



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No.021 de 2024
RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para los servicios de Contact Center requeridos por la entidad, 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

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
24	30/9/2024	Correo electrónico	Consultas Netcom BCC

1. ¿Con que tiempo se debe reportar a fiduprevisora las variaciones en la cantidad de los asesores? Y ¿en cuánto tiempo Fiduprevisora brindará respuesta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, deberá ser reportado de manera inmediata a la Fiduprevisora, y por su parte la Fiduprevisora, deberá dar respuesta en plazo máximo de dos horas, en caso de reemplazo de Agentes, el proveedor cuenta con una semana para aprovisionar el personal requerido, el cual deberá cumplir el perfil correspondiente.

2. ¿Cuál es la cantidad de agentes de reserva que se deben de contemplar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se deben contar con mínimo 3 back up.

3. ¿Cuál es la calificación mínima que debe de tener un asesor para seguir en la cuenta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, esto es conforme a al seguimiento de los indicadores contractuales, el contratista debe gestionar todos los procesos laborales y de gestión de rendimiento y eficacia y garantizar los buenos resultados en ellos indicadores contractuales

4. ¿Cuál es el período de anticipación con el que se le informará al proveedor de la necesidad de un horario de atención extendido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el periodo de anticipación en el que se informara al proveedor del horario de atención extendido en 24 horas mínimo.

5. ¿El sistema de información que permitirá la creación de casos a través de la página web, debe de estar en una página web del proveedor o de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, está en la página de la Fiduprevisora.





6. Por favor detallar un estimado de horas de desarrollo para la integración del software del proveedor con el software de Fiduprevisora, ¿o bien informar si las 33 horas de desarrollo que se incluyen en la hoja de cotización, corresponden a esta integración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, las 33 horas de desarrollo corresponden al desarrollo de la a integración

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

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, las transacciones se realiza la revisión, consulta y no se modifican los datos.

8. ¿Se debe contemplar algún esquema de penalizaciones ?, en caso de afirmativo, favor detallar: el indicador a sancionar, el canal, la forma de cálculo, el monto de la multa y si existen esquemas de validación (justificación para no pago de multa post análisis).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, las penalidades van de acuerdo con los ANS entregados a la entidad, y los porcentajes serán los siguientes:

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Nivel de servicio Canal Telefónico	80/60	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 40 segundos	$P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de @ segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} * 100\%$
Eficacia de las transacciones	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, Chat y Whatsapp	$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de Transacciones}} * 100$
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
Tiempo de atención canal Whatsapp	<=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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



<p>TMO (Tiempo Medio de Operación)</p>	<p>270 a 300 Seg.</p>	<p>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.</p>	$TMO_{real} = \frac{\sum_{i=1}^n t_{operación\ transacción\ i}}{n}$
<p>Ocupación de Agentes atendiendo solicitudes</p>	<p>Ocupación >= 85%</p>	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes que reciben solicitudes por todos los canales en el periodo de facturación</p>	$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Tiempo total de atención del agente } i}{n \cdot \text{jornada laboral del agente}} \cdot 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. Jornada Laboral del Agente = Tiempo total laborado por el Agente.</p>
<p>Rotación de recurso humano</p>	<p>Rotación < 15%</p>	<p>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.</p>	$rotación = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \cdot 100\%$
<p>Evaluación de conocimiento Agentes ECA</p>	<p>ECA >= 70%</p>	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.</p>	$eca = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \cdot 4$

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

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se tiene prevista para el 2 de febrero de 2025

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 solicitante que, estas serán publicadas dentro del proceso.

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

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se cuenta con de WhatsApp certificada por Facebook.

12. ¿El proveedor debe suministrar la plataforma para atender WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el proveedor debe disponer de una cuenta empresarial en esta plataforma que debe garantizar respuesta en un máximo de 10 minutos.

13. ¿Cuántos días dura la formación inicial? ¿Esto será en las oficinas del proveedor o de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

14. ¿Fiduprevisora asumirá el pago de la capacitación inicial a los agentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la capacitación inicial será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

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

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, al inicio de la operación el proveedor deberá contar con mínimo del 80% del personal requerido, y tendrá máximo de dos semanas para aprovisionar el recurso humano inicialmente definido, y, en caso de reemplazo de Agentes, el proveedor cuenta con una semana para aprovisionar el personal requerido, el cual deberá cumplir el perfil correspondiente.

16. ¿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 observante que, es válido que la integración del chat sea tipo widget.

17. ¿Las aplicaciones de fiduprevisora son 100% web y se accederían a través de internet?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, su modo de acceso es a través de web a las aplicaciones de Fiduprevisora.

18. ¿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 el flujo de navegación del IVR y del chatbot dumb.

19. ¿El acceso a las bases de datos de fiduprevisora, se realizaría a través de web servicios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere de consultas de bases de datos se realiza a través de web services y drive dispuesto por la Fiduprevisora, las transacciones son consultas de estados de afiliación y estados de pagos mensuales.

20. ¿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 observante que, como casos adicionales tenemos información de estado de afiliaciones en salud.

21. ¿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 se aplica estudio de seguridad para los agentes por parte de la FIDUPREVISORA, sin embargo estos deberán, ajustarse a los lineamientos que la Fiduprevisora establecerá para el debido tratamiento de datos personales, el cual se podrá consultar en la Política y el Manual de Tratamiento de Datos personales de la Fiduprevisora que se encuentra en la página web de la Entidad.

22. ¿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 los niveles los establece Fiduprevisora.

23. Por favor brindar las estadísticas por intervalos para cada uno de los canales para poder realizar el dimensionamiento inicial

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag.

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				



24. Con respecto a la forma de cotización por agente en sitio, ¿cómo se considera el pago de éste? ¿Es por las horas de logeo? contempla los auxiliares? ¿Y basado en jornada de 46 horas semanales?, ¿se contemplan las jornadas aprobadas para los años 2026-2027?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el pago por Agente en Sitio es sobre las 46 horas semanales y su cobro es mensual, si contempla auxiliares y ocupación efectiva.

OBSERVANTE No. 2

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
30	30/9/2024	Correo electrónico	APEX AMERICA

1. Con base al numeral "4.14. Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente" donde se relacionan 10 canales de atención, nos podrían por favor confirmar cuales son

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son los canales de atención son:

CANALES DE ATENCIÓN	PLATAFORMA OMNICANAL
Canal de atención telefónico Inbound	X
Canal de atención telefónico Outbound	X
Canal de atención chat vía web	X
Canal de atención correo electrónico	X
Canal de atención chat vía WhatsApp	X
Mensajes SMS	X
Chatbot Dumb	X
WhatsApp	x
Agendamiento llamadas	x
Integración con otras aplicaciones	X

2. ¿Qué cantidad de agentes se tienen actualmente para cada canal de servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, para el Canal de atención chat vía web cuenta con dos agentes, y para el canal de atención telefónico Inbound, en la actualidad está compuesto por las líneas telefónicas de Fiduprevisora - Fomag y la línea secretarías, en el cual atienden 23 agentes, esto puede variar de acuerdo a la cantidad de llamadas recibidas.

3. ¿Es posible manejar multiskill? cuales serían los canales que podrían ser multiskill?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, multiskill es utilizado para las líneas de las secretarías y el chat.





4. ¿Cuál es la duración de la capacitación 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, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

5. Tiempo de duración por favor detallar el tiempo por cada segmento o servicio, Confirmar si para su ejecución se requiere tener acceso a los aplicativos de Fiduprevisora por medio de VPN Site to Site o es vía Web, Modalidad (presencial o virtual), Jornada (lunes a viernes o lunes a sábado).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Se le informa al observante que se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. y por último la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m.

6. Si la formación inicial es dictada por Fiduprevisora al equipo de Staff y agentes por favor indicar

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.





7. ¿La formación se dictará de forma integral o se realizará por grupo según segmento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, se dictara de manera integral.

8. ¿Como se accederá a los aplicativos de Fiduprevisora (MPLS, VPN o Internet)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web.

9. ¿Cómo entregará las llamadas Fiduprevisora al proveedor seleccionado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, mediante conectividad por troncal DID, de las líneas oficiales a las líneas que habilite el proveedor.

10. ¿Agradecemos nos indique el TMO promedio mensual para el servicio de CHAT?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR	Recibidas		TMO segundos	Total
	Autogestión IVR	Inbound	Chat	Inbound	
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

11.¿Cuál es la fecha estimada para el inicio productivo de la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se tiene prevista para el 2 de febrero de 2025.

12.Agradecemos nos compartan en los últimos 6 meses el histórico de multas, penalizaciones y bonificaciones generadas,

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se han presentado multas ni penalizaciones en el último año.





13. ¿La plataforma de gestión telefónica es de Fiduprevisora o la debe suministrar Apex?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la suministra apex.

14. ¿Cuál es el tiempo estimado para la gestión y entrega de los usuarios y claves de las herramientas que proporciona Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es de 15 días hábiles.

15. ¿Agradecemos nos indique el volumen de interacciones outbound y TMO promedio mensual para cada servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024

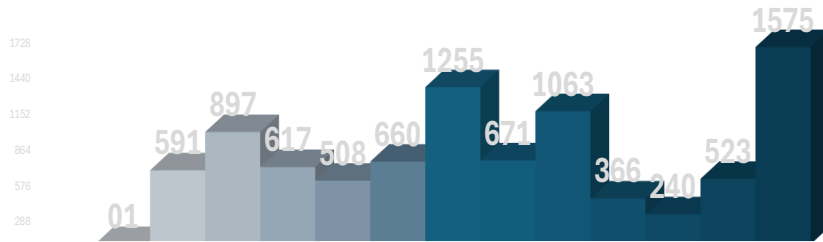




Minutos Outbound Fiduprevisora

	Minutos de Conexión Outbound												Total 2023		Total 2024		Total general	
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago					
Suma de Tiempo habla	01	591	897	617	508	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974			

Minutos Outbound



16. ¿Se debe contar con cerramiento físico para la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.

17. ¿En el ítem número 10 “Sesión formación o capacitación” hace relación a “Sesión” esto quiere indicar día de capacitación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la sesión de formación es 1 de manera mensual, por 3 horas.

18. ¿En el ítem número 7 “¿Agente en Sitio”, la tarifa a demostrar debe incluir o no los costos de tecnología?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los costos de tecnología son asumidos por el proveedor, la tarifa es solo para el agente en sitio.

19. ¿El canal de chat cuenta con simultaneidad de interacciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el canal chat cuenta con simultaneidad hasta de 3 interacciones.

20. ¿Cuál es el tiempo estimado para la implementación del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el tiempo de implementación es de un mes y de estabilización es de 3 meses.

21. Con el fin de concretar la estructura requerida para la prestación del servicio agradecemos compartir los ratios para cada uno de los cargos de la estructura organizativa (formador, calidad, supervisor, etc.) ¿Estos roles deben ser exclusivos o serán compartidos con otras cuentas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los roles son exclusivos para cada uno. Se debe asignar un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, por los 26 agentes.





22. ¿Cuál es el porcentaje de ausentismo de los últimos meses en la línea?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el porcentaje es menor al 10% y deberá cubrirse con los agentes back up.

23. ¿Es posible ejecutar la operación en otros países como: Perú, Colombia o Argentina?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la atención será realizada desde Bogotá- Colombia

24. ¿La SFTP es implementada por el proveedor o la proporciona la fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, debe ser implementada por el proveedor

25. Agradecemos nos comparta el flujograma del IVR actual y que espera que el proveedor desarrolle al igual las integraciones que el mismo requiere (Api, WS).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso

26. Con el fin de realizar la estimación precisa del personal requerido para la prestación del servicio agradecemos nos comparta el historial de llamadas y chats recibidos durante los últimos 6 a 12 meses con el detalle por año, mes, día e intervalo (intervalos de 15, 30 minutos o una hora), agradecemos la información la diferencien por segmento; así mismo el TMO (tiempo medio de operación) de los últimos 6 meses de cada servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR	Recibidas		TMO segundos	Total
	Autogestión IVR	Inbound	Chat	Inbound	
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653





27. ¿Actualmente estamos actualizando documentos del RUP, es posible continuar con el proceso para cotizar el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es posible enviar la cotización, durante esta etapa, una vez inicie el proceso de apertura de la licitación deberá cumplir con los requisitos jurídicos.

28. ¿En qué fecha tienen destinado el inicio del proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se tiene prevista para el 2 de febrero de 2025.

29. ¿El perfil del supervisor puede ser estudiante de últimos semestres?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, debe cumplir con el perfil específico solicitado, por lo que se niega la solicitud.

30. ¿Podrían confirmarnos la duración estimada del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, esta información se dará una vez inicie el proceso de licitación.

OBSERVANTE No. 3

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
28	30/9/2024	Correo electrónico	Américas

1. ¿El espacio que se provea debe estar con cerramiento e ingreso con Biométrico

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real, no es necesario el biométrico.

2. Por favor especificar aproximadamente cuantos cambios serán del IVR, anuncios ETC y si deben estar incluidos en la tarifa.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, en la actualidad no ha realizado cambios en el IVR, estos se harán de acuerdo con la necesidad del servicio, los anuncios deben estar incluidos en el ítem de grabaciones los cuales se requieren 4 mensuales.

3. ¿Como realizará Fiduprevisora el pago al proveedor de los horarios extendidos que se estipulan como excepcionales o de fuerza mayor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los horarios extendidos se harían mediante un acuerdo previo con la supervisora del contrato para el pago de estos.

4. ¿El disco duro que se menciona debe ser provisto por el proveedor o Fiduprevisora será la encargada de proveerlo para poder compartir las grabaciones?

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, quien debe suministrarlo es el proveedor.

5. Solicitamos a la entidad incluir el ítem de text analytics puesto que este no se encuentra en el tarifario, en caso de no incluirlo en un ítem aparte por favor indicar con cual ítem debe ser sumado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el análisis de datos deberá ser asumido por el proveedor, y este será entregado en los informes mensuales.

6. Por favor informar si existe algún impuesto que se deba contemplar, ejemplo: timbre, deporte, gobernación, etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, solo debe tener en cuenta el IVA

7. Se solicita a la Fiduprevisora confirmar el destino de las horas de desarrollo solicitadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el destino de las horas de desarrollo es para la implementación de los servicios IVR, líneas telefónicas, plataforma chatbot y WhatsApp

8. Se solicita a la Fiduprevisora compartir el flujo del CHATBOT solicitado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso

9. Se solicita a la Fiduprevisora compartir el flujo del IVR transaccional solicitado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso

10. Se solicita a la Fiduprevisora compartir estadística de sesiones de chat sobre el canal de WhatsApp y chat web separado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que actualmente no contamos con el servicio de WhatsApp, por lo tanto, se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul 24

Fecha	IVR	Recibidas		TMO segundos	Total
	Autogestión IVR	Inbound	Chat	Inbound	
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653



11. Se solicita a la Fiduprevisora confirmar cuantos celulares con plan datos móviles son requeridos en la operación.

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

12. Se solicita a la Fiduprevisora confirmar si todos los asesores requieren licenciamiento office.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere licenciamiento office.

13. Se solicita a la Fiduprevisora confirmar si requiere canal dedicado de datos MPLS, ¿qué ancho de banda? ¿Qué dirección para entrega a DC de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere canal dedicado de datos MPLS con un ancho de banda 15Mbps, dedicado para la conexión de la máquina virtual (aplicativo), la dirección de entrega calle 72 # 10-03 piso 9.

14. Por favor compartir los habilitantes que se tendrán una vez la entidad decida sacar el evento a través de la plataforma SECOP II.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, una vez se publique la licitación se expondrán los requisitos habilitantes requeridos.

15. ¿actualmente Fiduprevisora cuenta con reportes de Analítica de datos con análisis de texto, análisis semántico, insights, leads, alertas y análisis sentimental.? ¿La plataforma debe ser suministrada por el oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se cuenta actualmente con reportes de Analítica de datos con análisis de texto, análisis semántico, insights, leads, alertas y análisis sentimental y debe ser suministrado por el contratista

16. ¿Se entregará la data historia del gestor de solicitudes para contar con trazabilidad de solicitudes del cliente? ¿En caso afirmativo como seria el archivo o documento de entrega?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se entregará la trazabilidad de solicitudes del cliente, dado que estos son tratados y solucionados en tiempo real.

17. ¿Para los casos que se encuentren pendientes de gestión en el momento de una migración de servicios a un nuevo proveedor como será entregado el Backlog de casos en curso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, las transacciones se solucionan en tiempo real, se espera no tener ningún caso pendiente de gestión.

18. en el numeral 3.2.3 se establece que el nivel de servicio es de 80/60 segundos contrario al nivel de servicio informado de 80/ 40 segundos en la tabla de indicadores, por favor confirmar el NS correcto.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, el nivel de servicio será de 80/60 para el nuevo contrato.

19. ¿Qué tipo de casos se deben implementar por página web? ¿cuál es el público de estos formularios es cliente final o interno?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el contact center maneja el chat y el público es cliente final.

20. ¿para garantizar el tiempo de respuesta de casos web de 2 horas nos podrían compartir históricos con tipología y tiempos de gestión?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, actualmente no contamos con ese servicio, es un servicio nuevo para implementar, por ende, no se tiene históricos.

21. ¿Para correo electrónico se establece atención en 15 minutos, este sería una respuesta inicial de recepción del caso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se atiende por correo electrónico, este es usado para el envío de documentos solicitados durante las llamadas.

22. ¿Actualmente Fiduprevisora tiene una cuenta de WhatsApp business verificada? ¿En caso afirmativo esta línea pertenece al proveedor actual para realizar el proceso de sesión de línea?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, actualmente no contamos con el servicio de WhatsApp.

23. ¿cuentas integraciones tiene el IVR para las respuestas transaccionales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 5 opciones para respuestas transaccionales y 3 de paso directo al agente.

24. ¿El IVR actual cuenta con audios que serán compartidos el nuevo oferente o este debe realizar grabación de la totalidad de la herramienta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el proveedor debe realizar la grabación de la totalidad de la herramienta.

25. ¿los audios del IVR se pueden implementar con voces tipo TTS aprobadas por fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si siempre y cuando haya autorización previa por parte de Fiduprevisora

26. Solicitamos amablemente nos compartan el flujo del IVR actual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

27. ¿cuántas integraciones tiene el chatbot para las respuestas transaccionales?

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

28. Solicitamos amablemente nos compartan el flujo del chatbot actual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.



OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
25	30/9/2024	Correo electrónico	AXEDE S.A.S

1. ¿A qué porcentaje de interacciones debe de aplicarse el análisis semántico y sentimental?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el 100% de las interacciones.

2. ¿Se requiere sólo para voz y para texto? Especificar sobre qué canales.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se requiere para voz y texto, es decir. para WhatsApp, mensajes y canal telefónico.

3. ¿Qué tipo de alertas se requieren (reactivas o proactivas)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es para todas.

4. ¿Fiduprevisora proveerá la línea de atención de WhatsApp?

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

5. El logo de la Cuenta Empresarial es Multimarca (Co-branding/Axede) o requiere verificación de cuenta empresarial (Se requieren soportes legales de parte de Fiduprevisora).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: no es clara su pregunta

6. ¿Cuántos niveles de consulta y transaccionalidad deberá tener el árbol IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 5 opciones para respuestas transaccionales y 3 de paso directo al agente.

7. ¿Qué tecnologías de integración y de consulta de bases de datos provee Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la tecnología de integración y consulta es mediante los aplicativos de la entidad (máquina virtual).

8. ¿El cliente comparte los audios institucionales para las opciones de navegación del IVR o se puede disponer de TTS (Text to Speech)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, disponer de TTS (Text to Speech) con previa autorización de la Fiduprevisora.

9. ¿El CRM es desarrollo propio de Fiduprevisora o está sobre algún fabricante (Ejemplo: Salesforce, Zendesk, Oracle, etc.)? Si es propio por favor especificar métodos y tecnologías de integración.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el CRM no será desarrollo del proveedor, se brindará acceso a los aplicativos mediante control de acceso interno de Fiduprevisora.





10. ¿Se tiene definido el flujo de gestión del Chatbot así como sus menús de opciones, scripts, consultas e integraciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

11. ¿Existe algún indicador de eficiencia de base para reducir interacciones con agentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no lo tenemos actualmente.

12. ¿El Chatbot es Web para embeber en el sitio Web de Fiduprevisora o deberá estar dentro del canal de WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es en el sitio web de Fiduprevisora y se espera en la implementación del canal de WhatsApp

13. ¿Se contempla un mismo BOT para los dos canales o son diferentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es el mismo para chat y WhatsApp

14. ¿Qué es lo que Fiduprevisora proporcionará con relación a Telefonía?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, Fiduprevisora proporcionara las líneas de atención.

15. ¿Requiere Líneas 01800? Indicar consumos mensuales.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, las líneas las provee Fiduprevisora.

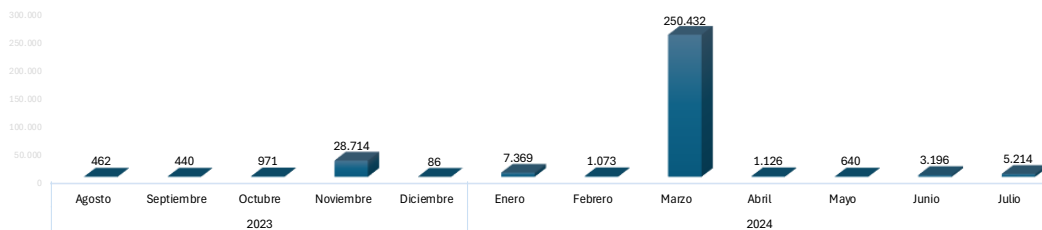
16. ¿Se cuenta con desglose de volumetría por canal de atención escrito (SMS, WhatsApp, Chat)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que actualmente no contamos con el servicio de WhatsApp, por lo tanto, se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes

SMS Enviados Fiduprevisora

2023						2024					
Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
462	440	971	28.714	86	7.369	1.073	250.432	1.126	640	3.196	5.214
											299723

SMS Enviados



17. ¿Se requieren canales de atención mediante redes sociales? Especificar cuáles.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no se requieren canales de atención mediante redes sociales

18. Es nuestro entendimiento que la entidad requiere un espacio independiente solo para las personas que realicen supervisión de la operación, sin embargo, la sede donde estarán ubicados los agentes de la campaña si puede estar compartido. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real. Por lo siguiente no es correcto su entendimiento.

19. Agradecemos a la entidad realizar claridad del alcance esperado con la siguiente expresión "La asignación del supervisor se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, se debe asignar un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, por los 26 agentes.

20. El supervisor de servicios BPO, tendrá dentro de sus funciones la coordinación de la cantidad de agentes? O este roll se debe realizar con un coordinador operativo adicional que disponga el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el supervisor de servicios de BPO tendrá la supervisión.

21. Al revisar los equipos de trabajo, se identifica que incluye un líder de calidad, sin embargo no se hace referencia a la inclusión de agentes de calidad.

1. ¿Se requieren agentes de monitoreo y calidad de la operación?

En caso de ser afirmativa la respuesta:

2. ¿Existe algún perfil para los agentes de calidad?

3. ¿Cuál es el ratio de los agentes de calidad versus los agentes de la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, si se requiere del monitoreo y calidad de la operación, el cual la ejerce el líder de calidad, el será el único que realizará estas funciones de la operación. Se debe asignar un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, por los 26 agentes.

22. Referente a las sesiones de capacitación tenemos las siguientes inquietudes:

1. ¿Por parte de la entidad que capacitaciones tendremos durante la etapa de transición de la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

2. las capacitaciones iniciales del personal serán facturadas bajo el servicio de sesión formación o capacitación. ¿es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, no es correcto el entendimiento, la capacitación inicial es de 5 días, será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación. Por otro lado, está la sesión de formación o capacitación de 3 horas.

3. Cuáles son los entregables esperados por la entidad como parte de las sesiones de formación o capacitación.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el entregable es el informe mensual, con el listado de asistencia.

23. Es nuestro entendimiento que las horas de servicios de desarrollo, se usarán y facturan para las siguientes actividades: estimación del caso de uso, definición de entregables, la realización el desarrollo definido, pruebas y salida a producción. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no es correcto el entendimiento, las horas de desarrollo están incluidas para las actividades relacionadas con la implantación de los servicios, IVR, líneas telefónicas, chatbot y WhatsApp

24. Agradecemos a la entidad facilitarnos la siguiente información:

1. ¿En qué fecha estaría iniciando la operación del servicio? (necesario para estimar incrementos)
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se tiene previsto el inicio el 2 de febrero de 2025.

2. ¿Se tendría un tiempo de transición entre el proveedor actual y el nuevo proveedor? ¿cuanto?
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se tiene previsto un tiempo de transición correspondiente a un mes.

3. Amablemente solicitamos extensión en la fecha de recepción de cotizaciones al 16 de octubre
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se acepta la solicitud, para el 17 de octubre de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

OBSERVANTE No. 5

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
18	30/9/2024	Correo electrónico	NEXA BPO

1. ¿El espacio en el cual se encontrará la operación de Fiduprevisora deberá ser exclusivo para los agentes con medidas de restricción de ingreso? En caso de que la respuesta sea afirmativa ¿Qué medidas requiere?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.

2. ¿Cuántos días de formación inicial requieren lo agentes en producto antes de ser operativos?
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

3. ¿La herramienta de gestión de solicitudes escritas (seguimiento, escalamiento y trazabilidad) será suministrada por el Fiduprevisora o el proveedor? En caso de ser del proveedor ¿deberá tener integraciones con aplicaciones de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, será suministrado por Fiduprevisora y corresponde al gestor de solicitudes.

4. Con el fin de estimar el esfuerzo requerido para realizar el chatbot agradecemos nos comparta el árbol definido por Fiduprevisora para el mismo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

5. Con el fin de estimar el esfuerzo requerido agradecemos nos indique el nombre del CRM manejado por Fiduprevisora, y medios por los cuales se puede realizar la integración solicitada.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, será mediante FOMAG I y la integración se realiza mediante acceso por canal dedicado.

6. Con el fin de clarificar ¿Agente BPO en sitio hace referencia al agente contratado por el proveedor que prestara sus servicios en oficinas de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el agente contratado por el proveedor no presta los servicios en la sede de la Fiduprevisora, sino, del proveedor.

7. Agradecemos nos indique como realizará Fiduprevisora los incrementos a las tarifas producto de los incrementos salariales y la inflación anual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los costos de salarios se definirán al valor promedio establecido en el estudio de mercado y serán fijos durante la ejecución del contrato.

8. Si bien es claro que el servicio se facturará mes vencido agradecemos nos indique ¿Cuántos días posteriores a la radicación se realizará el pago?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la Fiduprevisora realiza los pagos de la facturación mes vencido, 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.

9. Para gestión WhatsApp favor confirmar simultaneidad y volumetría.

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

10. Para gestión Inbound favor confirmar Volumetría

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos actualmente con la atención de WhatsApp, por esta razón se presenta el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

11. Favor confirmar el TMO para canal Chat y WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no contamos actualmente con la atención de WhatsApp, por esta razón se presenta el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

12. Para BPO favor relacionar cantidad de gestiones, tiempo estimado de la gestión y la productividad por el asesor día.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no contamos actualmente con la atención de WhatsApp, por esta razón se presenta el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	<u>Total</u>
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

13. Se informa en el 3.1.3 que el Nivel de servicio es 80%/40 seg y en el 3.2.3 informa que el (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, el nivel de servicio será de 80/60 para el nuevo contrato.

14. Se conservarán los números de atención telefónica y de WhatsApp que fiduprevisora maneja actualmente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, si se conservarán los números de atención telefónica, respecto de WhatsApp es un nuevo servicio que lo dará el proveedor.

15. Cuántas líneas de atención telefónica maneja fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, son 3 líneas, para Bogotá con las líneas fijas (601) 7562444, (601) 7460407 y para el resto del país (57) 018000180510, y su operador es CLARO.

16. Para atención Web se requiere la creación de un formulario que permita la generación de casos. Este formulario se creará dentro del portal que Fiduprevisora maneja actualmente? O el proveedor debe crear un homepage para cargar el formulario?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no se requiere la creación un formulario, el formulario esta implementado para el chat y la toma de datos inicial

17. El servicio de Chat Web se creará dentro del portal que Fiduprevisora maneja actualmente? O el proveedor debe crear un homepage para cargar el chat?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el chat web estará a través de la página web de Fiduprevisora, tendrá el acceso con direccionamiento de la plataforma del centro de contacto.

18. Por favor enviar los flujos o árboles a implementar por cada canal.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

OBSERVANTE No. 6

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
13	30/9/2024	Correo electrónico	LINKATIC

1. Se solicita a la Entidad que indique la cantidad de días hábiles dispone el proponente para notificar a la Entidad el uso de un Agente de Reserva.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el agente de reserva debe estar disponible para cubrir las novedades de ausentismo desde el inicio del contrato.

2. Se solicita a la Entidad que mencione con cuantos días hábiles de antelación le notificará al proveedor sobre el crecimiento para una temporada específica.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, aproximadamente son 10 días hábiles.

3. Se solicita a la Entidad que aclare en cual ítem del anexo financiero se debe relacionar el valor del agente para un Horario de atención extendido de manera excepcional, o de fuerza mayor, ya que no se logra identificar en el anexo financiero.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, este será estipulado de común acuerdo con la Fiduprevisora

4. Se solicita a la Entidad que aclare lo siguiente:

➤ ¿Cuál es el CRM que tiene la Entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es FOMAG I, máquina virtual y aplicaciones web de Fiduprevisora

➤ ¿Con cuáles módulos del CRM se debe hacer la conexión?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la conectividad es directamente al aplicativo y los módulos son administrados por la Fiduprevisora

➤ Del anexo financiero, cuando mencionan las horas de desarrollo, se refieren al ítem 11, donde piden 33 horas/mes, en total serían 396 horas por año de servicio, ¿qué sucede si se consumen más horas al



mes? Estas horas de desarrollo se refieren a la integración con el CRM, no a otra aplicación, es correcta esta interpretación?

No hay RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, antes de consumir una cantidad mayor se debe contar con la autorización de la supervisión del contrato, las horas de desarrollo se refieren al desarrollo de todos los servicios y canales.

5. Se solicita a la Entidad lo siguiente:

➤ ¿Cuántas campañas outbound o salientes cuenta hoy en día?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es 1 campaña outbound.

➤ ¿Qué tipo de marcación saliente usan hoy en día?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no son automáticas sino manuales por asignación mediante base de datos.

➤ ¿Qué tipo de llamada se debe efectuar: local, celular, nacional o internacional? es que el tipo de llamada impacta en el costo de la troncal

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: se le informa al observante que, se reciben llamadas nacionales, celular y local.

➤ Comparta las estadísticas del último año de las llamadas salientes, porque no se encuentran en la sección 4.16 DIMENSIONAMIENTO.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, solo se atienden llamadas nacionales, se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

6. Se solicita a la Entidad lo siguiente:

➤ ¿Cuál es la página web donde se debe publicar el Chat?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la página web es www.fiduprevisora.com

➤ Compartan el menú o flujograma que tienen hoy en día para el chat.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

➤ En este chat, ¿se debe incluir Chatbot dumb?

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

➤ Confirmar que la retención del almacenamiento del Chat es por seis (6) meses.

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

➤ Confirmar que la entrega de las conversaciones del Chat se efectuará junto con las grabaciones de voz de manera mensual.

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

7. Se solicita a la Entidad que aclare lo siguiente:

➤ En documento del anexo financiero ¿Cuál es la diferencia entre el ítem 1 e ítem 4?, ya que ambos están asociados al servicio de la Troncal SIP.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no es clara la pregunta.

➤ Se entiende que la Troncal SIP es para llamadas entrantes y salientes, y dicha troncal debe tener 70 canales, es correcta esta interpretación?

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

8. Se solicita a la Entidad que aclare lo siguiente

➤ Nos indica contra qué base de datos se debe hacer la integración y así realizar la consulta del dato.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la integración es conectividad directa al CRM de Fiduprevisora (máquina virtual).

➤ Nos comparten el flujograma del IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

➤ ¿Cuáles son los meses de mayor crecimiento? según su experiencia.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, los meses de mayor crecimiento de llamadas son los meses de marzo, mayo, julio y octubre.

➤ ¿Cuántas campañas o anuncios relevantes efectúan al año para que se incremente la volumetría de las llamadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, las campañas son estacionales y conforme a las actividades de la entidad, se realizan entre campañas y anuncios aproximadamente 6.

9. Se solicita a la Entidad que aclare lo siguiente:

➤ ¿Cuántos nuevos mensajes por mes se debe grabar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, son 4 grabaciones por mes.

➤ Se desea confirmar que el uso de Text-to-Speech TTS, es opcional y no mandatorio, porque su costo es elevado.

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

➤ Nos comparten el flujograma del IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

➤ ¿Cuáles son los meses de mayor crecimiento? según su experiencia.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, los meses de mayor crecimiento de llamadas son los meses de marzo, mayo, julio y octubre.

➤ ¿Cuántas campañas o anuncios relevantes efectúan al año para que se incremente la volumetría de las llamadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la campaña es estacional y conforme a las actividades de la entidad, se realizan las campañas y anuncios (aproximadamente 6)

10. Se solicita a la Entidad que aclare lo siguiente

➤ ¿Cuál es la diferencia entre este numeral y el numeral 4.1. Servicio Troncal SIP? Si ambos son para llamadas in/outbound?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, ambos son para llamadas inbound y outbound

➤ Sobre las cuatrocientas (400) llamadas de cobro persuasivo por mes, ¿estás las hacen por qué tipo de marcación? ¿Son las únicas llamadas salientes que se efectúan? ¿Cuál es el promedio de duración de una llamada de persuasión?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la duración de llamadas de persuasión de 8 minutos y/o 480 segundos promedio.

➤ En el caso de la devolución de llamadas, ¿cuántas al mes se efectúan?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, depende de las novedades presentadas durante el mes.

➤ ¿Cuántos agentes tienen hoy en día para llamadas salientes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, tenemos actualmente 25 agentes.

11. Se solicita a la Entidad que aclare lo siguiente:

➤ Se entiende que WhatsApp es un canal de atención nuevo, por lo tanto no hay estadísticas, sin embargo, se sugiere a la Entidad que tenga un número certificado de WhatsApp Business, que independientemente del proveedor que preste el servicio, use el mismo número asignado, además que este servicio no se facture por servicio fijo, porque su valor cambia por la volumetría de mensajes que se utilizarán y por el momento es desconocido.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se evaluará la solicitud

➤ Se desea confirmar que las horas de desarrollo que mencionan en el anexo financiero son independientes al servicio de Chatbot Dump.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no son independientes ya que estas horas serán desarrolladas para el desarrollo de los canales.

➤ Si la Entidad tiene un flujograma ideal para el canal de WhatsApp, sea compartido o este se debe construir entre las partes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se debe construir entre las partes.

➤ ¿Qué tipo de datos se deben capturar en el Chatbot Dump?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el tipo de datos capturados es la transaccionalidad de las opciones seleccionadas y datos de contacto registrados en formulario cuando solicita paso al agente.

➤ ¿Qué tipo de Respuestas automáticas personalizadas esperan o se deben configurar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el flujo grama de chat e IVR se dará cuando se adjudique el contrato

➤ ¿Cuál es la cantidad de opciones o palabras claves se deberían contemplar al inicio del proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el flujo grama de chat e IVR se dará cuando se adjudique el contrato.

12. Se solicita a la Entidad que aclare lo siguiente:

➤ ¿Cómo será el manejo de la devolución de la llamada por la página web si está no es manejada ni suministrada por el proponente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el usuario llena un formulario el cual se configura para el acceso directo al proveedor.

➤ ¿Hoy en día tienen este servicio activo? En caso de ser afirmativa la respuesta, se agradece que indique las estadísticas de la misma y por donde fue solicitada inicialmente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, actualmente no lo tenemos activo.

13. Se solicita a la Entidad que aclare lo siguiente:



➤ ¿Los valores ofertados a 12, 24 y 36 meses, deben ser los mismos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no deben ser los mismos, se incrementa el IVA, IPC y salarios mínimos mensuales año a año.

➤ En el caso de 24 y 36, ¿se efectuará incremento anual por el % determinado el Gobierno Nacional por aumento de salario mínimo cada año?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los costos de salarios se definirán al valor promedio establecido en el estudio de mercado y serán fijos durante la ejecución del contrato.

➤ El ítem 6 - Respuesta Chatbot dump, esa estimación de 4000 mensajes es por el canal de Webchat o incluye WhatsApp, porque en el ítem 5 Chat vía WhatsApp, entiende que solo es para WhatsApp sea un mensaje recibido o enviado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la respuesta de Chatbot dump con una estimación de 4000 mensajes es para el canal de Web chat; el whatsapp es nuevo y se estimara la cantidad de mensajes mensuales cuando se desarrolle.

➤ En el ítem 12 - Enlace Dedicado a Internet (15Mbps, dedicado), es para la conexión del proponente con la Entidad o cómo se debe interpretar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es correcta, es para la conexión del proponente.

➤ En el ítem 12 - Enlace Dedicado a Internet (15Mbps, dedicado), ¿cuál es la diferencia con el numeral 3.3.3 Conectividad del documento INV 021 2024_CONTACT CENTER.pd.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, si es lo mismo.

➤ La Entidad cuenta con un número para recibir las llamadas inbound (entrantes) por medio de su PBX y el proponente debe hacer la conexión con ese número, es correcta esta interpretación? Además, sería una conexión vía SIP?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la interpretación es correcta y sería vía SIP.

➤ ¿Cuánto tiempo dispone el nuevo proveedor para hacer la transición del servicio sin afectación de ANS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, será 3 meses que corresponden al periodo de estabilización.

OBSERVANTE No. 7

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
48	30/9/2024	Correo electrónico	Intelcia





1. ¿El servicio se puede operar en Medellín?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no se acepta.

2. ¿La operación deberá contar con cerramiento?

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

3. ¿La operación deberá contar con cerramiento?

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

4. Por favor compartir los diagramas del flujo de IVR actual

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

5. ¿El TMO de 270 a 300 segundos es para los tres canales? si no es así por favor especificar TMO de cada uno.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es para las líneas de atención al FOMAG y línea telefónica.

6. qué % de interacciones en WhatsApp se deben atender antes de 60 segundos? ejemplo el 70%

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, es el 80%.

7. ¿Cuántas conversaciones en simultaneo atiende el agente en canal WhatsApp y chat?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es de 3 conversaciones en simultaneo.

8. La eficacia mayor al 90% es para los tres canales? si no es así por favor especifica nivel de atención de cada uno.

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

9. La grabación de las llamadas debe ser del 100%?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa 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.

10. ¿Cuánto tiempo se deben custodiar las llamadas en nuestros sistemas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.

11. ¿Cuál será el método de entrega de las grabaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera Fiduprevisora para verificación de estas.

12. Cuantas licencias son requeridas para el acceso y/o descarga de la gestión telefónica?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se requieren dos licencias.

13. De cuantos días/horas será la capacitación inicial impartida por Fiduprevisora? el horario de gestión aplica para todos los canales de atención? lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 p.m

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

Se le informa al observante que la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m.

14. De cuantos días/horas será la capacitación inicial impartida por Fiduprevisora? el horario de gestión aplica para todos los canales de atención? lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 p.m.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

Se le informa al observante que la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m.

15. ¿Por cuánto tiempo mínimo se deben almacenar las grabaciones de llamadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.

16. ¿Por cuánto tiempo mínimo se deben almacenar las grabaciones de llamadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.

17. La herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes debe ser herramienta BPM/CRM adicional a la herramienta omnicanal? para qué % de asesores se debe considerar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no es una herramienta adicional, la herramienta de generación de tiquetes es entregada por la Fiduprevisora.

18. ¿Por favor aclarar si se debe proveer un celular corporativo para la operación o una línea de atención telefónica nacional para la atención telefónica?

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

19. ¿Las líneas telefónicas serán suministradas por Fiduprevisora?



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

20. ¿Cuántos asesores requerirán cuenta de correo electrónico?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, este es usado para él envío de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes.

21. Por favor compartir los flujos de árboles del (los) chatbot(s) actual (es).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

22. El chatBot tiene paso a asesor? ¿Cuál es su nivel de atención?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, si tiene paso a asesor, actualmente se mide con tiempo de espera menor a 60 segundos.

23. ¿Se requiere que los equipos de cómputo cuenten con DLP?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, en lo posible.

24. ¿Se requieren licencias de office para los asesores?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere licenciamiento office.

25. Cuál es el CRM de la Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, será mediante FOMAG I y la integración se realiza mediante acceso por canal dedicado

26. ¿Qué porcentaje del total de interacciones por voz se pretende analizar, Qué porcentaje de total de interacciones por texto se pretende analizar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el 100% tanto de llamadas como como de texto.

27. Este análisis será para el 100% de las llamadas?

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

28. cuáles son los ratios mínimas de estructura requerida? ¿o se pueden proponer a discreción del oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los roles son exclusivos para cada uno. Se debe asignar un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, por los 26 agentes.

29. ¿Cuántas troncales SIP son requeridas para el Servicio? y cuanto es el bando de ancho recomendado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 70 troncales por mes, que son requeridas para el servicio, se requiere canal dedicado de datos MPLS con un ancho de banda 15Mbps.

30. Por favor compartir el árbol del IVR.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.



31. ¿Cuáles son los motivos por los cuales se realizan llamadas outbound?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, los motivos son prestaciones economicas, temas de salud y gestión de cobro persuasivo.

32. La remuneración indicada para el agente, supervisor, líder de calidad, ¿es mandataria o el oferente puede proponer el salario a su discreción?

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.

33. En qué ciudades deben estar los agentes en sitio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la atención será realizada desde Bogotá- Colombia.

34. ¿Mobiliario hace referencia que el proveedor debe adecuar en las oficinas de fiduprevisora el puesto de trabajo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no es correcto el entendimiento, el puesto de trabajo hace parte del inmobiliario del proveedor, el cual atenderá en sus oficinas.

35. ¿Por favor indicar la dirección exacta del punto de Fiduprevisora a donde se deberá conectar el canal de internet dedicado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la conexión de la máquina virtual (aplicativo), es desde la calle 72 # 10-03 piso 9.

36. ¿Se requiere canal de internet dedicado back up?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se requiere canal de internet dedicado back up.

37. Por favor compartir las curvas de interacciones entrantes de llamadas inbound y chat por franjas de media horaria de por lo menos los últimos 3 meses.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

38. ¿En las tablas de interacciones de chat se contemplan también WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son dos servicios distintivos.

39. ¿Cuál es la cantidad de correos a gestionar por mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se atiende por correo electrónico, este es usado para el envío de documentos solicitados durante las llamadas. No gestionamos correos.

40. ¿Cuál es la cantidad de llamadas outbound a realizar por mes? cuál es su TMO?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul 24

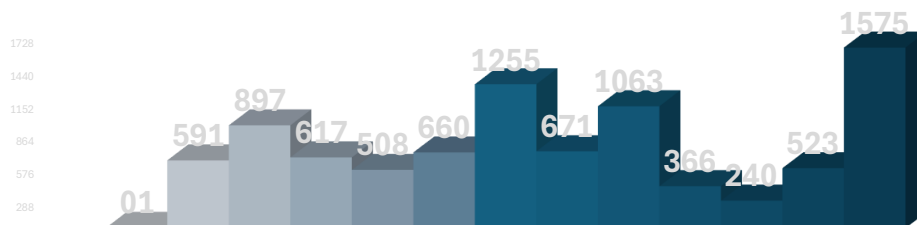
Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024

Minutos Outbound Fiduprevisora

Minutos de Conexión Outbound	2023					2024								Total 2024	Total general	
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago			
Suma de Tiempo habla	01	591	897	617	508	2616	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974

Minutos Outbound



41. ¿Cuál es el % de contractibilidad y el % de efectividad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se ha requerido estos porcentajes ya que obedece al seguimiento en un periodo de tiempo de las llamadas.

42. ¿Cuándo se proyecta inicio del proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se tiene prevista para el 2 de febrero de 2025.



43. ¿Tienen un presupuesto estimado que puedan compartir como referencia?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, esta información se publicara en la licitación.

44. ¿Para la cotización la tarifa es con voz profesional o TTS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es voz profesional.

45. ¿Del total de agentes, ¿cuántos asesores requieren licencia de atención chat / WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la plataforma es omnicanal, por ende, todos deben tener la posibilidad de atender chat y WhatsApp, actualmente hay dos agentes asignados a chat.

46. la unidad hace referencia a paquetes de chat o licencia?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, hace referencia a la licencia de WhatsApp.

47. ¿A qué se refiere con sesión de formación? ¿Corresponde a hora o a día?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la capacitación mensual es de tres horas dictada por un formador con experiencia descrita en la invitación.

48. ¿Es correcto afirmar que son 70 troncales requeridas en el mes?

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

49. hace referencia cotizar la plataforma/solución de agendamiento de llamada.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, hace referencia a cotizar la plataforma.

50. cuanto es el valor por una agenda de llamada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el valor es llamadas agendas fijo por mes vencido.

51. ¿Se pueden agregar campos al archivo de cotización, de acuerdo con las necesidades particulares del RFP?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se acepta la observación.

OBSERVANTE No. 8

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
71	30/9/2024	Correo electrónico	Outsourcing S. A



1. Solicitamos a LA FIDUPREVISORA informar ¿Cuál es la cantidad de licencias por cada uno de los canales? (Inbound, Outbound, chat web, WhatsApp, redes sociales, correo, etc.)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 28 licencias para la plataforma de centro de contacto

2. Solicitamos a LA FIDUPREVISORA informar, ¿Cuál es el tiempo de custodia de grabación de llamadas (Voz)? ¿Se requiere tiempo mayor a la duración del contrato? ¿Cuánto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.

3. Actualmente, ¿Cuál es la volumetría mensual de los diferentes canales de gestión? (Inbound, Outbound, chat, correo, redes sociales, WhatsApp)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no contamos con WhatsApp. Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

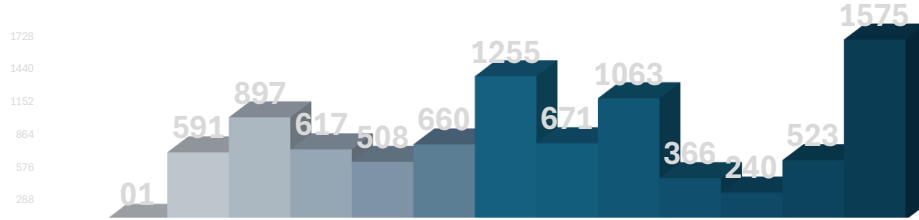
Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024



Minutos Outbound Fiduprevisora

Minutos de Conexión Outbound													Total 2023		2024		Total 2024		Total general		
2023													2023		2024		2024		Total general		
													ago		ene		ene		ago		
Suma de Tiempo habla	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ene	ene	ene	ene	ago	ago	ago		
	01	591	897	617	508	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974						

Minutos Outbound



4. Por favor mencione como es el proceso de ingreso de llamada ¿La llamada ingresaría directamente al oferente desde el operador público, sesión de líneas o sería una transferencia desde ubicaciones de LA FIDUPREVISORA? ¿Hacen parte de la numeración de red inteligente del proveedor de telefonía?
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el proceso de ingreso de llamada es directamente a Fiduprevisora y se enlaza con las líneas de atención DID del proveedor.

4. El servicio cuenta con números telefónicos existentes y/o posicionados o es un servicio nuevo? (Favor mencionar los números telefónicos).
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, 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.

5. ¿Con que operador actualmente tiene contratado la numeración?
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es con CLARO

6. Por favor compartir el callflow del IVR o la cantidad de opciones y sub-opciones que tiene este.
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, este se otorgará una vez adjudicado el contrato.

7. ¿LA FIDUPREVISORA entregara los audios que actualmente se reproducen en el IVR? ¿Estos tienen algunas características específicas de grabación en estudio?
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, Fiduprevisora no entregara los audios que actualmente se reproducen en el IVR. Su característica es que, deben seguir la transaccionalidad del IVR.

8. De acuerdo con la pregunta anterior ¿El proponente puede cambiar la voz que actualmente tienen en el sistema de audio respuesta?
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si es posible con previa autorización del supervisor

9. ¿LA FIDUPREVISORA requiere voz profesional para el IVR? ¿Los Audios deben ser provistos por LA FIDUPREVISORA o por El oferente?

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere voz profesional, los audios deben ser provistos por el proveedor.

10. ¿El servicio de audio respuesta requiere transacciones o consultas a bases de datos? Describa que tipo de transacciones se realiza con bases de datos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el IVR se entregara al momento de ser adjudicado el proceso, los tipos de transacción son validación de pagos, prestaciones, y estado de afiliación en salud.

11. Por favor aclarar ¿Cuál es la finalidad y/o alcance que tendrán las llamadas de salida?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la gestión de seguimiento es por cobro persuasivo y llamadas de devolución o entrega de información.

12. Solicitamos a LA FIDUPREVISORA informar ¿Cuál es la volumetría promedio mensual de las llamadas salientes? (local, nacional, internacional, celular, etc.).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, solo se atienden llamadas nacionales, se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria



Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

13. En cuanto a la atención Outbound ¿Se requiere marcador predictivo, progresivo o manual?

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

14. ¿La plataforma de chat será provista por LA FIDUPREVISORA o por el oferente? ¿Se requiere integración con página web y/o diseño de formulario? Indicar campos a capturar

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere integración por página web, el formulario se dará en el momento de la adjudicación del proceso

15. ¿LA FIDUPREVISORA cuenta con el servicio de correo implementado? ¿La herramienta de gestión de correo será provista por LA FIDUPREVISORA o el oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, este es usado para el envío de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes, se dará el correo de la Fiduprevisora.

16. ¿Cuántas cuentas de Correo de dominio de LA FIDUPREVISORA gestionan actualmente? Por favor relacionar los servicios para atención de cada una. ¿Estas cuentas serán provistas por LA FIDUPREVISORA o son cuentas de dominio del oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, un solo correo el cual será previsto por la Fiduprevisora.

17. ¿El servicio de videollamada se encuentra implementado actualmente o es un servicio nuevo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no solicitamos este servicio.



18. Solicitamos a LA FIDUPREVISORA informar, ¿La plataforma de videollamadas será provista por LA FIDUPREVISORA o por el oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no solicitamos este servicio.

19. ¿Cuál es la volumetría mensual de videollamadas? ¿Cuántos agentes atienden actualmente este canal?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no solicitamos este servicio.

20. ¿Es requerido que el oferente provea un CRM y/o Tipificador? De ser así, por favor describir la funcionalidad y alcance.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el CRM lo otorga el proveedor y estará integrado a la plataforma de centro de contacto.

22. ¿El CRM y/o Tipificador debe realizar escalamientos a grupos específicos o se debe realizar algún tipo de gestión una vez se registra la llamada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no realiza escalamientos a grupos específicos.

23. ¿Cuál es el alcance esperado entre la integración de las aplicaciones de LA FIDUPREVISORA y la plataforma del oferente? ¿A través de que tecnología? (API, Web Service, etc.)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los agentes puedan acceder a la información en tiempo real durante la llamada y será bajo la tecnología de web service

24. ¿El oferente deberá suministrar una herramienta de gestión de PQRS, Casos o tickets? En caso afirmativo por favor confirma la cantidad de niveles de escalamiento, cantidad de campos a capturar y la cantidad de funcionarios a los cuales se les deberá escalar estas solicitudes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el proveedor no suministrará la herramienta de gestión de PQRS, Casos o tickets.

25. De acuerdo con la pregunta anterior solicitamos a LA FIDUPREVISORA informar ¿Si se requiere integraciones del software de agendamiento y plataformas provistas por el oferente? ¿Cuál es la tecnología usada Web Service, API, etc.?

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

26. ¿Se requiere canal de internet dedicado? ¿Cuál es la ciudad y dirección donde se instalarán los canales de internet?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere del canal de internet dedicado, en la ciudad Bogotá en las instalaciones de la oficina del proveedor.

27. De acuerdo con la pregunta anterior, ¿Quiénes son los proveedores actuales? ¿Qué capacidad se requiere por cada uno de los canales de internet?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el internet será manejado a discreción de cada proveedor.

28. Se requiere acceso a aplicaciones de LA FIDUPREVISORA o de terceros. Por favor indique el medio (Internet, Canal MPLS o VPN)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web.

29. ¿Se requiere licenciamiento de Microsoft office 365 y/o correo provisto por el oferente? ¿Algún licenciamiento de office obligatorio? ¿Para qué cargos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se requiere licenciamiento office. El correo es usado para él envío de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes, se dará el correo de la Fiduprevisora.

30. Solicitamos a LA FIDUPREVISORA informar, ¿A través de que medio serán compartidas las Bases de datos outbound a gestionar? (SFTP, Correo, drive, etc.)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no dado que, las llamadas son en tiempo real.

31. De acuerdo con la pregunta anterior, Si el SFTP es provisto por el oferente ¿Cuál es la capacidad de almacenamiento requerida? (GB)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es a discreción del operador conforme a la cantidad de información que se emite por dicho canal.

32. Por favor proporcionar la siguiente información del servicio inbound:

-Meta de Nivel de Servicio y Nivel de atención:

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los niveles de servicio se encuentran en la invitación en el numeral 3 INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN

- Histórico de las llamadas ingresadas en los últimos 6 meses por día.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001



feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

-Histórico de las llamadas ingresadas en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

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

-Qué % de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

-Qué % de tráfico ingresa por cada día de la semana

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

-Qué % de tráfico ingresa en la mañana y qué % en la tarde

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

34. Si tienen campañas de salida o outbound, por favor indicar de cada una lo siguiente:

- Frecuencia de estas campañas (¿se gestiona todos los meses?)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si tenemos campañas, todos los meses.

-Tamaño de la base a gestionar (cantidad de registros mensuales)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 50 registros mensuales.

-Tiempo para realizar esta gestión (por ej.: una semana)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 40 días de seguimiento.

-TMO Efectivo y No Efectivo

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al oferente el rendimiento del Contact Center, presentamos el historial del último año, respecto de los siguientes ítems:

TMO Acumulado, Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

-% de contractibilidad (con parte correcta)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, en la actualidad no se ha medido, se encuentra desarrollándose los porcentajes de contactibilidad, los cuales se ajustan a cada solicitud.

-% de Efectividad (se logra el objetivo de la campaña sobre lo contactado)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, en la actualidad no se ha medido, se encuentra desarrollándose los porcentajes de contactibilidad, los cuales se ajustan a cada solicitud.

-N° de barridos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el seguimiento se hace por un tramo de tiempo de 40 días.

-Horario

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m.

35. Si cuenta con chat y/o WhatsApp, por favor proporcionar la siguiente información de cada uno:

- Sesiones entrantes mensualmente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no contamos con WhatsApp, Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

-Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

-Meta de Nivel de servicio y Nivel de atención

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante los ANS

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Nivel de servicio Canal Telefónico	80/60	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 40 segundos	$P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de @ segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} \cdot 100\%$
Eficacia de las transacciones	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, Chat y Whatsapp	$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de Transacciones}} \cdot 100$
Tiempo de atención canal Chat	<=60 Segundos	El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente	Tiempo de atención <=60 segundos
Tiempo de atención canal Whatsapp	<=60 Segundos	El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente	Tiempo de atención <=60 segundos
TMO (Tiempo Medio de Operación)	270 a 300 Seg.	Mide el tiempo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. Se establece una meta entre 270 a 300 seg. Atendiendo a los procesos misionales de la Entidad.	$TMO_{\text{real}} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo de operación transacción}_i}{n}$
Ocupación de Agentes atendiendo solicitudes	Ocupación >=85%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes que reciben solicitudes por todos los canales en el periodo de facturación	$\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo total de atención del agente}_i}{\text{jornada laboral del agente}} \cdot 100\%$ $n = \text{Número total de agentes.}$ Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. Jornada Laboral del Agente = Tiempo total laborado por el Agente.

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.	$rotación = \frac{\text{Número de recuso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \times 100\%$
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	ECA >= 70%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.	$eca = \frac{\text{Sumator(a de las notas de las evaluaciones)}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \times 100\%$

-Histórico diario de los últimos 6 meses

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

-Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

-Cuántas sesiones simultáneas se deben atender?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se puede atender 3 chats simultáneos

-Horario

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m.

36.Si cuentan con Back Office (radicación de solicitudes por la página), indicar:

- Cantidad de casos a gestionar mensualmente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: le informa al observante que, el proveedor no responde PQRS

-TMO/AHT}

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es para las líneas de atención al FOMAG y línea telefónica es de 270 a 300 segundos.

-Productividad diaria o mensual de 1 agente.

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

-Tiempo de respuesta al usuario final una vez radique el caso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el proveedor no responde PQRS

37. cuentan con Correo, indicar:

- Cantidad de correos a gestionar mensualmente

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

-TMO/AHT

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

-Productividad diaria o mensual de 1 agente.

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

-Tiempo de respuesta al usuario final una vez radique el caso.

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

38. ¿Cuál es la estructura actual del servicio? Cuántos agentes hay por cada servicio y/o perfil?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, 23 agentes son asignados a la línea de atención y dos agentes al canal del chat.

39. ¿Cuál es el porcentaje de ausentismo por servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el porcentaje es menor al 10% y deberá cubrirse con los agentes back up.

40. Nos pueden compartir las preguntas y respuestas de los demás oferentes

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, serán publicadas en el proceso.

41. Se requiere encerramiento total de la operación con alguna medida como cámaras de seguridad biométrico y demás.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real. NO se requiere de seguridad biométrico.

42. Cuantos agentes en promedio de Agentes de Reserva espera contar la Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, se requieren 3 agentes de reserva.

43. Cuantos días de capacitación inicial se tienen previsto

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

44. ¿En qué canales le interesa a la entidad que se implemente el Chatbot?

- Página WEB
- WhatsApp
- Facebook Messenger
- Instagram
- (Twitter)
- Otra ¿Cuál?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, es en la página web- web chat - WhatsApp

45. Por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios o tipos de solicitudes que deben ser atendidos por el chatbot, en donde se pueda evidenciar las entradas y salidas de cada uno de ellos y las aplicaciones con las que se debe interactuar para poder entregar la información al usuario.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

46. De los flujos conversacionales a implementar, por favor confirmar cuantos flujos serán informativos y cuantos transaccionales.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

47. De los flujos conversacionales a implementar, por favor confirmar cuáles tienen desborde a asesor.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso.

48. Así mismo, de las opciones transaccionales que ofrecerá el Chatbot , por favor indicarnos la cantidad de métodos o integraciones diferentes que se tienen disponibles y por favor compartir la documentación técnica de cada uno de estos métodos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: no se entrega hasta adjudicado.

49. Adicional a los actuales flujos implementados ¿La entidad tiene identificado que otros servicios y/o solicitudes se podrían implementar en el Bot? De ser así, por favor compartirlos detalladamente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, ninguno por el momento.

50. Existen servicios o flujos de proceso que se deban ofrecer a través del Chatbot en sus diferentes canales, en los cuales el usuario deba compartir archivos o documentos para poder dar respuesta a su requerimiento? Si la respuesta es afirmativa por favor confirmar:

-Para que servicios o casos se requiere

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se debe compartir documentos o envió de certificados para poder dar respuesta a requerimientos por WhatsApp

-Cual es la cantidad de documentos que se reciben mensualmente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no se reciben documentos.

-Cual el peso promedio de cada archivo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no se reciben documentos

51. ¿Con que frecuencia se estima ajustes en los flujos o protocolos de atención del Chatbot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, conforme a la necesidad del servicio.

52. ¿Cuál es el % de conversaciones que están siendo atendidas y resueltas por el chatbot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

53. ¿La Entidad cuenta con una cuenta WhatsApp Business verificada? Si la respuesta es sí, por favor indicar quién es el service provider de esta cuenta.

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

54. ¿Cuál es el número de las líneas de WhatsApp que deben ser incluidas en este proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no contamos con ese servicio.

55. La entidad espera que el oferente realice la migración/activación de estas cuentas de WhatsApp Business Api?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, las líneas de WhatsApp las da el proveedor, y el proveedor debe hacer la activación de las cuentas.

56. ¿Actualmente la entidad cuenta con mecanismos de mensajería como SMS, correo electrónico, POM, mensajes HSM por WhatsApp para realizar las encuestas y/o demás campañas outbound? O por el contrario, toda la gestión outbound únicamente se realiza a través de llamada telefónica con agente? Por favor detallar y compartir la volumetría por cada canal utilizado para contactar al cliente / usuario.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si contamos con SMS, se maneja el correo electrónico de la entidad y adicionalmente a través de la llamada se realiza la encuesta. Se le informa al observante que, el correo es usado para el envío de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes, se dará el correo de la Fiduprevisora.

57. ¿Qué servicios le interesa a la entidad que sean gestionados por el voicebot sin la intervención de un asesor? por favor compartir una breve descripción de cada uno de estos servicios.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los servicios son de pagos de prestaciones, estados de afiliación salud, envío de certificados y envío de respuesta peticiones.

58. ¿Para el voicebot se requiere alguna integración (vía API o Web service) con alguna aplicación de la entidad? Si la respuesta es afirmativa, por favor confirmar cual sería la funcionalidad de cada una.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el servicio no se ha solicitado.

59. Para el voicebot transaccional, por favor indicar la cantidad de flujos y niveles.

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

60. ¿Cuál es el volumen de preguntas frecuentes que dispone la entidad para incluir en el voicebot?

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

61. ¿Se requiere la opción de desborde a asesor en el voicebot?

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

62. La entidad cuenta con una preclasificación o ha identificado los procesos en la línea telefónica que son susceptibles de automatización con el VoiceBot? Si la respuesta es positiva, por favor compartir la relación de los procesos donde se pueda implementar el VoiceBot.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la entidad no cuenta con una preclasificación o ha identificado los procesos en la línea telefónica que son susceptibles de automatización con el VoiceBot, por lo tanto, no se requiere este servicio

63. ¿Cuántas personas requieren tener acceso a los reportes generados del BPO?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es el supervisor.

64. ¿los reportes dependerían únicamente de plataformas del proveedor o se tienen aplicativos propios del cliente? ¿En caso de tener aplicativos propios del cliente, ¿cómo se daría el acceso a los datos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, únicamente a través de las plataformas del proveedor que son los informes mensuales entregados.

65. ¿se cuentan con modelos de reportes sobre los servicios que requieren ser implementados?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si contamos con modelo de reporte que es el informe de gestión que se envía mensualmente por parte del proveedor.

66. ¿se requiere acceso a bases planas o de gestión? ¿con que frecuencia se requiere?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, en algunas ocasiones a petición de la entidad

67. ¿Es de interés de la entidad implementar el servicio de Speech Analytics? De ser así, ¿Sobre qué campañas, servicios o procesos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si es de interés de la Fiduprevisora, y sobre todos los servicios.

68. ¿Cuál es el % de monitoreo o cantidad específica de llamadas que desean analizar con el servicio de Speech Analytics?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el 100% tanto de llamadas como como de texto.

69. ¿Cuentan con una matriz de calidad o evaluación para realizar el análisis de las llamadas que desean auditar con el servicio de Speech Analytics? Por favor compartirla.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, una vez sea adjudicado el proceso, se hará entrega, este deberá desarrollarse.

70. Se entiende que una conversación está compuesta por varias respuestas, quisiéramos saber para la entidad ¿cuál es el promedio de respuestas que tendría una conversación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es una, máximo dos respuestas

71. Para el chatbot, en el formato de cotización solo se incluye el costo de las respuestas y más adelante, ya durante la ejecución del contrato, se realiza el levantamiento de información y se le informa a la entidad las horas requeridas de desarrollo, ¿es correcto este entendimiento?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, si es correcto y no deberá superarse la cantidad de horas de desarrollo dimensionadas.

OBSERVANTE No. 9

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
13	30/9/2024	Correo electrónico	AECSA

1. Esta invitación esta considerada para 50 agentes o para 26 como lo menciona la cotización?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es para 26 agentes.

2. Los canales mencionados serán desborde a la misma cantidad de asesores mencionados anteriormente? O requieren puestos de trabajo independientes para el control de estos canales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, serán desborde a la misma cantidad de los 26 agentes.

3. El valor mencionado de remuneración debe ser el mencionado en la invitación o está sujeto a criterio del contratante.

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.

4. Es homologable el nivel de educación a la experiencia que el líder demuestre?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, debe cumplir con el perfil específico solicitado, por lo que no se aprueba su solicitud.

5. El valor mencionado de remuneración debe ser el mencionado en la invitación o está sujeto a criterio del contratante.

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.

6. Es homologable el nivel de educación a la experiencia que registra el líder de calidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, debe cumplir con el perfil específico solicitado, por lo que no se aprueba su solicitud.

7. Cuál es el tiempo estimado que consideran para ajustes y puesta en marcha del proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, para ajustes es de 3 meses correspondiente al tiempo de estabilización, y puesta en marcha del proyecto es el 2 febrero del 2025.

8. Cuántos proveedores serán contratados?





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, 1 solo proveedor.

9.Cuál es la fecha que se tiene contemplada para el inicio del proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se tiene prevista para el 2 de febrero de 2025.

10. Dentro de las ANS nos piden que la ocupación debe estar mínimo al 85%, esta ocupación está garantizada de acuerdo con los históricos de la línea o enviaran listados para gestión de salida de llamadas, ya que la ocupación depende del tráfico de línea y debería ser garantizada por el cliente.

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

11. Los agentes de reserva se pagarán por aparte o los debe asumir sobre el mismo valor del contrato ya que pueden ser unos 8 mínimo para poder mantener los 50 agentes logueados con incapacidades ausencias etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los asume el mismo valor del contrato, se requiere 26 agentes a mantener, y actualmente se cuenta con 3 agentes de reserva.

12. Para el manejo del ChatBot y WhatsApp será un asesor 100% o uno para cada canal durante toda la jornada o cuantos agentes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los necesarios para garantizar la atención

13. El agendamiento por página Web puede ser realizado a través de un servicio de landing autogestión?

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

OBSERVANTE No. 10

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
48	30/9/2024	Correo electrónico	Millenium BPO S. A

1. No se establece un plazo específico para la atención de incrementos en el servicio de hasta el 25%. Sería recomendable incluir un tiempo de respuesta determinado para evitar retrasos en la atención de nuevos requerimientos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no es clara la observación.

2. Aunque se menciona la capacitación constante, no se especifica quién será responsable de verificar la calidad de las capacitaciones o cómo se medirán los resultados de estas. Se sugiere incluir indicadores de rendimiento y aclarar si estos costos están incluidos en la cotización.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, será responsable de verificar la calidad de las capacitaciones la supervisión del contrato a través de la entrega del informe mensual de capacitación, el indicador que mide la capacitación esta aunado a la evaluación mensual de conocimiento el cual se pasa con el 70%.

3. No se aclara qué sucede si Fiduprevisora solicita una rotación masiva de agentes. Se recomienda definir el procedimiento y tiempos para cubrir solicitudes de rotación masiva para garantizar la continuidad del servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se deberá generar una sesión previa con el supervisor del contrato para evaluar los tiempos requeridos en dichas situaciones.

4. No se indican requisitos técnicos mínimos ni estándares para las herramientas de monitoreo remoto. Sería útil especificar las características técnicas que estas herramientas deben cumplir o si Fiduprevisora tiene una herramienta preferida.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, para las de monitoreo remoto se requiere acceso a las grabaciones de llamadas, chat y WhatsApp, incluyendo la posibilidad de monitorear en línea con acceso a la visual de la pantalla del agente.

5. Se menciona el mantenimiento preventivo, pero no se define un ANS para el mantenimiento correctivo. Se sugiere incluir tiempos de respuesta y garantías mínimas para las intervenciones correctivas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, esta será definida en el momento de la adjudicación.

6. No se especifica el nivel de integración con el CRM de Fiduprevisora para realizar la analítica de datos. Es recomendable aclarar el tipo de integración y datos necesarios para cumplir con este requisito.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se implementara en el periodo de estabilización

7. No se especifica el procedimiento para la conciliación de descuentos en las facturas en caso de incumplimientos o penalizaciones. Se recomienda incluir detalles sobre los mecanismos y tiempos de conciliación para evitar disputas al momento del pago.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se realizara mediante sesión de entrega mensuales.

8. ¿Cuál es el presupuesto total estimado para el servicio antes y después de IVA?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, esta información se publicara en la licitación.

9. Dado que el servicio de Contact Center ofrecido por Millenium BPO es un modelo integral que abarca todos los aspectos de la operación, incluyendo personal directo (agentes), staff (formadores, calidad, supervisión), y componentes administrativos y tecnológicos, ¿existe la posibilidad de

presentar una cotización alternativa que permita estructurar los costos en función de la productividad, con el objetivo de identificar eficiencias operativas y económicas que beneficien a Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se acepta la solicitud

10. ¿Cuáles son los ratios estimados para el staff?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los roles son exclusivos para cada uno. Se debe asignar un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, por los 26 agentes.

11. ¿Cuál será el método de cálculo para el incremento de tarifas de acuerdo con las variaciones del IPC y el SMMLV?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los costos de salarios se definirán al valor promedio establecido en el estudio de mercado y serán fijos durante la ejecución del contrato

12. ¿Los incrementos de tarifa se realizarán en enero o al año de haber iniciado la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los costos de salarios se definirán al valor promedio establecido en el estudio de mercado y serán fijos durante la ejecución del contrato

13. ¿Cuál es la fecha estimada para el inicio de operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se tiene prevista para el 2 de febrero de 2025.

14. ¿Cuántos días tiene Fiduprevisora S.A. para realizar el pago después de la radicación de la factura aprobada? ¿Considerarían obtener un beneficio por pronto pago?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, Fiduprevisora realiza los pagos de la facturación mes vencido, 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.

15. ¿Fiduprevisora considera la posibilidad de recibir ofertas relacionadas con soluciones mediante Inteligencia Artificial para los diferentes canales de atención smart chatbot y voicebot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, existe la posibilidad.

16. ¿Fiduprevisora considera la posibilidad de realizar teletrabajo?

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

17. ¿Fiduprevisora requiere algún tipo de dotación especial para los agentes? En caso afirmativo por favor informar cuáles prendas y características.

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

18. ¿Cuál es la ratio de formador x número de agentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que para estos servicios solo se requiere un (1) formador.

19. ¿Existen indicadores penalizables dentro del proceso de formación? De ser afirmativa la respuesta ¿cuáles son?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, actualmente no tenemos indicadores penalizables dentro del proceso de formación.

20. ¿Cuál es la duración de la ruta 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 dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

21. Entendemos dentro del pliego que Fiduprevisora cuenta con su propio CRM. ¿Existe la posibilidad que este CRM se integre a las plataformas del Proveedor por medio de APIs?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si existe la posibilidad.

22. ¿Hay algún tipo de integración con las áreas o sistemas internos, con el gestor de PQR del proveedor? ¿Si es así, se tiene un API para esta integración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no hay integración con las áreas, el gestor de PQR es de Fiduprevisora.

23. ¿Como debe ser la conectividad con el cliente por medio de mpls, VPN? ¿Cuáles son las aplicaciones para ver?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web.

24. ¿Para el servicio WhatsApp la integración se realiza por API o por web services?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se definirá durante la implantación.

25. ¿Para el servicio chatbot la integración se realiza por API o por web services?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, por web services.

26. ¿Los equipos van pegados al dominio del cliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no, ya que los equipos los entrega el proveedor.

27. ¿Si van el dominio del cliente las políticas de seguridad y actualización de las máquinas son responsabilidad del cliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no, dado que son del proveedor.

28. ¿Como debe ser la conectividad con el cliente por medio de mpls, VPN... y cuáles son las aplicaciones a ver? Se mantienen conectividad con ustedes ppl y bck a diferentes sedes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor.

29. Nuestra solución de telefonía es por voz sobre ir por tal razón no se requiere teléfono físico sino virtual, de ser así ¿es necesario los teléfonos físicos?

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

30. ¿Si cuentan con una línea telefónica ya posicionada para el ingreso de llamadas que tipo de línea es y que tecnología maneja? esta línea la ceden o se hace una remarcación a una troncal de nosotros?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es una remarcación de troncal al proveedor.

31. ¿Las llamadas de salida serian por nuestra planta telefónica o la de ustedes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, serian del proveedor

32. ¿El proceso se atiende enteramente con agentes, con Bot o se atiende con Bot y desborda a agente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se atiende por Bot y se desborda a agente.

33. ¿Tienen una cuenta empresarial verificada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si y es el correo institucional.

34. Las líneas 01800 o los números cortos las tienen redireccionadas a las troncal de ustedes? O debemos direccionarla a una troncal interna del proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se dirección a la troncal interna del proveedor.

35. Los correos electrónicos del staff son proporcionados por el cliente o el proveedor debe entregar los correos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son proporcionados por Fiduprevisora

36. ¿La herramienta tipo MRGT, debe ser alguna especifica o alguna que tenga el proveedor y que cumpla con las condiciones de funcionamiento requerido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, debe cumplir con las condiciones de funcionamiento requerido.

37. ¿Se atienden gestiones de entrada o de salida?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son líneas de entrada y salida, y si es chat bot solo es de salida.

38. ¿El proceso se atiende enteramente con agentes, con Bot o se atiende con Bot y desborda a agente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se atiende con bot y paso a agente.



39. ¿Cuál es la cantidad estimada de gestiones que se esperan atender?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

40. ¿Cuánto tiempo requieren el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se determinara en la licitación

41. ¿Tienen una cuenta empresarial verificada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se cuenta con cuenta empresarial, que es el correo de la Fiduprevisora

42. Dentro de los servicios requeridos por fiduprevisora se contempla que los mismos sean cotizados con Inteligencia Artificial generativa o solo como lo describe el pliego? (WhatsApp, Agentes Virtuales).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es como lo describe el pliego.

43. ¿Los servicios se requieren ser prestados en la ciudad de Bogotá u otras ciudades?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se requieren ser prestados en Bogotá.

44. ¿Existe la posibilidad de facturar por: llamada atendida?

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



45. Consideramos que el uso de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial (IA) es crucial para mejorar los procesos y aumentar la eficiencia en la gestión de recursos. Estas tecnologías no solo incrementan la productividad, sino que también permiten asignar al personal en tareas que generan un mayor valor añadido en la experiencia del cliente. Proponemos la inclusión de servicios de IA en los pliegos, tales como canales de atención automatizados (WhatsApp, agentes virtuales, entre otros), que optimicen la gestión de PQRS y otras interacciones, con un modelo de facturación basado en transacciones y no en puestos de trabajo. Este enfoque promueve la estandarización de procesos, reduce costos y maximiza la productividad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, durante la adjudicación se evaluara la incorporación de tecnología basadas en inteligencia artificial.

46. Sugerimos que la facturación de la gestión de PQRS se realice por caso resuelto, pero con tarifas diferenciadas según el nivel de complejidad de cada caso. Esto permitiría reflejar de manera más precisa el esfuerzo y los recursos requeridos para la resolución de los distintos tipos de PQR, ajustando los costos a la realidad operativa y asegurando una compensación justa por los servicios prestados

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se gestiona PQRS

47. Proponemos la inclusión de agentes virtuales en la estrategia de atención al cliente. La integración de estos agentes permitiría brindar respuestas rápidas y precisas a consultas frecuentes, lo que resultaría en una mejor experiencia para el usuario. Esto, a su vez, liberaría al personal humano para centrarse en consultas más complejas que requieren atención especializada, aumentando la efectividad general del servicio.

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

48. Entendemos que una de las gestiones de la herramienta es el seguimiento a las PQRS efectuadas ¿Se deberá solo hacer seguimiento o también gestionar PQRS? Si se debe gestionar PQRS solicitamos más información de estas: TMOs, ANS, Volumetría, etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, solo es seguimiento de PQRS.

OBSERVANTE No. 11

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	30/9/2024	Correo electrónico	Infomedia

1. ¿Con que CRM cuenta actualmente la Fiduprevisora? Favor especificar fabricante y versión del mismo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el CRM lo otorga el proveedor y estará integrado a la plataforma de centro de contacto.



2. ¿La sede será suministrada por Fiduprevisora, o el servicio se deberá prestar desde la sede del proveedor del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la sede es del proveedor.

3. ¿Con cuántos días de anticipación Fiduprevisora notifica estas solicitudes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante no es claro a que solicitudes hace referencia.

4. ¿Favor especificar que mecanismos de integración tiene el actual CRM?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el CRM lo otorga el proveedor y estará integrado a la plataforma de centro de contacto. Adicional, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor.

5. ¿Favor aclarar cuál es el número de agentes requeridos para el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se debe asignar un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, por los 26 agentes.

6. Solicitamos plazo de una (1) semana para la entrega de las cotizaciones, es decir hasta el 16 de octubre.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se acepta la solicitud, para el 17 de octubre de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

OBSERVANTE No. 12

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
54	30/9/2024	Correo electrónico	Interactivo

1. ¿El servicio será asignado a un solo proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es a un solo proveedor.

2. ¿La oferta técnica requiere una respuesta punto a punto de los items señalados en el pliego?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No es clara la observación.

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

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, está previsto para iniciar el 2 de febrero de 2025.



4. ¿Cuál es la fecha de adjudicación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, esta información se dará una vez inicie el proceso.

5. ¿cuántos días se establecen para el perfeccionamiento del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, esta información se dará una vez inicie el proceso.

6. ¿El servicio puede ser prestado desde cualquier ciudad de Colombia?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, los servicios serán prestados desde Bogotá.

7. ¿Existe la posibilidad de ofertar la modalidad de teletrabajo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: se informa al observante que, no es posible.

8. ¿Cuál es la duración del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, esta información se dará una vez inicie el proceso de licitación.

9. ¿Se requiere la prestación del servicio en oficinas del contratante? ¿De ser afirmativa la respuesta por favor confirmar que elementos proporciona el oferente y cuales el contratante?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que a la prestación del servicio es en las oficinas del proveedor, y los requerimientos están establecidos en el numeral 3.3 GESTIÓN DE RECURSO TECNOLÓGICO de la invitación 021

10. ¿Qué incrementos (IPC Y/o SMLV) tendrá la tarifa durante la ejecución del contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los costos de salarios se definirán al valor promedio establecido en el estudio de mercado y serán fijos durante la ejecución del contrato.

11. ¿Entre los canales a atender, se encuentra el WhatsApp, ¿podrían indicarnos cuál es la simultaneidad de chats que deberán ser atendidos por agente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, hasta de 3 interacciones.

12. ¿Se requiere de canales dedicados de conexión con el contratante? de ser positiva la respuesta, por favor confirmar características de la misma así como la dirección a la que deben ser direccionadas las conexiones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es correcto, se requiere de canales dedicados de conexión para el acceso a las aplicaciones a la entidad

13. ¿Requieren una persona exclusiva para generación de informes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el análisis de datos deberá ser asumido por el proveedor, lo realiza el supervisor y líder de calidad, y este será entregado en los informes mensuales.

14. ¿Cuentan con una matriz de informes requeridos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se tiene el diseño de los informes requeridos para el supervisor del contrato.

15. ¿Con que periodicidades requieren informes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el análisis de datos deberá ser entregado mensual.

16. ¿Tienen una herramienta preferida para visualización de informes? (Excel, power BI...)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el análisis de datos deberá ser asumido por el proveedor, lo realiza el supervisor y líder de calidad, y este será entregado en los informes mensuales. Normalmente se hacen entrega de presentación en PowerPoint y PDF.

17. ¿La persona requerida para generación de informes debe estar presencial o remota?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el análisis de datos deberá ser asumido por el proveedor, lo realiza el supervisor y líder de calidad, y este será entregado en los informes mensuales, presencial.

18. ¿Las herramientas internas cuentan con APIs para extracción de datos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los agentes puedan acceder a la información en tiempo real durante la llamada y será bajo la tecnología de web service.

19. ¿Se requiere integración a herramientas o aplicativos provistos por el contratante? Si es positivo, por favor confirmar cuales son los aplicativos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor.

20. ¿Llamadas telefónicas: Se contempla el canal de atención IN y OUT?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se contemplan los dos canales de atención IN y OUT.

21. ¿Para el escenario del IN Cuantos flujos de líneas de atención se tienen aprovisionadas?

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

22. ¿El aliado sería el encargado de desarrollar los flujos de atención de dichas líneas? De ser positiva la respuesta de la pregunta anterior, dichos flujos son de navegabilidad o transaccionales? Para el escenario del OUT cuantas campañas en promedio se ejecutarían?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se debe desarrollar el IVR transaccional, el chatbot dumb, y outbound conforme a la necesidad del servicio

23. Correo Electrónico: El contratante entregaría la cuenta de correo con la cual de ejecutaron el foco de este canal? Cuantas de cuentas de correo se implementarían?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, este es usado para él envió de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes, se dará el correo de la Fiduprevisora.

24. ¿ChatBots: cuantos chatbots se requiere implementar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se requiere implementar los dos, tanto para WhatsApp como para chat web.

25. ¿El aliado sería el encargado de desarrollar los flujos de atención del chatbot? De ser positiva la respuesta de la pregunta anterior, dichos flujos son de navegabilidad o transaccionales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se debe desarrollar el IVR transaccional, el chatbot dumb, y outbound conforme a la necesidad del servicio

26. ¿WhatsApp: El contratante suministraría la o las líneas de WhatsApp las cuales estén verificadas a través del Facebook del contratante? Dichas líneas ya se tienen asociadas con un Brocker o aliado de Meta Business "proveedor autorizado de Meta"? De ser positiva la respuesta con que proveedor está configurada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el proveedor debe suministrarla, actualmente no contábamos con este servicio,

27. ¿Redes Sociales: Que RRSS se estima entregar al aliado para la gestión?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no se requieren canales de atención mediante redes sociales.

28. ¿Cuál es el alcance de la gestión de este canal? Esto es se desea monitorear las RRSS, gestionar respuestas o realizar labores de SAC en estos canales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no se requieren canales de atención mediante redes sociales.

29. ¿Se requiere algún etiquetado en específico para las grabaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera Fiduprevisora para verificación de estas.

30. ¿Se contempla algún proceso de custodia de las grabaciones? De ser así, cual es el proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.



31. ¿La línea de atención que se encuentra actualmente habilitada y posicionada será cedida al nuevo proveedor del servicio?

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

32. ¿Qué información debe contener el sitio web para captura de casos’

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, contiene nombres, cedula, correo electrónico, teléfono, país, asunto y por ultimo aceptación del habeas data.

33. ¿Qué aplicativo CRM tiene actualmente el contratante?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor.

34. ¿Se contempla algún tipo de gestión Outbound? Si es así, por favor suministrar la siguiente información:

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, los motivos son prestaciones economicas, temas de salud y gestión de cobro persuasivo.

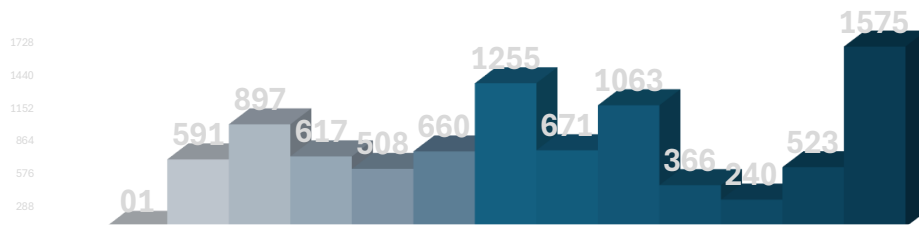
¿Cuál es el volumen de la base?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024

Minutos Outbound Fiduprevisora

	Minutos de Conexión Outbound					Total 2023		= 2024								Total 2024	Total general
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago				
Suma de Tiempo habla	01	591	897	617	508	2616	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974	

Minutos Outbound



¿Cuál es el porcentaje de contractibilidad de la base?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se ha se requerido estos porcentajes ya que obedece al seguimiento en un periodo de tiempo de las llamadas.

¿Cuál es el porcentaje de registro útiles para esta base?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no contamos actualmente con esta información.



¿Cuál es el porcentaje de Efectividad de esta base?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se ha requerido estos porcentajes ya que obedece al seguimiento en un periodo de tiempo de las llamadas.

¿Cuántos barridos tendría la base?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, outbound se realizara conforme a la entrega de información que se requiera.

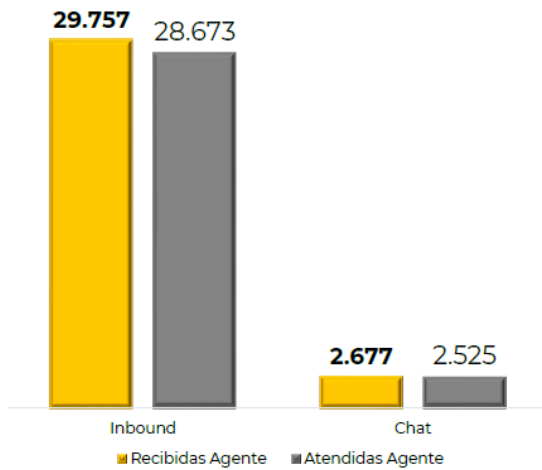
¿Cuál es el TMO para las llamadas de clientes no útiles?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no contamos actualmente con esta información.

¿Cuál es el TMO para las llamadas de clientes útiles positivos o efectivos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, se evidencia el siguiente comportamiento en los canales dispuestos para la atención, telefónico y chat que ingresaron

Canal de Atención	Total, Ingreso Línea	Autogestión IVR	Recibidas Agente	Atendidas Agente	Nivel de Servicio	Eficacia
Inbound	71556	41.799	29.757	28.673	63,13%	96,33%
Chat	-	-	2.677	2.525	32,09%	94,32%



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

¿Cuál es el TMO para las llamadas de clientes útiles negativos o NO efectivos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024,

RESULTADOS AGOSTO		LI Recibidas	LI Atendidas	LI Atendidas <40s	LI Aban	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)
Fiduprevisora - Fomag Secretarías	Total	29.179	28.107	18.421	1.072	63,13%	96,33%	3,67%	312
		578	566	537	12	92,91%	97,92%	2,08%	199
RESULTADO INBOUND		29.757	28.673	18.958	1.084	75,25%	96,36%	3,64%	255



¿Cuál es el TMO histórico intradía?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

35. ¿Cuál es el TMO histórico intra hora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

36. ¿Cuentan con volumetría histórica intra día?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

37. ¿Cuentan con volumetría histórica intra-hora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

38. ¿Cuál es el horario de gestión del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se le informa al observante que la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m.

39. ¿Cuál es el TMO histórico intra día?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

40. ¿Cuál es el TMO histórico intra hora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.



41. ¿Cuentan con volumetría histórica intra día?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria



Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

42. ¿Cuentan con volumetría histórica intra-hora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

43. ¿Cuántas sesiones en simultanea atenderá el asesor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el canal chat cuenta con simultaneidad hasta de 3 interacciones.

44. ¿Cuentan con matriz de calidad definida para los servicios contenidos en la documentación? O debe ser propuesta por el oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es correcto la propone el proveedor.

45. ¿Se requiere póliza de seriedad para presentar la propuesta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se requiere debido a que, estamos en la etapa de estudio de mercado.

46. ¿En caso de requerirse póliza de seriedad, esta puede ser emitida por una entidad que considere el oferente, o se debe gestionar a través de un proveedor remitido por el contratante?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se requiere debido a que, estamos en la etapa de estudio de mercado.

47. ¿En caso de se tenga que generar una oferta con diferentes plazos de contratación, la póliza de seriedad deberá abarcar cada uno de estos plazos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se requiere debido a que, estamos en la etapa de estudio de mercado.



48. ¿Es posible hacer retoma de personal?

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

49. ¿El personal de áreas de apoyo (Calidad, formación, WFM, Reporting) deben ser exclusivos para el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los roles son exclusivos para cada uno. Se debe asignar un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, por los 26 agentes.

50. ¿en los casos que se tienen varios segmentos, estos segmentos se podrán formar en paralelo, o se tendrán que tener en tiempos diferentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: no es claro la observación

51. ¿Cuántos son los días de formación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación. Por otro lado, tenemos la sesión de formación es 1 de manera mensual, con una duración de 3 horas, a cargo del proveedor.

52. ¿La formación de contenido del proveedor será impartida por el proveedor? o se formará a formadores?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, Fiduprevisora capacitara a los capacitadores y así mismo, el proveedor dará la formación y capacitaran directamente a los agentes

53. ¿Los anuncios a grabar en el IVR deben ser realizados por voz profesional?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es voz profesional.

OBSERVANTE No. 13

N° OBSERVACIONES	DE	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
60		30/9/2024	Correo electrónico	Alma Contactol

1. ¿Cuántos proveedores en total esperan contratar con esta licitación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, solo un proveedor.

2. ¿Por cuantos meses será el contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, esto se determinará en el momento de iniciar el proceso licitatorio.





3. ¿Qué fecha estiman el inicio del proyecto con el nuevo proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, inicia la operación el 2 de febrero de 2025.

4. ¿Cuántos son los días de capacitación inicial por 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, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

5. ¿El reajuste anual de las tarifas se realizará por medio del IPC o con el SMLV?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los costos de salarios se definirán al valor promedio establecido en el estudio de mercado y serán fijos durante la ejecución del contrato

6. ¿Nos podrían compartir curvas de tráfico intradía por intervalos de 30 minutos de los últimos 6 meses de los diferentes servicios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

7. ¿La conexión a las troncales serán provisionadas por El contratante o el Proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la provee el proveedor

8. ¿Toda la planta deberá tener correo Microsoft 365 o solo el Staff? ¿Y estas licencias por quien deberán ser costeadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el correo es para él envío de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes, se dará el correo de la Fiduprevisora.

9. ¿Nos podrían indicar los diferentes horarios de los servicios de la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m.

10. ¿Nos podrían compartir el AHT y los históricos por cada una de las líneas de servicio por favor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag



Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

11. ¿Qué cantidad de Leads se entregará para el servicio CAMPAÑAS DE SALIDA y con que periodicidad?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se realiza gestión de cobro persuasivo y las llamadas conforme a la necesidad del servicio para la entrega de información.

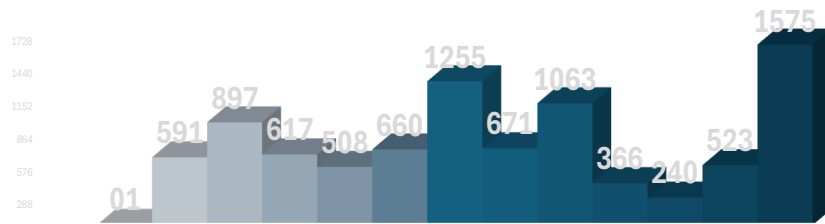
12. ¿Cuál es el AHT de contacto efectivo de las campañas OUT?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024.

Minutos Outbound Fiduprevisora

Minutos de Conexión Outbound	2023												2024		Total 2024	Total general
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago			
Suma de Tiempo habla	01	591	897	617	508	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974	

Minutos Outbound



13. ¿Cuál es el AHT de contacto no efectivo de las campañas OUT?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se tiene este dato.

14. ¿Se requiere de algún aplicativo CRM? y si es así ¿El aplicativo CRM será provisionado por el oferente o por el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el CRM lo otorga el proveedor y estará integrado a la plataforma de centro de contacto. Adicional, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor.

15. ¿Nos pueden compartir el presupuesto que se tiene para el proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, esta información se publicara en la licitación.

16. ¿Nos pueden especificar el proceso de PQRS y las volúmenes? y ¿Nos pueden compartir el tiempo medio de los estados de gestión de PQRS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

17. ¿La Conexión se realizará vía VPN o MPLS y quien asumirá los costos de esta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Los costos lo asumirán Fiduprevisora, y el proveedor cobrará el servicio de enlace dedicado, el proveedor deberá configurar la VPN y la conexión MPLS en conjunto con infraestructura.



18. ¿Actualmente con cuantos agentes cuentan? ¿Y con cuantos se iniciará el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, actualmente contamos con 25 agentes.

19. ¿Nos pueden compartir el histórico de efectividad de las campañas OUT de los últimos 6 meses?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se ha requerido estos porcentajes ya que obedece al seguimiento en un periodo de tiempo de las llamadas.

20. ¿Nos pueden compartir el histórico de anulación y caída de las campañas OUT del servicio de los últimos 6 meses por producto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se tiene este dato.

21. ¿Nos pueden compartir el histórico de modificación del servicio PQRS de los últimos 6 meses?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se modifican PQRS.

22. ¿Actualmente cuentan con WhatsApp Bussiness Verificado?

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

23. ¿El costo del WhatsApp Bussiness será a cargo del Contratante o del Proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, será a cargo del proveedor.

24. ¿Nos podrían compartir las inquietudes de los demás oferentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, estas serán publicadas dentro del proceso.

25. ¿Nos pueden indicar Cuáles son los niveles de servicio para cada uno de los canales y que AHT tienen en los últimos 6 meses?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

26. ¿Nos pueden compartir el histórico de multas y penalidades del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se han presentado multas ni penalizaciones en el último año.

27. ¿Nos pueden compartir el histórico de penalización en % por servicio por favor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

28. ¿Nos pueden compartir el histórico de Contactabilidad del OUT?

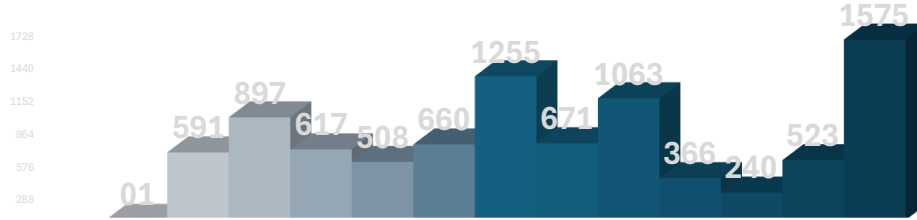
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024.



Minutos Outbound Fiduprevisora

Minutos de Conexión Outbound												Total 2023		2024		Total 2024		Total general			
2023												2023		2024		2024		Total			
												ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total	Total
Suma de Tiempo habla	ago	01	591	897	617	508	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974					

Minutos Outbound



29. ¿Nos pueden compartir el histórico de efectividad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se ha requerido estos porcentajes ya que obedece al seguimiento en un periodo de tiempo de las llamadas.

30. ¿Nos pueden compartir los ratios para el Staff?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los roles son exclusivos para cada uno. Se debe asignar un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, por los 26 agentes.

31. ¿Se debe considerar multiskill entre servicios? ¿Si es correcto, Nos podrían compartir la tabla de los servicios con los que se puede realizar el multiskill?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, multiskill es utilizado para las líneas de las secretarías y el chat.

32. ¿Nos pueden compartir el AHT de los casos de Chat y WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no contamos actualmente con la atención de WhatsApp, por esta razón se presenta el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul 24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

33. ¿Cuál es el AHT y las curvas intradía por 15 minutos de los servicios WhatsApp de los últimos 6 meses?

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

34. ¿Cuál es la simultaneidad manejada para Whatsapp y Chat?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el canal chat cuenta con simultaneidad hasta de 3 interacciones.

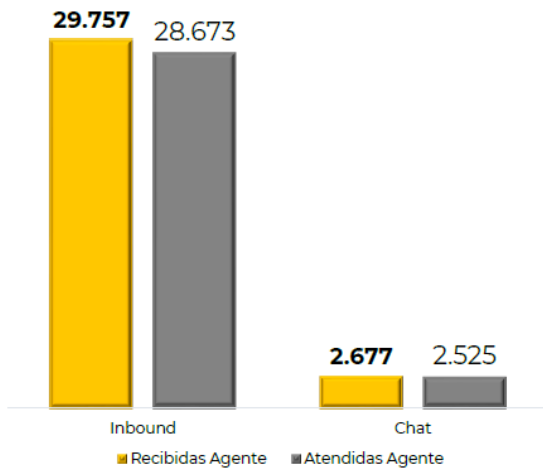
35. ¿Cuántos pasos realiza el ChatBot antes del paso a Agente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, este será compartido una vez se adjudique el contrato.

36. ¿Nos pueden compartir el histórico de interacciones del IVR por mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, se evidencia el siguiente comportamiento en los canales dispuestos para la atención, telefónico y chat que ingresaron

Canal de Atención	Total, Ingreso Línea	Autogestión IVR	Recibidas Agente	Atendidas Agente	Nivel de Servicio	Eficacia
Inbound	71.556	41.799	29.757	28.673	63,13%	96,33%
Chat	-	-	2.677	2.525	32,09%	94,32%



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





37. ¿Nos pueden dar el histórico de indicadores del servicio campañas de salida con sus respectivas metas?

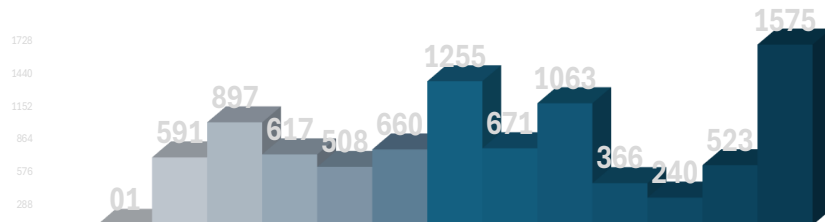
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024.

38.

Minutos Outbound Fiduprevisora

Minutos de Conexión Outbound	2023												Total 2023		2024												Total 2024		Total general	
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago	ago								
Suma de Tiempo habla	01	591	897	617	508	2616	680	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974														

Minutos Outbound



39. ¿En el ítem Grabación anuncios IVR (4) Cuantos minutos se debe considerar por grabación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se define conforme al tipo de audio, máximo de 2 minutos.

40. ¿El enlace dedicado de internet debe tener backup?

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

41. ¿El ítem agendamiento de llamadas en el anexo económico hace referencia a un aplicativo CRM para el registro, agendamiento y seguimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si y su implementación se realizara al inicio del contrato.

42. "En una parte del documento colocan que la meta del NS es 80% / 40 seg y en la tabla aparece 80% / 60 seg. Nos confirman por favor la meta correcta"

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, el nivel de servicio será de 80/60 para el nuevo contrato.

43. El TMO promedio de todos los servicio lo dejan en 270 a 300 segundos, sin embargo, para poder dimensionar de manera efectiva, requerimos que por favor nos confirmen el TMO por cada uno de los canales de atención.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, es para las líneas de atención al FOMAG y línea telefónica es de 270 a 300 segundos.

44. ¿Es correcto el entendimiento que nos demos conectar a la página web para la atención de los chats y la gestión de las solicitudes a través del formulario?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, si, la página web es www.fiduprevisora.com,

45. "¿Para la grabación de anuncios se deben contemplar 4 x mes, por favor nos confirman minutos de cada anuncio? ¿Cuántos anuncios debemos contemplar para el crecimiento previsto del tráfico?"

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se define conforme al tipo de audio, máximo de 2 minutos.

46. ¿Es correcto el entendimiento que la atención de todos los canales con paso a asesor es de Lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábado de 8 am a 12 pm y que la atención 7x24 corresponde a los bots y asistentes virtuales?

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

47. ¿Entendiendo los perfiles del staff son exclusivos, es posible que la estructura se ajuste a la que manejamos por estructura dentro de la empresa o debemos ceñirnos 100% a los requerimientos de los pliegos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, debe cumplir con el perfil específico solicitado, por lo que no se aprueba su solicitud.

48. ¿Podemos homologar la experiencia de los perfiles con estudios o viceversa o por el contrario deben ceñirse 100% a las solicitudes de los pliegos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, debe cumplir con el perfil específico solicitado, por lo que no se aprueba su solicitud.

49. Adicional al MPLS de 15 Mbps ¿Debemos contemplar una MPLS de contingencia?

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

50. ¿Cuánto es el tiempo estimado de implementación en caso de que el RFI pase a la siguiente etapa?

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

51. Para las gestiones outbound, adicional a las campañas de cobros que nos mencionan volumetría promedio x mes, por favor nos pueden confirmar la cantidad de registros que enviarán para gestionar las campañas outbound y el tiempo promedio de gestión.

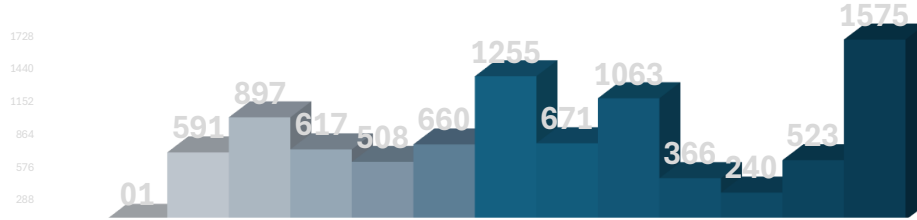
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024.



Minutos Outbound Fiduprevisora

Minutos de Conexión Outbound						Total 2023	2024								Total 2024	Total general
2023						2024	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago		
Suma de Tiempo habla	ago	sep	oct	nov	dic	2616	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974

Minutos Outbound



52. ¿Nos podrían confirmar por favor si la forma de integrarnos a la herramienta CRM que actualmente tienen la FIDUPREVISORA se pueden hacer por VPN o qué tipo de tecnología debemos contemplar para esta integración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web.

53. ¿Cuál es la fecha estimada para el lanzamiento de la RFP en caso de que aplique?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se estará publicando conforme al avance.

54. ¿Nos pueden compartir por favor la fecha estimada de inicio de la operación en caso de que se lance la RFP?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, inicia el 2 de febrero de 2025.

55. ¿Cuándo hacen referencia al site exclusivo, es correcto el entendimiento que no debe estar en un mismo site con posible competencia? ¿O nos pueden dar más detalles de esto?

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

56. Se requiere branding para la operación ¿?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es correcto, los cuales los otorgara la Fiduprevisora.

57. ¿En caso de que aplique el cambio de año, se debe considerar incremento por IPC o SMMLV?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los costos de salarios se definirán al valor promedio establecido en el estudio de mercado y serán fijos durante la ejecución del contrato

58. ¿La Fiduprevisora tiene una matriz de calidad diseñada o requiere que el proveedor la diseñe y la implemente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la diseña el líder de calidad del proveedor para aprobación de la Fiduprevisora.



59. ¿Qué % de agentes de reserva debemos contemplar frente a la planta total?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se requieren 3 agentes de reserva.

60. ¿Para la página WEB se requiere atención de video llamada con atención de LSC?

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

61. "El Proveedor debe disponer de un sistema de información que permita la creación de casos a través de una página web. ¿esta gestión se realizará por medio de un canal digital, por medio de una chat o será por medio de una autogestión?"

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es mediante autogestión y ya está incluida en la página de Fiduprevisora

62. El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija nacional y un celular ¿se tiene una estimación de llamadas simultaneas por cada numeración?

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.

63. El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija nacional y un celular ¿manejan el mismo flujo o es flujo independiente por numeración?

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.

64. El software utilizado por el proveedor debe tener una integración con el CRM de la Fiduprevisor ¿el CRM es propia o aliada con un tercero?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el CRM lo otorga el proveedor y estará integrado a la plataforma de centro de contacto. Adicional, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor.

65. Cliente solicita IVR transaccional, ¿esta integración se realiza por medio de un web service o base de datos suministrada por cliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, mediante bases de datos.

66. Software para marcación (Canal telefónico), ¿se tiene estimado o datos exactos de la cantidad de registros para dicha gestión?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: no es clara la observación.

67. Software para marcación (Canal telefónico), ¿solo serán registros para líneas locales?

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



68. "Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada ¿cliente proporciona numeración de red inteligente, numeración propia para el ingreso de llamadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, numeración propia de ingreso de llamadas.

69. ¿se requiere algún acceso para el uso de plataformas internas de cliente para completar gestión con el usuario?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si a la maquina virtual y aplicativos webs, para el control de accesos.

70. ¿Los mismos agentes que realizarán gestión in/out podrán realizar gestión de correo y chat? ¿serán campañas multiskill?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, este es usado para él envío de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes, se dará el correo de la Fiduprevisora. Las campañas multiskill es utilizado para las líneas de las secretarias y el chat. Para mono skill es para la atención a la línea Fomag.

OBSERVANTE No. 14

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
58	30/9/2024	Correo electrónico	GROUPCOS

1. ¿Qué condiciones debe tener el espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.

2. "En este espacio el Proveedor debe aprovisionar un (1) espacio de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes". ¿Es correcto indicar que se debe contar con espacio de supervisión por cada 50 agentes?

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

En caso de ser negativa la respuesta anterior por favor hacer claridad

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: N/A



3. ¿Está bien indicar que el proceso de Calidad será realizado por Fiduprevisora y no será necesario incluir en el Staff analistas de calidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, así es, el encargado de la gestión de calidad es el líder de calidad quien debe presentar los resultados a Fiduprevisora mensualmente.

4. De ser negativa la respuesta anterior por favor indicar los ratios de analistas de calidad requeridos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, se requiere un líder de calidad por cada 50 agentes

5. ¿Qué ratio de agentes de reserva espera tenga el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, se requieren 3 agentes de reserva por los 26 agentes

6. ¿Cuáles son los resultados históricos en los 6 últimos de rotación y ausentismo de la campaña?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el porcentaje es menor al 10% y deberá cubrirse con los agentes back up.

7. ¿Cuánto dura la capacitación 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, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación.

8. ¿Cómo espera Fiduprevisora entregar la capacitación inicial al personal del proveedor elegido en el proceso de implementación del RFP oficial?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación. Se le informa al observante que el tiempo de implementación es de un mes.

9. ¿Cuánto tiempo dará Fiduprevisora al proveedor para gestionar un crecimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, el Proveedor debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por Fiduprevisora los cuales podrán de común acuerdo definirse entre las partes

10. ¿Como espera Fiduprevisora se factura los recargos por horarios de atención extendidos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, serán de común acuerdo previa aprobación de Fiduprevisora.

11. ¿Por favor confirmar con que herramientas y software de Fiduprevisora se debe integrar la herramienta de gestión de solicitudes del proveedor elegido?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, el gestor de solicitudes es manejado por Fiduprevisora (Fidugestor)

12. Por favor compartir documentación para gestión de integración de las herramientas a integrarse

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, se otorgara cuando se adjudique el contrato.

13. Lea línea telefónica fija nacional y el celular pueden ser nuevas. De ser negativa la respuesta anterior como espera Fiduprevisora realizar la sesión de las líneas.

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

14. WhatsApp: ¿línea deber ser certificada e incluir un volumen de transacciones a gestionar? ¿De ser positiva la respuesta anterior cuantas transacciones espera Fiduprevisora se incluya?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, si debe ser certificada y se implementara al inicio del contrato.

15. ¿Cuáles son las especificaciones técnicas mínimas de los equipos cómputo y portátiles?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, se encuentra establecido en el numeral

3.3 GESTIÓN DE RECURSO TECNOLÓGICO de la invitación.

16. ¿Cuál es el CRM de la Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el CRM lo otorga el proveedor y estará integrado a la plataforma de centro de contacto. Adicional, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor

17. ¿Pro que medio espera Fiduprevisora se transmita la información de las herramientas CRM de proveedor y Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el CRM lo otorga el proveedor y estará integrado a la plataforma de centro de contacto. Adicional, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN por conexión de MPLS y con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor

18. ¿Cuáles licencias de office 365 son requeridas en la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se requieren 28.

19. ¿Como espera Fiduprevisora se realice el cobro revertido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no es claro la observación.

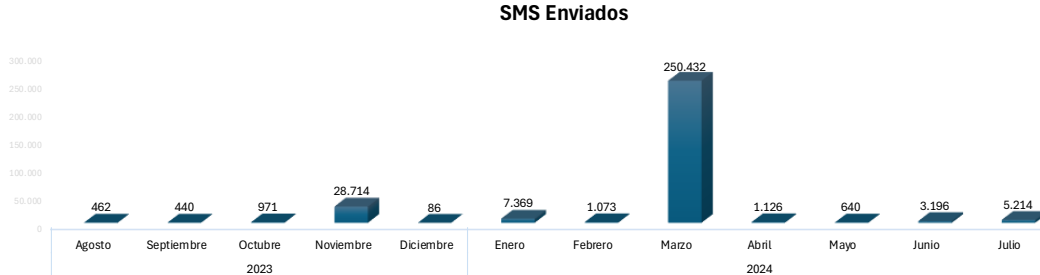
20. ¿Cuál es el volumen de mensajes SMS requeridos?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes

SMS Enviados Fiduprevisora

2023					2024							
Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
462	440	971	28.714	86	7.369	1.073	250.432	1.126	640	3.196	5.214	299723



21. ""La Fiduprevisora S.A. debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada"" por qué medio espera Fiduprevisora compartir las bases de datos? "

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, si, mediante un medio seguro de transferencia de datos que se definirá en el inicio de la ejecución contractual.

22. ¿Cuáles son los flujos de gestión de este servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso

23. ¿Se requiere alguna integración de Fiduprevisora para este servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, sí.

24. Por favor confirma la duración del contrato. (En meses).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se definirá en la publicación de la licitación.

25. ¿La Operación debe estar aislada de otras operaciones y debe contar con condiciones específicas de encerramiento y control de acceso?

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

26. "La Operación debe contar con celular de soporte (Para que cargos).

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

27. ¿Algún operador obligatorio?"

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

28. Cuando inicia la Operación y cuando finaliza.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se tiene previsto iniciar el 2 de febrero de 2025.



29. Es un precio único durante la vigencia del contrato o el valor se reajustan en Enero de cada año. (Si aplica incremento en Enero, dicho incremento se realiza con el aumento del IPC o el SMMLV o el que sea más alto?)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los costos de salarios se definirán al valor promedio establecido en el estudio de mercado y serán fijos durante la ejecución del contrato

30. Requiere recursos de papelería especiales.

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

31. "El cliente solicita nuevas líneas fijas o 018000?"

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

32. Importante aclarar quién será el responsable de la adquisición de las nuevas líneas tanto en los cargos fijos como en el consumo de cobros revertidos si aplica."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, Fiduprevisora entrega las líneas de atención para que el proveedor haga conexión a las líneas internas.

33. Volumen de llamadas con información intradía, por día, por semana, por mes con un histórico de datos de por lo menos último año.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, solo se atienden llamadas nacionales, se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

34. AHT que contenga el tiempo de conversación, el tiempo en hold y el tiempo de posprocesamiento de la transacción con información intradía, por día, por semana, por mes con un histórico de datos de por lo menos último año.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

35. Se debe especificar el nivel de servicio requerido el cual especifique el umbral en segundos y el % de llamadas consideradas como aceptables dentro del umbral.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se requiere más claridad

36. Se debe especificar el nivel de abandono objetivo

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es el 10% máximo

37. Especificar el horario de atención de la línea en horas y días de la semana, si es una campaña internacional especificar a que país corresponde

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m, se le aclara al observante que las campañas son a nivel nacional.

38. Indicador de ausentismo que se debe usar como reductor, se requiere un histórico de datos de por lo menos último año.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el porcentaje es menor al 10% y deberá cubrirse con los agentes back up.

39. Cantidad de registros de base de datos para gestionar

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es conforme a la necesidad del servicio

40. Contactabilidad objetivo de la campaña

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

41. Efectividad objetivo de la campaña

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, debe atender el 90% de las llamadas y chats.

42. Cantidad de intentos por registro

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es de 3.

43. AHT que contenga el tiempo de conversación, el tiempo en hold y el tiempo de posprocesamiento de la transacción con información intradía, por día, por semana, por mes con un histórico de datos de por lo menos último año. Para los contactos efectivos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es de 270 a 300 segundos en el canal inbound, es decir aproximadamente 5 minutos, de esos 2 minutos es hold

44. AHT que contenga el tiempo de conversación, el tiempo en hold y el tiempo de posprocesamiento de la transacción con información intradía, por día, por semana, por mes con un histórico de datos de por lo menos último año. Para los contactos no efectivos.

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

45. Se debe especificar el número de horas a las que se deben programar los agentes, teniendo en cuenta las horas que se deben descontar por capacitación y demás actividades que el cliente exija.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se debe garantizar el cumplimiento de las jornadas laborales determinadas en la normas, incluida la capacitación y operatividad.

46. Tiempo durante el cual la campaña va a estar vigente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el tiempo de duración del contrato

47. Indicador de ausentismo que se debe usar como reductor, se requiere un histórico de datos de por lo menos último año.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el porcentaje es menor al 10% y deberá cubrirse con los agentes back up.

48. % de ocupación del agente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el acumulado es del 85% promedio

49. ¿Las salas de capacitación deben contar con especificaciones de infraestructura física y tecnológica especiales? (Deben ser exclusivas).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, el Proveedor debe disponer de un espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real, así mismo, la capacitación debe estar en un espacio exclusivo.

50. Conocer la cantidad de asesores que se tienen actualmente para cada proceso

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, actualmente contamos con 22 agentes para línea de atención FOMAG, y 3 para chat y línea de secretarías.

51. Conocer la cantidad de asesores que se tienen en cada skill por proceso y que procesos hoy tienen multiskill y cuales mono Skill

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, multiskill es utilizado para las líneas de las secretarías y el chat. Para mono skill es para la atención a la línea Fomag

52. Especificar el horario de atención de la línea en horas y días de la semana, si es una campaña internacional especificar a que país corresponde

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la modalidad es presencial con una jornada de lunes a viernes en los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12m, se le aclara al observante que las campañas son a nivel nacional.

53. Volumen de transacciones con información intradía, por día, por semana, por mes con un histórico de datos de por lo menos último año.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, solo se atienden llamadas nacionales, se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				



54. AHT que contenga el tiempo de conversación, el tiempo en hold y el tiempo de posprocesamiento de la transacción con información intradía, por día, por semana, por mes con un histórico de datos de por lo menos último año.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A Se adjunta como anexo 1 en Excel el Reporte llamadas por franja media hora Trimestre.

55. Se debe especificar el nivel de servicio requerido el cual especifique el umbral en segundos y el % de llamadas consideradas como aceptables dentro del umbral.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el umbral es 80/60 y llamadas aceptables superiores a 5 segundos.

56. Indicador de ausentismo que se debe usar como reductor, se requiere un histórico de datos de por lo menos último año.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el porcentaje es menor al 10% y deberá cubrirse con los agentes back up.

57. Se debe especificar el número de horas a las que se deben programar los agentes, teniendo en cuenta las horas que se deben descontar por capacitación y demás actividades que el cliente exija.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

58. Cantidad de sesiones simultaneas a gestionar por agente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el canal chat cuenta con simultaneidad hasta de 3 interacciones.

OBSERVANTE No. 15

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
7	30/9/2024	Correo electrónico	unisys

1. ¿Cuál es el tiempo promedio en llamada para el canal de voz? (TMO)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

2. ¿Cuál es el tiempo promedio en llamada para el canal de chat? (TMO)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.



Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

3. ¿Cuál es el tiempo promedio en llamada para el canal de web? (TMO)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

4. ¿Cuál es el tiempo promedio en llamada para el canal de correo? (TMO)



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que en la actualidad no contamos con el canal de correo. Este es usado para el envío de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes, se dará el correo de la Fiduprevisora.

5. ¿Cuál es el tiempo promedio en llamada para el canal de WhatsApp? (TMO)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que en la actualidad no contamos con el canal de WhatsApp.

6. ¿Cuál es la herramienta con la que deba hacerse la integración requerida?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es a través de VPN, en el que se puede acceder al CRM y a la máquina virtual

7. Solicitamos ampliar la fecha de entrega de la oferta hasta el próximo 16 de Octubre, entendiendo que el próximo 3 de Octubre, se reciben las respuestas a la Observaciones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se acepta la solicitud, para el 17 de octubre de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

OBSERVANTE No. 16

Nº OBSERVACIONES	DE	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
33		30/9/2024	Correo electrónico	EMTELCO

1. ¿Qué tasa de abandono tienen los diferentes canales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es del 6 % máximo mes.

2. ¿Qué porcentaje llega al agente y cual porcentaje se queda en IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si tendrá paso a agente y se presenta al observante el TMO Acumulado, Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370



abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

3. Si el Canal es Whatsapp, ¿Cuántas Interacciones simultaneas puede tener?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, con simultaneidad hasta de 3 interacciones.

4. ¿Se requiere un CRM suministrado por el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, el CRM es de la entidad junto con la máquina virtual y el proveedor hace entrega de las plataformas.

5. ¿Qué alcance tiene el CRM de Fiduprevisora y de qué manera se realizará la integración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, se debe integrar por conexión VPN y se hará para consulta de información

6. ¿Cuál es el alcance de ese CRM? ¿Se puede Tipificar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, si, es la plataforma de centro de contacto la cual debe contener el tipificador

7. ¿El número posicionado se puede trasladar al proveedor seleccionado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No es clara la pregunta

8. ¿Pueden entregar las llamadas en la troncal cloud del proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, no, el Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera Fiduprevisora para verificación de estas.

9. ¿Cómo desean ver la factura? ¿Por transacción efectiva?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, no por transición efectiva, lo correcto es por el cobro total de los servicios prestados

10. ¿Cuántos monitoreos por asesor para aseguramiento de la calidad son requeridos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, es del 1%

11. Por favor indicar si se requiere monitoreo automatizado de las interacciones, en caso de ser así, indicar en que porcentaje

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la gestión de monitoreo es realizada por el líder de calidad y es del 1%.

12. ¿Se espera una muestra mínima de monitoreos por agente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, si del 1%.

13. ¿Cuál es la duración de la capacitación para cada servicio? ¿1 mes mínimo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se aclara al observante que, la capacitación inicial es de 5 días, con una duración de 8 horas diarias y una hora de almuerzo para un total de 40 horas dentro de la jornada ordinaria definida, La capacitación será brindada por la Entidad, el proveedor deberá asumir los costos de traslado del personal y garantizar el pago a los asesores durante el período de la capacitación. Se le informa al observante que el tiempo de implementación es de un mes.

14. ¿Favor aclarar si capacitaran a nuestros capacitadores para que nos encarguemos de la formación o ustedes capacitaran directamente a nuestros agentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, de las dos formas.

15. Por favor, informar si para la atención PQRS se tiene contemplado la atención de aquellas derivadas de HABEAS DATA y reguladas por la ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2011

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no hay atención de PQRS, solo reasignación

16. Por favor, informar respecto a la atención de PQRS ¿cuál o cuáles? son las tipologías más representativas, de ser posible aportar volúmenes, y especificar si estas son de cierre inmediato o no en front

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no hay atención de PQRS, solo reasignación

17. ¿Cómo se gestionará la evolución del cliente en el transcurso de la operación y cómo se documentará en el CRM?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no, la plataforma de centro de contacto debe contener el tipificado a través del cual se registrará la solicitud durante la llamada.

18. ¿El CRM podrá adjuntar documentos y archivos?

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

19. ¿El CRM permitirá la integración para el envío y recepción de correos electrónicos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no permite la integración de recepción de correos, dado que son entregados por la Fiduprevisora.

20. Es posible indicar que CRM tiene actualmente Fiduprevisora y cuáles son los métodos de integración que maneja

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, que se realiza la integración mediante los canales de integración, mediante conexión de VPN para aplicación de la Fiduprevisora

21. ¿Cómo funciona el proceso telefónico Outbound?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se entrega una base de contactos para seguimiento por 40 días.

22. ¿Cuál es el AHT Y Nivel de servicio del canal de cobranzas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es de 270 a 300 segundos.

23. ¿El servicio de chatbot 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 informa al observante que, si tendrá paso a agente y se presenta al observante el TMO Acumulado, Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul
24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	<u>Total</u>
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

24. ¿Cuántas Sesiones son de formación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la sesión de formación es 1 de manera mensual, con una duración de 3 horas, a cargo del proveedor.

25. ¿Podrían relacionar el salario 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.

26. En caso de requerir una plataforma de Videollamada ¿El servicio de videollamada se encuentra implementado actualmente o es un servicio nuevo?

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

27. ¿Cuál es la volumetría mensual de videollamadas? ¿Cuántos agentes atienden actualmente este canal?

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

28. De los 26 creadores requeridos, ¿cuántos deben tener licenciamiento de video llamada y en que ítem lo facturamos?

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



29. ¿Según los pliegos respecto al IVR no vemos promedios de 700.000 como los solicitados en el anexo 1 por mes, debemos recalcularlo dicho valor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, de acuerdo con el histórico, actualmente se ha venido consumiendo 700.000 máximo de minutos.

30. Se calculan 26 agentes en sitio según el anexo, ¿Cómo se realizó dicho calculo? ¿Debemos dimensionarlo con los volúmenes compartidos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, de acuerdo al histórico

31. ¿Cómo se calcularon las 33 horas de desarrollo plasmadas en el anexo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, de acuerdo al histórico

32. Para nosotros es un gusto atender la solicitud y cumplir con los parámetros establecidos, para ellos es importante validar el Número de horas de desarrollo que se comparten en el Anexo 1, ya que estas usualmente son mayores.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 33 horas mensuales

33. En el aparte: ¿Minutos de conexión outbound ilimitado, porque se señala 1?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si es un plan de minutos ilimitados.

OBSERVANTE No. 17

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
30	30/9/2024	SECOP	CONALCREDITOS

1. ¿Cuáles son los canales a contratar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, los canales de atención son:

CANALES DE ATENCIÓN
Canal de atención telefónico Inbound
Canal de atención telefónico Outbound
Canal de atención chat vía web
Canal de atención correo electrónico
Canal de atención chat vía WhatsApp
Mensajes SMS
Chatbot Dumb
WhatsApp



Agendamiento llamadas
Integración con otras aplicaciones

2. ¿Cuál es la naturaleza de cada canal (inbound, outbound, BO, chat, redes sociales, mails, ¿sms)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, la naturaleza es atender a las personas que deseen comunicarse con alguno de los negocios o requieren comunicar con la Fiduprevisora especialmente por temas de Fomag.

3. ¿Puede hacerse multiskill entre canales, entre cuáles?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si el multiskill es utilizado para las líneas de las secretarías y el chat.

4. ¿Existe algún tipo de curva intraday, intraweek, intramont para cada canal?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se requiere más claridad en la observación.

5. ¿Hay Información histórica por cada uno de los canales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria



Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

6. ¿Los segmentos Chat y WhatsApp van integrados en un mismo canal o estarán por separado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, son separados

7. En la página 4 del documento INV 021 2024_CONTACT CENTER se menciona que el nivel de servicio objetivo es 80/40; sin embargo, en la página 8 del mismo documento en el apartado 3.2.3 Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A. en la descripción del canal telefónico indica que el nivel de servicio será 80/60; por favor confirmar cual es el nivel de servicio Objetivo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, el nivel de servicio será de 80/60 para el nuevo contrato.

8. ¿Cuál es el nivel de atención objetivo en cada uno de los canales inbound?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es el 90 % de eficacia

9. ¿De haber canales outbound cuál es el % de Contactabilidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se mide actualidad.

10. ¿De haber canales outbound cuál es el % de Efectividad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no se ha requerido estos porcentajes ya que obedece al seguimiento en un periodo de tiempo de las llamadas.

11. ¿Cuál es la media de Intentos o marcaciones por cada Registro outbound?

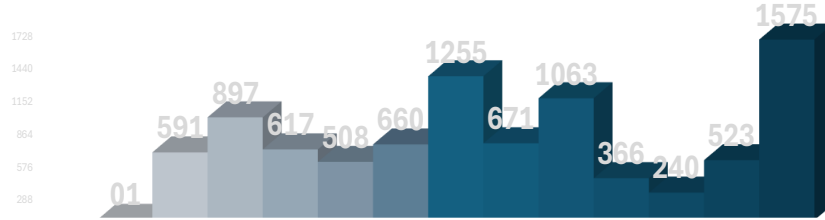
RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024.



Minutos Outbound Fiduprevisora

Minutos de Conexión Outbound														Total general		
2023														2024		
	ago	sep	oct	nov	dic	Total 2023	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2024	Total general
Suma de Tiempo habla	01	591	897	617	508	2616	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974

Minutos Outbound



12. ¿En la página 8 del documento INV 021 2024_CONTACT CENTER, menciona en la página 8 que el horario del servicio es lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m; sin embargo, en la descripción de los servicios indica que el horario de atención es 7x24; por favor confirmar cual es el horario para el canal Whatsapp?

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

13. ¿Existe algún tipo de curva de contactabilidad para el segmento outbound?

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

14. ¿Cuántas llamadas ingresarán al mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag



Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

15. ¿Cuántos Chat ingresarán al mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado, Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul

24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

16. ¿Cuántos E-mail deben enviarse al mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, entre 6.000 a 8.000 por mes

17. ¿Cuántas llamadas salientes deben hacerse al mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 400 aproximadamente, conforme a la necesidad

18. ¿Cuántos Chat se atienden en simultaneo o lo podemos definir nosotros?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el canal chat cuenta con simultaneidad hasta de 3 interacciones.

19. ¿Cuántos Chat se derivan del bot al asesor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no contamos actualmente con la atención de WhatsApp, por esta razón se presenta el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

Ago 23 - Jul

24

Fecha	IVR Autogestión IVR	Recibidas		TMO segundos Inbound	Total
		Inbound	Chat		
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576

oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

20. ¿Cuál es el AHT Objetivo de cada uno de los canales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es el mismo TMO para la línea telefónico 270 a 300 segundo y para el chat de 14 minutos.

21. ¿Requieren que se use alguna herramienta de Workforce?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: el ivr transaccional

22. ¿Pueden por favor proporcionarnos histórico de nivel de servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, las llamadas deben ser atendidas dentro de los 40 segundos

23. ¿Pueden por favor proporcionarnos histórico de nivel de atención?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				



Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

24. ¿Cuál es el SLA de BO?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no es clara la pregunta.

25. ¿Cuál es el porcentaje de caída de llamadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es del 0.3%

26. ¿Cuántos asesores tiene el actual operador del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, tenemos 25 asesores actualmente

27. ¿Se deben tener en cuenta Rotación de numeración para la salida de llamas o no?

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

28. Se debe contemplar migración de numeración actual o Fiduprevisora la entrega

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, para el servicio WhatsApp se debe implementar por ser servicio nuevo, respecto de las líneas fijas ya contamos con ellas y estas se requiere conexión mediante DID.

29. ¿Para la gestión de llamadas outbound se requieren llamadas internacionales y cuáles destinos? ¿Fijo y móvil?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que, las llamadas son a nivel nacional, 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.

OBSERVANTE No. 18





N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
30	30/9/2024	SECOP II	León & Asociados S.A.S

1. Para la implementación del servicio ¿Cuántas horas de desarrollo se requieren?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 33 horas por mes multiplicado por el total de meses adjudicado en el contrato.
2. ¿El canal de whatsapp lo pondrá fiduprevisora o el cliente podrá la plataforma de meta para linkear el numero?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el proveedor debe entregar todos los servicios de WhatsApp e incluida la plataforma.
3. ¿La pantalla de 42", es solo para supervisión o los asesores deben tener acceso a ella?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, es para la supervisión.
4. Tiempo y ANS para realizar modificaciones de IVR

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no hay un ANS para modificar el IVR, se tiene el tiempo de implementación y de desarrollo para las modificaciones, que son los primeros 3 meses de estabilización.
5. ¿Para la reserva se puede usar puesto con IA?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no.
6. ¿Cuál es la relación de Agentes de reserva VS. Agentes operativos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, 3 agentes de reserva por los 26 agentes.
7. ¿Cuál es el volumen promedio diario y mensual de PQRS recibidas por cada canal de atención? (telefónico; correo electrónico; whatsapp)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no manejan PQRS, solo reasignación.
8. ¿Cuál es el porcentaje de PQRS que requieren escalamiento a niveles superiores (equipos especializados o gerencia)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no manejan PQRS, solo reasignación.
9. ¿Qué software utilizan actualmente para la gestión de PQRS y cómo sería el proceso de integración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no manejan PQRS, solo reasignación.



10. De parte de la Fiduprevisora cómo se realiza el proceso de capacitación a los agentes de contact center en la gestión de PQRS y cuáles son los niveles de efectividad

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no manejan PQRS, solo reasignación.

11. Por favor indicar cuáles son los niveles de reincidencia de peticiones, quejas, ¿reclamos por situaciones ya radicadas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la gestión de peticiones quejas y reclamos la maneja internamente Fiduprevisora.

12. Por favor indicarnos el alcance que se tendría desde el contact center en la resolución de derechos de petición, si estos fueran únicamente en primera instancia, o se contemplan recursos de reposición y reporte ante la Superintendencia

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, su alcance es solo reasignación.

13. ¿La línea telefónica fija nacional debe ser una 018000?

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

14. ¿Nos pueden confirmar con qué operador(es) (SIP) tiene contratadas las líneas telefónicas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que, con CLARO.

15. Por favor indicar si se manejarán los correos con dominio de Fiduprevisora o serán a cargo del oferente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al oferente que son de dominio de la Fiduprevisora

16. En caso de generarse envío masivo de correo electrónico, se deberá realizar con dominio de la Fiduprevisora o será con configuración personalizada, esto teniendo en cuenta que se deben contemplar los costos adicionales

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, este es usado para él envío de documentos solicitados durante las llamadas, y se requieren para los 26 agentes, se dará el correo de la Fiduprevisora.

17. Por favor indicar la volumetria mensual de gestiones por correo electrónico

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

18. ¿Actualmente cuenta con WhatsApp Bussiness Verificado? Y esta tendrá continuidad con el nuevo oferente o deberá solicitarse el proceso por parte del oferente.

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

19. ¿En cuánto a los costos del canal de WhatsApp Bussiness esté tendrá cargo al oferente o de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, estará a cargo del proveedor.

20. ¿Qué simultaneidad manejan para el whatsApp y Chat?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el canal chat cuenta con simultaneidad hasta de 3 interacciones.

20. Por favor indicar si el chatbot a parte de estar con el whatsapp, se tiene disponible en otro canal

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, el chat Bot es para chat y WhatsApp.

21. Por favor indicar en cuántos pasos realiza el chatbot antes de que sea transferido a agente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, el flujo grama se entregara al inicio del contrato.

22. ¿Cuántas horas de desarrollo se consideran requeridas para la adecuación, programación, puesta en marcha y ajuste de CRM en el desarrollo de contrato, que incluya posibles nuevas funcionalidades? Cronograma de tiempos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, son 33 mensuales que podrán ser utilizadas al inicio del contrato.

23. ¿Se puede tener las especificaciones técnicas del CRM?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se otorgan una vez adjudicado el contrato

24. En cuanto al almacenamiento y custodia de grabaciones de las transacciones por mínimo 6 meses, indicar por favor si el oferente deberá hacer la entrega en estos tiempos, durante la vigencia del contrato

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

25. Para tecnología Speech Analytics, se podría contar con herramientas de IA. En este caso, cuál sería la volumetría a desarrollar con esta herramienta

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, si se puede contar con herramientas IA, es un servicio nuevo

26. ¿En cuanto a la aplicación de encuestas de satisfacción, indicar si se realizarán al finalizar la gestión de acuerdo al canal de interacción con el cliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se realizan al finalizar la llamada.

27. ¿Indican por favor, si la conexión entre Fiduprevisora y Oferente será por MPLS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se accederá a los aplicativos de la Fiduprevisora por VPN y por conexión de MPLS, con internet para el acceso a páginas de consulta web. Las aplicaciones FOMAG, hosvital, onbase, Fidugestor

28. "Por favor indicar el flujo de ingreso de llamada, en este caso:

¿La llamada ingresaría directamente al oferente desde el operador o desde una transferencia de la Fiduprevisora?"

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se transfiere desde la Fiduprevisora al proveedor.

29. ¿Cuántas llamadas concurrentes de entrada y salida se requieren?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, tenemos 3 llamadas de salida y de entrada 26.

30. Por favor nos indican el flujo de llamada del IVR o las opciones que se manejan en el actual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se le proporciona una vez sea adjudicado el proceso

31. ¿La conexión del IVR será contra que BD?

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

32. ¿El IVR debe tener métodos de validación de M2F?

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

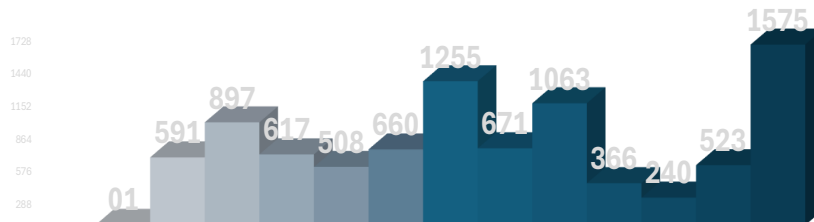
33. ¿Se entregará un promedio de minutos consumidos outbound?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Presentamos al oferente las el acumulado de las llamadas Outbound presentamos años del 2023 y 2024

Minutos Outbound Fiduprevisora

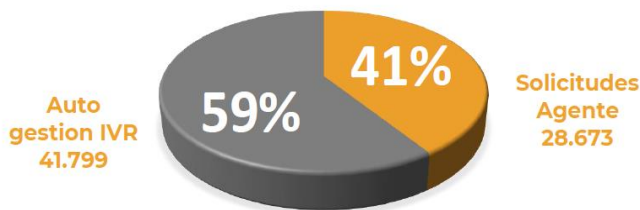
Minutos de Conexión Outbound	2023												2024		Total 2024	Total general
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago			
Suma de Tiempo habla	01	591	897	617	508	2616	660	1255	671	1063	366	240	523	1575	6357	8974

Minutos Outbound



34. Por favor indicar el número de interacciones mensuales de IVR por mes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el número de interacciones del 01 al 31 de agosto del 2024.



35. ¿Cuál será la página web que debe tener chat y whatsapp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la página web es www.fiduprevisora.com

36. ¿Los agentes podrán enviar SMS?





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, solo el supervisor.

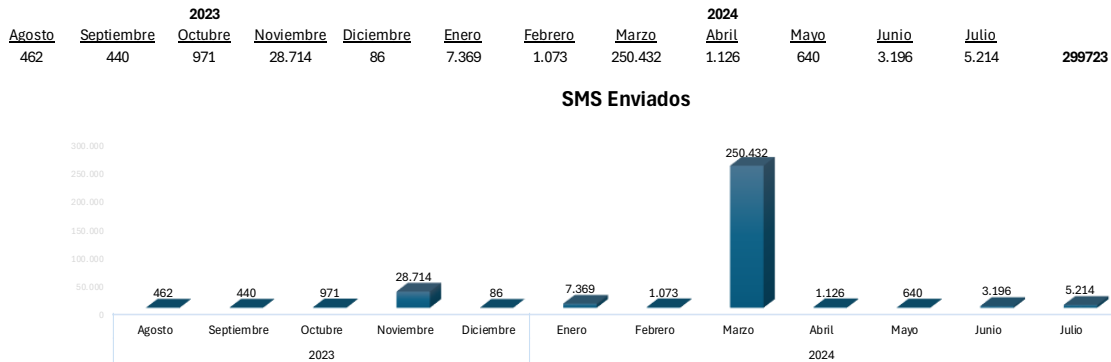
37. ¿Cuánto es el tiempo en respuesta a los escalamientos ANS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, no es clara la observación. Dado que no se hace escalamiento durante las llamadas.

38. ¿Cuál es la volumetría mensual de SMS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el TMO Acumulado en los Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión).

SMS Enviados Fiduprevisora



39. ¿Para el envío de SMS se deberá contar con previa autorización de la Fiduprevisora o será autonomía del Oferente de acuerdo a la estrategia?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, se establecerá de acuerdo con la estrategia con previa autorización de Fiduprevisora.

40. ¿Cuál es la volumetría de llamadas agendadas, dado que de debe facturar con valor fijo mensual, como obtenemos la información de la página de la fiduprevisora cuando el cliente agenda a través de este medio

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

41. ¿En cuánto a los salarios propuestos por la Fiduprevisora para los diferentes perfiles, estos deberán alinearse a los expuestos o el oferente podrá definir sus tablas salariales de acuerdo al perfil requerido?

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.

42. "Teniendo en cuenta el horario establecido y lo indicado en el Agendamiento de Llamadas en página web es:

Por favor indicar, si ese ""contactados en el horario que deseen."" implica contar con personal en horario extendido u horas adicionales para responder esas solicitudes, o si se refiere a contactarlos a la hora que deseen dentro del horario laboral establecido de lunes a sábado."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, se refiere a contactarlos a la hora que deseen dentro del horario laboral establecido de lunes a sábado.



43. "La información que se entrega es mensual, y el servicio indica que es de lunes a sábado, para obtener un dimensionamiento acorde a las cifras recibidas, se requiere el detalle del tráfico semanal, comportamiento por día y aclarar los siguiente:

- Información de las llamadas recibidas por día.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de Fomag

Día	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Eficacia	%Abandono	TMO
1	1338	1317	1135	21	84,83 %	98,43 %	1,57 %	312
2	1257	1238	1007	19	80,11 %	98,49 %	1,51 %	304
3	132	132	132	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	305
5	1467	1393	771	74	52,56 %	94,96 %	5,04 %	320
6	1543	1493	1008	50	65,33 %	96,76 %	3,24 %	316
8	1595	1491	863	104	54,11 %	93,48 %	6,52 %	324
9	1386	1354	976	32	70,42 %	97,69 %	2,31 %	322
10	183	183	183	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	302
12	1576	1492	801	84	50,82 %	94,67 %	5,33 %	316
13	1424	1378	910	46	63,90 %	96,77 %	3,23 %	320
14	1409	1357	934	52	66,29 %	96,31 %	3,69 %	324
15	1321	1301	1136	20	86,00 %	98,49 %	1,51 %	309
16	1232	1202	929	30	75,41 %	97,56 %	2,44 %	310
17	164	163	150	1	91,46 %	99,39 %	0,61 %	329
20	1593	1515	784	78	49,22 %	95,10 %	4,90 %	323
21	1509	1419	570	90	37,77 %	94,04 %	5,96 %	319
22	1482	1451	1066	31	71,93 %	97,91 %	2,09 %	302
23	1401	1342	809	59	57,74 %	95,79 %	4,21 %	311
24	161	161	159	0	98,76 %	100,00 %	0,00 %	262
26	1663	1586	711	77	42,75 %	95,37 %	4,63 %	314
27	1564	1438	685	126	43,80 %	91,94 %	8,06 %	325
28	1395	1334	665	61	47,67 %	95,63 %	4,37 %	322
29	1156	1150	1049	6	90,74 %	99,48 %	0,52 %	303
30	1110	1099	870	11	78,38 %	99,01 %	0,99 %	304
31	118	118	118	0	100,00 %	100,00 %	0,00 %	297
Total	29179	28107	18421	1072				

Se presenta al observante el periodo del 01 al 31 de agosto de 2024, de las líneas de la Secretaria.

Dia	Entrantes	Atendidas	Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	%Efectividad	%Abandono	TMO
1	31	30	28	1	90 %	97 %	3 %	210
2	32	32	32	0	100 %	100 %	0 %	228
5	31	31	30	0	97 %	100 %	0 %	229
6	25	25	25	0	100 %	100 %	0 %	195
8	41	41	36	0	88 %	100 %	0 %	235
9	27	27	27	0	100 %	100 %	0 %	180
12	27	25	23	2	85 %	93 %	7 %	167
13	47	46	40	1	85 %	98 %	2 %	185
14	30	30	30	0	100 %	100 %	0 %	176
15	21	21	21	0	100 %	100 %	0 %	178
16	20	20	20	0	100 %	100 %	0 %	198
20	29	29	28	0	97 %	100 %	0 %	181
21	35	35	34	0	97 %	100 %	0 %	195
22	30	29	29	1	97 %	97 %	3 %	230
23	21	18	14	3	67 %	86 %	14 %	188
26	24	23	21	1	88 %	96 %	4 %	199
27	37	35	35	2	95 %	95 %	5 %	226
28	28	28	26	0	93 %	100 %	0 %	227
29	22	21	21	1	95 %	95 %	5 %	164
30	20	20	17	0	85 %	100 %	0 %	180
Total	578	566	537	12				

- ¿Los agentes de Inbound son independiente de los agentes de Chat?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, para el Canal de atención chat vía web debe contar con dos agentes, independientes para el canal de atención telefónico Inbound, esto puede variar de acuerdo a la cantidad de llamadas recibidas.

- ¿El TMO se toma igual para llamadas Inbound y para chat?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no, 270 a 300 segundos corresponde a llamadas inbound, para el de chat el tiempo de duración de 14 minutos.

- El incremento de llamadas que ha presentados el año 2024, tiene un promedio de 46,000 los últimos 2 meses, esta cifra se va a mantener en la proyección, ¿o que proyección se tiene?"

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, no se mantiene, dado que la línea de atención es estacional.

44. En cuanto al anexo 1. Ficha de Cotización para el servicio Troncal SIP, por favor indicar si la Cantidad X Mes corresponde a ¿troncales o canales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, corresponden a troncales.

45. En cuanto al anexo 1. Ficha de Cotización para el servicio de sesión formación o capacitación, en cantidad se indica 1Xmes, sin embargo, según el documento se relaciona que tiene una duración de tres horas, en este caso, corresponde este rubro a esa sesión.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, la sesión de formación es 1 de manera mensual, con una duración de 3 horas.

46.¿De acuerdo a la forma de pago estimada, nos podrían confirmar si este se realizará a los 30 días de prestado el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, la Fiduprevisora realiza los pagos de la facturación mes vencido, 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.

47. Para la experiencia específica, se podrían contemplar certificaciones de los últimos 8 años. Adicional confirmar si estas requieren de algún valor de contrato o no hay condicional

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, nos encontramos en la etapa de estudio de mercado, una vez se de apertura a la licitación se expondrá los requisitos requeridos.

48. Por favor indicar cuál es la fecha estimada para iniciar la vigencia del contrato.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, inicia el 2 de febrero de 2025.

49. Por favor indicar si este servicio lo manejará un único oferente o se tendrán varios para la prestación del servicio

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se informa al observante que, aunque esta es una etapa de estudio de mercado, se contempla que es para un único oferente.

FIDUPREVISORA S.A.

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.