Digitally signed by MARTINEZ DEVIA NICOLAS
Date: 2022.10.11 17:46:44 -05:00
Reason: Firma Digital
Location: Colombia

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Al contestar cite el No. 2022-01-747788

Tipo: Salida Fecha: 11/10/2022 05:46:12 PM
Trámite: 53000 - ESTUDIO DE CONVENIENCIA
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 500 - SECRETARIA GENERAL
Destino: 1171 - ARCHIVO CONTRATOS Y APOYO LEGAL
Folios: 6 Anexos: NO
Tipo Documental: RESOLUCION Consecutivo: 500-018286

RESOLUCIÓN

"Por la cual se ordena la apertura del proceso de selección abreviada por subasta inversa electrónica SI 08 de 2022."

EL SECRETARIO GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

En uso de sus atribuciones legales y, en especial, las conferidas por las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, los decretos que las reglamentan, el numeral 44 de la Resolución Interna 100-000041 del 8 de enero del 2021 y,

CONSIDERANDO:

1. Que la Superintendencia de Sociedades por medio de contrato de consultoría No 104 de 2015, el cual tuvo como propósito el diagnóstico, definición y diseño del modelo multicanal de atención al ciudadano, con fin de dar continuidad e integrar los diferentes canales y medios que permitan a los ciudadanos acceder a trámites y solicitar servicios, y que deben estar soportados por sistemas de información en común y apoyados por herramientas de medición y control de las actividades en contexto.

2. Que este modelo estableció el marco para la administración de la infraestructura tecnológica requerida, que soporta la operación de los procesos de la organización y garantiza la prestación de trámites y servicios, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos para la satisfacción de los usuarios.

3. Que durante el 2017, la Entidad implementó un proyecto de mejora sobre el canal presencial, específicamente en la atención por ventanilla, donde se actualizó el sistema Digiturno, el cual fue instalado en las sedes de Bogotá y en las intendencias regionales de Medellín y Cali. Además, se instalaron pantallas informativas y tabletas calificadoras del servicio ofrecido, en las mismas sedes y un kiosco de autogestión en la sede principal de Bogotá.

4. Que se realizaron adecuaciones y mejoras físicas, en las instalaciones de la sede principal de Bogotá, con el objetivo de mejorar la experiencia del ciudadano.

5. Que a través del contrato No. 072 del 2018, se implementaron las mejoras en los servicios ofrecidos a través de los canales telefónico y virtual (chat general, chat temático y encuestas de evaluación de calidad del servicio) a través de la adquisición de una solución por suscripción en la nube llamada PureCloud (Genesys Cloud hoy en día) del fabricante Genesys.
6. Que la Entidad cuenta actualmente con una solución tecnológica que provee las herramientas indispensables que soporta la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales son utilizadas por los Agentes de Servicio en sus labores diarias de atención a los ciudadanos, a través del canal telefónico y el chat.

7. Que con el objetivo de asegurar la disponibilidad de esta solución, a través del contrato 064 de 2021, se continuó con la disponibilidad de la herramienta por 12 meses, la cual es utilizada por el Grupo de Relación Estado - Ciudadano de la Entidad para poder operar de manera adecuada el Centro de Contacto.

8. Que esta solución ha sido acondicionada técnicamente para cumplir los requerimientos de su operación, como la integración con el sistema de telefonía, implementación de servicios WEB y la conexión segura a los sistemas de información de la Entidad, que permite al canal IVR ofrecer consultas a los ciudadanos del estado de una radiación y supervisión de una sociedad, además de contar en la actualidad, con información histórica de gran valor para la Entidad, como grabaciones de voz, chats, encuestas y estadísticas de atención, además facilitar el mantener el servicio de Atención al Ciudadano de manera ininterrumpida.

9. Que Genesys Cloud (antes PureCloud), ofrece un sistema avanzado de distribución de contactos (voz y chat) basado en las habilidades de los Agentes de Servicio, colas de espera, sistema de audio respuesta (IVR), donde los ciudadanos pueden consultar los teléfonos y direcciones de las diferentes sedes de la Entidad, el estado de una radicación, así como también el estado de supervisión de una sociedad.

10. Que en cuanto al sistema IVR, durante en el 2020 la Entidad implementó una capa de interoperabilidad que permitió retirar el sistema PureBridge, que era requerido por el módulo IVR. Por lo anterior, las consultas actuales del estado de una radicación y el estado de supervisión de una sociedad, consumen los servicios WEB publicados en esta nueva capa, a través del módulo del IVR de la plataforma Genesys Cloud. Además de las consultas actuales, a través de esta capa de interoperabilidad, la Entidad podrá implementar nuevas consultas que permitan aumentar el portafolio de servicios a través de este canal de auto-servicio vía el sistema de IVR.

11. Que con esta solución la Entidad cuenta con las herramientas para realizar el monitoreo y gestión en tiempo real sobre la atención al ciudadano y obtener indicadores de gestión tales como: cuántos contactos se han recibido a través de los múltiples canales de atención durante un periodo determinado, cuál es la hora pico de utilización de canales, cuál es el canal más utilizado por los ciudadanos y

en qué días, cuánto es el tiempo de espera de un ciudadano para ser atendido por cualquiera de los canales, entre otros.

12. Que dentro de las funcionalidades de esta herramienta se encuentra la de medir la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos a través del módulo de encuestas de calificación del servicio, las cuales permiten calificar al agente de servicio por los canales de voz y el canal virtual chat.

13. Que esta herramienta permite hacer control de calidad a través del monitoreo en tiempo real de una conversación de voz o a través de la consulta de las grabaciones históricas de las llamadas, con el objetivo de realizar los ajustes, mejoras y aprendizajes a los Agentes y de esta forma ofrecer la mejor calidad en la atención a nuestros ciudadanos.

14. Que al contarse con esta herramienta, la Entidad no ha requerido realizar inversiones en nueva infraestructura tecnológica para implementar la solución, evitando de esta manera las tareas relacionadas con el mantenimiento y soporte de equipos propios, que incluyen la gestión de actualizaciones del hardware y software, depreciación de activos, entre otras labores técnicas y administrativas. Esto es debido a que, a través del modelo actual de suscripción del servicio, la infraestructura tecnológica provista por el proveedor de la solución, está alojada en la nube, permitiendo contar siempre con un alto nivel de disponibilidad, actualizaciones, mantenimiento y soporte técnico, durante la vigencia de la suscripción, el cual se encuentra vigente, hasta el 20 de septiembre de 2022.

15. Que, a la fecha, se han realizado las siguientes mejoras:

    - ✓ Integración con telefonía.
    - ✓ Uso de Scripts con información del ciudadano para personalizar la gestión
    - ✓ IVR básico, evolución por medio del uso de integraciones para habilitar la autogestión dentro del IVR. Procesos involucrados: estado sociedad y radicación.
    - ✓ Configuración e implementación del web chat. Procesos involucrados: chat general, régimen cambiario, temático y apoyo judicial.
    - ✓ Configuración e implementación de encuestas post atención en los canales de atención al ciudadano.
    - ✓ Configuración e implementación del Web Callback
    - ✓ Rediseño de los flujos del IVR para facilitar el ingreso a las opciones y colas de atención.
    - ✓ Encuestas post atención para evaluar la calidad de la atención entregada por los asesores al ciudadano

16. Que se ha permitido mejorar los indicadores de gestión en atención al ciudadano, brindándole diferentes alternativas y canales de contacto, fortaleciendo la oportunidad de mejora se estima adelantar:

- ✓ implementar campañas outbound para los siguientes casos de uso:
- ✓ Campañas de voz para cobro de tasa de contribución por medio de la funcionalidad agentless
- ✓ Campañas de difusión haciendo uso de canales sms y mail
- ✓ Proveer a los agentes con una aplicación móvil para los agentes que les permita estar informado de su horario de trabajo, cambios en su turno y gestionar las solicitudes de tiempo libre, de manera que este alineado con la adherencia de la operación.
- ✓ Implementar para su proceso de auto atención a través de la página web, que la plataforma de contact center pueda monitorear eventos en la página web para brindar un chat de apoyo proactivo atendiendo por un agente, de acuerdo con diferentes variables.
- ✓ Contar con herramientas de co-navegación para que el agente pueda acompañar al usuario en la página web y orientarlo en los procesos para que el usuario pueda auto atenderse la siguiente vez que visite el sitio web.
- ✓ Contar con un módulo de capacitación para poder subir los contenidos y asignarlos a agentes para mejorar su proceso de atención.
- ✓ Contar con un módulo de speech and text analytics que permita entender frases y palabras claves dentro de la interacción con el usuario, así como la medición de su actitud y una calificación asociada a la evidencia de un sentimiento positivo o negativo en las interacciones de voz o digitales.
- ✓ Integrar al sistema de digiturno de sus puntos presenciales a la plataforma de contact center para centralizar la atención del usuario, de manera que se vincule ese contacto presencial a la gestión de las interacciones de la plataforma.
- ✓ Optimizar la atención al ciudadano a través de mecanismos de inteligencia artificial como voicebot o chatbot

17. Que con el fin de mantener la herramienta en óptimas condiciones de uso y funcionabilidad, se hace necesario adelantar el proceso de contratación para la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud (antes PureCloud) como herramienta para el Centro de Contacto que soporte toda su operación.

18. Que el artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, establece que la Entidad contratante mediante acto administrativo de carácter general, ordenará de manera motivada la apertura del proceso de selección.

19. Que, de conformidad con lo dispuesto, en el artículo 2 numeral 2° literal a) inciso 2 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.1., 2.2.1.2.1.2.2, 2.2.1.2.1.2.3 y

2.2.1.2.1.2.4 del Decreto 1082 de 2015 la modalidad de selección corresponde al proceso de selección abreviada por subasta inversa teniendo en cuenta que se trata de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización.

20. Que los integrantes del Comité Asesor - Evaluador del proceso de selección sometieron a consideración del Comité de Contratación de la Entidad el proyecto de pliego de condiciones y el estudio previo, quienes aprobaron la realización del proceso de selección.

21. Que el 28 de septiembre del 2022, la Entidad publicó el proceso por SECOP II y cargó los estudios previos, la ficha técnica, el proyecto de pliego de condiciones y el aviso de convocatoria, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

22. Que no se recibieron solicites de limitación del proceso a Mipyme, por lo que, en consecuencia, en el presente proceso de selección podrán participar las personas naturales y las personas jurídicas, nacionales o extranjeras; así mismo, pueden participar consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, siempre que todos sus integrantes sean empresas legalmente constituidas.

23. Que se verificaron los aspectos correspondientes a la observancia de obligaciones en materia de acuerdos comerciales conforme con lo dispuesto en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales expedido por Colombia Compra Eficiente, por lo que la Entidad estableció mediante la verificación correspondiente, que el presente proceso de selección se encuentra cobijado por Acuerdos Comerciales vigentes por el Estado Colombiano.

24. Que el pliego de condiciones definitivo, así como los estudios y documentos previos, podrán consultarse por cualquier interesado y se podrán presentar las observaciones o solicitar las aclaraciones que se estimen convenientes dentro del término señalado en el cronograma incluido en el pliego de condiciones, a través del SECOP II.

Que en mérito de lo expuesto el Secretario General de la Superintendencia de Sociedades,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR la apertura del proceso de contratación por selección abreviada por subasta inversa electrónica SI 08 de 2022, cuyo objeto consiste en contratar la *"Suscripción, derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto de la Superintendencia de Sociedades."*

ARTÍCULO SEGUNDO: El presupuesto oficial de la contratación es de hasta la suma de **$318.043.100** M/cte, lo que incluye el IVA para el servicio de garantía y soporte, y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar. Cabe mencionar que la suscripción es un servicio en la nube y que de acuerdo a con la Reforma tributaria del año 2016 - exceptúan del impuesto los siguientes servicios: 24. Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing).

La suma antes relacionada, se encuentra amparada con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 70022 del 9 de septiembre de 2022 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Entidad, recursos de inversión con cargo al rubro C-3599-0200-9-0-3599923-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO INTERNO DE LOS PROCESOS Y DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES A NIVEL NACIONAL, de la vigencia fiscal 2022.

ARTÍCULO TERCERO: El cronograma para el desarrollo del proceso de selección se encuentra publicado por SECOP II.

ARTÍCULO CUARTO: CONVOCAR a las veedurías ciudadanas y a las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, para que realicen el control social al presente proceso de selección, en los términos del inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO QUINTO: DISPONER que la publicidad de la presente resolución y en general, de todo el proceso de selección, se realice en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública, SECOP II, a través del Portal Único de Contratación, www.colombiacompra.gov.co conforme con el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.



NICOLAS MARTINEZ DEVIA
Secretario General

TRD:

Revisó: Maria Andrea Campo – Coordinadora Grupo de Contratos
Proyectó: Ab Carolina Bonil Olivera – Profesional Grupo de Contratos