



**FIDUPREVISORA S.A.**  
**INVITACIÓN A COTIZAR No.012 de 2023**  
**RESPUESTA A OBSERVACIONES EXTEMPORÁNEAS**

Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotizaciones para prestar los servicios de Contact Center requeridos por Fiduprevisora S.A., con el fin de garantizar la adecuada y continua atención a través de los canales telefónico y virtual dispuestos para el relacionamiento con los consumidores financieros de la entidad y el público en general, conforme a los protocolos establecidos y soportado en un equipo humano y la plataforma tecnológica que se requiera para su operación.

**OBSERVANTE No. 1**

| N° DE OBSERVACIONES | FECHA DE RECIBO            | OMEDIO DE RECIBO | OBSERVANTE |
|---------------------|----------------------------|------------------|------------|
| 24                  | 27/03/2023<br>3:18:02 p.m. | SECOP II         | COMWARE SA |

- 3.1.1. Monitoreo de la Operación en Sede. Solicitamos amablemente confirmar si el proveedor es quien debe suministrar los puestos de trabajo.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que si

- 3.1.1. Monitoreo de la Operación en Sede. Solicitamos amablemente confirmar si el proveedor es quien debe suministrar los equipos de cómputo para el personal asignado a la operación.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que si

- 3.1.5. Agentes de Reserva. Solicitamos amablemente confirmar cuantos agentes de reserva espera tener FIDUPREVISORA dentro del modelo de servicio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que de acuerdo con las situaciones y la disponibilidad de las líneas se gestionan procesos BackOffice de apoyo

- 3.1.5. Agentes de Reserva. Solicitamos amablemente confirmar cual el tiempo que se tiene para presentar el agente de reserva para realizar los reemplazos o relevos requeridos.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que este debe estar disponible para cubrir las novedades operativas, y el tiempo de aprovisionamiento será el tiempo de estabilización

- 3.1.6. Rotación de Agentes. Solicitamos amablemente confirmar a cuánto tiempo corresponde el 30% del tiempo mencionado para realizar el aprovisionamiento del recurso.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que será 5 días

- 3.1.9. Condiciones de Elasticidad para Crecimientos. Solicitamos amablemente confirmar como se va a manejar este requerimiento en cuanto a tiempo y cobros sobre los eventos de crecimiento.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que quien atiende la elasticidad o crecimiento del servicio será el proveedor, conforme al aviso previo y aprobación de la entidad

7. 3.2.2. Herramienta de gestión de solicitudes. Solicitamos amablemente confirmar cuantas licencias para tener acceso a la herramienta de gestión se requieren para el personal administrativo de Fiduprevisora.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se considera uno inicialmente y durante la ejecución del contrato se determinara si se requiere más.

8. 3.3.6. Mantenimiento. Solicitamos amablemente confirmar a cuantos equipos se les debe realizar el mantenimiento preventivo y correctivo.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el mantenimiento preventivo y correctivo a todos los equipos que se requieran, estos serán otorgados por el proveedor.

9. 3.3.6. Mantenimiento. Solicitamos amablemente confirmar la ubicación geográfica de los equipos a los cuales de les debe realizar el mantenimiento preventivo y correctivo.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los equipos de cómputo serán brindados por el proveedor y el será el encargado de brindar el mantenimiento correctivo

10. 3.2.2. Herramienta de gestión de solicitudes. Solicitamos amablemente confirmar si se espera que la solución sea versión cloud, on premise o hibrida.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que lo define directamente el proveedor conforme a su infraestructura

11. Descripción del Servicio: Entendemos que las hojas de vida y soportes de los recursos mencionados deben ser presentados por el contratista adjudicado, es correcto nuestro entendimiento.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que

12. 4.7. Servicio Agente en Sitio. Solicitamos amablemente a la entidad, indicarnos actualmente cuantos agentes de soporte en sitio se encuentran prestando el servicio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que son 28 agentes

13. Supervisor Servicios BPO. Solicitamos amablemente a la entidad, indicarnos actualmente cuantos Supervisor Servicios BPO se encuentran actualmente operando el servicio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que uno



14. 4.9. Servicio Líder de calidad. Solicitamos amablemente a la entidad, indicarnos actualmente cuantos Líder de calidad se encuentran actualmente operando el servicio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que uno

15. 4.10. Servicio Sesión formación o capacitación. Solicitamos amablemente a la entidad, indicarnos actualmente cuantos Formadores se encuentran actualmente operando el servicio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no contamos con el servicio de formador, este es contratado por el proveedor

16. 3.3.1. Equipos de Cómputo o Portátiles. Se solicita amablemente a la entidad indicar las características mínimas de requisitos técnicos y software solicitados para los equipos, así mismo indicar si requieren que los equipos tengan licencias office y antivirus pagos o si se pueden utilizar versiones libres.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. Cualquier otro software adicional debe ser adquirido a través del servicio de complementos del puesto de trabajo y será asumido por el proveedor.

- El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.
- Si e requiere que tenga LibreOffice y sistema de antivirus

17. 3.3.1. Equipos de Cómputo o Portátiles. Se solicita amablemente a la entidad indicar si las licencias de correo las incluye la misma entidad o si el costo de estas deben ser incluidas por el proponente en la oferta.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no se requiere correo electrónico para los agentes

18. 3.3.3. Conectividad. amablemente solicitamos a la entidad confirmar en qué dirección estará permitido instalar los equipos para el enlace de la conectividad?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que en la dirección de la sede del proveedor

19. 4.12. Servicio Enlace Dedicado a Internet. amablemente solicitamos a la entidad confirmar si para en servicio de enlace dedicado se requiere cross conexión.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se hará una sección de soporte de Fiduprevisora con el proveedor para definir los detalles técnicos

20. 4.6. Servicio Chatbot dumb. ¿La Fiduprevisora ya tiene el número o línea de WhatsApp Business acreditada con Facebook?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no contamos actualmente con este servicio

21. 4.6. Servicio Chatbot dumb.. la Fiduprevisora ya tiene WhatsApp Business API acreditada con Facebook?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no contamos actualmente con este servicio

22. 4.4. Servicio Minutos de conexión outbound/Inbound. quien será el responsable de suministrar y pagar el servicio de líneas telefónicas de llamadas de ENTRADA (troncales SIP o Primarios), la Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la línea de entrada pertenece de la Fiduprevisora por lo cual esta pagara los costos de esta línea. Las de salida facturarán por parte del proveedor a la entidad de acuerdo con la bolsa de minutos seleccionada en la oferta

23. 4.4. Servicio Minutos de conexión outbound/Inbound. quien será el responsable de suministrar y pagar el servicio de llamadas de SALIDA (incluyendo troncales SIP y/o Primarios), la Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que las de salida facturarán por parte del proveedor a la entidad de acuerdo con la bolsa de minutos seleccionada en la oferta

24. Anexo 1. Ficha de Cotización.xlsx. amablemente le solicitamos a la entidad aclarar la cantidad o capacidad mensual de mensajes o interacciones que debe soportar e incluir el servicio de Chatbot dumb. en la Ficha de cotización el valor de capacidad para el ítem 6 relacionado con el chatbot dumb es de 1, lo cual consideramos que 1 cantidad es muy ínfima para soportar el servicio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que esto se validará durante el inicio del contrato

## OBSERVANTE No. 2



| N° DE OBSERVACIONES | FECHA DE RECIBO            | MEDIO DE RECIBO    | OBSERVANTE    |
|---------------------|----------------------------|--------------------|---------------|
| 8                   | 23/03/2023<br>5:02:03 P.m. | Correo electrónico | EMTELCO S.A.S |

1. La entidad compradora deberá de adquirir el software de gestión de solicitudes, el cual es el ítem IT BPO-56 que permite dar cumplimiento a lo requerido, en caso de no ser así, entregar las especificaciones del módulo requerido para ser incluido dentro de la tarifa.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que actualmente no tenemos este servicio

2. Dentro del documento se menciona: 3.2.2
  - El esquema de atención al cliente debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas.
  - El Proveedor debe gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la plataforma con la que los agentes y el supervisor se conecta para la atención de las llamadas es dispuesto por parte del proveedor, por lo cual es quien debe gestionar el soporte de la herramienta

3. Por favor mencionar los requerimientos asociados, ya que se evidencia que es lo mismo de la ficha técnica del Acuerdo Marco, sin embargo, este apartado es netamente para la comunicación entre la entidad compradora y el proveedor no para atención al usuario final. En caso de que se requiera para el usuario final, deberá entregar las especificaciones de lo requerido, y adicionalmente informar si se factura como software de gestión o dentro de que tarifa se debe de considerar el software.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no contamos actualmente con este servicio

4. Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A.
  - Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos.
  - Web: El Proveedor debe disponer de un sistema de información que permita la creación de casos a través de una página web. El Proveedor debe garantizar la respuesta a los casos generados en máximo 2 horas hábiles.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es clara su solicitud



- Por favor aclarar la parte donde se informa que se debe de tener en la página Web un link de creación de casos, ¿es en la página Web de Fiduprevisora?, que campos debe de llevar, ya que se identifica que este apartado es para comunicación entre la entidad compradora y el proveedor de la ficha del Acuerdo Marco de precios. Y en este caso según se lee ¿sería entonces para el usuario final?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que Fiduprevisora cuenta con este modulo por lo que no es necesario la creación desarrollo de este.

- Informar los históricos de los últimos 4 meses

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se presenta al observante la siguiente volumetría

| Periodo            | ene-22 | feb-22 | mar-22 | abr-22 | may-22 | jun-22 | jul-22 | ago-22 | sep-22 | oct-22 | nov-22 | dic-22 | Acumulado      |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| Llamadas Recibidas | 59.771 | 50.313 | 60.225 | 30.632 | 23.391 | 24.301 | 26.469 | 29.300 | 21.042 | 18.807 | 16.791 | 14.800 | <b>375.842</b> |
| Llamadas Atendidas | 27.125 | 26.940 | 36.186 | 26.503 | 23.042 | 22.584 | 24.928 | 28.696 | 20.926 | 18.697 | 16.443 | 14.748 | <b>286.818</b> |
| Chat Recibidos     | 1.215  | 556    | 961    | 774    | 623    | 893    | 793    | 1200   | 793    | 567    | 420    | 462    | <b>9.257</b>   |
| Chat Atendidos     | 701    | 489    | 912    | 696    | 541    | 508    | 473    | 786    | 473    | 483    | 403    | 428    | <b>6.893</b>   |
| Autogestión IVR    | 28.859 | 21.149 | 29.099 | 26.709 | 20.613 | 23.398 | 21.031 | 32.139 | 21.031 | 18.691 | 16.791 | 14.103 | <b>273.613</b> |

- Por favor informar la duración en días de capacitación.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida.

- La sesión de formación es 1 sola con que periodicidad.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que 1 mensual

### OBSERVANTE No. 3

| N° DE OBSERVACIONES | FECHA DE RECIBO            | MEDIO DE RECIBO | OBSERVANTE                          |
|---------------------|----------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 44                  | 24/03/2023<br>9:58:38 p.m. | SECOP II        | ATLANTIC QUANTUM INNOVATIONS S.A.S. |

- Solicitamos amablemente conocer la cantidad de tiempo estimada para la implementación.





**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el tiempo de implementación es de un mes.

2. Solicitamos amablemente conocer cuál es la fecha de adjudicación.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que el proceso se encuentra en etapa de Estudio de Mercado. Las condiciones de tipo contractual se establecerán en el futuro proceso de selección

3. Favor compartir cuál es la duración de la capacitación para cada servicio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida.

4. Favor compartir cuál es la cantidad de personas actuales en los diferentes servicios.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se tienen 28 agentes generales 1 agente técnico

5. Por favor compartir la estructura del personal de soporte actual de la operación (supervisores, calidad, capacitador, torre, back-office u otros) con cantidades y funciones.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se tienen un líder de calidad y un supervisor y las funciones son las que se encuentran establecidas en la presente invitación a cotizar

6. Por favor compartir un flujograma del proceso actual de la operación a implementar en Atlantic.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta con un flujo el cual se adjunta como anexo 1

7. ¿Estará Fiduprevisora encargada de hacer la capacitación inicial directamente a nuestros agentes?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que si

8. 3.1.5. Agentes de reserva: solicitamos amablemente aclarar el % de agentes de reserva solicitado.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la finalidad de los agentes de reserva es cubrir con las novedades operativas que se presenten.

9. 3.1.7. Capacitación de agentes: ¿el tiempo de capacitación descrito en el numeral deberá ser considerado dentro del turno del agente?



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que dentro de la jornada ordinaria definida.

10. Amablemente solicitamos aclarar los horarios de IVR, entendemos que la operación tiene un horario fijo, así mismo el IVR o ¿a qué se refiere: Horario de disponibilidad del servicio: 7X24 que aparece mencionado en la página 15?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que el servicio debe estar disponible las 24 horas por los 7 días de la semana del IVR, y el horario de atención al público es de lunes a viernes de 8 am a 5pm y sábados de 8am a 12pm del servicio que debe estar habilitado, el Proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada

11. 4.7. Servicio Agente en sitio: ¿es imprescindible que los computadores sean portátiles? ¿O pueden ser suplidos con PC de escritorio con todas las recomendaciones definidas por la Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que pueden ser suplidos por PC con todas las recomendaciones definidas por la Fiduprevisora

12. Favor aclarar ¿Cuál es la rotación esperada para cumplir los ANS?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que la rotación deseada es de 0%

13. Solicitamos amablemente aclarar ¿Cuántos días se contemplan para la capacitación inicial? ¿Es pagada por Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida. Esta capacitación las brinda la Fiduprevisora al encargado de replicar y certificar en adelante la formación inicial

14. Favor aclarar ¿Cada agente y personal de soporte debe contar con correo electrónico de uso personal?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que no

15. Por favor confirmar si el formador que se solicita solo se facturará por sesión.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que el servicio del formador es parte integral de la oferta por tal motivo los costos deben ser asumidos por el contratista

16. Por favor indicar si se requieren pólizas de seguro durante la ejecución del contrato.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que el proceso se encuentra en etapa de Estudio de Mercado. Las condiciones de tipo contractual se establecerán en el futuro proceso de selección





17. Por favor indicar fecha estimada de ejecución.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que la fecha estimada de inicio es el 01 de junio 2023.

18. ¿Favor aclarar si la operación deberá estar ubicada en alguna ciudad en específico o queda a disposición del aliado?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que la sede debe estar en Bogotá

19. Por favor indicar todos los cargos de soporte con los que se debe contar para el desarrollo de la operación, y los ratios y perfil de cada uno de estos.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que los servicios se encuentran detallados en la invitación a cotizar.

20. Por favor indicar actualmente cuantos agentes tiene esta operación.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que se tiene 28 agentes

21. Las capacidades indicadas en el anexo "1. Ficha de cotización" ¿pueden modificarse de acuerdo a lo dimensionado?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que sí, conforme al comportamiento, cumplimiento y ejecución de los indicadores, los cuales se estarán socializando de manera mensual.

22. Favor aclarar si la estructura del monitoreo de calidad y definición de atributos críticos operativos y de negocio serán definidas por parte del proveedor o Fiduprevisora.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que entre las partes

23. Favor aclarar si existe meta de precisión de error crítico, de marca, de negocio o alguna métrica de medición de satisfacción o recomendación.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se presenta al observante las metas definidas



| NOMBRE DEL INDICADOR  | META                      | DESCRIPCION   | CALCULO   |
|---|---------------------------|---|---|
| Nivel de servicio Canal Telefónico  | 80/40                     | Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 40 segundos   | $P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de @ segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} \cdot 100\%$  |
| Eficacia  | Eficacia >= 90%           | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones Inbound y Chat   | $\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} \cdot 100\%$   |
| Tiempo de atención canal Chat   | <=60 Segundos             | El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente  | Tiempo de atención <=60 segundos  |
| TMO (Tiempo Medio de Operación)   | 270 a 300 Seg.            | Mide el tiempo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. Se establece una meta entre 270 a 300 seg. Atendiendo a los procesos misionales de la Entidad. | $TMO_{real} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo de operación transacción}_i}{n}$  |
| Ocupación de Agentes  | Ocupación >=65%           | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación   | $\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo total de atención del agente}_i}{\text{jornada laboral del agente}} \cdot 100\%$  |
| Rotación de recurso humano  | Rotación < 15%            | El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.  | $\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \cdot 100\%$   |
| Evaluación de conocimiento Agentes ECA  | ECA >= 70%                | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.   | $ECA = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \cdot 455\%$   |
| Quejas sobre los Servicios BPO  | QUEJA < 3%                | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas  | $vUE/A = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \cdot 100\%$   |
| Nivel de satisfacción de los Servicios BPO  | Resultado evaluación >80% | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio   | $s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Resultado evaluación}_i}{n}$ <p>n = Número total de evaluaciones realizadas</p>   |
| Precisión error crítico de usuario: "ECU"   | ecu >=85%                 | Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final.   | $ecu = \frac{TMSECU}{TM} \cdot 100\%$ <p>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario<br/>TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</p>   |
| Precisión error crítico de negocio: "ECN"   | ecn >=85%                 | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.   | $ecn = \frac{TMSECN}{TM} \cdot 100\%$ <p>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio<br/>TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</p>   |
| Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario | ae <=15%                  | Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor   | $ae = \frac{Te}{Tp} \cdot 100\%$ <p>Donde:<br/>Te = Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario<br/>Tp = Transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor<br/>Ne = Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad Compradora.</p> |

24. Favor aclarar ¿El sistema de aprendizaje de Fiduprevisora debe tener acceso o será de uso exclusivo para el proveedor?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que tendrá uso exclusivo para el proveedor

25. Solicitamos amablemente aclarar de qué forma se entregan las llamadas al contact center, ¿Redirección de 018000? ¿Redirección a números DID? ¿Troncal SIP directa establecida con el proveedor de los números? En caso de ser una opción diferente favor especificar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que es Troncal SIP directa establecida con el proveedor de los números



26. ¿Favor aclarar si se requiere algún enlace de datos dedicado entre Fiduprevisora y el contact center?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que enlace dedicado a internet

27. ¿Todas las aplicaciones de Fiduprevisora requeridas por la operación se encuentran disponibles a través de internet?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que si

28. Solicitamos amablemente aclarar si las aplicaciones son cliente /servidor o web?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que son web

29. ¿Favor especificar si se requiere correo y de que capacidad?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que no

30. ¿Favor aclarar si se requiere office?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que es LibreOffice y para el líder y supervisor licencias de office

31. Por favor compartir el modelo de contrato a suscribir.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que el proceso se encuentra en etapa de Estudio de Mercado. Las condiciones de tipo contractual se establecerán en el futuro proceso de selección

32. ¿Podrían compartirnos el comportamiento del tráfico y TMO por cada mes del anterior y el presente año?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se presenta al observante la siguiente información

| Periodo            | jul-21 | ago-21 | sep-21 | oct-21 | nov-21 | dic-21 | ene-22 | feb-22 | mar-22 | abr-22 | may-22 | jun-22 | jul-22 | ago-22 | sep-22 | oct-22 | nov-22 | dic-22 | ene-23 | feb-23 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Llamadas Recibidas | 69.274 | 57.199 | 69.309 | 77.175 | 73.323 | 52.915 | 59.771 | 50.313 | 60.225 | 30.632 | 23.391 | 24.301 | 26.469 | 29.300 | 21.042 | 18.807 | 16.791 | 14.800 | 15.410 | 15.692 |
| Llamadas Atendidas | 31.415 | 31.672 | 33.523 | 32.339 | 33.611 | 25.991 | 27.125 | 26.940 | 36.186 | 26.503 | 23.042 | 22.584 | 24.928 | 28.696 | 20.926 | 18.697 | 16.443 | 14.748 | 15.357 | 15.656 |
| Chat Recibidos     | -      | -      | 1.906  | 1.436  | 1.096  | 1.290  | 1.215  | 556    | 961    | 774    | 623    | 893    | 793    | 1.200  | 793    | 567    | 420    | 462    | 591    | 526    |
| Chat Atendidos     | -      | -      | 1.378  | 1.009  | 640    | 730    | 701    | 489    | 912    | 696    | 541    | 508    | 473    | 786    | 473    | 483    | 403    | 428    | 536    | 520    |
| Autogestión IVR    | -      | -      | -      | 33.121 | 47.257 | 21.604 | 28.859 | 21.149 | 29.099 | 26.709 | 20.613 | 23.398 | 21.031 | 32.139 | 21.031 | 18.691 | 16.791 | 14.103 | 16.119 | 15.522 |

33. ¿Solicitamos amablemente compartir el comportamiento del tráfico y TMO en los días del mes?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se presenta al observante el TMO de llamadas recibidas por día del mes de febrero de 2023, para la línea de FOMAG



| Fecha        | Llamadas Recibidas | Llamadas Atendidas | Atendidas <40s | Ll. Aban. | Nivel de Servicio | % Eficacia    | % Abandono   | TMO (seg)  |
|--------------|--------------------|--------------------|----------------|-----------|-------------------|---------------|--------------|------------|
| 1-feb        | 686                | 684                | 679            | 2         | 98,98%            | 99,71%        | 0,29%        | 295        |
| 2-feb        | 618                | 618                | 604            |           | 97,73%            | 100,00%       | 0,00%        | 299        |
| 3-feb        | 633                | 633                | 625            |           | 98,74%            | 100,00%       | 0,00%        | 305        |
| 4-feb        | 64                 | 64                 | 62             |           | 96,88%            | 100,00%       | 0,00%        | 283        |
| 6-feb        | 773                | 773                | 771            |           | 99,74%            | 100,00%       | 0,00%        | 282        |
| 7-feb        | 649                | 644                | 632            | 5         | 97,38%            | 99,23%        | 0,77%        | 286        |
| 8-feb        | 688                | 685                | 674            | 3         | 97,97%            | 99,56%        | 0,29%        | 295        |
| 9-feb        | 634                | 632                | 629            | 2         | 99,21%            | 99,68%        | 0,00%        | 300        |
| 10-feb       | 574                | 574                | 570            |           | 99,30%            | 100,00%       | 0,00%        | 311        |
| 11-feb       | 68                 | 68                 | 63             |           | 92,65%            | 100,00%       | 0,00%        | 263        |
| 13-feb       | 695                | 695                | 690            |           | 99,28%            | 100,00%       | 0,00%        | 297        |
| 14-feb       | 667                | 665                | 656            | 2         | 98,35%            | 99,70%        | 0,30%        | 291        |
| 15-feb       | 720                | 719                | 703            | 1         | 97,64%            | 99,86%        | 0,14%        | 305        |
| 16-feb       | 606                | 604                | 590            | 2         | 97,36%            | 99,67%        | 0,33%        | 308        |
| 17-feb       | 606                | 601                | 580            | 5         | 95,71%            | 99,17%        | 0,83%        | 331        |
| 18-feb       | 70                 | 70                 | 66             |           | 94,29%            | 100,00%       | 0,00%        | 303        |
| 20-feb       | 788                | 788                | 772            |           | 97,97%            | 100,00%       | 0,00%        | 321        |
| 21-feb       | 809                | 808                | 783            | 1         | 96,79%            | 99,88%        | 0,12%        | 291        |
| 22-feb       | 769                | 768                | 754            | 1         | 98,05%            | 99,87%        | 0,13%        | 282        |
| 23-feb       | 964                | 960                | 943            | 4         | 97,82%            | 99,59%        | 0,41%        | 277        |
| 24-feb       | 1039               | 1037               | 1005           | 2         | 96,73%            | 99,81%        | 0,19%        | 270        |
| 25-feb       | 122                | 121                | 112            | 1         | 91,80%            | 99,18%        | 0,82%        | 316        |
| 27-feb       | 1056               | 1055               | 1018           | 1         | 96,40%            | 99,91%        | 0,09%        | 305        |
| 28-feb       | 1081               | 1077               | 1035           | 4         | 95,74%            | 99,63%        | 0,37%        | 304        |
| <b>Total</b> | <b>15379</b>       | <b>15343</b>       | <b>15016</b>   | <b>36</b> | <b>97,64%</b>     | <b>99,77%</b> | <b>0,23%</b> | <b>297</b> |

se presenta el TMO de llamadas recibidas por día del mes de febrero de 2023, para la línea de SECRETARIAS

| Fecha        | Ll. Recibidas | Ll. Atendidas | Ll. Atendidas <40s | Ll. Aband | Nivel de Servicio | % Eficacia     | % Abandono   | TMO(s)    |
|--------------|---------------|---------------|--------------------|-----------|-------------------|----------------|--------------|-----------|
| 1-feb        | 15            | 15            | 15                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 94        |
| 2-feb        | 4             | 4             | 4                  |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 73        |
| 3-feb        | 9             | 9             | 9                  |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 99        |
| 6-feb        | 19            | 19            | 19                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 76        |
| 7-feb        | 18            | 18            | 18                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 137       |
| 8-feb        | 10            | 10            | 10                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 69        |
| 9-feb        | 13            | 13            | 13                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 102       |
| 10-feb       | 8             | 8             | 8                  |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 111       |
| 13-feb       | 24            | 24            | 24                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 68        |
| 14-feb       | 17            | 17            | 17                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 93        |
| 15-feb       | 26            | 26            | 26                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 149       |
| 16-feb       | 12            | 12            | 12                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 112       |
| 17-feb       | 11            | 11            | 11                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 74        |
| 20-feb       | 20            | 20            | 20                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 92        |
| 21-feb       | 24            | 24            | 24                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 137       |
| 22-feb       | 17            | 17            | 17                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 93        |
| 23-feb       | 16            | 16            | 16                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 122       |
| 24-feb       | 15            | 15            | 15                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 89        |
| 27-feb       | 18            | 18            | 18                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 103       |
| 28-feb       | 17            | 17            | 17                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 71        |
| <b>TOTAL</b> | <b>313</b>    | <b>313</b>    | <b>313</b>         | <b>0</b>  | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b> | <b>0,00%</b> | <b>98</b> |

34. ¿Solicitamos amablemente compartir el comportamiento del tráfico y TMO en intervalos de un día modelo?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se da respuesta al observante en la pregunta 33

35. Favor aclarar si tienen definidas metas de ocupación, productividad y accesibilidad/nivel de atención en cada línea?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se presenta al observante las metas definidas

| NOMBRE DEL INDICADOR  | META                      | DESCRIPCION   | CALCULO   |
|---|---------------------------|---|---|
| Nivel de servicio Canal Telefónico  | 80/40                     | Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 40 segundos   | $P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de @ segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} \cdot 100\%$  |
| Eficacia  | Eficacia >= 90%           | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones Inbound y Chat   | $\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} \cdot 100\%$   |
| Tiempo de atención canal Chat   | <=60 Segundos             | El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente  | Tiempo de atención <=60 segundos  |
| TMO (Tiempo Medio de Operación)   | 270 a 300 Seg.            | Mide el tiempo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. Se establece una meta entre 270 a 300 seg. Atendiendo a los procesos misionales de la Entidad. | $TMO_{real} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo de operación transacción}_i}{n}$  |
| Ocupación de Agentes  | Ocupación >= 65%          | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación   | $\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo total de atención del agente}_i}{\text{jornada laboral del agente}} \cdot 100\%$  |
| Rotación de recurso humano  | Rotación < 15%            | El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.  | $\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiraron en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \cdot 100\%$   |
| Evaluación de conocimiento Agentes ECA  | ECA >= 70%                | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación.  | $ECA = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \cdot 100\%$   |
| Quejas sobre los Servicios BPO  | QUEJA < 3%                | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas  | $vUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \cdot 100\%$   |
| Nivel de satisfacción de los Servicios BPO  | Resultado evaluación >80% | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio   | $s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Resultado evaluación}_i}{n}$ <p>n = Número total de evaluaciones realizadas</p>   |
| Precisión error crítico de usuario: "ECU"   | ecu >= 85%                | Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final.   | $ecu = \frac{TMSECU}{TM} \cdot 100\%$ <p>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario<br/>TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</p>   |
| Precisión error crítico de negocio: "ECN"   | ecn >= 85%                | Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.   | $ecn = \frac{TMSECN}{TM} \cdot 100\%$ <p>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio<br/>TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</p>   |
| Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario | ae <= 15%                 | Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor   | $ae = \frac{Te}{Tp} \cdot 100\%$ <p>Donde:<br/>Te = Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario<br/>Tp = Transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor<br/>Ne = Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad Compradora,</p> |

36. Favor aclarar cuánto tiempo semanal, del programado a los agentes, ¿debe ser dedicado a procesos de entrenamiento y formación?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida.

37. ¿Solicitamos amablemente aclarar para las líneas de canales digitales cuantos casos simultáneos pueden ser atendidos por asesor (conurrencia)?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que para el chat máximo hasta 4

38. ¿Solicitamos amablemente compartir el comportamiento del TMO para canales digitales y campañas de salida?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se presenta al observante el TMO de llamadas recibidas por día del mes de febrero de 2023, para la línea de FOMAG

| Fecha        | Llamadas Recibidas | Llamadas Atendidas | Atendidas <40s | Ll. Aban. | Nivel de Servicio | % Eficacia    | % Abandono   | TMO (seg)  |
|--------------|--------------------|--------------------|----------------|-----------|-------------------|---------------|--------------|------------|
| 1-feb        | 686                | 684                | 679            | 2         | 98,98%            | 99,71%        | 0,29%        | 295        |
| 2-feb        | 618                | 618                | 604            |           | 97,73%            | 100,00%       | 0,00%        | 299        |
| 3-feb        | 633                | 633                | 625            |           | 98,74%            | 100,00%       | 0,00%        | 305        |
| 4-feb        | 64                 | 64                 | 62             |           | 96,88%            | 100,00%       | 0,00%        | 283        |
| 6-feb        | 773                | 773                | 771            |           | 99,74%            | 100,00%       | 0,00%        | 282        |
| 7-feb        | 649                | 644                | 632            | 5         | 97,38%            | 99,23%        | 0,77%        | 286        |
| 8-feb        | 688                | 685                | 674            | 3         | 97,97%            | 99,56%        | 0,29%        | 295        |
| 9-feb        | 634                | 632                | 629            | 2         | 99,21%            | 99,68%        | 0,00%        | 300        |
| 10-feb       | 574                | 574                | 570            |           | 99,30%            | 100,00%       | 0,00%        | 311        |
| 11-feb       | 68                 | 68                 | 63             |           | 92,65%            | 100,00%       | 0,00%        | 263        |
| 13-feb       | 695                | 695                | 690            |           | 99,28%            | 100,00%       | 0,00%        | 297        |
| 14-feb       | 667                | 665                | 656            | 2         | 98,35%            | 99,70%        | 0,30%        | 291        |
| 15-feb       | 720                | 719                | 703            | 1         | 97,64%            | 99,86%        | 0,14%        | 305        |
| 16-feb       | 606                | 604                | 590            | 2         | 97,36%            | 99,67%        | 0,33%        | 308        |
| 17-feb       | 606                | 601                | 580            | 5         | 95,71%            | 99,17%        | 0,83%        | 331        |
| 18-feb       | 70                 | 70                 | 66             |           | 94,29%            | 100,00%       | 0,00%        | 303        |
| 20-feb       | 788                | 788                | 772            |           | 97,97%            | 100,00%       | 0,00%        | 321        |
| 21-feb       | 809                | 808                | 783            | 1         | 96,79%            | 99,88%        | 0,12%        | 291        |
| 22-feb       | 769                | 768                | 754            | 1         | 98,05%            | 99,87%        | 0,13%        | 282        |
| 23-feb       | 964                | 960                | 943            | 4         | 97,82%            | 99,59%        | 0,41%        | 277        |
| 24-feb       | 1039               | 1037               | 1005           | 2         | 96,73%            | 99,81%        | 0,19%        | 270        |
| 25-feb       | 122                | 121                | 112            | 1         | 91,80%            | 99,18%        | 0,82%        | 316        |
| 27-feb       | 1056               | 1055               | 1018           | 1         | 96,40%            | 99,91%        | 0,09%        | 305        |
| 28-feb       | 1081               | 1077               | 1035           | 4         | 95,74%            | 99,63%        | 0,37%        | 304        |
| <b>Total</b> | <b>15379</b>       | <b>15343</b>       | <b>15016</b>   | <b>36</b> | <b>97,64%</b>     | <b>99,77%</b> | <b>0,23%</b> | <b>297</b> |

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

30 1037 1055 1077

se presenta el TMO de llamadas recibidas por día del mes de febrero de 2023, para la línea de SECRETARIAS



| Fecha        | Ll. Recibidas | Ll. Atendidas | Ll. Atendidas <40s | Ll. Aband | Nivel de Servicio | % Eficacia     | % Abandono   | TMO(s)    |
|--------------|---------------|---------------|--------------------|-----------|-------------------|----------------|--------------|-----------|
| 1-feb        | 15            | 15            | 15                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 94        |
| 2-feb        | 4             | 4             | 4                  |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 73        |
| 3-feb        | 9             | 9             | 9                  |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 99        |
| 6-feb        | 19            | 19            | 19                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 76        |
| 7-feb        | 18            | 18            | 18                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 137       |
| 8-feb        | 10            | 10            | 10                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 69        |
| 9-feb        | 13            | 13            | 13                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 102       |
| 10-feb       | 8             | 8             | 8                  |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 111       |
| 13-feb       | 24            | 24            | 24                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 68        |
| 14-feb       | 17            | 17            | 17                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 93        |
| 15-feb       | 26            | 26            | 26                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 149       |
| 16-feb       | 12            | 12            | 12                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 112       |
| 17-feb       | 11            | 11            | 11                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 74        |
| 20-feb       | 20            | 20            | 20                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 92        |
| 21-feb       | 24            | 24            | 24                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 137       |
| 22-feb       | 17            | 17            | 17                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 93        |
| 23-feb       | 16            | 16            | 16                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 122       |
| 24-feb       | 15            | 15            | 15                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 89        |
| 27-feb       | 18            | 18            | 18                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 103       |
| 28-feb       | 17            | 17            | 17                 |           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%        | 71        |
| <b>TOTAL</b> | <b>313</b>    | <b>313</b>    | <b>313</b>         | <b>0</b>  | <b>100,00%</b>    | <b>100,00%</b> | <b>0,00%</b> | <b>98</b> |

24

26

24

39. ¿Favor aclarar cuáles son los tiempos de auxiliares que consideran necesarios para cada operación? (para temas de capacitación, entrenamiento, feedback, etc)

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que se definirá en el inicio del contrato

40. Favor aclarar si se puede contemplar trabajo en casa. En caso afirmativo aclarar que porcentaje.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que se puede trabajar en un modelo híbrido, no bajo el esquema 100% home-office.

41. Solicitamos amablemente conocer que herramienta omnicanal están usando actualmente.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que es información reservada del proveedor

42. Favor aclarar si cuentan con CRM o la operación no lo requiere. En caso afirmativo como se llama el CRM actual

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que no se requiere de CRM

43. Favor confirmar si se requiere póliza de seriedad. En caso afirmativo que porcentaje del valor del contrato.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que el proceso se encuentra en etapa de Estudio de Mercado. Las condiciones de tipo contractual se establecerán en el futuro proceso de selección



44. Solicitamos amablemente extender la fecha de entrega de la propuesta, teniendo en cuenta que dependemos de las respuestas para ajustar las tarifas a las necesidades de Fiduprevisora.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que se extiende hasta el 11 de abril de 2023

## 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.

