



## 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](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 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.