Bogotá D.C, 10 de octubre de 2024

Respuesta ADRES-SASI-005-2024

- A continuación, nos permitimos dar respuesta a las observaciones que fueron presentadas por los interesados en el proceso ADRES-SASI-005-2024 cuyo objeto consiste en "*Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas..*"

- **Observaciones presentadas por ENLAZAMOS S.A.S**

OBSERVACIÓN No 1	Técnica

P/ Buenas tardes, por favor nos confirman si el servicio se puede prestar en la opción de Teletrabajo.

Respuesta a la observación

De conformidad con lo establecido en el anexo técnico numeral 7.1 del presente proceso, se establece el Teletrabajo así:

"Los Servicios BPO contratados por la Entidad que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente o en la sede de la Entidad, el Proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo, siendo este un servicio prestado fuera de las sedes físicas del Proveedor en la cual se encuentran centralizados los procesos de negocio, y que son susceptibles de ser operados o gestionados en un lugar específico de trabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En caso de que el Proveedor opte por esta alternativa, debe contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo, las leyes que rigen esta modalidad y demás normas aplicables que se expidan durante la ejecución del Contrato.

En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con el Proveedor o Entidad según las necesidades de la operación.

El Proveedor asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los ANS definidos por la Entidad.

El proveedor debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información, entre otras predicables de las obligaciones propias del proveedor en Sede."

Si se opta por el teletrabajo, se requiere que los agentes cuenten con las herramientas requeridas en la operación, se garantice la estabilidad del servicio, se manejen cláusulas de manejo y seguridad de la información y tengan las herramientas de seguimiento, comunicación y control con los agentes y la entidad, según la política de seguridad de la información.

Para el servicio requerido para el canal presencial correspondiente a tres Agentes Front Office sin herramienta (3), debe prestarse en la sede de la ADRES (Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, piso 16) y no podrá ser prestado en la modalidad de teletrabajo, dadas las características del servicio. En caso de ausencias, permisos y demás situaciones administrativas que puedan presentarse, los agentes deberán ser provistos con agentes de reserva tanto para el canal presencial como en Sitio.

OBSERVACIÓN No 2	Jurídica

MANIFESTAMOS INTERÉS DE LIMITAR LA CONVOCATORIA A MIPYMES.

	Respuesta a la observación

De acuerdo con lo establecido en el numeral 7.3 del pliego de condiciones el presente proceso no es susceptible de limitación a MIPYME.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015, en las modalidades de licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos, se podrá limitar a Mipyme, cuando: "El valor del Proceso de Contratación es menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos (US$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo". En tal sentido de conformidad con el presupuesto oficial esta limitación no aplica para el presente proceso.

Por consiguiente la entidad no acoge su solicitud.

- **Observaciones presentadas por OUTSOURCING S.A.**

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Cuál es la formación inicial de los agentes	Los agentes deben tener un periodo de capacitación como mínimo de 32 horas y una semana adicional en alternancia con la operación. Esta capacitación estará a cargo de la ADRES.
2	Las 40 horas del proyecto para que van a ser usadas	Las 40 horas desarrollo serán utilizada en casos que se requieran cambios en los audios del IVR, y serán utilizados hasta agotar el total de horas desarrollo
3	agradecemos a la entidad considerar la experiencia de un solo oferente en las uniones temporales esto con de dar pluralidad de oferentes	La entidad se permite indicar que no acepta su solicitud pues se requiere que la experiencia sea aportada como mínimo un contrato por cada miembro de la unión temporal o consorcio, esto con el fin de velar por la experticia que se requiere para la ejecución del contrato.

4	Agrademos confirmarnos si se tiene dotación para la operación	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. Para los servicios que implican recursos humanos donde se debe proveer este componente, el proveedor debe contemplar dicho elemento dentro del valor a facturar a la entidad.
5	Agradecemos a la entidad considerar la reducción del indicador de cobertura de intereses y quede >= al 0,5	Revisada la observación del interesado, la Adres se permite informarle que NO ACOGE la observación, sin embargo, este será modificado de conformidad con el análisis del sector realizado.
6	¿Indicar si el servicio debe cubrir un desborde de chat?	Los servicios requeridos no contemplan el servicio de CHAT
7	¿El desborde de chat, es con licencias del cliente Adres o el proveedor debe proveer esas licencias para atención del chat?	Los servicios requeridos no contemplan el servicio de CHAT
8	Remitir histórico de Tipificación del chat: tipologías atendidas, volumetrías por tipología o solicitud, y un detalle de que se hace en el proceso de esa solicitud	Los servicios requeridos no contemplan el servicio de CHAT
9	Remitir un histórico de TOP (10) Tipificación del canal telefónico: tipologías atendidas, volumetrías por tipología o solicitud, y un detalle de que se hace en el proceso de esa solicitud	Top de mayores consultas call center III trimestre 2024 1.Solicitud estado de cuenta o información del proceso 2. Embargos 3. Solicita información estado de afiliación en la BDUA 4. Solicita gestión de novedades y traslados BDUA 5. Notificación de resolución 6. Cual es tramite o requisitos para presentación reclamaciones personas naturales 7. Acuerdos de pago 8. Solicita información como realizar aportes a la adres por REX 9. Solicita información cobro de prestaciones económicas 10. Cual es tramite o requisitos para presentación reclamaciones personas naturales

10	¿Actualmente tienen atención por chat por WhatsApp?	NO, la entidad no cuenta con este servicio
11	Tiene una cuenta de WhatsApp empresarial certificada	NO, la entidad no cuenta con este servicio
12	¿Quién es el service provider de esta cuenta es el WhatsApp Business?	NO, la entidad no cuenta con este servicio
13	¿Tiene un chatbot integrado a algún canal escrito?	NO, la entidad no cuenta con este servicio
14	¿Si tiene un chatbot, es de su interés migrarlo y que haga parte de este proceso de licitación?	NO, la entidad no cuenta con este servicio
15	¿Cuál es la expectactiva que tienen en cuanto a las automatizaciones?, ¿Sobre qué servicios y/o procesos?, ¿Qué tipo de automatización esperan (chatbot, voicebot, RPA, etc)?	No se requieren automatizaciones. No se tienen contempladas
16	En caso de contar ya con automatizaciones (implementadas o en curso) ¿El proveedor debe hacer la migración de estas automatizaciones? De ser así, por favor compartir el diagrama de flujo donde se pueda evidenciar las entradas y las salidas y las aplicaciones con las que se debe interactuar.	No se requiere migración de automatizaciones. La plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad se accede a través de autorización de ingreso otorgado por la ADRES, dispuesta en la nube

17	¿Cuántas personas requieren tener acceso a los reportes generados del BPO?	El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS auditoria efectuada por la Entidad, a la medida de precisión Error Critico de usuario de la operación de la Entidad, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: • Llamadas en espera; Tiempos de espera; Número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); Tiempos de las llamadas. Número de llamadas perdidas; generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente; Parametrizar los indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea; y Visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación. El Proveedor debe disponer de un (1) usuario para operaciones, para la gestión de la Entidad de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo de, calidad seguimiento y control de la operación.

18	¿Los reportes dependerán 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?	La ADRES asigna al call center un usuario de acceso al CRM, a través del cual los agentes ingresan a la herramienta para el registro de las atenciones brindadas por los dos canales telefónico y presencial. La plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad se accede a través de ingreso otorgado por la ADRES, dispuesta en la nube. El proveedor debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe: Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación. Visualizar el estado del personal en cualquier situación. Generar reportes diarios y consolidados. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
19	¿Con cuantas matrices de calidad cuenta y de que segmentos?	Se cuenta con una matriz de calibración de llamadas, que permite evaluar 24 ítems; Atributos como error crítico, error no crítico, establecer observaciones y recomendaciones, precisión de calibración.
21	Tiene interés en tecnologías de Speech Analytics y podría definir que segmentos del gustaría monitorear y que cantidad de volumetría	No se tiene contemplado en este momento.
22	De acuerdo con el servicio “Plataforma de Centro de Contacto para Agente" ¿Cuál es la distribución actual del licenciamiento en los diferentes canales? (Inbound, Outbound, Correo, etc.)	Inbound Atención llamadas que ingresan a la línea de la ADRES 018000
23	Solicitamos a ADRES aclarar si ¿Se realizará atención de alguna otra línea que no se mencione?	Solamente al 018000
24	Para la línea 018000423737, ¿ADRES asumirá el cobro revertido de la misma? Por favor informar la cantidad de minutos local, Nacional y celular.	Si la Adres asume el costo
25	Por favor compartir el callflow del IVR o la cantidad de opciones y sub-opciones que tiene este.	Actualmente la línea cuenta con IVR que al finalizar informa que un agente lo entenderá No se cuentan con opciones o sub opciones. En casos de requerirse, la entidad podrá solicitar su desarrollo.

26	¿ADRES entregara los audios que actualmente se reproducen en el IVR? ¿Estos tienen algunas características específicas de grabación en estudio?	La ADRES en la medida de lo posible entregará al proveedor de Centro de Contacto el texto, diagrama y grabación del IVR que debe funcionar en la línea telefónica dispuesta para la atención de usuarios; sin embargo, en caso de no tener la grabación, se solicitará el apoyo al proveedor del servicio de centro de contacto. Así mismo, entregará periódicamente las grabaciones alusivas a información relevante para los usuarios sobre temas propios de la entidad o cambios normativos que se presenten para su implementación, las cuales se deben activar en los tiempos de cola o espera. En caso de requerirse se solicitará actualizar o modificar el IVR de inicio a la línea. Pueden ser enviados por la ADRES o solicitar al call center. Se tienen contempladas horas desarrollo en casos de requerirse.
27	De acuerdo con la pregunta anterior ¿El proponente puede cambiar la voz que actualmente tienen en el sistema de audio respuesta?	No se tiene servicio de audio-respuesta
28	¿El servicio de audio respuesta requiere transacciones o consultas a bases de datos? Describa que tipo de transacciones se realiza con bases de datos.	Actualmente no se tiene contemplado el servicio de audio-respuesta
29	¿Se tendrá gestión de llamadas de salida? ¿Cuál es la finalidad y/o alcance que tendrán las llamadas de salida?	No, el servicio requerido es recepción de las llamadas que ingresan a la línea 018000 que son desbordadas al número ID provisto por el operador- Solo inbound
30	En caso de realizar gestión Outbound ¿Los minutos consumidos para outbound serán cobrados por demanda o deben estar incluidos en la posición? Por favor compartir volumetrías de llamadas mensuales (local, nacional, internacional, celular, etc.)	No, el servicio requerido es recepción de las llamadas que ingresan a la línea 018000 que son desbordadas al número ID provisto por el operador- Solo inbound
31	De acuerdo con la pregunta anterior, para la atención Outbound ¿Se requiere marcador predictivo, progresivo o manual?	No, el servicio requerido es recepción de las llamadas que ingresan a la línea 018000 que son desbordadas al número ID provisto por el operador- Solo inbound no se requiere salida de llamadas
32	¿ADRES cuenta con el servicio de correo implementado? ¿La herramienta de gestión de correo será provista por ADRES o el oferente?	No se requiere servicio de correo, el servicio requerido es recepción de las llamadas que ingresan a la línea 018000 que son desbordadas al número ID provisto por el operador- Solo inbound solo inbound

33	¿Cuantas cuentas de Correo de dominio de ADRES gestionan actualmente? Por favor relacionar los servicios para atención de cada una. ¿Estas cuentas serán provistas por ADRES o son cuentas de dominio del oferente?	No se requiere servicio de correo, el servicio requerido es recepción de las llamadas que ingresan a la línea 018000 que son desbordadas al número ID provisto por el operador- Solo inbound solo inbound
34	¿Como se realizara la conexión hacia el CRM provisto por ADRES? (MPLS, Internet, VPN)	La plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad se ingresa a través de acceso otorgado por la ADRES, dispuesta en la nube. El proveedor proporcionará la línea telefónica para el desborde -DID de la línea de la ADRES 018000 423 737.Las llamadas se enviarán a través de enlace web punto a punto. No se manejan canal dedicado.
35	De acuerdo con el anexo "6. FICHA TÉCNICA Y CONDICIONES TRANSVERSALES_20_09_2028", donde se menciona "ADRES, podrá solicitar la integración de recursos propios, como son: - Aplicativos, sistemas de información y bases de datos con la plataforma de software de gestión del Proveedor y constituir así su propio CRM para la gestión de los Servicios BPO contratados en caso de ser requerido." Solicitamos a ADRES aclarar ¿Cuál es el alcance esperado entre la integración de las aplicaciones de ADRES y la plataforma del oferente? ¿A través de que tecnología? (API, Web Service, etc.)	La entidad cuenta con una plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad a la cual se ingresa a través de acceso otorgado por la ADRES, dispuesta en la nube. En los casos que se requiera algun tipo de integración con la plataforma del proveedor, se adelantaran los estudios y elasticidad de crecimientos La Entidad asumirá el costo del crecimiento por el tiempo que fuese requerido y le será facturado dentro del respectivo periodo en que el servicio fue aprovisionado por el Proveedor.
36	Se requiere el desarrollo de alguna otra aplicación, por favor describa el alcance	No se tiene contemplado en este momento.
37	Se requiere acceso a aplicaciones de ADRES o de terceros. Por favor indique el medio (Internet, Canal MPLS o VPN)	Acceso a herramienta ORFEO a través de permiso otorgado por la ADRES, solo de Consulta. Esta herramienta está en la nube, a través de internet y no genera desarrollos. Los agentes ingresan a la página web a través de accesos otorgados por la entidad y la ADRES dará la capacitación para adelantar las consultas. Es importante considerar que el 100% de los agentes que actualmente prestan este servicio a la ADRES, pueden migrar al nuevo operados. Equipo con una curva de aprendizaje importante.
38	¿Se requiere licenciamiento de Microsoft office 365 y/o correo provisto por el oferente?¿Algún licenciamiento de office obligatorio? ¿Para que cargos?	NO se requieren licenciamientos

39	De acuerdo con la pregunta anterior en caso de requerirse, ¿Por cual ítem debe ser facturado?	NO se requieren licenciamientos
40	Solicitamos a ADRES informar si ¿Los equipos de cómputo son de escritorio o portátiles? ¿Para que cargos?	Los equipos de cómputo para los agentes del canal telefónico, deben ser provistos por el proveedor pueden ser de escritorio o portátiles. Los mismos deben cumplir con las especificaciones requeridas. El sistema operativo debe ser: Windows en una versión soportada por el fabricante o Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, las aplicaciones y licenciamiento solicitado. El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Las características de cada equipo deben ser acordes a cada rol y función, permitiendo desempeñar las labores de manera fluida y sin bloqueos, o riesgo de pérdida de información o retrasos en el servicio. La ADRES proveerá los equipos de cómputo y mobiliario necesario para la ejecución de las actividades previstas para los agentes (3) del canal presencial.
41	En caso de realizar gestión Outbound. Solicitamos a ADRES informar, ¿A través de que medio serán compartidas las Bases de datos outbound a gestionar? (SFTP, Correo, drive, etc.)	El servicio solicitado en Inbound. No se comparten bases de datos para gestión

42	Solicitamos a ADRES aclarar si ¿Se requiere integración de la plataforma telefónica del oferente y el CRM de ADRES?	Actualmente no se encuentran integradas ni se tiene contemplado su desarrollo. Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las atenciones el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad. (ADRES). El proveedor debe disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: • El número único de llamada • Fecha y hora de la llamada • El agente que atiende la llamada • Información del usuario o ciudadano que se comunica con la entidad (ADRES) • Motivo de la llamada. • Motivo de la terminación de la llamada • Observaciones a la llamada • Estado de la llamada • Tiempo de llamada Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora). Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). La herramienta debe permitir: • Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase 8 minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). • Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes.

		Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas. El proveedor debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe: Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación. Visualizar el estado del personal en cualquier situación. Generar reportes diarios y consolidados. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.

43	De acuerdo con la pregunta anterior en caso de ser afirmativo ¿Cuál es la expectativa para la integración de la plataforma telefónica y el CRM de ADRES? ¿A través de que tecnología? (API, Web Service, etc.) Por favor dar ejemplo de uso	Actualmente no se encuentran integradas ni se tiene contemplado su desarrollo.
44	En caso de requerir integración ¿Qué información o campos se espera intercambiar entre el CRM de ADRES y la plataforma telefónica?	Actualmente no se encuentran integradas ni se tiene contemplado su desarrollo.
45	De acuerdo con la pregunta anterior ¿La integración que se requiere es al inicio o al finalizar la transacción?	Actualmente no se encuentran integradas ni se tiene contemplado su desarrollo.
46	Para la integración de la plataforma telefónica y el CRM de ADRES, solicitamos a ADRES aclarar ¿La información se debe almacenar por Web Services?	El CRM carga la información en la WEB. El call center debe garantizar la grabación de las llamadas y su conservación para ser entregada a la entidad cada mes o de acuerdo a los requerimientos adelantados.
47	De acuerdo con la pregunta anterior ¿La aplicación o CRM es web?	Plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad WEB, la información se conserva en la nube
48	Solicitamos a ADRES informar si ¿Cuenta con APIs de integración? ¿Bajo qué tecnología están construidas las APIs?	No. Se conectan a la Plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad por web.
49	De acuerdo con el capitulo "Medios de atención del proveedor a la ADRES", donde se menciona "Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular." Solicitamos a ADRES aclarar ¿Cuándo mencionan "línea telefónica fija" se refieren a una nueva línea fija o una línea para desbordar la numeración actual de ADRES?	Se refiere a un No. de teléfono de contacto que nos brinda el call center para tener contacto en casos de requerirse información, notificar fallas, adelantar solicitudes etc. Son para atención de requerimientos o solicitudes internos entre la Entidad y el Proveedor. La línea de desborde corresponde a la que el proveedor debe poner a disposición para derivar las llamadas a la 018000.

50	De acuerdo con el capítulo "Medios de atención del proveedor a la ADRES", donde se menciona "Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular." Solicitamos a ADRES aclarar ¿Cuándo mencionan "celular" se refieren a un dispositivo móvil o a una troncal móvil?	Se refiere a un No. de teléfono del call center para contactarlos en casos de requerimientos o solicitudes internos entre la Entidad y el Proveedor. La línea de desborde es para derivar las llamadas de la 018000 De conformidad con los requerimientos establecidos en la ficha técnica y condiciones transversales, la Atención a **solicitudes internas** entre la Entidad y el Proveedor, el Proveedor debe poner a disposición un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas de la entidad sea atendido antes de sesenta (60) segundos. El Proveedor debe garantizar la respuesta a los casos generados en máximo 2 horas hábiles. Correo electrónico: El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio. El Proveedor debe garantizar la atención a través del correo en máximo 15 minutos".
51	En base a la pregunta anterior, en caso de requerir troncal móvil ¿Cuál es la cantidad de canales para la troncal móvil? y ¿Por cual ítem debe ser facturado?	Se refiere a un No. de teléfono del call center para contactarlos en casos de requerimientos o solicitudes internos entre la Entidad y el Proveedor.
52	Cuantos monitores de calidad se tienen que hacer a los agentes al mes ?	Se deben adelantar monitoreo en tiempo real mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones y semanalmente se debe adelantar calibraciones de llamadas respecto al servicio brindado por el agente. Se requieren estos monitoreos con el supervisor y Líder de Calidad requeridos, los cuales serán de asignación exclusiva para la Entidad Compradora. Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. El monitoreo realizado debe generar unos informes para la entidad, que contenga los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. Adicionalmente, deberán llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos.

53	¿Agradecemos aclarar en caso de que el proveedor que gana en el escenario de subasta y se le realiza un hallazgo de precios artificialmente bajos que den lugar a descalificación del mismo, el criterio para elegir el proveedor adjudicado será el segundo puesto en la subasta o como se realizará la selección del proveedor adjudicado?	De acuerdo con lo aquí observado la entidad se permite aclarar que de conformidad con el numeral 14 del pliego de condiciones, la ADRES podrá optar de manera motivada por adjudicar el contrato al oferente que ofreció el segundo menor valor o por declarar desierto el proceso
54	Cuando el porcentaje de descuento generado en la subasta y aplicado a los ítems del Anexo 4 propuesta económica evidencie que en los ítems que contemplan recurso humano hubo un descuento mayor a la cobertura del salario base estipulado + carga prestacional, este proponente podrá ser rechazado, ¿entendiendo que incurre claramente en un precio artificialmente bajo por considerar que no podrá cubrir el costo asociado al recurso humano?	La entidad se permite aclarar que la entidad contempló para el rechazo de las propuestas una serie de causales que se encuentran descritas en el numeral 15 del pliego de condiciones.
55	Outsourcing realizó la siguiente observación: "en la gestión de Redes Sociales, el licenciamiento para la atención y gestión de la red social "X" Antes Twitter, será suministrado por la Entidad o por el proponente?" en la cual la entidad responde: "Remitirse a la respuesta No. 1 dada al observante América Business Process Services S.A." al revisar la respuesta la cual es: "La cuenta de "X" Si se encuentra certificada como cuenta gubernamental." identificamos que se trata de dos temas diferentes por lo cual solicitamos respetuosamente a la entidad confirmar si: En la gestión de Redes Sociales, el licenciamiento para la atención y gestión de la red social "X" Antes Twitter, será suministrado por la Entidad o por el proponente?	LA ADRES NO ESTA SOLICITANDO GESTIÓN DE REDES

Observaciones presentadas por BPM Consulting

Observación	Respuesta ADRES

<table>
<tr>
<td>
De acuerdo con la legislación colombiana, especialmente en la Ley 80 de 1993, que regula la contratación estatal, y el Decreto 1082 de 2015, que establece disposiciones para la gestión de procesos de contratación, es fundamental que los pliegos de condiciones reflejen coherencia y alineación con el estudio de mercado y análisis del sector realizado por la entidad contratante.
Los indicadores financieros deben ser coherentes y reflejar la realidad del mercado, tal como se determinó en el estudio. Esta inconsistencia puede generar confusión entre los oferentes y afectar su capacidad para presentar propuestas competitivas.
Es imperativo que los pliegos de condiciones sean claros y justificados. La falta de alineación entre los indicadores del estudio de mercado y los del proyecto de pliego contradice estos principios.
Se solicita a la entidad corregir los indicadores financieros establecidos en el pliego de condiciones, alineándolos con los resultados del estudio de mercado y análisis del sector (GCON-FR22_Análisis_del_Sector-Estudio_de_Mercado_CENTRO DE CONTACTOVFINAL pág. 40). Esta corrección no solo garantizará la transparencia y la legalidad del proceso, sino que también permitirá una mayor participación de los oferentes, asegurando así una competencia más robusta y justa. Ver imagen:

Con base en análisis del sector realizado es posible concluir que exista pluralidad de oferentes frente al cumplimiento de los indicadores entorno al valor promedio de ellos. No obstante, teniendo en cuenta los criterios para la fijación de los límites de los indicadores la ADRES establece los siguientes para el presente proceso.
<table>
<tr><th colspan="3">INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA</th></tr>
<tr><td>Indicador</td><td>Limite</td><td>Condición</td></tr>
<tr><td>Índice de liquidez (L)</td><td>Mayor o igual a 1,1</td><td>Sí; L ≥ 1,1 Cumple</td></tr>
<tr><td>Nivel de Endeudamiento (NE)</td><td>Menor o igual a 70%</td><td>Sí; NE ≤ 70% Cumple</td></tr>
<tr><td>Índice de Cobertura (IC)</td><td>Mayor o igual a 1,4</td><td>Sí; IC ≥ 1,4 Cumple</td></tr>
<tr><th colspan="3">INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL</th></tr>
<tr><td>Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)</td><td>Mayor o igual a 1%</td><td>Sí; ROE ≥ 1% Cumple</td></tr>
<tr><td>Rentabilidad del activo (ROA)</td><td>Mayor o igual a 1%</td><td>Sí; ROA ≥ 1% Cumple</td></tr>
</table>
</td>
<td>Revisada la observación del interesado, la Adres se permite informarle que ACOGE la observación y los indicadores serán los establecidos en el análisis del sector realizado por la entidad y se verán reflejados en el estudio previo y pliego de condiciones.</td>
</tr>
</table>

Entendemos que la entidad tiene una línea 018000 de su propiedad y que los costos de la misma serán asumidos por ADRES. Confirmarnos si es correcto nuestro entendimiento	Si, los costos de la línea 018000 son asumidos por ADRES. El proveedor proporcionará la línea telefónica para el desborde -DID de la línea de la ADRES 018000 423 737.Las llamadas se enviarán a través de enlace web punto a punto. No se manejan canal dedicado.
Procedimiento Subasta Electrónica SECOP II: Entendemos que tanto la audiencia previa a la subasta como la subasta misma se realizarán de manera virtual, la primera en audiencia virtual y la segunda por medio de SECOP II. Por favor confirmarnos si es correcto	La entidad se permite aclarar que la entidad realizará una sola diligencia (audiencia virtual) vía teams con la finalidad que antes a la fecha y hora que se tiene prevista la apertura del sobre económico los proponentes presenten las observaciones que a bien consideren dado que este es el plazo máximo para presentar las observaciones y/o subsanaciones a las ofertas presentadas
Procedimiento Subasta Electrónica SECOP II, solicitamos a la entidad realizar reunión aclaratoria y de simulación para despejar dudas sobre el desarrollo de la audiencia previa a la subasta.	La entidad no acoge su solicitud, pues la audiencia y/o diligencia prevista es la acotada es la descrita en el numeral 12 de aspectos evaluables - Procedimiento para la subasta electrónica.
3. Formato Oferta Económica Centro de Contacto ADRES 2024_2025: Solicitamos a la entidad con el fin de evitar errores de diligenciamiento incluir las fórmulas para el diligenciamiento del anexo económico e incluir una columna de la cantidad de meses por vigencia.	La entidad se permite informar que se realizó la formulación en la propuesta económica, en las columnas denominadas: Columna J "El proponente debe incluir el valor unitario ofertado en la columna I por la cantidad de meses (10 meses) del año 2025" y la J "VALOR TOTAL 2024 Y 2025 INCLUIDO IVA". Ahora bien, el proponente deberá indicar el valor unitario de la vigencia 2024 en la columna G denominada "Valor unitario techo incluido IVA MENSUAL 2024 (1 MES) presentado por el oferente" y el valor unitario de la vigencia 2025 en la columna I, denominada "Valor unitario techo incluido IVA MENSUAL (1 MES) 2025 presentado por el oferente. (El presente valor corresponde al valor unitario incluido IVA)", sin que superen los valores unitarios techos establecido en cada vigencia.
3. Formato Oferta Económica Centro de Contacto ADRES 2024_2025: Solicitamos se incluya la vigencia en meses para cada año en el formato económico, entendemos que son 2 para 2024 y 10 para 2025. Solo se ve reflejado el valor total + IVA de 10 meses del año 2025.	Los plazos para la vigencia 2024 será de un (1) mes y el plazo de la vigencia de 2025 será por diez (10) meses por lo cual la entidad ajustará el valor del presupuesto oficial La entidad para generar mayor claridad ajustó el Formato de propuesta económica.

6. CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TRANSVERSALES: Asignación salarial del recurso humano: La Entidad indica "El proveedor deberá garantizar en la ejecución del contrato, la observancia de las remuneraciones establecidas en cada servicio contratado, las cuales podrá pactar en las formas que sean amparadas por la Legislación Laboral Vigente, y para lo cual, podrá ejercer la libertad negocial de que trata el artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo. En todo caso, el pacto de remuneración deberá observar y acatar los límites legales establecidos por el ordenamiento Laboral en la materia. Los salarios deben contemplarse al 100% (salario + prestaciones + parafiscales) y no se aceptarán salarios flexibilizados. La entidad realizará la respectiva revisión mes a mes para velar por su cumplimiento. La entidad reconocerá tanto el incremento de SMMLV e IPC de acuerdo con lo estipulado por el gobierno Nacional, en el marco de la ejecución del contrato." **Observación:** **1.** Tal como indica la entidad, la misma reconocerá al proveedor el incremento de SMMLV e IPC estipulado por el gobierno nacional a partir del primero de enero de 2025. Agradecemos confirmar nuestra apreciación.	Los salarios de los agentes, Supervisor y Líder de Calidad deben ser los especificados en la Ficha técnica, Recurso Humano. Remuneración mínima del Agente técnico: Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. No se aceptan salarios flexibles. Remuneración mínima Supervisor: Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. No se aceptan salarios flexibles. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Remuneración mínima Líder de Calidad: Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Por favor confirmarnos cuantas licencias de CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad. (ADRES) dispondrá para los colaboradores durante la ejecución del contrato.	La ADRES asigna al call center un usuario de acceso al CRM, a través del cual los agentes ingresan a la herramienta para el registro de las atenciones brindadas por los dos canales telefónico y presencial
Solicitamos a la entidad indicarnos como se realizará el formulario de precios en la subasta, entenderíamos que se realiza por ítem por vigencia tal como se tiene contemplado el anexo económico. Por favor aclarar si es correcta nuestra apreciación.	La entidad se permite aclarar que se realizará la subasta con el precio GLOBAL (vigencia 2024-2025) y el proponente que resulte ganador del evento deberá ajustar su propuesta económica al valor del último lance realizado (en caso de que se realice el evento de subasta). Ahora bien, el proponente deberá presentar su oferta económica tal como se encuentra en el formato de oferta económica.

Observaciones presentadas por BPM Consulting

Pregunta	Respuesta
¿La ADRES contempla realizar incremento de tarifas para el año 2025? En caso de contemplar el aumento, ¿en qué porcentaje se aumentaría? ¿Por medio de IPC-SMLMV o un mix de ambos?	Mix de ambos de conformidad con los ítems requeridos
¿Qué porcentajes de incrementos macroeconómicos deben ser utilizados para el aumento de tarifas del año 2025?	Los definidos por el gobierno nacional
¿Existe algun tipo de curva intraday, intraweek, intramont? (WFM)	Intra day Se adjunta en hoja No. 2
¿Cuál es el Nivel de Atención Objetivo? (WFM)	MENOR A 40 SEGUNDOS
¿Cuál es el Nivel de Servicio Objetivo? (WFM)	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos
Con base en el análisis del sector realizado por la entidad, y con el ánimo que exista pluralidad de oferentes, solicitamos que el indicador de liquidez habilitante se encuentre acorde a lo establecido en el numeral 4.1.1, donde se define que debería estar entre 1 y 1,4	Revisada la observación del interesado, la Adres se permite informarle que ACOGE la observación y los indicadores serán los establecidos en el análisis del sector realizado por la entidad y se verán reflejados en el estudio previo y pliego de condiciones.
Solicitamos por favor a la entidad aclarar el valor total de los precios techo reflejados en el documento debido a que al tomar los valores de la columna F por 2 meses más la columna H por 10 meses el total es de $1.659.473.590 presentando una diferencia vs el presupuesto oficial el cual es $1.705.082.360 Si es incorrecta la apreciación, solicitamos por favor aclarar cuántos meses deben contarse del 2024	Los plazos para la vigencia 2024 será de un (1) mes y el plazo de la vigencia de 2025 será por diez (10) meses, por lo cual la entidad ajustará el valor del presupuesto oficial en los documentos del proceso, como son: análisis del sector, estudio previo y pliego de condiciones definitivo
Solicitamos por favor aclarar si las 40 horas de desarrollo serían utilizadas todos los meses o solo durante una cantidad de meses específicos	Serán utilizadas hasta agotar el total de horas desarrollo

¿Los consumos de telefonía inbound o eventualmente outbound serían asumidos por la ADRES?	El servicio por contratar es inbound y el servicio será asumido por la ADRES
Agente Front Office sin herramienta. Solicitamos a la entidad aclarar cuál sería el salario con el que se debe contratar este perfil	El salario establecido en el Anexo técnico para el Agente nivel técnico: Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. No se aceptan salarios flexibles.
Agente Front Office sin herramienta. Solicitamos a la entidad aclarar si el término sin herramienta hace referencia a sin equipo de cómputo	Si. La Adres provee al agente canal presencial los equipos y puestos de trabajo para la prestación del servicio
Agente Front Office sin herramienta. ¿A este perfil se le deben proporcionar herramientas de tecnología? (tablet, celular, otro)	No, La Adres provee al agente canal presencial los equipos y puestos de trabajo para la prestación del servicio
Respecto a la cláusula que establece que el incumplimiento de un ANS en 3 períodos consecutivos puede llevar a un proceso de incumplimiento del contrato, ¿podría detallarse el procedimiento específico para este proceso? En particular, ¿se contempla un período de subsanación antes de iniciar el proceso de incumplimiento, y cuáles son los criterios para determinar si una justificación del proveedor es aceptable?	Se evalúan las causas del incumplimiento de un ANS sin son repetitivos con base en los informes de supervisión adelantados y que correspondan a fallas presentadas por el proveedor
Se establece un plazo de ejecución de 12 meses, pero no menciona explícitamente la posibilidad de prórroga. ¿Está prevista la opción de prorrogar el contrato más allá de los 12 meses iniciales? De ser así, ¿cuáles serían las condiciones y el procedimiento para solicitar y aprobar dicha prórroga?	Se aclaran que son 11 meses, en cuanto a las prórrogas se adelantan con base en las necesidades de la entidad y en caso de proceder se solicitará al proveedor su aceptación bajo las mismas condiciones en las que se ejecuta el contrato.
Por favor confirmar el TMO Objetivo (WFM)	El TMO (Tiempo Medio de Operación) oscila entre 180 a 300 segundos, (3 a 5 minutos) en general para la atención telefónica, teniendo en cuenta que algunas situaciones podrán requerir un tiempo mayor, el cual debe ser controlado en la operación.
¿Cuántas llamadas ingresarán al mes? (WFM)	En promedio 7.500 llamadas
¿Requieren que se use alguna herramienta de Workforce? (WFM)	No. El proveedor debe contar con herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS , así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación

Solicitamos a la entidad revisar y ajustar la redacción del primer párrafo del formato Carta de Presentación de la Propuesta ya que no deja clara la aceptación de las condiciones allí estipuladas	Teniendo en cuenta que el anexo de "carta de presentación de la propuesta" existe un error de redacción, la entidad acoge su solicitud y ajustará la redacción de tal documento.
¿El presente contrato tiene lugar a pago de estampillas?	La entidad se permite aclarar que la entidad no cuenta con estampillas.
¿Los precios a subastar corresponden a los ofertados para el año 2024?	La entidad se permite aclarar que el evento de subasta se realizará de manera GLOBAL, es decir, por un único valor (2024-2025), empero, una vez se obtenga el precio más bajo en el evento de subasta el proponente deberá allegar el "formato de propuesta económica" ajustado al valor de su último lance ofertado y deberá también ajustar los ítems de los precios unitarios relacionados en el formulario de oferta económica con el porcentaje respectivo en el último lance de la subasta.
En la sección 9.2 "Obligaciones específicas del contratista", punto 4, se establece que el contratista debe "garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones generan costos adicionales a la entidad para la contratación del servicio BPO". Esta cláusula parece transferir todo el riesgo financiero al contratista, incluso por condiciones que están fuera de su control. ¿Sería posible modificar esta cláusula para permitir ajustes de precio en caso de cambios significativos en las condiciones del mercado o en los requisitos regulatorios que afecten sustancialmente los costos de operación?	No se acoge su solicitud, lo que pretende la entidad con la presente obligación es amparar la institución en que solo genere costo a aquello que fue debidamente cotizado, por ello la entidad realizó una solicitud de información de solicitud a proveedores con la finalidad de recibir todo tipo de observaciones y cotizaciones sobre los servicios a prestar.
En la sección 11.3.2 "Experiencia del proponente", se requiere que la experiencia sea acreditada mediante contratos ejecutados y terminados. ¿Sería posible considerar también contratos en ejecución?	La entidad no acoge su solicitud, pues para la entidad es imperioso que la experiencia a acreditar se encuentre ejecutados y terminados a la fecha del cierre del presente proceso de selección, y que aparte de ello se encuentre debidamente registrado en el RUP.
En la sección 10 "Riesgos del Proceso y Garantías", se solicita una garantía de cumplimiento y calidad por el 20% del valor total del contrato. Considerando la naturaleza del servicio BPO y las prácticas del mercado, ¿sería posible reducir este porcentaje al 10%?	No se acoge su solicitud, pues la entidad realizó un análisis del mercado y una matriz de riesgos que amerita que el porcentaje exigido en las garantías a exigir se encuentren dentro del margen del 20%, lo anterior teniendo encuentra el plazo y el valor del presupuesto oficial.

La obligación de "contar durante toda la vigencia del contrato con la capacidad de los agentes requeridos para la prestación del servicio BPO" es general. ¿Podría especificarse un mecanismo para ajustar la capacidad de agentes en función de la demanda real del servicio, con un margen de flexibilidad (por ejemplo, con variaciones porcentuales sobre la proyección inicial) adicional a lo señalado en las condiciones técnicas?	En caso de requerirse mayor capacidad de agentes, la entidad podrá adicionar el número de agentes. El Proveedor debe atender los crecimientos por servicio requeridos por la Entidad por un tiempo de duración total del crecimiento. Las partes podrán de común acuerdo aumentar el tiempo de duración de crecimiento. En común acuerdo con los parámetros definidos en cada ficha del servicio, se definirán los tiempos de implementación y aprovisionamiento de los servicios que se ven afectados por tal crecimiento. La Entidad asumirá el costo del crecimiento de acuerdo con el presupuesto asignado para el contrato le será facturado dentro del respectivo periodo en que el servicio fue aprovisionado por el Proveedor. El proveedor del servicio debe garantizar la disponibilidad del total de agentes requeridos tanto para el canal telefónico como el presencial durante toda ejecución del contrato.
¿Sería posible incluir una cláusula de "excusable performance" que exima al contratista de penalidades en caso de eventos como caídas de sistemas de la entidad contratante, cambios regulatorios abruptos o eventos de fuerza mayor?	Se exime al contratista de todos aquellos eventos, ajenos y no predecibles ni atribuibles al Proveedor, ejemplo variaciones del volumen de llamadas, duración promedio de las llamadas, cambios frente a lo pronosticado por la Entidad.

La obligación de "realizar backup constante a la información adquirida a través de la prestación del servicio BPO contratado", ¿podría especificarse la frecuencia exacta de los backups (diaria, semanal, mensual), el alcance preciso de la información a respaldar, el periodo de retención requerido, y si se espera que estos backups sean incrementales o completos?	El Proveedor debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada) y el 100% de la duración total de cada llamada y deberá entregarlas junto con los informes mensuales a presentar a la entidad. El Proveedor debe entregar las grabaciones de todas 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 la Entidad para verificación de estas. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses. La plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360, Los registros realizados por los agentes en el CRM quedan guardados y almacenados por la entidad
¿Cuál es el porcentaje máximo a penalizar en la facturación?	Se aplicarán descuentos entre el 3% y 9% de conformidad con las condiciones evaluadas y resultados de los ANS Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 15% del valor total mensual facturado por todos los servicios.

Observaciones presentadas por ALMACONTACT SAS

PREGUNTA/OBSERVACION	RESPUESTA
En virtud de los principios de transparencia, pluralidad de oferentes y concurrencia que deben guiar todo proceso de selección pública, nos permitimos formular la siguiente inquietud: ¿Es posible que la entidad revise los indicadores financieros establecidos en el pliego de condiciones, específicamente el índice de liquidez de 5,0 y el nivel de endeudamiento del 50%, dado que dichos valores no coinciden con el análisis sectorial previamente realizado por la misma entidad y, adicionalmente, resultan ser arbitrariamente restrictivos? Considerando que los citados indicadores limitan la participación de una mayor pluralidad de oferentes, afectando el principio de competencia en el proceso de selección, ¿podría la entidad ajustar el índice de liquidez a 1,3 y el nivel de endeudamiento a un valor "igual o menor al 70%" con el fin de promover una mayor participación y garantizar la transparencia del proceso, sin comprometer los principios de solidez financiera e idoneidad exigidos?	Revisada la observación del interesado, la Adres se permite informarle que ACOGE la observación y los indicadores serán los establecidos en el análisis del sector realizado por la entidad y se verán reflejados en el estudio previo y pliego de condiciones.
¿Podrían confirmarnos si para la emisión de la garantía de seriedad, es necesario obtenerla a través de alguna entidad especifica o a través de un programa de contratación específico o esta se puede solicitar por medio de cualquier corredor autorizado en Colombia?	De conformidad con el numeral 11.1.9 del pliego de condiciones el proponente deberá presentar garantía de seriedad de la propuesta cual podrá consistir en un Contrato de Seguros contenido en una Póliza, Patrimonio Autónomo, Garantía Bancaría, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015 y la "Guía de Garantías en Procesos de Contratación. Corresponde al proponente como conocedor de los procesos de contratación de las entidades estatales por cual mecanismo opta para garantizar el cumplimiento del requisito exigido.
¿Nos podrían confirmar cual es la duración del contrato?	Se tiene previsto que la duración del contrato sea por 11 meses
¿Es posible enviar la documentación con una fecha de expedición superior a la fecha solicitada, dado que la emisión de este tipo de documentos tienen sus propios criterios respecto a los tiempos e información solicitada en el momento de su expedición?	El observante no especifica sobre que apunta su solicitud. Empero si a lo que hace referencia es sobre la expedición de la póliza de seriedad, nos permitimos informar que ello dependerá de la modalidad y la empresa (aseguradora, entidad bancaria u otra) la cual exigirá a su tomador (**proponente**) bajo sus políticas los documentos a exigir para la expedición de la garantía.

Amablemente solicitamos compartir las inquietudes y respuestas generadas de todos los oferentes. Esto nos ayudará a tener mayor entendimiento y alineación sobre el proyecto.	Se publican en SECOP
Deseamos asegurarnos que la documentación se ajuste a sus especificaciones y sea presentada de manera adecuada. Por lo tanto, agradecemos nos puedan confirmar si ¿es aceptable enviar los documentos de Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales con nuestros formatos ?	Con el ánimo de generar unanimidad en los formatos para presentar con la propuesta, la entidad ha dispuesto una serie de formatos que acompañaran la propuesta del proponente. En ese orden existe un el FORMATO - CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES – PERSONA JURÍDICA, el cual se encuentra publicado en la plataforma Secop II.
¿Es correcto entender que la única documentación que se debe presentar en esta etapa del proceso de licitación es la solicitada en el numeral (11 REQUISITOS HABILITANTES), o se requiere alguna otra documentación adicional para completar esta fase?	La entidad se permite aclarar que de conformidad con las normas que regulan el presente proceso de selección el proponente debe cumplir con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones, es decir, debe cumplir con los requisitos habilitantes jurídicos, técnicos y financieros. En caso de resultar habilitado podrá hacer parte del evento de subasta.
Para asegurar el cumplimiento de los requisitos del proceso, agradeceríamos si pudieran confirmar ¿si la única documentación que debemos presentar en esta etapa es la que se indica en la plataforma SECOP II?	El proponente deberá cumplir con lo exigido principalmente en el pliego de condiciones y por estirpe con lo relacionado con el pliego electrónico. Este último sirve de repositorio donde el proponente presentará lo exigido, ejemplo la carta de presentación de la oferta deberá anexarse en la pregunta de CARTA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA
¿Es correcto entender que es viable enviar certificaciones de experiencia que contengan al menos uno de los códigos UNSPSC identificados en la información entregada referente al proceso de licitación?	La entidad se permite aclarar que la experiencia que se pretenda acreditar deberá estar certificada e inscrita en el RUP, y deberá cumplir con la clasificación en al menos uno (1) de los códigos descritos en el numeral 11.3.2 del pliego de condiciones.
Con el fin de dar cumplimiento a la solicitud de la Libreta Militar del representante legal, ¿es viable entregar el Certificado de Libreta Militar que se obtiene directamente de la página libretamilitar.mil.co?	La entidad se permite informar que de conformidad con el numeral 11.1.4 del pliego de condiciones se establece las formas de acreditar la situación militar en cumplimiento de los artículos 11 y 42 de la Ley 1861 de 2017

Teniendo en cuenta la fecha de envío de las preguntas, es importante para nosotros contar con las respuestas para así ajustar nuestra propuesta a sus requerimientos, ¿sería factible extender el plazo de presentación de la oferta?	La entidad se permite informar que los plazos para el presente proceso de selección se encuentran descritos en la plataforma SECOP II, que hasta la fecha de la respuesta a esta observación mantiene los plazos fijados allí.
¿La plataforma de gestión de PQRS debe ser proporcionada por el oferente?	Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las atenciones el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad. El proveedor proporcionará la línea telefónica para el desborde -DID de la línea de la ADRES 018000 423 737
Teniendo en cuenta la anterior observación, si la plataforma es suministrada por el cliente ¿Cómo será el modo de acceso a este aplicativo?	la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad se accede a través de permiso otorgado por la ADRES, dispuesta en la nube.
¿Cuántos niveles de escalamientos son requeridos y a qué proceso, departamento y/o área se debe realizar este escalamiento?	El servicio requerido por el canal telefónico es de orientación y asesoría sobe los servicios y tramites de la entidad, en caso de referirse al usuario se indicarán los canales para radicación de las peticiones como es canal web de PQRSD o correo electrónico.
Por favor indicarnos el alcance y responsabilidad que tendrá el oferente en la gestión de PQRS para los diferentes servicios, por ejemplo; si somos responsables de radicar la PQRS, y de brindar la solución al usuario final.	El servicio requerido por el canal telefónico es de orientación y asesoría sobe los servicios y tramites de la entidad, en caso de referirse al usuario se indicarán los canales para radicación de las peticiones como es canal web de PQRSD o correo electrónico
En el caso en el que el oferente deba brindar respuesta al cliente sobre sus PQRS, ¿existen plantillas de respuesta para la solución de estás PQRS o de qué manera se asegurará la gestión y solución de estos casos de cara al usuario final?	El agente del call center debe registrar en la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 el tipo de orientación brindada al usuario y la respuesta dada. La herramienta se encuentra caracterizada con los temas propios de la entidad.

¿Por qué medio se dará respuesta al cliente sobre sus PQRS?. Agradecemos especificar a mayor detalle el proceso de gestión de PQRS.	El servicio requerido por el canal telefónico es de orientación y asesoría sobe los servicios y tramites de la entidad, en caso de referirse al usuario se indicarán los canales para radicación de las peticiones como es canal web de PQRSD o correo electrónico. El agente del call center debe registrar en la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 el tipo de orientación brindada al usuario y la respuesta dada. La herramienta se encuentra caracterizada con los temas propios de la entidad.
¿Los asesores que gestionan las PQRS requieren de un perfil especial, entendiendo que dentro del servicio este tipo de casos pueden tener un componente normativo y/o legal?	El servicio requerido para el canal telefónico es para orientación y asesoría sobe los servicios y tramites de la entidad y no para la atención y gestión de PQRSD, en caso de presentarse una PQRSD el agente debe remitir al usuario para que radique su petición a través de los canales para radicación de las peticiones como es canal web de PQRSD o correo electrónico. El agente del call center debe registrar en la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 el tipo de orientación brindada al usuario y la respuesta dada. La herramienta se encuentra caracterizada con los temas propios de la entidad. Los agentes del canal presencial brindarán orientación y asesoría a los usuarios que acudan a la sede de la ADRES y atenderán las PQRSD de primer nivel, es decir aquellas que se tienen implementadas a través de plantillas y que no corresponden a temas técnicos de las áreas misionales de la entidad. No se requiere de un perfil especial para su atención, se requiere que sean agentes del nivel técnico
Por favor permitirnos conocer el valor económico y los motivos de traslado de responsabilidad que se ha generado en el último año al aliado actual, aunque como oferentes buscamos la excelencia y calidad en la prestación de servicios, es importante conocer está información para que de manera oportuna podamos mitigarlos y evitar llegar a la sanción.	No se han presentado sanciones con nuestro call center actual
Por favor indicarnos la forma y tiempos de pago de los montos que el oferente debe cancelar por traslados de responsabilidad	No se comprende esta pregunta. No se encuentra en el proyecto de pliegos lo relacionado con traslado de responsabilidad

Por favor especificar que aspectos se atribuyen al oferente como traslados de responsabilidad	No se comprende esta pregunta. No se encuentra en el proyecto de pliegos lo relacionado con traslado de responsabilidad
Agradecemos por favor confirmar los ANS (Acuerdos de servicio)	Los indicadores que se van a medir durante la ejecución del contrato se encuentran definidos en la ficha técnica y condiciones transversales numeral 10.2 Relación de Acuerdos de Niveles de Servicio / Indicadores
¿La asignación de casos para la gestión del equipo Back Office se realizará a través del sistema de información suministrado por el Cliente, el equipo recibirá casos por algún sistema de tercero, correo electrónico y cuál será el medio para asignación de casos a este equipo o los caos en su totalidad?	La entidad requiere contratar los servicios de BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto como punto de atención telefónico y presencial con el objeto de brindar orientación y asesoría a los ciudadanos, empresas y servidores públicos, que acudan a la ADRES en busca de información sobre los tramites y servicios de la entidad. No se asignan casos para gestión, se requiere que los agentes atiendan las llamadas que ingresan a la línea 018000 y que son derivadas al ID dispuesto por el operador, quien debe direccionar la llamada al agente disponible para su atención. No se requiere equipo Back Office
¿Para el servicio de Backoffice se requiere para el 100% del personal licencias de Office?	No manejamos agentes backoffice. El sistema operativo debe ser Windows en una versión soportada por el fabricante o Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, las aplicaciones y licenciamiento solicitado. Las características de cada equipo deben ser acordes a cada rol y función, permitiendo desempeñar las labores de manera fluida y sin bloqueos, o riesgo de pérdida de información o retrasos en el servicio.
¿Para el servicio de Backoffice se tiene algún ratio en especifico (Ejemplo: 1 backoffice cada 30 agentes)?	El servicio es atención telefónica de orientación y asesoría y no se requiere gestión de respuestas escritas a los usuarios. No manejamos agentes backoffice

¿Con que herramientas debe contar el equipo de backoffice?	No se requiere equipo de backoffice
¿El equipo de Backoffice cuenta debe contar con algun perfil en especifico?	El servicio requerido para el canal telefónico es para orientación y asesoría sobe los servicios y tramites de la entidad y no para la atención y gestión de PQRSD, en caso de presentarse una PQRSD el agente debe remitir al usuario para que radique su petición a través de los canales para radicación de las peticiones como es canal web de PQRSD o correo electrónico. El agente del call center debe registrar en la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 el tipo de orientación brindada al usuario y la respuesta dada. La herramienta se encuentra caracterizada con los temas propios de la entidad. Los agentes del canal presencial brindaran orientación y asesoría a los usuarios que acudan a la sede de la ADRES y atenderán las PQRSD de primer nivel, es decir aquellas que se tienen implementadas a través de plantillas y que no corresponden a temas técnicos de las áreas misionales de la entidad. No se requiere de un perfil especial para su atención, se requiere que sean agentes del nivel técnico
¿Cómo se facturará el servicio de BackOffice, hora, puesto, ticket, etc?	El servicio es atención telefónica de orientación y asesoría y no se requiere gestión de respuestas escritas a los usuarios. No manejamos agentes backoffice

¿Cuándo se considera un caso de backoffice cerrado y bajo que parámetros se debe cerrar?	Los agentes deben registrar en la herramienta de CRM dispuesta por la Adres, todas las interacciones adelantadas con los usuarios que contactan a la entidad a través de la línea 018000 y una vez finalizada la llamada el caso queda cerrado. En los casos que el usuario requiera radicar una PQRSD, los agentes deben direccionarlos a los canales de radicación dispuestos para ello. No manejamos agentes backoffice
¿Cuál es la volumetría o cantidad de casos a gestionar en un mes?, si es posible agradecemos nos compartan el histórico de casos gestionados en los últimos 6 meses?	Las señaladas en la Ficha técnica y condiciones transversales numeral 5. ESTADÍSTICAS ACTUALES DE LOS SERVICIOS BPO A TRAVÉS DE LA ORDEN DE COMPRA
¿Para el equipo de backoffice se debe disponer de impresoras de alto tráfico y de papelería, que volumen de impresiones se tienen mensualmente?	No se requieren impresoras para el servicio
¿La operación de backoffice debe contar con servicio de mensajería certificada, esta mensajería será física o electrónica?	No se requiere este servicio de mensajería ni física ni electrónica
¿La operación de Backoffice se debe contemplar almacenamiento y/o custodia de información, de ser así, durante cuanto tiempo de debe guardar la información y en que formatos?	El Proveedor debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada) y el 100% de la duración total de cada llamada. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada. La Entidad podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones. 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 la Entidad para verificación de estas.
¿En caso de que se deba almacenar la información de la gestión Backoffice, esta información debe ser consultada de ser así con que periodicidad se realizaran estas consultas?	No manejamos agentes backoffice.
¿Cual es el TMO por caso gestionado?	El TMO (Tiempo Medio de Operación) oscila entre 180 a 300 segundos, (3 a 5 minutos) en general para la atención telefónica, teniendo en cuenta que algunas situaciones podrán requerir un tiempo mayor, el cual debe ser controlado en la operación. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase 8 minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
¿Cual es el TMO por caso cerrado?	NO APLICA El caso se cierra una vez finaliza la llamada con el usuario
¿Cuál es el TMO por cada uno de los procesos por los cuales debe pasar cada caso?	El TMO (Tiempo Medio de Operación) oscila entre 180 a 300 segundos, (3 a 5 minutos) en general para la atención telefónica, teniendo en cuenta que algunas situaciones podrán requerir un tiempo mayor, el cual debe ser controlado en la operación. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase 8 minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
¿Cuál es la estructura con la cual cuenta el equipo de Backoffice actualmente?	No manejamos agentes backoffice

¿De cuanto es el tiempo de formación inicial para el servicio de backoffice?	No manejamos agentes backoffice La Entidad entrenara, capacitara y formara al agente en sitio para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. Es importante tener en cuenta que los agentes que actualmente se encuentran prestando el servicio en el Call center de la entidad podrán migrar en un 100% a la nueva operación, esto nos permite contar con un equipo con una curva de conocimiento ya establecida.
¿Nos podrían confirmar la cantidad de asesores y puestos de trabajo que se tienen actualmente?	Los mismos requeridos para este proceso,10 agentes técnicos canal telefónico y 3 agentes técnicos canal presencial
Para el equipo de Backoffice se requiere que algún espacio exclusivo o con alguna característica en particular (cerramiento, control de accesos, etc)?	No se requiere espacio exclusivo
Agradecemos por favor aclararnos si este proceso corresponde a un RFI ó RFP	EL presente proceso hace referencia al Proyecto de Pliego de condiciones
¿Por cuánto tiempo se requiere la prestación del servicio?	Se tiene previsto que la duración del contrato sea por 11 meses
Es correcto afirmar que el pago de la factura será a 30 días?	SI el pago es mensual
Por favor compartir cuál será el incremento anual de tarifas que se tendrá en cuenta para el proyecto (IPC, SMMLV).	IPC Y SMMLV de acuerdo a cada ítem
Cuál es % de penalización y multas de los últimos 6 meses que ha tenido el servicio o cuál será el tope máximo, por favor especificar si será sobre la facturación mensual o sobre el total del contrato.	Nunca se ha tenido que recurrir a penalizaciones o multas en el servicio, en caso de presentarse se realizará durante el mes facturado
Agradecemos considerar un espacio adicional a la presentación de estás inquietudes, para tener un mayor entendimiento sobre el proyecto.	La entidad teniendo en cuenta la necesidad serán establecidos en la plataforma SECOP
Agradecemos por favor indicarnos si cuenta con un formato para enviar la oferta económica o se deja a criterio del oferente por favor especificar el modelo de facturación esperado por ejemplo; Puesto de trabajo, hrs de logueo, entre otros.	La entidad publicará con la apertura del proceso, el respectivo formulario de oferta económica.
Amablemente solicitamos compartir las inquietudes y respuestas generadas de todos los oferentes. Esto nos ayudará a tener mayor entendimiento y alineación sobre el proyecto.	Se publican en SECOP

¿Es posible obtener información detallada sobre la estructura actual de la operación, incluyendo las cantidades asignadas por campaña, procesos a nivel de jefes, líderes de equipo, supervisores, coordinadores, Backoffice, agentes,calidad, formación, otros?	El actual contrato corresponde a una Orden de Compra realizada a través del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente, y se encuentra conformada por 10 agentes canal telefónico y tres agentes canal presencia, todos son Agentes técnicos. Se cuenta con un Supervisor del Call center y Supervisor de la ADRES
¿De cuánto tiempo es la vigencia de la propuesta?	La vigencia de la propuesta a presentar tendrá una duración de 90 días calendarios
¿Para qué fecha se tiene estimada el inicio de la operación?	1 de diciembre de 2024
¿Cuántos proveedores en total se espera contratar en este proceso?	UNO
¿La propuesta puede presentarse de manera parcial teniendo en cuenta las líneas de servicio establecidas?	No la propuesta a presentar debe ser de manera completa e integral de conformidad con los requisitos exigidos en los pliegos de condiciones
¿Sería posible enviar certificaciones por parte de nuestra casa matriz?	La entidad se permite aclarar que el oferente deberá tener en cuenta lo exigido en el numeral 11.3.2. Experiencia del proponente referenciado en el pliego de condiciones.
Agradecemos por favor confirmar los aspectos a tener en cuenta para la experiencia requerida	La entidad se permite aclarar que el oferente deberá tener en cuenta lo exigido en el numeral 11.3.2. Experiencia del proponente referenciado en el pliego de condiciones.
¿Cuántos días de formación inicial se requieren?	Los agentes deben tener un periodo de capacitación como mínimo de 32 horas y una semana adicional en alternancia con la operación. Esta capacitación estará a cargo de la ADRES.

¿Requieren que los asesores sean contratados desde el inicio de la formación?, de ser así por favor indicarnos quién debe asumir este costo o si será un costo compartido entre el oferente y el cliente distribuido en el 50/50	Dadas las características del servicio a contratar, se requiere contar con al menos el 60% del total de agentes requeridos para la operación, puesto que no es viable para la entidad no tener disponible el servicio de call center. Para la ADRES es importante la migración del 100% del personal que actualmente se encuentra prestando el servicio con el call center de la entidad. Este personal se encuentra capacitado y cuentan con la experiencia para la atención de nuestros usuarios. El tiempo de aprovisionamiento para contar con el 100% del recurso humano será de 10 días calendario. Para este proceso se requiere contar con el servicio de un líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. La ADRES brindará 32 horas de capacitación
Por favor aclarar si la formación inicial será para staff y asesores	Agentes técnicos canal telefónico presencial
¿Requieren que al personal se le realice algún estudio de seguridad?, de ser así agradecemos ser específicos en el tipo de estudio requerido.	No se requiere estudios de seguridad
¿Para la prestación del servicio requieren de algún tipo de dotación?, de ser así agradecemos ser específicos en el tipo de dotación requerida, compartirnos información a detalle sobre está necesidad.	No se requiere de dotación para el equipo de trabajo como uniformes, carné, escarapelas
Agradecemos por favor compartir el rango salarial del equipo de trabajo actual.	Son los definidos en la Ficha técnica y condiciones transversales Numeral 7. Recursos Humanos
Agradecemos por favor compartir el perfil de los diferentes roles del equipo de trabajo requerido.	Son los definidos en la Ficha técnica y condiciones transversales Numeral 7. Recursos Humanos
¿Se contempla la posibilidad de migración de agentes? En caso afirmativo, por favor indicar ¿en qué porcentaje se espera realizar dicha migración?.	100% de los agentes del personal que actualmente se encuentra prestando el servicio con el call center de la entidad. Este personal se encuentra capacitado y cuentan con la experiencia para la atención de nuestros usuarios.

¿Cuentan con un salario base para los perfiles requeridos? De ser así, por favor nos lo podría compartir	Remuneración mínima del Agente técnico En Sitio y Front Office: Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. No se aceptan salarios flexibles. Remuneración mínima Supervisor: Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. No se aceptan salarios flexibles. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Remuneración mínima Líder de Calidad: Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
¿El servicio se ofrecerá en instalaciones del proveedor o del cliente?	Son los definidos en la Ficha técnica y condiciones transversales. 10 agentes en Sitio (Call Center) tres agentes front office en las instalaciones Sede de la ADRES
¿Es posible pactar que no existe exclusividad del servicio ni de site?	El servicio debe ser prestado de acuerdo con las condiciones establecidas para este proceso, es decir 10 agentes exclusivos para ADRES, canal telefónico y 3 agentes exclusivos, canal presencial sede de la ADRES; el Call center debe estar ubicado en la ciudad de Bogotá

¿ Se estima algún porcentaje de personal en homeoffice o el 100% del mismo se debe encontrar en site?	Solamente los agentes del canal telefónico (Agente en sitio) y en la ciudad de Bogotá. Lo anterior a rotación de agentes que pueda presentarse o requerirse.

Si se contempla homeoffice ¿Qué requerimientos técnicos se requieren?	De conformidad con lo establecido en el anexo técnico numeral 7.1 del presente proceso, se establece el Teletrabajo así: “Los Servicios BPO contratados por la Entidad que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente o en la sede de la Entidad, el Proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo, siendo este un servicio prestado fuera de las sedes físicas del Proveedor, el cual por necesidades de la ADRES debe estar ubicado en la Ciudad de Bogotá en la cual se encuentran centralizados los procesos de negocio, y que son susceptibles de ser operados o gestionados en un lugar específico de trabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.En caso de que el Proveedor opte por esta alternativa, debe contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo, las leyes que rigen esta modalidad y demás normas aplicables que se expidan durante la ejecución del Contrato.En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con el Proveedor o Entidad según las necesidades de la operación.El Proveedor asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los ANS definidos por la Entidad, el proveedor debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información, entre otras predicables de las obligaciones propias del proveedor en Sede.” Si se opta por el teletrabajo, se requiere que los agentes cuenten con las herramientas requeridas en la operación, se garantice la estabilidad del servicio, se manejen cláusulas de manejo y seguridad de la información y tengan las herramientas de seguimiento, comunicación y control con los agentes y la entidad, según la política de seguridad de la información. Para el servicio requerido para el canal presencial correspondiente a tres Agentes Front Office sin herramienta (3), debe prestarse en la sede de la ADRES (Av. El Dorado #No. 69-76,

	torre 1, piso 16) y no podrá ser prestado en la modalidad de teletrabajo, dadas las características del servicio. En caso de ausencias, permisos y demás situaciones administrativas que puedan presentarse, los agentes deberán ser provistos con agentes de reserva tanto para el canal presencial como en Sitio.

¿Es necesario que la operación esté aislada de otras operaciones y cuente con condiciones específicas de cerramiento y control de acceso?	No se requiere aislar la operación
Agradecemos por favor indicarnos si las licencias office son solamente para el staff o requiere también para el 100% de los asesores	No se requieren licencias de office
Agradecemos por favor indicarnos si los asesores y Backoffice requiere de correo eletronico e indicar el dominio sobre el cuál se trabajará y quién será el responsable de suministrarlo.	No se requiere que los agentes tengan correo. La Adres indicará el dominio para acceder al CRM de la entidad. Se cuenta con usuario genérico para todos los agentes, el cual no se emplea como buzón sino como acceso a otros aplicativos de la Entidad, los agentes no lo usan para enviar o recibir correos
Por favor indicarnos cuales son las características mínimas de los equipos de computo para la operación y si se requiere doble pantalla	No se requiere doble pantalla, El sistema operativo debe ser: Windows en una versión soportada por el fabricante o Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, las aplicaciones y licenciamiento solicitado. El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Las características de cada equipo deben ser acordes a cada rol y función, permitiendo desempeñar las labores de manera fluida y sin bloqueos, o riesgo de pérdida de información o retrasos en el servicio. Para la prestación del servicio por el canal presencial en la sede de la ADRES, la entidad proveerá los equipos de cómputo y mobiliario necesario para la ejecución de las actividades previstas en este proceso.
Por favor indicarnos ¿Qué cargos requieren equipos portátiles?	NO SE REQUIEREN

¿Es necesario tener un celular de soporte en la operación? En caso afirmativo, ¿podría especificar los roles o funciones para los cuales se utilizará y si existe alguna preferencia o requisito específico en cuanto a las especificaciones del equipo y operador de telefonía?	De conformidad con los requerimientos establecidos en la ficha técnica y condiciones transversales, la Atención a solicitudes internas entre la Entidad y el Proveedor, el Proveedor debe poner a disposición un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas de la entidad sea atendido antes de sesenta (60) segundos. El Proveedor debe garantizar la respuesta a los casos generados en máximo 2 horas hábiles. Correo electrónico: El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio. El Proveedor debe garantizar la atención a través del correo en máximo 15 minutos
¿Podrían proporcionar información sobre la topología prevista tanto para la red como para los datos en este proyecto?	Plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad en la nube
Solicitamos confirmar ¿Si debemos implementar canales dedicados de datos? En caso de ser así, por favor detallar estos canales deben ser última milla, ancho de banda requerido, dirección de instalación de los canales, y si debemos contemplar costos de Cross conexión	Las llamadas se enviarán a través de enlace web punto a punto. No se manejan canal dedicado.
Confirmar si se requiere grabación de pantalla y, en caso afirmativo, ¿en qué porcentaje de la operación?	NO SE REQUIERE

¿ Es requerido grabación de llamadas? De ser así, ¿ Qué porcentaje de grabación es requerido?	Si. "El Proveedor debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada) y el 100% de la duración total de cada llamada. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada. La Entidad podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones. 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 la Entidad para verificación de estas."
Por favor indicar la duración específica de tiempo que se necesita para mantener las grabaciones almacenadas de manera adecuada	El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses
¿Es necesario entregar grabaciones mensuales o con qué periodicidad se requiere?	Mensual o por requerimiento de la entidad
¿Porqué medio serán entregadas las grabaciones de llamadas?	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 la Entidad para verificación de estas."
¿La entidad cuenta con un CRM o este debe ser proporcionado por el proveedor?	Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las atenciones el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad. El proveedor proporcionará la línea telefónica para el desborde -DID de la línea de la ADRES 018000 423 737.Las llamadas se enviarán a través de enlace web punto a punto. No se manejan canal dedicado.

¿Se requiere un plan de contingencia para garantizar la continuidad de los canales de comunicación? En caso afirmativo, ¿qué medidas específicas se deben contemplar?	Deben entregar a la ADRES el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato para la prestación de los Servicios BPO e Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.
¿Se necesita un plan de continuidad de negocio que incluya el porcentaje de operación requerido para los procesos críticos? En caso afirmativo, ¿cuál sería ese porcentaje y qué medidas se deben considerar para asegurar la continuidad operativa en situaciones adversas?	El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del contrato de ser necesario, y debe mantenerse actualizado. La Entidad puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado.
¿Podría por favor proporcionar la lista de aplicaciones de la entidad y especificar si su acceso se realiza a través de una interfaz web o mediante un cliente servidor?	Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las atenciones el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad. Las llamadas se enviarán a través de enlace web punto a punto. No se manejan canal dedicado.
¿Es necesario contar con acceso a las aplicaciones del cliente o de terceros para el correcto funcionamiento del servicio? En caso afirmativo, por favor especifica qué aplicaciones se requiere acceder y si existen requisitos adicionales para dichos accesos.	Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las atenciones el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad.
¿Se requiere el desarrollo de alguna otra aplicación adicional? Por favor, describe el alcance y los requisitos de dicha aplicación.	No se requieren desarrollos de aplicaciones
¿Cuál es el tiempo estimado de implementación del proyecto?	Deben ser aprovisionados en 5 días calendario. Recursos Tecnológicos: El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Entidad como máximo en 8 días calendario. Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las atenciones el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad. El proveedor proporcionará la línea telefónica para el desborde -DID de la línea de la ADRES 018000 423 737

¿Se tiene un periodo estipulado para estabilización de la cuenta, sin que aplique causales de incumplimiento de ANS?	Si. Durante los dos (2) primeros meses de ejecución, el Proveedor y la Entidad podrán completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la presente ficha técnica cumplen con la solicitud de la Entidad. Durante este periodo la Entidad en común acuerdo con el proveedor podrá hacer excepciones a los indicadores establecidos en el ANS, bajo la respectiva justificación y soportes por parte del proveedor. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos, se aplicará el descuento correspondiente de los ANS por: Fallas en sus herramientas. Retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. Retraso en el aprovisionamiento de los servicios. Inadecuada capacitación de los agentes. Demas causales que puedan ser responsabilidad del proveedor. Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización. El periodo de estabilización puede repetirse para: Adiciones o modificaciones que afecten los servicios y la operación del proveedor BPO en el marco de ejecución del contrato. Cuando la Entidad introduzca cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO Cuando se incremente la cantidad de Agentes en más del 20% a lo inicialmente contratado. Cuando por una situación imprevista cambian las condiciones de operación (por ejemplo, cambios normativos que alteran el volumen de transacciones, situaciones de emergencia, cambios en la estacionalidad de la operación, entre otros). En estos casos el periodo de estabilización es de 1 mes, este

	periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO o por la situación imprevista.
¿Por favor confirmar si los agentes pueden ser multiskill o son dedicados para cada uno de los servicios, en caso de que puedan ser multiskill, por favor indicar cuales son los servicios que se pueden apoyar entre sí?	Dedicados a los servicios requeridos por la ADRES tanto los agentes como el supervisor y lider de calidad
Agradecemos por favor describir en detalle el proceso requerido para la gestión solicitada.	Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas a los usuarios que llaman a la línea 018000 de la ADRES o acuden a la sede de la entidad, canal presencial
Agradecemos por favor confirmar ¿ los canales de atención requeridos para el proceso en mención? Y ¿Cuáles de los mismos ya se encuentran implementados?	Servicio de orientación y asesoría por Canal telefónico y Canal presencial implementados
Solicitamos por favor describir el horario de atención para cada uno de las líneas de servicio	Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. Canal tlefónico:Lunes a viernes: 7:00am - 6:00pm Sábados: 08:00am – 1:00 pm en jornada continua Canal presencial: Lunes a Viernes de 8 a.m a 5: p.m
La operación requiere soportar servicios adicionales como escaneo, envío de fax, SMS e impresiones. En caso afirmativo, por favor confirmar la cantidad requerida para cada uno de estos ítems mensualmente	No se requiere soportar servicios adicionales como escaneo, envío de fax, SMS e impresiones.
¿Es necesario contar con un servicio de impresión de archivos? En caso afirmativo, por favor proporciona más detalles sobre los requisitos y funcionalidades específicas que se esperan del servicio.	No se requiere servicio de impresión de archivos
¿Cuál es el volumen estimado de impresión mensual que se maneja en la entidad?	0
¿Los insumos requeridos para el servicio de impresión son suministrados por la entidad o por el oferente?	No se requiere este servicio
Agradecemos por favor ¿Confirmar la cantidad de insumos mensuales requeridos?	No se requiere este servicio
describe en detalle el servicio de impresión que se espera, incluyendo aspectos como la calidad de impresión, los formatos de archivo admitidos, la capacidad de impresión en color o blanco y negro, entre otros.	No se requiere este servicio

¿Se requiere disponer de un servicio de escáner para digitalizar documentos en la entidad? En caso afirmativo, por favor especifica los requisitos y características necesarios para el servicio de escaneo.	No se requiere este servicio
¿Cuál es el volumen mensual de digitalización de documentos que se maneja?	No se requiere este servicio
¿Podrías proporcionar más información sobre el proceso de digitalización que se espera realizar? Describe los pasos, requisitos y especificaciones necesarios para llevar a cabo el proceso de digitalización de documentos de manera adecuada.	No se requiere este servicio
¿Cuáles son las funciones específicas de los agentes encargados de las redes sociales en plataformas como YouTube, Instagram, Twitter, TikTok, y Facebook?	No se requiere este servicio
¿teniendo en cuenta la fecha de envío de las preguntas, es importante para nosotros contar con las respuestas para así ajustar nuestra propuesta a sus requerimientos, sería factible extender el plazo de presentación de la oferta?	La entidad se permite informar que los plazos para el presente proceso de selección se encuentran descritos en la plataforma secop II, que hasta la fecha de la respuesta a esta observación mantiene los plazos fijados allí.
¿cuantos puertos IPs son solicitados para la conexión MPLS?	No se requiere este servicio
Hay que suministrar un FireWall adicional	El Proveedor es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El Proveedor es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.
Que porcentaje se debe considerar para la herramienta de Speech Analitycs	No se requiere este servicio
En que medio y quien suministrara el almacenamiento del Speech Analitycs	No se requiere este servicio
¿Nos pueden compartir las metas de indicadores por servicio? Como NS, AHT, ABS ETC...	ANS especificados en la ficha técnica
Por favor permitirnos conocer el valor económico y los motivos de traslado de responsabilidad que se ha generado en el último año al aliado actual, aunque como oferentes buscamos la excelencia y calidad en la prestación de servicios, es importante conocer está información para que de manera oportuna podamos mitigarlos y evitar llegar a la sanción.	No se han presentado sanciones con nuestro call center actual
Por favor indicarnos la forma y tiempos de pago de los montos que el oferente debe cancelar por traslados de responsabilidad	En casos de presentarse y verificarse incumplimiento a los ANS, se facturarán en el mes correspondiente.

Por favor especificar que aspectos se atribuyen al oferente como traslados de responsabilidad	No se comprende esta pregunta. No se encuentra en el proyecto de pliegos lo relacionado con traslado de responsabilidad
¿Nos pueden compartir las metas de indicadores por servicio? Como NS, AHT, ABS ETC...	PREGUNTA REPETIDA No. 110
Por favor permitirnos conocer el valor económico y los motivos de traslado de responsabilidad que se ha generado en el último año al aliado actual, aunque como oferentes buscamos la excelencia y calidad en la prestación de servicios, es importante conocer está información para que de manera oportuna podamos mitigarlos y evitar llegar a la sanción.	PREGUNTA REPETIDA No. 23
Por favor indicarnos la forma y tiempos de pago de los montos que el oferente debe cancelar por traslados de responsabilidad	PREGUNTA REPETIDA No. 20
Por favor especificar que aspectos se atribuyen al oferente como traslados de responsabilidad	PREGUNTA REPETIDA No. 21, 113 y 117
¿Nos podrian confirmar cual es la duración del contrato?	PREGUNTA REPETIDA No. 3
Agradecemos por favor confirmar los aspectos a tener en cuenta para la experiencia requerida	PREGUNTA REPETIDA No. 56
¿Es viable enviar certificaciones de experiencia de nuestra casa matriz?	PREGUNTA REPETIDA No. 55
¿Se podría considerar el envio de certificaciones de experiencia que se ajusten a los formatos específicos utilizados por nuestros clientes, ya que parte de la información solicitada son confidenciales y no pueden ser incluidos en el documento dado los acuerdo de confidencialidad suscritos con nuestros clientes?	La entidad se permite aclarar que el oferente deberá tener en cuenta lo exigido en el numeral 11.3.2. Experiencia del proponente referenciado en el pliego de condiciones.
Teniendo en cuenta la fecha de envío de las preguntas, es importante para nosotros contar con las respuestas para así ajustar nuestra propuesta a sus requerimientos, ¿sería factible extender el plazo de presentación de la oferta?	PREGUNTA REPETIDA No. 11
Con el fin de evitar inconvenientes en la presentación y evaluación de las ofertas, les solicitamos amablemente confirmar la totalidad de los documentos y el tipo de formatos y documentos requeridos para cada criterio. Esto nos permitirá asegurar el cumplimiento adecuado de las ofertas y evitar posibles discrepancias.	La entidad se permite aclarar que los formatos para la presentación de la propuesta se encuentran publicados en la plataforma SECOP II. Aquellos que por disposición no es posible tener un formato (ejemplo certificado de existencia y representación legal) la entidad valorará dicho documento.
¿Cuantos proveedores en total esperan contratar con esta licitación?	1

- **Observaciones presentadas por GRUPO ASD**

Texto de referencia	Observación/Pregunta	Respuesta Adres
Hora desarrollo 40	Estas 40 horas de desarrollo que se solicitan ¿son mensuales?	No, son hasta agotar durante la ejecución del contrato
El servicio será prestado en la ciudad de Bogotá D. C., en las instalaciones de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, la cual se ubica en Avenida El Dorado Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1. Así como su dirección URL www.adres.gov.co	El servicio contratado de contact center ¿sera ejecutado en las oficinas de la entidad?	De conformidad con los requerimientos establecidos en la ficha técnica y condiciones transversales se aclara que el Lugar de prestación de los servicios serán prestados en la sede o Locación del Centro de Contacto (Call Center) debe estar ubicado en la zona urbana de la Ciudad de Bogotá. El proveedor debe garantizar la disponibilidad de todos los elementos necesarios, como espacio, mobiliario y facilidades para los agentes que presten el servicio en el Centro de Contacto, y del personal staff (supervisores, Lider, entre otros) que estén involucrados en la prestación del servicio relacionado con el contrato. El proveedor deberá indicar de manera detallada tres (3) días hábiles, después de la suscripción del contrato, en qué condiciones técnicas, de infraestructura, ambiente de trabajo y procedimientos se prestará el servicio, las cuales deberán cumplir como mínimo con las condiciones establecidas por la normativa vigente para los entornos de trabajo asociados a la actividad, en cuanto a iluminación, temperatura, humedad, ergonomía y acústica. Para los perfiles agente front oficce sin herramienta – servicios que se requieran para el canal presencial en la entidad 3 AGENTES (ADRES) los mismos deberán ser prestados dentro de las instalaciones de la ADRES, ubicada en la Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, piso 16 Bogotá.
El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de octubre de 2025, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento a los requisitos de ley.	¿Cuándo será la fecha de inicio del contrato?	Se tiene programado a partir del 1 de diciembre

17. Mantener bajo custodia, diligencia y cuidado los documentos físicos, y/o magnéticos, y/o electrónicos que le sean entregados y/o que elabore en desarrollo del contrato. En desarrollo de esta obligación el contratista deberá responder por los documentos de que trata la presente obligación, hasta la entrega del (de los) mismo(s) a la dependencia y/o plataforma destinada para tal fin.	¿Por cuánto tiempo luego de la finalización del contrato se deben mantener bajo custodia los documentos físicos, magnéticos y/o elecronicos entregados o que se elaboren en el desarrollo del contrato?	Seis meses
Agente Front Office sin herramienta Jornada ordinaria Mes	¿El agente front prestara labores de atención presencial a los usuarios? O ¿se refiere a la prestación del servicio de contact center desde las oficinas de la entidad? Y ¿en donde se encontrara ubicado?	Front office sin herramienta, la Adres provee el equipo y mobiliario para los tres agentes del canal presencial cuya labor es la de atención y orientación a los usuarios que acudan a la sede. No brindaran el servicio de atención telefónica de la 018000.
Supervisor Servicios BPO Jornada ordinaria-Mes	El supervisor asignado, ¿ejercerá labores de control y seguimiento a los agentes front que se encuentran realizando la labor presencial?	Si, a todo el equipo de agentes contratados
El nuevo proveedor podrá migrar agentes del contrato actual de la ADRES, los cuales tienen la experiencia y conocimiento de las funciones, tramites y servicios de la entidad.	¿La entidad estima un porcentaje mínimo de asesores migrados al nuevo contrato?	Se espera que puedan migrar el 100% de los agentes

Estabilización del Servicio	De acuerdo a lo indicado, ¿se pueden presentar penalizaciones por lo casos descritos durante los dos meses de estabilización?	En caso de presentarse, si. Durante este periodo la Entidad en común acuerdo con el proveedor podrá hacer excepciones a los indicadores establecidos en el ANS, bajo la respectiva justificación y soportes por parte del proveedor.
Monitoreo de la Operación en Sede	¿Cuántos puestos son requeridos por la supervisión del contrato?	1
Grabación de las llamadas gestionadas durante el periodo.	¿no se solicita grabación de pantalla?	No se requiere este servicio
Agentes de reserva	¿se estima algún porcentaje de agentes de reserva con base a la cantidad de agentes que presten el servicio?	El PROVEEDOR debe contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado por la Entidad durante toda la ejecución del contrato. Los Agentes de reserva deben ser del mismo perfil del Agente que se ausenta temporalmente y debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez, deben estar formadas en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y el Proveedor debe capacitar en los temas propios de la operación de la Entidad al suplir la ausencia. La Entidad no hará exigible que este recurso humano este como Agentes activos en la operación, por cuanto como su nombre se indica estos Agentes de reserva sólo están para atender ausencias temporales.
Alcance del servicio	¿Que tipo de dotación se le debe brindar al agente Front? Dicha dotación ¿la entregara la entidad o el proveedor?	No se requiere
Los indicadores que se van a medir durante la ejecución del contrato	¿Cuál es el porcentaje de penalidad en la factura por cada uno de los ANS que se van a medir?	Se aplicarán descuentos entre el 3% y 9% de conformidad con las condiciones evaluadas y resultados de los ANS

Conectividad	Agradecemos a la entidad informar si se requiere la instalación de enlaces dedicado punto a punto MPLS.	No se requieren enlaces dedicados punto a punto
Conectividad	Si se requieren enlaces dedicado punto a punto MPLS agradecemos informar la ubicación geográfica exacta hacia donde se deben establecer la conexión.	No se requieren enlaces dedicados punto a punto
Conectividad	¿Agradecemos a la entidad informar la sabana de sitios web hacia los cuales la operación de centro de contacto debe tener acceso?	Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las atenciones el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad. La ADRES brindará el acceso al proveedor. El proveedor proporcionará la línea telefónica para el desborde -DID de la línea de la ADRES 018000 423 737.Las llamadas se enviarán a través de enlace web punto a punto. No se manejan canal dedicado.
Grabación y almacenamiento de transacciones	Agradecemos a la entidad suministrar el formato de etiqueta que debe tener el archivo de grabación.	"El Proveedor debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada) y el 100% de la duración total de cada llamada. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada. La Entidad podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones. 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 la Entidad para verificación de estas." La etiqueta es la que da el proveedor o ID que arroja la herramienta del proveedor.
	¿Agradecemos a la entidad informar si se requiere grabación de pantalla?	No se requiere

	¿De requerirse grabación de pantalla agradecemos a la entidad informar el porcentaje de grabación?	No se requiere
	De requerirse grabación de pantalla agradecemos a la entidad suministrar el formato de etiqueta que debe tener el archivo de grabación.	No se requiere

Software de gestión Telefónica	¿Agradecemos a la entidad informar si el registro de la gestión el asesor lo debe realizar de forma manual o se debe contemplar integración entre nuestro aplicativo de captura y el CRM de la entidad?	Actualmente nuestro CRM no se encuentran integrado con el aplicativo de captura de nuestro actual proveedor. El agente debe realizar manualmente el registro de cada interacción con el usuario en la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dinamics 360 de la entidad. El proveedor debe disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: El número único de llamada Fecha y hora de la llamada. El agente que atiende la llamada Información del usuario o ciudadano que se comunica con la entidad (ADRES) Motivo de la llamada. Motivo de la terminación de la llamada Observaciones a la llamada Estado de la llamada Tiempo de llamada Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora). Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). Integración. La herramienta debe permitir: Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase 8 minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.

Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	¿Agradecemos a la entidad informar si se contempla que el IVR se deba integrar con algún sistema y a través de que medio SOAP, API REST, ¿otros? ¿Y el nivel de integraciones que se requieren?	No se requiere de integración
Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	¿Agradecemos a la entidad compartir los flujos de IVR?	Estructura de IVR (Flujogramas) 1. La llamada ingresa a la 018000 y se desborda al ID provisto por el proveedor. 2. Bienvenido a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, nuestro horario de atención telefónico es de Lunes a viernes de 7:00 de la mañana a 6:00 de la tarde, y los sábados de 8:00 de la mañana a 1:00 de la tarde. Para nosotros es muy importante conocer la satisfacción con nuestro servicio, por eso lo invitamos a evaluarla al final de la llamada. Esta llamada será grabada y monitoreada para seguimiento de la calidad. Si usted autoriza a la ADRES para la recolección y tratamiento de datos personales de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 del 2013 continúe en línea, en un momento uno de nuestros colaboradores lo atenderá. 3. Sistema asigna llamada al agente disponible o en cola 4. Agente finaliza llamada invitando al usuario a realizar la encuesta de satisfacción
Hora desarrollo	¿Agradecemos a la entidad informar si se tiene considerado dentro de este contrato implementar servicios de canales digitales WhatsApp, Web Chat, Bot, Voice Bot? Esto nos permitirá realizar un mejor dimensionamiento a nivel de licenciamiento sobre la plataforma de Centro de Contacto.	NO se tiene contemplado

Hora desarrollo	¿Agradecemos a la entidad informar si se tiene considerado dentro de este contrato implementar los servicios de atención IVR transaccional, USSD, clic to call, web callback, videollamada, transferencia de chat. Esto nos permitirá realizar un mejor dimensionamiento a nivel de licenciamiento sobre la plataforma de Centro de Contacto.	NO se tiene contemplado
Troncal SIP	¿Agradecemos a la entidad informar si se requiere implementación de campañas outbound y bajo que estrategia se deben desplegar (Manual, Preview, Predictivo, Progresivo)?	NO se tiene contemplado
Hora desarrollo	Agradecemos a la entidad informar si se requiere la funcionalidad de envío mensajes SMS.	NO se tiene contemplado
Hora desarrollo	Agradecemos a la entidad informar si se requiere el canal de correo sobre la plataforma de Centro de Contacto	NO se tiene contemplado
Hora desarrollo	¿Agradecemos a la entidad informar si se tiene contemplado brindar el servicio de encuesta de	Si. El proveedor de Servicios BPO debe entregar informe de calidad, conforme al seguimiento realizado mediante calibraciones de llamadas; así mismo, debe realizar el seguimiento a la Encuesta de Satisfacción de los usuarios, establecida para el canal telefónico.

	satisfacción a través del canal telefónico?	

Requisitos Habilitantes Financieros • **ÍNDICE DE LIQUIDEZ: Mayor a 5**	Observamos que el indicador de liquidez, que mide la capacidad de una empresa o economía para cumplir con sus obligaciones a corto plazo no es real como exigencia dado que la economía del país para el año 2023, se vio afectada de diversas maneras generado por una alta tasa de inflación y una alta tasa de interés Lo que causo un aumento de los costos porque la inflación elevó los precios de bienes y servicios, generando un aumento los costos operativos de la empresa. También en el deterioro del poder adquisitivo por que la inflación redujo el poder adquisitivo de los consumidores, lo que puede llevar a una disminución en las ventas y, por ende, afectar la generación de flujo de efectivo, afectando el indicador de liquidez. Genero adicionalmente un aumento en la necesidad de capital de trabajo donde las empresas necesitan más capital de trabajo para mantener niveles adecuados para cumplir con sus	Revisada la observación del interesado, la Adres se permite informarle que ACOGE la observación y los indicadores serán los establecidos en el análisis del sector realizado por la entidad y se verán reflejados en el estudio previo y pliego de condiciones.

	obligaciones. También se ve afectado porque el costo de financiación; porque las tasas de interés altas incrementan los costos de los préstamos. Las empresas al necesitar financiamiento, puede enfrentar mayores costos financieros, lo que puede afectar su liquidez.	

	Aumento en el servicio de la deuda: Si las empresas tienen deudas existentes, el aumento en las tasas de interés puede hacer que el servicio de esa deuda sea más costoso, afectando la disponibilidad de efectivo para otras operaciones. Actualmente se establece un índice de liquidez mínimo de 5 para los oferentes interesados en participar. No obstante, con el fin de promover una mayor libre concurrencia de oferentes y garantizar la participación de empresas con amplia experiencia en el sector, sugerimos de manera respetuosa que se revise y ajuste este indicador a un valor de 1,8. Esta solicitud se fundamenta en la observación de que numerosas empresas con gran trayectoria en el sector manejan un índice de liquidez promedio cercano a este valor, lo cual les permitiría participar en igualdad de condiciones sin que ello afecte la calidad de sus servicios ni su capacidad	

	económica para ejecutar los contratos.	
	Una disminución del índice de liquidez a 1,8 seguiría garantizando la solvencia de las empresas y permitiría una mayor participación de oferentes cualificados, promoviendo así un entorno competitivo que redunde en mejores condiciones para la Entidad. Confiamos en que esta solicitud será tenida en cuenta en aras de mejorar la competencia en el proceso y de fomentar la participación de empresas sólidas y experimentadas.	
Requisitos Habilitantes Financieros • **ÍNDICE DE RAZON DE COBERTURA DE INTERESES Mayor a 5**	Observamos que el indicador de cobertura de intereses, que mide la capacidad de una empresa para cubrir sus gastos por intereses con sus ganancias antes de intereses e impuestos no es real como exigencia dado que la economía del país para el año 2023; la inflación aumenta los costos de insumos y otros gastos operativos. Como las empresas no puede trasladar estos costos a los precios de venta, sus ganancias disminuyen, lo que	Revisada la observación del interesado, la Adres se permite informarle que ACOGE la observación y los indicadores serán los establecidos en el análisis del sector realizado por la entidad y se verán reflejados en el estudio previo y pliego de condiciones.

	afecta negativamente la utilidad	

	operacional y por ende, el indicador de cobertura de intereses. Con las tasas de interés altas, los costos de la deuda aumentan. Cuando las empresas tienen una cantidad significativa de deuda, el gasto por intereses se incrementará, lo que puede reducir su margen operacional disponible para cubrir intereses, afectando la cobertura. Se genera un estrés financiero porque las empresas con márgenes ajustados o con una carga de deuda alta enfrentan dificultades mayores en un entorno de altas tasas de interés, lo que puede impactar negativamente su capacidad para generar una utilidad operacional suficiente para cubrir los gastos por intereses. Con el objetivo de fomentar una libre concurrencia de oferentes y asegurar la participación de empresas con amplia experiencia en el sector, solicitamos respetuosamente que se considere ajustar este indicador a un valor de 1,6.	

	Muchas empresas con gran trayectoria en el sector manejan un índice de razón de cobertura de intereses cercano a este valor, sin que ello comprometa su capacidad económica para asumir las obligaciones derivadas del contrato. Reducir este umbral permitiría que dichas empresas puedan participar de forma equitativa, garantizando a su vez que la Entidad siga recibiendo propuestas de calidad, sin limitar el número de oferentes calificados. Esta modificación contribuiría a generar un entorno más competitivo, en beneficio del proceso de contratación y de la Entidad, asegurando a su vez la participación de empresas que cuentan con los conocimientos y recursos suficientes para la adecuada ejecución del contrato.	
Requisitos Habilitantes Financieros	En los proyectos de pliegos de condiciones, se ha establecido una fórmula para el cálculo de los indicadores financieros que resulta clara para oferentes individuales. Sin embargo, en el	.

	caso de oferentes plurales, dicha fórmula	

	no especifica claramente si el cálculo se debe realizar mediante la sumatoria de los indicadores de cada integrante del grupo plural o si, por el contrario, se debe aplicar según el porcentaje de participación de cada uno en la propuesta. Dado que esta diferencia puede afectar sustancialmente la forma en que se presentan los indicadores y la correcta interpretación de los requisitos financieros, solicitamos respetuosamente que la Entidad aclare cómo se efectuará el cálculo de dichos indicadores financieros para los oferentes plurales. Específicamente, sería de utilidad saber si: 1. El cálculo se realizará mediante la sumatoria de los indicadores de cada integrante del oferente plural, o 2. Se aplicará un método proporcional conforme al porcentaje de	Revisada la observación del interesado, la Adres se permite informarle al interesado que el cálculo de los indicadores de capacidad financiera y organizacional de las estructuras plurales se utilizará la formula indicada en el pliego de condiciones, numeral 11.2. Requisitos habilitantes: (...) **Si el proponente es plural cada indicador debe calcularse así:** $$\text{Indicador} = \frac{(\sum_{i=1}^{n} \text{Componente 1 del indicador}_i)}{(\sum_{i=1}^{n} \text{Componente 2 del indicador}_i)}$$ Donde *n* es el número de integrantes del proponente plural (unión temporal o consorcio).
	participación de cada miembro dentro del grupo plural. La claridad en este punto es fundamental para asegurar la	

	correcta presentación de las ofertas y evitar interpretaciones que pudieran generar desigualdades entre los participantes.	

Texto de referencia	Observación/Pregunta	Respuesta
"*8.Responder por el cuidado y custodia de la información, documentos y demás que le sean entregados, suministrados o remitida por parte de la ADRES*".	Se solicita a la entidad dar claridad , de cuanto seria el tiempo de custodia que debe tener el contratista para el maneo de dicha información	La información que el contratista debe custodiar corresponde a las grabaciones de las llamadas realizadas por nuestros usuarios al call center. El Proveedor debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada) y el 100% de la duración total de cada llamada. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.
"*11. Entregar reportes a solicitud de la entidad sobre la gestión, o cuando se tenga un tema nuevo que requiera monitoreo de la ADRES para la toma de decisiones*".	De la manera más respetuosa se solicita a la ADRES ampliar la información, en el sentido de indicar la periodicidad de estos reportes, así como el alcance y contenido de estos.	Los informes de gestión deben ser enviados a la entidad mensualmente junto con la cuenta de cobro. Igualmente, el contratista debe reportar a la entidad cualquier situación que evidencie un incremento desproporcionado de llamadas y los temas que lo generaron. Lo anterior para adelantar toma de decisiones o comunicados a la ciudadanía
"17. Proponer a la entidad e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados"	Atentamente se solicita a la entidad indicar los factores o posibles causas en las que se pueda generar un crecimiento repentino y también definir cuáles son aquellos eventos inesperados. Lo anterior es necesario de cara a validar integralmente el alcance de la prestación del servicio, así como la planificación económica del proyecto.	Puede suceder por cambios normativos del gobierno nacional que genere inquietudes en los ciudadanos y generen incremento en las llamadas al call center. Este incremento no genera sanciones al proveedor en caso de que por el incremento de llamadas no se pueda cumplir con los ANS. Ejemplo de esto fue en la pandemia COVID del 2020 que el gobierno asignó funciones nuevas a la entidad y generó un incremento en el volumen de llamadas de los usuarios.
"*Puesto de trabajo en sitio y elementos - Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el agente*"	Se solicita a la entidad muy respetuosamente se indique las medidas mínimas para el puesto de trabajo	1 metro largo por 60 ancho; y 1.50 cm de desplazamiento de la silla; silla ergonómica ajustable en espalda altura y 5 ruedas. Requisito ergonómico de la ARL.

"*Tiempo de aprovisionamiento – Recurso Humano – Capacitación Inicial* *(...)* *El tiempo de aprovisionamiento para el recurso humano será de 10 días calendario, a partir de la formalización del acta de inicio del contrato, esto aplica para el inicio del contrato, y para cualquier modificación del contrato, o cambios en la demanda donde la Entidad solicite de manera formal más recursos, y donde el proveedor deberá facturar estos, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados.* ***En el caso de migración de Agentes al nuevo Proveedor se llevará el 100% del personal.*** *Los nuevos agentes deben tener un periodo de capacitación como mínimo de 32 horas y una semana adicional en alternancia con la operación. Esta capacitación estará a cargo de la ADRES*".	Se solicita a la entidad precisar si, en caso que aplique la migración del personal al nuevo operador, bastará con la capacitación que se realiza al inicio o, si también se requiere una capacitación posterior con el nuevo operador y en cabeza de quién estaría la responsabilidad.	Para la ADRES es importante la migración del 100% del personal que actualmente se encuentra prestando el servicio con el call center de la entidad. Este personal se encuentra capacitado y cuentan con la experiencia para la atención de nuestros usuarios. Para los agentes nuevos deben tener un periodo de capacitación como mínimo de 32 horas y una semana adicional en alternancia con la operación. Esta capacitación estará a cargo de la ADRES y se coordinará con el Líder de Calidad y Supervisor requeridos para este contrato.
"*Los servicios BPO contratados por la entidad que involucren el recurso humano y no se ejecuten presencialmente o en la sede de la entidad, el*	Se solicita a la entidad se indique cual seria el % del personal que se podría contratar bajo esta modalidad de contratación.	Solamente los agentes del canal telefónico (Agente en sitio) podrán estar prestando este servicio bajo esta modalidad, el porcentaje lo puede definir el proveedor. Tener en cuenta los requerimientos para prestar el servicio homeoffice descritos en la ficha técnica. Los agentes deben estar dispuestos en la ciudad de Bogotá, Lo anterior a rotación de agentes que

proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de teletrabajo"		pueda presentarse o requerirse. Los agentes para el canal presencial no pueden prestar el servicio bajo esta modalidad. Los salarios deben corresponder a los especificado en la Ficha técnica y condiciones transversales de este proceso.