



RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a

(...) “cotizar los servicios que garanticen la atención Presencial / Virtual, o Virtual / Virtual a los Consumidores Financieros. Lo anterior a través de un Plan Piloto que servirá de insumo para determinar la viabilidad de incorporación de este canal en el modelo de atención integral de la Fiduciaria.” (...)

FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 018 de 2021 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 018 de 2021 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	12-03-2021	Correo electrónico	Grupo Empresarial Lian S.A.S lina.tirado@liangroup.com.co

- ¿Cuántos registros se van a manejar?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Teniendo en cuenta los registros de atención presencial de la ciudad de Bogotá, el promedio de atención es de 60 usuarios diarios por cada asesor; con 5 asesores, el promedio diario es de 300 registros – solicitudes diarias.

- Solicitan un solo equipo de cómputo para Bogotá, pero 6 licencias, esto no es claro para nosotros, ¿se refiere a que necesitan 6 asesores y un solo equipo?, agradecemos la aclaración.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Este equipo se requiere para la atención virtual/presencial, es decir en el que el usuario se conecta cuando llega de manera presencial al centro de atención al usuario, con los 6 asesores de manera virtual. Estos asesores prestarán la atención desde “cualquier equipo”.

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



35	12-03-2021	Correo electrónico	Skytel - Skymed angelica.sierra@skytel.com.co
----	------------	--------------------	--

1. El site de operacione de operaciones de nuestra compañía se encuentra ubicado en Asunción – Paraguay ¿es posible nuestra participación o vinculación al proyecto?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No hay problema. Lo importante es la prestación del servicio optimo.

2. Gestión del Conmutador: ¿Qué Central Telefónica que disponen (IP, Analógica o Híbridas - Marca)?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

El proveedor Claro – Colombia con tecnología IP.

3. Gestión del Conmutador: ¿Cómo se encuentra actualmente la numeración hay un solo número o está bajo una plataforma de Contact Center?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Manejamos una línea PBX, línea 01800, atendido por un proveedor de Contact Center.

4. Gestión del Conmutador: Horarios y cantidad de llamadas que reciben por conmutador en un mes tipo. Por favor compartir un Excel con detalle de las llamadas por cada hora de un mes tipo.

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Adjunto informe de gestión mes febrero 2021.

5. Gestión del Conmutador:¿Las transferencias a los sectores son asistidas o son transferencias ciegas?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No se realizan trasferencias, la gestión del asesor es totalmente en línea.

6. Gestión del Conmutador:¿Dónde registran los reclamos o sugerencias?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

La entidad cuenta con un aplicativo de gestión de PQRSDf.

7. Gestión del Conmutador:¿Cuáles son los días y horarios de gestión?



RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Lunes a viernes de 8am a 5pm.

8. Gestión del Conmutador: ¿Qué cantidad de RRHH que están destinados a esta gestión internamente (operadores, supervisores, etc.)

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

El contact center cuenta con 24 asesores y un coordinador de campaña.

9. Gestión Digital: ¿Qué canales digitales operan? (mail, WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.)

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Redes sociales, página web y aplicación móvil.

10. Gestión Digital: ¿Cuáles son los días y horarios de gestión?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Lunes de viernes de a 8:00am a 5:00 pm

11. Gestión Digital: ¿Qué cantidad de flujo de contactos digitales tienen por canal?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Adjunto volumetría de redes sociales y pagina web.

12. Gestión Digital: ¿Qué cantidad de interacciones (idas y vueltas) promedio hay por cada contacto único digital?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

El promedio de interacciones es de 25 diarias por cada canal, atendiendo en primer contacto.

13. Gestión Digital: ¿Qué tipo de gestión realizan en la gestión digital? (Ejemplo: ¿Toma de Turnos, Reclamos?)

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

La gestión digital, esta enfocada al direccionamiento correcto de las diferentes solicitudes.

14. Gestión Digital: ¿Qué tipo de WhatsApp tienen (Versión Free o Certificado)?



RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Se maneja WhatsApp – empresa, exclusivo para el envío de certificados.

15. Gestión Digital: ¿Qué cantidad de RRHH que están destinados a esta gestión internamente (operadores, supervisores, etc.)

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

3 gestores de servicio en línea.

16. Gestión de Turnos: Cantidad de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas de un mes tipo

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Adjunto informe febrero contact center.

17. Gestión de Turnos: Cantidad de citas brindadas por todos los medios (Contact Center, WEB, otros) y política de apertura de agenda de turnos (tiempo máximo de asignación de citas ej. 30 días)

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas, es lo buscamos implementar en el modelo de atención virtual.

18. Gestión de Turnos: ¿Qué cantidad de RRHH que están destinados a esta gestión internamente (operadores, supervisores, etc.)

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

19. Gestión de Turnos: Promedio de salarios de los operadores y supervisores

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

20. Gestión de Turnos: % De rotación de los operadores

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

21. Gestión de Turnos: % De ausentismo de los operadores



RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

22. Gestión de Turnos: TMO (tiempo medio operativo por cada tipo de gestión)

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

23. Gestión de Turnos: SLA De las llamadas atendidas, la cantidad de llamadas que son atendidas en xx segundos

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

24. Gestión de Turnos: Nombre del Software que utilizan y herramientas adicionales con la que interactuar vuestro Contact Center (ERP / CRM)

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

25. Gestión de Reprogramaciones ante cancelaciones: ¿Cuál es el Número de citas promedio a cancelar?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

26. ¿Cuál sería el procedimiento de cancelación en sistema?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

27. En este punto necesitamos saber si la cancelación se realiza turno por turno?



RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas,

28. ¿Cómo se realiza un reemplazo en sistema? ¿Estos casos se tratan al igual que una cancelación o tienen un procedimiento diferente?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas, por lo cual no manejamos históricos.

29. ¿Cuáles son los motivos de cancelación? ¿Qué criterios de reprogramación tiene actualmente definidos?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

No manejamos agendamiento de citas, por lo cual no manejamos históricos.

30. ¿Qué datos se extraen del sistema?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

La consulta se realiza por aplicativos, unificados en una guía de atención multicanal.

31. ¿Cuántos intentos de contacto realizan a los clientes?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Adjunto informe de contact center, ver indicadores.

32. ¿Cómo proceden en el caso de no contactar con los clientes?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

En el caso de no contacto por algún canal, se remiten a las bases de información de los diferentes canales de atención.

33. Proceso medición de KPIs – Informes de gestión: ¿Que KPIs miden actualmente?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:



Adjunto informe de gestión contact center.

- 34. Proceso medición de KPIs – Informes de gestión: ¿Tienen Tableros de gestión? ¿Estos son On-line u Off-line?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Por medio de tableros de control, on line.

- 35. Proceso medición de KPIs – Informes de gestión: ¿Qué cantidad de personas hay asignadas a esta función?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Dos personas, una por parte del proveedor y otra de la entidad.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	12-03-2021	Correo electrónico	Belltech

- 1. ¿Cuando se refieren a Suministrar 1 equipo completo para la ciudad de Bogotá (Presencial/virtual), quieren decir que debemos suministrar un kiosco All in one o un computador tipo portátil y que tenga conectado unos dispositivos.?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Este equipo se requiere para la atención virtual/presencial, es decir en el que el usuario se conecta cuando llega de manera presencial al centro de atención al usuario, con los 6 asesores de manera virtual. Estos asesores prestaran la atención desde “cualquier equipo”. El ideal es un kiosko que permita la identificación del modelo.

- 2. ¿Qué dispositivos debe tener el equipo completo para Bogotá, ejemplo, escáner, cámara, teclado?

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Cámara, micrófono, sonido, teclado y escáner; atención de un tipo de video llamada.

Fiduprevisora S.A



"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalía 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.