

OBSERVACIONES A LOS TERMINOS DE LA INVITACION ABIERTA No. 001 DE 2021
OBJETO: "PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO"

Correo electrónico remitido: eospina@mcc.com.co

Fecha: sábado 9/01/2021 6:43 p. m.

Nombre: Esmeralda Ospina Jimenez

Empresa: MCC

OBSERVACION No.1

De acuerdo al lugar de ejecución del contrato ¿La prestación del servicio se puede realizar desde la ciudad de Cali?

RESPUESTA: No, el servicio se debe prestar en la ciudad de Bogotá de conformidad con lo establecido en los términos de la invitación en el Capítulo II numeral 2.2.

OBSERVACION No.2

En Reportes de Usuarios y Gestión ¿a qué refiere desistimiento por fuera de horario?

RESPUESTA: Significa que los aportantes de la Contribución Parafiscal llaman por fuera del horario de atención, es decir antes de las 8 am y después de las 5 pm, o en días festivos, sábados y domingos y desisten de su llamada pues en ese horario no hay personal habilitado para la atención.

OBSERVACION No.3

Para acreditar experiencia ¿las certificaciones aportadas, pueden ser de cualquier sector donde se haya prestado servicios de Contact Center o se requiere experiencia en el sector de turismo?

RESPUESTA: Las certificaciones pueden ser de cualquier sector siempre y cuando, se encuentre de acuerdo con los términos de la invitación.

Correo electrónico remitido: stalin.pallares@bpmconsulting.com.co

Fecha: jueves 14/01/2021 3:10 p. m.

Nombre: Stalin Pallares

Empresa: BPM CONSULTING

OBSERVACION No.4

2.1. JUSTIFICACIÓN - literal a

Agradecemos a FONTUR confirmar cuántos días hábiles se requieren para capacitación en procesos y procedimientos de FONTUR.

RESPUESTA: La capacitación tendrá una duración aproximada de dos semanas (10 días hábiles). No obstante, habrá continua capacitación a los asesores cuando sea pertinente de conformidad con los cambios o actualizaciones en la normativa que regula la materia.

OBSERVACION No.5

Entendemos que sólo se prestarán los servicios de inbound y correo electrónico, por favor confirmar nuestra apreciación.

RESPUESTA: La apreciación es verdadera, solo se prestarán los servicios de inbound y de correo electrónico/Plataforma de "Contáctenos".

OBSERVACION No.6

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND:

Con respecto a "Si no dispone del alcance o la información que le permita dar una respuesta adecuada, informar al usuario sobre el registro y envío a la Dirección de Contribución Parafiscal de su solicitud, queja o reclamo" agradecemos a FONTUR confirmar cuál es el medio para este escalamiento y si es el área quien finalmente da la respuesta al usuario, por favor informar el procedimiento.

RESPUESTA: Cuando el Contact Center no cuente con la información para suministrar una respuesta pertinente al solicitante, se debe escalar a un funcionario de la Dirección de Contribución Parafiscal por medio de correo electrónico. Si en efecto la respuesta no se encuentra dentro de las competencias del Contact Center, será la Dirección de Contribución Parafiscal quien profiera la respuesta.

OBSERVACION No.7

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND:

Agradecemos a FONTUR confirmar si cuentan con la línea para la atención de los usuarios local y/o nacional 018000.

RESPUESTA: La dirección de Contribución Parafiscal no cuenta con líneas para atención a los usuarios, estas líneas las suministra el proveedor del servicio. El actual proveedor del servicio suministra una línea 018000, una línea local y una línea celular para la atención de los aportantes.

OBSERVACION No.8

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND:

En caso de contar con línea 018000, recomendamos a la entidad contratarla directamente con su proveedor telefónico, si requiere que esta la contrate el oferente, considerar que los minutos se deberán facturar por demanda.

RESPUESTA: Se reitera la anterior respuesta. El proveedor incluye dentro del servicio ofrecido la línea 018000 sin que esta genere costos por demanda.

OBSERVACION No.9

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND:

Agradecemos a FONTUR compartir volúmenes de llamadas que ingresan diariamente a la línea 018000 y a la línea local.

RESPUESTA: A la fecha, se cuenta con la información de llamadas del último trimestre:

MES	Llamadas línea local y celular	Llamadas línea 018000	Total llamadas (01800, local y celular)
oct-20	2105	79	2184
nov-20	2178	107	2285
dic-20	2400	92	2492

OBSERVACION No.10

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND

Agradecemos a FONTUR confirmar si se contará con IVR en la línea, de ser afirmativo por favor compartir el árbol y el alcance del mismo.

RESPUESTA: De conformidad con el numeral 3.7.3, literal f, de los términos de la Invitación, Capítulo III, cada asesor debe contar con un servicio de IVR básico, el cual debe ser suministrado por el proveedor del servicio de Contact Center. Ahora bien, con relación al árbol, este debe ser de un solo nivel ya que todos los asesores deben manejar los mismos temas para los cuales se les capacitará.

OBSERVACION No.11

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND:

Agradecemos a FONTUR confirmar si suministrará grabaciones para subirlas al IVR o en caso de requerirse estas deben ser suministradas por el proveedor, por favor confirmar si serían con voz

profesional.

RESPUESTA: Las grabaciones serán suministradas por el proveedor. No se requiere voz profesional.

OBSERVACION No.12

2.3.1.1.1 Teléfono: Atención de consultas vía telefónica:

Agradecemos a FONTUR compartir el TMO o duración de llamada, para estimar el número de personas que se requieren.

RESPUESTA: El TMO de llamadas es en promedio de 4.8 MINUTOS.

OBSERVACION No.13

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto

Por favor aclarar si el correo para la atención de "contáctenos" es suministrado por FONTUR, por favor confirmar el procedimiento para la atención de este canal, especificando si las respuestas se entregan por correo o por contáctenos.

RESPUESTA: Actualmente las solicitudes escritas se canalizan únicamente a través de la plataforma de "CONTÁCTENOS" de la Dirección de Contribución Parafiscal. A las solicitudes se le asignan al proveedor a través de esta plataforma y para su respuesta se entrega al proveedor un usuario y contraseña.

OBSERVACION No.14

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto

Por favor confirmar si el oferente debe suministrar plataforma integración y atención de "contáctenos", a través del correo, en caso de ser así, por favor especificar el árbol de tipificación y alcance de la herramienta.

RESPUESTA: Como se explicó en la anterior respuesta, esta plataforma de contacto es de la Dirección de Contribución Parafiscal y se suministrará al proveedor un usuario y contraseña para que desde allí respondan las solicitudes.

OBSERVACION No.15

2.3.3. Bases de Datos y Auditoria - Literal C

Agradecemos a FONTUR confirmar cuántos usuarios requiere para acceso a los datos de la plataforma de contact center.

RESPUESTA: Dos (2) usuarios

OBSERVACION No.16

2.3.3. Bases de Datos y Auditoria - literal f

Agradecemos a FONTUR tener en cuenta que ninguna plataforma garantiza el 100% de grabación, por favor reevaluar y establecer el 99.9%

RESPUESTA: Se reiteran los términos de la invitación, de garantizar el 100% de grabación.

OBSERVACION No.17

3.7. DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO HABILITANTE

Con respecto a "certificaciones laborales que acrediten la experiencia de los asesores en atención al cliente" entendemos que las hojas de vida serán presentadas a FONTUR una vez se adjudique el contrato, por favor confirmar nuestra apreciación.

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

No obstante lo anterior se precisa que, en los términos de la invitación no se requieren hojas de vida. En ese sentido, los documentos como las certificaciones laborales deben ser allegados en la propuesta junto con los demás documentos requeridos en los términos de la invitación.

OBSERVACION No.18

3.7.3 Estaciones de Trabajo

Por favor confirmar si el correo relacionado en el numeral está correctamente escrito: contribucionparaafiscal@nombredelproveedor.com.co, (tiene doble a)

RESPUESTA: Se corrige el nombre del correo, el correo correcto es contribucionparafiscal@nombredelproveedor.com.co, lo cual se verá reflejado mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.19

Agradecemos a FONTUR compartir el volumen de transacciones del canal telefónico y correo electrónico del período pasado, con el fin de determinar el número de personas requeridas

RESPUESTA: Se cuenta con la información requerida, hasta septiembre de 2020.

	Atendidas	Tiempo Promedio Voz	Cantidad Promedio al día
sep-20	1313	3,99	66
ago-20	1022	4,3	52
jul-20	2974	4,79	149

jun-20	1759	3,6	88
may-20	1989	4,4	100
abr-20	1021	3,25	52
mar-20	3110	3,55	156
feb-20	3036	3,61	152
ene-20	3549	3,31	178
dic-19	1667	5,21	84
nov-19	733	4,82	37
oct-19	1123	5,4	57
sep-19	644	5,81	33
ago-19	726	6,65	37
jul-19	1455	6,39	73
jun-19	151	5,94	8
may-19	230	5,63	12
abr-19	1175	6,17	59
mar-19	3044	6,16	153
feb-19	1318	4,45	66
ene-19	764	5,13	39
Promedio	1562	4,88	79

Con relación a las solicitudes de la plataforma de "Contáctenos" se asignan en promedio 35 diarias y el tiempo de respuesta de cada una es de aproximadamente 4 minutos.

OBSERVACION No.20

Agradecemos a FONTUR confirmar si cuenta con herramienta para la gestión de PQRS o el proveedor debe suministrarla

RESPUESTA: El Fondo Nacional de Turismo cuenta con una herramienta para la gestión PQRS por medio de la plataforma de contáctenos. No la debe suministrar el proveedor.

OBSERVACION No.21

Agradecemos a FONTUR confirmar el horario de atención del correo electrónicos, canal "contáctenos"

RESPUESTA: El horario es de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

OBSERVACION No.22

Experiencia general y adicional

Por favor aclarar si es válido presentar, tanto para experiencia general, adicional y valor agregado, contratos que hayan iniciado por ejemplo en 2015 y su finalización se haya dado dentro de los tres años anteriores a la fecha del cierre del proceso, es decir enero de 2018.

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.23

Agradecemos a FONTUR compartir todos los datos para la expedición de la Garantía de Seriedad de la oferta. (Asegurado y beneficiario, valor Asegurado, vigencia de la Garantía)

RESPUESTA: Se aclara que por la cuantía del presente proceso de selección NO se requiere de la expedición de la garantía de seriedad de la oferta.

OBSERVACION No.24

5.7.3 PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE SERVICIOS.

Agradecemos a FONTUR confirmar si la medición de los indicadores se realizará desde el día 1 a 31 de cada mes

RESPUESTA: La medición de los indicadores será a partir del inicio de la ejecución del contrato objeto del presente proceso de selección.

OBSERVACION No.25

2.8.11. Presentación de la Propuesta

Teniendo en cuenta que FONTUR solicita que se envíen todos los requisitos de la oferta en un solo documento en formato .pdf, por favor confirmar cuál es la capacidad máxima de su correo a fin de garantizar la recepción de nuestras ofertas.

RESPUESTA: El tamaño que permite el correo receptor para los archivos en PDF es de 20 Megas, en dado caso que el archivo que nos remitan supere esta capacidad, por favor enviar los correos necesarios indicando en el asunto PARTE 1, PARTE 2, etc.

OBSERVACION No.26

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto

Agradecemos a FONTUR confirmar si la herramienta para el manejo del correo de contáctenos, en caso de ser provista por el oferente, puede ser diferente a la de Contact Center o deben estar integradas.

RESPUESTA: Actualmente las solicitudes escritas se canalizan únicamente a través de la plataforma de "CONTÁCTENOS" de la Dirección de Contribución Parafiscal. Las solicitudes se le asignan al proveedor a través de esta plataforma y para su respuesta se entrega al proveedor un usuario y contraseña.

En ese sentido, se reitera que la plataforma de "Contáctenos" es del Fondo Nacional de Turismo.

OBSERVACION No.27

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto

Por favor detallar el alcance de la herramienta requerida para la atención de "contáctenos"

RESPUESTA: Al equipo de trabajo del Contact Center se le asignará un usuario y una contraseña para que accedan a la plataforma y desde allí puedan dar las respuestas correspondientes dentro de los tiempos señalados.

OBSERVACION No.28

3.7.5 Experiencia General Habilitante:

Agradecemos amablemente a FONTUR tener en cuenta experiencia en contact center y atención telefónica, aún si esta no menciona "mesa de ayuda" dado el objeto de este proceso de selección, consideramos que nuestra petición puede ser tenida en cuenta.

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.29

Por favor corregir el asunto del formato ya que indica "Asunto: Declaración bajo la gravedad de No estar incurso en juramento Inhabilidades, Incompatibilidades y conflictos de intereses."

RESPUESTA: No es posible acceder a su solicitud toda vez que para el formato en mención la denominación es adecuada en tratándose de este tipo de situaciones en las cuales puede incurrir el proponente.

OBSERVACION No.30

Agradecemos a la Entidad compartir la fecha estimada para inicio de operación del presente proceso de selección

RESPUESTA: La fecha estimada es 1 de marzo del 2021.

OBSERVACION No.31

3.4.6 Contribución Parafiscal.

Con respecto a "no hubiere obtenido ingresos operacionales relacionados con la actividad turística, deberá allegar las liquidaciones privadas en cero", por favor aclarar si las empresas que no estamos obligadas a liquidar dicha contribución, debemos entregar en la propuesta alguna certificación.

RESPUESTA: FONTUR aclara que en efecto este requisito solo aplica para las empresas que desarrollan actividades de turismo y/o se encuentran vinculadas con el sector turístico, tal como se señala en el artículo 3 de la ley 1101 de 2006, modificado por el artículo 37 de la Ley 2068 de 2020: "APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO...", por lo tanto, aquellos oferentes que no hagan parte del sector del turismo no estarán obligados a cumplir con dicho requisito.

OBSERVACION No.32

Agradecemos a la Entidad confirmar si se presentará incremento en la facturación de acuerdo con el SMMLV para el 2022.

RESPUESTA: No se contempla incrementos en la facturación para el 2022. Se recuerda que el término de ejecución del contrato es de 10 meses.

OBSERVACION No.33

2.4. PROPIEDAD INTELECTUAL, DERECHOS DE AUTOR, Y DERECHOS PATRIMONIALES.

Con respecto a "EL CONTRATISTA cederá a favor de FONTUR la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre las mencionadas obras,..." agradecemos a la entidad tener en cuenta que es inviable ceder a FONTUR los derechos de autor sobre el software. El software es del fabricante (inConcert), quien de hecho lo tiene registrado bajo su autoría. Lo que sí es de FONTUR son los trabajos que se hagan de parametrización y/o desarrollos sobre el software de propiedad de inConcert.

RESPUESTA: En efecto como lo establece la cláusula en su integralidad, en el tercer inciso se establece lo siguiente: "*Las obras científicas, artísticas y literarias (entre estas los programas informáticos o software), así como los signos distintivos, patentes y diseños industriales que hayan sido creados con anterioridad por parte de EL CONTRATISTA, serán de su exclusiva titularidad. {...}*". Lo anterior se tiene como una salvedad en relación con su observación.

OBSERVACION No.34

3.7.1 Tecnología requerida - literal a

Agradecemos a la entidad confirmar qué certificación es la que se requiere. Se indica "certificado de infraestructura", pero en realidad no es claro qué debe contener dicho certificado.

RESPUESTA: El certificado de infraestructura es el documento por el cual certifica que el proponente cuenta con los equipos y aplicativos necesarios para la prestación del servicio de la distribución automática de llamadas.

OBSERVACION No.35

3.7.1 Tecnología requerida - literal c

Agradecemos a FONTUR confirmar qué es para la Entidad "conmutador telefónico". Así mismo, se les debe pedir que precisen qué debe contener la certificación.

RESPUESTA: El conmutador telefónico es aquel que permite que las llamadas recibidas en el Contact center sean redireccionadas a otros agentes con la finalidad de que las mismas sean atendidas y no se pierdan, por lo tanto, el certificado que se debe allegar corresponde al certificado del aplicativo con el cual el proveedor prestará el servicio, o en el evento que el proveedor posea una licencia sobre el funcionamiento del conmutador telefónico deberá adjuntarla.

OBSERVACION No.36

3.7.1 Tecnología requerida - literal d

Agradecemos confirmar qué es para FONTUR "call routing". Así mismo, se les debe pedir que precisen qué debe contener la certificación.

RESPUESTA: Es el servicio por medio del cual se recepciona el ingreso de llamadas y su debido tratamiento, dado que es necesario atender el mayor número de llamadas entrantes. El certificado corresponde al certificado del aplicativo con el cual el Contact Center prestará el servicio o en el evento que el proveedor posea una licencia sobre el funcionamiento del Call routing deberá adjuntarla.

OBSERVACION No.37

3.7.1 Tecnología requerida - literal e

Se indica que se requiere certificado de servicios con ANS's, según la SIC. Pero cuáles ANS's tiene definidos la SIC? Creo que esto está mal redactado. La SIC no define ANS's para estas cosas. Agradecemos a FONTUR aclarar a qué debe esta solicitud.

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.38

3.7.1 Tecnología requerida - literal f

Que la herramienta tenga y maneje bases de datos es natural y eso se puede certificar. Sin embargo, FONTUR pide un certificado de licenciamiento CRM. ¿se está contratando un CRM? No lo entendemos así de lo expuesto en este documento.

RESPUESTA: El Fondo Nacional de Turismo no está contratando un CRM. El servicio lo debe suministrar el prestador del servicio de Contact center, el cual corresponde al manejo de la información que debe ser recopilada dentro de una aplicación, por lo tanto, se debe allegar a esta invitación un certificado del aplicativo o software a utilizar.

OBSERVACION No.39

3.7.2 Infraestructura Contact Center

Agradecemos aclarar cuántas licencias debe certificar el fabricante de la herramienta con las que cuenta BPM para la ejecución del contrato con FONTUR?

RESPUESTA: El número de licencias que debe allegar el proveedor del servicio de Contact center en la presente invitación corresponde al número de agentes con los cuales va a trabajar y prestar el servicio.

Correo electrónico remitido: innovacion@financreditos.com

Fecha: jueves 14/01/2021 3:20 p. m.

Nombre: Roberth Perdomo Ramirez

Empresa: FINANREDITOS BPO

OBSERVACION No.40

2.1. JUSTIFICACIÓN

Se interpreta que es la primera vez que implementaran el contact Center, si es errada la interpretación agradecemos compartan estadísticas de mínimo tres meses donde se pueda identificar el comportamiento diarios y durante el día.

En el literal b) de esta pagina se mencionan 3,000 llamadas mes

RESPUESTA: La Dirección de Contribución Parafiscal ya cuenta con el servicio de Contact Center.

Se cuenta con los siguientes datos a la fecha:

	Atendidas	Tiempo Promedio Voz	Cantidad Promedio al día
sep-20	1313	3,99	66
ago-20	1022	4,3	52
jul-20	2974	4,79	149
jun-20	1759	3,6	88
may-20	1989	4,4	100
abr-20	1021	3,25	52

mar-20	3110	3,55	156
feb-20	3036	3,61	152
ene-20	3549	3,31	178
dic-19	1667	5,21	84
nov-19	733	4,82	37
oct-19	1123	5,4	57
sep-19	644	5,81	33
ago-19	726	6,65	37
jul-19	1455	6,39	73
jun-19	151	5,94	8
may-19	230	5,63	12
abr-19	1175	6,17	59
mar-19	3044	6,16	153
feb-19	1318	4,45	66
ene-19	764	5,13	39
Promedio	1562	4,88	79

OBSERVACION No.41

2.3.1.1.1 Teléfono: Atención de consultas vía telefónica:

Actualmente cuentan con la 018000?

en el documento mencionan que se debe "...Habilitar, mantener y atender una línea 018000 a nivel nacional..."

RESPUESTA: Sí. Actualmente el proveedor del servicio cuenta con una línea 018000 para la prestación del servicio.

OBSERVACION No.42

2.3.1.1.1 Teléfono: Atención de consultas vía telefónica:

Si actualmente cuentan con la 018000, cuanto es el valor mensual del servicio?

RESPUESTA: La línea 018000 se encuentra incluida dentro del servicio que presta el proveedor actual, así como la línea de Bogotá y la línea celular. En ese sentido, el uso de la línea 018000 no genera costos adicionales para la entidad.

OBSERVACION No.43

2.3.1.1.1 Teléfono: Atención de consultas vía telefónica:

Si no cuentan con la 018000, ¿se puede proponer una alternativa de mejor acceso a los usuarios a nivel nacional, o debe ser 018000?

RESPUESTA: Los términos de la invitación no señalan alternativas para la línea 018000. No obstante, con relación a esta observación se hace una aclaración mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.44

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto:

Cuántas solicitudes se reciben en promedio mensual?

RESPUESTA: A través de la plataforma de "Contáctenos" se asignan al proveedor del servicio un promedio de 600 solicitudes mensuales.

OBSERVACION No.45

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto:

Cuántas de estas solicitudes se resuelven en primer nivel? (Contact Center)

RESPUESTA: Las solicitudes de plataforma llegan primero a la Dirección de Contribución Parafiscal, donde un funcionario las clasifica de acuerdo con la competencia del Contact Center y hace el reparto respectivo. Razón por la cual, las solicitudes que se le reparten a los funcionarios del Contact Center, son atendidas por ellos en un 99%.

OBSERVACION No.46

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto:

Cuánto tiempo toma la capacitación de los asesores en todos los temas de servicios y en los temas de gestión de las solicitudes que se reciben por correo?

RESPUESTA: La capacitación tendrá una duración aproximada de dos semanas (10 días hábiles). No obstante, habrá continua capacitación a los asesores cuando sea pertinente, de conformidad con los cambios o actualizaciones en la normativa que regula la materia.

Correo electrónico remitido: diego.mendigana@interactivo.com.co

Fecha: jueves 14/01/2021 4:13 p. m.

Nombre: Diego Mendigaña

Empresa: Interactivo Contact Center

OBSERVACION No.47

2.1 - Pág 9 Por favor suministrar el tráfico histórico intraday de los últimos 6 meses

RESPUESTA: A la fecha se cuenta con la siguiente información:

	Atendidas	Tiempo Promedio Voz	Cantidad Promedio al día
sep-20	1313	3,99	66
ago-20	1022	4,3	52
jul-20	2974	4,79	149
jun-20	1759	3,6	88
may-20	1989	4,4	100
abr-20	1021	3,25	52
mar-20	3110	3,55	156
feb-20	3036	3,61	152
ene-20	3549	3,31	178
dic-19	1667	5,21	84
nov-19	733	4,82	37
oct-19	1123	5,4	57
sep-19	644	5,81	33
ago-19	726	6,65	37
jul-19	1455	6,39	73
jun-19	151	5,94	8
may-19	230	5,63	12
abr-19	1175	6,17	59
mar-19	3044	6,16	153
feb-19	1318	4,45	66
ene-19	764	5,13	39
Promedio	1562	4,88	79

OBSERVACION No.48

2.3.1.1.1 - Pág 11 b. Atender las llamadas con asesores que deben estar en la capacidad de remitirlas a un sistema de audio de acuerdo con las instrucciones de la Dirección de Contribución Parafiscal.

Por favor dar mayor alcance acerca del sistema de audio, ya está desarrollado por Fontur o debe ser desarrollado y diseñado por el proveedor, de ser así por favor compartir el requerimiento puntual

RESPUESTA: El sistema de audio, debe ser desarrollado y diseñado por el proveedor.

OBSERVACION No.49

2.3.1.1.1 - Pág 11 e. Habilitar mensajes pregrabados para llamadas en espera. Estos se podrán modificar en cualquier momento, de acuerdo con la necesidad, y serán previamente aprobados por la Dirección de Contribución Parafiscal de Fontur.

¿Estos mensajes se graban bajo voz institucional de Fontur o es potestad del proveedor?

RESPUESTA: Estos serán grabados por el proveedor. No se exige voz institucional.

OBSERVACION No.50

2.3.1.1.2 - Pág 11 b. Dar respuesta a las solicitudes asignadas, dentro del término legal establecido para ello, contempladas en el artículo 14 de la Ley 1437 del 2011.

Por favor brindar el número de solicitudes por día y el tiempo medio de gestión.

RESPUESTA: En promedio se asignan 35 solicitudes diarias. El tiempo medio de gestión para cada solicitud es de 4 minutos.

OBSERVACION No.51

2.3.1.1.2 - Pág 12 c. Recibir y gestionar las solicitudes asignadas por la Dirección de Contribución Parafiscal.

Por favor aclarar cuál es el número de solicitudes asignadas por la dirección general.

RESPUESTA: En promedio se asignan 35 solicitudes diarias.

OBSERVACION No.52

2.6 - Pág 15 Agradecemos aclarar por qué el término del contrato es a 10 meses y no a 12?

RESPUESTA: Fueron los términos aprobados por la entidad de acuerdo con el presupuesto disponible.

OBSERVACION No.53

2.3.1.1.1 - Pág 11 Cual es la cantidad de llamadas recibidas por la línea local?

RESPUESTA: A la fecha, se cuenta con la información de llamadas del último trimestre:

MES	Llamadas línea local y celular	Llamadas línea 018000	Total llamadas (01800, local y celular)
oct-20	2105	79	2184
nov-20	2178	107	2285
dic-20	2400	92	2492

OBSERVACION No.54

2.3.1.1.1 - Pág 11 Cuál es la cantidad de llamadas recibidas por la 018000? El consumo de está línea estará a cargo de Fontur?

RESPUESTA: A la fecha, se cuenta con la información de llamadas del último trimestre:

MES	Llamadas línea local y celular	Llamadas línea 018000	Total llamadas (01800, local y celular)
oct-20	2105	79	2184
nov-20	2178	107	2285
dic-20	2400	92	2492

El consumo de la línea 018000 estará a cargo del proveedor del servicio, no a cargo de FONTUR.

OBSERVACION No.55

2.3.1.1.2 - Pág 12 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto: Atención de solicitudes recibidas mediante la plataforma de o la que haga sus veces. ¿A que otro medio electrónico hacen referencia?

RESPUESTA: Actualmente, la Dirección de Contribución Parafiscal cuenta con una plataforma de Contacto a la cual acceden los usuarios a través de la página Web. No obstante, esta podría ser reemplazada por otro medio de contacto como por ejemplo correo electrónico. A la fecha, esta plataforma de contacto se mantiene.

OBSERVACION No.56

2.3.2 - Pág 12 Tipificación de usuarios, ¿sobre qué plataforma se realizará esta tipificación, la de Fontur o la del Proponente?

RESPUESTA: La tipificación se realizará en la plataforma del proponente.

OBSERVACION No.57

2.1 - Pág 9 Evitar el represamiento en la realización del resto de funciones del área, por favor aclarar la distribución que se estima hacer sobre las actividades, teniendo en cuenta que mencionan 10 integrantes asignados para la atención de los contribuyentes.
Y por favor aclarar cuales son las actividades a las que se refieren.

RESPUESTA: Los 10 integrantes a los que se refiere este punto son los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal, quienes deben llevar a cabo múltiples tareas que imposibilitan la atención telefónica de aportantes.

OBSERVACION No.58

2.1 - Pág 9 El nuevo proveedor se encargará exclusivamente de la atención telefónica o se considera también gestión de back office

RESPUESTA: El servicio del proveedor se limitará a la atención telefónica y de las solicitudes que se le asignen a través de la plataforma de "Contáctenos"

OBSERVACION No.59

2.1 - Pág 9 - 3.La asignación salarial es potestad del proponente?

RESPUESTA: Los salarios del equipo de trabajo son definidos por el proponente.

OBSERVACION No.60

2.1 - Pág 9 - 4.Cuál es el perfil de los asesores asignados a la labor?

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3. Se ajustó el acápite del Equipo Front Office.

OBSERVACION No.61

2.8.5 - Pág 16 ¿El presente proceso será gestionado por la plataforma SECOP?

RESPUESTA: En atención a su observación es preciso aclarar que el artículo 42 de la Ley 300 de 1996 creó el Fondo de Promoción Turística (hoy Fondo Nacional de Turismo) como un instrumento para el manejo de los recursos provenientes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.

Posteriormente, la Ley 1450 de 2011 en su artículo 40 estableció al Fondo de Promoción Turística como un instrumento para el manejo de los recursos provenientes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, el cual se ceñiría a los lineamientos de la política turística definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, estableciendo a partir de esa fecha que su régimen de contratación es de carácter privado con base al referido artículo, es decir que el Fondo se rige por el Código Civil, Código de Comercio y su Manual de Contratación.

Los procesos de contratación que adelanta FONTUR, se someten a la legislación del Derecho Privado, por lo que el régimen jurídico contractual de la Entidad se fundamenta en el principio de la autonomía de la voluntad, así mismo se da aplicación a los principios señalados en el artículo 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia, tal como lo consagra el Manual de Contratación vigente.

En ese orden de ideas y para garantizar los principios de Publicidad y Transparencia, entre otros, FONTUR utiliza la plataforma del SECOP II como medio de publicidad de sus procesos de selección, que son adelantados, como ya se indicó, siguiendo los lineamientos y procedimientos establecidos en su Manual de Contratación Vigente, más no está obligado a la utilización de la plataforma del SECOP II en la forma transaccional sino en el módulo de publicidad.

Por lo anterior, los proponentes interesados en participar en el presente proceso de selección deben estar atentos de los documentos que se publiquen en la página web de Fontur en la siguiente ruta: <https://fontur.com.co/> - contratación – invitación abierta a presentar ofertas – FNTIA-001-2021.

O en el SECOP II, se publican los documentos para efectos publicitarios, más NO para que se realicen observaciones o presentación de ofertas a través de esta plataforma, que como se mencionó anteriormente FONTUR solo utiliza esta herramienta para la publicidad de sus procesos de selección y no en el módulo transaccional propio de las entidades estatales.

OBSERVACION No.62

Capitulo V - Pág 46 Por favor aclarar el manejo que se le dará a la factura electrónica, ya que a partir del año 2020, es obligación cumplir con facturación electrónica, lo cual contradice todo lo indicado en esta cláusula

RESPUESTA: Este aspecto se regulará en la cláusula forma de pago del contrato que se suscribirá con el proponente seleccionado, es decir, si el proponente seleccionado factura de manera electrónica se incorporará la regulación aplicable al respecto, pero si por el contrario el proponente seleccionado factura de manera física le será aplicable la forma de pago establecida en los términos de la presente invitación.

OBSERVACION No.63

Capitulo V - Pág 46 En el literal q., por favor aclarar en caso que suceda esto, quien será el responsable por el pago?

RESPUESTA: FONTUR aclara que hasta la fecha no se ha presentado esta situación toda vez que los mismos se encuentran amparados en certificado de disponibilidad presupuestal, los cuales son generados previamente a adelantar cualquier tipo de contratación por la Dirección de Negocios Especiales del P.A FONTUR, por lo tanto, se establece como un evento excepcional salvaguardando cualquier contingencia que se pudiere llegar a presentar.

OBSERVACION No.64

Capitulo V - Pág 46 Parágrafo 5., Agradecemos poder omitir esta sección, ya que no es viable aceptarla por parte del Contratista, teniendo en cuenta aspectos como pago de intereses a bancos, a proveedores, entre otros.

RESPUESTA: FONTUR aclara que hasta la fecha no se ha presentado esta situación toda vez que los mismos se encuentran amparados en certificado de disponibilidad presupuestal, los cuales son generados previamente a adelantar cualquier tipo de contratación por la Dirección de Negocios Especiales del P.A FONTUR, por lo tanto, se establece como un evento excepcional salvaguardando cualquier contingencia que se pudiere llegar a presentar. Por lo tanto, no es posible omitir lo dispuesto en el parágrafo 5 de la cláusula forma de pago.

OBSERVACION No.65

Capitulo V - Pág 46 Parágrafo 6., Solicitamos por favor modificar esta sección, teniendo en cuenta que la forma de pago pueda ser modificada con aviso previo de 60 días y que dicha modificación se tome en común acuerdo entre FONTUR y el Contratista. En este caso, el contratista podrá aceptar o no la nueva forma de pago.

RESPUESTA: No es posible determinar un término para efectos de realizar tal modificación, se trata de una facultad que tiene el supervisor de acordar eventualmente una modificación sobre este aspecto. No obstante, se aclara que debe ser acordada con el contratista. Así mismo se aclara que cualquier modificación contractual debe realizarse a través de un otrosí suscrito por las partes.

OBSERVACION No.66

5.7.3 - Pág 49 Solicitamos modificar que el porcentaje a descontar no sea por el valor del contrato sino por el valor del mes facturado, adicional, que este descuento sea aplicado siempre y cuando sea demostrado y aceptado por el Contratista.

RESPUESTA: Me permito indicarle que el acuerdo de servicios está definido sobre criterios tangibles y medibles, por tanto, se mantiene, pero se aclara que en este procedimiento se aplica el debido proceso, toda vez el contratista tiene la oportunidad de establecer acciones de mejora y correctivas, frente al requerimiento que le realiza el supervisor. En esta etapa no se da lugar a la imposición de descuentos, solo en caso de incumplimiento de las acciones de mejora acordadas entre supervisión y contratista, se procederá a aplicar los descuentos de acuerdo al incumplimiento tasado previamente en el acuerdo de servicios, el cual como lo menciona el anexo 11 corresponde al 1% del valor total del contrato.

OBSERVACION No.67

5.7.4 - Pág 50 PARAGRAFO SEGUNDO., Agradecemos omitir este párrafo, dado que el Contratista responde hasta por el límite del contrato, sin aceptar que se le persiga una indemnización de los perjuicios.

RESPUESTA: FONTUR no accede a la solicitud del proponente toda vez que lo que se ha planteado en estas cláusulas es una gradualidad de incumplimientos, que permiten controlar la gestión y eficiencia de los servicios contratados en caso que el contratista no se allane a cumplir con sus obligaciones contractuales. No obstante, se aclara que para aplicar estas cláusulas se debe surtir previamente el debido proceso.

OBSERVACION No.68

Agradecemos nos puedan compartir las respuestas a las inquietudes de los demás proveedores que están participando en el presente proceso

RESPUESTA: En atención a su solicitud me permito informar que FONTUR, publica las respuestas a las observaciones en el SECOP II y en la página web de la entidad en la siguiente ruta: <https://fontur.com.co/> - contratación – invitación abierta a presentar ofertas – FNTIA-001-2021.

Correo electrónico remitido: ejecutivocomercial@leonasociados.com.co

Fecha: jueves 14/01/2021 5:08 p. m.

Nombre: Adriana Marcela Chisaba

Empresa: León & Asociados S.A.S.

OBSERVACION No.69

CAPITULO II DEL PROCESO DE SELECCIÓN - B. Evitar el represamiento en la realización del resto de funciones del área. - Si en promedio se tienen 3.000 llamadas mensuales con la gestión de 10 asesores, por favor nos indican el TMO de llamadas para fines de dimensionar la operación; y el tipo de requerimiento que más se atiende en esta línea.

RESPUESTA: Los 10 integrantes a los que se refiere este punto son los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal no a los funcionarios del Contact Center.

El TMO de llamadas es de 4.8 MINUTOS. Los requerimientos que se atienden en mayor medida son los relacionados con el diligenciamiento de las liquidaciones privadas de la Contribución Parafiscal.

OBSERVACION No.70

CAPITULO II DEL PROCESO DE SELECCIÓN **D.** Minimizar la interferencia con las labores de otras dependencias de FIDUCOLDEX S.A o sus patrimonios autónomos. - Con el fin de que se puedan minimizar la interferencia a otras dependencias que nada tienen que ver con la Dirección de Contribución parafiscal, se cuenta con un árbol de decisión en donde se contemple qué solicitudes debe transferir y en caso de no ser así el trámite que debe darle.

RESPUESTA: No se cuenta con ningún árbol de decisión. Sin embargo, en las capacitaciones a los integrantes del equipo de contact center se les indica cuáles temas pueden desarrollar y cuáles deben ser remitidos a la plataforma de Contacto de la Dirección de Contribución Parafiscal.

Se precisa que la afirmación de “Minimizar la interferencia con las labores de otras dependencias de FIDUCOLDEX S.A o sus patrimonios autónomos”, hace referencia a lo que se quiere evitar con la implementación del servicio de contact center. El contact center no debe transferir llamadas a ninguna dependencia de la Fiduciaria o sus patrimonios.

OBSERVACION No.71

CAPITULO II DEL PROCESO DE SELECCIÓN - 2.3.1.1.1 Teléfono: Atención de consultas vía telefónica:
a. Habilitar, mantener y atender una línea 018000 a nivel nacional, para los aportantes e interesados en contactar o solicitar información a la Dirección de Contribución Parafiscal, debe estar en capacidad de recibir y atender un mínimo de 2.000 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) el Contact Center debe estar en condiciones de atenderlas, sin incurrir en costos adicionales y cumplir con lo siguiente: Esta atención de consultas vía telefónica en la atención de la línea 018000 a nivel nacional son adicionales a las de ingreso mensual?

RESPUESTA: El mínimo de 2,000 llamadas incluye las que se reciban por línea local o por línea 018000, y estas no deben generar costos adicionales para la entidad contratante. Con relación a esta observación, se hace una aclaración mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.72

CAPITULO III REQUISITOS HABILITANTES DE LOS PROPONENTES - 3.7.5 Experiencia General Habilitante: Para la experiencia adicional, es posible agregar un contrato por un valor inferior al del presupuesto o este debe también superar el mínimo de 80% del valor de presupuesto.

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

Como se observa, a diferencia del numeral 3.7.5 "*Experiencia General Habilitante*", en la experiencia adicional no se exige un mínimo de valor contratado, sino plazo de ejecución.

OBSERVACION No.73

ANEXO 11. FORMATO ACUERDOS DE SERVICIO - Habilitar, mantener y atender una línea 018000 a nivel nacional, para los aportantes e interesados en contactar o solicitar información a la Dirección de Contribución Parafiscal, debe estar en capacidad de recibir y atender un mínimo de 2.000 llamadas mensuales. Para la debida habilitación, mantenimiento y atención de la línea 018000 a nivel nacional no se contempla de descuento?

RESPUESTA: No aplica descuento porque el suministro de la línea 018000 es un requisito para el inicio de la ejecución contractual. Es decir, el proponente seleccionad debe suministrar esta línea, una vez suscrito el contrato y antes de la firma del acta de inicio.

Si la línea no se suministra no se suscribe acta de inicio.

OBSERVACION No.74

ANEXO 11. FORMATO ACUERDOS DE SERVICIO - Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 35 segundos - Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 35 segundos - Suministrar mensualmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de Contact Center.

Para estos tres acuerdos se contempla un descuento del un (1) porciento para cada uno, sin embargo, solicitamos aclarar si la presentación de informes también tendrá algún descuento.

RESPUESTA: En el anexo 11. Acuerdo de servicio se encuentran los descuentos.

OBSERVACION No.75

CAPITULO III REQUISITOS HABILITANTES DE LOS PROPONENTES - e. Grabación de llamadas- Certificado de servicios (ANS) según la superintendencia Industria y comercio (mínimo dos (2)) - Por favor aclarar en cuanto a la certificación de servicios ANS, esta debe ser solicitada a la superintendencia de Industria y comercio o debe ser certificada por parte del Proveedor.

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

Correo electrónico remitido: licitaciones@tncolombia.com.co

Fecha: jueves 14/01/2021 5:48 p. m.

Nombre: Paola Andrea Rios Buitrago

Empresa: TNCOLOMBIA

OBSERVACION No.76

¿Cuál es el TMO que tienen actualmente? esto para poder dimensionar la cantidad de asesores que requerimos para la cantidad de llamadas que proyectan.

RESPUESTA: El TMO de llamadas es en promedio de 4.8 MINUTOS.

Correo electrónico remitido: lorena.walteros@serlefin.com

Fecha: jueves 14/01/2021 7:09 p. m.

Nombre: Lorena Walteros

Empresa: Serlefin

OBSERVACION No.77

1. Por favor aclarar de acuerdo al documento INVITACION-ABIERTA-FNTIA-001-2021 numeral 2.1.1. JUSTIFICACIÓN literal b. Evitar el represamiento en la realización del resto de **funciones del área** si los 10 funcionarios que se mencionan serán el total que se asignara para la prestación de este servicio? De no ser así indicar si el contratista será autónomo de colocar la planta de personal correspondiente con un límite máximo y si de acuerdo al dimensionamiento que se pueda presentar la entidad autorizará nuevos recursos?.

RESPUESTA: Los 10 integrantes a los que se refiere este punto son los funcionarios de la Dirección de Contribución Parafiscal, quienes deben llevar a cabo múltiples tareas que imposibilitan la atención telefónica de aportantes. En ese sentido, el contratista es quien define su equipo de trabajo para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales.

OBSERVACION No.78

2. Por favor aclarar ya que no es claro si la presentación de la oferta se realizara a través de la plataforma SECOP II, o esta será solo a través de correo electrónico?

RESPUESTA: FONTUR aclara que de conformidad con lo dispuesto en el numeral **“2.8.11. Presentación de la Propuesta”**, de los términos de la invitación abierta FNTIA-001-2021, esta será solo a través de correo electrónico.

OBSERVACION No.79

3. En el documento **“INVITACION-ABIERTA-FNTIA-001-2021 numeral 2.8.11. Presentación de la Propuesta”** Por favor confirmar si la propuesta a presentar en un solo archivo en formato PDF tiene estipulado un tamaño total de MB para permitir su recepción de acuerdo a la capacidad del buzón destinado para su envío por correo electrónico?

RESPUESTA: El tamaño que permite el correo receptor para los archivos en PDF es de 20 Megas, en dado caso que el archivo que nos remitan supere esta capacidad, por favor enviar los correos necesarios indicando en el asunto PARTE 1, PARTE 2, etc.

OBSERVACION No.80

4. En el documento **"INVITACION-ABIERTA-FNTIA-001-2021** numeral 3.7.5 Experiencia General Habilitante- numeral 4.1. Experiencia Adicional - numeral 4 .3. Valor Agregado: *El proponente deberá presentar CONTRATO O COPIA DEL CONTRATO JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN EJECUTADO Y TERMINADO"* Solicitamos amablemente a la entidad avalar que el proponente pueda acreditar su experiencia con contratos que se encuentren actualmente en ejecución.

RESPUESTA: La experiencia adicional debe acreditarse conforme lo establece la adenda No.3.

OBSERVACION No.81

5. En el documento **"INVITACION-ABIERTA-FNTIA-001-2021** numeral 3.7.5 Experiencia General Habilitante- numeral 4.1. Experiencia Adicional - numeral 4 .3. Valor Agregado: *El proponente deberá presentar CONTRATO O COPIA DEL CONTRATO JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN EJECUTADO Y TERMINADOS EN LOS ÚLTIMOS TRES (3) AÑOS"* solicitamos amablemente a la entidad que sea válido acreditar la experiencia bajo contratos que se hayan ejecutado y culminado en los últimos 10 años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso.

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.82

6. En el documento **"INVITACION-ABIERTA-FNTIA-001-2021** numeral 3.7.5 Experiencia General Habilitante- numeral 4.1. Experiencia Adicional - numeral 4 .3. Valor Agregado: *El proponente deberá presentar CONTRATO O COPIA DEL CONTRATO JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN"* Agradecemos amablemente a la entidad que sea válido que el contratista pueda acreditar la experiencia a través de Certificaciones expedidas por la misma entidad contratante.

RESPUESTA: Es posible aportar certificaciones expedidas por la misma entidad contratante, siempre que a la fecha de presentación de la oferta se aporte contrato o copia del contrato terminado junto a su debida acta de liquidación.

OBSERVACION No.83

7. En el documento **“INVITACION-ABIERTA-FNTIA-001-2021** numeral 4 .3. Experiencia **General Habilitante”** se solicita a la entidad no desconocer el contrato que se tiene actualmente vigente el cual hace referencia al objeto del presente proceso y avalar que se pueda acreditar la experiencia con dicho contrato.

RESPUESTA: La experiencia general habilitante debe ser acreditada en los términos del numeral 3.7.5 de la invitación, es decir, a través de contrato o copia de contrato terminado junto con su debida acta de liquidación.

OBSERVACION No.84

8. En el documento **“INVITACION-ABIERTA-FNTIA-001-2021** numeral 4 .3. Valor **Agregado”** agradecemos confirmar si la experiencia solicitada en valor agregado se puede tener en cuenta como la misma Experiencia General Habilitante?

RESPUESTA: El numeral 4.3 de la invitación señala: *“Valor Agregado. (10 puntos) Se le otorgarán diez (10) puntos de valor agregado al proponente que presente MINIMO UN (1) MAXIMO DOS (2) CONTRATOS O COPIA DEL CONTRATO JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN EJECUTADOS ADICIONAL AL CONTRATO MÍNIMO REQUERIDO COMO HABILITANTE Y AL MÍNIMO REQUERIDO CALIFICABLE, DENTRO DE LOS TRES (3) AÑOS ANTERIORES A LA FECHA DE CIERRE DEL PRESENTE PROCESO y cuyo objeto o alcance contemple la prestación de servicios de Contact center mediante outsourcing a empresas o entidades que recauden tributos o a empresas del sector turismo”*. (Subrayado fuera de texto).

En ese sentido, la experiencia de que trata el transcrito numeral 4.3 de la invitación, hace referencia a una experiencia diferente a la acreditada para la experiencia general habilitante y de la experiencia adicional del numeral 4.1, numeral modificado mediante adenda No.3.

OBSERVACION No.85

9. Por favor aclarar si junto a la propuesta se debe presentar *Poliza de seriedad de oferta* ya que en el documento **“INVITACION-ABIERTA-FNTIA-001-2021”** se menciona pero no se especifica que vaya dentro de los requisitos para la presentación.

RESPUESTA: Se aclara que por la cuantía del presente proceso de selección NO se requiere de la expedición de la garantía de seriedad de la oferta.

OBSERVACION No.86

10. Solicitamos respetuosamente a la entidad reconsiderar el **“CAPITULO IV CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE LAS PROPUESTAS”** lo descrito en el numeral 4 .3.

Valor Agregado: *la presentación de MINIMO UN (1) MAXIMO DOS (2) CONTRATOS O COPIA DEL CONTRATO JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN* sea modificado y se le permita al proponente presentar la certificación ISO 9001 – 2015 el cual también sea objeto de asignación de puntaje.

RESPUESTA: Los criterios de evaluación y ponderación de las propuestas son los señalados en el capítulo IV de la invitación.

OBSERVACION No.87

11. Se solicita reconsiderar lo descrito en **“el numeral 2.3.1.1.1 Teléfono: Atención de consultas vía telefónica Mantener un nivel de atención en un noventa y ocho por ciento (98%) con una tasa de abandono del dos por ciento (2%)”** para que este sea pactado entre las dos partes, teniendo en cuenta que es un porcentaje difícil de mantener.

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.88

12. Por favor confirmar de acuerdo a lo descrito “en el numeral 2.3.3. Bases de Datos y Auditoria adicional a) *El Contact Center deberá almacenar el 100% de los registros de los usuarios..”* como se realizará el registro a las personas que llaman por error a las líneas o que requieren a personas de otras dependencias?

RESPUESTA: Este registro podrá ser en una base de datos de Excel con información limitada y deberá señalarse en los informes mensuales.

Correo electrónico remitido: acabrera@ikeasistencia.com.co

Fecha: jueves 14/01/2021 7:56 p. m.

Nombre: Aura Cabrera

Empresa: IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA

OBSERVACION No.89

Observación 1 Estampillas

Solicitamos amablemente aclarar si para el presente proceso aplican deducciones de impuestos locales o Estampillas que deban ser considerados en el costeo del proceso. En caso de ser afirmativo indicar los conceptos y porcentajes.

RESPUESTA: Con relación a lo solicitado, se informa: que “la Fiduciaria como administradora del P.A. Fontur practica las retenciones de Ley a las tarifas vigentes establecidas por el gobierno nacional, en lo correspondiente a retención por Impuesto de Industria y Comercio (este aplica según el lugar de prestación del servicio y lo establecido por cada jurisdicción para su aplicación y porcentaje), la base

sobre la cual se practican los impuestos es sobre el valor antes de IVA. Si se trata de un no residente o no domiciliado se deberá tener en cuenta el IVA teórico establecido en el artículo 437-2 del Estatuto Tributario”.

OBSERVACION No.90

Observación 2 Cronograma de Implementación

En el entendido que el proponente formaliza el contrato el 12 de febrero, solicitamos amablemente incluir en el cronograma los tiempos necesarios de expedición de pólizas contractuales junto con la aprobación de la entidad, así mismo, solicitaríamos detallar un tiempo de implementación o fecha de inicio del contrato de alrededor 20 días hábiles una vez legalizado el contrato.

- Suscripción contrato: 12 febrero
- expedición y aprobación pólizas: 17 febrero máximo
- Fecha de inicio del contrato: 17 de Marzo de 2021

Cabe mencionar la necesidad del tiempo prudente de implementación de la cuenta en orden de adelantar las configuraciones tecnológicas, líneas, IVRs, capacitaciones, encuestas, etc.

RESPUESTA: Teniendo en cuenta que se trata de un proceso de selección, solo es posible incluir en el cronograma del proceso la etapa precontractual, es decir hasta la suscripción del contrato, una vez suscrito el contrato se legaliza el mismo con la aprobación de las pólizas para efectos de iniciar la ejecución lo cual no podrá tardarse de tal manera que no se afecte la continuidad del servicio.

OBSERVACION No.91

Observación 3 capacitación

Dado los conocimientos específicos de la gestión de FONTUR que atenderá el personal del call, solicitamos detallar el plan de capacitación que impartiría Fontur, duración de la capacitación, metodología y logística de la misma.

RESPUESTA: La capacitación tendrá una duración aproximada de dos semanas (10 días hábiles). No obstante, habrá continua capacitación a los asesores cuando sea pertinente de conformidad con los cambios o actualizaciones en la normativa que regula la materia, la metodología será virtual y la logística se le informará al proponente seleccionado.

OBSERVACION No.92

Observación 4 Pólizas

¿Es requerida póliza de seriedad de oferta? De ser así detalla porcentaje de cobertura sobre el presupuesto y vigencia.

RESPUESTA: Se aclara que por la cuantía del presente proceso de selección NO se requiere de la expedición de la garantía de seriedad de la oferta.

OBSERVACION No.93

Observación 5 Acreditación Indicadores y Experiencia

Solicitamos amablemente a la entidad requerir acreditar inscripción en el Registro Único de proponentes donde puedan detallar la información financiera y la experiencia acreditada ante la cámara de comercio de Bogotá.

El código sugerido es:

- 43221500 Call o contact center
- 83111500 Servicios de asistencia telefónica o central de llamadas

El anterior requisito va en línea de las circulares y normas de la contratación estatal la cual brindar mayor respaldo e idoneidad de un proponente.

RESPUESTA: Se reitera que el régimen de contratación de FONTUR es de derecho privado, motivo por el cual, en los que procesos de selección que adelanta FONTUR, no se aplican las normas de contratación estatal (Ley 80/93 entre otras).

Por lo expuesto no es procedente atender su solicitud y se mantienen los requisitos establecidos en los términos del proceso.

OBSERVACION No.94

Observación 6 Acreditación Experiencias

3.7.5 Experiencia General Habilitante: El proponente deberá presentar un (1) CONTRATO O COPIA DEL CONTRATO JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN EJECUTADO Y TERMINADO EN LOS ÚLTIMOS TRES (3) AÑOS, cuyo valor contratado ascienda mínimo al 80% del valor de la presente invitación abierta y cuyo objeto o alcance sea la prestación de servicios outsourcing de mesa de ayuda, a través de Contact Center.

Como complemento a la acreditación del RUP en experiencia, solicitamos a la entidad permitir allegar CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA y/o contratos /actas de liquidación de procesos ejecutados. Las certificaciones de experiencia son el documento final que resume los servicios prestados por un proveedor una vez liquidado un contrato por ello es pertinente permitir dicha acreditación.

Así mismo, considerando que los contratos de call center suelen ser prolongados solicitamos permitir acreditar contratos de los últimos 5 años.

4.1. Experiencia Adicional: (40 puntos)

Los proponentes deberán acreditar experiencia mediante MÁXIMO DOS (2) CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN EJECUTADOS ADICIONALES AL MÍNIMO REQUERIDO COMO HABILITANTE, DENTRO DE LOS TRES (3) AÑOS ANTERIORES A LA FECHA DE CIERRE DEL PRESENTE PROCESO Y CUYO OBJETO O ALCANCE CONTEMPLA:

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS, A TRAVÉS DE OUTSOURCING DE CONTACT CENTER, PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL.

La asignación de puntuación se otorgará de acuerdo con lo siguiente:

CONTRATO	PUNTAJE
Un (1) Contrato	20 Puntos

Nota: Los CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN requeridas para la EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL del proponente, deben ser ADICIONALES a las allegadas para el cumplimiento de la Experiencia General Habilitante.

Estos CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN, deben haber sido ejecutados en los tres (3) años anteriores al cierre de la presente invitación abierta. NO SE ACEPTARÁN ACTAS PARCIALES O CONTRATOS EN EJECUCIÓN PARA ACREDITAR EXPERIENCIA.

Acorde a la observación anterior solicitamos a la entidad extender la misma modificación respecto a contratos acreditación con certificaciones de experiencia y registro en el RUP, así mismo, la posibilidad de detallar objetos más amplios a través de atención de call center/contact center y servicios asistenciales.

RESPUESTA: Con relación al término de los contratos, esta aclaración se verá reflejada en la Adenda No. 3.

En cuanto a su solicitud de requerir RUP, no es posible acceder a su solicitud, en consideración al régimen de derecho privado que tiene FONTUR.

OBSERVACION No.95

Observación 7 Medidas Covid

Acorde a la situación de emergencia del país y adoptando las medidas sanitarias, actualmente estamos operando bajo la modalidad de teletrabajo, salvaguardando la seguridad de la información y la integridad física de los empleados, por ello, agradecemos indicar como está operando el Contact/Call actual del Fontur en línea de la situación de emergencia. En sentido, ¿es posible que durante el tiempo de la pandemia e incluso meses posteriores el personal sea instalado desde home office? Es importante mencionar que no es recomendable aglutinar personal en salas de trabajo en orden de evitar propagaciones virales.

RESPUESTA: El proveedor del servicio es el que define su modalidad de trabajo y el de sus empleados, siempre que cumpla con los objetivos señalados en los términos de la invitación.

OBSERVACION No.96

Observación 8 Línea 01 8000

Agradecemos aclarar si FONTUR cuenta con la línea 018000 la cual será administrada por el proveedor o si es viable que sea cedida alguna anterior, la pregunta surge toda vez que, la obtención de esta con los operadores de las telecomunicaciones puede tardar aproximadamente 60 días así como la asignación y configuración del mismo tarda varios días. ¿En este sentido, el FONTUR podría ceder o proveer dicho numeral? O en su defecto brindar mayor tiempo para la consecución de este.

RESPUESTA: Actualmente el proveedor del servicio del Contact Center cuenta con una línea 018000 para la prestación del servicio, la cual se encuentra incluida dentro del servicio que presta el mismo. Por lo tanto, el nuevo prestador del servicio debe implementar una línea 018000.

OBSERVACION No.97

Observación 9 Monitoreo

Numeral 2.3.3

d) El Contact Center deberá auditar las labores realizadas por los asesores para garantizar la calidad del servicio de acuerdo con sus procesos y/o procedimientos de calidad interna.

Solicitamos brindar aclaración respecto a cuantos monitoreos mensuales en promedio se requerirían o un porcentaje mínimo sobre el total de llamadas aleatoriamente.

RESPUESTA: Como se señala en el literal d., el proveedor del servicio auditará de acuerdo con sus procesos y/o procedimientos de calidad.

OBSERVACION No.98

Observación 10 Alcance Atención Correo

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto: Atención de solicitudes recibidas mediante la plataforma de "Contáctenos" o la que haga sus veces.

Solicitamos aclarar el alcance de atención de solicitudes de correo electrónico, en promedio cuantas solicitudes se reciben al mes o diarias, lo anterior para determinar los recursos destinados.

¿Estas solicitudes se pueden catalogar como peticiones, quejas o reclamos? Las cuales pueden contar con días hábiles de respuesta?

RESPUESTA: Actualmente, las solicitudes escritas se canalizan a través de la plataforma de "CONTÁCTENOS" de la Dirección de Contribución Parafiscal. Las solicitudes se le asignan al proveedor a través de esta plataforma y para su respuesta se entrega al proveedor un usuario y

contraseña. La misma plataforma informa la fecha del vencimiento para proferir la respuesta, que en general es de 15 días hábiles a partir de la radicación de la misma por parte del solicitante.

Correo electrónico remitido: mccaro@outsourcing.com.co

Fecha: jueves 14/01/2021 9:30 p. m.

Nombre: Maria Cristina Caro Murthe

Empresa: Outsourcing S.A

OBSERVACION No.99

2.5. PRESUPUESTO El presupuesto asignado de CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHO PESOS (\$153.243.008), incluido IVA., corresponde al valor total del presupuesto asignado al proyecto. Es correcta esta apreciación ?

RESPUESTA: Es correcta la apreciación, el valor total del presupuesto es de \$153.243.008, incluido IVA.

OBSERVACION No.100

5.2. VALOR Y FORMA DE PAGO Cuales es la periodicidad o fechas exactas de pagos estimadas? (mensuales, a 30, 60 o 90 días)

RESPUESTA: La forma de pago se relaciona en el numeral 5.2 de la invitación. El pago será mes vencido.

OBSERVACION No.101

5.7.3 PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE SERVICIOS Existe algún valor o % asignado por descuento máximo de penalidades sobre el valor del contrato?

RESPUESTA: En efecto por incumplimiento de los acuerdos de servicios, conforme se estableció en el anexo 11 es hasta el 1% del valor total del contrato. No obstante lo anterior, en el Capítulo V, en los numerales 5.7.1 hasta el 5.7.5, se establece el PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO E INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. Estableciendo por concepto de penalidad el 30% del valor del contrato.

OBSERVACION No.102

2.8. Cronograma Cual es el periodo de implementación asignado?

RESPUESTA: El cronograma, así como todos los aspectos relacionados con la implementación serán señalados en el acta de inicio del contrato. Teniendo en cuenta que se trata de un proceso de selección,

sólo es posible incluir en el cronograma del proceso la etapa precontractual, es decir hasta la suscripción del contrato.

OBSERVACION No.103

2.8. Cronograma Cuál es la fecha estimada de inicio de operación?

RESPUESTA: La fecha estimada es el 1 de marzo del 2021.

OBSERVACION No.104

Suscripción de Contrato Existe opción de prorrogas del contrato después de su vencimiento ?

RESPUESTA: Por supuesto, el contrato puede ser prorrogado y adicionado, antes de su vencimiento.

OBSERVACION No.105

2.3.3. Bases de Datos y Auditoria Solicitamos nos puedan dar datos históricos

RESPUESTA: Se requiere saber específicamente cuáles son los datos requeridos. No obstante, en la siguiente imagen se observa algunos datos históricos:

	Atendidas	Tiempo Promedio Voz	Cantidad Promedio al día
sep-20	1313	3,99	66
ago-20	1022	4,3	52
jul-20	2974	4,79	149
jun-20	1759	3,6	88
may-20	1989	4,4	100
abr-20	1021	3,25	52
mar-20	3110	3,55	156
feb-20	3036	3,61	152
ene-20	3549	3,31	178
dic-19	1667	5,21	84
nov-19	733	4,82	37
oct-19	1123	5,4	57
sep-19	644	5,81	33
ago-19	726	6,65	37
jul-19	1455	6,39	73
jun-19	151	5,94	8
may-19	230	5,63	12
abr-19	1175	6,17	59
mar-19	3044	6,16	153
feb-19	1318	4,45	66
ene-19	764	5,13	39
Promedio	1562	4,88	79

OBSERVACION No.106

2.3.4. Reportes de Usuarios y Gestión: Es posible obtener reportes históricos detallados para dimensionar el recurso?

RESPUESTA:

	Atendidas	Tiempo Promedio Voz	Cantidad Promedio al día
sep-20	1313	3,99	66
ago-20	1022	4,3	52
jul-20	2974	4,79	149
jun-20	1759	3,6	88
may-20	1989	4,4	100
abr-20	1021	3,25	52
mar-20	3110	3,55	156
feb-20	3036	3,61	152
ene-20	3549	3,31	178
dic-19	1667	5,21	84
nov-19	733	4,82	37
oct-19	1123	5,4	57
sep-19	644	5,81	33
ago-19	726	6,65	37
jul-19	1455	6,39	73
jun-19	151	5,94	8
may-19	230	5,63	12
abr-19	1175	6,17	59
mar-19	3044	6,16	153
feb-19	1318	4,45	66
ene-19	764	5,13	39
Promedio	1562	4,88	79

OBSERVACION No.107

3.7.4 Equipo de Trabajo Front Office (Atención Contact Center) Existe alguna exigibilidad para los perfiles del equipo Staff (Jefes, Coordinadores, Líderes, Teams), experiencia, formación, requisitos?

RESPUESTA: Esta aclaración se verá reflejada mediante Adenda No. 3.

OBSERVACION No.108

3.7.4 Equipo de Trabajo Front Office (Atención Contact Center) El personal a contratar estará en las instalaciones del Proveedor o son In-house ?

RESPUESTA: El proveedor del servicio es el que define su modalidad de trabajo y el de sus empleados, siempre que cumpla con los objetivos señalados en los términos de la invitación.

OBSERVACION No.109

3.7.4 Equipo de Trabajo Front Office (Atención Contact Center) La capacitación será entregada por la entidad, cómo se desarrollará el cronograma de entrenamiento y capacitaciones?

RESPUESTA: La capacitación tendrá una duración aproximada de dos semanas (10 días hábiles). No obstante, habrá continua capacitación a los asesores cuando sea pertinente de conformidad con los cambios o actualizaciones en la normativa que regula la materia.

OBSERVACION No.110

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND: Los aplicativos suministrados por la Entidad para la correcta operación del Objeto de esta propuesta, que tipo de acceso tienen? Internet, MPLS, VPN.

RESPUESTA: El proveedor suministrará todos los aplicativos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio, sin embargo, la plataforma de Contáctenos es del Fondo Nacional de Turismo, y él mismo le suministrará un usuario y contraseña al proveedor para que pueda acceder y tramitar las solicitudes asignadas.

OBSERVACION No.111

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND: En la atención de los requerimientos de los ciudadanos, se debe realizar escalamientos a personal de la entidad o internos entre los agentes del Contact Center?

RESPUESTA: Cuando el personal del Contact Center tenga dudas respecto de una respuesta o no tenga conocimiento, dicho requerimiento se debe remitir a la Dirección de Contribución Parafiscal del Fondo Nacional de Turismo.

OBSERVACION No.112

5.2. VALOR Y FORMA DE PAGO Cuál es la unidad de facturación ? Puestos de trabajo, minutos, horas, etc.

RESPUESTA: La facturación mensual corresponde al pago por las obligaciones desarrolladas por parte del prestador del servicio del Contact Center, que están incluidas en la presente invitación.

OBSERVACION No.113

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND: La evaluación del Servicio se realiza inmediatamente terminada la atención?

RESPUESTA: El proveedor del servicio es el que define su modalidad de trabajo y de la evaluación del servicio, siempre que cumplan con lo requerido en los términos de la invitación.

OBSERVACION No.114

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND: La entidad asume los costos de la línea gratuita 018000 que tendrá cobro revertido? De ser la respuesta negativa, solicitamos informar cuantos minutos mensuales tiene esa línea en cobro revertido

RESPUESTA: La línea 018000 debe estar incluida dentro del servicio que prestará el proveedor del servicio, así como la línea fija de Bogotá y la línea celular. En ese sentido, el uso de la línea 018000 no debe generar costos adicionales para la entidad.

A la fecha, se cuenta con la información de llamadas del último trimestre:

MES	Llamadas línea local y celular	Llamadas línea 018000	Total llamadas (01800, local y celular)
oct-20	2105	79	2184
nov-20	2178	107	2285
dic-20	2400	92	2492

OBSERVACION No.115

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND: cuál es la distribución de tráfico esperado para la línea 018000 tanto de llamadas de fijos y celulares?

RESPUESTA: A la fecha, se cuenta con la información de llamadas del último trimestre:

MES	Llamadas línea local y celular	Llamadas línea 018000	Total llamadas (01800, local y celular)
oct-20	2105	79	2184
nov-20	2178	107	2285
dic-20	2400	92	2492

OBSERVACION No.116

2.3.1.1.2 Correo electrónico u otro medio electrónico de contacto Cuantas cuentas de Correo atenderá el contact Center?

RESPUESTA: Actualmente las solicitudes se canalizan a través de la plataforma de “CONTÁCTENOS” de la Dirección de Contribución Parafiscal. Las solicitudes se le asignan al proveedor a través de esta plataforma y para su respuesta se entrega al proveedor un usuario y contraseña. En ese orden de ideas, el Contact Center solo atenderá las solicitudes asignadas a través de la plataforma.

OBSERVACION No.117

2.3.2. Tipificación de Usuarios Cuantos niveles de Tipificación tiene actualmente la entidad?

RESPUESTA: En el anexo 12 de la invitación se informa la tipificación de los aportantes de la Contribución Parafiscal y en el punto 2.3.2 de la invitación se señala la tipificación de llamada requerida por la Dirección de Contribución Parafiscal.

OBSERVACION No.118

2.3.2. Tipificación de Usuarios Para el proceso de implementación se debe establecer la actividad de migración de datos? En caso afirmativo, por favor indique la cantidad de columnas y registros de datos

RESPUESTA: No habrá lugar a migración de datos.

OBSERVACION No.119

2.3.4. Reportes de Usuarios y Gestión El oferente deberá suministrar buzones de voz para la atención de llamadas fuera de horario?

RESPUESTA: No se contempla dentro de los términos de la invitación la exigencia del buzón de voz para la atención de llamadas por fuera de horario.

OBSERVACION No.120

2.4. PROPIEDAD INTELECTUAL, DERECHOS DE AUTOR, Y DERECHOS PATRIMONIALES Teniendo en cuenta lo descrito en este capítulo, el software cuya propiedad intelectual no sea del Oferente, no debe ser entregada a la entidad. Es correcta esta interpretación?

RESPUESTA: En efecto como lo establece la cláusula en su integralidad, en el tercer inciso se establece lo siguiente: *"Las obras científicas, artísticas y literarias (entre estas los programas informáticos o software), así como los signos distintivos, patentes y diseños industriales que hayan sido creados con anterioridad por parte de EL CONTRATISTA, serán de su exclusiva titularidad. {...}"*. lo anterior se tiene como una salvedad en relación con su observación.

OBSERVACION No.121

2.4. PROPIEDAD INTELECTUAL, DERECHOS DE AUTOR, Y DERECHOS PATRIMONIALES En nuestro caso, tenemos un sistema de tipificación cuya propiedad intelectual es del Oferente, la cual no puede ser entregada a la entidad. Es posible, ofrecer este servicio en nuestra aplicación sin tener que entregar la propiedad intelectual a la entidad?

RESPUESTA: En efecto como lo establece la cláusula en su integralidad, en el tercer inciso se establece lo siguiente: *"Las obras científicas, artísticas y literarias (entre estas los programas informáticos o software), así como los signos distintivos, patentes y diseños industriales que hayan sido creados con anterioridad por parte de EL CONTRATISTA, serán de su exclusiva titularidad. {...}"*. lo anterior se tiene como una salvedad en relación con su observación.

OBSERVACION No.122

3.7.1 Tecnología requerida Solicitamos informar el operador de las troncales telefónicas.

RESPUESTA: Este servicio lo suministrará el proveedor de servicio del Contact Center.

OBSERVACION No.123

3.7.1 Tecnología requerida En las certificaciones solicitados, debe ser un documento donde se informa que se cumple con, los servicios descritos en este capítulo y firmada por el representante legal?

RESPUESTA: Se precisa que el numeral 3.7.1 señala: "El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de la tecnología requerida (3.7.1), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos". (Subrayado fuera de texto)

OBSERVACION No.124

3.7.1 Tecnología requerida Se necesita certificaciones de los fabricantes o no se requiere?

RESPUESTA: Cada literal del numeral 3.7.1 de la invitación señala la clase de certificación requerida.

OBSERVACION No.125

3.7.1 Tecnología requerida Es necesario que estas certificaciones estén acompañadas por alguna información técnica adicional, alguna descripción o detalle ? en caso afirmativo, por favor informar cual.

RESPUESTA: Cada literal del numeral 3.7.1 de la invitación señala la clase de certificación requerida.

Así mismo, el numeral 3.7.1 señala: *"El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de la tecnología requerida (3.7.1), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos"*.

OBSERVACION No.126

3.7.1 Tecnología requerida Esta certificación se podrá presentar en un solo archivo firmado?

RESPUESTA: Las certificaciones podrán presentarse en un solo archivo siempre que cumplan con lo requerido en el numeral 3.7.1 de la invitación.

OBSERVACION No.127

3.7.3 Estaciones de Trabajo Solicitamos a la entidad cambiar las características del computador a Core i5, 8 GB de RAM, 500 GB de Disco duro.

RESPUESTA: Los términos y requisitos de la invitación en el literal e numeral 3.7.3 Estaciones de Trabajo se mantienen, por lo tanto *"Los computadores deben cumplir con DD de 500 GB sata, memoria 8GB, Procesador Intel Core i7 de sexta generación, Unidad de DVD- ROM"*.

OBSERVACION No.128

3.7.3 Estaciones de Trabajo Al solicitar el servicio de IVR Básico, quiere decir que es un IVR de enrutamiento y NO transaccional?

RESPUESTA: El IVR básico que se requiere en el literal f del numeral 3.7.3 Estaciones de Trabajo de la invitación no es transaccional, puesto que no requiere enrutamiento a otras áreas, sino que son directamente los asesores del Contact Center quienes dan respuesta en primer nivel.

OBSERVACION No.129

3.7.3 Estaciones de Trabajo Por favor describir las funcionalidades.

RESPUESTA: En el numeral 3.7.3. Estaciones de trabajo se informa a los proponentes que cada agente que trabaje con el Contac Center como mínimo debe tener en su estación de trabajo las herramientas mencionadas en el numeral citado, ya que con estas se prestará un mejor y óptimo servicio, dado que dichas herramientas son las necesarias para el buen funcionamiento del Contac Center y la prestación del servicio.

En ese orden de ideas, estas herramientas son las necesarias para la prestación del servicio solicitado por el Fondo Nacional de Turismo.

OBSERVACION No.130

3.7.3 Estaciones de Trabajo Solicitamos a la entidad cambiar el ancho de banda a 120 KBPS por puesto de trabajo.

RESPUESTA: Los términos y requisitos de la invitación en el literal b numeral 3.7.3 Estaciones de Trabajo se mantienen, por lo tanto, la " *Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 2048 Kbps*".

OBSERVACION No.131

2.3.2. Tipificación de Usuarios El licenciamiento de Email es para cada agente o es para el correo de contribucionparaafiscal@nombredelproveedor.com.co

RESPUESTA: El licenciamiento es para el correo contribucionparafiscal@nombredelproveedor.com.co, y no guarda relación con la tipificación de los usuarios.

OBSERVACION No.132

2.3.2. Tipificación de Usuarios Solicitamos enviar el Anexo 12.

RESPUESTA: Cuando se publicó la invitación tanto en la página web del Fondo Nacional de Turismo como en el SECOP se informó que los ... *"proponentes interesados en participar en el presente proceso de selección deben estar atentos de los documentos que se publiquen en la página web de Fontur en la siguiente ruta: <https://fontur.com.co/> - contratación – invitación abierta a presentar ofertas – FNTIA-001-2021.*

OBSERVACION No.133

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND: Referente al canal telefónico, por favor proporcionar la siguiente información:

- * Histórico de Llamadas entrantes mensualmente
- * Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)
- * Histórico diario de los últimos 6 meses
- * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses

RESPUESTA: Actualmente, se cuenta con la siguiente información:

	Atendidas	Tiempo Promedio Voz	Cantidad Promedio al día
sep-20	1313	3,99	66
ago-20	1022	4,3	52
jul-20	2974	4,79	149
jun-20	1759	3,6	88
may-20	1989	4,4	100
abr-20	1021	3,25	52
mar-20	3110	3,55	156
feb-20	3036	3,61	152
ene-20	3549	3,31	178
dic-19	1667	5,21	84
nov-19	733	4,82	37
oct-19	1123	5,4	57
sep-19	644	5,81	33
ago-19	726	6,65	37
jul-19	1455	6,39	73
jun-19	151	5,94	8
may-19	230	5,63	12
abr-19	1175	6,17	59
mar-19	3044	6,16	153
feb-19	1318	4,45	66
ene-19	764	5,13	39
Promedio	1562	4,88	79

OBSERVACION No.134

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND: En caso de no poder proporcionar el histórico diario y/o por intervalos, por favor indicar:

- * Que % de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes
- * Que % de tráfico ingresa por cada día de la semana
- * Que % de tráfico ingresa en la mañana y que % en la tarde

RESPUESTA:

	Atendidas	Tiempo Promedio Voz	Cantidad Promedio al día
sep-20	1313	3,99	66
ago-20	1022	4,3	52
jul-20	2974	4,79	149
jun-20	1759	3,6	88
may-20	1989	4,4	100
abr-20	1021	3,25	52
mar-20	3110	3,55	156
feb-20	3036	3,61	152
ene-20	3549	3,31	178
dic-19	1667	5,21	84
nov-19	733	4,82	37
oct-19	1123	5,4	57
sep-19	644	5,81	33
ago-19	726	6,65	37
jul-19	1455	6,39	73
jun-19	151	5,94	8
may-19	230	5,63	12
abr-19	1175	6,17	59
mar-19	3044	6,16	153
feb-19	1318	4,45	66
ene-19	764	5,13	39
Promedio	1562	4,88	79

El TMO de llamadas es en promedio de 4.8 MINUTOS.

OBSERVACION No.135

2.3.1. PRESTAR EL SERVICIO INBOUND: Para la atención de correo electrónico indicar:

- * Número de casos a gestionar mensualmente
- * TMO/AHT
- * Tiempo de respuesta al usuario final una vez radique el caso.

RESPUESTA: A través de la plataforma de "Contáctenos" se asignan al proveedor del servicio un promedio de 600 solicitudes mensuales. El tiempo de respuesta al aportante lo establece la plataforma de acuerdo con lo establecido en la ley (Por regla general, el tiempo de respuesta es de 15 días hábiles a partir de la radicación por parte del usuario) y el tiempo de respuesta de cada una es de aproximadamente 4 minutos.

OBSERVACION No.136

Que otros servicios y/o canales debemos tener en cuenta? Enviar estadísticas por favor

RESPUESTA: Se precisa que el alcance del servicio es la atención telefónica de aportantes y la atención a solicitudes asignadas a través de la plataforma de "Contáctenos".

COMITÉ EVALUADOR
21 ENERO 2021