración a sus APP para uso del IVR?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente se realizara el proceso a través de FTP con usuario y contraseña, la entidad suministrara la Informacion necesaria para que el proveedor brinde la información.

- g. ¿El IVR debe contar con un motor de ASR y/o TTS?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** TTS

- h. ¿Para el envío masivo de emails, Cuál será la cantidad de emails diarios a enviar?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para el servicio de SMS y Mailing se debe realizar la cotización sobre un volumen de 300.000 mensuales entre los dos servicios acumulable durante el año, teniendo en cuenta que este servicio es utilizado de acuerdo a las campañas adelantadas durante lo largo del año.

- i. ¿Para el envío masivo de emails, Fiduprevisora asignará una cuenta de correo bajo su dominio para esta labor ó debe ser el proveedor adjudicado quien la suministre?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Sera con dominio de Fiduprevisora y será suministrado por la entidad.

- j. ¿Qué tipo de labores realizarán los asesores In-House?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Resolverán las solicitudes que sean escaladas por parte de los asesores que se encuentran en primer contacto evitando la radicación de solicitudes, manejo de casos complejos y otras actividades que la entidad disponga.



- k. Cuando se habla de cuatro (4) asesores in house con puesto de trabajo, punto de red, equipo y licencias.

¿El punto de red debe ser suministrado por el proveedor adjudicado?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El punto de red será suministrado por la entidad.

- l. Cuando se habla de cuatro (4) asesores in house con puesto de trabajo, punto de red, equipo y licencias.

¿Requieren licencias de Office?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- m. ¿Se puede ofrecer una cantidad diferente de asesores o deben ser los 26 que solicitan?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente la entidad solicita que se realice la cotización por 26 asesores, sin embargo, se da la opción que los oferentes presenten una propuesta con la dimensión para la cantidad de asesores necesario, sin embargo, dentro de la propuesta deberán presentarse los valores por separado y la afectación en el total de la propuesta.

- n. Las encuestas serán realizadas por los agentes o por una maquina automática.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Inicialmente se plantea con los asesores, sin embargo, si el oferente tiene otras maneras que garanticen los resultados y la calidad de las mismas se puede modificar.

- o. ¿Las encuestas son realizadas tanto a las llamadas que ingresen como a las salientes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

- p. Cuando se habla de cuatro (4) asesores in house con puesto de trabajo, punto de red, equipo y licencias.

¿Los recursos de dominio y AD serán suministrados por Fiduprevisora o el proveedor adjudicado?"

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La entidad suministrara el punto de red, el acceso a las aplicaciones, suministrara la silla y el escritorio, lo demás deberá suministrarlo el proveedor.



## 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](mailto: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.