

CONVOCATORIA CTAC-2024

OBJETO DE LA INVITACIÓN: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **Fiducoldex**, en su calidad de vocera y administradora de Patrimonio Autónomo **INNPULSA COLOMBIA** está interesada en la selección y contratación de los servicios de mercadeo relacional y directo por diferentes canales como Mailing, SMS, IVR, atención de la línea de WhatsApp, telemercadeo entre otros, así como la estrategia de Contact Center a través de la atención de Llamadas Inbound y Outbound y la atención de PQRS mediante correo electrónico para **INNPULSA COLOMBIA**.

A través del presente documento se procede a dar respuesta a cada una de las preguntas y/o observaciones presentadas por las personas interesadas en el marco de la invitación.

NOTA: Los nombres de las personas jurídicas que presentaron preguntas en el marco de la invitación no serán publicados, se reemplazan por la denominación "Terceros Interesados"

PREGUNTA 1 ¿Debo realizar algún registro en la plataforma para manifestar participación en el proceso? de tener que hacerlo, me puedes confirmar por favor un link o url donde pueda ubicarme mejor, ¿por favor?

RESPUESTA 1: De acuerdo con el numeral 2.8. Cierre de la invitación, el proponente deberá presentar la propuesta, teniendo en cuenta la información requerida en los términos de referencia, sus anexos y los siguientes aspectos:

Para la presentación de las propuestas, el proponente deberá enviar al Correo electrónico diana.buitrago@innpulsacolombia.com desde una dirección electrónica institucional de la entidad proponente.

Sin embargo, precisamos que no se requiere hacer ninguna manifestación o registro previo para participar en el proceso.

PREGUNTA 2: Veo los pliegos y los anexos relacionados al final de la convocatoria, pero al intentar cargar los anexos no encuentro como hacerlo, ¿dónde deberían ser cargados?

RESPUESTA 2: Los anexos se encuentran publicados en el siguiente enlace: <https://www.innpulsacolombia.com/tdr-invitation-abierta-contratacion-de-los-servicios-de-contact-center-para-innpulsa-colombia/>, para ingresar a los mismos se deberá dar click en el icono de cada adjunto.

Así mismo se informa que para la presentación de las propuestas, el proponente deberá enviar al Correo electrónico diana.buitrago@innpulsacolombia.com desde una dirección electrónica institucional de la entidad proponente, la postulación a la convocatoria.

PREGUNTA 3: ¿Las preguntas deben ser cargadas en alguna parte o te las debo enviar a ti?



RESPUESTA 3: De acuerdo con el numeral 2.6. Preguntas, observaciones o solicitudes de aclaración, Todos los terceros interesados en el presente proceso de selección podrán formular preguntas, observaciones o solicitar aclaración respecto del contenido de los documentos del proceso de selección, a través del siguiente correo electrónico, dentro del plazo establecido en el cronograma **diana.buitrago@innpulsacolombia.com** (dirigido a INNPULSA COLOMBIA, indicando en el asunto el nombre y número de la invitación).

PREGUNTA 4: En el pliego dice lo siguiente:

"NOTA UNO: CRITERIO DIFERENCIAL PARA MIPYMES: En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1860 de 2021 "Criterios diferenciales para Mipyme en el sistema de compras públicas", la acreditación de experiencia para las MIPYMES será la siguiente:

a. Servicios de Contact Center: El proponente deberá certificar experiencia de mínimo tres (3) años en servicios relacionados con el Contact Center los cuales deberán ser acreditados con mínimo tres (2) certificaciones de contratos en ejecución o actas de liquidación de contratos ejecutados entre el 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en servicios de Contact Center."

Resaltado en negrilla y amarillo: aclarar si ¿son 2 o tres?

RESPUESTA 4: En efecto se observa un error de digitación, entre números y letras, por lo cual aclaramos que son dos (2) certificaciones de contratos en ejecución o actas de liquidación de contratos ejecutados entre el 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en servicios de Contact Center.

PREGUNTA 5: Página 18, numeral 10 ¿Cuál es el CRM que INNPULSA dispondrá para la operación y con el cual se debe integrar o conectar a través de API?

RESPUESTA 5: Actualmente iNNpuls se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica, razón por la que se informará el CRM implementado al proponente seleccionado.

PREGUNTA 6: Página 18, numeral 10 ¿Cuál es la fecha estimada para tener el CRM implementado para la operación?

RESPUESTA 6: Actualmente iNNpuls se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica, razón por la que se informarán las fechas de implementación del CRM al proponente seleccionado.

PREGUNTA 7: Página 18, numeral 10 Para la integración de la línea WhatsApp con un CRM o con la plataforma de contact center, se recomienda tener la línea certificada. ¿INNPULSA Colombia ya tiene la línea Certificada?



RESPUESTA 7: Actualmente la línea no se encuentra certificada, no obstante, durante la ejecución del contrato se podrá realizar esta gestión y una vez validada la pertinencia del servicio, INNPULSA COLOMBIA determinará si está en capacidad de asumir los costos derivados de dicha certificación.

PREGUNTA 8: Página 18, numeral 12 Si bien la plataforma de contact center cuenta con su sistema de grabación integrado y a la fecha a cumplido con el 100% de las grabaciones, queremos aclarar que la disponibilidad de la plataforma garantizada por el fabricante es del 99,6%, por tal razón solicitamos con respeto a la entidad aceptar la disponibilidad del 99,6% para el sistema de grabación.

RESPUESTA 8: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente deberá contar con un sistema de grabación que permita grabar y recuperar fácil y rápidamente el cien por ciento (100 %) de las llamadas (inbound y outbound) que se tramiten durante la vigencia del contrato y al finalizar el mismo, para lo cual se deberá entregar un reporte mensual de las grabaciones a INNPULSA COLOMBIA. Por lo anterior no se acepta su observación y se mantiene el requisito previsto en el los TDR.

PREGUNTA 9: Página 20, numeral 27 Por favor aclarar más este numeral, es decir, explicar sobre la solicitud de transcripción de las llamadas y cuál sería la disposición de la transcripción (cargar en alguna plataforma, por ejemplo; cual plataforma, etc.)

RESPUESTA 9: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente deberá realizar la transcripción de las llamadas inbound y outbound realizadas por los usuarios y beneficiarios, de acuerdo con la solicitud de **INNPULSA COLOMBIA**, esta transcripción puede ser realizada en formato Word, o un formato que disponga el proponente seleccionado.

En cuanto al cargue de la información INNPULSA COLOMBIA, dispondrá de una carpeta drive para realizar el repositorio de la información.

PREGUNTA 10: Página 22, nota 6 Por favor aclara la nota en mención.

En el numeral 22 de la página 19, se aclara que INNPULSA cuenta con línea local y nacional a través del operador ETB asumiendo los costos de estas líneas y el proveedor de servicios seleccionado deberá contar con infraestructura para el desborde o direccionamiento de las llamadas entrantes. En ese sentido, los números locales o DID utilizados por el proveedor de contact center estarán asignados para los servicios de INNPULSA para el desborde de las llamadas, pero, no se podrán entregar dichos números a INNPULSA Colombia ya que son números que no son comerciales o son conocidos por el usuario final y se utilizan para fines de desbordes de líneas ya posicionadas por INNPULSA.

RESPUESTA 10: La línea se encuentra actualmente contratada con el proveedor ETB, las cuales son una línea local virtual y una línea nacional, y el proponente seleccionando deberá disponer de los números para el desborde de estas líneas, por lo cual los DID manejados por el proveedor de contact center no deben ser entregadas a innpulsa.



PREGUNTA 11: Página 28, 2.10 numeral I. Se encuentra un error en el numeral I del capítulo 2.10. Por favor nos aclaran el texto del numeral.

RESPUESTA 11: En efecto se observa la palabra "¡Error!" en este sentido, la frase correcta es: "Los proponentes interesados en participar deberán radicar sus propuestas en el tiempo establecido en el *Cronograma de la invitación.*"

PREGUNTA 12: Página 48, 4.2. Descuentos de puntos

Por favor nos aclaran la razón por la cual se realiza el descuento de puntos, teniendo en cuenta que la presentación de la propuesta en esta licitación es con la finalidad de dar continuidad al contrato de servicios actual. Esta determinación favorecería a otros proponentes, lo que afectaría la igualdad de condiciones en la participación de la licitación.

RESPUESTA 12: En aras de la pluralidad de la convocatoria, se eliminará esta condición mediante Adenda.

PREGUNTA 13: ¿Para el Gestor de acciones de marketing es viable con estudios profesionales aplazados, con 6to semestre aprobado?

RESPUESTA 13: De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.2.2.2. Equipo de trabajo la formación solicitada para el Gestor de acciones de marketing podrá ser Tecnólogo, **estudiante desde 6° semestre en adelante** o profesional en cualquier área del conocimiento.

En consecuencia, para este perfil de acuerdo con el requisito exigido por iNNpulsacolombia, como una de las opciones requeridas se acepta para este rol a quien acredite tener estudios de educación superior de como mínimo seis (6) semestres cursados y aprobados.

PREGUNTA 14: ¿Qué duración en días hábiles tiene el entrenamiento en cada uno de los procesos, servicios y aplicativos propios, requeridos para la prestación del servicio?

RESPUESTA 14: INNPULSA COLOMBIA será la encargada de realizar la capacitación correspondiente, por lo cual la duración de este entrenamiento será pactada en conjunto con el proponente seleccionado la cual podría tener un tiempo estimado de 5 días hábiles.

PREGUNTA 15: ¿Se tienen definidos los salarios o rango mínimo de los Perfiles mencionados o se entiende que dichos salarios son a total discreción del Proponente?

RESPUESTA 15: El proponente seleccionado será el responsable de establecer los salarios del Equipo de trabajo solicitado por iNNpulsacolombia para la ejecución del contrato. Sin embargo, el proponente seleccionado deberá garantizar el pago oportuno de los salarios y prestaciones de ley, en caso de proceder, a su equipo de trabajo.

PREGUNTA 16: ¿Es viable la migración de personal que actualmente presta el servicio y bajo qué condiciones?



RESPUESTA 16: El proponente seleccionado tiene total autonomía para seleccionar y establecer su Equipo de trabajo, garantizando los perfiles y requisitos solicitados por iNNpulsa para la adecuada ejecución del contrato.

PREGUNTA 17: *¿Es posible tener claridad del alcance del buzón telefónico 7*24 solicitado, es decir, estará a disposición de los usuarios finales o específicamente a que servicio debe cubrir este buzón?*

RESPUESTA 17: El servicio de buzón telefónico deberá ser prestado 7x24, y hace referencia al buzón con el que se debe contar para la atención de llamadas que no puedan ser atendidas en los horarios establecidos por iNNpulsa.

PREGUNTA 18: *¿Innpulsa Colombia suministrará el CRM para la operación y prestación del servicio? Si es así, ¿Cuál es el CRM suministrado?*

RESPUESTA 18: Actualmente iNNpulsa se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica, motivo por el que se informarán las fechas de implementación del CRM al proponente seleccionado.

PREGUNTA 19: *¿El sistema de gestión de PQRS debe ser una herramienta adicional al CRM requerido para la operación?*

RESPUESTA 19: Lo primero es aclarar que no está contemplado dentro del alcance del contrato, que el proponente cuente con un CRM con escalamiento de PQRS. Sin embargo, se estructurará con el proponente seleccionado la metodología para escalar las PQRS al equipo de Servicio al Cliente de INNPULSA COLOMBIA.

PREGUNTA 20: *¿Es posible tener claridad de la siguiente solicitud "Realizar la transcripción de las llamadas inbound y outbound realizadas por los usuarios y beneficiarios, de acuerdo a la solicitud de INNPULSA COLOMBIA", es decir, ¿cuál es el entregable esperado por innpulsa, se hace referencia a una herramienta de Speech Analytics?*

RESPUESTA 20: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente deberá realizar la transcripción de las llamadas inbound y outbound realizadas por los usuarios y beneficiarios, de acuerdo con la solicitud de **INNPULSA COLOMBIA**, esta transcripción se constituye en sí misma en el entregable esperado para esta actividad y puede ser realizada en formato Word, o un formato que disponga el proponente seleccionado.

PREGUNTA 21: *Es posible aclarar o corregir el siguiente párrafo del numeral 2,10 Modelo de operación de la invitación, "Los proponentes interesados en participar deberán radicar sus propuestas en el tiempo establecido en el ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia." ya que no se especifica el punto donde deben quedar radicadas las propuestas.*



RESPUESTA 21: En efecto se observa la palabra "¡Error!" en este sentido, la frase correcta es: "Los proponentes interesados en participar deberán radicar sus propuestas en el tiempo establecido en el *Cronograma de la invitación.*"

PREGUNTA 22: ¿Es posible que sea remitida la información de la volumetría estimada por canal para dimensionar los recursos adecuadamente?

RESPUESTA 22: A continuación, se relacionan las estadísticas de los últimos 6 meses en los diferentes canales de atención:

Mes	Correo	Llamadas In-bound	WhatsApp
Junio	334	137	885
Julio	304	248	866
Agosto	361	257	768
Septiembre	806	244	728
Octubre	243	193	451
Noviembre	333	143	367

PREGUNTA 23: ¿Cuántas campañas mensuales de email marketing se han realizado históricamente y cuál es el promedio de mensajes enviados por campaña?

RESPUESTA 23: A continuación, se relacionan las estadísticas de los últimos 6 meses de las campañas realizadas por email marketing:

Mes	Solicitudes	Mensajes enviados
Junio	18	1.234.691
Julio	20	1.034.764
Agosto	16	669.244
Septiembre	33	784.313
Octubre	20	206.711
Noviembre	30	940.863

PREGUNTA 24: ¿Cuántas piezas se envían por campaña? Detallas tipos de pieza. Ejemplo: para email, para WhatsApp, entre otros.

RESPUESTA 24: INNPULSA COLOMBIA maneja piezas para envío de información por email, dado que no contamos con WhatsApp Business para realizar divulgación de información por este medio.

Así mismo, se informa que por cada mailing se envía una (1) pieza, la cual contiene información sobre convocatorias, eventos entre otros, no obstante, también se pueden remitir boletines en HTML por lo cual INNPULSA se suministrarán las piezas, textos y estructura requerida.



PREGUNTA 25: ¿El seguimiento de campañas que se plantea en el punto 20 del alcance técnico a través de correo electrónico, puede realizarse también a través de campañas de mensajes por WhatsApp?

RESPUESTA 25: Actualmente innpulsacolombia no cuenta con licencia de WhatsApp Business, por lo cual el seguimiento solicitado debe realizarse por correo electrónico o telefónicamente de acuerdo con la solicitud que haga el patrimonio.

PREGUNTA 26: ¿Innpulsacolombia requiere licencias para la herramienta de marketing automation?

RESPUESTA 26: De acuerdo con el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto el proponente deberá contar con una herramienta de marketing automation, no obstante, en el numeral 4.1.3 propuesta de mercadeo relacional / marketing directo, se establece que el proponente deberá especificar en su propuesta técnica qué herramienta de marketing automation utilizará para optimizar las campañas de marketing. Al respecto se debe resaltar que esta herramienta debe permitir el diseño de flujos de comunicación, integrando distintos canales, tales como: mensajes de texto, correo electrónico, llamadas etc., para mejorar la eficiencia y mejorar los resultados de las campañas.

PREGUNTA 27: ¿Innpulsacolombia cuenta con el CRM para ser integrado a las plataformas del proveedor o el CRM debe incluirse dentro de esta propuesta?

RESPUESTA 27: Actualmente innpulsacolombia se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase, iniciará la implementación de la solución tecnológica. Sin embargo, se informa que no está contemplado en el alcance de la contratación que los oferentes cuenten con un CRM para el manejo de la operación de contact center.

PREGUNTA 28: Para el ingreso de llamadas con las líneas de ETB, que tipo de troncales tienen con este operador. (Punto 22, pág. 18)

RESPUESTA 28: Actualmente se cuenta con una línea local virtual y una línea nacional, las cuales deben ser enrutadas y distribuidas a los números suministrados por el proponente seleccionando.

PREGUNTA 29: El tráfico a recibir en la infraestructura del proponente, es por desborde de tráfico desde ETB o se traerán las troncales hacia la infraestructura del proponente. (Punto 22, pág. 18)

RESPUESTA 29: Las líneas son enrutadas y distribuidas directamente por el operador de telefonía ETB, por lo cual el proponente seleccionando deberá contar con los números para el desborde de estas líneas.

PREGUNTA 30: Explicar un poco más, los costos inherentes al traslado de líneas a sus instalaciones.

RESPUESTA 30: Con el ánimo de dar respuesta a la observación se aclara que, estos costos se indican para el evento en el que el operador de las líneas tenga requerimientos técnicos y tecnológicos



derivados del enrutamiento de estas, caso en el cual el proponente seleccionado deberá asumir los mismos; motivo por el que se deben considerar dichos costos a la hora de elaborar la oferta.

PREGUNTA 31: Como requieren tener o visualizar y escuchar las grabaciones. (Punto 12, pag 17)

RESPUESTA 31: El formato de las grabaciones debe ser MP3 y las mismas deben ser nombradas por el número telefónico y la fecha de recepción de esta, en cuanto a la visualización y entrega de las grabaciones será pactada entre el patrimonio y el proponente seleccionado.

PREGUNTA 32: En que medio se deben entregar las grabaciones. (Punto 12, pag 17)

RESPUESTA 32: El medio de entrega de las grabaciones podrá ser a través de la nube dispuesta por iNNpulsacolombia.

PREGUNTA 33: Con los descuentos que mencionan agradecemos por favor dar claridad si hay un tope máximo de descuento.

RESPUESTA 33: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente debe prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes). En el evento que no se cumpla con al menos uno de estos niveles mínimos de servicio, se hará un descuento en la facturación de pago fijo mensual correspondiente al doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio; sin que este super el 15% del valor total del contrato.

PREGUNTA 34: ¿Los espacios físicos adecuados que mencionan los términos de referencia pueden ubicarse en ciudades diferentes a Bogotá?

RESPUESTA 34: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, todos los servicios requeridos serán prestados desde las instalaciones del contratista seleccionado, en ese orden de ideas, INNPULSA COLOMBIA no requiere para la prestación del servicio personal IN-HOUSE, por lo cual el contratista podrá estar ubicado en cualquier ciudad del país siempre y cuando cumpla con todo lo requerido en los presentes términos de referencia.

PREGUNTA 35: ¿Contemplan la posibilidad de atender el servicio mediante la modalidad de trabajo en casa?

RESPUESTA 35: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, todos los servicios requeridos serán prestados desde las instalaciones del contratista seleccionado, en ese orden de ideas INNPULSA COLOMBIA no requiere para la prestación del servicio personal IN-HOUSE, por lo cual el contratista podrá utilizar la modalidad de teletrabajo siempre y cuando cumpla con todo lo requerido en los presentes términos de referencia.

PREGUNTA 36: El documento relaciona el siguiente texto: "Elaborar y realizar actualización periódica de las bases de datos entregadas por INNPULSA COLOMBIA. Estas bases de datos



deben ser entregadas una vez finalice el contrato y la información debe ser eliminada de los registros utilizados, para la recolección, almacenamiento y uso del contratista "Por favor aclarar a que hace referencia el término "elaborar" cuando el proceso consiste en que Innpulsa Colombia remite las bases de datos.

RESPUESTA 36: El termino elaborar se refiere a la estructuración y presentación de las diferentes estrategias que se utilizaran por el proponente para lograr efectividad en la actualización de las diferentes bases de datos.

PREGUNTA 37: El documento relaciona el siguiente texto: "Prestar los servicios de manejo de correo electrónico tanto de entrada como de salida masiva (info@innpulsacolombia.com), en los tiempos requeridos por INNPULSA COLOMBIA, lo cual se refiere a dar respuesta de las PQRD recibidas por medio de este canal. "Por favor indicar ¿cuáles son los tiempos requeridos por Innpulsa Colombia y cuál es la categorización de las PQRD que manejan actualmente?"

RESPUESTA 37: Las solicitudes recibidas por correo en el buzón info@innpulsacolombia.com, deben ser tramitados en un tiempo no mayor a 8 horas hábiles, no obstante, existen otros requerimientos con tiempos más cortos que deben ser atendidos de manera inmediata.

Las solicitudes recibidas a través de WhatsApp deberán ser atendidas en un tiempo no mayor a 15 minutos.

Por su parte, las solicitudes recibidas a través de línea telefónica deberán ser atendidas en un tiempo no mayor a 4 minutos.

PREGUNTA 38: ¿Durante cuánto tiempo requieren que el contratista almacene las grabaciones de llamadas?

RESPUESTA 38: Las grabaciones deberán estar disponibles durante la ejecución del contrato, una vez finalizado el plazo del contrato, esta información deberá ser entregada a Innpulsa, a través del supervisor del contrato, en los medios que se dispongan para tal fin.

PREGUNTA 39: En el equipo de trabajo requerido por Innpulsa Colombia, no se relaciona personal de formación. ¿Las formaciones al personal nuevo las realizará directamente Innpulsa Colombia en la medida que se presente rotación de personal?

RESPUESTA 39: Innpulsa será la encargada de realizar la capacitación inicial correspondiente, sin embargo, en la medida que se presente rotación durante el plazo de ejecución del contrato, el proponente seleccionado deberá suministrar tal formación, al personal que ingresa a la operación.

PREGUNTA 40: Agradecemos considerar la ampliación de la fecha de la entrega de la oferta, dado que entendemos que requieren certificaciones específicas ¿Es posible?

PREGUNTA 40: En atención a su observación se informa que no se tiene contemplado ampliación de la fecha de cierre de la invitación, no obstante, se informa que de acuerdo con el numeral 2.5.



Cronograma de la invitación, la fecha de Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas será el 12 de enero del 2024 hasta las 11:59:59 pm.

PREGUNTA 41: ¿Cuál es el formato FTGAD15, no viene adjunto?

PREGUNTA 41: Es el *Anexo 3 Formato de inscripción y/o actualización de proveedores y terceros no clientes - FTGAD15*, el cual se encuentra publicado junto a los términos de referencia, en la página web de Innpulsa Colombia.

PREGUNTA 42: No queda claro la Nota Uno, página 39 de los Términos de referencia que indica así: “Las certificaciones presentadas para acreditar el requisito calificable deberá ser distinta a las presentadas para acreditar el requisito habilitante”. Entendemos que debemos entregar otras.

RESPUESTA 42: De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.1 Experiencia específica del proponente, para la obtención del puntaje el proponente deberá adjuntar certificaciones diferentes a las acreditadas en el numeral 3.2.2.1. Experiencia específica del proponente.

PREGUNTA 43: ¿Cuáles son los indicadores esenciales por los cuales será medida la gestión del área de Formación?

RESPUESTA 43: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, se tienen establecidos los siguientes indicadores: prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes). Por lo cual para la gestión del área de formación el proponente será el responsable de establecer los mismo en conjunto con Innpulsa.

PREGUNTA 44: ¿Cuál es el ratio de formador x número de agentes?

RESPUESTA 44: El proponente que resulte seleccionado será el responsable de establecer esta información en conjunto con Innpulsa.

PREGUNTA 45: ¿Existen indicadores penalizables dentro del proceso de formación? De ser afirmativa la respuesta ¿cuáles son?

RESPUESTA 45: El proponente seleccionado será el responsable de establecer esta información.

PREGUNTA 46: ¿Cuántas horas de capacitación mensual se deben asegurar por cada asesor?

RESPUESTA 46: INNPULSA COLOMBIA será la encargada de realizar la capacitación inicial correspondiente, por lo cual la duración de este entrenamiento será pactada en conjunto con el proponente seleccionado la cual podría tomar un tiempo estimado de 5 días hábiles.



En cuanto a las capacitaciones mensuales se realizarán de acuerdo con la oferta vigente que tenga iNNpuls Colombia y tendrán una duración de máximo 2 horas cada una.

PREGUNTA 47: ¿Cuál es la duración de la ruta de formación inicial?

RESPUESTA 47: La duración de este entrenamiento será pactada en conjunto con el proponente seleccionado e iNNpuls Colombia.

PREGUNTA 48: ¿Proponen alguna fórmula para tener en cuenta las mediciones de Calidad?

RESPUESTA 48: La medición de calidad será pactada en conjunto entre el proponente seleccionado e iNNpuls Colombia.

PREGUNTA 49: ¿Existen algún % de muestras o modelo para el volumen de muestras, para hacer la medición de calidad?

RESPUESTA 49: La medición de calidad será pactada en conjunto entre el proponente seleccionado e iNNpuls Colombia.

PREGUNTA 50: ¿Hablares de alguna ratio por monitor de calidad o es potestad del proveedor?

RESPUESTA 50: El proponente seleccionado será el responsable de establecer esta información.

PREGUNTA 51: ¿Se contará con un modelo de auditor Externo?Cuál es el % de muestra?

RESPUESTA 51: Actualmente iNNpuls no realiza auditorías externas a los procesos de calidad, sin embargo, en caso de que se realicen serán pactadas y oportunamente informadas al proponente seleccionado.

PREGUNTA 52: ¿Existirá algún proceso para los casos donde haya refutes por parte del Proveedor en el caso de auditarnos los procesos de calidad?

RESPUESTA 52: Actualmente iNNpuls no realiza auditorías externas a los procesos de calidad, sin embargo, en caso de que se realicen serán pactadas en conjunto con el proponente seleccionado.

PREGUNTA 53: ¿Se entregará matriz de evaluación definida por el cliente, o por parte del proveedor se podrá entregar propuesta?

RESPUESTA 53: Innpuls suministrará la información solicitada, sin embargo esta podrá ser ajustada en conjunto con el proponente seleccionado.

PREGUNTA 54: ¿Cuánto es el promedio de registros a recibir por agentes?

RESPUESTA 54: El promedio dependerá de las campañas que se soliciten por Innpuls. No obstante, se informa que el promedio de llamadas outbound a realizar durante el mes sería de 3.700, duración



total promedio 64 horas, duración promedio por llamada 9 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 230 llamadas.

PREGUNTA 55: ¿Qué información demográfica tiene la base de datos?

RESPUESTA 55: Se cuenta con información relacionada con la ciudad, departamento, edad, celular, correo electrónico entre otros, sin embargo, estos campos podrán aumentar de acuerdo por lo requerido por innpuls.

PREGUNTA 56: ¿Se realizará en los contactos ventas? ¿Si es así cual es el incentivo por el cumplimiento de metas? ¿Y cuáles son los indicadores de ventas?

RESPUESTA56: Innpuls no realiza proceso de ventas de ningún tipo en sus canales de atención.

PREGUNTA 57: ¿Cuánto es el indicador de contactabilidad esperada?

RESPUESTA 57: El porcentaje de contactabilidad es del 85%

PREGUNTA 58: ¿Cuál es el TMO efectivo?

RESPUESTA 58: La duración del TMO es de 8 minutos aproximadamente, y el porcentaje de contactabilidad es del 85% y el de efectividad es del 65%.

PREGUNTA 59: ¿Cuál es el TMO no efectivo?

RESPUESTA 59: el porcentaje de no contactabilidad es del 15% y el de no efectividad es del 35%.

PREGUNTA 60: ¿Cuál es el % de ocupación esperado?

RESPUESTA 60: El porcentaje de ocupación es del 95% de las llamadas recibidas.

PREGUNTA 61: ¿En caso de ventas se puede abordar por diferentes canales? Telefónico, WhatsApp, SMS, Mail, IVR.

RESPUESTA 61: Innpuls no realiza proceso de ventas de ningún tipo en sus canales de atención.

PREGUNTA 62: ¿Nos pueden compartir históricos de cada uno de los canales 2019 al 2023?

RESPUESTA 62: Se comparte los históricos de atención de los canales desde el año 2019, para los canales de atención de la línea telefónica, el correo y para WhatsApp.

Línea telefónica:

Mes	2019	2020	2021	2022	2023
Enero	250	404	294	200	192
Febrero	324	451	98	228	241



Marzo	405	950	417	225	329
Abril	550	1314	337	241	0
Mayo	1834	380	316	212	0
Junio	476	262	377	224	137
Julio	273	307	424	220	248
Agosto	226	295	353	173	257
Septiembre	314	353	295	204	244
Octubre	862	344	262	193	193
Noviembre	950	282	217	182	143
Diciembre	654	318	112	83	
Total general	7118	5660	3502	2385	1648

Buzón de correo electrónico:

Mes	2019	2020	2021	2022	2023
Enero	342	294	859	479	219
Febrero	268	311	691	611	477
Marzo	370	765	1037	723	450
Abril	449	986	953	514	363
Mayo	1151	467	790	461	523
Junio	655	473	588	366	334
Julio	566	533	642	382	304
Agosto	458	748	702	354	361
Septiembre	696	875	728	473	806
Octubre	742	667	780	322	243
Noviembre	825	799	589	224	333
Diciembre	523	514	330	146	
Total general	3975	7432	8689	5055	3837

WhatsApp: Importante aclarar que el WhatsApp, fue implementado desde abril del 2021.

Mes	2021	2022	2023
Enero	N.A.	614	691
Febrero	N.A.	695	650
Marzo	N.A.	705	1079
Abril	39	724	960
Mayo	840	528	870
Junio	840	500	885
Julio	829	484	866



Agosto	596	523	768
Septiembre	553	496	728
Octubre	506	555	451
Noviembre	401	567	367
Diciembre	603	364	
Total general	5207	6755	7497

PREGUNTA 63: ¿Las bases de datos, con que periodicidad se recibirán? ¿Cuál es la vigencia de las bases?

RESPUESTA 63: La periodicidad de entrega de las bases de datos estará supeditada a los requerimientos de innpuls, no obstante, se solicitarán las bases con la antelación suficiente para que el contratista pueda atender oportunamente el requerimiento.

PREGUNTA 64: Tipo de cotización: Puesto de trabajo / Por transacción

RESPUESTA 64: No es clara la observación, no obstante, se aclara que la oferta económica deberá presentarse según lo indicado en el numeral 4.1.4 de los TDR.

PREGUNTA 65: El nivel de servicio ¿en qué umbral sería?

RESPUESTA 65: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, se tiene establecido los siguientes indicadores: prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

PREGUNTA 66: Con el TMO enviado ¿se puede asumir que la línea sólo atiende un Skill o unidad de negocio?

RESPUESTA 66: Innpuls Colombia es la agencia de emprendimiento e innovación del Gobierno Nacional que Junto al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ejecutamos e integramos la estrategia nacional para la reindustrialización y el cierre de brechas sociales y territoriales, a través del emprendimiento, la innovación, el desarrollo de la economía popular y el fortalecimiento de las MiPymes colombianas, por lo anterior se realizan convocatorias, eventos, programas, cursos para los diferentes usuarios y beneficiarios de los programas y proyectos liderados por el patrimonio.

PREGUNTA 67: ¿Es necesario mencionar si hay penalizaciones sobre el incumplimiento de indicadores ¿en caso de que no existan citarlas?

RESPUESTA 67: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente debe prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes). En el evento que no se cumpla con al menos uno de estos niveles mínimos de servicio, se hará un descuento en la facturación de pago fijo



mensual correspondiente al doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio; sin que este super el 15% del valor total del contrato.

PREGUNTA 68: ¿Cómo es la facturación? Plazos de pago.

RESPUESTA 68: Los pagos se efectuarán mediante pagos mensuales, previa verificación y recibo a satisfacción de los entregables y servicios prestados a satisfacción por parte del supervisor del contrato designado por INNPULSA COLOMBIA durante cada mes.

PREGUNTA 69: La gestión de las comunicaciones por correo electrónico citadas en los términos de referencia página 18 Numeral 2.2. punto 20 ¿INNPulsa entrega la base de datos?

RESPUESTA 69: Innpulsa suministrará las bases de datos a contactar de acuerdo con los requerimientos que se realicen en cada caso.

PREGUNTA 70: En los términos de referencia numeral 2.2. Numeral 27 página 19 ¿Cuántas es la volumetría por mes? ¿Se cuentan con históricos de procesamiento en las transcripciones?

RESPUESTA 70: El volumen de las llamadas recibidas se comparte a continuación, en cuanto a las transcripciones no se cuenta con esta información dado que a partir del contrato que se firme se iniciará con esta actividad.

Mes	2023
Enero	192
Febrero	241
Marzo	329
Abril	0
Mayo	0
Junio	137
Julio	248
Agosto	257
Septiembre	244
Octubre	193
Noviembre	143
Diciembre	
TELE	1648

PREGUNTA 71: ¿Se tiene contemplado dentro de los términos de referencia la automatización de procesos con Inteligencia Artificial?

RESPUESTA 71: Actualmente no se tiene contemplado.

PREGUNTA 72: INNPulsa, ¿provee las trocales de comunicaciones?



RESPUESTA 72: La línea se encuentra actualmente contratada con el proveedor ETB, zona través de una línea local virtual y una línea nacional, motivo por el que el proponente seleccionando deberá disponer de los números para el desborde de estas líneas, razón por la que los DID manejados por el proveedor de contact center no deben ser entregadas a iNNpulsa.

PREGUNTA 73: ¿Qué especificaciones de hardware se requieren para cada operación?

RESPUESTA 73: De acuerdo con lo establecido en los numerales 4.1.2.1 Capacidad tecnológica contact center y 4.1.3.1 Capacidad tecnológica canales de marketing, el proponente deberá especificar en la propuesta técnica las herramientas a utilizar de acuerdo con los requerimientos establecidos en los términos de referencia.

PREGUNTA 74: ¿Las bases de datos, con que periodicidad se recibirán? ¿Cuál es la vigencia de las bases?

RESPUESTA 74: Innpulsa entregará de manera mensual o trimestral las bases de datos para realizar la actualización de la información, no obstante, este tiempo puede cambiar de acuerdo con los requerimientos que se prioricen.

PREGUNTA 75: ¿Hay algún tipo de integración con las áreas o sistemas internos de INNpulsa con el gestor de PQR del proveedor? ¿Si es así, se tiene un API para esta integración?

RESPUESTA 75: No está contemplado en el alcance del contrato, que el proponente realice integraciones con las áreas internas. Sin embargo, se estructurará con el proponente seleccionado la metodología para escalar las PQRS al equipo de Servicio al Cliente de INNPULSA COLOMBIA.

PREGUNTA 76: ¿Las líneas de conexión para la atención Inbound, Outbound son entregadas por ustedes hay algún número posicionado para clientes?

RESPUESTA 76: Las líneas de atención inbound son suministradas por iNNpulsa Colombia, las cuales serán enrutadas al número informado por el proponente seleccionado, en cuanto a la línea outbound deberá ser suministrada por este último.

PREGUNTA 77: ¿Respecto a las grabaciones indican que se entrega mensual un reporte, se entendería que es una relación de estas o las grabaciones?

RESPUESTA 77: Las grabaciones deben ser entregadas de manera mensual.

PREGUNTA 78: INNpulsa tiene una línea telefónica ya posicionada para el ingreso de llamadas? ¿de ser verdadero qué tipo de línea es y que tecnología maneja? ¿esta línea la ceden o nos debemos conectar con ellos para la recepción? las llamadas de salida serian por nuestra planta telefónica o la de ustedes?



RESPUESTA 78: Innpulsa Colombia cuenta con los siguientes números: (+57) 1 3078103 y 01 8000 113103, en cuanto a la tecnología la línea local es virtual y se cuenta con una línea nacional 018000, las líneas no serán cedidas por iNNpulsa, lo que se requiere es que el proponente suministre un número para el enrutamiento de las llamadas recibidas.

En cuanto a las llamadas de salida deberán ser realizadas por la planta telefónica del proponente seleccionado.

PREGUNTA 79: ¿Como debe ser la conectividad con el cliente por medio de mpls, VPN... y cuáles son las aplicaciones a ver?

RESPUESTA 79: Actualmente innpulsa Colombia no cuenta con aplicaciones que deban ser manejadas en la operación del contact center, no obstante, en caso de requerirse a futuro estas conexiones durante la ejecución del contrato se revisará y concertará lo pertinente.

PREGUNTA 80: ¿Lo solicitan por tiempo de interacción sesión?, se requiere para el respectivo dimensionamiento

RESPUESTA 80: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto se establece los siguientes horarios de atención para los canales de innpulsa:

- a) Turnos de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00pm (para efectuar actividades de Telemercadeo).

PREGUNTA 81: ¿La entidad tiene línea certificada?

RESPUESTA 81: Actualmente la línea de WhatsApp no se encuentra certificada, no obstante, durante la ejecución del contrato y una vez validada la pertinencia del servicio, INNPULSA COLOMBIA determinará si está en capacidad de asumir los costos derivados de dicha certificación.

PREGUNTA 82: ¿Con cuál BSP (Business Solutions Provider) o servicio de soluciones empresariales que sea socio de la plataforma de mensajería que se tiene certificada línea – para hacer migración?

RESPUESTA 82: Actualmente iNNpulsa no cuenta con licencia de WhatsApp Business.

PREGUNTA 83: ¿Se cuenta con un perfil de Bussines Manager – Meta (negocio) verificado?

RESPUESTA 83: Actualmente iNNpulsa no cuenta con licencia de WhatsApp Business.

PREGUNTA 84: ¿Cuáles son los flujos conversacionales?

RESPUESTA 84: El manual de atención de la línea de WhatsApp, será suministrado al proponente seleccionado.



PREGUNTA 85: ¿El WhatsApp cuenta con flujos de ChatBot? – simultaneidad.

RESPUESTA 85: Actualmente iNNpulsa no cuenta Chat Bot.

PREGUNTA 86: Al finalizar este numeral hay una Nota que dice: "El proponente seleccionado deberá alinearse con otros procesos paralelos de la entidad, tales como la implementación y/o conexión con un CRM". ¿Se necesita que los diferentes canales de comunicación y atención, tales como: SMS y WhatsApp, estén integrados en la plataforma del CRM de INNPULSA o pueden ser gestionados por plataformas del proveedor?

RESPUESTA 86: No está contemplado en el alcance que el proponente cuente con un CRM.

Así mismo se informa que actualmente iNNpulsa se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica, razón por la que se informará oportunamente el CRM implementado al proponente seleccionado.

PREGUNTA 87: ¿La operación podrá estar en ambiente de teletrabajo o es indispensable que esté ubicada presencialmente en instalaciones del contratista?

RESPUESTA 87: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, todos los servicios requeridos serán prestados desde las instalaciones del contratista seleccionado, INNPULSA COLOMBIA no requiere para la prestación del servicio personal IN-HOUSE, por lo cual el contratista podrá utilizar la modalidad de teletrabajo siempre y cuando cumpla con todo lo requerido en los presentes términos de referencia.

PREGUNTA 88: ¿La grabación de los mensajes de bienvenida para el buzón telefónico 24*7 debe hacerse con un locutor profesional en estudio o puede realizarse con personal interno del contratista?

RESPUESTA 88: Los mensajes pueden realizarse con personal interno del proponente seleccionado, no obstante, los mismos deberán ser aprobados por Innpulsa Colombia.

PREGUNTA 89: ¿EL IVR a implementar es informativo, enrutador o transaccional?

RESPUESTA 89: Actualmente el IVR es informativo y se realiza para recordar eventos, fechas de cierre de convocatorias entre otros; no obstante, podrá ser modificado de acuerdo con la necesidad de la entidad.

PREGUNTA 90: Por favor compartir el árbol del IVR actual.

RESPUESTA 90: Actualmente el IVR es informativo y se realiza para recordar eventos, fechas de cierre de convocatorias entre otros.

PREGUNTA 91: ¿Cuál es el CRM de Innpulsa?



RESPUESTA 91: Actualmente iNNpulsacolombia se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica, razón por la que se informará oportunamente el CRM implementado al proponente seleccionado.

PREGUNTA 92: Por favor detallar los requerimientos a nivel de APIS para integrar el CRM de Innpulsacolombia con las herramientas del contratista.

RESPUESTA 92: Actualmente iNNpulsacolombia se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica, razón por la que se informará oportunamente el CRM implementado al proponente seleccionado.

PREGUNTA 93: ¿Cada cuánto tiempo el contratista deberá entregar las grabaciones a Innpulsacolombia? ¿Se puede proponer cada 30 días?

RESPUESTA 93: Las grabaciones podrán ser entregadas de manera mensual, o de acuerdo con la necesidad de Innpulsacolombia.

PREGUNTA 94: ¿Innpulsacolombia proporcionará la línea de WhatsApp para la atención de este canal o esta debe ser provista por el contratista?

RESPUESTA 94: Innpulsacolombia suministrará la línea de atención de WhatsApp.

PREGUNTA 95: ¿Cuál es el volumen promedio de llamadas salientes por mes?

RESPUESTA 95: El promedio de llamadas outbound realizada en el mes es de 3700, la duración total promedio 64 horas, la duración promedio por llamada 9 minutos, y las llamadas promedio realizadas diariamente 230 llamadas.

PREGUNTA 96: ¿Cuándo se tiene contemplado y sea el inicio de operación?

RESPUESTA 96: De acuerdo con el numeral 2.5. Cronograma de la invitación, la fecha de suscripción del contrato será dentro del mes siguiente a la publicación de la adjudicación, misma que se tiene prevista para finales del mes de enero. En todo caso, el inicio de la operación será oportunamente informada al proponente seleccionado.

PREGUNTA 97: ¿El presupuesto del proyecto ya está definido para el año 2024 o este tendrá un incremento para dicho año basado en el incremento de IPC o SMMLV? Por favor detallar.

RESPUESTA 97: De acuerdo con el numeral 2.4. Presupuesto de la invitación, INNPULSACOLOMBIA cuenta con un techo presupuestal de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000)**.



Sin embargo, el presupuesto inicial para atender la presente invitación es de **TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS MCTE (\$389.844.000,00)** este valor incluye todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar.

Conforme a lo anterior el presupuesto antes indicado ya se encuentra definido para esta vigencia y en ningún INNPULSA COLOMBIA aceptará propuestas económicas que superen el presupuesto indicado, incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

PREGUNTA 98: ¿Cuál es la cantidad promedio de SMS masivos a enviar por mes?

RESPUESTA 98: En promedio se realizan 24 campañas mensuales de email marketing las cuales son divulgadas a 267.719 registros de la base en promedio. El promedio puede variar de acuerdo con las necesidades de iNNpulsa Colombia.

PREGUNTA 99: ¿Cuál es la cantidad promedio de emails masivos a enviar por mes?

RESPUESTA 99: En promedio se realizan 28 campañas mensuales de email marketing las cuales son divulgadas a 649.643 registros de la base en promedio. El promedio puede variar de acuerdo con las necesidades de iNNpulsa Colombia.

PREGUNTA 100: ¿Cuál es la cantidad de chats de WhatsApp inbound atendidos por mes?

RESPUESTA 100: En promedio se atienden 755 solicitudes a través del canal de atención de WhatsApp, no obstante, este puede variar de acuerdo con la oferta vigente de iNNpulsa Colombia.

PREGUNTA 101: ¿Cuál es la cantidad de chats de WhatsApp outbound gestionados por mes?

RESPUESTA 101: Actualmente innpulsa solo cuenta con el canal de atención de WhatsApp Inbound, no obstante, en la ejecución de la operación se podrá implementar el canal outbound.

PREGUNTA 102: ¿Para cuantos asesores se requiere tener licencia de atención de whatsapp?

RESPUESTA 102: Actualmente los 5 Agentes de Contact Center atienden la línea de WhatsApp.

PREGUNTA 103: ¿Para cuantos asesores se requiere tener licencia de atención de email?

RESPUESTA 103: La licencia para el manejo de Office 365 será suministrada al proponente seleccionado por parte de iNNpulsa Colombia, sin embargo, se aclara que esta licencia debe ser manejada únicamente por un (1) agente de contact center.

PREGUNTA 104: ¿Debemos suministrar un canal dedicado para el acceso de las plataformas?

RESPUESTA 104: No está contemplado en el alcance de la contratación que el proponente realice integraciones con plataformas internas. Sin embargo, en caso de que sea requerido se pactará conjuntamente con el proponente seleccionado la metodología para realizarlo.



PREGUNTA 105: ¿En caso afirmativo por favor confirmar capacidad del canal principal y Backup?

RESPUESTA 105: Teniendo en cuenta que no está contemplado en el alcance de la contratación que el proponente realice integraciones con plataforma internas, no procede la observación.

PREGUNTA 106: ¿Cuál es la duración de la capacitación inicial para los asesores en días?

RESPUESTA 106: iNNpulsa Colombia será la encargada de realizar la capacitación correspondiente, y la duración será pactado en conjunto con el proponente seleccionado.

PREGUNTA 107: ¿Cuál será el método de enrutamiento para las llamadas (Primario, Sip Trunk, etc)? ¿Por favor indicar la cantidad de transferencias en simultaneo y mensuales?

RESPUESTA 107: Las líneas actuales de iNNpulsa se encuentran contratadas con ETB, por lo cual el enrutamiento se realiza directamente por parte del operador de telefonía al número que suministre el proveedor de contact center, es decir el adjudicatario.

Se deberá contar con 5 canales para la atención de las llamadas simultaneas, y en promedio se reciben 180 llamadas inbound mensuales.

PREGUNTA 108: ¿Las llamadas se direccionan a través de una troncal SIP?, ¿quién suministrará el canal dedicado para la conexión con este proveedor alternativo? ¿Cuál es el BW requerido? ¿Cuántos canales deben ser dimensionados? ¿Cuál es la dirección del proveedor alternativo? ¿En qué ciudad se encuentra ubicado? ¿Se debe implementar una MPLS principal y Backup?"

RESPUESTA 108: Las líneas actuales de iNNpulsa se encuentran contratadas con ETB, por lo cual el enrutamiento se realiza directamente desde el operador de telefonía al número que suministre el proveedor de contact center, es decir el adjudicatario, importante mencionar que en los casos en que el operador de las líneas solicite requerimientos técnicos y tecnológicos para el enrutamiento de estas, el proponente seleccionado deberá asumir todos los costos asociados con lo requerido para el desbordamiento de las llamadas.

PREGUNTA 109: ¿Es posible proponer el nombre del equipo de trabajo a gestionar la operación cuando ya se cuenta con la adjudicación de la operación teniendo en cuenta los requisitos del RFP?

RESPUESTA 109: De acuerdo con el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, los roles de Gerente de cuenta, Coordinador general de la cuenta y Gestor de acciones de marketing serán objeto de verificación con la propuesta. Para la presentación de ofertas, cada proponente deberá presentar los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos de formación académica y experiencia profesional para dichos roles del equipo de trabajo, únicamente.



Así mismo se informa, que el proponente deberá presentar para la firma del acta de inicio del contrato, la documentación necesaria de la totalidad del equipo mínimo de trabajo con todos los soportes de experiencia y formación académica requerida en el alcance del objeto, para su aprobación por parte del supervisor del contrato.

PREGUNTA 110: ¿Es posible extender el plazo de entrega de la propuesta comercial en cinco días hábiles más?

RESPUESTA 110: No se tiene contemplado ampliación de la fecha de cierre de la invitación, no obstante, se informa que de acuerdo con el numeral 2.5. Cronograma de la invitación, la fecha de Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas será el 12 de enero del 2024 hasta las 11:59:59 pm.

PREGUNTA 111: Agradecemos por favor confirmar ¿Cuál es la fecha tentativa de inicio de la operación?

RESPUESTA 111: De acuerdo con el numeral 2.5. Cronograma de la invitación, la fecha de suscripción del contrato será dentro del mes siguiente a la publicación de la adjudicación la cual se tiene prevista para el próximo 26 de enero. En todo caso, la fecha de inicio será oportunamente informada al proponente seleccionado.

PREGUNTA 112: ¿Sería viable consolidar la validez de las certificaciones que respaldan tanto los servicios de Contact Center como el Mercadeo Relacional en un único documento? Considerando que ambos requisitos implican canales de marketing compartidos, como email, SMS e IVR, ¿podría confirmarse la posibilidad de obtener una certificación integrada para abordar ambas áreas de manera eficiente?

RESPUESTA 112: De acuerdo con la nota 2 del numeral 3.2.2.1. Experiencia específica del proponente, el proponente podrá certificar en una misma certificación que ha prestado los dos servicios, para la cual se validará el tiempo certificado para cada uno de los componentes.

PREGUNTA 113: ¿Sería posible enviar una carta firmada por nuestro representante legal comprometiéndonos a proporcionar la información solicitada en la sección de Formación y Experiencia del Equipo de Trabajo en el momento de la adjudicación y firma del contrato? Esto se debe a nuestras políticas de habeas data y seguridad de la información, que nos impiden enviar dicha información en el formato actual.

RESPUESTA 113: No es posible, la información se debe remitir completa y haciendo uso de los formatos establecidos para el efecto dentro de los términos de referencia y en el momento de la presentación de la propuesta.

PREGUNTA 114: ¿Sería factible respaldar el cumplimiento de las prácticas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo mediante una carta emitida por el Representante Legal? La intención es utilizar esta carta como evidencia de que la empresa sigue rigurosamente los lineamientos establecidos en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.



RESPUESTA 114: La carta se puede remitir, siempre que ello no reemplace la información correspondiente a lavado de activos y financiamiento del terrorismo que solicita los TDR en sus diferentes apartes de forma general o de forma particular si corresponde a una ESAL.

PREGUNTA 115: ¿Podría proporcionarnos más información acerca del Formato de Entrevista FT-GRI-031 (Aplica solo para Cofinanciación)? Además, solicitamos amablemente que, en caso de aplicar, nos envíen dicho formato para llevar a cabo el diligenciamiento correspondiente.

RESPUESTA 115: Al ser una invitación de bienes y servicios en efecto el Formato de Entrevista FT-GRI-03 no aplica.

PREGUNTA 116: ¿Es posible nos puedan confirmar los horarios de atención de cada uno de los servicios descritos en el objeto de la presente invitación? O todos los servicios tendrán el mismo horario que tiene la actividad de telemercadeo (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00pm).

RESPUESTA 116: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto se establece los siguientes horarios de atención para los canales de innpulsa:

- a) Turnos de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00pm (para efectuar actividades de Telemercadeo).

PREGUNTA 117: ¿Cuál es el alcance del servicio de PQRS, se debe radicar, gestionar y responder las PQRS que lleguen al correo (info@innpulsacolombia.com), o como contact center solo debemos radicar la PQRS y remitir las respuestas emitidas por Innpulsa a las solicitudes radicadas?

RESPUESTA 117: Las solicitudes recibidas por el canal de atención de correo electrónico serán atendidas de acuerdo con lo establecido en el Manual de servicio, el cual será socializado y entregado al proponente seleccionado.

PREGUNTA 118: ¿Es correcto afirmar que el servicio de PQRS solo se debe gestionar a través del canal de correo electrónico (info@innpulsacolombia.com)?

RESPUESTA 118: Mediante los diferentes canales de atención de iNNpulsa (línea telefónica, correo y WhatsApp) se reciben PQRS las cuales se atenderán de acuerdo con lo establecido en el Manual de servicio, el cual será socializado y entregado al proponente seleccionado.

Así mismo, se aclara que las solicitudes recibidas por correo en el buzón info@innpulsacolombia.com, deben ser tramitados en un tiempo no mayor a 8 horas hábiles, no obstante, existen otros requerimientos con tiempos más cortos que deben ser atendidos de manera inmediata.

Las solicitudes recibidas a través de WhatsApp deberán ser atendidas en un tiempo no mayor a 15 minutos.



En cuanto a las solicitudes recibidas a través de línea telefónica deberán ser atendidas en un tiempo no mayor a 4 minutos.

PREGUNTA 119: ¿Podrían confirmarnos, por favor, a quiénes se hace referencia en la información requerida para los Aprobadores internos solicitada en el Anexo 1, Carta de Presentación?

RESPUESTA 119: Se debe tener en cuenta que para la firma del contrato una vez adjudicado el proponente seleccionado, se hará mediante firma electrónica; por lo cual, el representante legal deberá autorizar a los "aprobadores internos" (empleados de la empresa) para dar su visto bueno o aprobación antes de la firma del representante legal, mediante la plataforma electrónica que se utilice para tal fin. Ejemplo: (Vbo dirección jurídica, Vbo dirección financiera, entre otros que decida el proponente seleccionado).

PREGUNTA 120: ¿Para el servicio de envío de email marketing, que cantidad de envíos se realizan por mes?

RESPUESTA 120: En promedio se realizan 28 campañas mensuales de email marketing las cuales son divulgadas a 649.643 registros de la base en promedio. El promedio puede variar de acuerdo con la necesidad de innpulsacolombia.

PREGUNTA 121: ¿El servicio de email marketing requiere que los comunicados se envíen con piezas gráficas, de ser así el contenido gráfico es compartido por Innpulsacolombia?

RESPUESTA 121: innpulsacolombia suministrará las piezas y enlaces requeridos para realizar el proceso de maquetación y pruebas, así como las bases de datos para el envío de la información, no obstante, se podrán solicitar boletines en HTML frente a lo cual se suministrarán las piezas, textos enlaces y estructura del boletín.

El proponente será el responsable de realizar la maquetación, estructuración de la base y envío masivo, y entregar el informe de efectividad de la campaña realizada.

PREGUNTA 122: ¿Para el servicio de IVR, se necesita de un IVR transaccional o enrutador?

RESPUESTA 122: Actualmente el IVR es informativo y se realiza para recordar eventos, fechas de cierre de convocatorias entre otros; no obstante, podrá ser modificado de acuerdo con la necesidad de la entidad.

PREGUNTA 123: ¿Es posible nos compartan el árbol o las opciones con las que actualmente cuenta el IVR?

RESPUESTA 123: Actualmente el IVR es informativo y se realiza para recordar eventos, fechas de cierre de convocatorias entre otros; no obstante, podrá ser modificado de acuerdo con la necesidad de la entidad.



PREGUNTA 124: ¿La herramienta para el desarrollo de marketing automation es provista por Innpulsa o por el proponente?

RESPUESTA 124: De acuerdo con el numeral 2.2. del alcance técnico del objeto el proponente deberá contar con una herramienta de marketing automation sin embargo en el numeral 4.1.3 propuesta de mercadeo relacional / marketing directo, se establece que el proponente deberá especificar en su propuesta técnica qué herramienta de marketing automation utilizará para optimizar las campañas de marketing. Al respecto se resalta que esta herramienta deberá permitir el diseño de flujos de comunicación, integrando distintos canales mensajes de texto, correo electrónico, llamadas etc, para mejorar la eficiencia y mejorar los resultados de las campañas.

PREGUNTA 125: ¿La herramienta de contact center (herramienta omnicanal) es provista por Innpulsa o por el contratante?

RESPUESTA 125: De acuerdo con el numeral 2.2. del alcance técnico del objeto el proponente deberá contar con el servicio de Omnicanalidad que permita integrar las diferentes canales de comunicación de INNPULSA COLOMBIA.

PREGUNTA 126: ¿Innpulsa tiene alguna herramienta omnicanal de preferencia o con al que actualmente se desarrolle el servicio y con la cual desee continuar el servicio?

RESPUESTA 126: Actualmente iNNpulsa no cuenta con una herramienta propia de omnicanalidad, por lo cual de acuerdo con el numeral 2.2. alcance técnico del objeto el proponente deberá suministrar el servicio de Omnicanalidad.

PREGUNTA 127: ¿Teniendo en cuenta que el envío de la propuesta se realiza a través de correo electrónico, nos gustaría saber si la bandeja de entrada cuenta con alguna restricción de capacidad y de ser así cual sería la capacidad máxima permitida para la recepción de la propuesta?

RESPUESTA 127: De acuerdo con el numeral 2.9. presentación y entrega de propuestas, los proponentes deberán presentar todos los documentos requeridos en la invitación través de correo electrónico, con las siguientes condiciones:

1. El correo debe tener los siguientes archivos adjuntos al email (no en forma de enlace a un almacenamiento externo), los cuales no pueden superar en conjunto 20 MB de tamaño, ya que en tal caso pueden ser rechazados por el servidor de correo. En caso de que la propuesta supere los 20MB de tamaño, el proponente podrá enviar su propuesta en varios correos electrónicos definiéndola como PARTE I, PARTE II etc. Sin embargo, si algún correo electrónico se recibe después de la hora establecida para la presentación de la propuesta, los archivos adjuntos que lo componen no se tendrán en cuenta para la evaluación, toda vez que, se entienden presentados de manera extemporánea.



PREGUNTA 128: ¿De acuerdo con la pregunta anterior en que formato Innpulsa espera recibir la propuesta y la documentación solicitada?

RESPUESTA 128: No se establece un formato en específico, el proponente podrá enviar su propuesta en los formatos que considere pertinente, no obstante, en el momento de remitir la propuesta través de correo electrónico, los documentos deben adecuarse a los tamaños requeridos en los TDR.

PREGUNTA 129: ¿Para el correcto funcionamiento del servicio nos debemos conectar a alguna herramienta y/o plataforma de Innpulsa? ¿De ser así con cuantas herramientas nos debemos integrar?

RESPUESTA 129: No está contemplado en el alcance que el proponente realice integraciones con plataforma internas. Sin embargo, en caso de que sea requerido se pactará con el proponente seleccionado la metodología para realizarlo.

PREGUNTA 130: ¿Para el servicio de WhatsApp la línea que actualmente se atiende es propiedad de Innpulsa y se encuentra certificada?

RESPUESTA 130: La línea es propiedad de iNNpulsa, así mismo se informa que no se encuentra certificada, no obstante, durante la ejecución del contrato y una vez validada la pertinencia del servicio, INNPULSA COLOMBIA determinará si está en capacidad de asumir los costos derivados de dicha certificación.

PREGUNTA 131: ¿La conexión del servicio se realizará a través de VPN site to site o por MPLS?

RESPUESTA 131: Actualmente innpulsa Colombia no cuenta con aplicaciones que deban ser manejadas en la operación del contact center, no obstante, en caso de requerirse a futuro estas conexiones serán establecidas con el proponente seleccionado.

PREGUNTA 132: ¿El sistema de gestión de PQRS es provisto por Innpulsa y el proponente solo se debe integrar a sistema?

RESPUESTA 132: Actualmente innpulsa no cuenta con un sistema para realizar la atención y escalamiento de PQRS. Sin embargo, se estructurará con el proponente seleccionado la metodología para escalar las PQRS al equipo de Servicio al Cliente de INNPULSA COLOMBIA.

PREGUNTA 133: ¿Innpulsa cuenta con una plataforma de registro de gestión y/o CRM de las actividades e interacciones del contact center o debe ser provisto por el oferente?

RESPUESTA 133: Actualmente iNNpulsa se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica, razón por la que se informará el CRM implementado al proponente seleccionado. Así mismo se informa que no está contemplado en el alcance que el proponente cuente con un CRM para la atención de la operación del contact center.



PREGUNTA 134: ¿Nos puedes especificar o dar más detalle de lo que espera Innpulsa para el servicio de transcripción de las llamadas Inbound y Outbound?

RESPUESTA 134: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente deberá realizar la transcripción de las llamadas inbound y outbound realizadas por los usuarios y beneficiarios, de acuerdo con la solicitud de **INNPULSA COLOMBIA**, esta transcripción puede ser realizada en formato Word, o un formato que disponga el proponente seleccionado.

PREGUNTA 135: ¿Qué porcentaje de llamadas se debe transcribir?

RESPUESTA 135: No se cuenta con esta información dado que a partir del contrato que se firme se iniciará con esta actividad.

PREGUNTA 136: ¿Es correcto afirmar que el presupuesto para este proceso es de (\$389.844.000), este presupuesto incluye IVA?

RESPUESTA 136: De acuerdo con el numeral 2.4. se aclara que el valor del contrato tiene un valor tope o techo de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000)**, sin embargo, de acuerdo con la disponibilidad de recursos actual, el valor de arranque de la contratación será de **TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS MCTE (\$389.844.000,00)**.

PREGUNTA 137: Cuál es % de penalización y multas de los últimos 6 meses que ha tenido el servicio o cuál será el tope máximo, por favor especificar si será sobre la facturación mensual o sobre el total del contrato.

RESPUESTA 137: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente debe prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes). En el evento que no se cumpla con al menos uno de estos niveles mínimos de servicio, se hará un descuento en la facturación de pago fijo mensual correspondiente al doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio; sin que este super el 15% del valor total del contrato.

Así mismo se informa que durante la ejecución del actual contrato, no se ha realizado la generación de multas.

PREGUNTA 138: Agradecemos considerar un espacio adicional a la presentación de estas inquietudes, para tener un mayor entendimiento sobre el proyecto.

RESPUESTA 138: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6. Preguntas, observaciones o solicitudes de aclaración, iNNpulsa Colombia emitirá documento de respuesta a todas las solicitudes recibidas a través de la página Web., en el cual se consolidarán todas las observaciones presentadas a los TDR para conocimiento y análisis de todos los interesados.



Por lo anterior su observación no será tomada en cuenta.

PREGUNTA 139: Amablemente solicitamos compartir las inquietudes y respuestas generadas de todos los oferentes. Esto nos ayudará a tener mayor entendimiento y alineación sobre el proyecto.

RESPUESTA 139: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6. Preguntas, observaciones o solicitudes de aclaración, iNNpulsacolombia emitirá un documento consolidado de respuesta a todas las observaciones recibidas a través de la página Web, el cual contiene el consolidado de las inquietudes recibidas por todos los proponentes interesados.

PREGUNTA 140: ¿Cuántos días de formación inicial se requieren?

RESPUESTA 140: INNPULSA COLOMBIA será la encargada de realizar la capacitación inicial correspondiente, por lo que la duración de este entrenamiento se pactará conjuntamente con el proponente seleccionado.

PREGUNTA 141: ¿Requieren que los asesores sean contratados desde el inicio de la formación?, de ser así por favor indicarnos quién debe asumir este costo o si será un costo compartido entre el oferente y el cliente distribuido en el 50/50.

RESPUESTA 141: El tiempo de formación para el personal dependerán de lo que establezca el proponente en su oferta, el proponente deberá garantizar que la operación del Contact center no se vea afectada. Así mismo se informa que se tiene previsto que a partir de la suscripción del contrato con el proponente seleccionado INNPULSA COLOMBIA suministrará la capacitación.

No obstante, se aclara que el inicio del contrato será a partir de la suscripción del acta de inicio, previa suscripción del contrato y aprobación de la garantía.

PREGUNTA 142: Agradecemos considerar ampliar el tiempo de entrega de la propuesta

RESPUESTA 142: No se tiene contemplado ampliación de la fecha de cierre de la invitación, no obstante, se informa que de acuerdo con el numeral 2.5. Cronograma de la invitación, la fecha de Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas será el 12 de enero del 2024 hasta las 11:59:59 pm.

PREGUNTA 143: Agradecemos por favor indicarnos si las licencias office son solamente para el staff o requiere también para el 100% de los asesores.

RESPUESTA 143: La licencia para el manejo del buzón de correo electrónico info@innpulsacolombia.com, será suministrada por parte de iNNpulsacolombia. No obstante, se requiere que todo el equipo asignado a la operación cuente con licencia de Office para la ejecución de la operación.

PREGUNTA 144: Respecto a la gestión de PQRS, agradezco por favor aclarar lo siguiente;

1. ¿La plataforma de gestión de PQRS debe ser proporcionada por el oferente?



2. **¿Si la respuesta anterior es afirmativa, cuantos niveles de escalamientos son requeridos? y a que proceso, departamento y/o área se debe realizar este escalamiento.**
3. **Por favor indicarnos el alcance y responsabilidad que tendrá el oferente en la gestión de PQRS para los diferentes servicios, por ejemplo; si somos responsables de radicar la PQRS, y de brindar la solución al usuario final.**
4. **¿En el caso en el que el oferente deba brindar respuesta al cliente sobre sus PQRS, existen plantillas de respuesta para la solución de estás PQRS o de qué manera se asegurará la gestión y solución de estos casos de cara al usuario final?**

RESPUESTA 144: Actualmente iNNpulsa no cuenta con una plataforma para la atención de PQRS, no obstante, se aclara que las solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención serán atendidas de acuerdo con lo establecido en el Manual de servicio, el cual será socializado y entregado al proponente seleccionado.

En cuanto al proceso de escalamiento y respuesta de las PQRS recibidas, será informado en el ciclo de formación y capacitación que sea realizado por iNNpulsa.

PREGUNTA 145: ¿Por qué medio se dará respuesta al cliente sobre sus PQRS? Agradecemos especificar a mayor detalle el proceso de gestión de PQRS.

RESPUESTA 145: La respuesta a las PQRS podrán darse a través de los diferentes canales de atención, en cuanto al proceso de atención, escalamiento y respuesta, será informado en el ciclo de formación y capacitación que sea realizado por iNNpulsa al proponente seleccionado.

PREGUNTA 146: ¿Los asesores que gestionan las PQRS requieren de un perfil especial, entendiendo que dentro del servicio este tipo de casos pueden tener un componente normativo y/o legal?

RESPUESTA 146: De acuerdo con el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, se establece el perfil del EQUIPO DE TRABAJO, requerido para la ejecución del contrato. Allí se describe el perfil requerido para los cinco (5) agentes de contact center, lo anterior para su conocimiento.

PREGUNTA 147: ¿Cuantos proveedores en total esperan contratar con esta licitación?

RESPUESTA 147: De acuerdo con el numeral 5.2. Adjudicación del contrato, NNPULSA COLOMBIA, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basado en los aspectos jurídicos, financieros, técnicos y económicos, adjudicará el contrato que se derive de esta invitación, a un (1) único proponente, partiendo de quien obtenga el mayor puntaje, de conformidad con lo señalado en los Términos de Referencia y que haya superado con concepto favorable el proceso de vinculación establecido en el numeral anterior.

PREGUNTA 148: ¿Que fecha estiman el inicio del proyecto con el nuevo proveedor?

RESPUESTA 148: De acuerdo con el numeral 2.5. Cronograma de la invitación, la fecha de suscripción del contrato será dentro del mes siguiente a la publicación de la adjudicación la cual se tiene prevista



para el próximo 26 de enero, una vez adjudicado la fecha de inicio será informada al proponente seleccionado.

PREGUNTA 149: ¿Cuántos son los días de capacitación inicial por servicio?

RESPUESTA 149: INNPULSA COLOMBIA será la encargada de realizar la capacitación correspondiente, por lo cual la duración de este entrenamiento será pactada en conjunto con el proponente seleccionado.

PREGUNTA 150: ¿Nos pueden compartir las metas de indicadores por servicio? Como NS, AHT, ABS ETC.

RESPUESTA 150: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, se tiene establecido los siguientes indicadores: prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

PREGUNTA 151: ¿El reajuste anual de las tarifas se realizará por medio del IPC o con el SMLV?

RESPUESTA 151: De acuerdo con el numeral 2.4. Presupuesto de la invitación, INNPULSA COLOMBIA cuenta con un techo presupuestal de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000)**.

Sin embargo, el presupuesto inicial para atender la presente invitación es de **TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS MCTE (\$389.844.000,00)** este valor incluye todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar.

De acuerdo con lo anterior, el valor de la contratación es el antes indicado sin formula de reajuste.

PREGUNTA 152: ¿Se tiene que contemplar algún anexo tecnológico en donde se encuentren las especificaciones de los equipos? De ser así nos podrían compartir el anexo por favor.

RESPUESTA 152: De acuerdo con el numeral 2.2. del alcance técnico del objeto el proponente deberá contar con herramientas tecnológicas para la atención de la operación, sin embargo, en el numeral 4.1.2 propuesta técnica de contact center y 4.1.3 propuesta de mercadeo relacional / marketing directo, se establece que el proponente deberá especificar en su propuesta técnica qué herramienta utilizará para la ejecución del contrato.

PREGUNTA 153: ¿Nos podrían facilitar los perfiles para la estructura del servicio?

RESPUESTA 153: De acuerdo con el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, se establece el detalle de los perfiles requeridos para el EQUIPO DE TRABAJO, necesario para la ejecución del contrato.

PREGUNTA 154: ¿Nos podrían compartir curvas de tráfico intradía por intervalos de 30 minutos de los últimos 6 meses de los diferentes servicios?



RESPUESTA 154: A continuación, se relacionan las estadísticas de los últimos 6 meses en los diferentes canales de atención:

Mes	Correo	Llamadas In-bound	WhatsApp
Junio	334	137	885
Julio	304	248	866
Agosto	361	257	768
Septiembre	806	244	728
Octubre	243	193	451
Noviembre	333	143	367

PREGUNTA 155: ¿La conexión a las troncales serán provisionadas por El contratante o el Proveedor?

RESPUESTA 155: Actualmente se cuenta con una línea local virtual y una línea nacional, las cuales son enrutadas y distribuidas directamente por ETB, por lo cual el proponente seleccionando deberá contar con los números para el desborde de estas líneas, así mismo se aclara que estos números deberán estar contratados con el operador ETB.

PREGUNTA 156: ¿Toda la planta deberá tener correo Microsoft 365 o solo el Staff? ¿Y estas licencias por quien deberán ser costeadas?

RESPUESTA 156: La licencia para el manejo del buzón de correo electrónico info@innpulsacolombia.com, será suministrada por parte de iNNpulsa Colombia.

Así mismo se aclara que de acuerdo con el numeral 2.2. del alcance técnico del objeto el proponente deberá contar con herramientas tecnológicas para la atención de la operación, no obstante, en el numeral 4.1.2 propuesta técnica de contact center y 4.1.3 propuesta de mercadeo relacional / marketing directo, se establece que el proponente deberá especificar en su propuesta técnica qué herramienta utilizará para la ejecución del contrato, los costos derivados del uso o manejo de plataformas o sistemas de información de software o plataformas deben ser incorporados en su totalidad en la propuesta económica.

PREGUNTA 157: ¿Nos podrían indicar los diferentes horarios de los servicios de la operación?

RESPUESTA 157: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto se establece los siguientes horarios de atención para los canales de iNNpulsa Colombia:

- a) Turnos de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00pm (para efectuar actividades de Telemercadeo).

PREGUNTA 158: ¿Nos podrían compartir el histórico por intervalos de AHT de los últimos 6 meses de los diferentes servicios?



RESPUESTA 158: promedio de llamadas recibidas al mes 180, duración total promedio de las mismas 12 horas, duración promedio por llamada 4 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 10.

PREGUNTA 159: ¿Qué cantidad de Leads se entregará para el servicio OUT y con que periodicidad?

RESPUESTA 159: El promedio de llamadas outbound realizadas en el mes es de 3.700, la duración total promedio 64 horas, la duración promedio por llamada 9 minutos, y las llamadas promedio realizadas diariamente 230 llamadas.

En cuanto a la periodicidad es realizado de acuerdo con la necesidad de iNNpuls.

PREGUNTA 160: ¿Cuál es el AHT de contacto efectivo de OUT?

RESPUESTA 160: La duración del TMO es de 8 minutos aproximadamente, y el porcentaje de contactabilidad es del 85% y el de efectividad es del 65%.

PREGUNTA 161: ¿Cuál es el AHT de contacto no efectivo OUT?

RESPUESTA 161: el porcentaje de no contactabilidad es del 15% y el de no efectividad es del 35%.

PREGUNTA 162: ¿Se necesitarán agentes BackOffice? De ser así ¿Nos podrían compartir la volumetría de los casos BackOffice por servicio?

RESPUESTA 162: De acuerdo con el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, se establece el detalle de los perfiles del EQUIPO DE TRABAJO, requeridos para la ejecución del contrato.

PREGUNTA 163: ¿Nos podrían indicar cuantos BackOffice tienen por servicio actualmente?

RESPUESTA 163: Se aclara que el proponente que resulte adjudicatario deberá contar con respaldos o backups de personal y tecnológicos para cubrir fallas e incidencias en el servicio, cubrir vacaciones, incapacidades y ausentismos laborales.

PREGUNTA 164: ¿Nos podrían compartir el AHT del servicio Backoffice de los últimos 6 meses?

RESPUESTA 164: Actualmente no se cuenta con agentes BackOffice.

PREGUNTA 165: ¿Se requiere de algún aplicativo CRM? Y si es así ¿El aplicativo CRM será provisionado por el oferente o por el proveedor?

RESPUESTA 165: No está contemplado en el alcance que el proponente cuente con un CRM. Sin embargo, se informa que iNNpuls se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica y se informará el CRM implementado al proponente seleccionado.



PREGUNTA 166: ¿Se tiene algún formato de envío de precios? O ¿Tenemos que enviar en nuestro formato?

REPUESTA 166: Para la presentación de la oferta económica, el proponente deberá indicar el valor de esta especificando el IVA, sin que el valor total de la propuesta, **incluido IVA** y demás gravámenes pueda superar el presupuesto establecido en la presente invitación (hasta \$389.844.000,00). La propuesta debe presentarse en pesos colombianos y sin anotar centavos.

El proponente deberá presentar la propuesta económica de acuerdo con lo indicado en el numeral 4.1.4 de los TDR, que se refiere a:

SERVICIO	VALOR DEL SERVICIO ANUAL	IVA	VALOR TOTAL (IVA incluido)
SERVICIOS MERCADEO RELACIONAL+ CONTACT CENTER			

Adicional a la oferta económica por el tiempo de duración del servicio, esto es los 12 meses de duración del contrato, el proponente deberá presentar un anexo donde indique los valores en caso de requerirse de los siguientes servicios:

SERVICIO	VALOR DEL SERVICIO	IVA	VALOR TOTAL (IVA incluido)
AGENTE CONTACT CENTER MENSUAL (incluido puesto de trabajo pc+ diadema+ telefonía local ilimitada)			
Envío SMS (160 caracteres)			
Envío email			
Implementación de WhatsApp Business			
Envío de mensaje Outbound por WhatsApp Business			
Costo de mensaje			



Inbound por WhatsApp Business			
-------------------------------------	--	--	--

PREGUNTA 167: ¿Nos pueden compartir el presupuesto que se tiene para el proyecto?

RESPUESTA 167: De acuerdo con el numeral 2.4. Presupuesto de la invitación, INNPULSA COLOMBIA cuenta con un techo presupuestal de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000)**.

Sin embargo, el presupuesto inicial para atender la presente invitación es de **TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL PESOS MCTE (\$389.844.000,00)** este valor incluye todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar.

En todo caso se informa que el valor del presupuesto definido por el área técnica para esta contratación comprende los costos directos e indirectos asociados al pago de los servicios que se enmarcan dentro del contact center, descritos en el numeral del alcance del objeto de los TDR.E

PREGUNTA 168: ¿La facturación será por FTE, hora logueo o por evento?

RESPUESTA 168: Los pagos se efectuarán mediante pagos mensuales, previa verificación y recibo a satisfacción de los entregables y servicios prestados a satisfacción por parte del supervisor del contrato designado por INNPULSA COLOMBIA.

PREGUNTA 169: ¿Nos pueden compartir el tiempo medio de gestión de las PQRS?

RESPUESTA 169: Las solicitudes recibidas por correo en el buzón info@innpulsacolombia.com, deben ser tramitadas en un tiempo no mayor a 8 horas hábiles, no obstante, existen otros requerimientos con tiempos más cortos que deben ser atendidos de manera inmediata.

Las solicitudes recibidas a través de WhatsApp deberán ser atendidas en un tiempo no mayor a 15 minutos.

Las solicitudes recibidas a través de línea telefónica deberán ser atendidas en un tiempo no mayor a 4 minutos.

PREGUNTA 170: ¿La Conexión se realizará vía VPN o MPLS y quien asumirá los costos de esta?

RESPUESTA 170: Actualmente innpulsa Colombia no cuenta con aplicaciones que deban ser manejadas en la operación del contact center, no obstante, en caso de requerirse a futuro estas conexiones serán establecidas de forma conjunta con el proponente seleccionado.

PREGUNTA 171: ¿Se tiene que entender que el modelo de precios es por cita agendada o por llamada realizada?



RESPUESTA 171: iNNpuls realiza pagos mensuales por un fee en el cual se incluyen todos los servicios relacionados en los TDR, es decir que no se paga por llamadas o por citas agendas, el pago es un valor total sobre todas las actividades indiferente a la cantidad de llamadas, correos atendidos entre otros.

Así mismo se aclara, que los pagos se efectuarán de manera mensual, previa verificación y recibo a satisfacción de los entregables y servicios prestados a satisfacción por parte del supervisor del contrato designado por INNPULSA COLOMBIA.

PREGUNTA 172: ¿Actualmente con cuantos agentes cuentan?

RESPUESTA 172: Actualmente se cuenta con cinco (5) agentes para el manejo de la operación de contact center.

PREGUNTA 173: ¿Las troncales SIP y la Conexión será asumida por el Contratante o por el Proveedor?

RESPUESTA 173: Las líneas actuales de iNNpuls se encuentran contratadas con ETB, por lo cual el enrutamiento se realiza directamente desde el operador de telefonía al número que suministre el proveedor de contact center, importante mencionar que en los casos en que el operador de las líneas solicite requerimientos técnicos y tecnológicos para el enrutamiento de estas, el proponente seleccionado deberá asumir todo lo requerido para el desbordamiento de las llamadas.

PREGUNTA 174: ¿Nos pueden compartir el histórico de efectividad del OUT de los últimos 6 meses?

RESPUESTA 174: Promedio de llamadas realizada al mes 3700, duración total promedio 64 horas, duración promedio por llamada 9 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 230 llamadas.

PREGUNTA 175: ¿Actualmente cuentan con WhatsApp Business Verificado?

RESPUESTA 175: Actualmente la línea no se encuentra certificada, no obstante, durante la ejecución del contrato se podrá realizar esta gestión y una vez validada la pertinencia del servicio, iNNpuls Colombia podrá asumir los costos derivados de dicha certificación.

PREGUNTA 176: ¿El costo del WhatsApp Business será a cargo del Contratante o del Proveedor?

RESPUESTA 176: Actualmente la línea no se encuentra certificada, no obstante, durante la ejecución del contrato se podrá realizar esta gestión y una vez validada la pertinencia del servicio, iNNpuls Colombia podrá asumir los costos derivados de dicha certificación.

PREGUNTA 177: ¿Nos podrían compartir las inquietudes de los demás oferentes?

RESPUESTA 177: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6. Preguntas, observaciones o solicitudes de aclaración, INNPULSA COLOMBIA emitirá documento consolidado de respuesta a todas



las solicitudes recibidas a través de la página Web, el cual contiene el consolidado de las inquietudes recibidas por todos los proponentes interesados.

PREGUNTA 178: ¿Se necesita algún licenciamiento de tecnología por parte del proveedor?

RESPUESTA 178: De acuerdo con el numeral 2.2. del alcance técnico del objeto el proponente deberá contar con herramientas tecnológicas para la atención de la operación, no obstante, en el numeral 4.1.2 propuesta técnica de contact center y 4.1.3 propuesta de mercadeo relacional / marketing directo, se establece que el proponente deberá especificar en su propuesta técnica qué herramienta utilizará para la ejecución del contrato, los costos derivados del uso o manejo de plataformas o sistemas de información de software o plataformas deben ser incorporados en su totalidad en la propuesta económica.

PREGUNTA 179: ¿Nos pueden compartir el histórico de multas y penalidades del servicio?

RESPUESTA 179: No se cuenta con esta información dado que, durante la ejecución del actual contrato, no se ha realizado la generación de multas.

PREGUNTA 180: ¿Nos pueden compartir el Histórico de Contactabilidad del OUT?

RESPUESTA 180: La duración del TMO es de 8 minutos aproximadamente, y el porcentaje de contactabilidad es del 85% y el de efectividad es del 65%.

PREGUNTA 181 ¿Nos pueden compartir el histórico de efectividad?

RESPUESTA 181: La duración del TMO es de 8 minutos aproximadamente, y el porcentaje de contactabilidad es del 85% y el de efectividad es del 65%.

PREGUNTA 182: ¿Nos pueden compartir los ratios para el Staff?

RESPUESTA 182: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, se tiene establecido los siguientes indicadores: prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

PREGUNTA 183: ¿Nos pueden compartir la base del Multiskill que se puede manejar entre los diferentes servicios?

RESPUESTA 183: A continuación, se relacionan las estadísticas de los últimos 6 meses en los diferentes canales de atención:

Mes	Correo	Llamadas In-bound	WhatsApp
Junio	334	137	885
Julio	304	248	866

Agosto	361	257	768
Septiembre	806	244	728
Octubre	243	193	451
Noviembre	333	143	367

PREGUNTA 184: En la cláusula segunda ALCANCE DEL OBJETO, se presenta en la sección de SERVICIOS CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL, ítem 1, Disponer de los espacios físicos adecuados y elementos requeridos para la prestación del servicio de Contact Center, a través de estaciones de trabajo apropiadas. Para este caso, ¿es necesario tener la operación en Bogotá o se puede tener en otra ciudad?

RESPUESTA 184: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, todos los servicios requeridos serán prestados desde las instalaciones del contratista seleccionado, iNNpulsa Colombia no requiere para la prestación del servicio personal IN-HOUSE, por lo cual el contratista podrá estar ubicado en cualquier ciudad del país siempre y cuando cumpla con todo lo requerido en los presentes términos de referencia.

PREGUNTA 185: ¿Para el proceso de divulgación de oferta, INNPULSA y/o FIDUCOLDEX brindarán algún tipo de formación técnica relacionada con los programas ofertadas?

RESPUESTA 185: Innpulsa será la encargada de realizar la capacitación inicial correspondiente, sin embargo, en la medida que se presente rotación durante el plazo de ejecución del contrato, el proponente seleccionado deberá suministrar tal formación, al personal que ingresa a la operación.

PREGUNTA 186: La minuta del contrato en la cláusula segunda ALCANCE DEL OBJETO, se presenta en la sección de SERVICIOS CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL, ítem 10, manifiestan la integración con el CRM. ¿INNPULSA y/o FIDUCOLDEX suministra el CRM o hacemos uso de nuestro propio sistema?

RESPUESTA 186: No está contemplado en el alcance que el proponente cuente con un CRM. Sin embargo, se informa que iNNpulsa se encuentra en fase de alistamiento tecnológico de acuerdo con la metodología MiLAB, una vez se cumpla esta fase iniciará la implementación de la solución tecnológica y se informará el CRM implementado al proponente seleccionado.

PREGUNTA 187: ¿Tendremos acceso a las notificaciones de correo electrónico o el repositorio de quejas o reclamos de la página web de INNPULSA?

RESPUESTA 187: Innpulsa dará acceso al proponente seleccionado el repositorio de información de las diferentes solicitudes recibidas por los canales de atención, así mismo se socializará el Manual de servicios el cual describe el manejo y atención de las solicitudes.

PREGUNTA 188: ¿Los canales que utilizaremos para comunicación son InBound u OutBound?

RESPUESTA 188: Los canales de atención inbound son línea telefónica, correo y WhatsApp, y los canales outbound son correo electrónico masivo. Mensajes de texto, IVR y telemercadeo.



PREGUNTA 189: ¿Los informes requeridos se deben entregar en algún formato o condición en especial?

RESPUESTA 189: Cada mes se debe generar un informe de toda la gestión realizada por el contact center que contenga como mínimo el cumplimiento de los indicadores mencionados (nivel de servicio, eficiencia nivel de servicio) así como la cantidad de llamadas recibidas y su clasificación, la cantidad de correos recibidos y su clasificación, los telemarketing realizados durante el mes de ejecución, conversaciones atendidas por la línea WhatsApp, la cantidad de correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) junto con su informe de apertura, el cual debe ser enviado al supervisor del contrato para aprobar el correspondiente pago del mes, una vez adjudicado el contrato se socializará el informe con el proponente seleccionado.

PREGUNTA 190: ¿Los speech de servicios son suministrados por ustedes o son diseñados por nosotros?

RESPUESTA 190: Los speech de servicio serán suministrados por iNNpulsa de acuerdo con la oferta vigente del patrimonio.

PREGUNTA 191: ¿Iniciada la operación ustedes suministran las metas de cumplimiento?

RESPUESTA 191: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, se tiene establecido los siguientes indicadores: prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

PREGUNTA 192: Requisitos habilitantes 3.2.2 - 3.2.2.1

Solicitamos muy respetuosamente se permita se pueda acreditar la experiencia Habilitante y Ponderable con certificaciones de contratos en terminados ejecutados y EN EJECUCIÓN; en ese orden de ideas solicitamos muy respetuosamente se acepte este criterio ya que se entiende que las certificaciones o contratos a aportar deben tener y/o contar con el objeto similar o relacionada indicada por la entidad; ya que no hay entidades que describan en su objeto o alcance exactamente igual a las actividades solicitadas por la entidad.

RESPUESTA 192: Se debe dar cumplimiento con lo establecido en el numeral 3.2.2.1. "EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE" de los TDR. Los contratos terminados nos dan la certeza que se cumple con la experiencia solicitada en los TDR.

PREGUNTA 193: En aras de la pluralidad nos permitimos solicitarle comedidamente a la entidad que según el punto 3.2.2. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO se acredite y/o permitan que las experiencias se puedan certificar que se han prestado los dos servicios solicitados en la misma certificación.



RESPUESTA 193: De acuerdo con el numeral 3.2.2.1. Experiencia específica del proponente, **NOTA DOS:** El proponente podrá certificar en una misma certificación que se han prestado los dos servicios, para la cual se validará el tiempo certificado para cada uno de los componentes.

El presente se publica el **cinco (5) de enero de 2024** en la página web <https://www.innpulsacolombia.com> en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

FIDUCOLDEX - INNPULSA COLOMBIA

