



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

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	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	23/03/2023 5:00 p.m.	Correo electrónico	INTCOBRANZA GESTION INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S

1. **4.8. Servicio Supervisor Servicios BPO Alcance del servicio:** Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio. **Unidad de facturación del servicio:** Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio – Mensualmente **Modalidad del servicio:** Fiduprevisora podrá seleccionar el supervisor de la operación de Servicios BPO de acuerdo con las siguientes modalidades: o Un (1) supervisor por cada veinticinco (25) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (25) Agentes, es decir, entre 1 y 25 Agentes (1) supervisor. o El supervisor será de asignación exclusiva para Fiduprevisora. o La asignación del supervisor se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes.

4.9. Servicio Líder de calidad Alcance del servicio: Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio. **Modalidad del servicio:** Fiduprevisora podrá seleccionar el líder de calidad de la operación en Call Center de acuerdo con las siguientes modalidades: o Un (1) líder de calidad por cada veinticinco (25) agentes. o El líder de calidad será de asignación exclusiva para la Fiduprevisora S.A., en caso de ser contratado por la Entidad con horario de servicio en jornada ordinaria.

Agradecemos ampliar esta asignación, ¿incluye que Fiduprevisora asume el costo del funcionario?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el costo del funcionario adicional que requiera la Fiduprevisora lo asume la entidad.





2. **Herramienta de gestión de solicitudes** 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.

Serían tan amables de ampliar los requisitos técnicos y tecnológicos de esta herramienta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que solo se requiere de la plataforma principal ya que no se requiere de escalamientos por ser una línea de información general.

OBSERVANTE No. 2

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
11	24/03/2023 11:16 a.m.	Correo electrónico	VIAPIN COLOMBIA SAS

1. **3.1.1. Monitoreo de la Operación en Sede**

- En este numeral se establecen las condiciones para una sede física. ¿Es posible presentar una propuesta con modelo de trabajo remoto (work at home)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se requiere de una sede física.

2. **3.2.3. Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A.**

- ¿FIDUPREVISORA ya cuenta con una línea fija y una celular posicionadas en el mercado y conocidas por los clientes las cuales debemos integrar en nuestra plataforma o requieren que el proveedor les suministre líneas de contacto nuevas aun no posicionadas en el mercado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510.

3. • ¿FIDUPREVISORA ya cuenta con un formulario de contacto por medio de la página web al que debemos integrarnos o requieren que el proveedor les suministre un formulario de creación de casos por la web que esté conectado a nuestra plataforma?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta con la página web

4. • ¿FIDUPREVISORA ya cuenta con un correo electrónico posicionado en el mercado y conocido por los clientes el cual debemos integrar en nuestra plataforma o requieren que el proveedor les suministre un correo electrónico de contacto nuevo aun no posicionado en el mercado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que ya contamos con correo electrónico.

VISUALIZACIÓN AUTOMÁTICA



5. **3.1.9. Condiciones de Elasticidad para Crecimientos**

- ¿Cuál es el tiempo total de formación en producto y proceso de agente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que se evaluará el rendimiento de un asesor para tomar la decisión del reemplazo es de dos meses de ejecución

6. **3.2.2. Herramienta de gestión de solicitudes**

- ¿El proveedor debe proveer un CRM o aplicación que permita tener tracking de los casos o PQRS?

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

7. ¿Para dar inicio al contrato que tipos de garantías debemos considerar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le 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.

8. ¿Tienen volumetría histórica de las llamadas inbound por día o por franjas de medias horas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante 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	66	66	62		96,88%	100,00%	0,00%	283
6-feb	771	771	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	710	710	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%	311
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	793	1	96,79%	99,88%	0,12%	291
22-feb	760	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	2	96,40%	99,91%	0,09%	305
28-feb	1081	1077	1075	4	95,74%	99,61%	0,37%	304
Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

VÍDEO DE RESPUESTA A OBSERVANTE



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

Fecha	U. Recibidas	U. Atendidas	U. Atendidas <40s	U. Aband.	Nivel de Servicio	% Eficacia	% Abandono	TMO(s)
1-feb	15	15	15		100,00%	100,00%	0,00%	54
2-feb	4	4	4		100,00%	100,00%	0,00%	73
3-feb	9	9	9		100,00%	100,00%	0,00%	95
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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

9. ¿Cuánto es el TMO promedio de las llamadas inbound?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO de llamadas recibidas del mes de febrero de 2023

RESULTADOS		U. Recibidas	U. Atendidas	U. Atendidas <40s	U. Abandonadas	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)
FEBRERO									
Fomog	Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297
Secretarias		313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98
RESULTADO INBOUND		15.692	15.626	15.322	10	97,64%	99,77%	0,23%	197

10. ¿Nos comparten las respuestas a las preguntas de los otros proponentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que las preguntas y respuestas son publicadas.

11. ¿Cuáles son los tiempos de capacitación al personal al inicio de la operación y este tiempo es pago para el personal, es decir lo reconoce FIDUPREVISORA en la relación de facturación?

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 aproximadamente dentro de la jornada ordinaria definida,



OBSERVANTE No. 3

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
14	24/03/2023 12:29 p.m.	Correo electrónico	CONTENTO BPS SA

1. ¿Se puede contar con el diagrama del chat bot y del IVR para la revisión del proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que la Fiduprevisora no tiene chatbot y respecto del flujo del IVR se adjunta como anexo 1

2. ¿La voz profesional la decide el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se define durante la ejecución del contrato y el anuncio.

3. ¿Para el caso de PQR se contará con algún escalamiento de segundo nivel para la respuesta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la línea es solo de información general por lo que no se cuenta un segundo nivel de respuesta

4. ¿Cuál es el alcance del personal en sitio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que brindar atención presencial, telefónica, por chat, correo electrónico o por los medios de entrada y o salida que defina la entidad para gestión de los requerimientos

5. ¿Se requiere alguna VPN Site to Site para acceso a algún aplicativo de Fiduciaria?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que si debe haber conexión con VPN para enlace con las aplicaciones de la entidad.

6. ¿Cuántas líneas se tienen posicionadas y quien es el dueño actual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que hay tres líneas telefónicas y estas son de Fiduprevisora S.A.

7. ¿El desborde de las llamadas de entrada se hace por medio de DID o troncal SIP?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es troncal SIP.

8. ¿Si es troncal SIP, esta va por internet, canal dedicado, vpn?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que va por canal dedicado.

9. ¿Se requiere instalar algún aplicativo en los PC?

VIGILANCIA DE CALIDAD DE SERVICIOS



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere.

10. ¿Se requiere encerramiento para el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es necesario, actualmente no se tiene.

11. ¿Se requiere construcción de web service para las integraciones del IVR transaccional o de los flujos de las automatizaciones de canales digitales?

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

12. ¿Se debe implementar CRM?

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

13. ¿Se cuenta con línea de WhatsApp certificada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta línea de WhatsApp.

14. ¿Se cuentan con más canales de atención diferentes al sms, mail y chat web?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la Fiduprevisora solo cuenta con el servicio de chat interactivo desde la página web.

OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
44	24/03/2023 1:50 p.m.	Correo electrónico	GRUPO INTELICIA

1. Capítulo 1. Pag 1. Solicitamos amablemente y la fecha de entrega de respuesta al RFI sea extendida en por lo menos 3 días hábiles más, con el fin de dar respuesta objetiva.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la fecha de recepción de cotizaciones se amplía hasta el día 11 de abril de 2023.

2. Capítulo 3.1.1. Pag 3. ¿En caso de contratar el servicio, la operación deberá estar 100% en site del contratista o se podrá trabajar en modelo de Teletrabajo?



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

3. Capítulo 3.1.7. Pag 6. ¿Cuál es la duración en días de la capacitación inicial de asesores?

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 aproximadamente dentro de la jornada ordinaria definida.

4. Capítulo 3.2.2. Pag 8. Respecto a la herramienta de generación de tickets ¿En promedio cuantos tickets se gestionan por mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante los servicios durante el año 2022

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	375.842
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	286.818
Chat Recibidos	1.215	556	961	774	623	893	793	1200	793	567	420	462	9.257
Chat Atendidos	701	489	912	696	541	508	473	786	473	483	403	428	6.893
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	273.613

5. Capítulo 4.2 Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional. Pag 15. ¿EL IVR actual es enrutador, informativo, o transaccional? Solicitamos compartir el árbol del IVR actual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el servicio minuto IVR es transaccional y el flujo se adjunta como anexo 1

6. Capítulo 4.2 Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional. Pag 15. ¿Por qué medio se garantizará el acceso a las bases de datos con que se conecta el IVR transaccional? ¿Estas son puestas por Fiduprevisora o las deberá desarrollar el contratista?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el IVR transaccional lo desarrolla el oferente.

7. Capítulo 6.2. Pag 30. en caso de contratar el servicio, se podrán hacer incrementos de las tarifas definidas de acuerdo al aumento del SMMLV decretado por el gobierno nacional para cada nuevo año?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado y que las condiciones contractuales se definirán en el futuro proceso de selección.

8. Capítulo 6.2. Pag 30. ¿Cuántos asesores tiene actualmente la operación de Fiduprevisora?

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



9. Capítulo 4. Pag 21. ¿Se puede proponer un salario más bajo para los roles de asesor, supervisor y calidad o mandatoriamente deben devengar los salarios especificados?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la remuneración de los asesores de acuerdo con el perfil puede ser estimada por el proveedor, como el líder de calidad y supervisor, sin embargo, la mínima es la indicada en la invitación.

10. Capítulo 4. Pag 21. ¿Cuál es la remuneración mínima deseada para el formador?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que no se tiene contemplado el recurso del formador.

11. Capítulo 3.1.4 Herramientas de Monitoreo Remoto. Pag 6. ¿Cuántas licencias son requeridas para el monitoreo remoto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 25 licencias.

12. Capítulo 3.2.2 Herramienta de gestión de solicitudes. Pag 8. Podrían detallar el requerimiento "El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular"

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510, las cuales deben ser integradas.

13. Capítulo 3.2.2 Herramienta de gestión de solicitudes. Pag 8. ¿La herramienta de PQR debe ser provista por el proveedor adjudicado o será gestionada en la plataforma de FIDUPREVISORA S.A.?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad cuenta con un gestor documental para la gestión de PQRS.

14. Capítulo 3.2.3 Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A. Pag 8. ¿La web para la creación de casos será publicada en dominio del proveedor adjudicado o dominio de FIDUPREVISORA S.A.?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante se hace a través del dominio del proveedor.

15. Capítulo 3.2.3 Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A. Pag 8. ¿Cantidad estimada de Emails a recibir mensual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no tenemos emails actualmente.

16. Capítulo 3.3.5 Grabación y almacenamiento de transacciones. Pag 10. Teniendo en cuenta que ningún sistema de grabación ofrece el 100% de disponibilidad de las grabaciones, ¿es aceptable el 99,6%?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el Proveedor debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.

17. Capítulo 3.4.1 Software de gestión telefónica. Pag 12. ¿La identificación del municipio y departamento de procedencia de la llamada solo aplica para llamadas locales nacionales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que solo aplica para llamadas locales y nacionales.

18. Capítulo 3.4.1 Software de gestión telefónica. Pag 12. ¿Es viable solo la identificación del departamento de procedencia de la llamada para llamadas locales nacionales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se requiere la identificación del departamento, municipio y ciudad

19. Capítulo 3.4.1 Software de gestión telefónica. Pag 12. Por favor indicar el alcance del requerimiento "Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la herramienta de gestión de llamadas debe almacenar las grabaciones y debe poderse visualizar la pantalla en vivo para la gestión de monitoreos

20. Capítulo 4.1 Servicio Troncal SIP. Pag 15. ¿La troncal SIP de entrada será entre Fiduprevisora y el BPO adjudicado?

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

21. Capítulo 4.1 Servicio Troncal SIP. Pag 15. En caso afirmativo, cuál será el método de interconexión (MPLS, VPN S2S, etc.)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que no contamos con MPLS, VPN S2S.

22. Capítulo 4.1 Servicio Troncal SIP. Pag 15. Indicar la cantidad de sesiones SIP requeridas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que serán 33 por mes.

23. Capítulo 4.1 Servicio Troncal SIP. Pag 15. ¿Podrían darnos el alcance de la SIP Trunk de salida?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos actualmente con el histórico, este dependerá de la cantidad de llamadas que se vayan a generar.

24. Capítulo 4.12 Servicio Enlace Dedicado a Internet. Pag 28. ¿Podrían por favor indicar si se hace referencia a un canal MPLS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no hace referencia a un canal MPLS.



25. Capítulo 4.12 Servicio Enlace Dedicado a Internet. Pag 28. Por favor indicar proveedor, ciudad y dirección a realizar la cross conection.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que el enlace dedicado a internet estará sujeto a la discrecionalidad del proveedor, sin embargo, la entidad se encuentra ubicada en Bogotá

26. Capítulo 4.2 Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional. Pag 15. ¿Cantidad de puertos en hora pico o minutos mensuales de navegación requeridos?

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

27. Capítulo 4.2 Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional. Pag 15. ¿Requiere Integraciones con CRM, ERP, Aplicaciones Propias?

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

28. Capítulo 4.2 Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional. Pag 15. Si ha respondido Sí, podría especificar:

Nombre del CRM/ERP/Aplicación Propia
Información a mostrar y método (WS, API)
Información a almacenar y método (WS, API)"

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

29. Capítulo 4.2 Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional. Pag 15. ¿Cuántos puertos TTS requieren?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa que en el IVR actual se han requerido 20 puertos TTS.

30. Capítulo 4.5 Servicio Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos. Pag 17. ¿Cuál es la cantidad de SMS a enviar de manera mensual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 8.000 mensual.

31. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. ¿Requiere Integraciones con CRM, ERP, Aplicaciones Propias?

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

32. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. Si ha respondido Sí, podría especificar:

Nombre del CRM
Información a mostrar y método (WS, API)
Información a almacenar y método (WS, API)"

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



33. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. ¿Podría definir el alcance de la integración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el alcance del servicio es el siguiente: Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot dumb es 100% guiado, permite masificar atención con opciones explícitas definidas que guían al usuario en los diferentes temas que está en la capacidad de solucionar.

34. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. ¿Requiere encuesta de satisfacción?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que si se incluye encuesta de satisfacción.

35. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. En caso afirmativo, por favor compartir uno de los modelos de encuesta a aplicar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que por temas de confidencialidad la entidad solo entregará los modelos de encuesta al oferente que resulte adjudicado en el futuro proceso de selección.

36. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. ¿Cantidad de interacciones en simultaneo a atender por el bot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante se puede atender hasta 4 chats simultáneos.

37. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. ¿Cantidad de interacciones Mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 28.000 interacciones promedio.

38. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. Entendemos que habrá opciones con desborde a asesor ¿Cuántas licencias son requeridas para desborde asesor Contact Center?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 23 licencias.

39. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. ¿Es posible adjuntar el flujo del bot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con el servicio de Chatbot dumb.

40. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. Por favor indicar los canales a implantar el chatbot.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los canales a implementar en el chatbot son vía web y WhatsApp.

41. Capítulo 4.6 Servicio Chatbot dumb. Pag 18. ¿La línea de WhatsApp ya se encuentra certificada?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad no cuenta con WhatsApp y tampoco se requiere.

42. Capítulo 4.11 Servicio Hora desarrollo. Pag 28. Por favor indicar la cantidad de horas de desarrollo mensuales requeridas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es de 900 horas de desarrollo por año.

43. Capítulo 4.13 Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente. Pag 30. ¿Es excluyente el uso de una plataforma omnicanal?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el servicio de Plataforma de Centro de Contacto para Agente solo se requiere omnicanal.

44. Capítulo 4.13 Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente. Pag 30. Por favor indicar los canales a gestionar

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se encuentra establecido en la invitación a cotizar en el numeral 4.13

OBSERVANTE No. 5

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
29	24/03/2023 2:30 p.m.	Correo electrónico	WEKALL S.A.S. BIC GNP GRUPO NACIONAL DE PROYECTOS

1. Agradecemos brindar acceso a los volúmenes de tráfico de los canales de atención al usuario, al menos tres últimos meses (intraday, intrahora).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el volumen de tráfico del 2022

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	375.842
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	286.818
Chat Recibidos	1.215	556	961	774	623	893	793	1200	793	567	420	462	9.257
Chat Atendidos	701	489	912	696	541	508	473	786	473	483	403	428	6.893
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	273.613

2. De acuerdo a la forma de pago, ¿cuál es el tiempo establecido por Fiduprevisora, 30, 45, 60, 90?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora realiza los pagos de la facturación dentro de los diez días hábiles siguientes a la aprobación del supervisor del contrato y su radicación al área de pagos, donde se incluye la factura radicada y los soportes requeridos en los contratos para el pago.

3. Agradecemos compartir el árbol del IVR y detalles de la integración.

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

4. ¿Cuál es el tiempo de capacitación inicial establecido 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 aproximadamente dentro de la jornada ordinaria definida,

5. ¿Se considera migrar al personal actual al nuevo proveedor de contact center?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observador que el oferente deberá contar con su personal para el contact center.

6. Por favor compartir los umbrales de los indicadores operativos además de las penalizaciones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las penalidades de acuerdo con los ANS entregados a la entidad, adicionalmente, 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	$P = \frac{\text{Proporción de llamadas atendidas antes del umbral}}{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de 40 segundos}} \times 100\%$
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	$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones exitosas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} \times 100\%$
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.	$\text{TMO} = \frac{\sum \text{Tiempo de operación transacción}}{n}$
Ocupación de Agentes	Ocupación >= 85%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación	$\text{Ocupación} = \frac{\sum \text{Tiempo total de atención del agente}}{\sum \text{Jornada laboral del agente}} \times 100\%$
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.	$\text{Rotación} = \frac{\text{Agentes que han dejado su contrato en el periodo}}{\text{Cantidad de recurso humano contratado}} \times 100\%$
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.	$\text{ECA} = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \times 100\%$

VÍDEO: https://www.youtube.com/watch?v=...



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	$vQJ = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO	Resultado evaluación > 90%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio	$vS = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Puntuación evaluación}}{n}$ n = Número total de evaluaciones realizadas
Precisión error crítico de usuario "ECU"	ecu < 85%	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final.	$ecu = \frac{\text{TECC}}{\text{TA}} \times 100\%$ TECC = Total de transacciones realizadas (Ver en el documento TCA Control de transacciones realizadas) TA = Total de transacciones
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.	$ecn = \frac{\text{TECC}}{\text{TA}} \times 100\%$ TECC = Control de transacciones realizadas (M error crítico de negocio) TA = Cantidad de transacciones gestionadas
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	ecu < 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	$ecu = \frac{\text{TECC}}{\text{TA}} \times 100\%$ TE = Transacciones evaluadas por la Entidad Compradora con error crítico al usuario TP = Transacciones evaluadas a la muestra monitoreada por la Entidad que se audita solo las quejas como Chequeo con el 100% de atención por el Proveedor AP = Cantidad de transacciones gestionadas por la Entidad Compradora

7. ¿La asignación salarial la establece Fiduprevisora o es potestad del proponente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la remuneración de los asesores de acuerdo con el perfil puede ser estimada por el proveedor, como el líder de calidad y supervisor, sin embargo, la mínima es la indicada en la invitación.

8. ¿Cuál es el TMO de los canales de atención?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO del mes de febrero de 2023 de las llamadas recibidas

RESULTADOS FEBRERO		LL. Recibidas	LL. Atendidas	LL. Atendidas <40s	LL. Abandonadas	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)
Fomag	Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297
Secretarías		313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98
RESULTADO INBOUND		15.692	15.626	15.329	36	97,64%	99,77%	0,23%	187

9. ¿Cuál es la duración prevista del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad definirá el tiempo del contrato a partir de los resultados del presente estudio de mercado.

10. ¿Cuál es el volumen estimado mensual de gestión vía correo electrónico?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con correo electrónico, solo chat interactivo de la página web.

11. Por favor brindar detalles de la integración requerida, con CRM de proveedor.

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



12. Por favor precisar el tiempo de implementación y el periodo de estabilización del proyecto, ¿durante este tiempo se eximirán las penalizaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tiempo de estabilización es de 3 meses y se eximirá de penalizaciones

13. Dentro de los horarios descritos, favor precisar si la operación debe gestionarse en días festivos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que no se requiere la operación los días festivos el horario 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.

14. La operación puede estar en una ciudad diferente a Bogotá, por ejemplo, ¿Cali?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la atención sea realizada desde Bogotá.

15. 3.1.2 Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios: ¿las horas de trabajo para realizar esta operación están incluidos en las 900 horas de desarrollo año?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que la respuesta es afirmativa.

16. En el ítem 3.3.4 en la gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma. ¿Deben quedar la trazabilidad de los cambios realizados, o sea, un tipo de auditoria de logs?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es necesario, quedando a la discrecionalidad del oferente, sin embargo, si debe garantizarse la adherencia y ausentismo del personal.

17. En el ítem 3.4 por favor aclarar la funcionalidad de blending requerida.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es un servicio omnicanal para ingreso y salida de llamadas y gestión del chat.

18. En el ítem 3.4.1 cuando habla de integración CTI, por favor especificar qué tipo de integración se requiere, que herramienta están usando actualmente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que es una integración por voz entre el IVR al servidor y al agente de la plataforma. Actualmente se usa plataforma centro de contacto.

19. En el ítem 3.4.5, por favor especificar funcionalidad del marcador predictivo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se usa para el audio respuesta del IVR y el resto de las llamadas.

20. En el ítem 3.5.1 como requieren la identificación del ciudadano



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante a través del ANI o teléfono de donde se comunica y conforme a histórico de tipificación realizado por los agentes.

21. En el ítem 3.5.1 cuantas conversaciones mensuales estiman que el bot atienda.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el Chatbot se estima aproximadamente de 400 a 600 chat mensuales.

22. En el ítem 4.1 toncal SIP. ¿La cantidad de troncales DID requeridas serian 33 (acorde al anexo 1 – ficha de cotización)? ¿Requieren que sea número fijo? ¿O número móvil?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere DID.

23. En el ítem 4.1 y 4.4, por favor especificar la cantidad de minutos de salida nacional requeridos en el mes? ¿Cantidad de minutos móvil requeridos en el mes? ¿Cantidad de minutos mes a nivel internacional y a que países específicos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad no requiere llamadas a nivel internacional, y referente a la cantidad de minutos de salida nacional no se tiene histórico debido a que actualmente no contamos con estos servicios.

24. En el numeral 4.1 se especifica que la disponibilidad debe ser 7x24, pero los agentes tienen disponibilidad en semana y sábado medio día. ¿Es correcto? Por favor especificar el horario de servicio de atención.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que el horario 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.

25. En el numeral 4.2 IVR transaccional, por favor especificar con que base de datos se va a realizar integración? ¿O a que aplicaciones de Fiduprevisora se debe realizar la consulta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que por temas de confidencialidad la entidad solo entregara la sabana de aplicaciones al adjudicado.

26. En el ítem 4.3 sistema de grabación, Fiduprevisora pondrá las grabaciones de voz profesional, las cuales se incluirán en el menú definido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las grabaciones las brinda el proveedor.

27. En el ítem 4.6 Chatbot dumb, la evaluación del chatbot dumb a que hace referencia? ¿Una encuesta al usuario para calificar el bot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que hace referencia a encuesta de satisfacción.

VERIFICADO



28. En el ítem 4.6 Chatbot dumb, Fiduprevisora suministrara las bases de datos y conocimiento y el Pareto que tiene definido como base para la construcción del chatbot dumb. ¿Por favor especificar como sería el caso de uso? ¿Cuándo dice base de datos es porque se debe consultar externamente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que se debe desarrollar una base de preguntas frecuentes entre el proveedor y la entidad para el desarrollo del servicio.

29. En el ítem 4.6, chat vía WhatsApp. Por favor aclarar conversaciones por mes por este canal, ya que tiene cobro por conversación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que no se requiere WhatsApp.

OBSERVANTE No. 6

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	24/03/2023 3:54 p.m.	Correo electrónico	COMPAÑÍA GENERAL DE TELECOMUNICACIONES SAS

1. Sugerimos incluir en la parte de grabación de llamadas, una herramienta que utilizan los Contact Center en la actualidad, como complemento para tener grabaciones claras nítidas y con excelente audio.

Es para monitorear las llamadas en tiempo real o históricas y eliminar aquellas que no tienen audio, o solo de una de las partes, llamadas entrecortadas, con ruido en la red.

Estas llamadas se pueden eliminar o repetir para poder disponer de llamadas con calidad de audio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que el servicio de grabación hace parte de los servicios ofrecidos por el oferente.

OBSERVANTE No. 7

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	24/03/2023 4:13 p.m.	Correo electrónico	C&C SERVICES S.A.S. INNOVATECH IT S.A.S

1. Amablemente solicito de su apreciada colaboración, indicando como proceder con el registro como proveedor en la página de Fiduprevisora.

Lo anterior según el proceso de oportunidad de negocio activa se debe realizar este proceso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le 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.

VISUALIZACIÓN AUTOMÁTICA



2. ¿Cuánto tiempo dispone la entidad para la implementación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tiempo de estabilización es de 3 meses y la fecha estimada de inicio es el 01 de junio 2023.

3. ¿Las 24 horas de entrenamiento se distribuyen en 3 horas hábiles diarias o es potestad del proveedor dividir y ajustar la intensidad horaria para el entrenamiento inicial?

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. ¿Actualmente la línea es Propiedad de Fiduprevisora o el proveedor puede contratar un número totalmente nuevo que no está posicionado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que las líneas son de propiedad de la entidad.

5. ¿Cuál es la cuantía que se estima para este proceso?

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.

6. ¿los servicios de Contact Center se puede generar desde Bogotá?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que es afirmativo.

7. ¿La fecha límite de entrega de documentos para participar en Estudio de Mercado es el 03-04-2023 5 pm?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que la fecha limite para la recepción de cotizaciones será del 11 de abril de 2023 a las 5:00 p.m.

8. ¿Cuánto tiempo dispone la entidad para la implementación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tiempo de estabilización es de 3 meses.

9. ¿Qué condiciones de experiencia específica para oferentes solicitan para este servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que en la invitación a cotizar se encuentra estipulada la experiencia, habilidades y destrezas.

10. ¿si no contamos con las condiciones de experiencia especifica podemos participar?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se deja a discrecionalidad del oferente, solo si este cumple inicialmente con la experiencia, habilidades y destrezas requeridas en la invitación a cotizar

11. ¿Se requiere para este proceso Póliza?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le 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.

OBSERVANTE No. 8

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
27	24/03/2023 4:00 p.m.	Correo electrónico	INFOMEDIA SERVICE SA

1. ¿La sede puede estar ubicada en la Sabana de Bogota, siempre y cuando se cumpla con los ANS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que la respuesta es afirmativa.

2. Rotación de Agentes. El proveedor cuenta hasta con el 30% del tiempo inicialmente definido para aprovisionar el recurso humano. Este valor del 30% corresponde al mes del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que corresponde al mes de servicio.

3. 3.1.9. Condiciones de Elasticidad para Crecimientos. Se solicita indicar el tiempo de notificación, porque se entiende que el tiempo de duración mínimo son 15 días y máximo 3 días.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que el máximo es 15 días calendario, conforme a la atención de los servicios.

4. 3.2. MEDIOS DE ATENCIÓN. Se solicita aclarar si esta solución es para los usuarios corporativos de la organización o para los usuarios finales o clientes de Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que es para usuarios finales y para clientes de Fiduprevisora.

5. 3.2.2. Herramienta de gestión de solicitudes. ¿Esta herramienta es para los agentes que solicitan en el anexo financiero o es solo para que los agentes y supervisores puedan reportar los incidentes y requerimientos que se presenten a nivel de la herramienta de contact center?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que es para los agentes y supervisores.

V15116403



6. 3.2.3. Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A. o Telefónico. Se solicita que solo sea línea fija.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que solo se requieren para llamadas nacionales, la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510.

7. 3.3.3. Conectividad. Se solicita indicar la herramienta actual MRGT.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que actualmente no se cuenta con MRGT.

8. 3.3.4. Software de gestión de Agentes vinculados a la operación. Se solicita aclarar si esto es para la aplicación de Contact center, ingreso a la sede o herramienta de gestión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que es herramienta de gestión del contact center.

9. 3.3.5. Grabación y almacenamiento de transacciones. Se solicita que las grabaciones sean entregadas y almacenadas en una solución propia del cliente sea On-Premises o en la Nube, con el fin de garantizar que las grabaciones queden con acceso a los diferentes usuarios de la Entidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que las grabaciones se almacén en la nube y mensualmente se entrega las grabaciones a la entidad.

10. 3.3.5. Grabación y almacenamiento de transacciones. Se entiende que se refiere a los canales de voz, es decir, no aplica para chat.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que aplica para llamadas y para chat.

11. 3.3.11. Continuidad del Negocio. Se solicita indicar el periodo de transición del proveedor actual vs los nuevos servicios contratados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que el periodo de transición es de un mes.

12. 3.4. CANALES DE ATENCIÓN: CANAL TELEFÓNICO: CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO MEDIANTE COMUNICACIÓN VERBAL EN TIEMPO REAL. (INBOUND, OUTBOUND, BLENDING).

Se solicita indicar cuantas campañas se deben configurar al inicio por cada canal:

- * Inbound
- * Outbound predictivo
- * Outbound progresivo
- * Outbound preview
- * Chat
- * E-mail
- * Web





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que para el canal inbound y outbound sería una campaña (línea fija de Bogotá, la 01800) segunda campaña para la línea de secretarías, y tercera campaña la de chat. Para email no se requiere, y para el web chat no hay marcación.

13. 4.1. Servicio Troncal SIP. ¿Nos pueden indicar la cantidad de canales que tienen hoy en día?

Además del número que usan y si lo pueden trasladar al nuevo proveedor. (por ejemplo 601 1234560).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que actualmente contamos con 41 troncales SIP. Las líneas pertenecen a la entidad.

14. 4.1. Servicio Troncal SIP. Tiempo mínimo servicio. Se solicita que este tiempo sea igual al del anexo financiero, mínimo 12 meses.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que la entidad definirá el tiempo a partir del resultado del presente estudio de mercado.

15. 4.2. Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional. Nos pueden indicar a que base de datos se debe hacer la consulta y la cantidad de consultas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 5 bases de datos entregadas por la entidad.

16. 4.4. Servicio Minutos de conexión outbound/Inbound. Este servicio está asociado al ítem 4.1. Servicio Troncal SIP.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que si se debe estar asociadas.

17. 4.5. Servicio Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos. Nos pueden indicar la cantidad de SMS que envían en promedio por mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad no tenía anteriormente contratado ese ítem.

18. 4.5. Servicio Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos. Elasticidad para crecimientos. Este % de crecimiento se refiere a la duración del contrato 12, 24 o 36 meses, es decir, no es mes a mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es correcta la afirmación.

19. 4.6. Servicio Chatbot dumb. Elasticidad para crecimientos. Nos pueden indicar la cantidad de chats y mensajes que manejan en promedio por mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad no tenía anteriormente contratado ese ítem.



20. 4.6. Servicio Chatbot dumb. Elasticidad para crecimientos. Este % de crecimiento se refiere a la duración del contrato 12, 24 o 36 meses, es decir, no es mes a mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es correcto la afirmación.

21. 4.7. Servicio Agente en Sitio. Se solicita confirmar la cantidad de agentes con que se debe iniciar el servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se requiere de 23 agentes.

22. 4.11. Servicio Hora desarrollo. ¿Se entiende que comprende a las integraciones o son desarrollos puntuales de la solución?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las horas de desarrollo incluye las integraciones.

23. 4.13. Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente. En la tabla se mencionan estos canales y no tiene descripción en el presente documento.

Canal de atención red social Facebook
 Canal de atención red social Instagram
 Canal de atención red social Twitter
 Videollamada
 Web callback
 Click to call
 Chatbot Smart
 Voicebot dump
 Integración con otras aplicaciones

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si bien inicialmente en el BPO no se consideran estos servicios, la plataforma debe contar con la capacidad para poder ponerlos operativos en caso de ser necesario.

24. 4.13. Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente. Integración con otras aplicaciones. ¿Nos pueden indicar cómo se efectuaría la integración? ¿A cuáles aplicaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la integración solo aplica con el chat, el cual mantiene un ingreso desde la página de la entidad hacia la plataforma de centro de contacto.

25. 8. VALOR DE LA COTIZACIÓN. Se solicita que por cada año de servicio se aplique aumento por índice de precios al consumidor (IPC), según lo defina el Banco de la Republica.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el proceso se encuentra en estudio de mercado y que las condiciones del contrato se definirán en el futuro proceso de selección.

26. No se refleja ningún ítem de adición o crecimiento de agentes, supervisores, licencias, entre otros.

VIGILANCIA DE CALIDAD



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que actualmente no se estima ningún crecimiento hasta el momento, dado que el servicio estable.

27. Se entiende que se iniciará la operación con 23 agentes, en el horario de atención establecido.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que no se requiere la operación los días festivos el horario 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.

OBSERVANTE No. 9

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	24/03/2023 4:24 p.m.	Correo electrónico	JELOW CONTACT CENTER - BPO

1. Amablemente agradecemos confirmar si el número total que se debe cotizar el servicio para doce (12) veinticuatro (24) y treinta y seis (36) meses es de 23 agentes.

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

2. ¿Cuál sería el lugar/ciudad de la sede para la operación del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es en la ciudad de Bogotá.

3. ¿Cuál será el requisito de experiencia habilitante para la participación en el proceso competitivo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le 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.

OBSERVANTE No. 10

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
15	24/03/2023 4:33 p.m.	Correo electrónico	LEÓN & ASOCIADOS

1. Monitoreo de la Operación en Sede. El Proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de Fiduprevisora (Gerencia de Servicio al Cliente) ejerzan la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.
La gerencia de servicio al cliente va a requerir de un espacio físico (instalaciones proveedor) para ejercer la supervisión de la operación. De ser positiva la respuesta, por favor indicar el número de espacio que se requieran.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de Fiduprevisora (Gerencia de Servicio al Cliente) ejerzan la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.

o En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes.

o El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42” necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.

o La pantalla ubicada en el call center debe ser suministrada por el Proveedor para operaciones a partir de cinco (5) y hasta cincuenta (50) Agentes, ubicadas en la zona de operación.

2. Cambios Durante la Operación. El Proveedor debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de Fiduprevisora. Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.

Por parte del proveedor de cuánto es el tiempo de respuesta después de la solicitud.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que para la grabación e implementación de anuncios se tiene dentro de los 5 días calendario siguientes a su solicitud.

3. Reportes. Informe detallado acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico.

Cuáles son los ítems requeridos para el informe solicitado, así como la periodicidad de entrega y formato.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el informe debe ser remitido de manera mensual y debe contener las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada servicio.

4. Horario de atención. El Proveedor debe poner a disposición de Fiduprevisora un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada que será de lunes a viernes de 8 am a 5pm y sábados de 8am a 12pm. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a Fiduprevisora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO.

Por favor indicar si estos horarios podrán tener alguna modificación o estos siempre se manejarán durante el contrato.





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no podrán tener modificación los horarios de atención.

- Herramienta de gestión de solicitudes. 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.

De acuerdo al proceso de PQRs efectuadas, por favor indicar si estás serán recepcionadas por el proveedor y así mismo la debida respuesta, o por el contrario serán escaladas y Fiduprevisora será el encargado de emitir respuesta.

Es importante nos puedan indicar los tiempos contemplados para brindar respuestas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que serán escaladas y Fiduprevisora será el encargado de emitir respuesta.

- Software de gestión telefónica. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).

De acuerdo a la parametrización solicitada, por favor indicar el TMO por la gestión de llamadas a realizar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: se presenta al observante el TMO de las llamadas recibidas del mes de febrero de 2023

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	635	633	625		98,74%	100,00%	0,00%	305
4-feb	66	64	62		95,88%	100,00%	0,00%	283
5-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	98,23%	99,68%	0,00%	300
10-feb	574	574	570		98,30%	100,00%	0,00%	313
11-feb	68	68	65		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%	311
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	760	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	3	96,40%	99,91%	0,09%	305
28-feb	1081	1077	1095	4	95,74%	99,63%	0,37%	304
Total	15379	15343	15016	56	97,64%	99,77%	0,23%	297

- Herramientas de Hardware y Software. La herramienta de gestión del canal chat debe permitir

- Almacenar el chat.



- Identificar al ciudadano.
- Gestionar y atender múltiples chats o varias interacciones.
- Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato, archivos de hasta 100 MB.
- Interacciones automáticas a través de chatbots

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

8. Servicio Troncal SIP. Horario de disponibilidad del servicio: Servicio 7x24 Por favor indicar el alcance en cuanto a este servicio, cuando se menciona disponibilidad de servicio 7X24.

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

9. Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional. Horario de disponibilidad del servicio: Servicio 7x24.

Por favor indicar el alcance en cuanto a este servicio, cuando se menciona disponibilidad de servicio 7X24.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el servicio del IVR debe estar disponible las 24 horas por los 7 días de la semana

10. Servicio Minutos de conexión outbound/Inbound. Alcance del servicio: Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por Fiduprevisora, es decir minutos de telefonía.

Por favor indicar el alcance, en cuanto a los minutos de conexión efectivos, en este caso como manejan esta tabla para la medición para contarlos como efectivo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que dependiendo del proceso de la medición de efectividad ya sea analiza por contacto efectivo o por resolución efectiva

11. Servicio Chatbot dumb. Horario de Atención: Servicio 7x24.

Por favor indicar el alcance en cuanto a este servicio, cuando se menciona disponibilidad de servicio 7X24.

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 para el IVR.

12. Servicio Agente en Sitio. Remuneración mínima: Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente.

Por favor indicar si el salario propuesto debe ser el que se relaciona, o este puede quedar a criterio del proveedor.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la remuneración de los asesores de acuerdo con el perfil puede ser estimada por el proveedor, como el líder de calidad y supervisor, sin embargo, la mínima es la indicada en la invitación.

13. Servicio Supervisor Servicios BPO. Remuneración mínima: Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente.

Por favor indicar si el salario propuesto debe ser el que se relaciona, o este puede quedar a criterio del proveedor.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la remuneración de los asesores de acuerdo con el perfil puede ser estimada por el proveedor, como el líder de calidad y supervisor, sin embargo, la mínima es la indicada en la invitación.

14. Servicio Líder de calidad. Remuneración mínima: Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. Por favor indicar si el salario propuesto debe ser el que se relaciona, o este puede quedar a criterio del proveedor.

Por favor indicar si requieren algún tipo de integración con algún aplicativo que maneje Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que para el líder de calidad no se requiere de integración. Adicional se le informa al observante que la remuneración de los asesores de acuerdo con el perfil puede ser estimada por el proveedor, como el líder de calidad y supervisor, sin embargo, la mínima es la indicada en la invitación.

15. ¿La plataforma de omnicanalidad debe tener TODOS los canales que se nombran? O estos podrán definirse de acuerdo a las mediciones históricos que tenga Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la plataforma de omnicanalidad debe tener todos los canales que se nombra.

OBSERVANTE No. 11

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
69	24/03/2023 4:38 p.m.	Correo electrónico	ATENTO COLOMBIA S.A.

1. ¿Se tiene estimado la cantidad de personas necesarias para este servicio o se deben dimensionar? Si se debe dimensionar, ¿cuál es el volumen y Tmo por intervalos de 30 minutos, por día y por mes? ¿Cuál es el tiempo promedio por cada gestión (Telefónico, Web, Correo electrónico)? ¿Cuáles son los indicadores de servicio (Nivel de servicio, Nivel de Atención) para Telefónico y web)?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que se tienen estimados 21 agentes y se presenta 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	LI. Aband.	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%	313
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%	293
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%	311
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	793	1	98,76%	99,88%	0,12%	291
22-feb	760	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	1095	4	95,74%	99,61%	0,37%	304
Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

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

Fecha	LI. Recibidas	LI. Atendidas	LI. Atendidas <40s	LI. 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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

Por el canal virtual chat



Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidos/c	Abandonados	Nivel de Servicio	% Eficacia	% Abandono	Duración	Tiempo Atención
1-feb	17	14	14	3	82,35%	82,35%	17,65%	646	19
2-feb	33	31	30	2	90,91%	93,94%	6,06%	665	22
3-feb	22	20	20	2	90,91%	90,91%	9,09%	496	37
6-feb	36	36	36		100,00%	100,00%	0,00%	469	31
7-feb	25	22	22	3	88,00%	88,00%	12,00%	721	40
8-feb	20	19	19	1	95,00%	95,00%	5,00%	624	22
9-feb	27	25	25	2	92,59%	92,59%	7,41%	543	34
10-feb	26	25	25	1	96,15%	96,15%	3,85%	521	20
13-feb	22	20	20	2	90,91%	90,91%	9,09%	603	19
14-feb	28	27	27	1	96,43%	96,43%	3,57%	648	20
15-feb	36	35	35	1	97,22%	97,22%	2,78%	663	18
16-feb	25	25	24		96,00%	100,00%	0,00%	597	27
17-feb	14	14	14		100,00%	100,00%	0,00%	625	24
20-feb	41	39	39	2	95,12%	95,12%	4,88%	716	30
21-feb	43	41	41	2	100,00%	95,35%	4,65%	637	27
22-feb	22	22	22		100,00%	100,00%	0,00%	727	11
23-feb	28	28	28		100,00%	100,00%	0,00%	500	18
24-feb	27	26	26	1	100,00%	96,30%	3,70%	507	33
27-feb	23	22	22	1	100,00%	95,65%	4,35%	505	32
28-feb	29	29	29		100,00%	100,00%	0,00%	623	34
Total	544	520	518	24	95,22%	95,59%	4,41%	602	27

Se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web

2. ¿Cuál es la ventana horaria para cada servicio (Teléfono, web, correo electrónico)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que no se requiere la operación los días festivos el horario 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. Así mismo que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web

3. ¿Cuál es la cantidad de correos que se reciben por día de la semana y por mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web

4. Telefónico, Web: Este servicio tiene trabajo en BackOffice, de ser así ¿Cuál es la cantidad de registros por día y por mes y cuál es el TMO y la cantidad de personas que actualmente llevan esta gestión?

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.

5. ¿Requieren encerramiento de la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es necesario.

6. ¿Cuál es la cantidad de personas que actualmente atienden esta operación?



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

7. ¿Se cuenta con software o herramienta para que al entrar la llamada el cliente ingrese con datos para agilizar procesos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es el agente quien realiza las preguntas y mediante la consulta de las aplicaciones de la Fiduprevisora las coteja, esto mediante la conexión de VPN.

8. ¿Cuál es la simultaneidad para Chat?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que hasta 4 chats por agente.

9. Actualmente se tiene algún tipo de Bot para la atención de transacciones para chat, Si es así cual el % de chats que pasan a asesor humano?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con chatbot.

10. En la actualidad no existe alguna solución de grabación que asegure el 100% de las grabaciones de llamadas, el promedio de las plataformas de grabación puede cubrir un 99.6% en esquema redundante o doble grabación, por lo tanto, amablemente se solicita modificar este requerimiento al 99.6% de grabación de llamadas y/o interacciones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que su solicitud se encuentra descrita en el numeral 3.3.5 de la invitación.

11. ¿Cuál es el tiempo de formación inicial para cada segmento de 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,

12. ¿Es necesario que los agentes se encuentren contratados desde el primer día de formación o este tema se manejará a potestad del proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que se requiere la contratación desde el primer día de formación

13. En caso de requerirse continuidad de negocio el proponente podrá plantear un escenario de operación 80/20 o 70/30 Activo en diferentes sedes y ciudades del proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que se requiere de una sede física en Bogotá.

14. Agradecemos confirmar si es requerido un plan de contingencia y continuidad operativa; en caso afirmativo agradecemos nos confirmen si se el proveedor puede plantear un escenario Activo-Activo en proporción 70/30 o 80/20 en dos (2) sedes diferentes (diferentes ciudades), de manera



que en una sede se encuentre la operación principal (el 70% o 80%) y en la sede alterna el restante de la operación como continuidad y contingencia activa.

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.

15. ¿Se requiere implementar un chat Bot predictivo o cognitivo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que se requiere sea predictivo.

16. ¿Cuáles aplicativos del cliente tendrán que usarse en la gestión del servicio y que tipo de aplicativos son (cliente servidor o aplicativos webs)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que son aplicativos web.

17. ¿Cuál es el volumen de transacciones que debe responder el chat bot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que aproximadamente entre 400 a 600 chatbot mensual.

18. ¿Es posible tener el árbol de decisión?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que durante el desarrollo se determinará según su necesidad.

19. ¿Se tienen identificadas las integraciones con el Chat Bot? ¿Pueden explicar estas integraciones a través de que protocolos de comunicación (Web services, directa a base de datos, otra)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que durante el desarrollo se determinará según su necesidad.

20. ¿Cuál es el límite de bonificación/penalización que se puede aplicar a la facturación en un mes (ejemplo 5%)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se tiene esquema de bonificaciones más sin embargo existe unas penalidades de acuerdo con los ANS entregados a la entidad, respecto a la penalización del 5%, se le informa al observante que eso dependerá de los pliegos definitivos en el futuro proceso de selección.

21. ¿Es posible precisar que el reajuste de precio sea anual cada primero de enero conforme lo que resulte más alto entre el IPC o el SMMLV?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado y que las condiciones contractuales se definan en el futuro proceso de selección.



22. ¿Es posible considerar que se incluya en el eventual Contrato que las partes revisarán el precio de mutuo acuerdo en caso de que cualquier circunstancia imprevista, cambio de normativa, afecte la estructura de costo que permitió presentar la oferta económica?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se contará con el tiempo de estabilización de los servicios de 3 meses

23. ¿Es posible pactar que la terminación anticipada del contrato sea bilateral?

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”.

24. ¿Es posible tener en cuenta que, en caso de terminación unilateral injustificada del Cliente, se pacte que el cliente pagará 6 meses del servicio promedio en razón a las inversiones que hace el proveedor y que el preaviso sea mínimo de 60 días?

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”.

25. ¿En caso de exigir póliza de RCE, es posible aceptar certificación de póliza global de Atento por anualidad?

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”.

26. ¿Es posible incluir en el eventual Contrato la exclusión de responsabilidad de las partes por concepto de lucro cesante y daños indirectos?

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”.

27. ¿Es posible indicar si para el cumplimiento del objeto contractual el proveedor tiene que dar tratamiento a las bases de datos del cliente y a qué información tendría acceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tratamiento de bases de datos se hará de acuerdo con las políticas de tratamiento definido por la entidad

28. Respeto al tratamiento de datos personales es posible precisar que el cliente es el responsable del tratamiento en los términos de las leyes colombianas aplicables y Atento el encargado.

El cliente deberá garantizar que cuenta con la autorización del titular del dato personal para la finalidad respectiva.





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tratamiento de bases de datos se hará de acuerdo con las políticas de tratamiento definido por la entidad

29. ¿Si hay auditorias, es posible precisar su periodicidad y que sean previamente informadas por el cliente sobre la fecha de realización con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las auditorias serán informadas con antelación

30. ¿Es posible estipular en el eventual Contrato que no existe exclusividad del servicio, ni de personal, ni de site?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que debe existir exclusividad.

31. ¿Es posible pactar bilateralidad en cláusulas de confidencialidad, SARGLAFT, anticorrupción, FCPA, no lavado de activos ni financiación del terrorismo?

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

32. ¿Es posible aceptar que Atento se reserva el derecho de negociar lo que sea contrario a sus políticas corporativas?

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”.

33. ¿Es posible pactar que, con la firma del Contrato, el cliente acepta que Atento lo anuncie como su cliente sin autorizaciones adicionales?

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”.

34. Tener en cuenta la facturación electrónica y que Atento se reserva el derecho de terminar el Contrato en caso de no pago de las facturas y aplicar el interés de ley por mora en el pago.

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”.

35. Por favor precisar si habrá exportación de servicios desde Colombia o los servicios se prestan dentro del territorio de Colombia.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se prestan dentro del territorio de Colombia.



36. Por favor aceptar que cada parte declara y manifiesta que es un experto en la prestación de sus propios servicios y/o realización de sus actividades según su objeto social, que cuenta con las licencias legales y reglamentarias que eventualmente se le exijan y que declara absuelto de cualquier responsabilidad a la otra parte por las mismas, en la medida que los Servicios que ofrece Atento son de contact center/BPO.

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”.

37. Por favor tener en cuenta que bajo ningún aspecto se entiende que cualquier desarrollo que realice ATENTO en la prestación del servicio será propiedad del destinatario de la oferta y/o potencial cliente, a menos que éste lo haya solicitado expresamente y haya pagado por el mismo.

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”.

38. Es posible aceptar que las partes determinarán de mutuo acuerdo las condiciones técnicas y operativas del servicio y en ningún caso habrá penalidad o descuentos superiores al 5% del valor del servicio ofertado, y esto solo aplicará después de dos meses de inicio del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se tiene esquema de bonificaciones más sin embargo existe unas penalidades de acuerdo con los ANS entregados a la entidad. Se le informa al observante que el tiempo de estabilización es de 3 meses y para ese tiempo se eximirá de penalizaciones

39. Por favor validar la minuta del Contrato compartida

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”.

40. ¿Es posible que las cláusulas de Contrato se definan de mutuo acuerdo entre las Partes?

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”.

41. ¿La legislación y jurisdicción aplicable será la colombiana?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la legislación y jurisdicción aplicable será la colombiana.

42. ¿Los impuestos serán asumidos por la parte que según la ley colombiana le corresponda y si es exportación de servicios, el cliente asumirá los impuestos aplicables?





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”.

43. Es posible aceptar que FIDUPREVISORA sea anunciado como Cliente como tal por Atento sin autorización adicional.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que debe existir autorización por parte de la entidad.

44. ¿el proponente debe suministrar plataforma de gestión de interacciones (Llamadas y canales escritos)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el oferente debe suministrar plataforma de gestión de interacciones.

45. las líneas telefónicas son suministradas por el proponente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510, las cuales deben integrarse.

46. la herramienta de gestión de solicitudes debe ser provista por el proponente? Si es afirmativo por favor describir el alcance deseado para esta herramienta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la herramienta de gestión de solicitudes debe ser provista por el proponente, la plataforma de centro de contacto debe ser omnicanal con ingreso y salida de llamadas, ingreso de chats, gestión de tipificación.

47. para la WEB por favor indicar si esta solución es suministrada por la Fiduprevisora? De lo contrario por favor describir un breve alcance de la web

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

48. los certificados de seguridad SSL y subdominios para la WEB son provistos por la Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se definirá por parte de la entidad.

49. ¿La WEB debe estar anclada a la WEB principal de la Fiduprevisora?

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

50. ¿Los equipos de cómputo pueden ser CORE I5 con 8 de RAM y Windows 10?

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

51. ¿requieren enlaces de comunicación? Por favor indicar ancho y propósito para estos enlaces

VERIFICADO
AUTENTICADO
CONFIDENCIAL





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que enlaces de comunicación es a través de la VPN y su propósito es para ingresar a las aplicaciones propias de FIDUPREVISORA las cuales son WEB.

52. ¿Por cuánto tiempo debemos almacenar las grabaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que deberán grabar las llamadas y garantizar la custodia de estas grabaciones hasta después de seis (6) meses de terminado el contrato.

53. ¿para los servicios de chatbot por favor compartir los flujos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la Fiduprevisora no cuenta con los servicios de chatbot

54. ¿El servicio de chatbot debe tener integraciones con los sistemas de la Fiduprevisora?

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

55. Por favor compartir el flujo del IVR actual

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

56. ¿La troncal SIP puede ser compartida, Manteniendo los controles de seguridad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que debe ser exclusiva.

57. ¿Cómo será el desborde de llamadas entrantes? Llegan a SITE de Fiduprevisora y este hace un desborde hacia nuestra PBX, por favor describir

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que las llamadas llegan a Fiduprevisora y esta hace desborde a la campaña.

58. ¿el BOT para el chat es provisto por la Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el chatbot es dado por el oferente.

59. ¿Cuentan con la línea de WhatsApp verificada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con WhatsApp.

60. ¿Sobre cuál Bróker está la cuenta de WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con WhatsApp y no se requiere.



61. para los servicios de integración cuentas son servicios expuestos tipo API?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no tenemos API.

62. ¿Cuáles son los canales de atención a gestionar? En el numeral 4.13 describen más canales de atención a los especificados en el documento

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que telefónico y chat.

63. ¿la contratante realizara los desbordes de llamadas hacia la plataforma del contratista?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad realizara los desbordes de llamadas hacia la plataforma del contratista.

64. ¿Qué tipo de IVR tiene actualmente? Transaccional, Dinámico, Tradicional (Básico).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el IVR es transaccional.

65. ¿El IVR debe estar desarrollado por el proponente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el IVR debe estar desarrollado por el proponente.

66. ¿Las troncales telefónicas o canales son suministrados por la contratante?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510, las cuales deben integrarse.

67. ¿Requiere desarrollos tipo CRM? Por favor describa el alcance deseado.

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

68. ¿Requiere atención de canales Digitales? ¿Cuáles?

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

OBSERVANTE No. 12

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
13	24/03/2023 5:36 p.m.	Correo electrónico	MENTIUS SAS



1. 3.3.5. Grabación y almacenamiento de Grabaciones. ¿El almacenamiento debe ser en el sistema de información o plataforma o puede ser almacenamiento externo que tenga disponibilidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que puede ser almacenamiento externo que garantiza los protocolos internos de seguridad.

2. 3.3.11. Continuidad del Negocio. ¿Cuál es el porcentaje mínimo de recuperación de los servicios y en cuánto tiempo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es conforme al plan de continuidad del negocio de cada oferente, el cual debe ser socializada a la entidad.

3. 4.1. ¿La propuesta comercial debe llevar póliza de seriedad de la oferta?

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”.

4. Servicio Troncal SIP. ¿Qué capacidad de concurrencia debe tener el canal?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se debe garantizar las 33 troncales, lo cual deberá cada oferente dimensionarlo.

5. 4.3. Servicio Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactive. ¿La voz profesional la debe contratar el proveedor o es voz de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que debe contratar el proveedor.

6. 4.3. Servicio Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactive. ¿En cuánto tiempo máximo se tiene para subir el audio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el proveedor tiene 5 días calendario máximo.

7. 4.4. Servicio Minutos de conexión outbound/Inbound. En el punto de troncal SIP, se aclara que los minutos outbound deben estar incluidos en la tarifa, pero en este se indica que se facturarán. Por favor aclarar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se facturarán lo minutos outbound.

8. Tarifas. ¿Las tarifas a facturar incrementan anualmente? ¿Con base en qué?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado y que las condiciones contractuales se definirán en el futuro proceso de selección.





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	$vQJ = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO	Resultado evaluación > 90%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio	$n = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Puntuación evaluación}}{n}$ n = Número total de evaluaciones realizadas
Precisión error crítico de usuario "ECU"	ecu < 85%	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final.	$ecu = \frac{\text{TECC}}{\text{TE}} \times 100\%$ TECC = Total de transacciones realizadas (Error crítico de usuario) TE = Total de transacciones realizadas
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.	$ecn = \frac{\text{TECC}}{\text{TE}} \times 100\%$ TECC = Total de transacciones realizadas (Error crítico de negocio) TE = Total de transacciones realizadas
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	acu < 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	$acu = \frac{\text{TECC}}{\text{TE}} \times 100\%$ TECC = Transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora con error crítico al usuario TE = Transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora que no tienen error crítico al usuario TECC = Cantidad de transacciones con error crítico al usuario TE = Cantidad de transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora

13. Podrían por favor compartir volumetría histórica de los canales.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el volumen de los servicios para el año 2022

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	375.842
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	286.818
Chat Recibidos	1.215	556	961	774	623	893	793	1200	793	567	420	462	9.257
Chat Atendidos	701	489	912	696	541	508	473	786	473	483	403	428	6.893
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	273.613

OBSERVANTE No. 13

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
24	24/03/2023 8:04 p.m.	Correo electrónico	ABAI COLOMBIA S.A.S

1. 2. ALCANCE. Cuando se refieren a agente en sitio significa que el 100% de los asesores deben estar en un site o sitio del proveedor o se puede gestionar el proceso a través de teletrabajo y en que proporciones?

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

2. 2. ALCANCE. ¿El servicio se puede prestar a nivel nacional o se requiere que sea desde una ciudad en particular?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se requiere que sea en la ciudad de Bogotá preferiblemente.

3. 3.1.1. Monitoreo de la Operación en Sede. ¿Cuántos puestos de trabajo para el equipo de Fiduprevisora se requieren? ¿Cuáles son las características?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de Fiduprevisora (Gerencia de Servicio al Cliente) ejerzan la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.

- En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes.
- El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.
- La pantalla ubicada en el call center debe ser suministrada por el Proveedor para operaciones a partir de cinco (5) y hasta cincuenta (50) Agentes, ubicadas en la zona de operación.

4. 3.1.1. Monitoreo de la Operación en Sede. ¿El área de la operación debe contar con encerramiento de tipo físico?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es necesario.

5. 3.1.4. Herramientas de Monitoreo Remoto. Cuando se refieren a... "El Proveedor debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones entre 5 y 50 Agentes, y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 e inferiores a 150 Agentes, tres (3) usuarios para operaciones entre 150 y 300 Agentes y cinco (5) usuarios para operaciones de más de 300 Agentes. Lo anterior, para la gestión de Fiduprevisora, ¿de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo de calidad seguimiento y control de la operación" ... se refieren a un monitor de calidad de las transacciones o exactamente a que se refieren con un (1) usuario?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que a un monitor de calidad.

6. 3.1.5. Agentes de Reserva. De acuerdo con la información requerida en el presente numeral, nos podrían compartir cual es el indicador total de rotación, rotación deseada y no deseada y así mismo cual es el indicador de ausentismo en el último año.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el indicador total de rotación conforme a histórico es del 3% aproximadamente y la rotación deseada es de 0%

7. 3.1.6. Rotación de Agentes. De acuerdo con lo descrito nos podrían confirmar si el estudio de seguridad aplica para los asesores o para todo el equipo de trabajo.





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que aplica a todo el equipo de trabajo.

8. 3.1.7. Capacitación de los Agentes. ¿Dentro de los temarios a trabajar en las dos horas quincenales se encuentran las formaciones en temas tecnológicos, es correcta la interpretación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que es correcto.

9. 3.1.7. Capacitación de los Agentes. ¿Cuánto es el tiempo de formación inicial?

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 aproximadamente dentro de la jornada ordinaria definida.

10. 3.1.7. Capacitación de los Agentes. ¿La formación inicial se brindará bajo el esquema formador de formadores?

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 aproximadamente dentro de la jornada ordinaria definida.

11. 3.1.9. Condiciones de Elasticidad para Crecimientos. De acuerdo con el presente numeral, es posible que nos puedan compartir tráficos históricos por lo menos de un año donde se puedan visualizar los horarios, tráficos intraday, tmo por cada canal.

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	1200	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

12. 3.2.2. Herramienta de gestión de solicitudes. De acuerdo con el presente numeral, Fiduprevisora requiere de un sistema de gestión de PQRS, ¿el sistema CRM también deberá ser dispuesto por el proveedor o cuál es la herramienta sobre la cual gestionará el proveedor elegido?

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

13. 3.2.2. Herramienta de gestión de solicitudes. ¿Si la herramienta CRM es de Fiduprevisora el proceso de formación se realizará mediante la herramienta en un módulo de formación o se realizará sobre la aplicación activa?

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

14. ¿Cuánto es el tiempo de implementación esperado por Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que será de 1 mes.

VIGILANCIA DE CALIDAD DE SERVICIO



15. ¿Cuánto es el tiempo donde no se imponen multas o penalizaciones al proveedor de servicios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tiempo de estabilización es de 3 meses y se eximirá de penalizaciones.

16. ¿Nos podrían precisar cuál es la forma de evaluación de las ofertas?

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. 3.2.3. Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A. Nos podrían precisar si la línea telefónica es de propiedad de Fiduprevisora y los costos asociados serán responsabilidad de la empresa o del contratista elegido. En caso de que sea el contratista agradecemos nos amplíen información referente a costos y facturación, especialmente si la línea es una 018000.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la línea telefónica es de propiedad de Fiduprevisora, por lo cual los costos los asume la entidad.

18. 3.2.3. Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A. Favor precisar actualmente cuantas personas requieren del servicio de correo electrónico.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web.

19. 3.3.3. Conectividad. De acuerdo con lo indicado en el presente numeral, se indica que por 40 puestos se requiere 4Mbps, sin embargo, en el anexo de cotización se solicita un canal de internet dedicado de 15 Mbps, favor precisar el tamaño requerido y si se requiere un canal principal y uno de contingencia.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se requiere de canal de internet dedicado de 15 Mbps

20. 3.3.7. Propiedad intelectual en los desarrollos. Es correcta la interpretación en el sentido que, si los desarrollos son en los sistemas core del contratista, la propiedad intelectual será del contratista. Si en virtud del contrato de prestación de servicios se desarrolle un sistema, aplicación, etc, que no hace parte del core del contratista, este será de propiedad de Fiduprevisora.

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.

21. 4.13. Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente. Con el ánimo de hacer una adecuada oferta nos podrían precisar de cada uno de los servicios actuales, ¿cuántas personas tienen gestionando los servicios?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 23 agentes en sitio, 1 líder de calidad y 1 supervisor.

22. 6.1. DURACIÓN. ¿Podrían precisar la forma de incremento anual que establece Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado y las condiciones contractuales se definirán en el futuro proceso de selección.

23. 6.1. DURACIÓN. ¿Nos podrían precisar cuál es la forma de evaluación de las ofertas?

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.

24. Anexo Ficha de Cotización. Nos podrían precisar si dentro de los 23 asesores en sitio todos tienen el mismo perfil o si hay alguna segmentación del equipo por asesores inbound, outbound, backoffice, etc. y las cantidades actuales.

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

OBSERVANTE No. 14

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
35	24/03/2023 1:38:53 p.m.	SECOP II	ALMACTONTACT SAS

1. Por favor ser tan amables de confirmar si para el encerramiento de la operación necesitan control de acceso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es necesario.

2. Por favor confirma si el puesto de trabajo solicitado en la pag. #4 es para el cliente o para el líder de la operación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que para líder de calidad y otro para supervisor.

3. Por favor pueden compartirnos el flujo de los IVR que manejan en la actualidad.

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

4. Por favor nos pueden confirmar y compartir la volumetría del servicio.

VISTO Y CONCORDADO



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le presenta al observante la volumetría de los servicios durante el 2022.

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	375.842
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	286.818
Chat Recibidos	1.215	556	961	774	623	893	793	1200	793	567	420	462	9.257
Chat Atendidos	701	489	912	696	541	508	473	786	473	483	403	428	6.893
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	273.613

5. ¿Cuáles son los ANS esperados por Fiduprevisora para esta operación?

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	$P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de 40 segundos}}{\text{Número de llamadas generadas durante el periodo}} \times 100\%$
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	$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones procesadas}}{\text{Cantidad BPO de transacciones}} \times 100\%$
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	$\text{Tiempo de atención} \leq 60 \text{ segundos}$
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 operacionales de la Entidad.	$TMO(m) = \frac{\sum \text{Tiempo de operación transacción}}{n}$
Ocupación de Agentes	Ocupación=85%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación	$\text{Ocupación} = \frac{\sum \text{Tiempo total de atención del agente}}{\text{Llamada laboral del agente}} \times 100\%$
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.	$\text{Rotación} = \frac{\text{Agentes que dejan trabajo por el sector en el periodo de estabilización}}{\text{Número de recurso humano contratado}} \times 100\%$
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.	$\text{ECA} = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \times 100\%$

V.I.S.I.B.L.E.D. - INFORMACIÓN PÚBLICA



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	$vQJ = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO	Resultado evaluación > 90%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio	$n = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Puntuación evaluación}}{n}$ n = Número total de evaluaciones realizadas.
Precisión error crítico de usuario "ECU"	ecu < 85%	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final.	$ecu = \frac{\text{TECC}}{\text{TE}} \times 100\%$ TECC = Cantidad de transacciones realizadas (Error crítico de usuario) TE = Cantidad de transacciones realizadas
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.	$ecn = \frac{\text{TECC}}{\text{TE}} \times 100\%$ TECC = Cantidad de transacciones realizadas (Error crítico de negocio) TE = Cantidad de transacciones realizadas
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	ecu < 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	$ecu = \frac{\text{TECC}}{\text{TE}} \times 100\%$ TE = Transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora con error crítico al usuario TECC = Transacciones monitoreadas en muestra auditada por la Entidad que no fueron validadas como correctas con el fin de ser otorgada de acuerdo por el Proveedor N = Cantidad de transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora

6. Por favor aclarar a que se refieren con "Usuario".

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

7. Por favor cuál es el tiempo de la implementación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que será de 1 mes.

8. Por favor aclarar si la redundancia del canal de datos es activo activo, o activo pasivo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se debe validar la gestión de infraestructura técnica de la entidad y del proveedor para determinarlo.

9. Por favor si al anexo de cotización enviado se puede agregar más ítems de facturación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es posible agregar ítems en la ficha de cotización.

10. Solicitamos nos puedan compartir el look and feel de la sala de chat a implementar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la Fiduprevisora no cuenta con los servicios de chatbot

11. ¿Cuántos usuarios mensuales son atendidos por el canal de CHAT?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la Fiduprevisora no cuenta con los servicios de chatbot.

12. Solicitamos confirmar volumen de transacciones dadas por el canal de CHAT tanto mensuales como diarias por intervalos de 30 min y tmo de gestión por este canal.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la Fiduprevisora no cuenta con los servicios de chatbot.

VIVIENDA



13. Por favor indicar la simultaneidad de interacciones para cada uno de los siguientes canales digitales establecidos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no especifica el canal.

14. ¿El canal de CHAT es un canal solo entrada o tendremos gestión Outbound por este canal? De ser así por favor detallar motivos de contacto y la estructura de los mensajes HSM utilizados para este tipo de gestión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el chat interactivo de la página web es Outbound

15. ¿En qué canal digital se espera implementar el chatbot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que los canales a implementar es la página web y WhatsApp.

16. ¿El servicio de chatbot y agente virtual tendrá paso a agente? De ser así por favor detallar volumen de transacciones que pasan asesor y tmo de gestión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante si se puede, y se presenta el volumen de llamadas en el mes de febrero de 2023

RESULTADOS		Ll. Recibidas	Ll. Atendidas	Ll. Atendidas <40s	Ll. Abandonadas	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)
FEBRERO									
Fomig	Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297
Secretarías		313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98
RESULTADO INBOUND		15.682	15.652	15.379	30	97,68%	99,77%	0,23%	187

17. Por favor detallar los números que serán entregados al proveedor o ¿cómo esperan realizar el enrutamiento de tráfico telefónico al proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510.

18. ¿por favor confirmar quién realiza el pago de los consumos de líneas fijas y de líneas de cobro revertido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los números de las líneas telefónicas son de la Fiduprevisora y por ende está a cargo del pago

19. ¿por favor detallar los operadores de telecomunicaciones con los que se tienen las líneas telefónicas?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510, y su operador es CLARO.

20. en caso de que el proveedor deba asumir los costos de la 018000 solicitamos amablemente nos puedan relacionar el costo actual de la línea, minutos consumidos de fijos y celulares y tarifas actuales por minuto pactadas para la línea.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las líneas son de la Fiduprevisora

21. El horario del IVR es de 24/7 pero el horario de la operación es jornada ordinaria, el restante se manejará con mensaje o buzón de voz?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el tiempo restante se maneja con mensaje de voz

22. ¿Si es buzón de voz, debemos realizar gestión call back?

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

23. Los audios debemos grabarlos nosotros o serán entregados para únicamente configuración por parte de Fiduprevisora

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que se deben grabar por parte del proveedor.

24. Por favor confirmar la duración del contrato.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad definirá el tiempo del contrato a partir de los resultados del presente estudio de mercado

25. ¿Qué perfiles de la operación requieren paquete completo de Office?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que supervisor y líder de calidad.

26. ¿Puede describirnos por favor las redes sociales que manejan actualmente cuantas fan page debe ser atendidas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se requiere el manejo de redes sociales.

27. ¿Para la gestión de Redes Sociales, el cliente cuenta con un Facebook Manager?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no requiere los servicios de instagram, facebook Manager, twitter.



28. Por favor confirmar si cuentan con una línea de WhatsApp ya posicionada y registrada ante Facebook bussiness.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta línea de WhatsApp.

29. ¿Cuántos usuarios mensuales son atendidos por el canal de WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta línea de WhatsApp.

30. ¿el canal de WhatsApp es un canal solo entrada o tendremos gestión Outbound por este canal? De ser así por favor detallar motivos de contacto y la estructura de los mensajes HSM utilizados para este tipo de gestión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta línea de WhatsApp y no se requiere.

31. Solicitamos confirmar volumen de transacciones dadas por el canal de WhatsApp tanto mensuales como diarias por intervalos de 30 min y tmo de gestión por este canal.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta línea de WhatsApp.

32. ¿El servicio de WhatsApp Business tiene cobros por mensajes de entrada y salida, como se realizará la facturación de este tipo de servicios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta línea de WhatsApp y no se requiere.

33. Por favor indicar la simultaneidad de interacciones para cada uno de los siguientes canales digitales establecidos.

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

34. Por favor detallar el Servicio de Video Llamada requerido.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere.

35. ¿En cuanto a la experiencia solo pueden ser contratos finalizados o podemos incluir contratos en ejecución?

Agradecemos poder incluir contratos en ejecución

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.



OBSERVANTE No. 15

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
12	24/03/2023 4:53 p.m.	SECOPI	MEDCONTACT CENTER SAS

3. CONDICIONES DEL SERVICIO. 3.1.1. Monitoreo de la Operación en Sede. ¿Cuál es la cantidad de puestos estimada al iniciar el contrato? Qué condiciones y/o requisitos deben cumplir estos puestos a nivel de infraestructura y conectividad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de Fiduprevisora (Gerencia de Servicio al Cliente) ejerzan la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.

- En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes.
- El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42” necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.
- La pantalla ubicada en el call center debe ser suministrada por el Proveedor para operaciones a partir de cinco (5) y hasta cincuenta (50) Agentes, ubicadas en la zona de operación.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO. 3.1.2. Cambios Durante la Operación. ¿Para el ajuste y grabación de nuevos anuncios o modificaciones del IVR aceptan Audios Bot ¿Requieren que sea voz humana?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que se determina durante la ejecución del contrato

- Numeral 3.1.2. del numeral 3. Denominado condiciones del servicio. Agradecemos incluir en la invitación a cotizar que dichos cambios se podrán realizar siempre y cuando no se afecte el equilibrio económico del contrato y que en caso de ser así las partes entrarían a modificar lo correspondiente vía otrosí.

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. CONDICIONES DEL SERVICIO. 3.1.3. Reportes Numeral 4. Por favor ampliar a que corresponde "Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por Fiduprevisora."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que determinara durante la ejecución del contrato

VISTO Y CONCORDADO



5. 3. CONDICIONES DEL SERVICIO. 3.1.6. Rotación de Agentes Numeral 3. "El proveedor cuenta hasta con el 30% del tiempo inicialmente definido para aprovisionar el recurso humano" Puntualizar dicho tiempo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que para la contratación del personal será de manera inmediata al inicio de la operación.

6. 3. CONDICIONES DEL SERVICIO. 3.1.7. Capacitación de los Agentes Numeral 1. ¿La capacitación de 2 horas quincenales se encuentran dentro de la jornada de 48 horas de los agentes?

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,

7. 3. CONDICIONES DEL SERVICIO. 3.2.3. Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A. ¿A qué tipo de solicitudes corresponden estos casos? ¿Análisis de llamadas? ¿Gestión de casos de usuarios que deben realizar los agentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que son solicitudes de carácter informativo.

8. 3. CONDICIONES DEL SERVICIO. 3.4.1. Software de gestión telefónica Numeral 12. ¿Qué tipo de integración requieren?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que requiere integración telefónica y chat

9. 4. ESPECIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS. 4.10. Servicio Sesión formación o capacitación. Aclarar cuál es el modelo de facturación del formador.

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

10. Numeral 1.1 del numeral 1 denominado información general. Por favor allegar el Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduciaria La Previsora S.A, para revisarlo y conocerlo en atención a que la presente invitación está sujeta al mismo.

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.

11. Numeral 3.1.2. del numeral 3 denominado condiciones del servicio. Agradecemos incluir en la invitación a cotizar que dichos cambios se podrán realizar siempre y cuando no se afecte el equilibrio económico del contrato y que en caso de ser así las partes entrarían a modificar lo correspondiente vía otrosí.



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.

12. Página 9. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses. ¿Qué volumetría de llamadas se tiene para poder estimar la capacidad requerida?

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	375.842
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	286.818
Chat Recibidos	1.215	556	961	774	623	893	793	1200	793	567	420	462	9.257
Chat Atendidos	701	489	912	696	541	508	473	786	473	483	403	428	6.893
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	273.613

OBSERVANTE No. 16

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
80	24/03/2023 4:53:02 p.m.	SECOP II	VENTAS Y SERVICIOS SA

1. 3.1.3. ¿Con qué tiempo se debe reportar a Fiduprevisora el aumento o la disminución de los asesores?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es Fiduprevisora quien informa a l proveedor de acuerdo a los resultados mensuales reportados por el proveedor.

2. 3.1.3. ¿Cuántos informes y con que alcance necesitan que se generen?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el informe debe contener las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada servicio.

3. 3.1.4. ¿Qué consideran error crítico?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es el indicador que afecta al usuario final o al negocio.

4. 3.1.8. ¿Alguna calificación debe tener el asesor para seguir en la línea?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que conforme a los indicadores contractuales que se seleccionen

5. 4.2. ¿Qué tipo de transacciones se realiza con las bases de datos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que consulta de IVR transaccional

6. ¿Se debe contemplar algún esquema de penalizaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tiempo de estabilización es de 3 meses y se eximirá de penalizaciones

7. ¿Cuál es la fecha estimada de inicio de la operación?

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

8. 4.11. se requiere acceso a aplicación del cliente? ¿Como seria esta integración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es a través de VPN con usuarios de acceso asignados a los agentes

9. Solicitamos que la fecha de entrega de la oferta sea como mínimo 5 días hábiles posteriores al envió de las respuestas por parte de Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el termino es de 4 días hábiles

10. Es posible que nos compartan las respuestas a la totalidad de preguntas enviadas por los proveedores.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que todas las respuestas serán publicadas para el conocimiento de todos los proveedores

11. 2. Cuando dicen en sitio se refieren a instalaciones del proveedor o Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que hace referencia al proveedor

12. 3.1.1. ¿Cuántos puestos de funcionarios de Fiduprevisora requieren y que debe incluir cada puesto?

- **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de Fiduprevisora (Gerencia de Servicio al Cliente) ejerzan la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.
- En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes.





- El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42” necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.
- La pantalla ubicada en el call center debe ser suministrada por el Proveedor para operaciones a partir de cinco (5) y hasta cincuenta (50) Agentes, ubicadas en la zona de operación.

13. 3.1.5. ¿Cuántos agentes de reserva se deben tener para el 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 .

14. 4.2. por favor aclarar si el servicio de atención inbound tiene horario L-V 8:00 am a 5:00 pm y S8:00am a 12:00 pm o 7 x 24 como se indica en este numeral.

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.

15. 4.6. ¿En qué canales se debe desplegar el chat bot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que solo canal chat antes de un paso agente.

16. 4.6. ¿Fiduprevisora ya cuenta con una línea de WhatsApp certificada por Facebook?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con WhatsApp.

17. 4.6. ¿El proponente debe suministrar la plataforma para atender WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con WhatsApp y no requiere de este servicio

18. 4.7. ¿Cuántos días dura la formación inicial?

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,

19. 4.7. ¿Es posible contratar a los asesores al aprobar el periodo de capacitación?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observador que se tiene 2 meses donde se hacen monitoreos de seguimiento y evaluación mensual de conocimiento, con el fin de medir el rendimiento junto con los indicadores operativos

20. 4.9. Por favor aclarar si el ratio de los calidad y/o monitoreo son los indicados en este numeral "4.9. Servicio Líder de calidad" 1/25 agentes o los indicados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son los indicados.

21. 4.10. Solicitamos aclarar si tienen alguna remuneración sugerida para los formadores.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se contrata la sección de formación, por lo que el proveedor deberá contar con su formador para brindar las secciones de capacitaciones, la remuneración a esta sujeta a discrecionalidad del proveedor

22. Por favor aclarar el tráfico que atiende el chatbot.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se cuenta actualmente con este ítem.

23. Nos pueden ampliar el detalle de la distribución que tienen para los 23 agentes del callcenter.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que se presentan tres campañas: para el canal inbound y outbound sería una campaña (línea fija de Bogotá, la 01800) segunda campaña para la línea de secretarías, y tercera campaña la de chat. Para email no se requiere, y para el web chat no hay marcación, de esta forma se deberán distribuir los agentes.

24. 3.5.1. ¿La integración del chat en el sitio web de Fiduprevisora puede ser tipo widget, desplegándose como un botón flotante en el sitio web?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que la afirmación es correcta

25. 3.6. ¿Las aplicaciones de Fiduprevisora son 100% web y se accederían a través de internet?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que la afirmación es correcta

26. 4.2. ¿Se cuenta con algún flujo de navegación del IVR que desea implementar Fiduprevisora?

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

27. 4.2. ¿El acceso a las bases de datos de Fiduprevisora, se realizaría a través de web services?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que si por protocolo de seguridad.

28. 4.2. ¿Se cuentan con más casos de uso de autogestión en el IVR aparte de la consulta de saldo, fecha de pago y valor a pagar?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que si como el estado de la afiliación a salud.

29. 4.6. ¿Fiduprevisora ya cuenta con un número registrado en whatsapp business?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con WhatsApp business.

30. 4.6. ¿confirmar si el chatbot dumb será desplegado en algún otro canal escrito, aparte de canal web y whatsapp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que solo canal chat antes de un paso agente.

31. 4.7. ¿De acuerdo a las habilidades y destrezas descritas, los asesores deben contar con licencia de office para uso y manejo de herramientas ofimáticas? ¿En caso afirmativo podría usarse LibreOffice?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se puede usar LibreOffice

32. 4.11. ¿Qué casos de uso o funcionalidad están considerando para USSD?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se ha considerado hasta ahora.

33. 4.13. ¿La funcionalidad que esperan con el Voicebot dumb, está orientada a agentes virtuales que contacten al cliente y brinden información de forma interactiva?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se debe validar durante la implementación de la operación por ser un servicio nuevo.

34. 3.2.3. ¿Fiduprevisora cuenta con una línea fija o celular ya posicionada?, ¿Cuenta con troncales de telefonía propios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510, las cuales deben integrarse.

35. 1.2. Se solicita indicar el término de duración de la obligación de confidencialidad. En todo, solicitamos que el mismo sea de máximo de 6 meses a la culminación del proceso de licitación.

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.



36. 31. En la disposición: "Fiduprevisora podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente. Por este cambio no es aplicable el ANS de rotación" solicitamos incluir aclaración para este documento y la elaboración del futuro contrato, que indique que la decisión final recaerá en cabeza del Contratista. Lo anterior, para mitigar el riesgo de injerencia laboral de la Fiduprevisora sobre el personal del Contratista.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los porcentajes de rotación serán definidos durante la ejecución del contrato.

37. Favor indicar la oportunidad procesal en la cual el modelo de contrato será remitido para revisión de los interesados e indicar si el mismo podrá ser modificado de común acuerdo entre las Partes previa la suscripción del mismo.

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.

38. 3.1.1. ¿La prestación del servicio se puede manejar In Site, Teletrabajo y/o alternancia, según las políticas de distribución interna del proveedor o debe ser 100% in site?

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

39. 3.1.6. ¿Los colaboradores deben tener estudio de seguridad? Si la respuesta es afirmativa, ¿para qué cargos aplicaría el estudio de seguridad? y ¿el estudio de seguridad debe ser completo (Visita domiciliaria, informe preliminar, Consulta en centrales) o únicamente informe preliminar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es necesario

40. 3.1.6. ¿El tipo de contrato laboral lo define Fiduprevisora S.A. o el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observador que el contrato laboral lo define el proveedor.

41. 4.7, 4.8, 4.9, 4.10. ¿Los nombres de los cargos se deben mantener o se pueden homologar a la estructura organizacional del proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se pueden ajustar, dado que es el proveedor quien los contrata.

42. 4.7, 4.8, 4.9, 4.10. ¿Los perfiles presentados por Fiduprevisora S.A. son homologables entre experiencia y formación acorde a la experticia del proveedor?

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

VERIFICADO
MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO





43. 3.1.7, 4.10. ¿Las personas pueden iniciar capacitación por convenio de entrenamiento, o deben estar contratadas al inicio de la formación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observador que deben estar contratadas tiene 2 meses donde se hacen monitoreos de seguimiento y evaluación mensual de conocimiento, con el fin de medir el rendimiento junto con los indicadores operativos

44. 3.1.7, 4.10. ¿El material de entrenamiento inicial que será suministrado por Fiduprevisora S.A. así como los materiales de actualización y/o nuevos productos y procesos? ¿en que medió serán suministrados al proveedor o será publicados a través de un administrador de contenidos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es correcto, y la entrega será definida una vez inicie el contrato.

45. 3.1.7, 4.10. ¿Las actualizaciones de procedimiento, lineamientos, ofertas, tasas, directrices, procesos, aplicativos nuevos, etc. tienen definido ANS de cumplimiento de réplica?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los ANS son de formación de acuerdo con la necesidad o novedades de la entidad

46. 3.1.7, 4.10. ¿Cuál es el promedio diario de cambios y/o actualizaciones de la campaña?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los cambios y actualizaciones se dan en promedio mensual

47. 3.1.7, 4.10. ¿Hay definido un mecanismo de ACTUALIZACIÓN de contenidos para el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que a través de las secciones de capacitación con la entidad, en las calibraciones y /o en la comunicación del supervisor del contrato con el proveedor

48. 3.1.7, 4.10. Fiduprevisora S.A suministrará acceso a una plataforma educativa de formación para el equipo de asesores y líderes de la campaña o el proveedor será el responsable de suministrarla?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se cuenta con plataforma de educación para los colaboradores, el proveedor deberá suministrarla

49. 3.1.7, 4.10. En el modelo de gobierno nuestro, los formadores dependen de un líder de formación que reporta a la dirección nacional de entrenamiento. La figura es requerida para administrar el conocimiento. ¿Se requiere una figura de líder de entrenamiento exclusiva para la campaña o es potestad del contratista?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no requiere exclusividad del líder de formación, y el cual debe ser asumido por el proveedor

50. 3.1.7, 4.10. ¿Cuál sería el ratio de formadores para este líder?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se solicita el recurso del líder de formación

51. 3.1.7, 4.10. El desarrollo de las competencias asociadas al SABER SER, específicamente a la Habilidad Comercial es responsabilidad del Fiduprevisora S.A o del proveedor? Se hace la pregunta, porque hay compañías que tienen muy personalizados los modelos de desarrollo de sus equipos y se responsabiliza de sus réplicas y acompañamientos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la línea es de formación general y no comercial.

52. 3.1.7, 4.10. ¿Fiduprevisora S.A. tiene algún modelo de reconocimiento de los asesores, basado en su productividad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es a través de los informes mensuales entregados por el proveedor

53. 4.13. Se requiere histórico de tráfico de canal telefónico con su respectivo TMO o tiempo de gestión.

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	66	66	62		94,88%	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	730	719	703	1	97,04%	99,86%	0,14%	305
16-feb	606	604	590	2	97,36%	99,67%	0,33%	308
17-feb	606	603	580	5	95,71%	99,17%	0,83%	311
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	1095	4	95,74%	99,63%	0,37%	304
Total	15379	15342	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

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



Fecha	U. Recibidas	U. Atendidas	U. Atendidas <40s	U. 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%	189
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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

54. 4.13. Se requiere histórico de tráfico de canal WEB con su respectivo TMO o tiempo de gestión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le presenta al observante el canal de chat web, correspondiente al mes de febrero de 2023

Fecha	Recibidas	Atendidas	Atendidas <40s	Abandonadas	Nivel de Servicio	% Eficacia	% Abandono	Duración	Tiempo Atención
1-feb	17	14	14	3	82,35%	82,35%	17,65%	646	19
2-feb	33	31	30	2	90,91%	93,94%	6,06%	665	22
3-feb	22	20	20	2	90,91%	90,91%	9,09%	496	37
6-feb	36	36	36		100,00%	100,00%	0,00%	469	31
7-feb	25	22	22	3	88,00%	88,00%	12,00%	723	40
8-feb	20	19	19	1	95,00%	95,00%	5,00%	624	22
9-feb	27	25	25	2	92,59%	92,59%	7,41%	543	34
10-feb	26	25	25	1	96,15%	96,15%	3,85%	521	20
13-feb	22	20	20	2	90,91%	90,91%	9,09%	603	19
14-feb	28	27	27	1	96,43%	96,43%	3,57%	648	20
15-feb	36	35	35	1	97,22%	97,22%	2,78%	663	18
16-feb	25	25	24		96,00%	100,00%	0,00%	597	27
17-feb	14	14	14		100,00%	100,00%	0,00%	625	24
20-feb	41	39	39	2	95,12%	95,12%	4,88%	716	30
21-feb	43	41	41	2	100,00%	95,35%	4,65%	637	27
22-feb	22	22	22		100,00%	100,00%	0,00%	727	31
23-feb	28	28	28		100,00%	100,00%	0,00%	500	18
24-feb	27	26	26	1	100,00%	96,30%	3,70%	507	33
27-feb	23	22	22	1	100,00%	95,65%	4,35%	505	32
28-feb	29	29	29		100,00%	100,00%	0,00%	623	34
Total	544	520	518	24	95,22%	95,59%	4,41%	602	27

55. 4.13. Se requiere histórico de tráfico de canal Correo electrónico con su respectivo TMO o tiempo de gestión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web



56. 4.13. Se requiere histórico de tráfico de canal Outbound con su respectivo TMO o tiempo de gestión discriminado en tmo de contactos efectivo, contactos no efectivos, % de Contactabilidad, % de efectividad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante los resultados del mes de febrero de 2023

RESULTADOS FEBRERO		Ll. Recibidas	Ll. Atendidas	Ll. Atendidas <40s	Ll. Abandonadas	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)
Fomag	Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297
Secretarías		313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98
RESULTADO INBOUND		15.692	15.626	15.322	36	97,64%	99,77%	0,23%	117

57. 4.13. Histórico de tráfico de Canal de atención telefónico Blending o qué % del tráfico Inbound corresponde a blending. Favor relacionar TMO de Blending.

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
5-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	98,21%	99,68%	0,00%	300
10-feb	574	574	570		98,96%	100,00%	0,00%	311
11-feb	68	68	68		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	98,15%	99,70%	0,30%	291
15-feb	730	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	603	580	5	95,71%	99,17%	0,83%	311
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	793	1	96,79%	99,88%	0,12%	291
22-feb	760	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	1027	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	3	96,40%	99,91%	0,09%	305
28-feb	1081	1077	1055	4	91,74%	99,61%	0,37%	304
Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

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



Fecha	U. Recibidas	U. Atendidas	U. Atendidas <40s	U. 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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

58. 4.13. Favor relacionar tmo, simultaneidad y nivel de servicio objetivo Canal de atención chat vía WhatsApp.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con WhatsApp

59. 4.13. Favor relacionar históricos de instagram, facebook, twitter, sms, Videollamada, web callback, clic to call, Chatbot Dumb, chatbot smart, Voice Dumb.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta sms, Videollamada, web callback, clic to call, Chatbot Dumb, chatbot smart, Voice Dumb, y no requiere los servicios de instagram, facebook, twitter.

60. 4.13. ¿Qué se refiere interacciones con otras aplicaciones? Favor proporcionar el histórico y su tiempo de gestión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que esta pregunta fue resulta en el punto 57

61. 4.13. Del anexo de cotización ¿a qué hace referencia la columna " Capacidad"?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que hace referencia a cantidad requerida de cada servicio

62. 4.13. ¿La necesidad de personal requerido para cumplir los niveles relacionados como objetivo lo establece Fiduprevisora o es potestad del Aliado adjudicado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no, se requieren de 23 agentes, más el líder de calidad y supervisor.

VÍDEO DE LA SESIÓN DE OBSERVACIÓN



63. 3.1.7 Capacitación de los agentes. ¿La certificación de conocimiento para el lanzamiento de la campaña (implementación), es decir certificación en grupos iniciales de ejecutivos y formadores comerciales NEXA, estará a cargo del cliente o se hará un proceso de certificación al equipo de formación Nexa para después replicar en los grupos de implementación de la campaña?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se se hará un proceso de certificación al equipo de formación Nexa para después replicar en los grupos de implementación de la campaña

64. 3.1.7 Capacitación de los agentes. ¿Cuál será el medio en el que el material de entrenamiento inicial será suministrado por la campaña Cliente? ¿Cuál será la estrategia y como se hará la entrega de los materiales de actualización y/o nuevos productos y procesos, a Nexa?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se definirá al inicio del contrato

65. 3.1.7 Capacitación de los agentes. ¿Cuáles son las exigencias de certificación de conocimiento en entrenamiento inicial (grupos nuevos, Valores mínimos de aprobación)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observador que se tiene 2 meses donde se hacen monitoreos de seguimiento y evaluación mensual de conocimiento, con el fin de medir el rendimiento junto con los indicadores operativos

66. 3.1.7 Capacitación de los agentes. ¿Hay definido un mecanismo de ACTUALIZACIÓN de contenidos para Campaña Cliente? Por ejemplo, un ejercicio conjunto entre la campaña cliente y Nexa que revise al menos una vez al año todos los contenidos de la campaña.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad revisará y definirá la información de manera mensual en las calibraciones y reuniones de seguimiento.

67. 3.1.7 Capacitación de los agentes. Las actualizaciones de procedimiento, lineamientos, ofertas, tasas, directrices, procesos, aplicativos nuevos, ¿etc. tienen definido ANS de cumplimiento de réplica?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los ANS son de formación de acuerdo con la necesidad o novedades de la entidad

68. 3.1.7 Capacitación de los agentes. ¿Cuál es el promedio diario de cambios y/o actualizaciones de la campaña?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que será de manera mensual

69. 3.1.7 Capacitación de los agentes. ¿La campaña cliente suministrará acceso a una plataforma educativa de formación para el equipo operativo o Nexa será la responsable de suministrarla?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se cuenta con plataforma de educación para los colaboradores, será el proveedor que deberá suministrarla



70. 3.1.7 Capacitación de los agentes. ¿El desarrollo de las competencias asociadas al SABER SER, específicamente a las Habilidades sociales o blandas, son responsabilidad de Nexa? ¿Tiene la campaña cliente algún modelo de desarrollo de sus equipos que determine la línea de los entrenamientos en estas competencias?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que la línea es de formación general y no comercial.

71. 3.1.7 Capacitación de los agentes. ¿Son requeridas de forma contractual, las salas de formación que se utilizarían en el proceso formativo? ¿Se exige exclusividad, para las salas de capacitación? ¿Cuál es el ratio de asesores operativos por sala?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se solicita el recurso del líder de formación, las salas de capacitación serán que las que cuenta el proveedor

72. 3.1.8 Evaluación del rendimiento. ¿Cuáles son los valores de referencia para aprobación de la certificación de conocimiento periódica exigida en este numeral?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que será la aprobación del 70% de la evaluación de conocimiento

73. 3.3.8 Sistema de Gestión de Aprendizaje. ¿La campaña Cliente cuenta con un repositorio de información especializado o un administrador de contenidos que compartiría con Nexa?

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

74. 3.3.8 Sistema de Gestión de Aprendizaje. ¿La campaña Cliente cuenta con una plataforma de formación a la que accederían los colaboradores de la campaña?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se cuenta con plataforma de educación para los colaboradores, el proveedor deberá suministrarla

75. 4.10 Servicio Sesión Formación o capacitación. En el modelo de gobierno nuestro, los formadores dependen de un líder de formación que reporta a la dirección nacional de entrenamiento. La figura es requerida para administrar el proceso de gestión de conocimiento. ¿Este rol esta definido para Campaña Cliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no esta definido ese rol y no se requiere

76. 4.10 Servicio Sesión Formación o capacitación. ¿Cuál es el ratio de formadores para este líder?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere de líder de formación

77. 4.10 Servicio Sesión Formación o capacitación. ¿Hay alguna exigencia respecto de la modalidad de contratación para los roles de formador y líder?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere de líder de formación y para el líder de calidad se requiere de contrato laboral

78. 4.10 Servicio Sesión Formación o capacitación. ¿Cuál es la asignación salarial sugerida para los roles de formador y el líder de formación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere de líder de formación.

79. 4.10 Servicio Sesión Formación o capacitación. En el ratio 25/1 para formación se cuenta el personal de staff de la campaña?

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

80. ¿La Campaña Cliente tiene algún modelo de reconocimiento de los asesores, basado en su productividad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es a través del cumplimiento de los indicadores contractuales socializados mes a mes con la entidad

OBSERVANTE No. 17

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
51	24/03/2023 1:21:52 p.m.	Correo electrónico	AMÉRICAS SERVICIOS DE PROCESOS DE NEGOCIOS SA

1. General. Por favor compartir estadística de volumen de llamadas y TMO mensual diario y por intervalo de 30 minutos para proceso inbound y chat para el dimensionamiento respectivo.

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

VÍDEO DE OBSERVACIÓN

Fecha	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Atendidas <40s	LL. Aband.	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	66	66	62		95,88%	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	99,23%	99,68%	0,00%	300
10-feb	574	574	570		99,30%	100,00%	0,00%	313
11-feb	68	68	68		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	730	730	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
Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

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

Fecha	U. Recibidas	U. Atendidas	U. Atendidas <40s	U. 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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

Por el canal virtual chat



Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidos < 40s	Abandonadas	Nivel de Servicio	% Eficacia	% Abandono	Duración	Tiempo Atendidos
1-feb	17	14	14	3	82,35%	82,35%	17,65%	646	19
2-feb	33	31	30	2	90,91%	93,94%	6,06%	665	22
3-feb	22	20	20	2	90,91%	90,91%	9,09%	496	37
6-feb	36	36	36		100,00%	100,00%	0,00%	469	31
7-feb	25	22	22	3	88,00%	88,00%	12,00%	721	40
8-feb	20	19	19	1	95,00%	95,00%	5,00%	624	22
9-feb	27	25	25	2	92,59%	92,59%	7,41%	543	34
10-feb	26	25	25	1	96,15%	96,15%	3,85%	521	20
13-feb	22	20	20	2	90,91%	90,91%	9,09%	603	19
14-feb	28	27	27	1	96,43%	96,43%	3,57%	648	20
15-feb	36	35	35	1	97,22%	97,22%	2,78%	663	18
16-feb	25	25	24		96,00%	100,00%	0,00%	597	27
17-feb	14	14	14		100,00%	100,00%	0,00%	625	24
20-feb	41	39	39	2	95,12%	95,12%	4,88%	716	30
21-feb	43	41	41	2	100,00%	95,35%	4,65%	637	27
22-feb	22	22	22		100,00%	100,00%	0,00%	727	11
23-feb	28	28	28		100,00%	100,00%	0,00%	500	18
24-feb	27	26	26	1	100,00%	96,30%	3,70%	507	33
27-feb	23	22	22	1	100,00%	95,65%	4,35%	505	32
28-feb	29	29	29		100,00%	100,00%	0,00%	623	34
Total	544	520	518	24	95,22%	95,59%	4,41%	602	27

- General. Por favor indicar TMO meta o histórico para dimensionamientos de proceso inbound y chat para el dimensionamiento respectivo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO del mes de febrero de 2023

RESULTADOS		LI. Recibidos	LI. Atendidos	LI. Atendidos < 40s	LI. Abandonadas	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)
FEBRERO									
Fomags	Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297
Secretarías		313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98
RESULTADO INBOUND		15.692	15.656	15.329	36	97,85%	99,76%	0,24%	187

- General. Por favor indicar cantidad de registros mensuales para el proceso de Outbound.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que durante la ejecución del contrato se definirá

- General. Por favor para el dimensionamiento del proceso de ATENCION DE USUARIOS OUTBOUND indicar: TMO efectivo y no efectivo, % de contactabilidad o cantidad de marcaciones por registro, % de efectividad sobre base o sobre contactado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es un servicio nuevo para implementar

- Pag 4. En caso de el personal a contratar ya sea definido por la entidad y no por dimensionamiento de los procesos agradezco aclarar la cantidad de personal requerido, ya que en el documento Anexo 1. Ficha de Cotización se solicitan 23 agentes in sitio pero en el documento INV 012 2023_CONTACT



CENTER se indica que "En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes".

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se solicitan 23 agentes en sitio, adicional está el líder de calidad y el supervisor.

6. 3.1.1. Informar para cuántas personas de la entidad se requiere el espacio que se requiere para ejercer la supervisión de los servicios.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere

7. 3.1.1. ¿Se requiere que el espacio solicitado para 50 asesores tenga algún cerramiento?

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

8. 3.1.2. Actualmente la entidad cuenta con un IVR, de ser así por favor compartir el flujo correspondiente.

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

9. 3.1.2. ¿Los audios de los anuncios requeridos son solamente con voz humana?, de ser así ¿requieren voz de locutor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no, también hay voz robótica

10. 3.1.7. La capacitación inicial será dictada directamente por la Fiduprevisora, por favor información cuantos días se requieren.

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,

11. 3.4.1. Actualmente la entidad cuenta con alguna integración con una plataforma telefónica, de ser así por favor describirla.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510, las cuales están integradas.

12. 4.3. En promedio de que duración es cada audio.

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	LI. Aband.	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	66	66	62		95,88%	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	99,23%	99,68%	0,00%	300
10-feb	574	574	570		99,30%	100,00%	0,00%	313
11-feb	68	68	68		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%	99,20%	0,30%	291
15-feb	730	730	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%	311
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
Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

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

Fecha	LI. Recibidas	LI. Atendidas	LI. Atendidas <40s	LI. 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
16-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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

13. 4.6. Actualmente la entidad cuenta para este servicio integraciones por medio de API, Web service, entre otros, de ser así por favor describirlos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que no se cuenta con API ni Web service

14. General. Agradecemos a la entidad nos confirme si las tarifas si indexaran cada enero con el indicador más alto de IPC o SMMLV, para este caso enero del 2024.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado y que las condiciones se definirán en el futuro proceso de selección.

15. General. Agradecemos a la entidad nos confirme el plazo de pago de la facturación, después de conciliada y radicada la factura.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora realiza los pagos de la facturación dentro de los diez días hábiles siguientes a la aprobación del supervisor del contrato y su radicación al área de pagos, donde se incluye la factura radicada y los soportes requeridos en los contratos para el pago.

16. General. Agradecemos a la entidad nos confirme la fecha estimada de arranque de operación.

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

17. General. Agradecemos a la entidad nos confirme el histórico mensual de sanciones del último año con el proveedor actual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que ninguna

18. General. Agradecemos a la entidad nos confirme los días de capacitación de los agentes en producto previo a arranque de operación.

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, este será informada al inicio del contrato.

19. General. Agradecemos a la entidad confirmar si la adjudicación es parcial o total, si será seleccionado un único proveedor o más de un proveedor.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que es total.

20. General. Agradecemos a la entidad confirmar, si la unidad de medida de facturación de los agentes, supervisor y líder, que es "mes" descrita en el tarifario, se entiende que equivale a un agente mes en jornada ordinaria.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que es así

21. 4. Por favor compartir el Flujo/Diagrama de IVR, Por favor confirmar las estadísticas de consumo en servicio de IVR Transaccional/Mes, ¿La Entidad suministrará las grabaciones para la configuración de IVR?, Por favor confirmar las estadísticas de consumo en servicio de IVR Enrutador/Mes

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



Se presenta al observante el detalle de volumetrías mensuales

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	375.842
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	286.818
Chat Recibidos	1.215	556	961	774	623	893	793	1200	793	567	420	462	9.257
Chat Atendidos	701	489	912	696	541	508	473	786	473	483	403	428	6.893
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	273.613

La Entidad suministrará las grabaciones para la configuración de IVR

22. 4. ¿Los agentes podrán realizar sus labores en teletrabajo? o trabajo en casa? ¿En qué 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.

23. 13. Se solicita a la entidad aclarar la cantidad de minutos Outboud/mes o promedio estimado en histórico.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que es un servicio nuevo para la entidad

24. 17. Por favor confirmar las estadísticas de consumo en servicio de Chatbot/Mes Por favor compartir el Flujo/Diagrama del chatbot.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora cuenta con un flujo el cual se adjunta como anexo 1, adicionalmente informa que no cuenta con chatbot.

25. 17. Se solicita a la entidad confirmar la cantidad de SMS se estiman por mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 8.000 mensual.

26. 17. Por favor confirmar si se requiere canal de conexión entre las compañías, Canal dedicado de datos, MPLS ¿Que ancho de banda? Por favor confirmar la dirección del datacenter principal del cliente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la entidad no cuenta no MPLS.

27. 17. Por favor confirmar si debemos instalar aplicaciones cliente servidor en las máquinas de los asesores o si las aplicaciones por parte del CLIENTE son web.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que Son web.



28. 17. ¿Por favor confirmar si esta campaña puede compartir área con otra campaña o si requiere cerramiento, control de acceso o CCTV?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se requiere cerramiento.

29. 17. Solicitamos a la Entidad aclarar si los asesores de la operación requieren el licenciamiento Office.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que se puede usar libreoffice y licencias office para líder de calidad y supervisor

30. 18. Por favor confirmar las estadísticas de consumo en servicio de whatsapp/Mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta con WhatsApp

31. 19. El cliente acepta dentro de sus procesos de operación equipos de cómputo con las siguientes características? Corei5, 8GB RAM, 512 DD.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que deben cumplir con los requerimientos establecidos en la invitación a cotizar.

32. 19. Se solicita a la entidad aclarar si se requiere puesto de trabajo para el cliente en sede del proveedor.

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

33. 27. Se solicita a la entidad confirmar cuantos canales para el servicio de click to call se requieren.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se requiere del servicio de click to call.

34. 29. Por favor confirmar consumo/mes de servicio de correo, si la entidad suministra su correo corporativo, si maneja Outlook o Gmail, y si requiere servicio de envío masivo de correo-Mailing en que cantidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web

35. Por favor, informar en el evento de ser seleccionados si las estipulaciones contractuales y sus anexos serán susceptibles de negociación entre las partes

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.



36. ¿En caso de cambios de legislación sobreviniente que afecte las tarifas, existirá la posibilidad de revisión de los precios?

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.

37. A través de la Ley 2101 de 2021, se modificó el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, el cual originalmente contemplaba una jornada máxima de 48 horas semanales, para disminuirla de manera gradual en los próximos años a 42 horas semanales. Dicha disminución será gradual, en resumen, así: a) Desde el 15 de julio de 2023 la jornada ordinaria se reduce a 47 horas semanales b) Posterior al 15 de julio de 2024, la jornada ordinaria pasará a 46 horas semanales. c) Desde el 15 de julio de 2025, será de 44 horas semanales. d) A partir del 15 de julio de 2026, se regulará definitivamente la jornada laboral en 42 horas semanales. Conforme a lo anterior, teniendo en cuenta que el contrato que eventualmente se suscriba tiene un componente importante de recurso humano, valor que incide en las tarifas a proponer, solicitamos se nos aclare: i) Si será posible establecer un incremento a las tarifas proporcional a la referida disminución laboral o; ii) si se ajustará la jornada (cliente) con fundamento en la reducción de las horas laborales o en su defecto; iii) si estiman que esos valores se deben contemplar dentro de las tarifas que debemos proponer como oferentes dentro de este proceso de selección. - Estas consultas se realizan en razón a las posibilidades de adición o prórroga ya que es sabido que el plazo inicial del contrato es por cinco (5) meses y 21 días.

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.

38. Por favor, informar en el evento de ser seleccionados si los ANS serán susceptibles de negociación entre las partes.

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.

39. Aclarar si se tiene contemplado un periodo de estabilización, en el cual no serán aplicados multas o apremios.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tiempo de estabilización es de 3 meses y se eximirá de penalizaciones

40. ¿Se podrá pactar que solamente se apliquen un apremio por evento? Lo anterior, ya que se podría presentar que a un mismo evento le resulten aplicables más de una tipología de apremio y el objetivo es evitar doble penalización sobre un mismo hecho.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se tiene esquema de bonificaciones más sin embargo existe unas penalidades de acuerdo con los ANS entregados a la entidad



41. ¿Cuál es el valor promedio mensual de penalizaciones y apremios con el PROVEEDOR ACTUAL?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se tiene esquema de bonificaciones más sin embargo existe unas penalidades de acuerdo con los ANS entregados a la entidad

42. 3.2.3. Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A. Respecto a los tiempos determinados en los diferentes canales de atención como: telefónico, web y correo electrónico ¿serán susceptibles de modificación entre las partes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son susceptibles de modificación de acuerdo con el periodo de estabilización respecto al comportamiento durante los tres meses de ejecución. Por otro lado, se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web

43. Respecto al punto asociado a PQR, por favor especificar si incluye la recepción, análisis, respuesta y notificación de PQRS.

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

44. Solicitamos amablemente informar si la anterior respuesta es positiva, si el proceso tiene contemplado otorgar instancia administrativa y de ser afirmativo, por favor, aclarar quién será el responsable de resolver los recursos que formulen los usuarios.

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

45. En el marco de la pregunta anterior, respecto a la gestión de PQRS, por favor, confirmar si existen tipologías de cierre inmediata y si algunas que por su complejidad deban ser escaladas al interior de la FIDUPREVISORA, para este segundo escenario (PQRS que requieren escalamiento) se tienen contemplado un BACK OFFICE para la atención de estas, por favor, aportar datos estadísticos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que todos los escalamientos se realizan a la entidad para la gestión en solución

46. Respecto a la gestión de PQRS, por favor, confirmar se contempla la atención de tutelas u otro tipo de acción constitucional. Así mismo confirmar si se encuentran dentro de la gestión aquellas raditaciones formuladas por organismos de control como solo a manera de ejemplo del sector telecomunicaciones

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se contempla

47. En el marco del tratamiento de datos personales AMÉRICAS cuenta con un acuerdo para la transmisión de datos, cuya finalidad no es otra que definir la responsabilidad que le corresponde tanto al responsable como al encargado de los tratamientos de datos. En el evento de ser seleccionados ¿FIDUPREVISORA estaría dispuesta a la suscripción del mismo?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que si de acuerdo con la política de tratamiento de la entidad

48. Atendiendo temas, tales como, protección de datos personales, por favor, informar que tipo de datos personales serán tratados para el desarrollo de las actividades contempladas en los servicios a contratar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que datos de usos sensibles de los docentes del Fondo del Magisterio como pagos prestacionales

49. Informar si los datos a tratar en medio de la ejecución del contrato cuentan con las autorizaciones previas de los titulares de los datos e informar si el proveedor tendrá acceso a estas autorizaciones en el caso de ser requeridas. En caso de que la respuesta sea negativa por favor aclarar si AMERICAS en caso de ser seleccionada deberá ser encargado del tratamiento de datos personales.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si cuenta con autorizaciones previas de los titulares, y el proveedor tendrá acceso a estas autorizaciones.

50. Por favor informar si la Entidad cuenta con la autorización de los titulares de los datos personales para las finalidades provistas en los diferentes canales de atención, tales como, y sin limitarse a ello la minería de datos (speech y text analytics), el envío de email, SMS, whatsapp etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora actualmente no cuenta con estos canales, se solicitara autorización.

51. Por favor, detallar cual es el proceso de filtros de listas negras, y el manejo para usuario que a través de los diferentes canales manifiestan que no dieron autorización para el tratamiento de sus datos a través de los diferentes canales, se la dará manejo como un reclamo por HABEAS DATA, quien será el responsable de estas respuestas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se le dará atención, sino dan autorización al tratamiento de los datos personales, y será responsable la entidad

OBSERVANTE No. 18

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
8	24/03/2023 2:21:03 p.m.	SECOP II	TN COLOMBIA SAS

1. ¿Es una troncal con 33 sesiones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 33 plataformas o conexiones.

2. ¿Son 33 troncales?



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

3. ¿Cada una con 200.000 minutos?

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

4. ¿Móvil o fija?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es móvil y fija.

5. ¿Necesitan DID?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere DID.

6. ¿Infraestructura física o en nube?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es por nube.

7. ¿Usan planta actualmente? ¿Qué especificaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que si se tiene planta de recepción de llamadas y chat.

8. ¿El dedicado en qué dirección?

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

OBSERVANTE No. 19

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
38	24/03/2023 3:22:11 p.m.	SECOPII	APEX AMERICA COLOMBIA SAS

1. En relación con el monitoreo de la operación en sede ¿cuántas estaciones requiere Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que requiere una estación de monitoreo.

2. En relación con el monitoreo de la operación en sede ¿Qué características debe tener el espacio independiente solicitado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes.

o El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42” necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar

VÍDEO DE LA OBSERVACIÓN



el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.

o La pantalla ubicada en el call center debe ser suministrada por el Proveedor para operaciones a partir de cinco (5) y hasta cincuenta (50) Agentes, ubicadas en la zona de operación.

3. Con el fin de realizar la estimación de horas de desarrollo agradecemos nos comparta el IVR actual del servicio. ¿requiere integraciones? Si la respuesta es sí agradecemos nos indique con qué y con cuáles apis cuenta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se adjunta como anexo 1, no se requiere integraciones, sino el desarrollo del IVR

4. ¿Qué estudios de seguridad exige la Fiduprevisora para la contratación de personal? ¿a qué perfiles le aplica esta validación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los perfiles se encuentran en la invitación a cotizar

5. Agradecemos profundice sobre esta afirmación “El proveedor cuenta hasta con el 30% del tiempo inicialmente definido para aprovisionar el recurso humano, y reemplazar los Agentes, que deberán cumplir el perfil correspondiente”

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que hace referencia al tiempo de estabilización es de 3 meses

6. ¿A cuántos días se realizarán los pagos por prestación del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los pagos por prestación del servicio se hará de acuerdo a lo exigido por el código sustantivo del trabajo, código civil y código de comercio, esto de manera mensual.

7. ¿Cuál sería la fecha estimada de salida en vivo de la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es 01 de junio de 2023.

8. ¿Qué características deberá tener el sistema de seguimiento y escalamiento de PQRS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el manejo se realiza internamente en la entidad y los escalamientos vía correo electrónico

9. ¿De qué manera entregará las llamadas Fiduprevisora a el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al oferente que la Fiduprevisora enruta las llamadas al proveedor

VERIFICADO





10. ¿Los números solicitados (Fijo y móvil) será cedidos por Fiduprevisora? Si es así agradecemos nos comparta los costos mensuales de los mismos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los números son de la Fiduprevisora

11. ¿De qué manera entregará las llamadas Fiduprevisora a el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Fiduprevisora no debe entregar llamadas al proveedor, el ingreso de las llamadas será mediante marcación al IVR y paso agente

12. ¿Qué casos se crean a través de una página web? ¿en caso de ser PQRS, se espera respuesta inicial, total o parcial del caso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las PQRS se dará el manejo interno de la entidad, las líneas son exclusivamente de información.

13. ¿Qué casos de correo electrónico? ¿en caso de ser PQRS, se espera respuesta inicial, total o parcial del caso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web

14. ¿Todos los agentes deberán contar con correo electrónico? ¿Qué otro perfil requiere correo electrónico con este dominio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web.

15. ¿El correo electrónico será suministrado por el proveedor o Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere de correo electrónico.

16. Agradecemos nos confirme la unidad de facturación del Chatbot dumb ya que en el anexo 1 indica que la cantidad al mes es 1 pero el anexo técnico indica que la unidad de facturaciones es Respuesta Chatbot dumb.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la unidad de facturación del servicio es respuesta Chatbot dumb.

17. Para el Chat vía WhatsApp ¿Fiduprevisora tiene cuenta de WhatsApp certificada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que Fiduprevisora no tiene cuenta de WhatsApp y no se requiere de este servicio.

VERIFICADO
MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO





18. Para el Chat vía WhatsApp ¿la certificación la realizo a través de un partner como twilio o infobip? ¿de ser afirmativo indique con cuál?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se cuenta con Chat vía WhatsApp

19. En relación a los 1.5 SMMLV correspondiente a la remuneración de los agentes ¿Esta debe ser fija o puede contener un porcentaje pago por variable de desempeño?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la remuneración de los asesores de acuerdo con el perfil puede ser estimada por el proveedor, como el líder de calidad y supervisor, sin embargo, la mínima es la indicada en la invitación.

20. ¿Se realizarán aumentos de tarifa anuales a partir del primero de enero de cada año según lo decretado por el gobierno nacional de Colombia?

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

21. ¿Se entrega tarifa por cada año o una tarifa que corresponde a la totalidad del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante se debe ceñir al formato de oferta económica entregada por la entidad.

22. ¿El valor entregado en la plantilla de cotización es el valor total por la “capacidad” en el “mes” o es el valor unitario y Fiduprevisora realizara el pxq? Ej: Item 13 Plataforma de Centro de Contacto para Agente: Valor unitario 50USD por licencia mes; Valor Total PXQ 50USD por (X) 25 Licencias = 1250 USD Mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es el valor por mes o año y posteriormente se multiplica por el número de meses o años de cada servicio.

23. Es correcto afirmar que la capacitación se puede realizar en 3 días con una duración de 8 horas por día (cumplimiento con las 24 horas requeridas por Fiduprevisora)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las capacitaciones se pueden realizar en 3 días o en los que considere pertinente la Fiduprevisora

24. ¿A parte de la remuneración mensual básica se espera que el proveedor pague variables por desempeño?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que eso lo determina directamente el oferente.

25. ¿El formador deberá ser exclusivo para Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el formador deberá ser exclusivo para Fiduprevisora.



26. ¿Cuántas sesiones de 3 horas espera realizar en el Mes?

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

27. ¿Según el archivo de cotización es válido afirmar que espera el valor de 1 sesión al mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que es el valor de 1 sesión por mes

28. ¿Cómo realizara el cálculo Fiduprevisora de lo que es un agente en sitio? EJ: 1 Agentes en sitio es igual a 44 horas por semana (8 horas de lunes a viernes y 4 del sábado) X 4 semanas del mes

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que es correcta su afirmación

29. ¿Para la operación se requieren analistas de calidad o el Líder de calidad realizara todo el proceso de auditoria?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que es correcto

30. ¿Se requiere cerramiento para la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se requiere el cerramiento de la operación

31. ¿Se requiere DLP para la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se requiere DLP para la operación

32. Con el fin de estimar la cantidad de agentes requeridos cumpliendo con los ANS fijados por Fiduprevisora agradecemos nos compartan el histórico de llamadas recibidas y TMO, por día mes e intervalo de 30 minutos

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. Aband.	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	66	66	62		95,88%	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	99,23%	99,68%	0,00%	300
10-feb	574	574	570		99,30%	100,00%	0,00%	313
11-feb	68	68	68		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%	99,20%	0,30%	291
15-feb	730	730	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
Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

33. Con el fin de estimar la cantidad de agentes requeridos cumpliendo con los ANS fijados por Fiduprevisora agradecemos nos compartan el histórico de mails recibidos y TMO, por día mes e intervalo de 30 minutos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se reciben mails por agente, se reciben llamadas, por lo que presentamos la volumetría mensual



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	375.842
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	286.818
Chat Recibidos	1.215	556	961	774	623	893	793	1200	793	567	420	462	9.257
Chat Atendidos	701	489	912	696	541	508	473	786	473	483	403	428	6.893
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	273.613

34. Con el fin de estimar la cantidad de agentes requeridos cumpliendo con los ANS fijados por Fiduprevisora agradecemos nos compartan el histórico de Chats recibidos simultaneidad y TMO, por día mes e intervalo de 30 minutos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante la volumetría del canal virtual del chat de febrero 2023

Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidos c/60	Abandonados	Nivel de Servicio	% Eficacia	% Abandono	Duración	Tiempo Atención
1-feb	17	14	14	3	82,35%	82,35%	17,65%	646	19
2-feb	33	31	30	2	90,91%	93,94%	6,06%	665	22
3-feb	22	20	20	2	90,91%	90,91%	9,09%	496	37
6-feb	35	36	36		100,00%	100,00%	0,00%	469	31
7-feb	25	22	22	3	88,00%	88,00%	12,00%	723	40
8-feb	20	19	19	1	95,00%	95,00%	5,00%	624	22
9-feb	27	25	25	2	92,59%	92,59%	7,41%	543	34
10-feb	26	25	25	1	96,15%	96,15%	3,85%	521	20
13-feb	22	20	20	2	90,91%	90,91%	9,09%	603	19
14-feb	28	27	27	1	96,43%	96,43%	3,57%	648	20
15-feb	36	35	35	1	97,22%	97,22%	2,78%	663	38
16-feb	25	25	24		96,00%	100,00%	0,00%	597	27
17-feb	14	14	14		100,00%	100,00%	0,00%	625	24
20-feb	41	39	39	2	95,12%	95,12%	4,88%	716	30
21-feb	43	41	41	2	100,00%	95,35%	4,65%	637	27
22-feb	22	22	22		100,00%	100,00%	0,00%	737	31
23-feb	28	28	28		100,00%	100,00%	0,00%	500	18
24-feb	27	26	26	1	100,00%	96,30%	3,70%	507	33
27-feb	23	22	22	1	100,00%	95,65%	4,35%	505	32
28-feb	29	29	29		100,00%	100,00%	0,00%	623	34
Total	544	520	518	24	95,22%	95,59%	4,41%	602	27

35. Con el fin de estimar la cantidad de agentes requeridos cumpliendo con los ANS fijados por Fiduprevisora agradecemos nos compartan el histórico de casos de portal web recibidos y TMO, por día mes e intervalo de 30 minutos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no recibimos casos por el portal web. 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	LI. Aband.	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	66	66	62		95,88%	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	99,23%	99,68%	0,00%	300
10-feb	574	574	570		99,30%	100,00%	0,00%	313
11-feb	68	68	68		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%	99,20%	0,30%	291
15-feb	730	730	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
Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

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

Fecha	LI. Recibidas	LI. Atendidas	LI. Atendidas <40s	LI. 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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

36. ¿Requiere otros roles operativos? ¿los roles adicionales podrán ser compartidos o deberán exclusivos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los roles son los solicitados por la invitación a cotizar y son exclusivos para la Fiduprevisora



37. ¿Tiene esquema de bonificaciones y penalidades? ¿de ser afirmativo agradecemos compartirlo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se tiene esquema de bonificaciones más sin embargo existe unas penalidades de acuerdo con los ANS entregados a la entidad

38. ¿Es posible entre las partes acordar una penalidad máxima del 5% sobre el total de la factura?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que eso dependerá de los pliegos definitivos de contratación

OBSERVANTE No. 20

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
40	24/03/2023 3:37:47 p.m.	SECOP II	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO

1. 3.1.7. Capacitación de los Agentes. En el apartado "El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica." solicitamos amablemente aclarar si las capacitaciones tecnológicas se refieren a las herramientas de trabajo de los asesores o existe alguna especificación tecnológica que se debe abarcar dentro de las temáticas de la línea.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no son tecnológicas sino cambios en el proceso.

2. General. ¿Podrían por favor confirmarnos la duración de la capacitación en cada uno de los servicios / segmentos a gestionar? Con el ánimo de realizar el cálculo del timeline.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le 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,

3. General. Podrían indicarnos los aplicativos (como CRM y demás) que utiliza actualmente Fiduprevisora en sus operaciones; además especificar si se trata de tecnología Onpremise o Nube.

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

4. Página 18. Por favor, facilitar un esquema / modelo de los informes mensuales (o según la periodicidad necesaria) que se requieren realizar para el servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el informe debe contener las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada servicio.

VISUALIZACIÓN AUTOMÁTICA



5. Página 18. Por favor, facilitar un esquema / modelo de las estadísticas (según la periodicidad necesaria) que se requieren realizar para el servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el informe se presenta con cifras mensuales, en el que se presenta el resultado de cada uno de los ANS contratados.

6. Página 18. Para la puesta en marcha del canal de comunicación vía WhatsApp, ¿Fiduprevisora tiene actualmente una línea verificada con META, y está será cedida al oferente, o se deberá realizar el montaje desde cero con una cuenta business?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el no vamos a contratar los servicios de WhatsApp, y no contamos actualmente con META

7. Página 19. Por favor facilitar los requerimientos técnicos mínimos para el funcionamiento de las máquinas (Disco duro, RAM, modelo, sistemas operativos y demás)

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. La memoria RAM debe ser mínimo de 4GB y el disco duro mínimo de 256 GB.

8. Página 27. Es necesario que desde el Oferente, se realice algún tipo de Desarrollo / Integración con sistemas y/o aplicativos de Fiduprevisora, y qué tipo de integración se requiere

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se requiere desarrollos de IVR e Integración con aplicativos de Fiduprevisora.

9. General. En lo posible, facilitar el modelo de gestión del servicio (Diagrama o flujograma) del funcionamiento a nivel Operativo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se adjunta como anexo 1

10. 3.1.4. Herramientas de Monitoreo Remoto. ¿El monitoreo remoto requiere visual de trabajo para cada agente? Si la respuesta es afirmativa ¿Se debe grabar la gestión?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere el monitoreo remoto visual de trabajo para cada agente, y se debe grabar la gestión

11. 3.2.2. Herramienta de gestión de solicitudes. ¿Todos los agentes requieren usuario para acceder a los tickets y documentar en el aplicativo su gestión?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere de usuario para acceder a los aplicativo su gestión

12. 3.2.2. Herramienta de gestión de solicitudes. ¿Fiduprevisora cuántos accesos requiere en el sistema al que hace referencia el apartado 3.2.2.?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se requiere de 25 accesos de habla de 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.

13. 3.3.3. Conectividad. ¿Cuál es el origen de los datos para la herramienta de administración de ancho de banda?

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

14. 3.3.3. Conectividad. Solicitamos amablemente especificar cuál es el flujo para la administración de ancho de banda.

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

15. 3.3.5. Grabación y almacenamiento de transacciones. ¿Solicitamos nos indiquen cómo se grabaran las acciones web, de correo y la pantalla por agente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se graban solo las llamadas.

16. 3.5.1. Herramientas de Hardware y Software. Para el chat, ¿Qué información se debe capturar para iniciar un chat?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la información que se debe capturar es el nombre de la persona y número de teléfono de contacto

17. 3.5.1. Herramientas de Hardware y Software. ¿Cuál es el stack tecnológico en el que está construido la web destino?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante al ser una solución SaaS el stack tecnológico es responsabilidad del proveedor

18. 3.5.1. Herramientas de Hardware y Software. ¿Qué funciones adicionales requiere el chat?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la descripción del servicio del chat se encuentra en el documento de invitación a cotizar

19. 3.5.1. Herramientas de Hardware y Software. ¿La herramienta de Hardware y Software requiere alguna conexión o integración para su ejecución o para consultar información?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es de integración



20. 3.5.1. Herramientas de Hardware y Software. ¿La herramienta de Hardware y Software requiere navegación compartida?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que todas las aplicaciones son web

21. 4.1. Servicio Troncal SIP. ¿Qué aplicación tendrá el Voicebot? Solicitamos amablemente nos especifiquen su flujo

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se adjunata el flujo, mediante anexo 1.

22. 4.6. Servicio Chatbot dumb. ¿El Servicio Chatbot dumb qué tipo de integraciones requiere?

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

23. 4.6. Servicio Chatbot dumb. ¿La información para la atención de Servicio Chatbot dumb requiere transacciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es estático y solo informativo.

24. 4.11. Servicio Hora desarrollo: Referente a los servicios: IVR transaccional, USSD, clic to call, web callback, videollamada, transferencia de chat, ¿son requeridos desde el inicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que se requieren los servicios solicitados por la cotización desde el inicio de contrato, entre ellos no se encuentra USSD, clic to call, web callback, videollamada, transferencia de chat

25. 4.13. Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente. ¿Cuál será el Facebook Manager para registrar el WhatsApp? ¿Ya está asociado a algún bróker?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se requiere Facebook Manager ni el registro al WhatsApp

26. 4.13. Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente. ¿Por qué medio deben ser atendidas las videollamadas? ¿Disponibles para todos los agentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se requiere videollamadas

27. 4.13. Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente. ¿Qué contenido debe ser gestionados en todas las redes sociales? Chats, comentarios, etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que solo se requiere para uso telefónico y chat

28. General. ¿Cuál es el SLA que se establece para entrega de la grabación desde la solicitud de la misma?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el Proveedor debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.

29. General. Por favor confirmar si la infraestructura tecnológica deber ser exclusiva para la operación de Fiduciaria la Previsora S.A.: Datacenter, Switches, Firewall, Servidores, entre otros.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la infraestructura tecnológica deber ser exclusiva para la operación de Fiduciaria la Previsora S.A

30. General. ¿Dentro de la solución se requiere desarrollos de IVR's? En caso afirmativo, solicitamos amablemente el flujo requerido para desarrollar la IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se requiere desarrollos de IVR, Se adjunta como anexo 1

31. General. En caso de que se requieran solicitamos por favor aclarar las características de Hardware para los servidores de telefonía.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las características del servicio de telefonía son discrecionales del oferente siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas de servicio requerido por el cliente

32. General. ¿La planta telefónica la provee Fiduciaria la Previsora S.A. o la debe proveer el oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la planta telefónica la provee Fiduciaria la Previsora.

33. General. ¿El direccionamiento de red será entregado por Fiduciaria la Previsora S.A.?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el direccionamiento de red será entregado por Fiduciaria la Previsora S.A

34. General. Solicitamos por favor nos indiquen cómo se recibirá el tráfico de las llamadas inbound. ¿Se requiere implementación de algún DID, 018000, Did Local, móvil?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere DID

35. General. ¿Se tiene algún número de sesiones o troncales de telefonía para la gestión inbound?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que son 33 trocales

36. General. ¿Para la gestión de llamadas outboundó de devolución se requieren llamadas internacionales y cuáles destinos? ¿Fijo y móvil?



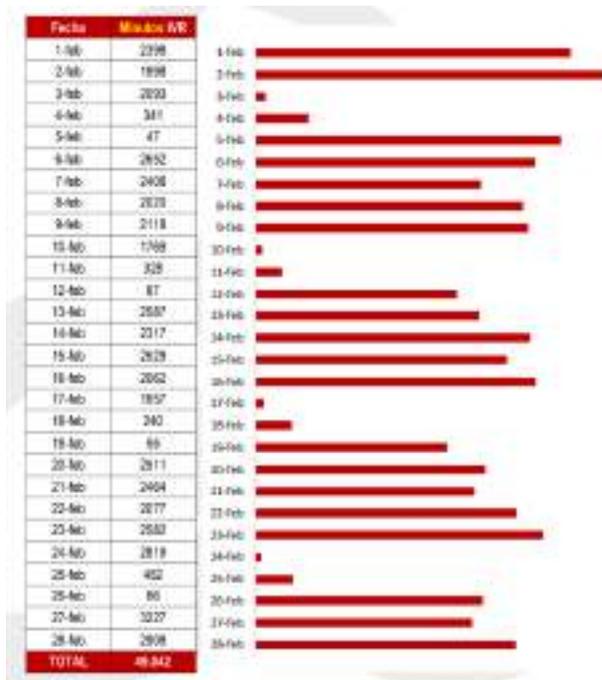
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que solo se requieren para llamadas nacionales, la Fiduprevisora cuenta para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510.

37. General. ¿Se debe realizar alguna integración entre plantas telefónicas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se debe realizar integración, la Fiduprevisora cuenta para Bogotá las líneas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510.

38. General. ¿Se tiene estimación de la cantidad de minutos en tráfico telefónico entrante y saliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante la cantidad de minutos en tráfico telefónico correspondiente al mes de febrero de 2023



39. General. ¿El oferente debe integrarse con aplicativos de Fiduciaria la Previsora S.A.? ¿Solicitamos por favor nos indiquen el tipo de conexión de cada uno de ellos (Pública o privada)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que debe integrarse con aplicativos de Fiduciaria la Previsora S.A, y su conexión es privada

40. General. Teniendo en cuenta que algunos oferentes expiden los Estados Financieros con corte a 2022 entre la última semana de marzo y la primera de abril, solicitamos por favor contemplar la posibilidad de presentar los estados financieros con corte 2021.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se tiene en cuenta los Estados Financieros con corte a diciembre de 2022 o corte más reciente.



OBSERVANTE No. 21

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
48	24/03/2023 4:46:29 p.m.	SECOP II	OPERACIÓN ÉXITO SAS

1. Por favor aclarar cuál es tiempo de contrato de este proceso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad definirá el tiempo del contrato a partir del resultado del estudio de mercado.

2. ¿Cuánto es el tiempo de implementación dado?

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

3. ¿Se tiene estimado un tiempo de estabilización de la operación una vez se dé inicio a la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el tiempo de estabilización es de tres meses

4. ¿Cuál es la fecha estimada de inicio de este proceso

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

5. ¿por favor aclarar si el puesto de trabajo para funcionarios de Fiduprevisora es 1 cada 50 posiciones? Por favor detallar que herramientas tecnológicas son requeridas para esta posición.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que se encuentra el detalle de las herramientas tecnológicas en la invitación a cotizar en el ítem “Puesto de trabajo”.

6. ¿los anuncios de IVR son con locutor profesional? ¿La entidad ya cuenta con una voz cooperativa que se deba mantener, de ser así solicitamos nos puedan compartir su contacto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los anuncios son mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo. No contamos con una voz que se deba mantener.

7. Solicitamos confirmar en promedio cuantos audios y promedio de palabras se actualizan mensualmente en el IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que aproximadamente tenemos 2 anuncios mensuales para toda la transaccionalidad. Y en promedio de palabras tenemos:

VISTO Y CONFORMADO



Contar palabras		?	X
Estadísticas:			
Páginas	2		
Palabras	901		
Caracteres (sin espacios)	4.506		
Caracteres (con espacios)	5.402		
Párrafos	34		
Líneas	70		

8. Solicitamos nos puedan compartir el volumen de audios y cantidad de palabras que se tienen implementados actualmente en el IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: se le informa al observante que el volumen de audios es de 34 audios y 901 palabras

9. Solicitamos detallar los reportes queremos y periodicidad de entrega

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se deben presentar informes mensuales de gestión

10. ¿Cuál es el porcentaje de rotación y ausentismo actual de la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es de 6,45%

11. ¿Cuál es la ruta de capacitación inicial de los asesores?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Fiduprevisora dictará una capacitación inicial con duración de 5 días hábiles, con un acompañamiento posterior.

12. ¿La capacitación inicial es dada por Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Fiduprevisora dictará una capacitación inicial

13. ¿Fiduprevisora entregara el material correspondiente al proveedor para las capacitaciones tecnológicas o de cambio de proceso que se requieran en la ejecución del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Fiduprevisora no cuenta con un material para las capacitaciones tecnológicas

14. ¿se tiene previsto un tiempo de antelación en el cual se notifiquen los crecimientos a la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se tiene previsto un tiempo de antelación



15. ¿solicitamos nos puedan compartir el flujo del ivr a implementar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se adjunta como anexo 1

16. ¿la entidad cuenta con una plataforma de gestión de pqr's?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad cuenta con un gestor documental para la gestión de PQRS.

17. Esta herramienta (El Proveedor debe gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes) es suministrada por la entidad o por el proveedor.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es suministrada por la entidad

18. ¿la entidad cuenta con la línea fija y celular ya posicionada? ¿Con que proveedor se tiene?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que tenemos para Bogotá las líneas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510, con la CLARO.

19. ¿Las líneas telefónicas serán enrutadas al proveedor o trasladadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Las líneas telefónicas serán enrutadas al proveedor

20. Por favor compartir la topología de red y de datos que se tendrá de conexión entre el proveedor y la Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que esta topología es discrecional a cada uno de los proveedores

21. Por favor detallar el alcance del servicio web requerido, que información debe capturarse y cuáles son las especificaciones técnicas de este desarrollo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que ya está implementado en la entidad

22. No es claro cuando se menciona gestión de correo en su propio dominio, las cuentas posicionadas al cliente son dominio de Fiduprevisora, por ende, se gestionará bajo sus cuentas, ¿es correcto esta afirmación o cual es la gestión que se debe realizar en correo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con correo electrónico, solo con chat interactivo de la página web,

23. Por favor relacionar las características técnicas de los equipos de cómputo RAM y espacio en Disco.

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)



27. ¿Qué % de la operación debe incluirse en el plan de continuidad de negocio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es del 100%

28. Por favor detallar % de los procesos críticos que deben incluirse en el plan de continuidad de negocio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del contrato de ser necesario, y debe mantenerse actualizado. Fiduprevisora puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado

29. Solicitamos nos puedan compartir la sabana de aplicaciones y su modo de acceso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que por temas de confidencialidad la entidad solo entregara la sabana de aplicaciones y accesos al oferente que resulte adjudicado en el proceso

30. ¿Fiduprevisora suministrará licenciamiento a los sistemas que requieren tengamos acceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: se le informa al observante que Fiduprevisora proporcionará los niveles de accesos a los aplicativos que deberán ser consultados para la atención

31. solicitamos por favor compartir el look and Feel de la sala chat a implementar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la distribución de la sala es discrecionalidad del proveedor

32. ¿Se requiere implementar canales de datos MPLS contra Fiduprevisora?, de ser así, solicitamos indicar direcciones de instalación y ancho de banda requerido.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que solo se requiere un canal dedicado a internet el cual se describe en los requisitos de la presente invitación

33. ¿Cuántas sesiones simultaneas se requieren atender por asesor en el canal de chat?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que son máximo 4 sesiones simultaneas

34. Solicitamos indicar el flujo del chatbot a implementar. Detallar integraciones y opciones transaccionales a gestionar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el flujo del chatbot se presentará como documento anexo en el proceso de invitación abierta a contratar del BPO

35. Solicitamos nos puedan compartir volumen de transacciones mensuales gestionadas por el bot en el canal de chat, con estadísticas de los últimos 6 meses.

VERIFICADO





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el detalle de volumetrías mensuales

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	375.842
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	286.818
Chat Recibidos	1.215	556	961	774	623	893	793	1200	793	567	420	462	9.257
Chat Atendidos	701	489	912	696	541	508	473	786	473	483	403	428	6.893
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	273.613

36. Por favor detallar las integraciones que se requieren implementar en el IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el IVR es el que te permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros.

37. ¿Las llamadas outbound son con destino únicamente en Colombia? De no ser así detallar volumen de llamadas tmo y destinos a los cuales se realizan las llamadas outbound.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que las llamadas outbound son con destino únicamente en Colombia

38. ¿a qué hacen referencia con chatbot dumb?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el chatbot dumb es un asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot dumb es 100% guiado, permite masificar atención con opciones explicitas definidas que guían al usuario en los diferentes temas que está en la capacidad de solucionar.

39. ¿los SMS son una vía o en doble vía? Por favor detallar volumen mensual de SMS enviados y recibidos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que los SMS son una vía, y no teníamos anteriormente contratado ese ítem

40. Se menciona Voice bot ¿se requiere implementar este servicio? ¿Cuál es flujo a implementar?, ¿cuánto es el tiempo en cada transacción de interpretación de lenguaje natural?, ¿cuánto dura la transacción con el Voice bot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que inicialmente el servicio BPO no contara con Voice bot, mas sin embargo la plataforma debe estar en capacidad de la implantación de uno.

VISUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS



41. no es claro si la operación es 7x24 o el horario definido de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8am a 12 pm.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el horario de disponibilidad del servicio es 7x24, y el horario de atención será el horario de lunes a viernes de 8 am a 5pm y sábados de 8am a 12pm, el Proveedor solo factura los minutos consumidos durante esta jornada.

42. ¿Se requiere implementación de canal WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no se requiere implementación de canal WhatsApp

43. ¿Fiduprevisora cuenta con línea certificada de WhatsApp ante FB?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con línea certificada de WhatsApp ante FB.

44. Detallar volumen de mensajes outbound HSM, que se envían mensualmente por la plataforma de WhatsApp.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos con mensajes outbound HSM.

45. Detallar volumetrías mensuales y tmo de gestión del canal de WhatsApp.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Fiduprevisora no cuenta línea de WhatsApp.

46. La remuneración de los asesores dado el perfil puede ser estimada por el proveedor o debe ser los 1.5 salarios indicadores en las condiciones de igual manera aplica para el líder de calidad y supervisor.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la remuneración de los asesores de acuerdo al perfil puede ser estimada por el proveedor, como el líder de calidad y supervisor, sin embargo, la mínima es la indicada en la invitación.

47. ¿Se requiere la activación y gestión de redes sociales (fb, Twitter e Instagram)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se requiere la activación y gestión de redes sociales

48. ¿Cuál será el uso de las 900 horas de desarrollo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el uso de las 900 horas de desarrollo es para la adaptación del software BPO a la Entidad.



OBSERVANTE No. 22

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
27	24/03/2023 9:21:49 p.m.	SECOPII	MILLENIUM BPO

1. En la página 17-18, numeral 4.6. Servicio Chatbot dumb, se menciona que el chatbot debe atender sobre whatsapp, ¿la entidad cuenta con la línea certificada por META para este canal?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no cuenta con línea certificada por Meta.

2. ¿Actualmente tienen números cortos o líneas 01800?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que tenemos para Bogotá las líneas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510

3. Indican que debemos recibir troncales. ¿Ustedes nos ceden las líneas que tienen y con qué operador las tienen?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la Entidad cede las líneas que tienen con el operador CLARO.

4. ¿Tienen pensado contar con teletrabajo o todo debe ser en sede?

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

5. ¿En los MPLS de que capacidad debe ser? y ¿a qué sede debemos conectarnos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no existe un canal MPLS sino un enlace dedicado a internet, el cual se enlaza con el CONTACT CENTER.

6. ¿Los aplicativos son por internet o por canal dedicado hacia ustedes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que son por internet.

7. ¿La infraestructura de data center la tienen en sus instalaciones o debemos conectarnos a un data center privado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el data center debe ser previsto por el oferente.

8. ¿No se ven las especificaciones de los equipos, tienen alguna especificación requerida para el contrato?

VÍDEO: 018000180510



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que deberán contar con los elementos mínimos que soportan cada puesto de trabajo: computador, diadema, teclado, mouse, teléfono, aplicativo de gestión, internet dedicado de mínimo 50 MB, y un SOFTWARE licenciado para la operación de lo correspondiente a la necesidad descrita en el objeto.

9. ¿Se debe mantener alguna retención en frío de las grabaciones o terminados los 6 meses se puede ir eliminando, sabiendo que mensual ya las tienen ustedes en custodia?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que deberán grabar las llamadas y garantizar la custodia de estas grabaciones hasta después de seis (6) meses de terminado el contrato.

10. La auditoría realizada por Fiduprevisora (PECUF) ¿Debe contarse en la muestra?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la auditoría realizada por Fiduprevisora debe contarse en la muestra.

11. Si la anterior pregunta es afirmativa, ¿la nota externa se contemplará como medición para el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la nota externa se contemplará como medición para el proveedor

12. Si el cliente participa en el resultado de calidad con sus muestras, ¿existirá algún proceso para los casos donde haya refutes por parte del Proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la participación en el resultado de calidad con sus muestras será el resultado de las calibraciones, que se plantan los lineamientos de este

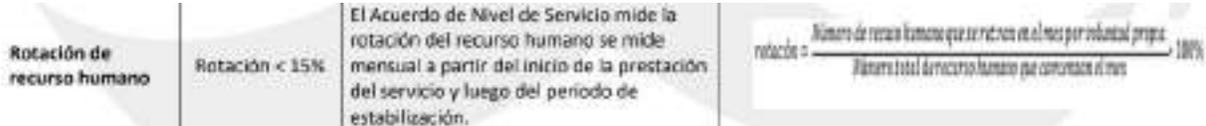
13. Si el cliente participa en el resultado de calidad con sus muestras, ¿existirá algún % de participación ejemplo 80% nota del proveedor 20%nota de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que si participaremos en el resultado de calidad con sus muestras, en un porcentaje del 50% por parte de la Fiduprevisora y 50% del proveedor en las respectivas calibraciones.

14. ¿Existen algún % de muestras o el modelo para el volumen de muestras, ya que existe un modelo en MILLENIUM y lo podemos aplicar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la medición es la fórmula que se usa en el acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente de acuerdo con el volumen de llamadas es:





15. ¿Existe algún objetivo de cara al contrato para definir metas de calidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el objetivo de cara al contrato para definir metas de calidad es el cumplimiento de los indicadores de cada uno de los ítems contratados

16. ¿Se trabajará con metodología COPC en precisiones de calidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se trabajará con lo establecida en el ANEXO 1. FICHAS TECNICAS Y CONDICIONES TRANSVERSALES del proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.

17. ¿Existe acuerdos a nivel de encuesta con respecto a los objetivos, preguntas en la encuesta y demás?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si existen, llamadas encuestas de satisfacción, las cuales se registran al final de las llamadas

18. ¿Si llega a solicitar cambio de metodología de aleatoriedad por parte de Fiduprevisora, quien suministre la nueva va a hacer el contratista o debe proponer una nueva el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si el cambio de metodología de aleatoriedad hace referencia a la aplicación de las encuestas, es de aclarar que las encuestas deberán ofrecerse a todas las personas atendidas por el Contact Center y la mediación deberá hacerse sobre el total de encuestas diligenciadas.

19. ¿No existirá un mínimo de ausencias permitidas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el mínimo de ausencias permitidas lo determinará el contratista BPO, no obstante, el rendimiento de los indicadores no dependerá de esto, por lo que el contratante no se verá afectado.

20. ¿Quién asumirá el costo de los agentes extras para cubrir novedades?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el costo de los agentes extras para cubrir novedades lo asumirá el contratista BPO



21. ¿Cuánto es el tiempo en el que se evaluará el rendimiento de un asesor para tomar la decisión del reemplazo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que se evaluará el rendimiento de un asesor para tomar la decisión del reemplazo es de dos meses de ejecución

22. ¿Está contemplada la posibilidad de Teletrabajo Agente- Staff y demás?

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

23. Solicitamos amablemente, sean compartidos los tráficos y TMO históricos, para generar el dimensionamiento de los recursos. Se requieren datos por intervalo.

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%	313
11-feb	68	68	68		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	603	580	5	95,71%	99,17%	0,83%	333
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	96,78%	99,88%	0,12%	291
22-feb	760	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	1055	4	95,74%	99,63%	0,37%	304
Total	15379	15343	15016	36	97,64%	99,77%	0,23%	297

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



Fecha	U. Recibidas	U. Atendidas	U. Atendidas <40s	U. 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
TOTAL	313	313	313	0	100,00%	100,00%	0,00%	98

24. Los ratios de staff mencionados en la documentación son susceptibles de modificación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no son susceptibles de modificación.

25. Solicitamos por favor confirmar si es posible ejecutar la operación bajo el esquema 100% home-office.

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

26. Solicitamos por favor confirmar la duración total del futuro contrato

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la duración dependerá de la información que nos arroje el estudio de mercado.

27. Solicitamos por favor confirmar la fecha estimada para el inicio de la operación.

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

OBSERVANTE No. 23

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	27/03/2023 12:49 p.m.	Correo electrónico	TALK AMERICAS BPO

1. ¿El precio puede ser expresado en dólares estadounidenses?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el precio solo en pesos colombianos

2. ¿En qué país se realizará la facturación de los servicios prestados?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que será en Colombia

3. ¿Qué tipo de servicio se brindará a través de los diferentes canales, atención al cliente, telemarketing?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los diferentes canales, atención al cliente son: Servicio telefónico, mensajes SMS short message service, chatbot dumb.

4. ¿Las plataformas que se utilizarán serán proporcionadas por ustedes o corre por cuenta del BPO?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que las plataformas que se utilizarán serán por cuenta del BPO.

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 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.

