Bogotá D. C. mayo 29 de 2024.

Señores:
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC
Ciudad

ASUNTO: **RESPUESTA SOLICITUD ACLARACIONES.**

Apreciados señores:

De manera atenta y respetuosa, nos permitimos dar respuesta a sus solicitudes en el siguiente sentido:

- Respecto de su primera observación, en la que "… solicita una ampliación de 15 días para responder la solicitud de información, ya que dos días no son suficientes para reunir la información pertinente", nos permitimos manifestar que no es posible ampliar el plazo porque los tiempos presupuestados en el cronograma están fijados para poder dar cumplimiento a los requisitos de ejecución y legalización del futuro contrato.

- En cuanto a su segunda observación, en la que solicita "especificar el tiempo del contrato (12 meses o 5 meses)", confirmamos que el tiempo del contrato es de cinco (5) meses.

- En lo que respecta a su tercera observación, en la que refiere "en el formato de cotización de solicitud, indican en cantidad (5), ¿se refiere a 5 licencias por cada módulo o a 5 usuarios?, nos permitimos aclarar que la cantidad cinco (5), hace referencia a los cinco (5) meses de duración del contrato y se debe cotizar como valor unitario el valor fijo mensual por la totalidad de los servicios requeridos por el IGAC, según lo consignado en el anexo de especificaciones y/o condiciones técnicas y el formato de solicitud de cotización.

- Para su cuarta observación, en la que señala "¿Se tiene un target estimado para la contratación de servicios profesionales?, nos permitimos manifestar que la población objetivo o los ciudadanos que se comunican con el IGAC, son personas que requieren realizar trámites catastrales. El promedio de

Instituto Geográfico Agustín Codazzi
Carrera 30 No. 48 - 51, Bogotá D.C., Colombia
(+57) 601 653 1888
www.igac.gov.co

llamadas entrantes recibidas es de 2067, con una duración promedio de llamada de 10 minutos con 29 segundos.

- Respecto de su quinta observación, en la que pregunta "¿Cuántas licencias de acceso a la plataforma se requieren? Teniendo en cuenta agentes y supervisores", nos permitimos manifestarle que es el proveedor quien establece el número de agentes para el cumplimiento del objeto y de los ANS y por ende las respectivas licencias, de acuerdo con lo estipulado en el anexo de especificaciones y/o condiciones técnicas.

- Para su sexta observación, en la que solicita aclaración "en el requerimiento de Chatbot, ¿Es en tipo IVR o de flujo con menu de opciones?, nos permitimos confirmar que el servicio requerido es el de chat con paso a asesor y no un Chatbot, según lo consignado en el anexo de especificaciones y/o condiciones técnicas en su numeral 3.2.2.

- En cuanto su séptima y última observación, en la que pregunta "Si el Chat es en WhatsAp, ¿necesitan certificar una cuenta? ¿Cuántas conversaciones mes tendrían?, recordamos muy respetuosamente que el servicio requerido es el de chat con paso a asesor y no Chat en WhatsApp, sino una la herramienta de gestión que debe permitir almacenar la conversación, identificar al ciudadano, gestionar y atender múltiples interacciones de chats o la cantidad que el proveedor determine de acuerdo a su experiencia, debe permitir enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y también permitir adjuntar archivos en cualquier formato, de hasta 200 MB, así mismo debe tener la opción para que el ciudadano reciba el chat a través de correo electrónico. El IGAC no cuenta con estadísticas de atención por ser un servicio nuevo que requiere implementar.

Quedamos atentos a cualquier requerimiento.

Cordial saludo,

Oficina de Relación con el Ciudadano
Tel. (601) 653 1888
Carrera 30 No. 48-51
Código Postal 111311
Bogotá D.C., Colombia
www.igac.gov.co

Instituto Geográfico Agustín Codazzi
Carrera 30 No. 48 - 51, Bogotá D.C., Colombia
(+57) 601 653 1888
www.igac.gov.co