



# FORMATO RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES

Convocatoria Pública No.	1 de 2022
Objeto de la Convocatoria Pública	Prestar el Servicio Integral de Centro de Contacto al Ciudadano para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – Caja Honor-, procede a dar respuesta a las observaciones presentadas por los Oferentes dentro de la Convocatoria Pública No. 1 de 2022, así:

## 1. Oferente **INTCOBRANZA S. A. S.**

### Observación No. 1:

Que sea prorrogada la fecha de cierre.

**Respuesta de Caja Honor:** No se acoge la observación.

### Observación No. 2:

Que sea excluida la exigencia de que sea mediante entrega física, que sea a través de correo electrónico, o en su defecto Secop II.

**Respuesta de Caja Honor:** No se acepta la observación.

## 2. Oferente **GRUPO LIAN**

### Observación No. 1:

Dentro de los requisitos habilitantes técnicos existe el literal c Implementación del protocolo de Bioseguridad en en el mismo se incluye el literal b que solicita lo siguiente:

Certificación emitida por el Representante Legal en donde garantice que el Data Center cuenta con altos niveles de disponibilidad (TIER2 o superior según norma TIA 942), así mismo se requiere que la infraestructura física y tecnológica este situada dentro del perímetro de Bogotá, garantizando el respaldo de suministro eléctrico para los puestos de trabajo de los agentes, con autonomía de más de 8 horas con plena carga de operación en caso de falla del servicio eléctrico. Lo anterior teniendo en cuenta que Caja Honor se rige por la Circular Externa 052 de 2007 modificada por la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), obliga a que todas las instituciones financieras busquen los mecanismos que lleven a mejorar y asegurar sus procesos con el fin de dar mayores garantías de seguridad y cumplimiento a sus clientes.

Nuestra compañía cuenta con sede en la ciudad de Bogotá, sin embargo, la sede principal es Neiva donde se encuentra ubicada la infraestructura tecnológica, cumplimos con todos los requerimientos tecnológicos que han solicitado, sin embargo, al indicar que la infraestructura tecnológica debe estar en Bogotá nos inhabilitaría, dejándonos por fuera de la posibilidad de ofertar. Solicitamos amablemente eliminar la palabra Bogotá y dejarla a nivel nacional ya que con esto las empresas que no somos de Bogotá tendríamos mayores oportunidades de participar en este tipo de procesos.

**Respuesta de Caja Honor:** Requiere que la infraestructura se encuentre en Bogotá, para un mejor control, seguimiento y/o monitoreo, adicionalmente el soporte de segundo nivel que la Caja realiza se hace desde Bogotá, esto permite prestar dicho soporte de una manera más oportuna.





### 3. Oferente **ARCOS**

#### **Observación No. 1:**

d.) Garantizar que los agentes cuenten con la certificación del curso de Lenguaje Claro, disponible en la plataforma de la Dirección Nacional de Planeación- DNP. ¿esta deberá ser entregada posterior a la suscripción del contrato, o se permitirá tener un tiempo de gracia mientras el personal es certificado.?

**Respuesta de Caja Honor:** Si, se permite un tiempo de un mes contado a partir de la fecha de suscripción del Acta de Inicio para realizar, aprobar el curso, posterior a ello deben remitir el certificado a Caja Honor.

#### **Observación No. 2:**

6.1 Garantizar que los puestos de trabajo de los Agentes y Operadores de servicio cuenten con computadores de conformidad con las especificaciones técnicas exigidas por el servicio. Estos computadores estarán conectados a la Red LAN del Centro de Atención al Ciudadano, ingresando bajo el dominio de Caja Honor, a través de la conexión de datos establecida para tal fin. ¿se entiende que el dominio será provisto por Caja Honor, en este caso la licencia y la administración estará a cargo de caja honor, o el proveedor tendrá acceso a la administración de dicho servicio?

**Respuesta de Caja Honor:** Caja Honor será el único administrador del dominio.

#### **Observación No. 3:**

6.4 Los equipos de cómputo utilizados para dicha campaña, no podrán ser cambiados por cualquiera que sea el motivo sin antes notificar a Caja Honor. 7.4 Proveer las estaciones de trabajo asignadas a los agentes, con las siguientes características: Procesador Intel CoreI7 o superior, Memoria RAM de 8 GB o superior, Disco Duro 500 GB, Windows 10 Professional, 64 bits, MS Office 365 el cual será asignado para usuarios y funciones específicas, Tarjeta de Red 10/100/1000; cada equipo deberá contar con cámara y micrófono. Disponer y garantizar que el correo electrónico sea con dominio propio e institucional del proveedor.

**Respuesta de Caja Honor:** La cámara no es necesaria y el correo es uno solo, el cual se definirá quien se hará responsable.

#### **Observación No. 4:**

9.1 Nivel de atención: Definido como el número total de llamadas atendidas por los agentes del Contratista sobre el total de las llamadas ofrecidas (ACD). Unidad de medición: Porcentaje ¿actualmente con el equipo planteado, en que porcentajes esta este indicador?

**Respuesta de Caja Honor:** Nivel de atención: 94%

#### **Observación No. 5:**

9.2 Nivel de atención aceptable: Mínimo del 90%, el cual se podrá ajustar de acuerdo con la ejecución presupuestal del contrato y al número de asesores destinados. Período de medición: mensual. ¿actualmente con el equipo planteado, en que porcentajes esta este indicador?

**Respuesta de Caja Honor:** Se requiere mínimo el 90 % garantizando el cumplimiento de la ficha técnica.

#### **Observación No. 6:**

9.3 Nivel de servicio: El 80% de las llamadas recibidas por los agentes del Contratista deben ser contestadas antes de 40 segundos (Tiempo en cola del ACD) Unidad de medición: Porcentaje Nivel de servicio aceptable: mínimo 80/40 (nivel plata acuerdo marco) Período de medición: mensual. ¿actualmente con el equipo planteado, en que porcentajes esta este indicador?



**Respuesta de Caja Honor:** Nivel de servicio: 81%.

**Observación No. 7:**

10.7 Garantizar que se realice la grabación del 100% de las llamadas o registro digital de la información que se suministre por los canales de prestación del servicio. Los cuales deberán ser entregados mensualmente junto con la facturación del servicio bajo formato designado por Caja Honor, igualmente el Contratista deberá conservarlos durante el tiempo del contrato. ¿el método de entrega de las llamadas será en medios magnéticos, ftps, o que medio?

**Respuesta de Caja Honor:** La entrega se realizará por disco magnético.

**Observación No. 8:**

11.4 Garantizar que Caja Honor puede llevar a cabo administración remota a cualquiera de los equipos de cómputo suministrados, en el momento que sea requerido. ¿el software o licencia para la administración remota será administrada por caja honor o estará a cargo del proveedor?

**Respuesta de Caja Honor:** Estas serán administradas por Caja Honor.

**Observación No. 9:**

Se solicita sea compartida la tabla de salarios actual del personal contratado, como sus condiciones laborales actuales (tipo de contrato, beneficios, recargos entre otros).

**Respuesta de Caja Honor:** No es posible compartir la tabla de salarios, sin embargo, se remite el perfil de los agentes actuales.

Característica	Descripción
<b>1. Agente general</b>	
Nivel de Educación	Bachiller
Experiencia	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitud de servicio</li> <li>• Excelente manejo de relaciones interpersonales</li> <li>• Habilidad para negociación</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Organización</li> <li>• Capacidad para seguimiento de instrucciones</li> <li>Disposición para el trabajo bajo presión</li> <li>• Habilidades de digitación</li> <li>• Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail)</li> <li>• Habilidades de consulta en Internet</li> <li>• Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet</li> </ul>
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos.</li> <li>• Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación.</li> <li>• Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Call Center.</li> <li>• Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO.</li> <li>• Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera.</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra.</li> </ul>
<b>2. Agente profesional</b>	
Nivel de Educación Núcleo del conocimiento	<p>Título profesional universitario en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía, administración, contaduría y afines</li> <li>• Ciencias sociales, humanas y afines</li> <li>• Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines</li> <li>• Bellas artes y afines</li> <li>• Matemáticas, ciencias naturales y afines</li> <li>• Ciencias de la salud y afines</li> <li>• Agronomía, veterinaria y afines</li> <li>• Ciencias de la educación y afines</li> </ul> <p>La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en nivel de educación y núcleo del conocimiento profesional que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación.</p>
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Demás áreas de núcleo de conocimiento: Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<p>Aptitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente manejo de relaciones interpersonales</li> <li>• Habilidad para negociación</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Organización</li> <li>• Capacidad para seguimiento de instrucciones</li> <li>• Disposición para el trabajo bajo presión</li> <li>• Habilidades de digitación</li> <li>• Manejo de herramientas ofimáticas. (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)</li> <li>• Habilidades de consulta en Internet</li> <li>• Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet</li> </ul>
Funciones recomendadas	<p>Brindar atención a través de los canales de comunicación definidos por la Entidad Compradora, que permita orientar e informar a los ciudadanos con énfasis en los temas misionales de las Entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar campañas en caso de que así se requiera.</li> <li>• Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación.</li> <li>• Recopilar y organizar información asociada a la actividad de atención a los ciudadanos.</li> <li>• Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO.</li> <li>• Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra.</li> </ul>
<b>3. Líder de calidad</b>	
Alcance del servicio	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditoria de calidad a Centros de Contacto
Remuneración mínima	Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.



Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo</li> <li>• Manejo avanzado de herramientas ofimáticas</li> <li>• Capacidad de análisis y organización de datos</li> <li>• Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito</li> <li>• Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos</li> </ul>
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio.</li> <li>• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora.</li> <li>• Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.</li> <li>• Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones.</li> <li>• Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad Compradora.</li> <li>• Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención.</li> <li>• Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos.</li> <li>• Identificar oportunidades de mejora.</li> <li>• Reportar a la Entidad Compradora los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente.</li> <li>• Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.</li> </ul>

#### 4. Supervisor

Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes relaciones personales</li> <li>• Capacidad de liderazgo</li> <li>• Habilidad para negociación</li> <li>• Capacidad de análisis y organización de datos</li> <li>• Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).</li> </ul>
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora;</li> <li>• Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora.</li> <li>• Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)</li> <li>• Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.</li> <li>• Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.</li> <li>• Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.</li> <li>• Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.</li> <li>• Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.</li> </ul>





- Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición
- Identificar necesidades formativas.
- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.

**Observación No. 10:**

¿Por cronograma se destina la suscripción del contrato para el 20/05/2022; cual será la fecha de inicio de operaciones en el nuevo proveedor?

**Respuesta de Caja Honor:** El inicio de la operación debe realizarse una vez el Adjudicatario presente las pólizas a la Entidad, sean aprobadas, suscribir Acta de Inicio y adelante los trámites de colocación de los MDLS (principal y respaldo).

**Observación No. 11:**

¿cuánto dura el proceso de formación y capacitación para asesores nuevos, y en caso de ser requerido el costo de esta capacitación antes de iniciar el servicio deberá ser asumido por el proveedor?

**Respuesta de Caja Honor:** La capacitación está a cargo de los proveedores, sin embargo, se tiene contemplado un tiempo de 30 días contados a partir del Acta de Inicio, por lo tanto, una vez se de inicio al contrato se dará cumplimiento a las obligaciones de cumplimiento e inicio de las capacitaciones de los trámites, servicios y productos financieros de Caja Honor.

**Observación No. 12:**

¿Es posible migrar el personal actual al nuevo proveedor?

**Respuesta de Caja Honor:** Es una decisión a elección del proveedor adjudicatario.

**Observación No. 13:**

¿Qué tipo de equipos de cómputo deben ser suministrados al personal administrativo?

**Respuesta de Caja Honor:** El proveedor tiene la libertad de presentar los equipos que considere siempre que cumplan con las siguientes características: Procesador Intel Core i7 o superior, Memoria RAM de 8 GB o superior, Disco Duro 500 GB, Windows 10 Professional, 64 bits, MS Office 365 el cual será asignado para usuarios y funciones específicas, Tarjeta de Red 10/100/1000.

**Observación No. 14:**

¿Es requerido dentro del espacio destinado para Caja Honor, contar con puestos de trabajo para funcionarios de caja honor, y cuantos se deberán destinar y bajo que características en caso de que se requieran?

**Respuesta de Caja Honor:** No se requiere. Sin embargo, sí se destina un puesto en Caja Honor para monitoreo a través del aplicativo del proveedor desde la Entidad.

**Observación No. 15:**

Estados Financieros: Aportar los estados financieros comparativos (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de cambios en el Patrimonio, Estado de Cambios de la Situación Financiera, Estado de Flujos de Efectivo y Revelaciones) de las dos últimas vigencias (2019 y 2020). Se solicita que Arcos BPO pueda presentar información correspondiente a los años 2020 y 2021, entendiendo que el año 2021 ya está cerrado contablemente.

**Respuesta de Caja Honor:** No se acoge la observación.





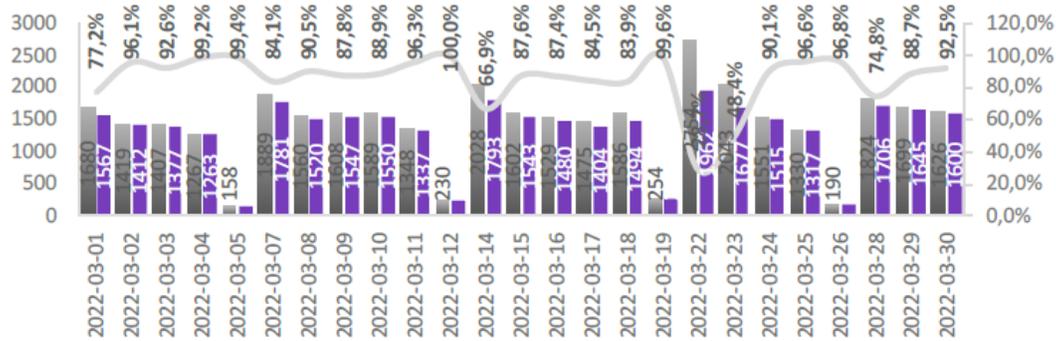
#### 4. Oferente AMÉRICAS BPS

##### Observación No. 1:

Se solicita los volúmenes de llamadas históricas mensuales, Diarias y por intervalos de 30 minutos para el segmento Inbound.

##### Respuesta de Caja Honor:

Intervalo	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Nivel De Atención
7:00:00	554	545	98,4%
8:00:00	3394	3283	96,7%
9:00:00	5140	4617	89,8%
10:00:00	5376	4843	90,1%
11:00:00	5061	4610	91,1%
12:00:00	2642	2459	93,1%
13:00:00	2101	2048	97,5%
14:00:00	3618	3431	94,8%
15:00:00	4121	3881	94,2%
16:00:00	3148	3106	98,7%
17:00:00	1835	1835	100,0%



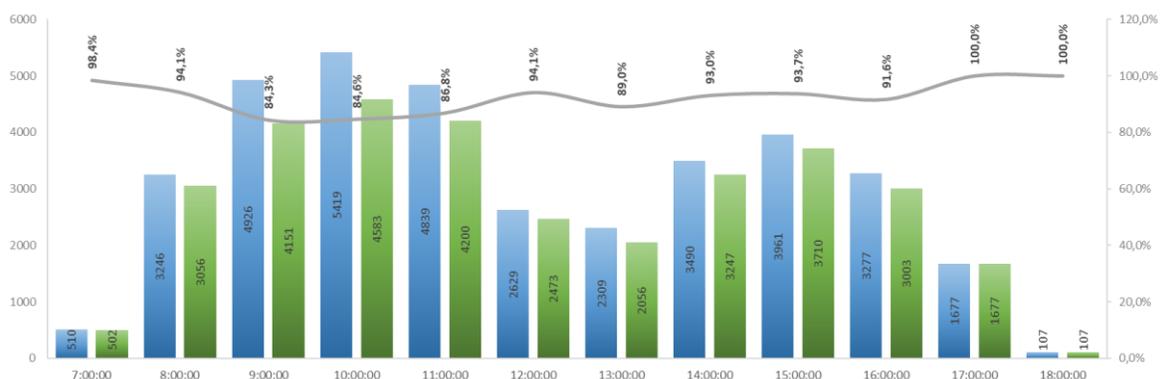
##### Observación No. 2:

Se solicita los AHT históricas mensuales, Diarias y por intervalos de 30 minutos para el segmento Inbound.

##### Repuesta de Caja Honor:

Canal	TMO
Línea telefónica	5:28
Chat	0:23:24
Correo	menor a 5 horas

##### CANAL TELEFÓNICO





### Observación No. 3:

Se solicita aclarar si se debe dimensionar con la estadística de llamadas o solo se deben cotizar los 30 agentes generales y los 3 profesionales.

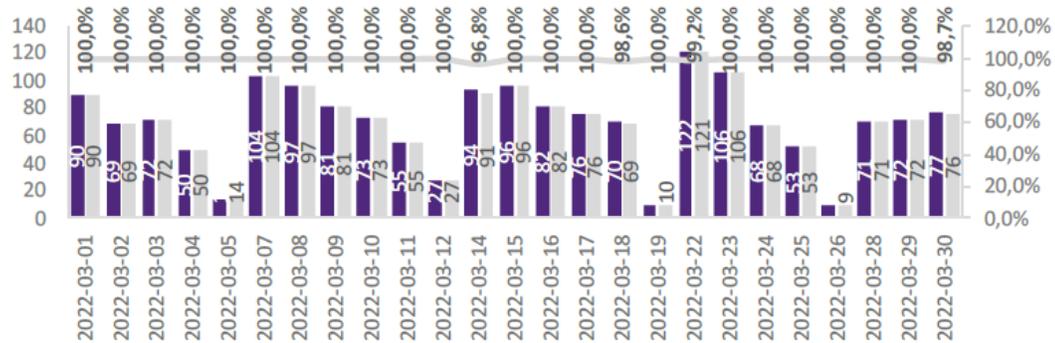
**Respuesta de Caja Honor:** Si, con los 30 agentes se da cumplimiento al servicio de las interacciones.

### Observación No. 4:

Se solicita los volúmenes de Interacciones históricas mensuales, diarias y por intervalos de 30 minutos para el segmento Chat.

**Respuesta de Caja Honor:**

Intervalo	Chat Entrantes	Chat Atendidos	Nivel De Atención
7:00:00	67	67	100,0%
8:00:00	166	164	98,8%
9:00:00	232	231	99,6%
10:00:00	238	237	99,6%
11:00:00	250	249	99,6%
12:00:00	117	117	100,0%
13:00:00	130	130	100,0%
14:00:00	192	192	100,0%
15:00:00	185	185	100,0%
16:00:00	134	134	100,0%
17:00:00	89	88	98,9%

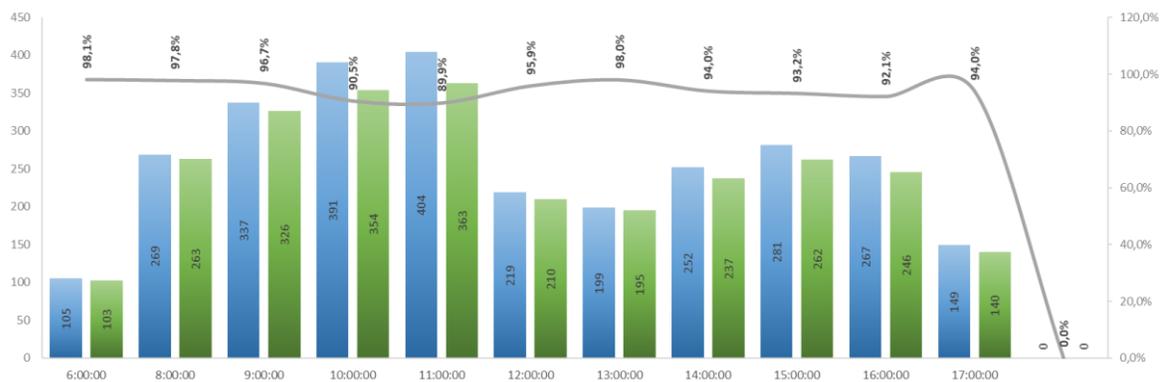


### Observación No. 5:

Se solicita los AHT históricas mensuales, diarias y por intervalos de 30 minutos para el segmento Chat.

**Respuesta de Caja Honor:**

### CANAL CHAT





**Observación No. 6:**

Se solicita definir cuantas interacciones simultaneas por agente se pueden atender.

**Respuesta de Caja Honor:** Por este canal máximo 7.

**Observación No. 7:**

Se solicita los volúmenes mensuales históricos de correos recibidos.

**Respuesta de Caja Honor:**

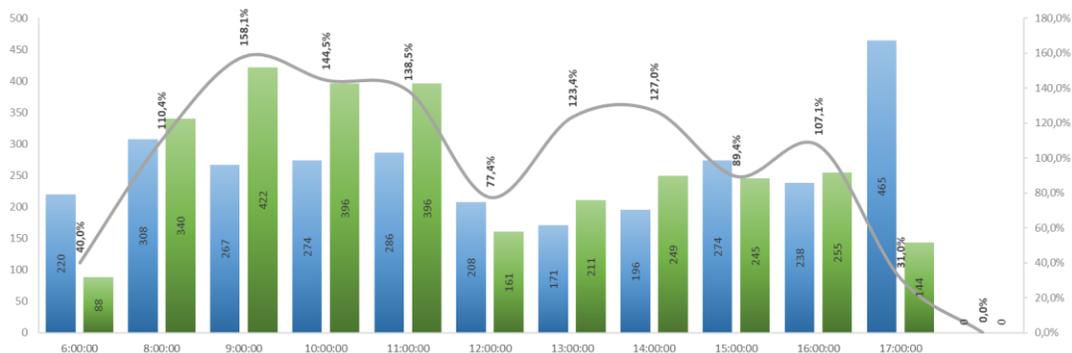
TEMA	TOTAL	PART.
Correspondencia	1.060	52%
Información General	962	47%
Revisión de documentos	35	2%

**Observación No. 8:**

Se solicita el Aht promedio de gestión por cada correo gestionado.

**Respuesta de Caja Honor:**

**CORREO ELECTRÓNICO**



**Observación No. 9:**

Se solicita definir si los agentes serán multisegmentos (inbound, chat, correo) o se tendrán agentes exclusivos por segmento.

**Respuesta de Caja Honor:** Si, son multisegmentos.

**Observación No. 10:**

Se solicita definir si se tiene contractualmente una cantidad definida de horas de capacitación continua para los agentes mensualmente.

**Respuesta de Caja Honor:** Las capacitaciones se deben hacer de la siguiente forma: por un lado, el proveedor debe capacitar a los agentes en toda la información que debe brindar, aplicativos, tramites, protocolos de atención entre otros. Por otro lado Caja Honor hará capacitación e inducción en todo lo referente a la Entidad y sus trámites y normativa. Se sugiere dos horas diarias o las estimadas en el caso de requerir refuerzo o actualización normativa, por lo tanto, esta estimación está a cargo del proveedor, recomendando no afectar los indicadores de servicio.



### **Observación No. 11:**

¿Cuentan con la autorización para el tratamiento de datos personales para hacer las Preguntas de validación de CIFIN – CONFRONTA?

**Respuesta de Caja Honor:** Caja Honor tiene establecidas las políticas de tratamiento de datos y actualmente cuenta con un servicio para confronta de los afiliados.

### **Observación No. 12:**

¿Cuáles serán los porcentajes definitivos aplicables?

**Respuesta de Caja Honor:** El 100%.

### **Observación No. 13:**

Se solicita que la indemnidad sea bilateral, teniendo en cuenta que CAJA HONOR como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, por disposición legal debe asumir una serie de obligaciones que no puede trasladar al ENCARGADO.

**Respuesta de Caja Honor:** Caja Honor no acepta la indemnidad bilateral, toda vez que, si bien es cierto, la base de datos es propia y una vez se transfiera al adjudicatario, este debe garantizar lo contemplado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Nacional 1377 de 2013 que reglamenta la citada Ley y demás normas concordantes, sin afectar el buen nombre de Caja Honor.

### **Observación No. 14:**

¿Cuentan con la autorización para el tratamiento de datos personales con fines de gestión comercial?

**Respuesta de Caja Honor:** En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y a lo previsto en el numeral 3 y el parágrafo del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía es responsable del tratamiento de datos personales, para garantizar las finalidades descritas en nuestra Política de Protección de Datos Personales.

### **Observación No. 15:**

Se solicita que el porcentaje máximo de grabaciones sea el 99.6%.

**Respuesta de Caja Honor:** Actualmente se cuenta con el un porcentaje de disponibilidad del 99,6%, se espera mínimo mantener este rango siempre y cuando que el proveedor respalde, garantice y cumpla con las solicitudes que adelante la Caja frente a grabaciones.

### **Observación No. 16:**

¿Cada que se instale una licencia de software en alguno de los equipos destinados a la operación se deberá solicitar aprobación del área de riesgos de CAJA HONOR?

**Respuesta de Caja Honor:** Si.

### **Observación No. 17:**

Se solicita ajustar, en el sentido de indicar que la propiedad intelectual desarrollada para la ejecución del CONTRATO será titularidad del CLIENTE únicamente cuando haya solicitado y costado su desarrollo.

**Respuesta de Caja Honor:** Ver adenda N° 3 numeral 1.



### **Observación No. 18:**

¿En caso de presentarse objeciones a las cláusulas contenidas en el acápite de CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES, como se debe diligenciar? ¿en qué espacio se mencionan las salvedades? ¿se podrá discutir con CAJA HONOR la redacción, contenido y/o alcance de algunas de las obligaciones allí mencionadas?

**Respuesta de Caja Honor:** La instancia para solicitar aclaraciones u observar el contenido de la Convocatoria Pública era el termino de observaciones a la misma, establecido en el cronograma y cuyo límite era el día 28 de abril de 2022 hasta las 10:00 am. En cuanto a cómo se debe diligenciar el anexo N° 4, por favor ver Adenda N° 3 numeral 2.

### **Observación No. 19:**

¿Se podrá pactar que CAJA HONOR le comunicará al PROVEEDOR sobre los cambios normativos que tengan relación y/o impacto en las operaciones?

**Respuesta de Caja Honor:** Si. Ver Adenda N° 3 numeral 2.

### **Observación No. 20:**

¿Qué cambios de personal se deberán informar al supervisor? ¿aplica para todos los perfiles de la operación?

**Respuesta de Caja Honor:** Si, aplica para todos.

### **Observación No. 21:**

¿Se deberán prestar servicios en sitio o toda la operación se manejará en las instalaciones del PROVEEDOR?

**Respuesta de Caja Honor:** La operación se prestará en sitio del proveedor.

### **Observación No. 22:**

¿Se podrá pactar que al inicio del siguiente año calendario las tarifas se actualicen con base en SMLMV o IPC?

**Respuesta de Caja Honor:** Si.

### **Observación No. 23:**

¿Cuál será el procedimiento para la conciliación de la facturación mensual? Se solicita que se incluya que: El no pago de las facturas por parte del CONTRATANTE dentro de los plazos establecidos en el presente contrato, sin que medie justa causa para ello debidamente aceptado por EL CONTRATISTA, facultará a este para cobrar al CONTRATANTE intereses de mora a la tasa máxima legal mensual vigente, fijada por la Superintendencia Financiera de Colombia y podrá suspender el servicio aquí descrito o dar por terminado unilateralmente el presente acuerdo, previo requerimiento por escrito al CONTRATANTE, con 10 días hábiles previos a la suspensión dada la prioridad de servicio por el objeto social del CONTRATANTE.

**Respuesta de Caja Honor:** En cuanto al procedimiento para la conciliación de la facturación mensual se informa que luego de radicada la factura Caja Honor tiene 30 días para el pago de la misma, en cuanto a lo mencionado sobre los intereses, no se acepta observación.



### **Observación No. 24:**

¿Cuál será el plazo para aportar pólizas, una vez firmado el contrato? ¿Se podrá pactar que las pólizas de CALIDAD y CUMPLIMIENTO cubran un 20% del valor del Contrato con vigencia del Contrato mas 3 meses?

**Respuesta de Caja Honor:** El promedio del plazo para aportar pólizas son 3 días, una vez se encuentre suscrito el contrato. En cuanto a la observación relacionada con las pólizas de calidad y cumplimiento, se informa que la Caja exige que las mismas tengan un cubrimiento del 20% con vigencia del contrato más 6 meses.

### **Observación No. 25:**

¿Se podrá pactar la terminación unilateral y anticipada por parte del PROVEEDOR, otorgando un tiempo prudencial para hacer el empalme con el nuevo?

**Respuesta de Caja Honor:** De acuerdo con el Manual Interno de Contratación de la Entidad, solo es procedente la terminación anticipada por mutuo acuerdo entre las partes. En el evento en que se genere la situación planteada por el proveedor, deberá generarse el empalme.

### **Observación No. 26:**

Respecto a la cláusula de indemnidad, solicitamos considerar se limite la transferencia de la responsabilidad a un máximo de un 10% del valor total del contrato por perjuicios directos y que la responsabilidad que sea indilgada sea como consecuencia de una actividad probadamente dolosa o culposa del contratista y siempre que estos hayan supuesto un daño reconocido por autoridad competente mediante resolución en firme, sentencia judicial debidamente ejecutoriada o acuerdo conciliatorio entre las partes.

**Respuesta de Caja Honor:** No se acoge la observación.

### **Observación No. 27:**

Se solicita que la CL. PENAL opere única y exclusivamente ante eventos que afecten de manera grave y sustancial, que ponga en riesgo la ejecución del Contrato.

**Respuesta de Caja Honor:** No se acoge la observación.

### **Observación No. 28:**

Se solicita que: En caso de presentarse algún hecho o situación que conlleve al desequilibrio económico del contrato, LAS PARTES acordarán las medidas a tomar con fin de reestablecer la estabilidad económica, teniendo en cuenta los parámetros, pautas y lineamientos establecidos al inicio del contrato.

**Respuesta de Caja Honor:** En el pliego de condiciones se estipula presupuesto para el cumplimiento del objetivo del contrato, el oferente que se seleccione deberá dar cumplimiento al contrato de acuerdo con el presupuesto sustentado en su Oferta. La duración del contrato determina el presupuesto del contrato.

### **Observación No. 29:**

¿Requiere software de ofimática o algún otro software para la operación?

**Respuesta de Caja Honor:** Caja Honor provee las licencias de seguridad, las de sistema operativo y ofimática y demás software de a la necesidad del proyecto el proveedor de servicio siempre y cuando estén avaladas y autorizadas por la Oficina Asesora de Riesgo de la Entidad. Es de aclarar que de ofimática no todos la requieren.

### **Observación No. 30:**

¿El cliente requiere instalar software propio adicionales en las estaciones de trabajo? ¿Cuál? ¿Entrega licencias?

**Respuesta de Caja Honor:** La Entidad no requiere instalación de un software adicional, así mismo los equipos deben contar con licenciamiento operativo, el cual lo debe asumir el proveedor. El software de seguridad lo asumirá la Entidad.

### **Observación No. 31:**

Por favor confirmar si la Entidad requiere servicio de whatsapp, se tiene estimado de consumo/mes?

**Respuesta de Caja Honor:** No requiere.

### **Observación No. 32:**

Por favor confirmar las estadísticas de consumo en servicio de Chatbot/Mes.

**Respuesta de Caja Honor:** No requiere servicio chat bot.

### **Observación No. 33:**

Por favor compartir el flujo de IVR y flujo de chatbot.

**Respuesta de Caja Honor:** No contamos con Chat Bot por medio del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, sin embargo, se remite flujo del IVR activo:

- Si desea obtener una cita para adelantar trámite en cualquiera de nuestros puntos nivel nacional marque 1.
- Si desea información sobre los puntos de atención al afiliado a nivel nacional marque 2.
- sobre caja honor y sus trámites para solución de vivienda marque 3.
- Si desea obtener acompañamiento para radicar su trámite por el portal transaccional marque 4.
- Si desea ser atendido por un asesor marque 5.
- Para repetir este menú marque 9.

### **Observación No. 34:**

¿Si nos integramos con sistemas de información, ¿cuáles son los métodos de integración al CRM de la entidad?

**Respuesta de Caja Honor:** Sería a través de servicios web.

### **Observación No. 35:**

Por favor confirmar si se requiere servicio de VPN.

**Respuesta de Caja Honor:** No se requiere, el servicio de la operación se prestará presencialmente en sitio de conformidad con las disposiciones gubernamentales.

### **Observación No. 36:**

¿La Entidad dispone de herramientas para gestión de BackOffice? ¿Cuáles? ¿Entrega licenciamiento?

**Respuesta de Caja Honor:** La Entidad tiene herramientas propias para la gestión de BackOffice, la información de las herramientas se brindará al adjudicatario, sin embargo, el proveedor debe contar con su propio licenciamiento.



### **Observación No. 37:**

Solicitamos a la Entidad aclarar si los asesores de la operación requieren el licenciamiento Office.

**Respuesta de Caja Honor:** No.

### **Observación No. 38:**

¿La Entidad suministrará las grabaciones para la configuración de IVR?

**Respuesta de Caja Honor:** No, la Entidad no suministra estas grabaciones.

### **Observación No. 39:**

Se solicita a la Entidad si requiere canal dedicado de datos de Backup?

**Respuesta de Caja Honor:** Si se requiere.

### **Observación No. 40:**

Por favor confirmar las estadísticas de consumo de servicio de correo, o confirmar si la entidad y si suministra su correo corporativo.

**Respuesta de Caja Honor:** Caja Honor solo entrega correo corporativo para el manejo de una sola persona, el resto de personal debe utilizar el correo corporativo del proveedor.

### **Observación No. 41:**

¿En qué medios esperan recibir los informes (FTP, disco duro externo)?

**Respuesta de Caja Honor:** Los informes se deben remitir por medio del correo electrónico y medio magnético (USB, CD) al igual que las grabaciones de las llamadas, únicamente medio magnético.

### **Observación No. 42:**

¿Los agentes podrán realizar sus labores en 100% teletrabajo o trabajo en casa teniendo en cuenta las condiciones de Emergencia Sanitaria actuales?

**Respuesta de Caja Honor:** No, el servicio de la operación se prestará presencialmente en sitio de conformidad con las disposiciones Directiva presidencial del 07 de agosto 2020 y directiva presidencial del 04 de junio del 2021.

### **Observación No. 43:**

Por favor confirmar si la Entidad cuenta con líneas posicionadas para recibir el tráfico inbound y si debe tramitarse alguna sesión de líneas de los actuales proveedores.

**Respuesta de Caja Honor:** Si, Caja Honor cuenta líneas in bound que es la 018000 y el PBX, no es necesario hacer sesión de líneas.

### **Observación No. 44:**

¿La Entidad requiere la atención de línea 018000 en este proceso? ¿En caso de ser así, indicarnos si los consumos de dicha línea serán asumidos por la Entidad?

**Respuesta de Caja Honor:** Si, Caja Honor cuenta con la línea 018000 y los costos son asumidos por la Entidad.

### **Observación No. 45:**

Por favor confirmar la dirección del datacenter principal del cliente.

**Respuesta de Caja Honor:** Los canales deben ser instalados en la Sede CAN – Cra 54 # 26-54 (Punto Alterno) no en el Datacenter principal del cliente.

**Observación No. 46:**

¿Si nos integramos con sistemas de información, ¿cuáles son los métodos de integración que cuenta el cliente para poder acceder a la información?

**Respuesta de Caja Honor:** Los sistemas de información son web.

**Observación No. 47:**

Por favor confirmar el tiempo de implementación del proyecto, una vez sea adjudicado el negocio.

**Respuesta de Caja Honor:** La implementación debe realizarse una vez el adjudicatario presente las pólizas a la Entidad, sean aprobadas, se suscriba Acta de Inicio y se adelanten los trámites de colovación de los MDLS (principal y alterno).

**Observación No. 48:**

¿Se solicita a la Entidad aclarar el alcance y las características técnicas de los servidores propios local actualmente, y que aplicaciones tienen en funcionamiento? ¿Cuál sería la responsabilidad del proveedor?

**Respuesta de Caja Honor:** Todas las aplicaciones son web.

**Observación No. 49:**

¿La autenticación para ingreso a las aplicaciones es contra el LDAP (Directorio Activo) del Cliente o del oferente?

**Respuesta de Caja Honor:** Directorio activo de Caja Honor.

**Observación No. 50:**

Se solicita a la entidad aclarar si se requiere servicio de impresión.

**Respuesta de Caja Honor:** No.

**Observación No. 51:**

Se solicita a la Entidad confirmar el tipo de la base de datos (Oracle, SQL, otras).

**Respuesta de Caja Honor:** Todas las aplicaciones son web.

**Observación No. 52:**

¿Por favor confirmar si se requiere canal de conexión entre las compañías, Canal dedicado de datos? ¿Que ancho de banda?

**Respuesta de Caja Honor:** Se debe proveer un canal de datos dedicado simétrico, con capacidad mínima de 10 Mbps entre Caja Honor y el Centro de Contacto de uso exclusivo, con un canal de respaldo del mismo ancho de banda al del canal principal, el cual deberá llegar por trayecto físico diferente y con última milla en fibra.

**Observación No. 53:**

Por favor confirmar si debemos instalar aplicaciones cliente servidor en las máquinas de los asesores o si las aplicaciones por parte del CLIENTE son web.

**Respuesta de Caja Honor:** Todas las aplicaciones son web.

**Observación No. 54:**

El cliente acepta dentro de sus procesos de operación equipos de cómputo con las siguientes características: Corei5 8GB RAM, 512 DD.

**Respuesta de Caja Honor:** El equipo tiene que ser Corei7, mínimo 8GB RAM, 512 DD.

**Observación No. 55:**

Se solicita a la Entidad confirmar si requiere alguno de los siguientes servicios: Virtual hold, y/o agente virtual ¿cantidad de minutos?

**Respuesta de Caja Honor:** No se requiere.

**5. Oferente INTELICIA**

**Observación No. 1:**

¿Es viable que la propuesta sea presentada solo en medio digital a través de correo electrónico? O definitivamente se debe presentar en físico impresa.

**Respuesta de Caja Honor:** Se debe presentar en físico tal y como se solicita en la Convocatoria Pública N° 1 de 2022.

**Observación No. 2:**

Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional: ¿es correcto afirmar que este servicio de IVR es informativo y no realiza modificaciones sobre las BBDD de Caja Honor? Ej: usuario se comunica a la línea y el IVR de acuerdo a la opción va y consulta un dato en las BBDD y se lo entrega al usuario.

**Respuesta de Caja Honor:** Si, es información general, no está relacionado con BBDD.

**Observación No. 3**

¿Cuál será el método de integración entre el IVR y las BBDD de Caja Honor?

**Respuesta de Caja Honor:** Ninguno, por medio del IVR no se habilita BBDD para el IVR.

**Observación No. 4:**

Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional: ¿podrían compartir el árbol actual del IVR que tienen implementado?

**Respuesta de Caja Honor:**

- Si desea obtener una cita para adelantar trámite en cualquiera de nuestros puntos nivel nacional marque 1.
- Si desea información sobre los puntos de atención al afiliado a nivel nacional marque 2.
- sobre caja honor y sus trámites para solución de vivienda marque 3.
- Si desea obtener acompañamiento para radicar su trámite por el portal transaccional marque 4
- Si desea ser atendido por un asesor marque 5 para repetir este menú marque 9.

### **Observación No. 5:**

Minuto IVR con reconocimiento de Voz: ¿este servicio hace referencia a que el usuario pueda interactuar con la maquina y este reconozca lo que está consultando el usuario para entregarle la información? ¿En caso de que la maquina no reconozca la pregunta podría desbordar al asesor?

**Respuesta de Caja Honor:** Si.

### **Observación No. 6:**

Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva: ¿la grabación de estos audios puede ser con personal de nuestra estructura?, es decir voz no profesional de estudio de grabación.

**Respuesta de Caja Honor:** Si, puede ser con el recurso humano de su estructura.

### **Observación No. 7:**

Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva: en promedio cuantos audios se pueden estar grabando mensualmente y cual es su duración?

**Respuesta de Caja Honor:** Tenemos un promedio de 2 grabaciones por mes con una durabilidad de 2 minutos máximo.

### **Observación No. 8**

Agente en Sitio general: ¿es correcto afirmar que cuando se menciona en sitio es en las instalaciones nuestras?

**Respuesta de Caja Honor:** Sí.

### **Observación No. 9:**

Supervisor IT: dado que se solicita 1 supervisor para la campaña; ¿podríamos asumir que este debe ser exclusivo para el proyecto de Caja Honor?

**Respuesta de Caja Honor:** Si, Toda vez que el supervisor deberá desarrollar actividades de consulta y reportes para Caja Honor, así mismo garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio a cabalidad.

### **Observación No. 10:**

Líder de calidad: ¿Caja Honor cuenta con una ratio que debemos mantener para el líder de calidad o puede ser a potestad del proveedor?

**Respuesta de Caja Honor:** Si, Puede ser a potestad del proveedor.

### **Observación No. 11:**

1) Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto: ¿la cantidad que relacionan de 60 hace referencia a un espacio para 60 personas?

**Respuesta de Caja Honor:** El espacio debe ser indicado por el Oferente, el cual debe garantizar el buen funcionamiento a la operación. Ver Adenda N° 3 numeral 4.



### **Observación No. 12:**

¿Es posible enviar los perfiles que solicitamos desde el área de RRHH del equipo sin los datos demográficos? Esto a razón de dar cumplimiento al Habeas Data y porque solo hasta el momento de la adjudicación el equipo puede ser asignado para conocimiento de Caja Honor.

**Respuesta de Caja Honor:** De acuerdo con lo mencionado en la nota 1 (pág. 5) de la Convocatoria Pública, las hojas de vida del personal se deben allegar una vez se suscriba el contrato.

### **Observación No. 13:**

¿Qué sucedería en caso de que se envíen las hojas de vida para la presentación del RFP, pero al momento de la adjudicación, aunque se sigan manteniendo los perfiles requeridos el equipo sufra una modificación?

**Respuesta de Caja Honor:** De acuerdo con lo mencionado en la nota 1 (pág. 5) de la Convocatoria Pública, las hojas de vida del personal se deben allegar una vez se suscriba el contrato.

### **Observación No. 14:**

Garantizar una efectiva atención en los eventos a personas que hablen otras lenguas. ¿Hace referencia a idioma inglés? Si es así, ¿Qué porcentaje de la operación debe ser Bilingüe? Tener en cuenta que los agentes tendrían una asignación salarial más alta.

**Respuesta de Caja Honor:** Al verificar las interacciones a la fecha y analizando el servicio que necesitan los afiliados, se considera que Caja Honor no requiere contar con agentes que hablen otras lenguas o idiomas para trabajar tiempo completo, puesto que a la fecha que no se ha presentado afiliados que requieran este servicio, teniendo en cuenta que la lengua materna de los afiliados es el español, en caso de presentarse casos eventuales La Caja informará al proveedor para atender esta situación.

### **Observación No. 15:**

Telefonía: ¿Cuántas llamadas mensuales en promedio están recibiendo actualmente?

**Respuesta de Caja Honor:** A la fecha el promedio de llamas es de 22.102 al mes.

### **Observación No. 16:**

Telefonía: ¿Cuál es el TMO promedio de la llamada?

**Respuesta de Caja Honor:** El promedio de TMO es de 05:28 minutos.

### **Observación No. 17:**

Chat: ¿Cuantas sesiones en promedio se reciben al mes?

**Respuesta de Caja Honor:** A la fecha el promedio de interacciones del chat es de 11.002 al mes.

### **Observación No. 18:**

Chat: ¿la plataforma de atención de Chat es suministrada por Caja Honor?

**Respuesta de Caja Honor:** No, debe ser suministrado por el proveedor.

### **Observación No. 19:**

Chat: si la respuesta anterior No, debemos integrarnos con plataformas o sistemas de Caja Honor. ¿Cómo será el método de integración?



**Respuesta de Caja Honor:** El servicio de chat es incluyente dentro de los servicios del proveedor, con el fin de cubrir la necesidad de Caja Honor.

**Observación No. 20:**

Correo: ¿para la atención del correo es necesario algún requerimiento de sistema (outlook, gmail) por parte nuestra o ustedes entregan las credenciales?

**Respuesta de Caja Honor:** Caja Honor entregara una cuenta con licencia para el manejo del correo asignado para la operación (un solo equipo).

**Observación No. 21:**

Correo: ¿dentro de los ANS se tiene contemplado el tiempo en caso de escalar algún ticket? ¿O no existe escalamiento?

**Respuesta de Caja Honor:** El escalamiento de ticket debe ser inmediato por medio de la supervisión del contrato, en caso de ser una novedad que demore más de 5 horas para solucionar, esta debe ser reportada internamente a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) de la Entidad.

**Observación No. 22:**

¿Los asesores son Multiskill? ¿Atienden los 3 canales?

**Respuesta de Caja Honor:** Sí, es importante contar con servicio multiskill para la operación.

**Observación No. 23:**

Si la respuesta anterior en No. ¿De los 33 asesores requeridos, qué porcentaje atiende chat y correo?

**Respuesta de Caja Honor:** No, aplica respuesta.

**Observación No. 24:**

SERVICIO DE IVR: ¿el canal dedicado principal y backup es el solicitado en la plantilla de cotización? En caso contrario indicar el ancho de banda requerido.

**Respuesta de Caja Honor:** Es correcto, la solicitud indica un ancho de banda de 10 Mbps para canal principal y 10 Mbps para Backup.

**Observación No. 25:**

2.4: actualmente ninguna plataforma cuenta con la disponibilidad del 100% de las grabaciones. Nuestra plataforma graba el 100% con disponibilidad del 99,6%. ¿Está bien para Caja Honor?

**Respuesta de Caja Honor:** Actualmente se cuenta con el un porcentaje de disponibilidad del 99,6%, se espera mínimo mantener este rango siempre y cuando que el proveedor respalde, garantice y cumpla con las solicitudes que adelante la Caja frente a grabaciones.

**Observación No. 26:**

2.5: cuantas licencias de monitoreo son requeridas para Caja Honor?

**Respuesta de Caja Honor:** No es clara la observación, sin embargo, se precisa que en las supervisiones que hace Caja Honor no requiere licenciamiento.



### **Observación No. 27:**

2,7: Nosotros mantenemos grabaciones en línea por 6 meses, ¿está bien para Caja Honor que establezcamos tiempos periódicos de enviar las grabaciones y depositarlas a través de método seguro para Caja Honor?

**Respuesta de Caja Honor:** Sí, con el fin de velar y salvaguardar la información de las grabaciones de llamadas Caja Honor, requiere copia de las grabaciones mensuales por medio magnético, las cuales son almacenadas en Gestión Documental de la Entidad.

### **Observación No. 28:**

2,7. Se requiere que custodiamos los archivos de grabación en nuestros sistemas? ¿por cuánto tiempo?

**Respuesta de Caja Honor:** Si, las grabaciones, chat, tipificación y correo se deben custodiar mínimo 6 meses, máximo el tiempo de ejecución del contrato, sin embargo, cabe resaltar que las grabaciones las deben suministra por medio magnético a Caja Honor.

### **Observación No. 29:**

14,14: ¿el soporte técnico debe ser 7 x 24?

**Respuesta de Caja Honor:** Si se refiere a la línea telefónica, el soporte técnico será de 6 X 9 Si se trata del soporte de canales es de 7x24.

### **Observación No. 30:**

Se menciona el documento manual de seguridad y ciberseguridad. ¿Este será compartido en que etapa del proceso?

**Respuesta de Caja Honor:** Una vez inicie el contrato.

## **6. Oferente **CONTENTO BPS****

### **Observación No. 1:**

Es posible contar con talento humano con menos de 2 años de experiencia en el rol de agente de servicio?

**Respuesta de Caja Honor:** Se hace necesario contar con talento humano con experiencia mínimo de 2 años.

### **Observación No. 2:**

El servicio se puede prestar desde la ciudad de Medellín en sitio? ¿O deberá ser prestado desde la ciudad de Bogotá? ¿Hay posibilidad de manejar esquema híbrido entre site y teletrabajo?

**Respuesta de Caja Honor:** La operación debe ser en la ciudad de Bogotá teniendo en cuenta el esquema de telefonía con el cual cuenta Caja Honor en la actualidad que a su vez facilita el soporte técnico de segundo nivel que los ingenieros realizan en Bogotá esto permite prestar el soporte de parte de Caja Honor de una manera más oportuna. Así mismo se informa que no se contempla el trabajo híbrido, de conformidad con la normatividad gubernamental Caja Honor se requiere trabajo presencial.

### **Observación No. 3:**

Cual es la volumetría histórica por servicio, promedio mensual de llamadas, intradía e intrasemana:



**Respuesta de Caja Honor:**

Canal	Cantidad
Línea telefónica	22,102
Chat	11,002
Correo	2,197

**Observación No. 4:**

General AHT - TMO Cual es el AHT o TMO promedio por interacción o por canal, llamada, chat o mail.

**Respuesta de Caja Honor:**

	TMO			
Línea	0:06:36	0:06:26	0:06:00	0:05:35
Chat	0:24:50	0:21:50	0:26:14	0:22:25
Correo	N/A	N/A	N/A	N/A

**Observación No. 5:**

¿Se debe montar una troncal SIP a través del enlace MPLS para la recepción de llamadas o se exponen DID para desbordes, cuantos?

**Respuesta de Caja Honor:** Si, se cuenta con dos (2) DID.

**Observación No. 6:**

¿Se cuenta con el árbol del lvr actual y cuales procesos se automatizan a través del web service?

**Respuesta de Caja Honor:** Por un lado, sí se cuenta con un árbol del IVR el cual se realiza a través del actual proveedor que presta el servicio de Centro del Contacto al Ciudadano. El nuevo proveedor deberá realizar su propio árbol del IVR, por otro lado, el web service es propio de Caja Honor.

**Observación No. 7:**

¿Se puede contratar con cualquier proveedor se debe contratar los enlaces MPLS?

**Respuesta de Caja Honor:** Se puede contratar siempre y cuando se dé cumplimiento a lo definido por CAJA HONOR en las especificaciones técnicas.

**Observación No. 8:**

¿Se debe contar con algún servicio de Cross conection para los enlaces MPLS en el Datacenter de Caja Honor?

**Respuesta de Caja Honor:** No se debe contar con Cross Conection. Los enlaces estarán directamente en la sede CAN.

**Observación No. 9**

¿El web service para el acceso desde el lvr o Crm se debe montar a través de los enlaces MPLS o por internet?

**Respuesta de Caja Honor:** Es por internet.

**Observación No. 10:**

¿El Crm debe ser de un estándar de mercado o se permiten desarrollos Inhouse del proveedor?

**Respuesta de Caja Honor:** No se contrata servicio de CRM con el Centro de Contacto.

**Observación No. 11:**

¿Todos los equipos deben ser Corel7? no se permite Corel5?

**Respuesta:** Si, debe ser COREI7.

**Observación No. 12:**

¿Todos los equipos deben contar con cámara siendo de escritorio?

**Respuesta de Caja Honor:** No, Caja Honor no autoriza cámaras.

**Observación No. 13:**

¿a qué cargos se le debe instalar Office 365?, los demás se permite OpenOffice o LibreOffice?

**Respuesta de Caja Honor:** A un correo electrónico institucional de Caja Honor. No se permite instalación de OpenOffice o LibreOffice.

**Observación No. 14:**

¿Se debe contar con encerramiento para la operación?

**Respuesta:** Si.

**Observación No. 15:**

¿Se debe instalar un SFTP para transferencia de información?

**Respuesta:** No.

**Observación No. 16:**

¿se maneja algún mecanismo de encriptación para la transferencia de información?

**Respuesta de Caja Honor:** No, no se realiza transferencia de inscripción, por lo tanto, no se requiere.

**Observación No. 17:**

¿Se cuenta con canales digitales actualmente?

**Respuesta de Caja Honor:** Portal transaccional, trámite en línea, APP, Página WEB.

**Observación No. 18:**

¿Se cuenta con alguna línea certificada de WhatsApp?

**Respuesta de Caja Honor:** A la fecha no se cuenta con Whatsapp contratado con Centro de Contacto.

**Observación No. 19:**

¿Cuánto tiempo se debe hacer guardado en línea y reposo de la información y audios?

**Respuesta de Caja Honor:** Durante mínimo 6 meses. Sin embargo, se debe tener grabación de las interacciones en medios magnéticos con copia a la Entidad.

**Observación No. 20:**

cuento tiempo dura el entrenamiento inicial para los agentes?

**Respuesta de Caja Honor:** Las capacitaciones se deben hacer de la siguiente forma: por un lado, el proveedor debe capacitar a los agentes en toda la información que debe brindar, aplicativos, tramites, protocolos de atención entre otros. Por otro lado Caja Honor hará capacitación e inducción en todo lo referente a la Entidad y sus trámites y normativa. Se sugiere dos horas diarias o las estimadas en el caso de requerir refuerzo o actualización normativa, por lo tanto, esta estimación está a cargo del proveedor, recomendando no afectar los indicadores de servicio.

**Observación No. 21:**

En caso de no cumplir totalmente con los atributos de los perfiles solicitados para agente y agente especial, se puede manejar el cargo bajo concesión? ¿Es decir, ajustar lo más posible el perfil para cumplir con lo requerido?

**Respuesta de Caja Honor:** No. Se deben presentar lo solicitado por la Entidad.

**Observación No. 22:**

La plataforma debe ser omnicanal? ¿O es posible tener opción de multicanalidad?

**Respuesta de Caja Honor:** No es clara la pregunta, sin embargo, Caja Honor cuenta con su propia plataforma comercial.

Atentamente,

Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:
Janefriend Carolina Ducuara Granados	Ricardo William Bendeck Acevedo
Jefe del Área de Compras y Contratación	Subgerente Administrativo