GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Bogotá, D.C, 2 8 MAY 2026

Señores:
OFERENTES
Ciudad

ASUNTO: FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

El señor Coordinador Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, debidamente nombrado para celebrar contratos, mediante Resolución No. 1238-2024 MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU 06 DE DICIEMBRE 2024, y facultado para asumir las funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios destinados a la Dirección General Marítima en virtud de la Resolución de Delegación No 4223 del 23 de junio de 2022, expedida por el Ministerio de Defensa Nacional, se permite informar al señor oferente interesado en participar en el proceso de **SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA No. 286-GINREDCE-2026**, cuyo objeto es ***"PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR"***, por valor de **MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS VEINTITRES MIL PESOS M/CTE ($1.735.623.000) INCLUIDO IVA y demás erogaciones a las que haya lugar,** monto respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 39226 del 29 de abril de 2026, las respuestas a las observaciones presentadas al prepliego de condiciones por los interesados, así:

ENERSA SERVICIO INTEGRAL DE CARTERA Y CREDITO RECUPERA S.A.S

OBSERVACION No 1:

¿Podría la Entidad precisar las especificaciones técnicas mínimas de los monitores industriales exigidos en el numeral 14 del Anexo Técnico (tamaño en pulgadas, nivel de brillo en nits y estándar de horas de operación permitidas)?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la solicitud realizada, el comité técnico estructurador describe a continuación las especificaciones técnicas mínimas de los elementos que conforman el sistema digital de turnos:

Especificaciones técnicas mínimas requeridas de los elementos que conforman el sistema digital de turnos

DISPOSITIVO	*OBSERVACIONES*
MINI PC - PLAYER MONITOR	*DISCO DURO: 100GB* *PROCESADOR: Intel (R) N4020 CPU @1.10GHz* *RAM: 8,00 GB* *BIOS: GB1C 0.02* *SISTEMA OPERATIVO: WINDOWS 11 PRO* *PERISFERICOS: ADAPTADOR DE CORRIENTE, CABLE HDMI*
MONITOR	*TAMAÑO: 43"* *PERISFERICOS: ADAPTADOR DE CORRIENTE, CABLE HDMI*
ATRIL	*MINI PC* *MONITOR TOUCH 15,6* *IMPRESORA TERMICA 80MM* *TODOS MONTADOS EN EL ATRIL* *ATRIL: MODELO A DEFINIR*

Así las cosas, teniendo en cuenta esta observación y con el fin de dejar la claridad a los proveedores interesados se incluirá como un numeral adicional dentro del Ítem "Sistema Digital de Turnos" en el pliego de condiciones definitivo.

OBSERVACION No 2:

Respecto al "atril o dispensador" mencionado en el Anexo Técnico, ¿el equipo para la expedición de turnos debe ser un Kiosco/Tótem interactivo con pantalla táctil y computador integrado, o se permite el uso de un dispensador electrónico de botones físicos?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador teniendo en cuenta esta observación procede a modificar el anexo técnico incluyendo como un numeral adicional dentro del ítem "Sistema Digital de Turnos" el de Especificaciones técnicas mínimas requeridas de los elementos que conforman el sistema digital de turnos, el cual quedará de la siguiente manera:

Especificaciones técnicas mínimas requeridas de los elementos que conforman el sistema digital de turnos

DISPOSITIVO	*OBSERVACIONES*
MINI PC - PLAYER MONITOR	*DISCO DURO: 100GB* *PROCESADOR: Intel (R) N4020 CPU @1.10GHz* *RAM: 8,00 GB* *BIOS: GB1C 0.02* *SISTEMA OPERATIVO: WINDOWS 11 PRO* *PERISFERICOS: ADAPTADOR DE CORRIENTE, CABLE HDMI*
MONITOR	*TAMAÑO: 43"* *PERISFERICOS: ADAPTADOR DE CORRIENTE, CABLE HDMI*
ATRIL	*MINI PC* *MONITOR TOUCH 15,6* *IMPRESORA TERMICA 80MM* *TODOS MONTADOS EN EL ATRIL* *ATRIL: MODELO A DEFINIR*

OBSERVACION No 3:

Detalles Físicos del Tótem: En caso de requerirse un tótem interactivo, ¿cuáles son las dimensiones mínimas de la pantalla táctil y qué tipo de material se exige para el chasis (metálico, acrílico u otro)?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador teniendo en cuenta esta observación procede a modificar el anexo técnico incluyendo como un numeral adicional dentro del ítem "Sistema Digital de Turnos" el de Especificaciones técnicas mínimas requeridas de los elementos que conforman el sistema digital de turnos, el cual quedará de la siguiente manera:

Especificaciones técnicas mínimas requeridas de los elementos que conforman el sistema digital de turnos

DISPOSITIVO	*OBSERVACIONES*
MINI PC - PLAYER MONITOR	*DISCO DURO: 100GB* *PROCESADOR: Intel (R) N4020 CPU @1.10GHz* *RAM: 8,00 GB* *BIOS: GB1C 0.02* *SISTEMA OPERATIVO: WINDOWS 11 PRO* *PERISFERICOS: ADAPTADOR DE CORRIENTE, CABLE HDMI*
MONITOR	*TAMAÑO: 43"* *PERISFERICOS: ADAPTADOR DE CORRIENTE, CABLE HDMI*
ATRIL	*MINI PC* *MONITOR TOUCH 15,6* *IMPRESORA TERMICA 80MM* *TODOS MONTADOS EN EL ATRIL* *ATRIL: MODELO A DEFINIR*

OBSERVACION No 4:

Para el cumplimiento de las funciones de ventanilla relacionadas con la digitalización e indexación en la plataforma SGDEA y la impresión de planillas de "patinada" y guías de mensajería, ¿los equipos de escaneo de alta producción e impresoras láser serán suministrados por la DIMAR como parte de su infraestructura de oficina actual, o el contratista debe proveer este hardware adicional en Bogotá y en las unidades regionales de Buenaventura, Santa Marta y Cartagena?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador teniendo en cuenta esta observación procede a modificar el anexo técnico incluyendo en el ítem "UBICACIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO" la siguiente aclaración "La Entidad aclara que los puestos de trabajo para los agentes son suministrados directamente por la DIMAR, incluyendo todos los equipos de

cómputo necesarios para el cumplimiento de las funciones, así como el servicio de conexión requerido. Únicamente se exceptúan aquellos equipos o servicios que se encuentren solicitados de manera específica dentro del presente Anexo Técnico, los cuales deberán ser provistos por el contratista conforme a las condiciones establecidas.

OBSERVACION No 5:

Teniendo en cuenta que los suministros de papel térmico no agotados se acumulan para el mes siguiente, ¿autoriza la Entidad que el Contratista realice una entrega única masiva (ej. semestral o anual) del papel térmico en cada sede al momento de la instalación inicial de los equipos, con el fin de optimizar la eficiencia logística y asegurar la disponibilidad permanente del insumo en las regiones?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación realizada, este comité técnico estructurador se permite aclarar que este requerimiento hace énfasis en que el contratista debe garantizar que cada mes de servicio de digiturno cuente con la disponibilidad del rollo de papel término para la impresión, en las cantidades relacionadas en dicho anexo técnico.

Así las cosas, no se está especificando que la entrega es mensual, sino que la entidad debe contar con la disponibilidad mensualmente, por lo tanto, el futuro contratista podrá realizar la entrega de acuerdo como se considere pertinente para el cumplimiento de esta especificación.

OBSERVACION No 6:

El contratista debe proveer hasta 10.000 cortes de turnos mensuales en papel térmico para todas las unidades. ¿La entrega de estos rollos debe centralizarse en Bogotá o el contratista es responsable de la logística de distribución física mensual a cada una de las 8 capitanías regionales?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, este comité se permite aclarar que a la entrega de los rollos no se centraliza en Bogotá, sino que el contratista es el encargado de realizar la distribución física en cada una de las ocho (08) ocho capitanías y en la sede central (Bogotá) relacionadas en el lugar de ejecución así:

Sede Central (Bogotá).
Capitanía de Puerto de Buenaventura.
Capitania de Puerto de Tumaco
Capitania de Puerto de Barranquilla
Capitanía de Puerto de Santa Marta.
Capitania de Puerto de Cartagena.
Capitanía de Puerto de San Andrés
Capitanía de Puerto de Turbo
Capitanía de Puerto de Coveñas

Por lo anterior y con el fin de realizar la claridad a los proveedores interesados en el presente proceso, el comité técnico estructurador procede a hacer la aclaración en el Anexo Técnico en el mismo numeral para el Pliego de Condiciones Definitivo, quedando el párrafo de la siguiente forma: *"Es responsabilidad del contratista organizar y ejecutar la logística de distribución física mensual hacia cada una de las 8 capitanías y la sede central, garantizando la disponibilidad oportuna del insumo en cada sede. La entrega no se centraliza en Bogotá, sino que debe cubrir directamente las necesidades de cada unidad regional".*

OBSERVACION No 7:

Respecto a la obligación de dar solución "de manera inmediata" a las fallas del Sistema Digital de Turnos, ¿cómo define la entidad el término "inmediata" en términos de horas para las capitanías de difícil acceso (ej. Puerto de Turbo, Tumaco o San Andrés)?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, el comité técnico Estructurador procede a hacer la aclaración dentro del mismo ítem del anexo técnico quedando de la siguiente forma: "En el caso de las capitanías de difícil acceso (ej. Puerto de Turbo, Tumaco o San Andrés),la atención de forma "inmediata" se define como la intervención técnica inicial dentro de

las primeras 4 horas posteriores al reporte, mediante asistencia remota, y la programación de la atención presencial en un plazo máximo de 24 a 48 horas, dependiendo de las condiciones de conectividad y transporte hacia la sede."

OBSERVACION No 8:

¿Se permite el uso de equipos de respaldo (contingencia física) en sitio?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, este comité técnico estructurador se permite aclarar que dentro del anexo técnico del presente proceso no se tiene contemplado el uso de equipos de respaldo, sino que se requieren otros métodos de soporte para las contingencias que se puedan presentar en la ejecución contractual.

OBSERVACION No 9:

Se exige brindar mantenimiento preventivo de hardware y software "en remoto o en sitio". ¿Existe una periodicidad mínima exigida (ej. mensual o trimestral) para las visitas técnicas presenciales a las capitanías de puerto para el mantenimiento de los atriles y monitores?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la solicitud realizada, este comité se permite aclarar que tal como lo establece el numeral 15 del anexo técnico, respecto a la obligación de brindar mantenimiento preventivo de hardware y software "en remoto o en sitio", no establece una periodicidad mínima obligatoria, sino que se adelantaran cuando se presenten fallas funcionales del servicio.

OBSERVACION No 10:

Para garantizar la "cobertura 360°" y la integración con SITMAR y el Portal Marítimo, ¿proporcionará la DIMAR la documentación técnica de sus APIs o Web Services actuales?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada este comité técnico se permite aclarar que en el anexo técnico no se está solicitando o requiriendo una integración con los sistemas de la Dirección General Marítima.

Lo que se está solicitando en el anexo técnico del presente proceso es que se deberá garantizar la instalación de un Chat externo en el Portal Marítimo de la Entidad (www.dimar.mil.co) y el Sitmar https://sitmar.dimar.mil.co/core/, pero no interoperabilidad o web services

Por lo anterior no se proporcionará documentación técnica de APIs o Web Services, dado que el CRM no está integrado con el Sitmar o el Portal Marítimo Colombiano.

OBSERVACION No 11:

En caso negativo, ¿deberá el contratista realizar desarrollos de integración mediante otras técnicas (ej. extracción de datos)?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta lo expuesto, y como se indicó en la respuesta anterior no se requiere realizar desarrollos de integración con los sistemas de la Entidad

OBSERVACION No 12:

¿La DIMAR entregará APIs, Web Services o acceso a bases de datos de sus aplicativos core (SITMAR, SGDEA) para alimentar el CRM del contratista en tiempo real, ¿o esta trazabilidad se limita únicamente a las gestiones realizadas dentro de la vigencia del nuevo contrato?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, se aclara que la DIMAR entregará al contratista la base de datos del CRM actual,

con el fin de que sea cargada e integrada en el nuevo sistema.

En consecuencia, no aplican ni se incluyen bases de datos provenientes de otros sistemas de la Entidad (como SITMAR o SGDEA) para este propósito, dado que la trazabilidad requerida se limita a las gestiones realizadas por los usuarios a través de los canales de atención telefónico, Chat, presencial, correo electrónico y a la información consolidada en el CRM institucional.

OBSERVACION No 13:

El módulo de agendamiento de citas que debe desarrollarse, ¿debe estar sincronizado con alguna agenda interna de los funcionarios de DIMAR o es un sistema autónomo que solo genera el tiquete para el punto de atención?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, se aclara que el módulo de agendamiento de citas que debe desarrollarse no requiere sincronización con agendas internas de los funcionarios de DIMAR, de acuerdo con las estipulaciones realizadas en el anexo técnico, no se tiene previsto esta sincronización.

Teniendo en cuenta lo anterior, dicho módulo será un sistema autónomo que únicamente gestionará la programación y expedición de citas para los puntos de atención presencial, los cuales hacen parte integral del contrato.

De esta manera, se garantiza que la funcionalidad del agendamiento esté orientada exclusivamente a la organización y control de los turnos en las sedes de atención al ciudadano, sin afectar ni depender de las agendas individuales de los servidores públicos.

OBSERVACION No 14:

El pliego exige disponer de "14 licencias adicionales que serán usadas por personal de Dimar". ¿Estas licencias deben ser de uso concurrente o nominales? Adicionalmente, ¿el soporte técnico de estas 14 licencias (instalación en equipos DIMAR y capacitación a funcionarios) debe ser cubierto por el personal de soporte técnico del contratista?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, el comité técnico Estructurador procede a hacer la aclaración dentro del mismo ítem del anexo técnico quedando de la siguiente forma

"Se aclara que dichas licencias deberán ser de uso nominal, asignadas individualmente a los funcionarios designados por la Entidad.

Adicionalmente, se confirma que los costos, el soporte técnico, la instalación en los equipos de DIMAR y el entrenamiento sobre el uso de los sistemas a entregar a los funcionarios será responsabilidad del contratista, quien deberá garantizar la correcta operación y disponibilidad de las herramientas en cada sede".

OBSERVACION No 15:

El pliego obliga a usar SQL Server Enterprise Edition (x64). ¿La DIMAR proveerá el licenciamiento de este motor de base de datos bajo su convenio institucional para la instalación en sus servidores, o el contratista debe adquirir la licencia Enterprise para el funcionamiento del sistema de turnos y CRM?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la obligación de utilizar SQL Server Enterprise Edition (x64), se aclara que la DIMAR cuenta con la capacidad de proveer una base de datos institucional para que el futuro contratista se conecte directamente a nuestros servidores, en el marco de los convenios de licenciamiento vigentes de la Entidad.

No obstante, en caso de que la solución ofertada se implemente en modalidad nube, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir todos los costos de licenciamiento y operación necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de turnos y del CRM.

OBSERVACION No 16:

¿Cuál es el volumen histórico mensual de llamadas recibidas (Inbound), chats atendidos y correos electrónicos

gestionados en los últimos 12 meses?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la consulta sobre el volumen histórico mensual de llamadas recibidas (Inbound), chats atendidos y correos electrónicos gestionados en los últimos 12 meses, se puede consultar los informes trimestrales en el Portal Marítimo Colombiano a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano.

OBSERVACION No 17:

¿Cuál es la distribución porcentual de interacciones por canal (Voz, Chat, Correo, Redes Sociales) y cómo es la curva de llegada de contactos por hora/día?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la consulta sobre cuál es la distribución porcentual de interacciones por canal (Voz, Chat, Correo, Redes Sociales) y cómo es la curva de llegada de contactos por hora/día? Inicialmente se aclara en este contrato no se incluyen las redes sociales de la Entidad y la información relacionada a los demás canales de atención puede ser consultada en el Portal Marítimo Colombiano en el siguiente enlace: puede consultar los informes trimestrales en el Portal Marítimo Colombiano a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano.

OBSERVACION No 18:

¿Existen picos de llamadas predecibles (ej. fechas de facturación, caídas masivas del servicio, lanzamientos)?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la consulta sobre la existencia de picos de llamadas predecibles, se aclara que los picos identificados corresponden principalmente a los lunes y martes posteriores a festivos, así como en temporadas altas por vacaciones.

OBSERVACION No 19:

¿Cuál es el histórico del TMO, incluyendo el ACD (tiempo de habla), Hold (espera para consultar información) y ACW (tipificación del caso)? Adicionalmente, ¿cuál es la duración promedio (TMO) de cada uno de estos contactos?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la consulta el comité técnico estructurador indica que la información solicitada puede ser consultada en el Portal Marítimo Colombiano en el siguiente enlace: puede consultar los informes trimestrales en el Portal Marítimo Colombiano a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano.

OBSERVACION No 20:

Para el canal de Webchat, ¿cuál es el número máximo de sesiones simultáneas (concurrencia) que se espera que atienda un agente de Front Office?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la consulta sobre el número máximo de sesiones simultaneas por agente, cada uno atiende máximo dos (02).

OBSERVACION No 21:

Respecto a la obligación de "Brindar respuesta a correo corporativo de manera oportuna en un lapso no mayor a 24 horas", ¿esta respuesta se refiere a una notificación de recibido/trámite o debe ser una respuesta de fondo que resuelva la solicitud del ciudadano?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la obligación de "brindar respuesta a correo corporativo de manera oportuna en un lapso no mayor a 24 horas", se aclara que dicha respuesta debe ser de fondo, es decir, debe resolver la solicitud del ciudadano en la medida de lo posible dentro del primer nivel de atención.

En caso de que la solicitud requiera un análisis técnico o jurídico especializado, esta deberá ser elevada a la dependencia correspondiente a través de la radicación de una PQRS, garantizando la trazabilidad y continuidad en la atención.

OBSERVACION No 22:

¿Los lapsos de 4 horas para verificación y 24 horas para respuesta se contabilizan en horas hábiles de operación o en horas calendario (reloj)?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la inquietud planteada el comité técnico estructurados se permite aclarar que para el lapso de 4 horas se calculan como hábiles y para el tiempo de 24 horas se calculan calendario (reloj), en este sentido se realiza el respectivo ajuste en el Anexo Técnico, en cada uno de los ítems donde se mencionan estos tiempos.

OBSERVACION No 23:

En la labor de mensajería externa (Patinada) en Puerta 8 Bogotá, ¿qué volumen promedio diario de documentos se deben entregar y recibir, y existe algún ANS de tiempo de radicación posterior a la recolección física?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la consulta del volumen promedio diario de documentos que se reciben y se deben llevar a puerta 8, se calculan entre 5 y 10, los cuales se recogen en el transcurso del día en 2 recorridos uno en la mañana y otro en la tarde, asimismo se deben entregar en puerta 8, dos (02) veces al día de acuerdo con el horario de atención.

Sin embargo, la información sobre los documentos a entregar es un promedio, no tiene un numero exacto establecido.

OBSERVACION No 24:

¿Cómo se medirá la satisfacción del usuario y cuáles son las metas mínimas exigidas de CSAT o NPS?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Cada canal de atención cuenta con una encuesta de satisfacción, las metas no son contempladas dentro del Anexo Técnico, sin embargo si desean consultar se encuentran publicadas en los siguientes enlaces https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano y la anual a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/encuesta-de-satisfaccion .

OBSERVACION No 25:

Dado que se exige auditar el 60% de los contactos, ¿cuál es la nota de aprobación mínima exigida para el agente (ej. 85%) y cuántos errores críticos por mes se permiten antes de que se considere un incumplimiento contractual?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la consulta cuál es la nota de aprobación mínima exigida para el agente para aprobar su nota de calidad está en 95%, asimismo, no se permite la ocurrencia de errores críticos en la gestión de los contactos dado que afecta directamente la trazabilidad, la atención al ciudadano y la integridad del servicio.

En consecuencia, el contratista deberá garantizar procesos de capacitación, control y mejora continua que aseguren el cumplimiento de estos parámetros de calidad en la totalidad de los agentes.

OBSERVACION No 26:

¿Existe un límite porcentual máximo de penalización sobre la factura si se incumplen las metas de Nivel de Servicio,

Abandono o Tiempos de Respuesta de PQRSD?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud sobre la existencia de un límite porcentual máximo de penalización sobre la factura en caso de incumplimiento de las metas de Nivel de Servicio, Abandono o Tiempos de Respuesta de PQRSD, se aclara que el contrato no contempla penalizaciones por este tipo de incumplimientos.

OBSERVACION No 27:

Respecto al numeral 4.13 del pliego de condiciones, donde se establece que el incumplimiento se liquidará con base en el CERO PUNTO UNO (0.1%) por ciento del valor total del contrato, ¿es posible pactar que las multas por retrasos menores en entregables (como informes de capacitación o calidad) se calculen sobre el valor de la factura mensual y no sobre el total del contrato?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo con la observación realizada, se aclara que de conformidad con lo establecido en el numeral 4.13 multas la liquidación en caso de incumplimiento no es del 0.1% del valor del contrato sino de los bienes y servicios dejados de entregar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.

En caso el incumplimiento en que incurra el futuro contratista no deba tasarse en bienes y servicios dejados de entregar/prestar, se determina que se liquidará con base en el CERO PUNTO UNO (0.1%) por ciento del valor total del contrato, por cada día de retardo en el cumplimiento de su (s) obligación (es).

OBSERVACION No 28:

¿Cuántos días dura la formación inicial sobre los aplicativos/procesos de la entidad, y se contempla una "curva de aprendizaje" (Ramp-up) donde no apliquen penalidades de TMO el primer mes?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, y con el fin de aclarar la información referenciada, el comité técnico estructurador se permite informar que la capacitación inicial, para el personal nuevo está diseña para hacerse en 10 días hábiles, y la curva de aprendizaje tiene un término establecido de un mes. Por lo anterior se procede a hacer la aclaración dentro del mismo ítem del anexo técnico en el numeral 11 quedando de la siguiente forma:

11.	**La capacitación inicial, para el personal nuevo está diseña para hacerse en 10 días hábiles, y la curva de aprendizaje tiene un término establecido de un mes**

OBSERVACION No 29:

Dado que el pliego establece que la entrevista con la Dirección General Marítima es el "último filtro" y que el personal debe ser aprobado por la Entidad previo al ingreso, ¿cuál es el tiempo máximo que se tomará la DIMAR para programar y confirmar la aprobación de un candidato una vez presentada la terna?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la obligación establecida en el pliego, según la cual la entrevista con la Dirección General Marítima constituye el "último filtro" y el personal debe ser aprobado por la Entidad previo a su ingreso, se aclara que la DIMAR atenderá la solicitud de aprobación de candidatos de un día para otro, una vez presentada la terna correspondiente.

OBSERVACION No 30:

El contratista debe asumir el costo de los estudios de seguridad (verificación de antecedentes, visita domiciliaria, etc.) y estos deben ser aprobados por la Oficina de Seguridad de la DIMAR, ¿Cuál es la vigencia de estos estudios y si es necesario renovarlos anualmente para el personal antiguo?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la observación se aclara que efectivamente de acuerdo con el numeral 4 del ítem el futuro Contratista, deberá realizar estudio de seguridad a toda persona que integre el equipo de trabajo del proyecto. El costo de este

deberá ser asumido por el futuro Contratista

Así las cosas, la vigencia de dichos estudios es anual. En consecuencia, será necesario que los estudios de seguridad se renueven cada año, incluso para el personal antiguo, garantizando así la actualización permanente de la información y el cumplimiento de los estándares de seguridad institucional.

Por lo anterior, se procede a realizar la respectiva aclaración en el pliego de condiciones definitivo.

OBSERVACION No 31:

Dado que el Anexo F (Propuesta Económica) solo discrimina ítems para agentes Front, Back y Ventanilla, pero el Anexo Técnico exige un Coordinador exclusivo con salario de 3 SMMLV, ¿debe el costo de este cargo ser incluido de forma prorrateada dentro de los precios unitarios de los agentes?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la exigencia del Anexo Técnico de contar con un Coordinador exclusivo con salario de 3 SMMLV, así como los demás servicios requeridos en el presente proceso el futuro contratista debe incluirlo dentro de su oferta económica relacionada en el anexo económico del presente proceso, a fin de mantener la coherencia con la estructura de la Propuesta Económica establecida en el Anexo F.

De conformidad con lo establecido en las notas económicas del anexo económico, se aclara que la ejecución del contrato es a todo costo, por lo que el oferente deberá considerar los gastos y demás costos vinculados al mismo, a fin de evitar errores de cálculo, por lo que será de responsabilidad exclusiva del proponente los riesgos y perjuicios que se presenten por esta razón, por lo tanto, no se aceptan variación de incremento o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado

Lo anterior, sin superar el "precio estimado" en pesos colombianos, establecido en el formato Valoración de la Propuesta Económica, so pena de causal de rechazo.

OBSERVACION No 32:

Bajo los principios de la Ley 2024 de 2020 (Plazos Justos) y para optimizar el flujo de caja de la nómina operativa, ¿podría la DIMAR considerar reducir el plazo de pago del numeral 4.2 de 60 a 30 días calendario? Esto permitiría presentar una oferta más competitiva al mitigar costos financieros de apalancamiento.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En Colombia, La Ley Orgánica de Presupuesto (Decreto 111 del 96), determina que el pago de los contratos estatales depende de la disponibilidad de caja (PAC) y de la radicación correcta de las cuentas de cobro.

Por lo anterior, la forma de pago no depende directamente de la DIMAR sino desde el Tesoro Nacional que es quien efectúa el pago al beneficiario final. Los pagos el tesoro nacional los va realizando, a medida que va desembolsando cupo PAC o disponibilidad para PAC (Plan Anualizado de Caja).

De igual forma, es claro señalar que, el límite de tiempo para el pago de obligaciones mercantiles y contratos con el Estado está regulado por la Ley 2024 de 2020 (conocida como la Ley de Pago a Plazos Justos), reglamentada por el Decreto 1733 de 2020.

Tiempos de Pago.

• 60 días (Regla transitoria): Durante el primer año de entrada en vigencia de la ley (2021), el límite permitido fue de 60 días.

En ese sentido, se mantiene la condición inicialmente establecida en los documentos del proceso.

OBSERVACION No 33:

¿La DIMAR exige la transferencia de propiedad intelectual y códigos fuente del CRM/Contact Center a su nombre, o acepta un modelo de licenciamiento por el tiempo de ejecución?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, se aclara que la DIMAR no requiere la transferencia de propiedad intelectual ni de los códigos fuente del CRM/Contact Center a su nombre. Este aspecto no se encuentra estipulado en los documentos del proceso.

En consecuencia, la Entidad acepta que el sistema opere bajo un modelo de licenciamiento durante el tiempo de ejecución del contrato, siempre que se garantice la plena disponibilidad, soporte técnico y cumplimiento de las condiciones establecidas en el pliego.

OBSERVACION No 34:

¿Por cuánto tiempo debe el contratista mantener los backups de audio y video tras la finalización del vínculo comercial?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la obligación de mantener los respaldos de audio y video, se aclara que, una vez finalizado el vínculo contractual, el contratista deberá entregar toda la información a la DIMAR como insumo institucional.

Adicionalmente, el contratista deberá garantizar la eliminación definitiva de dichos respaldos de sus servidores, asegurando que no quede copia alguna bajo su custodia, en cumplimiento de las disposiciones de seguridad y confidencialidad de la Entidad"

Por lo anterior, se procede a incluir este aspecto en el anexo técnico del pliego definitivo en el ítem "Calidad y continuidad de la prestación del servicio" incluyendo numeral 7.

OBSERVACION No 35:

Con el fin de garantizar la transparencia y paridad de información, solicitamos amablemente publicar en SECOP II el consolidado de observaciones y respuestas de todos los interesados. Con el propósito de que nuestra propuesta técnica y económica se ajuste con total precisión a los requerimientos actuales de la Entidad.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la solicitud presentada, se confirma que la DIMAR publicará en SECOP II el consolidado de observaciones y respuestas de todos los interesados, garantizando la transparencia y la paridad de información en el proceso.

GRUPO ASD S.A.S

OBSERVACION No 1:

PREPLIEGO: NUMERAL 2.2. PAG 4 Y NUMERAL 4.4. PAG 33 APROBACIÓN PRESUPUESTAL Y PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO: En ambos numerales se hace referencia al siguiente valor del presupuesto, en letras y números: "MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL MILLONES SEISCIENTOS VEINTI TRES PESOS M/CTE ($1.735. 623.000)"

De manera atenta solicitamos ajustar dichos numerales, teniendo en cuenta que no guarda relación el valor en letras versus la cifra en números. $1.735. 623.000 = Mil setecientos treinta y cinco millones seiscientos veintitrés mil pesos

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta observación allegada, este comité se permite informar que efectivamente se encuentra un error involuntario de digitación en el valor del proceso en letras. Por lo anterior se realizará el respectivo ajuste en el pliego de condiciones definitivo así:

"El valor del contrato será aquella oferta seleccionada de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones. El presupuesto oficial estimado para satisfacer la necesidad será hasta por el valor de MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS VEINTI TRES MIL PESOS M/CTE ($1.735.623.000) INCLUIDO IVA y demás erogaciones a las que haya lugar".

OBSERVACION No 2:

PREPLIEGO NUMERAL 2.5. PAG 4 MANIFESTACIÓN DE INTERÉS EN PARTICIPAR: Aclarar si para el caso de proponentes plurales, es suficiente conque uno de los integrantes presente la manifestación de interés

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación allegada este comité se permite aclarar que NO es posible presentar la manifestación de interés con uno de los integrantes. Así lo manifiesta el párrafo final de la nota 1 del numeral 2.1 MANIFESTACIÓN DE INTERÉS DE PARTICIPAR, que establece:

"Así mismo si un proponente plural desea participar en el proceso deberá presentar su manifestación de interés en participar como proponente plural, a través del Portal Único de Contratación (SECOP II)".

OBSERVACION No 3:

PREPLIEGO CAPÍTULO III PAG 8 Y NUMERAL 3.5 PAG 22 REQUISITOS PARA PARTICIPAR Y DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y FACTORES DE PODERACIÓN: En ambos numerales se hace referencia a un puntaje máximo de 100 PUNTOS, sin embargo, adicionalmente el documento se refiere a que se otorgarán 0,25 puntos por el factor EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES, y otros 0,25 puntos por el factor MIPYMES DOMICILIADAS EN COLOMBIA.

Por lo anterior, el puntaje máximo es 100,50 puntos, y no 100 puntos.

Se solicita a la entidad confirmar si nuestra apreciación es correcta, o si es el caso, corregir la asignación de puntos entre los diferentes factores para que totalicen 100.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Tal como se establece en los documentos del proceso, los puntajes se encuentran discriminados de la siguiente manera:

CRITERIO DE EVALUACIÓN FACTOR	PUNTAJE MÁXIMO ÚNICAMENTE PARA OFERTAS HABILITADAS)	COMITÉ EVALUADOR ENCARGADO DE ASIGNAR PUNTAJE
FACTOR ECONÓMICO:	40 puntos	Económico
FACTOR TECNICO	50 puntos	Técnico
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10 puntos	Técnico
TOTAL	**100 PUNTOS**	
FACTORES ADICIONALES Y REDUCCION POR MULTAS		
EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES **(Art. 2.2.1.2.4.2.15 Decreto 1082 de 2015)**	La Entidad otorgará un puntaje adicional de hasta el cero punto veinticinco (0.25) del valor total de los puntos establecidos en los pliegos de condiciones o documentos equivalentes, a los proponentes que acrediten alguno de los supuestos del artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1860 de 2021.	Técnico
MIPYMES DOMICILIADAS EN COLOMBIA **(Art. 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1860 de 2021)**	La Entidad otorgará un puntaje adicional de hasta el cero punto veinticinco (0.25) del valor total de los puntos establecidos en los pliegos de condiciones o documentos equivalentes, a los proponentes que acrediten alguno de los supuestos	Técnico
REDUCCIÓN DE PUNTAJE POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS **(Ley 2195 de 2022, Art. 58)**	Reducción del dos (2) del total de los puntos establecidos en el proceso a los proponentes que se les haya impuesto una o más multas o cláusulas penales durante el último año, contado a partir de la fecha prevista para la presentación de las ofertas, sin	Técnico

	importar la cuantía y sin perjuicio de las demás consecuencias derivadas del incumplimiento. Esta reducción también afecta a los consorcios y uniones temporales si alguno de sus integrantes se encuentra en la situación anterior. La reducción del puntaje antes señalada no se materializará en caso de que los actos administrativos que hayan impuesto las multas sean objeto de control jurisdiccional previstos en la Ley 1437 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Además, se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 2020 de 2020. Lo anterior de conformidad con el artículo 58 de la Ley 2195 de 2022 y las normas que lo modifiquen, sustituyan, adicionen o reglamenten.	

Teniendo en cuenta lo anterior hay un primer componente CRITERIO DE EVALUACIÓN- FACTORES DE PONDERACIÓN el cual está compuesto por factor de ponderación técnico el cual otorga máximo 50 puntos, factor de ponderación económico el cual otorga máximo 40 puntos y APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL con máximo de 10 puntos, para un subtotal de 100 puntos.

El segundo componente que es de FACTORES ADICIONALES el cual este compuesto por dos ítems correspondiente a EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES y MIPYMES DOMICILIADAS EN COLOMBIA el cual otorga 0.25 puntos por cada uno a quien logre acreditar lo estipulado en el Decreto 1082 de 2015), para un subtotal de 0.50 puntos. Como su nombre lo indica estos son puntajes adicionales al componente anteriormente mencionado

Así las cosas, el puntaje máximo sumando todos los puntajes anteriormente, relacionados el puntaje máximo corresponde a 100,50 puntos.

OBSERVACION No 4:

PREPLIEGO NUMERAL 3.2.3.3. PAG 15: En el numeral se plantea: SI EL OFERENTE SE PRESENTA COMO UNIÓN TEMPORAL O PROMESA E SOCIEDAD O CUALQUIER OTRA FORMA DE ASOCIAIÓN, la experiencia del oferente plural (...) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural (...)

Para el caso de PROPONENTES PLURALES, teniendo en cuenta lo planteado en la Ley 80 de 1993 que permite que las capacidades (técnicas, financieras y de experiencia) se sumen atendiendo a que los consorcios y uniones temporales no son personas jurídicas independientes, sino una asociación de esfuerzos para ejecutar un contrato, y por otra parte de acuerdo con el texto del numeral 3.2.3.3, entendemos por cumplido este requisito si la experiencia se acredita por al menos uno de los integrantes del proponente plural. ¿Es correcta nuestra apreciación?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta su solicitud de aclaración, la entidad se permite informar que la afirmación realizada no corresponde a la realidad de lo expresado en el numeral 3.2.3.3. SI EL OFERENTE SE PRESENTA COMO UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O PROMESA DE SOCIEDAD O CUALQUIER OTRA FORMA DE ASOCIACIÓN.

De acuerdo con lo expuesto en el citado numeral cuando se presente oferta en este tipo de asociaciones se realizará la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural, en el cual la experiencia que acredite se ponderará con el porcentaje de participación que relacione en el acta de Constitución Consorcial; de Unión Temporal o promesa de sociedad futura que en conjunto la sumatoria debe dar un valor igual o superior al 100% del presupuesto oficial asignado expresado en SMMLV

Lo anterior teniendo en cuenta que no se podría acreditar solamente con la experiencia de un solo integrante toda vez que como se expresó es una suma de esfuerzos de capacidades técnicas, financieras y de experiencia

OBSERVACION No 5:

PREPLIEGO NUMERAL 3.2.4. PAG 16: En relación con la exigencia de acreditar el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, se solicita respetuosamente a la Entidad permitir que, en el caso de proponentes

plurales (Consorcios o Uniones Temporales), dicho requisito sea acreditado por al menos uno de los integrantes del proponente plural.

Se hace la solicitud atendiendo a que, según la Ley 80 de 1993, Art. 7; los consorcios y uniones temporales no son personas jurídicas independientes, sino una asociación de esfuerzos para ejecutar un contrato. La normativa permite que las capacidades (técnicas, financieras y de experiencia) se sumen. Exigir que todos los integrantes cumplan con una política administrativa específica puede resultar en una barrera para participar en el proceso.

Por otra parte, la Agencia Nacional de Contratación Pública ha señalado que, salvo que la ley exija lo contrario, la entidad debe facilitar la participación plural. Dado que la ejecución del SST en el contrato se unificará en un Plan de Trabajo Específico una vez adjudicado, basta con que uno de los integrantes garantice que cuenta con el sistema robusto para liderar dicha gestión.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación allegada NO es posible acoger su observación teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, especialmente, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores, y en concordancia con lo ordenado en la Resolución No. 0312 de 2019 y Circulares No.0009 del 22 de enero de 2025 "Registro Anual de Autoevaluaciones y planes de mejoramiento del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST", expedidas por el Ministerio de Trabajo.

Por lo anterior se mantiene el requerimiento que cuando el oferente se presente en este tipo de asociaciones, cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio, deberá allegar acreditación del requisito de política de seguridad y salud en el trabajo mediante el reporte arrojado por LA PLATAFORMA DEL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES https://sgrl.mintrabajo.gov.co, donde se verifique un valor estándar mínimo de calificación del 85%.

OBSERVACION No 6:

PREPLIEGO NUMERAL 4.22. PAG 38: 5 "CALIDAD: El Contratista se obliga a tener la Plataforma Telefónica en funcionamiento al noventa y ocho por ciento (98%) de disponibilidad mensual de la plataforma; deberá Monitorear el funcionamiento normal de la Plataforma Telefónica y velar por su Correcto Funcionamiento. Por lo que será el responsable de las posibles caídas de las llamadas y deberá dar solución inmediata a estas novedades."

Esta obligación no delimita de manera clara los eventos atribuibles directamente a la operación del contratista.

En ese sentido, no se establece una adecuada distribución de riesgos previsibles e imprevisibles, ni contempla eventos eximentes de responsabilidad asociados a situaciones de fuerza mayor.

Por lo anterior, de manera respetuosa solicitamos incluir aspectos relacionados con la responsabilidad del contratante.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con el requisito de disponibilidad de la Plataforma Telefónica, se precisa que el contratista será responsable de garantizar el correcto funcionamiento, monitoreo y solución inmediata de las novedades que afecten la continuidad del servicio, cumpliendo con el nivel de disponibilidad mensual exigido del noventa y ocho por ciento (98%).

No obstante, se establece que la responsabilidad del contratante se limita a proveer las condiciones de infraestructura y soporte institucional necesarias para la operación, así como a reconocer los eventos de fuerza mayor o caso fortuito que puedan afectar la prestación del servicio, los cuales se consideran eximentes de responsabilidad para el contratista.

Por lo anterior se realizará la respectiva inclusión de la información en el punto 4.22

OBSERVACION No 7:

PREPLIEGO: Se observa que el documento no desarrolla de manera expresa obligaciones relacionadas con el tratamiento y protección de datos personales, pese a que la ejecución contractual implica la administración y gestión de información de ciudadanos a través de distintos canales de atención.

Por lo anterior, respetuosamente se solicita a la entidad evaluar la inclusión de disposiciones específicas relacionadas con el tratamiento y protección de datos personales, deberes de confidencialidad, protocolos de seguridad de la

información, manejo de incidentes de ciberseguridad y responsabilidades frente a pérdida, fuga o acceso no autorizado a la información, así como los lineamientos aplicables en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normativa vigente en materia de habeas data.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador no acepta la observación toda vez que en el anexo técnico si se está incluyendo estos aspectos, dado que en el contenido en diferentes ítems se indica que los aplicativos deberá cumplir con las Especificaciones dadas por el Grupo de Tecnologías de la Información (GRUTIC) de la Entidad, así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás pruebas que se realicen a los aplicativos, para que sean de correcto funcionamiento en la Entidad, cuyas políticas están publicadas en el Portal Marítimo Colombiano en el siguiente enlace https://www.dimar.mil.co/transparencia/politicas

OBSERVACION No 8:

PREPLIEGO: NUMERAL 3.1.9. PAG 12: GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA. (...) Valor Asegurado: Equivalente al quince por ciento (15%) del valor del presupuesto oficial.

De manera respetuosa solicitamos disminuir el porcentaje al diez por ciento (10%) del presupuesto.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la solicitud realizada este comité se permite aclarar que de acuerdo con lo establecido en los requisitos habilitantes jurídicos específicamente en el numeral 3.1.10 se da la posibilidad que la GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA, será equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%) del valor del presupuesto oficial, como Criterio diferencial habilitante para las Mipyme y Emprendimiento y Empresas de Mujeres, en concordancia con el artículo 3° del Decreto 1860 de 2021 con el cual se adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.18 al Decreto 1082 de 2015, cuando el oferente pertenezca a una Mipyme o sea un emprendimiento y empresas de mujeres.

OBSERVACION No 9:

ANEXOS Aspectos del Personal a Tener en Cuenta PAG 23: Ítem 4. El futuro Contratista, deberá realizar estudio de seguridad a toda persona que integre el equipo de trabajo del proyecto. El costo de este deberá ser asumido por el futuro Contratista.

El Estudio de seguridad requerido, consta de verificación de los documentos aportados en la hoja de vida, antecedentes penales y judiciales, visita domiciliaria. Para que la persona pueda ser admitida en el proyecto, los resultados del estudio de seguridad deben ser aprobados por la Oficina de Seguridad de DIMAR, dado lo anterior, estos deberán ser entregados de manera previa al ingreso de una nueva persona

De manera respetuosa solicitamos aclarar si en caso de presentarse retoma de personal del contratista actual, para este personal también es obligatorio realizar el estudio de seguridad con el 100% del alcance descrito

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la observación se aclara que la vigencia de dichos estudios es anual. En consecuencia, será necesario que los estudios de seguridad se renueven cada año, incluso para el personal antiguo, garantizando así la actualización permanente de la información y el cumplimiento de los estándares de seguridad institucional.

Así las cosas, se realiza la inclusión de esta información en el anexo técnico del Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACION No 10:

ANEXOS Aspectos del Personal a Tener en Cuenta PAG 23 Ítem 7: Todos los permisos, licencias, vacaciones, retiros, renuncias ausencias (cortos o largos) por cualquier motivo deberán ser suplidas por el personal Backup, personal que deberá estar 100% capacitado y en la capacidad de atender oportuna y eficazmente al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Entidad.

De manera respetuosa, y con el fin de establecer criterios uniformes; solicitamos aclarar el porcentaje de personal de Backup que debe garantizar el contratista

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la observación se indica que la cantidad de personal Backup que debe proporcionar el contratista se describe en el Anexo técnico ítem Novedades del Personal / Personal de backup (Reemplazos): numerales 7 y 8, así:

7.	El futuro Contratista deberá garantizar por lo menos una (01) Persona Backup por Unidad en las Capitanías de Puerto de manera constante y disponible en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, ubicado(s) en la ciudad de cada Capitanía de puerto.
8.	El futuro Contratista deberá garantizar para la sede Central por lo menos (02) Personas Backup de manera constante y disponible en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato (teniendo en cuenta la cantidad de personas contratadas para esta unidad y capacitadas para los roles de Front Office, Back Office, Ventanilla)

OBSERVACION No 11:

ANEXOS PAG 33 Y 34 ANEXO PROPUESTA ECONÓMICA: Se identifica en el anexo PROPUESTA ECONÓMICA, que por cada ítem se debe ofertar un valor tarifa diaria y un valor tarifa para 12 días.

Es necesario que por favor la entidad aclare por qué la propuesta económica se ha estructurado de esa manera (únicamente para 12 días) ya que; según el numeral 4.3 CUBRIMIENTO DE LA NECESIDAD EN CUANTO A PRESUPUESTO del documento FORMATO ESTUDIO PREVIO, el presupuesto asignado cubre 12 días del mes de junio de 2026 más 6 meses (julio a diciembre de 2026). Es decir, serían un total de 196 días de ejecución contractual, y no únicamente 12 días.

Se solicita a la entidad que por favor realice la revisión y modificación que aplique, en el ANEXO PROPUESTA ECONÓMICA.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El Comité Económico Estructurador se permite manifestar que se han previsto dos escenarios de propuesta económica, correspondientes a seis (6) meses y doce (12) días, respectivamente, las cuales deben ser diligenciadas por cada uno de los oferentes.

En ese sentido, se entiende que, en el evento en que el proceso sea adjudicado a mediados del mes de junio, el contratista dispondrá de un término aproximado de seis (6) meses y doce (12) días para la ejecución del servicio.

En consecuencia, los precios de referencia han sido definidos en atención a las unidades de medida establecidas, esto es, meses y días, tal como se evidencia en el estudio de mercado del estudio previo así:

VIGENCIA 2026- 12 DÍAS

Ítem	Unidad	Tipo de agente	Cantidad	PRECIO DE REFERENCIA		PRECIO OFERTADO	
				Valor tarifa día	Valor tarita 12 días	Valor tarifa día	Valor tarita 12 días
1	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	$ 754.380	$ 9,052.566		
		Agente de Ventanilla	1	$ 352.813	$ 4.233.757		
2	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
3	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
4	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
		Agente de Ventanilla	1	$ 352.813	$ 4.233.757		
5	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	$ 754.380	$ 9,052.566		
		Agente ventanilla	1	$ 377.190	$ 4.233.757		
6	Capitanía de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
7	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
8	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		

9	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
		Agente de Ventanilla	1	$ 352.813	$ 4.233.757		
		Agente Backoffice	5	$2.096.268	$ 25.155.216		
				SUBTOTAL	$91.879.354	SUBTOTAL	$ -
				IVA	$ 16.597.084	IVA	$ -
				TOTAL	$ 108.476.438	TOTAL	$ -

VIGENCIA 2026 6 MESES (JULIO – DICIEMBRE)

Item	Unidad	Tipo de agente	Cantidad	PRECIO DE REFERENCIA		PRECIOS OFERTADOS	
				Valor tarifa unitario	Valor tarifa mensual	Valor tarifa unitario	Valor tarifa mensual
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	$11.315.707	$ 22.631.414		
		Agente de Ventanilla	1	$10.584.392	$ 10.584.392		
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
3.	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
4.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
		Agente de Ventanilla	1	$10.584.392	$ 10.584.392		
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	$11.315.707	$ 22.631.414		
		Agente ventanilla	1	$10.584.392	$ 10.584.392		
6.	Capitanía de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
		Agente de Ventanilla	1	$10.584.392	$ 10.584.392		
		Agente Backoffice	5	$12.577.608	$ 62.888.040		
				SUBTOTAL	$ 229.698.385	SUBTOTAL	
				IVA	$ 41.492.709	IVA	
				TOTAL	$ 271.191.094	TOTAL	

OBSERVACION No 12:

En caso de que la entidad requiera prorrogar la ejecución del contrato a la vigencia 2027: ¿cómo tiene previsto que se establecerá el valor de la ejecución para dicha vigencia, en el entendido de que los valores cotizados se verán afectados (aumentarían) a razón del incremento del salario mínimo legal vigente, y del porcentaje del IPC del año 2026?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con respecto a la presente solicitud la entidad se permite aclarar que en caso de prorrogarse el contrato para la vigencia 2027, se adelantará modificatorio con el fin de actualizar los valores del mismo.

Este modificatorio se adelantará una vez el gobierno nacional publique el porcentaje que rige para dicha vigencia con respecto al IPC y el Salario Mínimo.

OBSERVACION No 13:

Edp para publicar.pdf numeral 2 descripción del objeto a contratar pág. 3 2.3 plazo de entrega o de ejecución

Agradecemos a la entidad informar la fecha que se tiene contemplada para la salida producción del proyecto

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo con lo establecido en los documentos del proceso específicamente PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo de ejecución del será hasta el 31 de diciembre de 2026, y/o hasta agotar el presupuesto oficial.

El inicio de ejecución será previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de este y una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato 353-GINREDCE-2025.

La finalización del contrato 353-GINREDCE-2025 se encuentra previsto hasta el 18 de junio del 2026, por lo tanto en caso de que se adjudique el presente proceso antes de esta fecha, se dará inicio hasta la finalización del plazo citado y una vez se cumpla los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

OBSERVACION No 14:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 36 HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Agradecemos a la entidad informar si actualmente se reproduce algún audio en horarios no laborales.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a esta observación el comité técnico estructurador indica que no es clara la solicitud de aclaración toda vez que dentro del anexo técnico no se establece ninguna estipulación con respectos a audios.

Así mismo, se aclara que todos los agentes laboran únicamente en los horarios indicados en el anexo técnico en el ítem HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	Sede Central (Bogotá): Lunes a viernes de 07:30 h a 17:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 13:00 h y/o de 13:00 h a 14:00 h.
2.	Capitanías de Puerto: Lunes a viernes de 07:30 h a 18:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 14:00 h.
3.	Horario de Atención Call Center: Lunes a viernes de 07:30 h a 18:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 13:00 h y/o de 13:00 h a 14:00 h. Los turnos de almuerzo no deberán afectar la atención continua de la línea en el horario estipulado, la atención de la línea es jornada continua por lo que el proveedor deberá garantizar su funcionamiento a lo largo de la jornada.

*Los horarios podrán tener ajustes de acuerdo con las disposiciones de la Entidad, siempre respetando la normatividad en la materia. Los horarios serán de cumplimiento, prestando el servicio de manera física en sitio y/o a través de la modalidad de Teletrabajo o trabajo en casa.

OBSERVACION No 15:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 44 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Continuidad Línea 018000.

Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de las actividades que deberá realizar el contratista frente al proveedor de telefonía actual (Tigo Une), indicando si dichas actividades corresponden únicamente a labores de coordinación y configuración o si incluyen procesos de migración, aprovisionamiento, adecuación técnica, gestión de incidencias o modificaciones sobre la infraestructura existente. Lo anterior debido a que dichas actividades pueden generar impactos técnicos y económicos en la implementación.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que las actividades a desarrollar por parte del contratista son las descritas en el numeral 2 del ítem ASPECTOS TECNOLÓGICOS: Continuidad Línea 018000, así

ASPECTOS TECNOLÓGICOS:

Continuidad Línea 018000

Ítem	Continuidad Línea 018000
1.	La línea en la que deberá funcionar el call center es la 018000416870 y la 6017954400 (Troncal SIP de diez (10) canales)
2.	El contratista deberá realizar las coordinaciones pertinentes con el proveedor del servicio de telefonía para poner en funcionamiento el contact center sin alterar los números de la línea de atención.
3.	Los costos de la facturación por el servicio de telefonía son asumidos por Dimar; el actual proveedor del servicio de telefonía es Tigo Une.

OBSERVACION No 16:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 44 ASPECTOS TECNOLÓGICOS Continuidad Línea 018000

Se solicita confirmar si la entidad garantizará durante toda la ejecución contractual la disponibilidad y operación de la troncal SIP, numeración, canales y demás componentes asociados al servicio de telefonía.

Asimismo, se solicita aclarar si cualquier adecuación, ampliación, modificación o ajuste requerido por parte del proveedor actual será asumido por la entidad o deberá ser considerado por el contratista dentro de su propuesta económica.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite ratificar las obligaciones de cada una de las partes de acuerdo con lo descrito ítem ASPECTOS TECNOLÓGICOS: Continuidad Línea 018000

ASPECTOS TECNOLÓGICOS:

Continuidad Línea 018000

Ítem	Continuidad Línea 018000
1.	La línea en la que deberá funcionar el call center es la 018000416870 y la 6017954400 (Troncal SIP de diez (10) canales)
2.	El contratista deberá realizar las coordinaciones pertinentes con el proveedor del servicio de telefonía para poner en funcionamiento el contact center sin alterar los números de la línea de atención.
3.	Los costos de la facturación por el servicio de telefonía son asumidos por Dimar, el actual proveedor del servicio de telefonía es Tigo Une.

Tal como se establece en el numeral es obligación del contratista realizar las coordinaciones con el proveedor para poner en funcionamiento del contact center. Así mismo el numeral 3 establece que los costos de la facturación por el servicio son asumidos por la Dirección General Marítima

OBSERVACION No 17:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 44 ASPECTOS TECNOLÓGICOS Continuidad Línea 018000

Se solicita confirmar si los diez (10) canales SIP indicados corresponden a la capacidad total actual disponible o si la entidad contempla crecimiento durante la ejecución contractual. En caso de requerirse ampliaciones futuras, se solicita aclarar quién asumirá los costos y actividades asociadas a la ampliación de capacidad

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con los diez (10) canales SIP indicados, se aclara que estos corresponden a la capacidad total contemplada para el presente contrato.

En caso de que durante la ejecución contractual se requiera una ampliación futura de capacidad, la Entidad notificará oportunamente al contratista y se realizarán los respectivos ajustes al contrato, definiendo las responsabilidades y condiciones aplicables para la implementación de dicha ampliación.

Sin embargo con la apertura del presente proceso solo se contemplan los diez (10) canales SIP indicados.

OBSERVACION No 18:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 44 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del contact center

Se solicita a la entidad aclarar el alcance específico de los "desarrollos requeridos", indicando si corresponden a parametrizaciones estándar, integraciones mediante API, desarrollos a medida o funcionalidades nuevas sobre la plataforma. Lo anterior debido a que el término puede generar interpretaciones diferentes y afectar la estimación técnica y económica de la propuesta.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar todas las características se encuentran descritos y establecidas en el anexo técnico específicamente en el ítem "Características del contact center" numerales 1 al 17, en el ítem "Chat" numerales 1 al 26, ítem Sistema de Turnos numerales 1 al 32, ítem CRM, numerales 1 al 9.

Por lo tanto, se sugiere a los proveedores interesados realizar la lectura integral de los documentos con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la Dirección General Marítima y presentar la propuesta técnica y económica acorde con lo requerido.

OBSERVACION No 19:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 44 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del contact center

Se solicita confirmar si la entidad requiere un modelo específico de despliegue (cloud pública, privada o híbrida), así como indicar restricciones asociadas a residencia de datos, políticas de seguridad y requerimientos de cumplimiento normativo.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la observación el comité técnico estructurador se permite indicar que en el Anexo técnico no se establece la forma de instalación y funcionamiento de la solución tecnológica,

Sin embargo, es importante recalcar que el contratista se debe dar cumplimiento a todo los establecido en este ítem, con relación a las políticas de la Entidad estas pueden ser consultadas en el portal Marítimo Colombiano a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/transparencia/politicas.

OBSERVACION No 20:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 44 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del contact center

Se solicita precisar si la atención presencial requiere funcionalidades específicas dentro de la plataforma tales como turnos, kioscos, agendamiento, gestión documental o módulos de atención presencial, indicando cantidades y volumen estimado de transacciones.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la observación la atención presencial requiere implementación del sistema de turnos de acuerdo con las especificaciones del Anexo Técnico en el ítem Sistema de Turnos, numerales 1 al 32. Por lo tanto los proveedores interesados deben consultar el numeral citado con el fin de conocer las especificaciones técnicas al respecto.

Con relación a la cantidades y volúmenes de transacciones estas pueden ser consultados en los informes publicados en el Portal Marítimo Colombiano a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano

Así las cosas, se sugiere a los proveedores interesados realizar la lectura integral de los documentos con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la Dirección General Marítima y presentar la propuesta técnica y económica acorde con lo requerido.

OBSERVACION No 21:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 44 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del contact center

Se solicita precisar cuáles configuraciones podrán ser realizadas directamente por personal de la entidad y cuáles serán responsabilidad del contratista, así como los perfiles y niveles de acceso requeridos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación allegada, este comité se permite confirmar que todas las configuraciones de los diferentes aplicativos que son parte integral del contrato están a cargo del contratista, así se encuentra establecido en cada una de las estipulaciones consignadas en el anexo técnico.

Por lo tanto, se sugiere a los proveedores interesados realizar la lectura integral de los documentos con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la Dirección General Marítima y presentar la propuesta técnica y económica acorde con lo requerido.

OBSERVACION No 22:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 44 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del contact center

Se solicita establecer un alcance o límite de cambios sobre formularios, tipificaciones y parametrizaciones durante la ejecución contractual, indicando tiempos de atención y clasificación de cambios menores o mayores, evitando interpretaciones que puedan derivar en desarrollos ilimitados no contemplados inicialmente.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de establecer un alcance o límite de cambios sobre formularios, tipificaciones y parametrizaciones durante la ejecución contractual, la Entidad no acepta la observación.

Lo anterior teniendo en cuenta que lo descrito en cada uno de los ítems asociados a los sistemas contemplados en el Anexo Técnico define de manera suficiente las condiciones y alcances aplicables y la inclusión de límites adicionales podría restringir la flexibilidad operativa requerida para garantizar la adecuada prestación del servicio.

No obstante, se precisa que desde la supervisión del contrato se procura minimizar la cantidad de cambios, dado que estos también impactan directamente las estadísticas y métricas de gestión, pudiendo afectar la trazabilidad y continuidad de los procesos de atención al ciudadano.

OBSERVACION No 23:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 45 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del contact center

Se solicita establecer un alcance o límite de cambios sobre formularios, tipificaciones y parametrizaciones durante la ejecución contractual, indicando tiempos de atención y clasificación de cambios menores o mayores, evitando interpretaciones que puedan derivar en desarrollos ilimitados no contemplados inicialmente.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de establecer un alcance o límite de cambios sobre formularios, tipificaciones y parametrizaciones durante la ejecución contractual, la Entidad no acepta la observación.

Lo anterior teniendo en cuenta que lo descrito en cada uno de los ítems asociados a los sistemas contemplados en el Anexo Técnico define de manera suficiente las condiciones y alcances aplicables y la inclusión de límites adicionales podría restringir la flexibilidad operativa requerida para garantizar la adecuada prestación del servicio.

No obstante, se precisa que desde la supervisión del contrato se procura minimizar la cantidad de cambios, dado que estos también impactan directamente las estadísticas y métricas de gestión, pudiendo afectar la trazabilidad y continuidad de los procesos de atención al ciudadano.

OBSERVACION No 24:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 45 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del contact center

Se solicita aclarar el origen de la información histórica y confirmar si la entidad suministrará procesos de migración o cargue inicial de datos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la migración y cargue de datos la información requerida se encuentra en el Anexo técnico en el ítem "Calidad y continuidad de la prestación del servicio" numerales 3 al 7 así:

3.	El futuro Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con quince (15) días calendario a partir de la firma del Contrato.
4.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos. Con el fin de que el proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.
5.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.
6.	El futuro Contratista deberá entregar mínimo cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera deberán migrar los datos registrados en el sistema durante la vigencia del contrato. La base de datos del sistema de turnos deberá implementarse en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada), en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Informática y Comunicaciones (GRUINCO) de la entidad. Se debe entregar la documentación asociada a la base de datos. Para ambos casos el proveedor debe suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.
7.	"Respecto a la obligación de mantener los respaldos de audio, documentos y video, se aclara que, una vez finalizado el vínculo contractual, el contratista deberá entregar toda la información a la DIMAR como insumo institucional. Adicionalmente, el contratista deberá garantizar la eliminación definitiva de dichos respaldos de sus servidores, asegurando que no quede copia alguna bajo su custodia, en cumplimiento de las disposiciones de seguridad y confidencialidad de la Entidad"

Asimismo, y en complemento a los descrito en estos ítems se aclara que de acuerdo con lo establecido en el ítem 6, el actual contratista entregará a Dimar toda la información acumulada en la vigencia del contrato bajo los parámetros establecidos en este mismo punto, y a través del supervisor del contrato esta información será entregada al nuevo proveedor quien de acuerdo con el numeral 3 es el encargado de subir la información entregada a los nuevos aplicativos.

OBSERVACION No 25:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 45 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del contact center

Se solicita definir la clasificación y alcance de los cambios requeridos por la entidad, considerando que actividades como ajustes de IVR, integraciones, desarrollos, cambios de flujo o adecuaciones funcionales poseen diferentes niveles de complejidad y tiempos de ejecución.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Realizada la verificación por parte del comité técnico estructurador, se permite informas que no acepta la observación, y se mantiene lo descrito en cada uno de los ítems asociados a los sistemas contemplados en el Anexo Técnico, los cuales definen de manera suficiente las condiciones y alcances aplicables.

Lo anterior teniendo en cuenta que el IVR que se establece en las líneas de atención al usuario de la Entidad es un canal que también comunica información de campañas, temas u horarios que requieren ser informados a los usuarios oportunamente, (solicitado en el item Características del Contac center, numeral 5)

5.	La herramienta debe ser parametrizable de acuerdo con las necesidades que se presenten, debe contar con administradores desde los cuales se tenga acceso a la configuración de las campañas: temas de horarios, mensajes automáticos, skills, días festivos, configuración de encuestas, configuración de plantillas, configuración de integración con los diferentes canales y administrador de usuarios entre otras opciones para realizar la configuración.

Con relación a las integraciones, desarrollos y cambios de flujo la inclusión de límites adicionales podría restringir la flexibilidad operativa requerida para garantizar la adecuada prestación del servicio.

No obstante, se precisa que desde la supervisión del contrato se procura minimizar la cantidad de cambios, dado que estos también impactan directamente las estadísticas y métricas de gestión, pudiendo afectar la trazabilidad y continuidad de los procesos de atención al ciudadano.

OBSERVACION No 26:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 45 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Características del

equivalentes que cumplan las mismas características técnicas y de seguridad, con el fin de garantizar pluralidad de oferentes.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación con la observación presentada, se aclara que en las especificaciones técnicas del Anexo para el ítem "características del Contac Center" no se establece la exigencia de un fabricante o proveedor específico de certificados.

Lo requerido corresponde a que el contratista garantice la compra, instalación, implementación y puesta en funcionamiento de las licencias necesarias para la operación integral del Contact Center, asegurando que los certificados utilizados cumplan con los estándares de seguridad, interoperabilidad y confiabilidad definidos por la Entidad.

En consecuencia, no se limita la pluralidad de oferentes, siempre que las soluciones propuestas cumplan con las características técnicas y de seguridad exigidas para la continuidad del servicio.

OBSERVACION No 31:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita precisar el alcance funcional del bot requerido, indicando número estimado de flujos conversacionales, cantidad de intenciones, integraciones requeridas, manejo de lenguaje natural, escalamiento a agente y posibles actualizaciones durante la ejecución contractual.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Se adjunta el flujo del chat bot actual, asimismo dentro den anexo técnico no se están solicitando integraciones con sistemas de la Entidad, con relación a la cantidad de atenciones realizadas se pueden consultar en los informes publicados en el Portal Marítimo Colombiano a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano.

Con relación a las actualizaciones el comité técnico estructurador incluye el numeral 27 en el ítem CHAT, quedando de la siguiente forma: *"Se aclara que durante la ejecución contractual podrá ser necesario realizar actualizaciones al sistema o a sus componentes funcionales, las cuales estarán a cargo del contratista, incluyendo todas las actividades técnicas y operativas requeridas. El tiempo de entrega de dichas actualizaciones será acordado entre la Entidad y el contratista, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud realizada y las necesidades institucionales."*

OBSERVACION No 32:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita precisar el alcance de los desarrollos requeridos para el agendamiento de citas, indicando si la entidad cuenta actualmente con una herramienta o API disponible para integración o si deberá desarrollarse una solución completamente nueva.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación allegada el comité técnico estructurador aclara que la implementación de la funcionalidad de agendamiento de citas corresponde a un desarrollo completamente nuevo, el cual deberá ser diseñado e implementado por el contratista.

Esta funcionalidad deberá garantizar la integración con el Sistema de Turnos institucional y deberá aplicar a todas las unidades donde se tiene implementado el servicio, asegurando la trazabilidad y continuidad del proceso de atención al ciudadano.

Todas las actividades técnicas, operativas, de soporte y licencias relacionadas con este desarrollo estarán a cargo del contratista, conforme a las condiciones establecidas en el presente contrato.

Así las cosas, se realiza la inclusión de la presente aclaración en el numeral 3 del ítem CHAT, del anexo técnico publicado en el pliego de condiciones definitivo

OBSERVACION No 33:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita confirmar si dentro del alcance se incluyen licencias adicionales asociadas a chatbot, inteligencia artificial, motores NLP, almacenamiento, mensajería o componentes de terceros requeridos para la operación integral del servicio.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación el comité técnico estructurador técnico aclara que la implementación de la funcionalidad de agendamiento de citas corresponde a un desarrollo completamente nuevo, el cual deberá ser diseñado e implementado por el contratista.

Esta funcionalidad deberá garantizar la integración con el Sistema de Turnos institucional y deberá aplicar a todas las unidades donde se tiene implementado el servicio, asegurando la trazabilidad y continuidad del proceso de atención al ciudadano.

Todas las actividades técnicas, operativas, de soporte y licencias relacionadas con este desarrollo estarán a cargo del contratista, conforme a las condiciones establecidas en el presente contrato.

Así las cosas, se realiza la inclusión de la presente aclaración en el numeral 3 del ítem CHAT, del anexo técnico publicado en el pliego de condiciones definitivo

OBSERVACION No 34:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita precisar el número de cuentas institucionales requeridas, mecanismos de envío y si la entidad proporcionará servicios SMTP o infraestructura necesaria para dicha funcionalidad.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurar se permite indicar que todas las características técnicas y funcionales del chat, están descritas en el ítem CHAT numerales 1 al 27.

Por lo tanto se invita a los proveedores interesados en el proceso, a realizar lectura integral de los documentos del proceso, con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la entidad y poder presentar la oferta acorde a lo establecido.

OBSERVACION No 35:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita aclarar si el corrector ortográfico requerido aplica únicamente para idioma español o si se requieren capacidades multilenguaje.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador técnico se permite aclarar que las conversaciones de chat deberán contar con corrector ortográfico para el idioma español.

Teniendo en cuenta en lo anterior, se realizará la inclusión de este aspecto en en el anexo técnico publicado en el pliego de condiciones definitivo, específicamente en el ítem CHAT numeral 6, así:

6.	• Deberá ser adaptable a la estética de la marca (colores institucionales, logos, entre otros). Cuando los operadores no se encuentren en línea deberá recibirse en el correo institucional la pregunta y datos registrados por el usuario en el formulario de registro. • Se deberá contar con reportes y estadísticas de las interacciones efectuadas en el aplicativo. • Deberá contarse con un historial de conversaciones que podrá ser consultado por parte del usuario estadístico. • Las conversaciones de chat deberán contar con corrector ortográfico para el idioma español • La pantalla deberá ser ajustable si la aplicación es usada en PC, Tablet o celular. • La asignación de chats deberá ser aleatoria tomando la primera asignación al agente de servicio que presente más tiempo sin interacción con usuarios en el canal.

OBSERVACION No 36:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT
Se solicita indicar los campos obligatorios que deberá contener el formulario, así como confirmar si existen políticas de tratamiento y protección de datos que deban incorporarse mediante integraciones o validaciones adicionales.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

La información requerida en esta observación se encuentra en el ítem CHAT, numeral 2 que establece:" El chat deberá contar con un bots, de acuerdo con el flujo entregado por **DIMAR.** (adjunto)"

Así las cosas, se vuelve a adjuntar el documento citado para la verificación por parte de los proveedores interesados en el presente proceso.

OBSERVACION No 37:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita precisar los tipos de archivo permitidos, tamaños máximos soportados, cantidad máxima de archivos por interacción y políticas de seguridad aplicables para el intercambio de documentos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación el comité técnico estructurador se permite aclarar que los tipos de archivo permitidos serán únicamente aquellos de uso institucional y seguro, tales como PDF, DOCX, XLSX, imágenes en formato JPG/PNG, y otros que la Entidad autorice expresamente.

El tamaño máximo soportado por archivo será definido en función de la capacidad de la plataforma, recomendándose un límite de entre 10 MB y 20 MB por archivo para garantizar estabilidad en la transmisión.

La cantidad máxima de archivos por interacción será de tres (3), con el fin de mantener la eficiencia del canal. En cuanto a las políticas de seguridad, todo intercambio de documentos deberá cumplir con los lineamientos de seguridad de la información de DIMAR."

Así las cosas, se realiza la inclusión de dicha aclaración en el numeral 13 del ítem CHAT, quedando de la siguiente manera:

13.	La conversación deberá contar con la opción de que el usuario pueda enviarle archivos al agente y así mismo el agente pueda remitir archivos al usuario. Se establece que los tipos de archivo permitidos serán únicamente aquellos de uso institucional y seguro, tales como PDF, DOCX, XLSX, imágenes en formato JPG/PNG, y otros que la Entidad autorice expresamente. El tamaño máximo soportado por archivo será definido en función de la capacidad de la plataforma, recomendándose un límite de entre 10 MB y 20 MB por archivo para garantizar estabilidad en la transmisión. La cantidad máxima de archivos por interacción será de tres (3), con el fin de mantener la eficiencia del canal. En cuanto a las políticas de seguridad, todo intercambio de documentos deberá cumplir con los lineamientos de seguridad de la información de DIMAR

OBSERVACION No 38:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita confirmar si la obligatoriedad de respuesta a todos los campos de la encuesta aplica a la totalidad de usuarios o si existirán condiciones de salida voluntaria.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación realizada se aclara que de acuerdo con lo establecido en el No. 15 del ítem CHAT,

Al finalizar la conversación deberá aparecerle al usuario una encuesta de satisfacción que se definirá por la Dirección General Marítima - **DIMAR** (todos los campos de diligenciamiento deberán ser obligatorios para el envío de la encuesta).

Así las cosas, no se contemplan condiciones de salida voluntaria.

OBSERVACION No 39:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 46 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita aclarar si dicho identificador único deberá ser generado por la plataforma de contact center o por un CRM o sistema institucional existente.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador técnico se permite indicar que el requerimiento es parte integral del ítem chat numeral 16 que establece: *Cada conversación deberá contar con un número único de identificación para poder ser tipificada en CRM, al momento que el agente de servicio acepta la conversación se debe abrir una pestaña con los datos registrados por el usuario y el código único para la clasificación y registro de observaciones correspondiente*

Por lo tanto, es claro que este aplicativo es el que debe generar el número.

OBSERVACION No 40:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita precisar el número de usuarios supervisores concurrentes que requerirán acceso a monitoreo en tiempo real, considerando impacto sobre licenciamiento y capacidad de la solución

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación el comité técnico estructurador técnico aclara que se debe contar con la opción de generar monitoreos en vivo de las conversaciones (visualizar en tiempo real la interacción que está realizando el agente de servicio con el usuario) Mínimo se deben entregar 2 licencias para usuarios supervisores.

Por lo anterior se realiza inclusión de la siguiente aclaración en el numeral 20 del ítem CHAT, quedando de la siguiente forma:

20.	Debe contar con la opción de generar monitoreos en vivo de las conversaciones (visualizar en tiempo real la interacción que está realizando el agente de servicio con el usuario) Mínimo se deben entregar 2 licencias para usuarios supervisores.

OBSERVACION No 41:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita indicar la periodicidad requerida para generación de reportes y confirmar si estos deberán ser en tiempo real o mediante generación programada.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la generación de los reportes, la información se encuentra clara y completa en el ítem ESTADÍSTICAS DEL PROCESO, numerales 1 al 12, el cual aplica para todos los canales de atención.

ESTADÍSTICAS DEL PROCESO

Ítem	*Estadísticas del Contact Center*
1.	*El contratista deberá garantizar el proceso de estadística de todos los canales de atención implementados a nivel nacional.* *Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de estadística del servicio bajo las siguientes premisas:*

Ítem	Estadísticas del Contact Center
	• Realizar el monitoreo diario del funcionamiento de todos los canales de atención dispuestos por la Entidad para la Atención al Ciudadano. • Generar estadísticas de cada uno de los canales de atención definidos por la Entidad para la atención al ciudadano con el fin de que estos permitan tomar acciones de mejora en el proceso. • Realizar los informes internos y externos requeridos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la periodicidad y tiempos establecidos.
2.	Los reportes deben contar con un tablero de control, desde el cual se podrá tener acceso a las diferentes campañas, se tendrá acceso en tiempo real a datos como: conversaciones iniciadas, gestionadas, finalizadas, en cola, en mayor tiempo de espera, también se podrá visualizar el estado de cada uno de los agentes conectados a la campaña y podrá desloguear a sus agentes en caso de que se requiera.
3.	Descargue de reportes en varios formatos y obtención de gráficos visuales del comportamiento de la prestación del servicio en rangos de fechas en los cuales obtendrá información como: Promedio de respuesta por campaña, TMO, hora pico de campaña, informe de gestión, disponibilidad de agentes por campaña, e información sobre los diferentes estados por los cuales ha pasado un agente desde que inició su jornada. Monitoreo de un agente en específico para identificar jornada total en minutos, total de mensajes respondidos vs recibidos, tiempo promedio de respuesta del agente, TMO, cantidad de chats finalizados, entre otros.
5.	La información que se entregue al ciudadano deberá quedar registrada en el sistema y podrá ser exportada en archivos XLS para su análisis en cualquier momento.
6.	Todas las atenciones realizadas por los agentes a través de cualquier canal de atención, y Back Office (es decir, todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato) se deberán registrar en el CRM. El futuro Contratista deberá garantizar que todos los Asesores ingresan esta información al CRM, información que después servirá para información estadística del Área.
7.	El sistema permitirá identificar el medio de atención de la interacción de acuerdo con los canales disponibles para la atención. Esto se generará en la estadística correspondiente.
8.	La información de los buzones de mensajes (voz o texto) debe permitir fácil acceso para que el agente realice la devolución.
9.	El sistema deberá permitir la generación de todo tipo de estadísticas requeridas para el monitoreo del canal, tales como tiempos de espera, tiempos de atención, ocupación, entre otras, las cuales se definirán con el avance de la operación.
10.	Deberá permitir visualizar el historial de los usuarios contactados. Esta información deberá estar disponible en todo momento para la gestión de atención al ciudadano.
11.	Los resultados de todas las encuestas deben estar disponibles en tiempo real y en cualquier momento, para ser descargadas y realizar el respectivo análisis de la información.
12.	El contratista deberá entregar reportes semanales del comportamiento de los canales de atención. Mencionados reportes deberán darse a más tardar el segundo día hábil de la semana siguiente a reportar. Las características de los informes y periodicidad de los mismos serán indicados por el supervisor del contrato.

Por lo anterior, se invita a los proveedores interesados en el presente proceso realizar la lectura integral de los documentos del proceso con el fin de conocer lo requerido por la entidad.

OBSERVACION No 42:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CHAT

Se solicita aclarar el tiempo de retención requerido para almacenamiento de archivos compartidos y el volumen estimado de almacenamiento esperado durante la ejecución contractual.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que el requerimiento es parte integral del ítem Calidad y continuidad de la prestación del servicio numeral 7 que establece:

Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos, con el fin que el Proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en Ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.

Así mismo el anexo técnico establece que el tiempo de retención es por la duración del contrato el cual se encuentra establecido en la cláusula plazo de ejecución.

OBSERVACION No 43:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos

Se solicita a la entidad indicar el detalle de equipos requeridos por cada sede (dispensadores, pantallas, atriles, computadores, impresoras, TV, periféricos y demás componentes), así como cantidades por ubicación, con el fin de

realizar una adecuada estructuración técnica y económica de la propuesta.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la observación presentada el comité técnico estructurador se permite indicar que el futuro contratista debe proveer en su totalidad el Software y Hardware requerido para este servicio, así como cualquier periférico que se requiera en su instalación, tal como se solicita en el anexo técnico, en el ítem Sistema de Turnos numeral 1 al 32.

OBSERVACION No 44:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos

Se solicita aclarar si los traslados incluyen actividades por reubicación entre sedes, cambios internos, reemplazo por obsolescencia o eventos fortuitos, indicando si existe un límite de eventos durante la ejecución contractual.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la observación en el numeral 18 del ítem Sistema de Turnos, indica que si está a cargo del contratista cualquier traslado a reubicación que se necesite durante la vigencia del contrato.

Sin embargo, cabe aclarar que, en el último año no se han presentado cambios de sede en ninguna capitanía o sede relacionadas en el lugar de ejecución del presente proceso.

OBSERVACION No 45:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos

Se solicita precisar las estadísticas e indicadores mínimos requeridos, toda vez que la expresión "las que se requieran" puede generar un alcance abierto sujeto a interpretaciones durante la ejecución contractual.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la generación de los reportes, la información se encuentra clara y completa en el ítem ESTADÍSTICAS DEL PROCESO, numerales 1 al 12, el cual aplica para todos los canales de atención

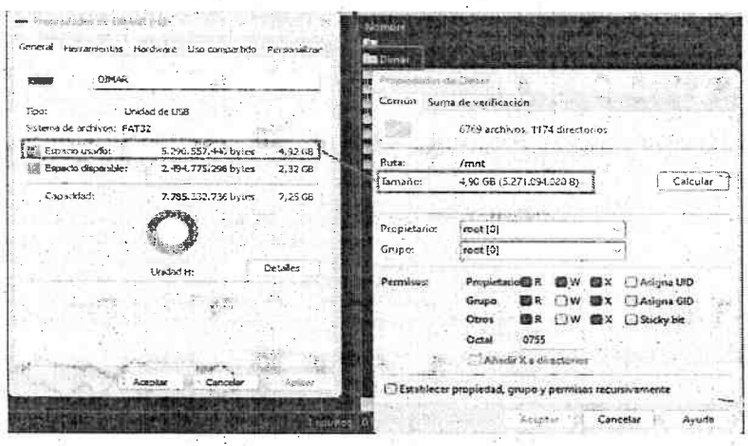
OBSERVACION No 46:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita indicar el sistema actual utilizado, tamaño aproximado de la base de datos, volumen histórico de registros y estructura disponible para migración, con el fin de validar el alcance técnico requerido.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la inquietud el sistema actual de digiturno, cumple con las características incluidas en el anexo técnico, la última base de datos migrada de un contrato de 6 meses, incluyendo todos los canales de atención, presentaba la siguiente información:



OBSERVACION No 47:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita revisar el tiempo definido para la migración considerando que actividades como análisis, pruebas, validación funcional, ajustes y salida a producción dependen del volumen y complejidad de la información a migrar.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador no acepta la observación manteniendo el tiempo indicado en el ítem Sistema de turnos numeral 6.

La no inclusión de la migración en el sistema afectaría directamente la prestación continua y eficiente del servicio, generando riesgos en la trazabilidad y en la atención al ciudadano. Asimismo, la experiencia adquirida en procesos anteriores ha demostrado que es posible dar cumplimiento dentro de los tiempos establecidos, garantizando la correcta ejecución de las actividades. Por estas razones, se mantiene lo definido en los pliegos sin modificaciones.

OBSERVACION No 48:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita aclarar si la Entidad suministrará el licenciamiento SQL Server Enterprise Edition o si este deberá ser asumido por el contratista. Adicionalmente, se solicita evaluar la posibilidad de aceptar motores de bases de datos equivalentes, garantizando compatibilidad y portabilidad de la información, con el fin de promover pluralidad de oferentes.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la observación presentada, se aclara que la Entidad no acepta la solicitud. El requerimiento de utilizar SQL Server Enterprise Edition (x64) obedece a criterios técnicos institucionales de compatibilidad, seguridad y continuidad operativa, razón por la cual no es posible aceptar motores de bases de datos equivalentes. La estandarización en este motor garantiza la interoperabilidad con los sistemas actuales (parte integral de este contrato), y la trazabilidad de la información.

Respecto al licenciamiento, la Entidad cuenta con la capacidad de proveer una base de datos institucional en sus servidores bajo los convenios de licenciamiento vigentes, de manera que el contratista pueda conectarse directamente.

No obstante, en caso de que la solución ofertada se implemente en modalidad nube, será responsabilidad exclusiva del contratista asumir los costos de licenciamiento y operación necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.

OBSERVACION No 49:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 47 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita precisar el alcance y nivel de acceso requerido sobre las credenciales, indicando restricciones de seguridad y perfiles autorizados conforme a las políticas institucionales.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador no acepta la observación, dado que la información será entregada al inicio del contrato para configuración del sistema.

OBSERVACION No 50:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 48 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos :

Se solicita aclarar si la solución deberá implementarse en infraestructura local de la entidad o si se aceptarán esquemas cloud, híbridos o alojados en infraestructura del contratista, considerando que el numeral genera posibles interpretaciones contradictorias con lo definido para otros componentes del servicio.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la observación presentada, se aclara que la Entidad no acepta la solicitud toda vez que los requerimientos establecidos en los pliegos señalan de manera expresa que la instalación del software y la operación del Sistema Digital de Turnos deberán realizarse preferiblemente en los servidores de la Dirección General Marítima – DIMAR, cumpliendo con las especificaciones técnicas definidas por el Grupo de Tecnologías de la Información (GRUTIC), así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás validaciones necesarias para garantizar la seguridad y correcto funcionamiento institucional.

La aceptación de esquemas alternativos (cloud, híbridos o alojados en infraestructura del contratista) generaría riesgos de interoperabilidad, seguridad y trazabilidad, además de contradicciones con lo ya definido para otros componentes del servicio. Por lo tanto, se mantiene lo dispuesto en el Anexo Técnico sin modificaciones, asegurando que la solución se implemente en la infraestructura institucional conforme a las políticas de acceso y seguridad de la Entidad.

OBSERVACION No 51:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 48 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos :

Se solicita indicar especificaciones técnicas requeridas para reproducción multimedia, formatos soportados, tamaños máximos, capacidad de almacenamiento y periodicidad estimada de actualización de contenido.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador no acepta la observación, dado que la respuesta a estas preguntas depende de la solución que implemente el futuro contratista, con relación a la periodicidad de la actualización del contenido es de acuerdo con la necesidad de la Entidad.

OBSERVACION No 52:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 48 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita confirmar si el término "ilimitado" corresponde a una necesidad funcional específica o si la entidad puede indicar una capacidad máxima estimada para efectos de dimensionamiento técnico y licenciamiento.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que el termino ilimitado corresponde a una necesidad de la Entidad, sin embargo, en cada unidad se tienen un promedio de 3 ventanillas de atención.

OBSERVACION No 53:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 48 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita precisar tiempos de atención y solución esperados para incidentes críticos, medios, bajos y solicitudes, indicando los respectivos ANS asociados.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que la respuesta a la observación se encuentra en el anexo técnico ítem soporte y mantenimiento, aplican todos sus numerales, así:

Ítem	***Recursos tecnológicos y de comunicaciones***
1.	*Para el Sistema Digital de Turnos, el Proveedor deberá garantizar su total funcionamiento. En caso de presentarse fallas, deberá darles solución de manera inmediata. El Sistema de Turnos es una herramienta primordial para la Atención al Ciudadano y por lo tanto deberá garantizar su funcionamiento al cien por ciento (100%).* *En el caso de las capitanías de difícil acceso (ej. Puerto de Turbo, Tumaco o San Andrés), la atención de forma "inmediata" se define como la intervención técnica inicial dentro de las primeras 4 horas hábiles posteriores al reporte, mediante asistencia remota, y la programación de la atención presencial en un plazo máximo de 24 a 48 horas, dependiendo de las condiciones de conectividad y transporte hacia la sede*
2.	*Cuando se requieran ajustes a los sistemas para su correcto funcionamiento en los procesos de atención, el Contratista tendrá cinco (05) días hábiles para poner en funcionamiento el nuevo requerimiento.*

Ítem	Recursos tecnológicos y de comunicaciones
3.	*En caso de presentarse fallas en los sistemas que soportan la atención al ciudadano (las diferentes aplicaciones que se enmarcan en este contrato) y que son responsabilidad del contratista, éste tendrá que dar solución en los siguientes términos:* *- Primer nivel veinticuatro (24) horas: Fallas que no generen inconvenientes en el acceso a los aplicativos.* *- Segundo nivel seis (06) horas: Fallas que afectan los accesos a los aplicativos.* *- Tercer nivel seis (06) horas: Daño colateral sin funcionamiento de los canales para la adecuada Atención al Ciudadano.*
4.	*En caso de requerirse ajustes a los diferentes aplicativos enmarcados en el presente contrato, tales como CRM, chat, sistema de turnos, guiones, línea telefónica, etc. el contratista deberá dar solución a la solicitud planteada en un término máximo de cinco (05) días hábiles.*

OBSERVACION No 54:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 48 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita confirmar si el volumen señalado corresponde a cortes mensuales por sede o al total consolidado de la operación nacional.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de confirmar si el volumen señalado corresponde a cortes mensuales por sede o al total consolidado de la operación nacional, este comité técnico estructurador se permite aclarar que el requerimiento hace énfasis en que el contratista debe garantizar que cada mes de servicio de digiturno cuente con la disponibilidad del rollo de papel térmico en las cantidades establecidas en el anexo técnico.

En ese sentido, no se está indicando que la entrega deba realizarse de manera mensual, sino que la Entidad debe contar con la disponibilidad mensual del insumo, quedando a criterio del contratista la forma de organizar la entrega para cumplir con la especificación.

Adicionalmente, se precisa que la entrega de los rollos no se centraliza en Bogotá, sino que corresponde al contratista organizar y ejecutar la distribución física hacia cada una de las ocho (8) capitanías y la sede central, garantizando la disponibilidad oportuna en cada unidad regional así:

Sede Central (Bogotá).
Capitanía de Puerto de Buenaventura.
Capitanía de Puerto de Tumaco
Capitanía de Puerto de Barranquilla
Capitanía de Puerto de Santa Marta.
Capitanía de Puerto de Cartagena.
Capitanía de Puerto de San Andrés
Capitanía de Puerto de Turbo
Capitanía de Puerto de Coveñas

Por lo anterior y con el fin de realizar la claridad a los proveedores interesados en el presente proceso, el comité técnico estructurador procede a hacer la aclaración en el Anexo Técnico en el mismo numeral para el Pliego de Condiciones Definitivo, quedando el párrafo de la siguiente forma: "Es responsabilidad del contratista organizar y ejecutar la logística de distribución física mensual hacia cada una de las 8 capitanías y la sede central, garantizando la disponibilidad oportuna del insumo en cada sede. La entrega no se centraliza en Bogotá, sino que debe cubrir directamente las necesidades de cada unidad regional".

OBSERVACION No 55:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 48 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos :

Se solicita indicar las cantidades específicas de módulos, puntos de atención y estaciones requeridas por cada sede para garantizar un adecuado dimensionamiento de la solución.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que no acepta la observación y se mantiene en lo indicado en el numeral 14, indicando nuevamente que en cada unidad se tienen un promedio de 3 ventanillas de atención.

OBSERVACION No 56:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita indicar si actualmente la entidad dispone de CRM implementado y especificar mecanismos disponibles para integración (API, Web Services, base de datos u otros).

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que no acepta la observación, dado que el CRM que se solicita en el anexo técnico debe proveerlo el futuro contratista, cualquier implementación que se tenga en este momento será retirar por el proveedor al finalizar el contrato de acuerdo con los términos establecidos en el mismo.

OBSERVACION No 57:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos:

Se solicita confirmar si estas modificaciones serán realizadas directamente por usuarios administradores de la entidad o por el contratista, indicando perfiles y permisos requeridos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar una vez verificado el ítem referenciado no evidenció aspectos correspondientes a modificaciones.

Por lo anterior, no es posible brindar respuesta al requerimiento toda vez que no es clara la pregunta realizada por el proveedor interesado

OBSERVACION No 58:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS - Sistema de Turnos :

Se solicita indicar el volumen histórico esperado para consulta y almacenamiento de información estadística y tipificaciones, así como los periodos mínimos de conservación de datos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que todo lo relacionado a las estadísticas del proceso se encuentra registrado en el ítem ESTADÍSTICAS DEL PROCESO del anexo de especificaciones técnicas.

Por lo anterior, se invita a los proveedores interesados a realizar la consulta integral de los documentos del presente proceso con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la entidad.

OBSERVACION No 59:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM:

Se solicita aclarar si la Entidad cuenta actualmente con un CRM implementado o si el CRM deberá ser suministrado integralmente por el contratista. En caso de requerirse suministro, se solicita definir las funcionalidades mínimas requeridas y el alcance funcional esperado.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud presentada, se aclara que el CRM actualmente en uso es propiedad del contratista vigente, razón por la cual, una vez finalice el contrato, dicho sistema será retirado por el mismo.

En consecuencia, dentro del alcance del nuevo contrato se establece como parte integral la obligación del futuro

contratista de suministrar el CRM, garantizando que este cumpla con las características técnicas y funcionales descritas en el Anexo Técnico, incluyendo la gestión multicanal, tipificación de atenciones, integración con los sistemas de turnos y trazabilidad de la información.

OBSERVACION No 60:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita confirmar si las modificaciones al árbol de tipificación serán realizadas directamente por usuarios administradores de la Entidad o por el contratista, indicando perfiles y permisos requeridos.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de confirmar si las modificaciones al árbol de tipificación serán realizadas directamente por usuarios administradores de la Entidad o por el contratista, se aclara que dichas modificaciones estarán a cargo del contratista, conforme a las especificaciones técnicas definidas en el Anexo.

El contratista deberá contar con los perfiles y permisos necesarios para garantizar la parametrización, actualización y ajuste del árbol de tipificación, asegurando que las modificaciones se realicen de manera controlada, segura y en cumplimiento de las políticas de acceso y seguridad de la Dirección General Marítima – DIMAR.

OBSERVACION No 61:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita aclarar si las reclasificaciones deberán mantener trazabilidad histórica de cambios efectuados (fecha, usuario y modificación realizada) para fines de auditoría y control.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de aclarar si las reclasificaciones deberán mantener trazabilidad histórica de los cambios efectuados (fecha, usuario y modificación realizada) para fines de auditoría y control, se precisa que esta funcionalidad sí hace parte de las especificaciones técnicas.

El contratista deberá garantizar que el sistema conserve un registro histórico completo de las modificaciones realizadas al árbol de tipificación, incluyendo la identificación del usuario que ejecuta el cambio, la fecha y la descripción de la modificación.

Esta trazabilidad es indispensable para efectos de auditoría, control interno y seguridad de la información, en cumplimiento de las políticas de acceso y gestión de datos de la Dirección General Marítima – DIMAR.

OBSERVACION No 62:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita indicar el detalle de los campos requeridos y confirmar si existen validaciones específicas, reglas de negocio o restricciones asociadas al tratamiento y protección de datos personales.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de indicar el detalle de los campos requeridos y confirmar si existen validaciones específicas, reglas de negocio o restricciones asociadas al tratamiento y protección de datos personales, este comité técnico estructurador se permite aclarar que toda esta información será entregada al inicio del contrato en una reunión de trabajo con el contratista.

El propósito de dicha reunión es aclarar dudas, revisar las especificaciones técnicas y llegar a los acuerdos necesarios para la correcta implementación del sistema, incluyendo los campos requeridos, las validaciones aplicables, las reglas de negocio y las restricciones asociadas al cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.

OBSERVACION No 63:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita confirmar la cantidad aproximada de categorías, subcategorías y niveles del árbol de tipificación requeridos, así como la frecuencia esperada de actualización.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de confirmar la cantidad aproximada de categorías, subcategorías y niveles del árbol de tipificación requeridos, así como la frecuencia esperada de actualización, este comité técnico estructurador se permite aclarar que toda esta información será entregada al inicio del contrato en una reunión de trabajo con el contratista.

El propósito de dicha reunión es aclarar dudas, revisar las especificaciones técnicas y llegar a los acuerdos necesarios para la correcta implementación del sistema, incluyendo la definición de categorías, subcategorías, niveles del árbol de tipificación y la frecuencia de actualización que se considere pertinente para garantizar la trazabilidad y continuidad del servicio.

OBSERVACION No 64:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 49 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita aclarar el periodo histórico requerido para consulta de información y si existen límites de almacenamiento o políticas de retención de información aplicables.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que la información requerida se encuentra registrado en el ítem ESTADÍSTICAS DEL PROCESO, así:

Ítem	Estadísticas del Contact Center
1.	El contratista deberá garantizar el proceso de estadística de todos los canales de atención implementados a nivel nacional. Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de estadística del servicio bajo las siguientes premisas: • Realizar el monitoreo diario del funcionamiento de todos los canales de atención dispuestos por la Entidad para la Atención al Ciudadano. • Generar estadísticas de cada uno de los canales de atención definidos por la Entidad para la atención al ciudadano con el fin de que estos permitan tomar acciones de mejora en el proceso. • Realizar los informes internos y externos requeridos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la periodicidad y tiempos establecidos.
2.	Los reportes deben contar con un tablero de control, desde el cual se podrá tener acceso a las diferentes campañas, se tendrá acceso en tiempo real a datos como: conversaciones iniciadas, gestionadas, finalizadas, en cola, en mayor tiempo de espera, también se podrá visualizar el estado de cada uno de los agentes conectados a la campaña y podrá desloguear a sus agentes en caso de que se requiera.
3.	Descargue de reportes en varios formatos y obtención de gráficos visuales del comportamiento de la prestación del servicio en rangos de fechas en los cuales obtendrá información como: Promedio de respuesta por campaña, TMO, hora pico de campaña, informe de gestión, disponibilidad de agentes por campaña, e información sobre los diferentes estados por los cuales ha pasado un agente desde que inició su jornada. Monitoreo de un agente en específico para identificar jornada total en minutos, total de mensajes respondidos vs recibidos, tiempo promedio de respuesta del agente, TMO, cantidad de chats finalizados, entre otros.
5.	La información que se entregue al ciudadano deberá quedar registrada en el sistema y podrá ser exportada en archivos XLS para su análisis en cualquier momento.
6.	Todas las atenciones realizadas por los agentes a través de cualquier canal de atención, y Back Office (es decir, todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato) se deberán registrar en el CRM. El futuro Contratista deberá garantizar que todos los Asesores ingresan esta información al CRM, información que después servirá para información estadística del Área.
7.	El sistema permitirá identificar el medio de atención de la interacción de acuerdo con los canales disponibles para la atención. Esto se generará en la estadística correspondiente.
8.	La información de los buzones de mensajes (voz o texto) debe permitir fácil acceso para que el agente realice la devolución.
9.	El sistema deberá permitir la generación de todo tipo de estadísticas requeridas para el monitoreo del canal, tales como tiempos de espera, tiempos de atención, ocupación, entre otras, las cuales se definirán con el avance de la operación.
10.	Deberá permitir visualizar el historial de los usuarios contactados. Esta información deberá estar disponible en todo momento para la gestión de atención al ciudadano.
11.	Los resultados de todas las encuestas deben estar disponibles en tiempo real y en cualquier momento, para ser descargadas y realizar el respectivo análisis de la información.
12.	El contratista deberá entregar reportes semanales del comportamiento de los canales de atención. Mencionados reportes deberán darse a más tardar el segundo día hábil de la semana siguiente a reportar. Las características de los informes y periodicidad de los mismos serán indicados por el supervisor del contrato.

OBSERVACION No 65:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 50 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita confirmar si los reportes requeridos corresponden únicamente a descargas manuales o si se requieren

reportes automatizados, programados o integraciones con herramientas de inteligencia de negocio.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que la información requerida se encuentra registrado en el ítem ESTADÍSTICAS DEL PROCESO.

Por lo tanto se invita a los proveedores interesados en realizar la verificación integral de los documentos que soportan el presente proceso, con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la entidad.

OBSERVACION No 66:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 50 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita aclarar los niveles de acceso requeridos para consulta de información sensible y confirmar si existen perfiles diferenciados de acceso conforme a políticas de seguridad y protección de datos de la Entidad.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de aclarar los niveles de acceso requeridos para consulta de información sensible y confirmar si existen perfiles diferenciados de acceso conforme a las políticas de seguridad y protección de datos de la Entidad, este comité técnico estructurador se permite precisar que toda esta información será entregada al inicio del contrato en una reunión de trabajo con el contratista.

El propósito de dicha reunión es aclarar dudas, revisar las especificaciones técnicas y establecer los acuerdos necesarios para la correcta implementación del sistema, incluyendo la definición de los niveles de acceso, los perfiles diferenciados y las restricciones asociadas al tratamiento y protección de datos personales, en cumplimiento de las políticas de seguridad de la Dirección General Marítima – DIMAR.

OBSERVACION No 67:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 50 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita precisar el tipo de licencias requeridas (consulta, agente, supervisor, administrador o estadístico), así como si corresponden a licencias nominales o concurrentes.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de precisar el tipo de licencias requeridas (consulta, agente, supervisor, administrador o estadístico), así como si corresponden a licencias nominales o concurrentes, este comité técnico estructurador se permite aclarar que, conforme a las especificaciones técnicas, las licencias deberán ser nominales, asignadas individualmente a los perfiles definidos para la operación del sistema.

El contratista será responsable de suministrar las licencias necesarias para los diferentes roles (agente, supervisor, administrador y estadístico), garantizando que cada usuario cuente con acceso permanente y seguro, de acuerdo con las políticas de la Dirección General Marítima – DIMAR.

OBSERVACION No 68:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 50 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita precisar el alcance de los procesos de auditoría, formación y estadísticas requeridas para las unidades adicionales, indicando frecuencia y actividades esperadas.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que alcance está definido en el anexo técnico en los ítems de Formación y capacitación, Calidad del Servicio y Estadísticas del proceso.

Por lo tanto, se invita a los proveedores interesados en realizar la verificación integral de los documentos que soportan el presente proceso, con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la entidad.

OBSERVACION No 69:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 50 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – CRM

Se solicita confirmar si la información descargada contiene datos personales sensibles y precisar las medidas de seguridad requeridas para exportación, almacenamiento y tratamiento de la información conforme a las políticas institucionales y normativa aplicable.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que en varios ítems de los diferentes sistemas a implementar se indica que estos deben cumplir con las condiciones de seguridad emitidas por el Grupo TIC de la Entidad, en complemento las políticas pueden ser consultadas en el Portal Marítimo Colombiano a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/transparencia/politicas

OBSERVACION No 70:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 51 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – Soporte y Mantenimiento

Se solicita a la entidad aclarar si el porcentaje de disponibilidad del servicio corresponde efectivamente al cien por ciento (100%) o si se establecerá un ANS medible asociado a disponibilidad de plataforma. Lo anterior considerando que en términos tecnológicos existen eventos asociados a mantenimientos programados, indisponibilidades de terceros y eventos no controlables por el contratista.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que la disponibilidad de los sistemas de información se encuentra descrita en el ítem Calidad y continuidad de la prestación del servicio y los ANS para la solución a las eventualidades presentadas se describen en el ítem Soporte y Mantenimiento numeral 3.

Por lo tanto, se invita a los proveedores interesados en realizar la verificación integral de los documentos que soportan el presente proceso, con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la entidad.

OBSERVACION No 71:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 51 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – Soporte y Mantenimiento

Se solicita precisar el tiempo máximo esperado para atención y solución de incidentes, considerando niveles de criticidad y complejidad, dado que el término "inmediata" puede generar interpretaciones subjetivas durante la ejecución contractual.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar los ANS para la solución a las eventualidades presentadas se describen en el ítem Soporte y Mantenimiento numeral 3.

Por lo tanto, se invita a los proveedores interesados en realizar la verificación integral de los documentos que soportan el presente proceso, con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la entidad.

OBSERVACION No 72:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 52 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – Soporte y Mantenimiento

Se solicita precisar el alcance y clasificación de los ajustes solicitados, considerando que actividades de parametrización, cambios menores, integraciones o desarrollos funcionales pueden requerir diferentes tiempos de implementación.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que no acepta la observación, toda vez que en el anexo técnico ítem Soporte y Mantenimiento numeral 4, se establece los tiempos de implementación, así:

En caso de requerirse ajustes a los diferentes aplicativos enmarcados en el presente contrato, tales como CRM, chat, sistema de turnos, guiones, línea telefónica, etc. el contratista deberá dar solución a la solicitud planteada en un término máximo de cinco (05) días hábiles.

OBSERVACION No 73:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 52 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – Soporte y Mantenimiento

Se solicita aclarar si los tiempos definidos corresponden a tiempo de respuesta inicial o tiempo total de solución definitiva del incidente.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que los ANS para la solución a las eventualidades presentadas se describen en el ítem Soporte y Mantenimiento numeral 3, así:

"En caso de presentarse fallas en los sistemas que soportan la atención al ciudadano (las diferentes aplicaciones que se enmarcan en este contrato) y que son responsabilidad del contratista, éste tendrá que dar solución en los siguientes términos:

- Primer nivel veinticuatro (24) horas: Fallas que no generen inconvenientes en el acceso a los aplicativos.
- Segundo nivel seis (06) horas: Fallas que afectan los accesos a los aplicativos.
- Tercer nivel seis (06) horas: Daño colateral sin funcionamiento de los canales para la adecuada Atención al Ciudadano".

OBSERVACION No 74:

Edp para publicar.pdf ANEXO A "ANEXO TECNICO" PAG 52 ASPECTOS TECNOLÓGICOS – Soporte y Mantenimiento

Se solicita confirmar el alcance de responsabilidad del contratista frente a incidentes derivados de infraestructura de terceros, servicios de telecomunicaciones, conectividad institucional, servicios externos o componentes suministrados por la Entidad.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite aclarar que tal como se describe en el anexo técnico (general) el futuro contratista sólo tiene responsabilidad sobre los aplicativos que son parte integral del contrato.

OBSERVACION No 75:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PAG 12 :

Funciones Recomendadas. Modalidad Entrenamiento en Centro de Contacto

Respecto a la gestión de la correspondencia (radicar, digitalizar, indexar, asignar, etc.); solicitamos a la entidad que especifique:

¿Cuál es el volumen histórico mensual estimado de piezas de correspondencia física que se procesan?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de especificar el volumen histórico mensual estimado de piezas de correspondencia física que se procesan, este comité técnico estructurador considera que los datos solicitados no son relevantes para la presentación de la oferta, dado que en el contrato ya se encuentran definidos los agentes requeridos para la gestión de la correspondencia y los envíos se canalizan a través de otro contrato.

No obstante, los interesados pueden consultar los informes de Atención al Ciudadano disponibles en el Portal Marítimo Colombiano (PMC), en el siguiente enlace https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano.

OBSERVACION No 76:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PAG 12 :

Funciones Recomendadas. Modalidad Entrenamiento en Centro de Contacto

¿Cuál es la empresa que actualmente realiza la actividad de envío de correspondencia?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de indicar cuál es la empresa que actualmente realiza la actividad de envío de correspondencia, este comité técnico estructurador se permite aclarar que dicha información puede ser consultada directamente a través de SECOP II, plataforma pública de contratación del Estado colombiano, en donde se encuentran publicados los contratos vigentes y su respectivo proveedor.

De esta manera, se garantiza el acceso transparente y oficial a la información, conforme a los lineamientos de publicidad y acceso establecidos por la normativa de contratación pública.

OBSERVACION No 77:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PAG 15:

13. Todos los canales de atención deben contar con un buzón de mensajes (voz o de texto, según sea el caso). Debe permitir el registro de los datos de contacto del usuario para dar respuesta al mensaje, si así se requiere.

Se solicita a la entidad, especificar qué tipo de mensajería de texto se utiliza, y las cantidades o volumen promedio mensual.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que esto dependen de la solución que entregue el proveedor.

Asimismo, se pueden consultar las estadísticas del proceso a través del Portal Marítimo Colombiano en el siguiente enlace https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano

OBSERVACION No 78:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CHAT PAG 15:

El chat deberá contar con la funcionalidad de agendar citas para atención presencial sin necesidad de derivar al agente. El futuro contratista será responsable de realizar los desarrollos requeridos para garantizar la ejecución de esta actividad.

Se solicita a la entidad, informar la volumetría de este canal

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que las estadísticas se pueden consultar a través del Portal Marítimo Colombiano en el siguiente enlace https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano

OBSERVACION No 79:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CHAT PAG 15:

El chat deberá contar con la funcionalidad de agendar citas para atención presencial sin necesidad de derivar al agente. El futuro contratista será responsable de realizar los desarrollos requeridos para garantizar la ejecución de esta

actividad.

Se solicita a la entidad, suministrar el esquema para la integración del chat

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que toda la información relaciona a la implementación del chat se encuentra descrita en el ítem Chat, aplican todos los numerales.

Por lo tanto, se invita a los proveedores interesados en realizar la verificación integral de los documentos que soportan el presente proceso, con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la entidad.

OBSERVACION No 80:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CRM PAG 20:

¿La entidad suministra el CRM o debe ser un desarrollo propio?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador en relación con la solicitud de aclarar si la Entidad suministra el CRM o si debe ser un desarrollo propio, se precisa que dentro del alcance del nuevo contrato se establece como parte integral la obligación del futuro contratista de suministrar el CRM, garantizando que este cumpla con las características técnicas y funcionales descritas en el Anexo Técnico, incluyendo la gestión multicanal, tipificación de atenciones, integración con el sistema de turnos y trazabilidad de la información.

Se aclara igualmente que será el futuro contratista quien decida la forma de adquisición del CRM (desarrollo propio, licenciamiento o solución de mercado), siempre que se asegure el cumplimiento de las especificaciones técnicas y funcionales exigidas por la Dirección General Marítima – DIMAR.

OBSERVACION No 81:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES Formación y capacitación: PAG 28:

Apoyar las labores de sistematización de información

¿Esta actividad se debe realizar en alguna herramienta de la entidad, o en una herramienta suministrada por el contratista?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que "Apoyar las labores de sistematización de información" es una de las actividades del personal contratado para las labores de Calidad y Formación, y para dar cumplimiento a este ítem ellos deben brindar el apoyo que requieran los agentes en cualquier sistema de información que manejen dentro del desarrollo de sus funciones, sin importar si éste es propiedad del contratista o de la Entidad.

Asimismo, se aclara que la actividad de formación y capacitación debe realizarse en una herramienta suministrada por el contratista, conforme a las especificaciones técnicas.

OBSERVACION No 82:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES Formación y capacitación: PAG 28:

Actualizar la base de datos con la información de nuevos casos para solicitar ajustes a las herramientas correspondientes.

¿Dónde se hace esta actualización?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que puede aplicar a cualquier sistema que manejen los agentes en el desarrollo de sus funciones.

OBSERVACION No 83:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES Formación y capacitación: PAG 28:

Realizar evaluaciones semanales para verificar el nivel de conocimiento de los agentes.

Para el proceso de BPO la evaluación de conocimientos es mensual, ¿se debe también realizar semanalmente?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que efectivamente tal como se indica en el numeral 1 del ítem Formación y Capacitación, se deben realzar evaluaciones semanales.

OBSERVACION No 84:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES Formación y capacitación: PAG 28:

¿Se debe actualizar la plataforma de capacitación virtual de la entidad, o es únicamente en la herramienta que el proveedor tenga destinada para tal fin?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que, de acuerdo con lo establecido en este ítem, la plataforma de capacitación es de propiedad del futuro contratista

OBSERVACION No 85:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES CALIDAD DEL SERVICIO: PAG 29:

El futuro Contratista junto con su Proceso de Calidad, deberá levantar una matriz de gestión de los Riesgos que se pueden presentar en la operación. Esta se realizará junto con la Dirección General Marítima – DIMAR, e iniciará su implementación máxima un (01) mes calendario después de la firma del Contrato.

¿Se tiene una matriz de riesgos ya definida o de debe construir?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que ya hay una matriz de calidad propuesta, la cual será entregada en el inicio de la operación como parte de las configuraciones necesarias dentro de la implementación.

OBSERVACION No 86:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES CALIDAD DEL SERVICIO: PAG 29:

Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente a través de las ventanillas de Registro y Correspondencia por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional.

Se requiere la auditoría del 60% de toda interacción que se efectúe en el proceso de atención al ciudadano, sea brindado por el personal del contratista o por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano

¿La entidad entrega usuario y contraseña de su sistema de correspondencia para esta auditoria?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que el personal contratado para esta actividad contará con los usuarios y contraseñas de todos los sistemas de información que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

OBSERVACION No 88:

ANEXOS ANEXO ESPECIFICACIONES CALIDAD DEL SERVICIO: PAG 29:

El personal que se designe para hacer las tareas de calidad debe cumplir el proceso de selección de la Entidad

¿Cómo se realiza este proceso?
¿La entidad participa de la selección de personal?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Las personas requeridas para esta función cumplen el mismo proceso de Selección relacionado en el Anexo Técnico en el ítem "Aspectos del Personal a Tener en Cuenta".

Por lo tanto, se invita a los proveedores interesados en realizar la verificación integral de los documentos que soportan el presente proceso, con el fin de conocer las especificaciones requeridas por la entidad.

OBSERVACION No 89:

Edp para publicar CHAT Pag 46:

Solicitamos a la entidad aclarar, si el chat debe estar integrado a un web services o se compartirá información base de datos sql

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de aclarar si el chat debe estar integrado a un Web Service o si se compartirá información directamente desde la base de datos SQL, este comité técnico estructurador se permite indicar que el chat únicamente trae información de la base de datos del CRM que provea el futuro contratista.

Su implementación en el Portal Marítimo Colombiano (PMC) se realiza a través de un enlace de acceso, lo que permite a los ciudadanos interactuar con el chat como canal de atención, mientras la gestión de datos se mantiene centralizada en el CRM contratado.

OBSERVACION No 90:

Edp para publicar CHAT Pag 49:

Solicitamos a la entidad aclarar si el CRM debe estar integrado a un web services o se compartirá información de históricos en base de datos sql

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que el CRM debe implementarse bajo las características descritas en el Anexo Técnico en el ítem CRM, con relación a las bases de datos que se deben cargar estás son entregadas por el anterior proveedor de acuerdo con lo indicado en el anexo técnico ítem Calidad y continuidad de la prestación del servicio numeral 6 y el termino para que el nuevo contratista las suba al nuevo sistema se encuentra descrito en el mismo ítem numeral 3

OBSERVACION No 91:

De acuerdo con el cronograma oficial del proceso de la referencia, nos permitimos manifestar las siguientes inconsistencias por el incumplimiento en los plazos estipulados:

1. **Respuestas a observaciones:** La publicación de las respuestas a las observaciones al Pliego de Condiciones estaba prevista para el 21 de mayo de 2026 a las 7:00 p. m.; sin embargo, a la fecha, estas no han sido publicadas en la plataforma.
2. **Pliego definitivo:** La publicación del Pliego de Condiciones Definitivo y del Acto Administrativo de apertura del proceso estaba programada para el 22 de mayo de 2026 a las 7:00 p. m., actividad que tampoco evidencia cumplimiento.

Atendiendo a lo anterior, solicitamos de manera respetuosa a la entidad:

- **Aclaración de retrasos:** Publicar las razones de orden técnico o administrativo por las cuales no se ha dado

cumplimiento al cronograma establecido.

- **Prórroga de plazos:** Extender el plazo para la Manifestación de Interés, cuyo vencimiento actual está programado para el día de mañana, 27 de mayo de 2026, a las 7:00 p. m.

Consideramos que dicha extensión debe ser proporcional al retraso generado por la entidad en los dos eventos anteriores. Es fundamental recordar que del contenido de las respuestas y de las condiciones definitivas del pliego depende la decisión estratégica de nuestra participación y la posterior radicación de la manifestación de interés o de la propuesta.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con respecto a la presente observación la entidad se permite dar respuesta teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- De acuerdo con el cronograma inicialmente planteado, la fecha prevista para la publicación respuesta a observaciones se encontraba efectivamente para el 21 de mayo del 2026 a las 19:00 horas y del pliego de condiciones el día 22 de mayo del 2026 a las 19:00 horas, sin embargo, tal como puede observar el proveedor interesado se presentaron alrededor 160 observaciones a los documentos del proceso la cual requieren una verificación exhaustiva por parte de los comités con el fin de dar respuesta de fondo a cada una de ellas con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de contratación estatal.

- De conformidad con lo establecido en la Ley 1150 de 2007 artículo 8 inciso segundo se establece: *"La publicación de los proyectos de pliegos de condiciones o sus equivalentes no genera obligación para la entidad de dar apertura al proceso de selección."*

  Por lo anterior la publicación del proyecto de pliegos de condiciones tiene como finalidad garantizar los principios de contradicción, transparencia y participación ciudadana, permitiendo a los interesados presentar observaciones. Esta etapa es de carácter estrictamente preliminar y preparatoria.

  En concordancia con lo anterior, el cronograma publicado en la etapa de proyecto de pliegos es estimatorio y no vinculante, toda vez que la Entidad, en ejercicio de su facultad discrecional y en aras de salvaguardar el Principio de Planeación, se encuentra evaluando las observaciones allegadas por los diferentes sectores, con el fin de recomendar o no la apertura del mismo.

- Así las cosas, en caso de recomendar la apertura al ordenador del gasto y se realice la publicación de la respectiva resolución con el pliego de condiciones definitivo, claramente se ajustará el cronograma con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley para cada una de las etapas del proceso contractual.

COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.

OBSERVACION No 1:

Especificaciones Técnicas.pdf Página 24:

Teniendo en cuenta la exigencia de auditar el 60% de todas las interacciones en todos los canales, ¿cuál es el volumen transaccional mensual estimado por canal para poder dimensionar la cantidad exacta de analistas de calidad requeridos?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la estimación del volumen transaccional mensual por canal (llamadas, chats y correos electrónicos) para dimensionar la cantidad exacta de analistas de calidad requeridos, se aclara que dicha información se encuentra consolidada en los informes trimestrales publicados en el Portal Marítimo Colombiano (PMC) a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano

OBSERVACION No 2:

Especificaciones Técnicas.pdf Página 24:

Dado que el marco de aseguramiento como COPC recomiendan muestras estadísticas para evitar sesgos, ¿DIMAR aceptaría proponer un modelo de muestreo representativo (ej. nivel de confianza del 95%) en lugar del 60% fijo, garantizando un control operativo eficiente?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de implementar un modelo de muestreo representativo (ej. nivel de confianza del 95%) en lugar del esquema fijo de auditoría del 60% de las interacciones, este comité técnico estructurador se permite indicar que no es posible aceptar dicha propuesta.

La razón es que el esquema del 60% fijo de auditoría ha sido definido por la Entidad como un estándar obligatorio, dentro del contrato, con el fin de garantizar uniformidad en el control de calidad, comparabilidad de resultados y trazabilidad en la gestión de la atención al ciudadano.

Si bien los modelos estadísticos pueden ser útiles en otros contextos, en este caso se requiere mantener un porcentaje fijo que asegure la consistencia operativa y el cumplimiento de los indicadores establecidos por la Dirección General Marítima – DIMAR.

OBSERVACION No 3:

Especificaciones Técnicas.pdf Página 10:

Para la evaluación del servicio al finalizar las interacciones (ej. Chat o telefonía), ¿la Entidad ya tiene definidos los indicadores de calidad percibida (NPS, CSAT, CES) y sus metas, ¿o el proveedor deberá diseñar y proponer el modelo de medición de la experiencia?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la evaluación del servicio al finalizar las interacciones, el comité técnico estructurador aclara que estos datos no son parte integral del Anexo Técnico, sin embargo, pueden consultar los informes trimestrales publicados en el Portal Marítimo Colombiano (PMC) a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano

OBSERVACION No 4:

Especificaciones Técnicas.pdf Página 25:

Para la estructuración del modelo de aseguramiento, ¿la Entidad suministrará una tipificación base de atributos, errores críticos y no críticos (matriz de evaluación), o el contratista debe diseñarla completamente desde cero durante el primer mes de operación?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la estructuración del modelo de aseguramiento, se aclara que la Entidad ya cuenta con una tipificación base de atributos, errores críticos y no críticos (matriz de evaluación), la cual será suministrada al contratista como insumo inicial para la operación, así mismo se aclara que estas matrices no son parte integral del anexo técnico

OBSERVACION No 5:

Especificaciones Técnicas.pdf Página 10:

Dado que se implementará un Chatbot con un flujo entregado por DIMAR, ¿el contratista tendrá autonomía para proponer rediseños en este journey automatizado basándose en hallazgos de usabilidad y fricción percibida?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la implementación del Chatbot con el flujo entregado por la Dirección General Marítima – DIMAR, se aclara que el contratista sí podrá proponer rediseños en el journey automatizado, siempre y cuando estos cumplan con los criterios técnicos establecidos en el Anexo Técnico y con los lineamientos de seguridad definidos por la Entidad, asimismo deberá ser aprobado por el supervisor del contrato.

Adicionalmente, se precisa que cualquier ajuste deberá ser compatible con el Portal Marítimo Colombiano (PMC), desde donde funcionará el Chatbot, garantizando la seguridad y la continuidad del servicio.

OBSERVACION No 6:
Especificaciones Técnicas.pdf Página 10:

Para asegurar un diseño de experiencia efectivo, ¿el árbol de tipificación actual del CRM está basado en el journey del cliente y sus motivos reales de contacto, o requerirá una reestructuración estratégica?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto al árbol de tipificación actual del CRM, se aclara que este se encuentra ajustado al journey del cliente y a los motivos reales de contacto, conforme a la caracterización realizada por la Entidad. No obstante, se precisa que dicho que el árbol de tipificación no es parte integral del anexo técnico y será suministrado al inicio del contrato.

OBSERVACION No 7:

Especificaciones Técnicas.pdf:

¿Cuentan con insights o hallazgos clave sobre los "pains" (puntos de dolor) y "gains" del ciudadano en su journey actual para focalizar los esfuerzos de diseño?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la identificación de los pains (puntos de dolor) y gains (beneficios) del ciudadano en su journey actual, se aclara que la Entidad ya los tiene debidamente identificados y se realiza un seguimiento mensual sobre estos hallazgos junto con el contratista lo que permite tomar las acciones de mejora necesarias de manera oportuna. Asimismo, el comité técnico estructurador aclara que estas especificaciones no son parte integral del Anexo técnico

OBSERVACION No 8:

Especificaciones Técnicas.pdf:

¿Existen etapas específicas del journey de atención al ciudadano que DIMAR considere prioritarias para intervenir o rediseñar desde el inicio de la operación?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a las etapas específicas del journey de atención al ciudadano que podrían considerarse prioritarias para intervenir o rediseñar, se aclara que la Entidad realiza un análisis y seguimiento mensual de todo el proceso de atención. En consecuencia, la intervención es constante, y las acciones de mejora se determinan de acuerdo con los hallazgos que se identifiquen en cada ciclo de seguimiento, garantizando así la pertinencia y efectividad en la experiencia del ciudadano. Asimismo, el comité técnico estructurador aclara que estas especificaciones no son parte integral del Anexo técnico.

OBSERVACION No 9:

Especificaciones Técnicas.pdf:

¿Se cuenta con guiones, scripts omnicanal o marcos de comunicación ya definidos según el tipo de cliente y canal, o el contratista debe diseñarlos desde cero?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la disponibilidad de guiones, scripts omnicanal o marcos de comunicación según el tipo de cliente y canal, se aclara que la Entidad ya cuenta con guiones definidos para cada canal de atención. Asimismo, el comité técnico estructurador aclara que estas especificaciones no son parte integral del Anexo técnico. Estos insumos serán suministrados al contratista como base para la operación al inicio del contrato.

OBSERVACION No 10:

Especificaciones Técnicas.pdf:

¿DIMAR cuenta con un manual de tono, voz y empatía diferenciado por canal (escrito, presencial, telefónico) o se

espera que el proveedor lo estructure como parte del gobierno de experiencia?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la existencia de un manual de tono, voz y empatía diferenciado por canal (escrito, presencial, telefónico), se aclara que la DIMAR ya cuenta con protocolos de atención establecidos que orientan la comunicación institucional en cada uno de los canales.

Asimismo, el comité técnico estructurador aclara que estas especificaciones no son parte integral del Anexo técnico.

OBSERVACION No 11:

Especificaciones Técnicas.pdf Pag 24:

¿Es posible usar herramientas tecnológicas potenciadas con inteligencia artificial generativa para realizar el proceso de monitoreo de la experiencia?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la solicitud de utilizar herramientas tecnológicas potenciadas con inteligencia artificial generativa para realizar el proceso de monitoreo de la experiencia, este comité técnico estructurador se permite indicar que no es posible aceptar dicha propuesta.

La razón es que el modelo definido por la Dirección General Marítima – DIMAR establece metodologías de control basadas en parámetros previamente estandarizados, que garantizan la uniformidad, trazabilidad y confiabilidad de los resultados.

El uso de inteligencia artificial generativa podría introducir variaciones no controladas en los criterios de evaluación, afectando la comparabilidad de los indicadores y el cumplimiento de los lineamientos institucionales. Por ello, se mantiene el esquema de monitoreo definido en el contrato, sin incorporar este tipo de herramientas.

OBSERVACION No 12:

Especificaciones Técnicas.pdf:

En los pliegos se mencionan las políticas de seguridad de DIMAR. ¿Es posible acceder a la metodología y a los lineamientos correspondientes? Esto, considerando que de ello depende nuestra adherencia al 100 % de los lineamientos establecidos y permitirá un trabajo conjunto que facilite su adecuada consideración durante la fase de implementación.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Las políticas mencionadas pueden ser consultadas a través del Portal Marítimo Colombiano a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/transparencia/politicas

OBSERVACION No 13:

ANEXO COMPROMISO ANTISOBORNO:

"En el anexo mencionado se solicita relacionar la unidad delegatoria; sin embargo, esta información no se encuentra indicada en la documentación suministrada.

¿Sería posible, por favor, confirmar cuál corresponde para el presente proceso?"

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo con lo expuesto en los documentos del proceso la Unidad Delegataria corresponde al GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL

PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. 286GINREDCE-2026

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR"

CAPÍTULO I
CONDICIONES GENERALES

El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, debidamente nombrado para celebrar contratos, mediante Resolución No. 1238-2024 MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU 6 DE DICIEMBRE DE 2024 y facultado para asumir las funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios destinados a la Dirección General Marítima en virtud de la Resolución de Delegación No. 4223 del 23 de junio de 2022 y normatividad concordante en el marco en la Resolución No. 4130 del 16 de junio de 2022 y de conformidad con lo estipulado en la Ley 80 de 1993 y Decreto 1082 del 26 de Mayo de 2015, y demás normas concordantes que rigen la materia, ha determinado dar inicio al presente proceso de contratación, el cual se regirá bajo las condiciones definidas en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) y adicionalmente bajo los siguientes parámetros:

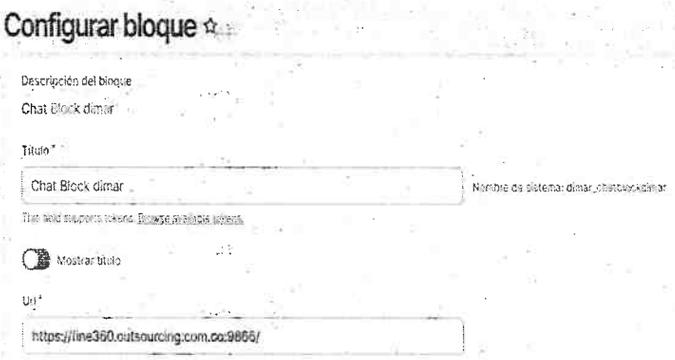
OBSERVACION No 14:

Especificaciones técnicas

¿Cuál es el método de integración con el chat del portal marítimo de la entidad?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación el Comité Técnico estructurador se permite hacer la aclaración en el ítem CHAT incluyendo el numeral 26, quedando de la siguiente forma: El método de integración del chat con el portal marítimo de la entidad es a través de una URL como se muestra a continuación



OBSERVACION No 15:

Especificaciones técnicas

¿Con un 99,96% se está en cumplimiento el requisito de grabación de llamadas?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto al cumplimiento del requisito de grabación de llamadas, se aclara que actualmente el contratista garantiza el 100% de cumplimiento en este parámetro, asegurando la trazabilidad y disponibilidad total de los registros de las interacciones realizadas.

OBSERVACION No 16:

Especificaciones técnicas

¿Podrían compartir el flujo del IVR?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la solicitud realizada, el comité técnico estructurador se permite compartir el archivo solicitado. Por lo tanto, se adjunta flujo del IVR a los documentos del presente proceso

OBSERVACION No 17:

Especificaciones técnicas

¿podrían compartir el flujo del BOT?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la solicitud realizada, el comité técnico estructurador se permite compartir el archivo solicitado. Por lo tanto, se adjunta flujo del Chat bot a los documentos del presente proceso

OBSERVACION No 18:

Especificaciones técnicas

¿Cuáles son los horarios en los que se podrían instalar los equipos para los canales de atención presencial?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la observación el comité técnico estructurador aclara que las instalaciones de los equipos se deben hacer en horario laboral, previamente coordinados con el supervisor del contrato para coordinar internamente con las Capitanías de Puerto.

Por lo anterior, se incluye la siguiente especificación en el ITEM SISTEMA DIGITAL DE TURNOS, incluyendo el numeral 3.

OBSERVACION No 19:

Especificaciones técnicas

¿Las pruebas de vulnerabilidad de los sistemas las realiza DIMAR o el oferente debe entregar los test y las respectivas remediaciones en caso de que aplique?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la consulta sobre las pruebas de vulnerabilidad de los sistemas, se aclara que estas son realizadas directamente por la Dirección General Marítima – DIMAR, conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico, específicamente en el ítem Sistema Digital de Turnos numeral 11 y en Generalidades numeral 2.

De esta manera, se garantiza que las validaciones de seguridad se efectúen bajo los lineamientos institucionales, asegurando la integridad, trazabilidad y cumplimiento de las políticas de protección de la información definidas por la Entidad.

OBSERVACION No 20:

Especificaciones técnicas

¿Es viable que nos compartan la información histórica actualizada por cada uno de los segmentos o canales (volúmenes - AHT), comprendida desde enero hasta diciembre 2025 y de enero hasta abril de 2026? ¿Se cuenta con estimación mensual para 2026, en caso de ser afirmativo agradecemos compartirla para considerar estacionalidades, eventos de trafico atípicos previstos, meses pico y nuevas implementaciones?, esto en caso de existir actualizaciones o ajustes recientes. ¿Esta información será clave para una adecuada proyección y dimensionamiento? (WFM)

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Dicha información se encuentra consolidada en los informes trimestrales publicados en el Portal Marítimo Colombiano

(PMC) a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano

OBSERVACION No 21:

Especificaciones técnicas Pag 8

"¿Se habla de asesores mínimos para Front Office , Ventanilla y Back Office? No observamos información sobre agentes del segmento virtual.

Por favor confirmar, para este canal, el número de agentes requeridos 2026 e indicar si los agentes pueden operar bajo un esquema multiskill entre Inbound, Chat y Back Office, o en su defecto, cuáles requieren dedicación exclusiva y cuáles pueden ser polivalentes."

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En el Anexo técnico en el ítem Recurso Humano en las funciones del agente Front Office se indica que debe "Brindar atención al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad en la modalidad presencial, de teletrabajo o trabajo en casa, de acuerdo con las necesidades del servicio, establecido por Dimar"

Es decir que los agentes Front Office son multiskill entre Inbound, Chat y presencial y son asignados de acuerdo con la necesidad de la Entidad, por lo tanto la cantidad de agentes es la definida en el anexo técnico.

OBSERVACION No 22:

Especificaciones técnicas

¿Podrían por favor compartir las curvas de comportamiento intradía e intrasemana de los canales con tráfico entrante, con el fin de identificar picos de demanda, horas valle y días de mayor volumen operativo?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Dicha información se encuentra consolidada en los informes trimestrales publicados en el Portal Marítimo Colombiano (PMC) a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano

OBSERVACION No 23:

Especificaciones técnicas

¿Nos pueden compartir, por favor, la información histórica mensual de 2025 y acumulada a abril de 2026 relacionada con los resultados de niveles de servicio y atención, incluyendo los objetivos/metas definidos para cada indicador?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

La información que se encuentra en este momento disponible se encuentra consolidada en los informes trimestrales publicados en el Portal Marítimo Colombiano (PMC) a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/Transparencia/servicio-al-ciudadano/informes-servicio-ciudadano

OBSERVACION No 24:

Especificaciones técnicas Pag 1

¿Observamos un único horario de atención para el Call Center de lunes a viernes de 7:30 a 18:00? ¿Este esquema operativo aplica de igual manera para todos los canales y frentes de atención (Virtual chat, Back Office y Servicio al Cliente), ¿o existen variaciones específicas por canal?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo con la solicitud realizada este comité técnico estructurador se permite informar que los horarios son dispuestos en el Anexo técnico en el ítem HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO aplican para todos los canales de atención.

OBSERVACION No 25:

Especificaciones técnicas

Para el segmento virtual, entendemos que la atención se realiza a través de chat. ¿Cuál es el objetivo definido de simultaneidad, es decir, el número de chats que cada agente debe gestionar de manera concurrente?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la consulta sobre el número máximo de sesiones simultaneas por agente, la entidad se permite informar que cada uno atiene máximo 2.

OBSERVACION No 26:

Especificaciones técnicas

En caso de que se requieran traslados de personal por procesos propios de la DIMAR, ¿nos podrían confirmar quién asume los costos asociados a dichos desplazamientos (¿Hotel, Viaticos, transporte? En caso de que sea el proveedor quien deba asumirlos, agradecemos confirmar el promedio mensual estimado que se deba tener en cuenta, para la ejecución de estas actividades

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo con la solicitud de información realizada, el comité técnico estructurador se permite aclarar que dentro del anexo técnico no se contemplan traslados del personal por procesos propios de Dimar.

Por lo tanto no es posible informar quien asume los costos toda vez que no es un requerimiento del contrato que se derive del presente proceso de contratación.

OBSERVACION No 27:

Especificaciones técnicas

Por favor confirmar si el backup de la atención presencial "ventanilla" podrá ser cubierto con personal de front office

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo con lo establecido en el anexo técnico en el ítem "Novedades del Personal / Personal de backup (Reemplazos):" numerales 7 y 8 el futuro contratista deberá tener personal de Backup adicional al personal mínimo requerido

OBSERVACION No 28:

Especificaciones técnicas

¿El costo de este insumo debe estar diluido en el valor del agente, o se puede facturar como un suministro adicional según el consumo real?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación con la consulta sobre si el costo de este insumo debe estar diluido en el valor del agente o puede facturarse como un suministro adicional según el consumo real, este comité técnico estructurador se permite indicar que el costo del personal de respaldo (backup) debe estar incluido dentro de los valores unitarios por agente.

Esto de acuerdo con lo establecido en el ítem Novedades del Personal / Personal de backup (Reemplazos): incluyendo el numeral 15 el cual queda de la siguiente forma: "La Entidad aclara que el costo del personal de respaldo (backup) será asumido en su totalidad por el contratista, incluyendo los gastos asociados a su capacitación, seguridad social y demás obligaciones laborales"

Lo anterior garantiza la coherencia en la estructura económica de la propuesta, evita la generación de cargos adicionales y asegura que el contratista contemple desde el inicio todos los costos asociados al cumplimiento del

contrato.

OBSERVACION No 29:

Anexo Propuesta Económica

Agradecemos confirmar el valor promedio de la dotación que debe ser entregado bajo las especificaciones de DIMAR

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

No se tiene valor promedio de la dotación, sin embargo, ésta debe cumplir con las características indicadas en el Anexo Técnico ítem "Uniformes" numerales 1 al 8

Cabe aclarar que estos costos también deben ir incluidos debe estar incluido dentro de los valores unitarios por agente.

OBSERVACION No 30:

Anexo Propuesta Económica

Dado que las especificaciones exigen salarios basados en múltiplos del SMMLV ¿deberán los proponentes proyectar el incremento del SMMLV para el año 2027 en su oferta, o la entidad realizará reajustes presupuestales automáticos mediante adiciones una vez se decrete el nuevo salario?.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo con la solicitud realizada, el Comité Económico Estructurador se permite indicar que la ejecución del futuro contrato se llevará a cabo durante la vigencia 2026. En consecuencia, no se proyecta el salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) para el año 2027.

En caso de que a futuro se contemple modificación del plazo de ejecución con el fin de llevar el plazo de ejecución a la vigencia 2027, estos valores de actualizaran teniendo en cuenta el porcentaje establecido por el gobierno nacional por IPC Y SMLMV a través del modificatorio correspondiente, una vez se publiquen los mismos.

OBSERVACION No 31:

Anexo Propuesta Económica

Se requiere al menos una persona de backup por unidad regional y dos para la sede central. ¿El costo de este personal (incluyendo su capacitación y seguridad social) debe estar prorrateado en los precios unitarios de los agentes fijos, o existe un rubro independiente para cubrir su disponibilidad?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con relación a la observación presentada, el comité técnico estructurar aclara en el ítem Novedades del Personal / Personal de backup (Reemplazos): incluyendo el numeral 15 el cual queda de la siguiente forma: "La Entidad aclara que el costo del personal de respaldo (backup) será asumido en su totalidad por el contratista, incluyendo los gastos asociados a su capacitación, seguridad social y demás obligaciones laborales"

OBSERVACION No 32:

Anexo Propuesta Económica

Se solicita un Coordinador con asignación de 3.0 SMMLV. En el anexo de propuesta económica, ¿este perfil debe incluirse dentro del ítem de "Agente Backoffice" o se debe cotizar por separado, ¿aunque no aparezca una fila específica?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la exigencia del Anexo Técnico de contar con un Coordinador exclusivo con salario de 3 SMMLV, así como los demás servicios requeridos en el presente proceso el futuro contratista debe incluirlo dentro de su oferta económica relacionada en el anexo económico del presente proceso, a fin de mantener la coherencia con la estructura de la Propuesta Económica establecida en el Anexo F.

De conformidad con lo establecido en las notas económicas del anexo económico, se aclara que la ejecución del contrato es a todo costo, por lo que el oferente deberá considerar los gastos y demás costos vinculados al mismo, a fin de evitar errores de cálculo, por lo que será de responsabilidad exclusiva del proponente los riesgos y perjuicios que se presenten por esta razón, por lo tanto, no se aceptan variación de incremento o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado

Lo anterior, sin superar el "precio estimado" en pesos colombianos, establecido en el formato Valoración de la Propuesta Económica, so pena de causal de rechazo.

OBSERVACION No 33:

Anexo Propuesta Económica

El proveedor debe garantizar equipos para el sistema de turnos (atriles, monitores industriales, etc.). ¿En qué ciudades exactamente la DIMAR ya cuenta con infraestructura física (cableado, soportes) que el nuevo contratista pueda reutilizar, y en cuáles debe ser suministrada desde cero?.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la consulta sobre las ciudades en las que la Dirección General Marítima – DIMAR ya cuenta con infraestructura física (cableado, soportes) que el nuevo contratista pueda reutilizar, este comité técnico estructurador se permite indicar que dicha infraestructura está disponible en todas las unidades en las que se va a prestar el servicio.

En consecuencia, el contratista deberá garantizar los equipos requeridos para el sistema de turnos (atriles, monitores industriales, impresoras térmicas, entre otros), haciendo uso de la infraestructura existente en cada unidad, conforme a las especificaciones técnicas definidas en el Anexo.

OBSERVACION No 34:

Anexo Propuesta Económica

Se requieren 14 licencias adicionales para personal propio de DIMAR. ¿El costo de estas licencias y su mantenimiento debe ser asumido íntegramente por el contratista y cargado a la operación mensual? ¿O se facturará aparte el uso de las mismas?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Respecto a la inquietud planteada, el comité técnico Estructurador aclara que dichas licencias deberán ser de uso nominal, asignadas individualmente a los funcionarios designados por la Entidad.

Adicionalmente, se confirma que los costos, el soporte técnico, la instalación en los equipos de DIMAR y la capacitación a los funcionarios será responsabilidad del contratista, quien deberá garantizar la correcta operación y disponibilidad de las herramientas en cada sede.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en las notas económicas del anexo económico, que establece que la ejecución del contrato es a todo costo, por lo que el oferente deberá considerar los gastos y demás costos vinculados al mismo, a fin de evitar errores de cálculo, por lo que será de responsabilidad exclusiva del proponente los riesgos y perjuicios que se presenten por esta razón, por lo tanto, no se aceptan variación de incremento o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado

Por lo tanto al ser a todo costo, no se podrán facturar aparte, sino que el proveedor interesado debe contemplar todos estos costos en la presentación de su oferta económica.

OBSERVACION No 35:

Anexo Propuesta Económica

Si bien la DIMAR asume los costos de la telefonía (Tigo Une), ¿quién es el responsable de proveer el canal de internet necesario para el funcionamiento de la plataforma de Contact Center y CRM en las 9 sedes regionales?.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador teniendo en cuenta esta observación la Entidad aclara que los puestos de trabajo para los agentes son suministrados directamente por la DIMAR, incluyendo todos los equipos de cómputo necesarios para el cumplimiento de las funciones, así como el servicio de conexión requerido.

Únicamente se exceptúan aquellos equipos o servicios que se encuentren solicitados de manera específica dentro del presente Anexo Técnico, los cuales deberán ser provistos por el contratista conforme a las condiciones establecidas.

Por lo anterior, se procede a realizar la inclusión de la presente aclaración en el anexo de especificaciones técnicas relacionado en el pliego de condiciones, incluyendo en el item "UBICACIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO".

OBSERVACION No 36:

Anexo Propuesta Económica

Se solicita un celular con plan de datos y voz por cada unidad regional y uno para el coordinador. ¿Existe un requerimiento mínimo de especificaciones técnicas para estos dispositivos móviles?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la consulta sobre las especificaciones técnicas mínimas de los dispositivos móviles solicitados (un celular con plan de datos y voz por cada unidad regional y uno para el coordinador), este comité técnico estructurador se permite indicar que, en el Anexo Técnico no se establecen requisitos específicos para dichos equipos, sin embargo, los dispositivos deberán dar cumplimiento a la función para la cual se solicitan, esto es, garantizar la comunicación efectiva y continua en el marco de la prestación del servicio de atención al ciudadano.

En consecuencia, corresponde al contratista asegurar que los equipos suministrados cuenten con las capacidades técnicas necesarias para soportar el plan de datos y voz requerido, así como la operación eficiente en cada unidad regional.

OBSERVACION No 37:

Anexo Propuesta Económica

En el anexo de propuesta económica aparece la frase "Vigencia 2026 - 12 DÍAS". ¿Podría la entidad aclarar si esto se refiere a un periodo de empalme o si es un error de digitación, considerando que el plazo estimado es hasta el 31 de diciembre de 2026?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El Comité Económico Estructurador se permite manifestar que se han previsto dos escenarios de propuesta económica, correspondientes a seis (6) meses y doce (12) días, respectivamente, las cuales deben ser diligenciadas por cada uno de los oferentes.

En ese sentido, se entiende que, en el evento en que el proceso sea adjudicado a mediados del mes de junio, el contratista dispondrá de un término aproximado de seis (6) meses y doce (12) días para la ejecución del servicio. En consecuencia, los precios de referencia han sido definidos en atención a las unidades de medida establecidas, esto es, meses y días

OBSERVACION No 38:

Anexo Propuesta Económica

El coordinador debe asistir a las regionales ante novedades en tiempos de 24 a 36 horas. ¿Los gastos de tiquetes aéreos y viáticos para estos desplazamientos imprevistos deben estar incluidos en el AIU de la oferta, o serán reembolsables por la entidad previa legalización?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El Comité Económico Estructurador se permite manifestar, en atención a la observación presentada, que los gastos

asociados a tiquetes aéreos y viáticos para eventuales desplazamientos no previstos deberán ser asumidos conforme a la estructura económica de la oferta presentada por el proponente, incluyendo, de ser el caso, dichos costos dentro del AIU.

En ese sentido, la Entidad no ha previsto su reconocimiento como rubros reembolsables, por lo cual tales erogaciones deberán ser consideradas y gestionadas por el contratista bajo su autonomía y responsabilidad, sin perjuicio de la adecuada planificación del servicio

OBSERVACION No 39:

Anexo Propuesta Económica

El pliego establece que el factor económico pesa 40 puntos y que se utilizarán métodos como media aritmética baja o geométrica según la TRM del día anterior al cierre. ¿Se publicará un simulador oficial para que los proponentes validen el impacto de su oferta frente a los límites de "Precio de Referencia"?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta la solicitud realizada, la entidad se permite aclarar que para realizar el ejercicio de la asignación de puntaje no se publica simulador.

El procedimiento a seguir se encuentra establecido en los documentos del proceso, específicamente en el ítem ponderación económica, el cual establece:

"La Entidad a partir del valor total (sumatoria de precios unitarios) de la propuesta asignará un puntaje máximo de cuarenta (40) puntos de conformidad con el siguiente procedimiento:

a) El valor de la Oferta Económica deberá integrar de manera global la ejecución total de las actividades y obligaciones que se deriven del contenido en el Pliego.

b) Única Oferta Hábil. Si en cualquier etapa de la evaluación sólo queda una Oferta Económica hábil, la Entidad adjudicará el contrato a ese único Proponente.

c) Varias Ofertas hábiles. La Entidad, a partir de las Ofertas Económicas habilitadas procederá con la asignación de los puntajes de acuerdo con el siguiente procedimiento, así:

En ese sentido el proponente en la elaboración de su propuesta económica deberá cumplir con lo consignado en el pliego de condiciones. Para la determinación del método para la ponderación de la propuesta económica la entidad seleccionará el método de ponderación de la propuesta económica de acuerdo con las siguientes alternativas:

Concepto	Método
1	Media aritmética baja
2	Media geométrica
3	Mediana con valor absoluto.
4	Menor valor

Para determinar el método de ponderación, la entidad tomará los centavos de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM), certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en su sitio web: https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/60819) que rija para el día hábil siguiente. En caso contrario, cuando la presentación de las ofertas se dé después de las 3:00 pm, la entidad tomará la TRM que rija para el segundo día hábil siguiente.

El comité evaluador financiero deberá dejar constancia y generar el certificado de TRM a través del siguiente enlace:

https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10100115/atencion-y-servicios-a-la-ciudadaniatramites-y-servicios-certificados-en-lineacertificado-de-la-tasa-de-cambio-representativa-del-mercado-trm-10100115/

Si llegare a modificarse la fecha de cierre, se tomará como referente el día hábil siguiente de la nueva fecha de cierre establecida en el cronograma.

El método de ponderación se determinará de acuerdo con los rangos del siguiente cuadro:

Rango (inclusive)	Número	Método
De 0.00 a 0.25	1	Media aritmética baja
De 0.26 a 0.35	2	Media geométrica
De 0.36 a 0.50	3	Mediana con valor absoluto.
De 0.51 a 0.99	4	Menor valor

En todas alternativas (métodos) para la asignación de los puntajes se tendrá en cuenta hasta el tercer (3°) decimal (redondeado)

del valor obtenido de la aplicación del método y las fórmulas se aplicarán con las propuestas que hallan quedo habilitadas.

Las propuestas que al aplicar las fórmulas obtengan puntajes negativos obtienen cero (0) puntos en la oferta económica.

Así las cosas, el comité evaluador económico asignará el puntaje a los oferentes habilitados, asignando los puntajes correspondientes en la evaluación económica final y de acuerdo con el método correspondiente de acuerdo a la TRM que rija para el día hábil siguiente del cierre.

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC OUTSOURCING S.A.S BIC

OBSERVACION No 1:

Revisado el proyecto de pliego de condiciones y sus anexos, se evidencia que no se encuentra definido de manera clara el plazo de ejecución del contrato, lo cual genera incertidumbre para la estructuración técnica y económica de la propuesta, situación que se agrava al observar que el formato de oferta económica únicamente solicita la cotización para la vigencia 2026, correspondiente a un periodo aproximado de doce (12) días, sin que exista una explicación que permita entender la relación entre dicho periodo y la eventual duración real del contrato; esta inconsistencia impide a los proponentes dimensionar adecuadamente los costos asociados (recurso humano, operación y componentes tecnológicos), afecta la comparabilidad objetiva de las ofertas y puede dar lugar a la presentación de propuestas artificialmente bajas o desalineadas con el alcance real del servicio, en contravía del principio de selección objetiva consagrado en la Ley 1150 de 2007, razón por la cual solicitamos a la entidad aclarar expresamente el plazo de ejecución del contrato (indicando su duración en tiempo o fechas concretas) y precisar la coherencia del formato económico con dicho plazo, o en su defecto ajustar este último para que refleje la totalidad del periodo contractual.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El Comité Económico Estructurador se permite manifestar, en atención a la observación presentada, que el numeral 2.3. referido al PLAZO DE ENTREGA O DE EJECUCIÓN establece que el término de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026 y/o hasta el agotamiento del presupuesto oficial. El inicio de la ejecución estará condicionado al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, así como a la finalización del plazo de ejecución del Contrato.

En virtud de lo anterior, se advierte la existencia de un plazo de ejecución cierto que permite a los interesados estimar adecuadamente los tiempos requeridos tanto para la suscripción como para la ejecución del contrato.

De igual forma, se prevé la existencia de dos escenarios de propuesta económica, correspondientes a seis (6) meses y doce (12) días, respectivamente, de manera que, en el evento en que el proceso de selección sea adjudicado a mediados del mes de junio, el contratista contaría con un término aproximado de seis (6) meses y doce (12) días para la ejecución del servicio. En tal sentido, los precios de referencia han sido definidos atendiendo a las unidades de medida establecidas, esto es, meses y días.

En relación con la presunta artificialidad de los precios, es pertinente precisar que una oferta se considera artificialmente baja o anormal cuando su valor resulta significativamente inferior a las condiciones del mercado o al costo real del servicio, generando dudas razonables sobre su viabilidad. Dicha circunstancia se determina mediante su confrontación con el estudio del sector, el presupuesto oficial y los precios de referencia establecidos en el proceso.

BPO HAPPIFY

OBSERVACION No 1:

Agradecemos confirmar si lo relacionado en el numeral 3.2.7 lo relacionado de la ficha No 7 se genera cumplimiento de este, con la firma del anexo cumplimiento de especificaciones técnicas o si debe presentarse cada uno de los documentos allí establecidos.

Es importante precisar claridad debido a que la entidad lo establece en un numeral diferente al de cumplimiento de especificaciones técnicas, y puede ocasionar errores por parte de los oferentes al momento de presentar su oferta.

1. En caso de ser requerida la documentación, agradecemos especificar que esperan ver en la oferta técnica que se debe presentar.
2. En el numeral cumplimiento ambiental de equipos tecnológicos a que hace alusión la entidad cuando menciona "declaración de cumplimiento ambiental"

3. Cuando tienen previsto el inicio de la operación.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Frente al numeral 3.2.7 – Ficha No. 7, se aclara que los criterios ambientales allí establecidos hacen parte de los requisitos asociados a la sostenibilidad del proceso y al componente ambiental aplicable al objeto contractual, considerando que el servicio incluye herramientas tecnológicas, CRM, canales digitales, software, hardware y equipos de apoyo para la operación.

Para efectos de la etapa precontractual, el cumplimiento podrá acreditarse mediante la propuesta técnica del oferente, el anexo de cumplimiento de especificaciones técnicas y los documentos soporte que permitan verificar lo ofertado, tales como fichas técnicas, descripción funcional del CRM, canales digitales, arquitectura tecnológica, operación del servicio y, cuando aplique, certificaciones o declaraciones ambientales de los equipos tecnológicos ofertados. Esto guarda relación con lo señalado en la Ficha No. 7, donde se establecen medios de verificación como propuesta técnica, fichas técnicas, documento técnico de arquitectura tecnológica y declaración de cumplimiento ambiental.

Respecto a la "declaración de cumplimiento ambiental", esta hace referencia a una manifestación suscrita por el oferente en la cual indique que los equipos tecnológicos, software, hardware o elementos que sean suministrados o utilizados para la operación cumplen con la normativa ambiental aplicable, promueven el uso eficiente de recursos y permiten una adecuada gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) cuando se generen durante la ejecución contractual. Lo anterior se encuentra alineado con el criterio de cumplimiento ambiental de equipos tecnológicos previsto en la Ficha No. 7.

En consecuencia, no se pretende generar una carga documental desproporcionada para los oferentes, sino contar con soportes suficientes que permitan verificar el cumplimiento técnico y ambiental de lo ofertado, conforme al objeto contractual y a los lineamientos de sostenibilidad institucional.

Finalmente, frente al inicio de la operación, se precisa que este estará sujeto al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, y una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato No. 353-GINREDCE-2025, conforme se indica en el numeral 2.3 del estudio previo.

VADATI S.A.S

OBSERVACION No 1:

Teniendo en cuenta que el proceso se desarrolla en el 2026, nos gustaría confirmar si para la justificación de los indicadores financieros se aporta la base completa del 2025? O si es correcto aportar 2024 como se indica

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité económico estructurador se permite ACLARAR que, para el cálculo de indicadores se tomó la información de 2024, toda vez que, a información financiera de 2026 (correspondiente al cierre del ejercicio 2025) se consolida y publica en el **SIIS** una vez finalizan los plazos de reporte de las empresas a las superintendencias. Los estados financieros consolidados se entregan a finales de mayo, por lo que el sistema suele actualizar y consolidar los indicadores durante el **segundo semestre del año**.

De igual forma el Comité Económico Estructurador, se permite ACLARAR que, los indicadores con los que se evaluará la oferta serán los correspondientes a diciembre 31 de 2025, de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.1.1.1.5.1. Inscripción, renovación, actualización y cancelación del RUP. Las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, con domicilio en Colombia, interesadas en participar en Procesos de Contratación convocados por las Entidades Estatales, deben estar inscritas en el RUP, salvo las excepciones previstas de forma taxativa en la ley. **La persona inscrita en el RUP debe presentar la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año**. De lo contrario cesan los efectos del RUP. La persona inscrita en el RUP puede actualizar la información registrada relativa a su experiencia y capacidad jurídica en cualquier momento. Los inscritos en el RUP pueden en cualquier momento solicitar a la cámara de comercio cancelar su inscripción.

Los proponentes que terminan su año contable en una fecha distinta al 31 de diciembre deben actualizar la información financiera en la fecha correspondiente; sin perjuicio de la obligación de renovar el RUP de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del presente decreto.

En virtud de lo anterior, para que estos efectos se mantengan, el RUP debe **renovarse anualmente** a más tardar el quinto día hábil del mes de abril. Si no se renueva, **cesan los efectos del RUP**, lo que significa que el certificado ya no tendrá validez y la empresa no podrá ser elegida en ningún proceso de contratación estatal hasta realizar el trámite de nuevo.

OBSERVACION No 2:

Queremos confirmar si El empalme para el inicio de ejecución del contrato se contará a partir del 18 de junio, fecha de inicio de ejecución del contrato. ¿Teniendo así un plazo de 20 días hábiles para dejar el servicio funcional?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la confirmación solicitada sobre el empalme para el inicio de ejecución del contrato, se precisa que este se contará a partir del 19 de junio, fecha de inicio de ejecución contractual.

En consecuencia, el contratista dispondrá de un plazo de 20 días hábiles para realizar las actividades de empalme y dejar el servicio plenamente funcional, conforme a lo establecido en los pliegos y anexos técnicos del proceso.

Cabe mencionar que el actual contratista, debe mantener en funcionamiento todos los sistemas que son parte del contrato por un mes adicional después de la finalización del contrato, lo que da 10 días calendario para los ajustes que se requieran.

OBSERVACION No 3:

¿Agradecemos confirmar si es posible suministrar la información en una estructura que facilite su consulta y la generación de reportes, sin requerir la entrega de la estructura completa de la base de la base de datos de la aplicación? CRM, turnos y contact center.

9.	El futuro Contratista deberá entregar cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera, deberán migrar los datos registrados en el Sistema durante la vigencia del Contrato. La Base de Datos del Sistema de Turnos deberá implementarse en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64),, en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Tecnologías de la Información (GRUTIC) de la Dirección General Marítima – **DIMAR**. Se deberá entregar la documentación asociada a la Base de Datos. Para ambos casos, el Proveedor deberá suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que no es posible suministrar esta información en una estructura diferente a la solicitada en el ítem mencionado, toda vez que esta es la información que se entrega al finalizar el contrato y la cual es insumo para cargar en los sistemas de información que proveerá el siguiente contratista.

OBSERVACION No 04:

¿Es posible implementar mecanismos alternativos para la asignación de turnos de atención al ciudadano, que no requieran soportes físicos, con el fin de promover la sostenibilidad ambiental y reducir el uso de papel?

16.	El Proveedor de servicios, debe entregar y mantener disponible, el rollo con papel térmico para la impresión de los turnos, durante cada mes de servicio de digiturno avanzado, así: Entre 1 y 10.000 de cortes de turnos Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso de que no se hubiesen agotado.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En relación con la consulta sobre la posibilidad de implementar mecanismos alternativos para la asignación de turnos de atención al ciudadano que no requieran soportes físicos, este comité técnico estructurador se permite indicar que sí es posible considerar esta opción, siempre y cuando se realice un análisis y validación de accesibilidad en todas las unidades al momento del inicio del contrato.

Dicho análisis permitirá confirmar la viabilidad técnica y operativa de los mecanismos digitales, garantizando que la solución propuesta cumpla con los estándares de trazabilidad, seguridad y continuidad del servicio definidos por la Dirección General Marítima – DIMAR.

OBSERVACIÓN N. 05

¿Es posible que nos compartan las políticas de acceso y seguridad de la información de DIMAR?

3.	El futuro Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con **quince (15) días calendario** a partir de la firma del Contrato.
4.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos. Con el fin de que el proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador se permite indicar que las políticas pueden ser consultadas a través del Portal Marítimo Colombiano, a través del siguiente enlace https://www.dimar.mil.co/transparencia/politicas

OBSERVACIÓN N. 06

¿Es posible que nos compartan las estructuras de la información que debe ser migrada?

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El comité técnico estructurador a continuación describe los campos que contiene la base de datos actual:

- Id Caso
- Fecha Creación
- N.Radicado
- N.Radicado Cierre
- Observaciones
- Nivel1
- Nivel2
- Nivel3
- Nombre ciudadanoCliente/RazonSocial
- Tipo_DocumentoCliente
- Identificación Cliente
- Teléfono Cliente
- Correo Cliente
- Dirección cliente
- Ciudad Cliente
- Departamento Cliente
- Nombre ciudadanoContacto/RazonSocial
- Tipo_DocumentoContacto
- identificación Contacto
- Correo Contacto
- Ciudad Contacto
- Departamento Contacto

- Dirección Contacto
- Teléfono Contacto
- Campana
- Usuario Creación
- Usuario Solucionador
- Estado Capitanía
- Area Escalamiento

Cordialmente,

Capitán de Fragata **ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA**
Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central - Dirección General Marítima
Delegatario del Gasto

Vo. Bo: TF Ervin Nazzin Vega Ospina - jefe Contratos GINREDCE

Revisó: CPS Estephany Julio - Abogada de Contratos GINREDCE estefanyjuliosc

Elaboró: CPS. Raul Anaya V - Ejecutivo de Contratos GINREDCE