

CIERRE AL EVENTO RFI – Lote 1 – BPO III – Evento No. 205047

La Agencia Nacional de Tierras, presenta el documento de respuesta a las observaciones presentadas y cierre del Evento de RFI No. 205047 publicado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Acuerdo Marco de Precios de BPO III:

EMPRESA: BPM CONSULTING SAS.

OBSERVACIÓN 1:

Teniendo en cuenta el documento RFI en la p. 9 se indica que para el centro de contacto se requiere 7 agentes de perfil general, sin embargo con el volumen de llamadas descrito en la páginas 3 y 4, y con el TMO descrito, no son los agentes suficientes o no se encuentran correctamente dimensionados por lo que solicitamos a la entidad que por favor comparta como realizó el dimensionamiento o que indique la forma técnica en la que hizo la estimación para requerir únicamente 7 agentes de perfil general para el canal de voz y así pueda ser revisado garantizando el aprovisionamiento y cotización adecuada de los agentes requeridos para el servicio sin poner en riesgo el cumplimiento de los ANS requeridos por el anexo técnico, solicitamos a la entidad no contestar como no se aceptan observación ya que esto deja la duda sin aclarar.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la Agencia Nacional de Tierras se permite precisar que el dimensionamiento del recurso humano de los siete (7) agentes de perfil general para el canal de voz fue realizado mediante un análisis integral de la demanda estimada para la vigencia 2026 con base en un ejercicio técnico de capacidad, considerando variables operativas estándar utilizadas anteriormente en la planeación del centro de contacto, entre ellas:

1. Volumen histórico y proyectado de interacciones:

El histórico de llamadas y la proyección de demanda descritos en el documento RFI (páginas 3 y 4), analizados por franja horaria.

2. Tiempo Medio de Operación (TMO):

Estimado para cada interacción, calculado a partir de datos históricos del servicio y considerando tiempos de atención y cierre.

3. Modelo de Atención Multicanal:

Distribución horaria de la demanda, picos de atención y franjas de menor tráfico, lo cual permite un uso eficiente del recurso humano durante la jornada. La ventana de atención del servicio y la distribución de turnos, incorporando la concentración de demanda en horas pico.

4. Indicadores de desempeño y niveles de servicio (ANS)

Un nivel de ocupación objetivo compatible con las buenas prácticas del sector, que permite balancear productividad del agente y cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos por las fichas técnicas del AMP.

Ahora bien, es importante precisar que la Agencia Nacional de Tierras cuenta a nivel interno con recurso humano de planta, el cual participará como apoyo a la operación del canal de voz, complementando el servicio prestado por el contratista y contribuyendo al aseguramiento de la calidad y continuidad de la atención.

Dicho recurso interno posee conocimiento especializado en los procesos misionales y administrativos de la Entidad, lo que permite un esquema de atención híbrido, orientado a optimizar la resolución de consultas, gestionar adecuadamente los casos que requieran escalamiento y fortalecer la capacidad de respuesta a nivel nacional, sin afectar los niveles de servicio establecidos.

Además, los siete (7) agentes estarán dedicados exclusivamente a la atención telefónica, sin asumir actividades adicionales, lo que garantiza un aprovechamiento efectivo de su capacidad productiva.

Finalmente, se indica que la estimación del número de agentes se realizó bajo los principios de proporcionalidad, eficiencia operativa y sostenibilidad financiera, considerando un escenario de demanda esperada que permite cumplir los estándares de servicio definidos por la Entidad dentro del presupuesto asignado. Las cantidades indicadas tienen carácter referencial, y el contratista será responsable de optimizar la operación para garantizar el cumplimiento de los ANS.

OBSERVACIÓN 2:

De acuerdo con la pregunta anterior, es importante que la entidad tenga presente que de no tener correctamente dimensionados los canales, el proveedor adjudicado no podrá hacerse responsable del cumplimiento de los ANS propuestos en el anexo técnico del acuerdo marco de precios para servicios BPO III, por lo que no será viable la penalización en facturación ni se podrá garantizar la calidad y/o calidez completa del servicio.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la Entidad informa que el dimensionamiento definido en el documento RFI tal y como se indicó en la respuesta a la observación anterior, fue elaborado con base en criterios técnicos y operativos, conforme a la demanda estimada del servicio y a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el anexo técnico del Acuerdo Marco de Precios para servicios BPO III.

Se precisa que los valores de dimensionamiento indicados en el RFI tienen un carácter referencial y estimativo, y no eximen al contratista de su responsabilidad de planear, aprovisionar y gestionar la operación de manera que se garantice el cumplimiento de los ANS contractualmente definidos. En este sentido, el proveedor adjudicado deberá implementar los recursos, herramientas y ajustes operativos que resulten necesarios para atender la demanda real del servicio, asumiendo la gestión integral del canal.

Así mismo, la Entidad realizará el seguimiento y control al cumplimiento de los ANS conforme a lo establecido en las fichas técnicas, siendo aplicables los mecanismos contractuales de verificación y, de ser el caso, las penalidades previstas y afectaciones en facturación, serán aplicables únicamente cuando exista evidencia de incumplimiento de los ANS atribuible al operador, dentro de la capacidad contratada y las condiciones operativas

pactadas, y siempre que no medien causas exógenas o variaciones sustanciales de la demanda debidamente reportadas por el proveedor y validadas por la Entidad.

En consecuencia, el esquema definido permite garantizar la calidad y oportunidad del servicio, sin perjuicio de que el contratista adopte las medidas operativas requeridas para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos.

Finalmente, se precisa que la Entidad actúa y se rige estrictamente por las obligaciones, responsabilidades y disposiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios, el cual define el marco normativo, técnico y operativo aplicable al proceso y establece las condiciones bajo las cuales se desarrollará la prestación del servicio.

OBSERVACIÓN 3:

Solicitamos a la entidad amablemente haga el envío de las bases de atenciones intradía o por intervalos cada hora del último año de servicio activo de la línea, es decir que, si el servicio finalizó en septiembre, requerimos el intraday desde septiembre de 2024 hasta septiembre de 2025 para hacer los cálculos adecuados de dimensionamiento de los servicios.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad informa que la información de demanda incluida en el documento RFI corresponde a datos históricos consolidados y proyecciones agregadas, los cuales se consideran suficientes para la estructuración inicial de las propuestas técnicas y económicas en el marco del presente proceso.

No obstante, es importante precisar que la Entidad no dispone para divulgación de información intradía o por intervalos horarios del último año, en los términos solicitados, o que dicha información se encuentra sujeta a restricciones de confidencialidad, protección de datos y lineamientos internos de gestión de la información, por lo cual no es posible su publicación a nivel de detalle horario. Sin embargo, se precisa que los datos intradías solicitados corresponden a la operación histórica de la línea bajo la administración del contratista anterior, quien cuenta con la información completa de sus períodos de servicio.

En este sentido, es necesario precisar que, el presente proceso de contratación se encuentra planeado considerando circunstancias operativas, presupuestales y de demanda diferentes para la vigencia 2026, por lo que los datos históricos intradía, si bien pueden servir como referencia general, no son determinantes ni aplicables de manera directa para el dimensionamiento definitivo del servicio bajo las condiciones actuales.

En consecuencia, la información incluida en el RFI, que comprende volúmenes consolidados y proyecciones agregadas, es suficiente para que los oferentes estructuren sus propuestas técnicas y económicas iniciales.

Cualquier ajuste futuro en recursos, turnos u horarios se realizará dentro del marco presupuestal y operativo vigente, según lo previsto en los mecanismos de gestión de riesgos y ajustes operativos del AMP.

De esta manera, se garantiza que la planeación del proceso se realiza bajo un enfoque técnico, proporcional y acorde a las condiciones actuales, evitando riesgos asociados a la extrapolación directa de datos históricos que no reflejan las circunstancias operativas de 2026.

OBSERVACIÓN 4:

En la página 2 indica que los horarios de atención del canal telefónico son de 8am a 5pm, sin embargo en contratos anteriores el horario era de 7am a 6pm de lunes a viernes, ¿este va a ser modificado oficialmente como ipcipse indica en el RFI?, esto en razón de tener el dimensionamiento adecuado de los agentes que son requeridos para el centro de contacto conforme a los horarios de trabajo que no superen 44 horas semanales y posteriormente 42 horas según la actual reforma laboral.

RESPUESTA:

La entidad confirma que, para el presente proceso, el horario oficial de atención del canal telefónico será de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, conforme a lo establecido en la página 2 del RFI. Este ajuste frente a esquemas contractuales anteriores (7:00 a.m. a 6:00 p.m.) responde a una optimización de la franja operativa y a la alineación de la capacidad instalada con la demanda efectivamente registrada, en coherencia con el dimensionamiento definido y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el anexo técnico del Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

Ahora bien, sobre la jornada máxima semanal (44 y posteriormente 42 horas): La entidad reitera que el dimensionamiento del servicio y la programación de turnos se realizarán en estricto cumplimiento de la Ley 2101 de 2021, que estableció la reducción gradual de la jornada ordinaria máxima de trabajo, así:

- 44 horas semanales a partir del 15 de julio de 2025, y
- 42 horas semanales a partir del 15 de julio de 2026, sin afectación salarial ni de derechos adquiridos de los trabajadores.

OBSERVACIÓN 5:

Para la implementación de canales por favor tener en cuenta que se deben contemplar las horas de desarrollo necesarias para ponerlos en funcionamiento adecuadamente, así si la entidad requiere integrar canales de la agencia con aplicativos del proveedor debe contemplar horas de desarrollo para integración de canales.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad especifica que tal como se indicó en el RFI, las horas de desarrollo solicitadas se encuentran contempladas dentro del catálogo de servicios del AMP BPO III, específicamente en los ítems de desarrollo evolutivo, ajustes funcionales, parametrización, configuración y optimización de canales de atención, IVR y herramientas multicanal.

El alcance de estas horas se limita a:

- Construcción y parametrización de un módulo de escalamientos y alertas tempranas integrado a los canales existentes.
- Optimización del chat web y del canal de videollamadas actualmente operativos.
- Actualización de guiones y ajustes al IVR, según los requerimientos funcionales de la ANT.

Se aclara que estas actividades no implican la creación de nuevos servicios o plataformas, sino mejoras evolutivas y ajustes técnicos sobre herramientas ya existentes, con el objetivo de garantizar la eficiencia en la atención ciudadana y el cumplimiento de los ANS.

OBSERVACIÓN 6:

Por favor solicitamos a la entidad que comparta como realizó el dimensionamiento para el canal de chat o que indique la forma técnica en la que hizo la estimación y qué herramientas usaron para determinar que se requieren únicamente 2 agentes en este canal virtual, esto con el fin de revisar que esté realizado adecuadamente y se puedan cumplir con las necesidades expuestas en el documento RFI, ya que con lo requerido en la página 18 y con los volúmenes y TMO descritos en el canal en la página 5 del documento RFI, 2 agentes para atender en promedio de 500 a 570 chats cada uno al mes y con el tiempo de atención establecido, este requerimiento no es suficiente para atender la necesidad.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad especifica que, el dimensionamiento del canal de chat, estimado en dos (2) agentes de perfil general, se realizó con base en el análisis del histórico de interacciones, el TMO (Tiempo Medio de Operación) y la proyección de demanda para la vigencia 2026, considerando los siguientes criterios técnicos:

1. Volumen histórico y proyectado de interacciones:

Volumen promedio mensual de chats reportado en el RFI (páginas 5 y 18).

2. Tiempo Medio de Operación (TMO):

Estimado para cada interacción, calculado a partir de datos históricos del servicio y considerando tiempos de atención y cierre.

3. Modelo de Atención Multicanal:

Distribución horaria de la demanda, picos de atención y franjas de menor tráfico, lo cual permite un uso eficiente del recurso humano durante la jornada. La ventana de atención del servicio y la distribución de turnos, incorporando la concentración de demanda en horas pico.

4. Indicadores de desempeño y niveles de servicio (ANS)

Un nivel de ocupación objetivo compatible con las buenas prácticas del sector, que permite balancear productividad del agente y cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos por las fichas técnicas del AMP.

Ahora bien, es importante precisar que la Agencia Nacional de Tierras cuenta a nivel interno con recurso humano de planta, el cual participará como apoyo a la operación, complementando el servicio prestado por el contratista y contribuyendo al aseguramiento de la calidad y continuidad de la atención.

Dicho recurso interno posee conocimiento especializado en los procesos misionales y administrativos de la Entidad, lo que permite un esquema de atención híbrido, orientado a optimizar la resolución de consultas, gestionar adecuadamente los casos que requieran escalamiento y fortalecer la capacidad de respuesta a nivel nacional, sin afectar los niveles de servicio establecidos.

Además, los dos (2) agentes estarán dedicados exclusivamente a la atención telefónica, sin asumir actividades adicionales, lo que garantiza un aprovechamiento efectivo de su capacidad productiva.

Finalmente, se indica que la estimación del número de agentes se realizó bajo los principios de proporcionalidad, eficiencia operativa y sostenibilidad financiera, considerando un escenario de demanda esperada que permite cumplir los estándares de servicio definidos por la Entidad dentro del presupuesto asignado. Las cantidades indicadas tienen carácter referencial, y el contratista será responsable de optimizar la operación para garantizar el cumplimiento de los ANS.

OBSERVACIÓN 7:

¿Los agentes del canal de chat atienden simultáneamente el canal de videollamada?, de ser de esta manera por favor sustentar como los 2 agentes solicitados pueden cubrir el servicio de ambos canales teniendo en cuenta lo establecido en la página 11 del documento RFI.

RESPUESTA:

La Entidad confirma que los dos (2) agentes asignados al canal virtual atenderán tanto chat como videollamadas, conforme a lo establecido en el RFI publicado. Para garantizar la continuidad, calidad y cumplimiento de los ANS, se implementará un sistema híbrido de atención, en el que los agentes contratados trabajarán de manera complementaria con funcionarios de planta disponibles, asegurando cobertura en todos los canales.

Los mecanismos operativos definidos son los siguientes:

- 1. Priorización de atención:** Cuando un agente esté en una videollamada, el otro continuará atendiendo los chats activos. En casos de alta demanda, se activará el apoyo del personal de planta y de agentes de territorio, quienes reforzarán la atención del canal de chat.
- 2. Optimización de recursos:** No todas las videollamadas requieren atención completa, por lo que el tiempo real de ocupación en este canal es menor al proyectado. Esto permite que los agentes mantengan disponibilidad para atender chats en paralelo, sin comprometer los ANS definidos.
- 3. Escenario de contingencia:** En picos de demanda o cuando ambos agentes estén ocupados en videollamadas, se activará el apoyo adicional de personal de planta y agentes territoriales, asegurando atención oportuna y calidad del servicio.

La estimación se realizó bajo el principio de eficiencia y proporcionalidad, considerando la demanda histórica, el TMO y la naturaleza de los canales virtuales, garantizando la viabilidad del proceso dentro del presupuesto asignado.

Adicionalmente, se recuerda que el dimensionamiento operativo final y los ajustes necesarios para cumplir los ANS serán responsabilidad del proveedor adjudicado, conforme a los mecanismos de monitoreo y ajuste establecidos en el Acuerdo Marco de Precios BPO III.

OBSERVACIÓN 8:

En la página 18 del documento RFI indica que se requieren 2 agentes para atender chat y videollamada, pero en la página 8, indica que videollamada es atendido por 3 agentes, por favor hacer la aclaración para proyectar correctamente los costos.

RESPUESTA:

La Entidad aclara en el marco de su observación que, conforme al alcance definido en el RFI, únicamente se requieren **dos (2) agentes** para atender el canal virtual, que incluye chat y videollamada. La referencia a tres (3) agentes en la página 8 corresponde a un escenario anterior o ejemplo operativo, y no aplica para este proceso.

De igual forma especifica que, para garantizar la continuidad y calidad del servicio, se implementa un sistema híbrido de atención tal y como se especifica en las respuestas anteriormente descritas.

OBSERVACIÓN 9:

En la página 12 del documento RFI indica que hay un bot que da la bienvenida y solicita datos básicos, ¿este bot cuenta con inteligencia artificial?, por favor aclarar ¿qué tipo de bot es? y ¿qué tipo de configuración o desarrollo requiere para la captura de datos?

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad aclara que, aunque el RFI hace referencia a desarrollos anteriores relacionados con Bots y flujos de atención automatizados, estos corresponden al historial de procesos previos y no forman parte del alcance del presente proceso.

Por lo tanto:

- No existe un Bot con inteligencia artificial, ni se contempla su desarrollo dentro de esta contratación.
- El proceso de bienvenida y captura de datos básicos será realizado de manera manual por los agentes asignados, siguiendo los protocolos de atención establecidos en el anexo técnico.
- No se requiere configuración ni desarrollo adicional para este componente, dado que no se implementará ningún Bot en esta fase.
- Esta decisión responde a las restricciones presupuestales y al alcance definido en el RFI, priorizando la atención directa por parte del personal operativo, garantizando la calidad, oportunidad y calidez del servicio.

De igual forma, esta decisión garantiza la continuidad, calidad y calidez del servicio, dentro de las restricciones presupuestales y del alcance definido para este proceso.

OBSERVACIÓN 10:

¿El bot requiere speech analytics? U otro método de análisis de información por favor adjuntar los flujos de trabajo y desarrollo del bot. Por favor tener en cuenta las horas de desarrollo que son requeridas para este servicio, teniendo en cuenta que en la página 9 del RFI indica que (...) “el alcance de los desarrollos se orienta exclusivamente a mejoras evolutivas, adaptaciones funcionales y ajustes técnicos sobre herramientas de atención ya existentes, con el objetivo de fortalecer la gestión integral de las consultas ciudadanas y el seguimiento oportuno a las peticiones radicadas ante la Agencia Nacional de Tierras – ANT.” (...) resaltado en negrilla fuera del texto original. Por lo tanto esto permite intuir que la entidad ya cuenta con el bot o está dentro del servicio por lo que pedimos amablemente se especifique la estructura y funcionalidad de este servicio.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la Entidad aclara que, aunque el RFI menciona desarrollos anteriores relacionados con Bots y flujos de atención automatizados, estos corresponden al historial de procesos previos y no forman parte del alcance del presente proceso.

Por lo tanto:

- No se implementará ningún Bot, ni se contemplan funcionalidades de inteligencia artificial.
- No se requiere Speech Analytics ni otros métodos automáticos de análisis de información.
- La captura de datos básicos y el proceso de bienvenida serán realizados de manera manual por los agentes asignados, conforme a los protocolos definidos en el anexo técnico.
- No se requieren horas de desarrollo adicionales para este componente, dado que no se implementarán nuevas herramientas ni automatizaciones en este proceso.

Esta decisión garantiza la continuidad, calidad y calidez del servicio, dentro de las restricciones presupuestales y del alcance definido para este proceso.

OBSERVACIÓN 11:

En la página 9 se solicita la creación de una mesa de ayuda, por favor pedimos a la entidad que entregue la estructura y el alcance de cada módulo para el costeo correcto de este servicio, pedimos a la entidad que tenga en cuenta que requiere las horas de desarrollo suficientes para este apartado ya que, de no ser así, el proveedor adjudicado no podrá cubrir esta necesidad y podrá ser atribuible algún tipo de incumplimiento por esta razón.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad aclara que estas actividades corresponden a desarrollos evolutivos y configuraciones funcionales permitidas dentro del alcance del Acuerdo Marco de Precios BPO III, en concordancia con lo establecido en el Anexo 2 – Ficha Técnica y con lo consignado en el RFI, en lo referente al uso de horas de desarrollo para ajustes parametrizables, integraciones livianas y mejoras operativas no constitutivas de nuevas soluciones misionales.

En consecuencia, el alcance descrito se enmarca en las habilitaciones contractuales vigentes y no implica la creación de una mesa de ayuda, la incorporación de un sistema misional adicional, ni la implementación de infraestructura tecnológica diferente a la requerida para garantizar la correcta operación del servicio.

OBSERVACIÓN 12:

En la página 10, se indica que las horas de desarrollo también se encuentran destinadas a: “Parametrización y optimización del IVR, conforme a nuevos requerimientos funcionales de la ANT.”, por favor aclarar si el IVR es propiedad de la entidad o deberá ser desarrollado por el proveedor adjudicado teniendo en cuenta que se podrán hacer modificaciones sobre el mismo.

RESPUESTA:

En atención a su observación y teniendo en cuenta lo especificado en el AMP BPO III especificado como “Parametrización y optimización del IVR, conforme a nuevos requerimientos funcionales de la ANT”, la Entidad aclara que el IVR es propiedad de la Agencia Nacional de Tierras (ANT) y no será desarrollado desde cero por el proveedor adjudicado. Por ello, se precisa que:

- Las horas de desarrollo mencionadas en el RFI se destinan exclusivamente a la parametrización, ajustes funcionales y optimización del IVR, de acuerdo con los nuevos requerimientos funcionales de la ANT.
- El proveedor adjudicado realizará únicamente modificaciones y ajustes sobre la plataforma existente, garantizando que la operación del IVR cumpla con los ANS definidos en el anexo técnico.

En este sentido, se aclara que estas actividades se encuentran contempladas dentro del catálogo de servicios del AMP BPO III, asegurando la viabilidad del proceso dentro del presupuesto asignado y sin implicar la creación de un sistema nuevo.

OBSERVACIÓN 13:

En la página 10 de la RFI se indica que:

“El proveedor deberá realizar consultas a las bases de datos de la Agencia Nacional de Tierras para verificar el estado de los trámites de los ciudadanos, validar la información registrada, generar reportes de seguimiento y actualizar los registros en tiempo real. Estas consultas deberán realizarse cumpliendo con las políticas de seguridad y confidencialidad de la entidad”. Resaltado en negrilla fuera del texto original

Sin embargo, en el documento RFI no se contempla un agente profesional minero de datos, por lo tanto, solicitamos a la entidad que sea incluido en el proceso de RFQ o amablemente pedimos que se aclare como la entidad hará el tratamiento de las bases para la solicitud y entrega de informes, en la periodicidad que la entidad requiera.

RESPUESTA:

En atención a la solicitud elevada respecto a la inclusión del perfil de Minero de Datos dentro del personal staff, y con fundamento en lo establecido en el documento <<Anexo 2 – Ficha Técnica del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III>>, nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

1. La Ficha Técnica no establece como obligatorio el perfil de Minero de Datos

El Anexo 2 del Acuerdo Marco determina que:

(...)

“La entidad compradora es libre de definir los perfiles y cantidades del personal requerido, conforme a:

- *La necesidad específica del servicio,*
- *El dimensionamiento operativo, y*
- *El presupuesto disponible para la orden de compra.”*

(...)

En este sentido, el Acuerdo Marco no obliga a incluir un perfil específico denominado Minero de Datos, ni lo contempla como requisito mínimo dentro del personal staff. Los perfiles referenciados en el Acuerdo Marco son orientadores y pueden ser ajustados por la entidad compradora según su operación y alcance requerido.

2. Las actividades relacionadas con consulta, validación y reporte de bases de datos:

Las funciones mencionadas en el RFI como son consultas a bases de datos institucionales, validación de información, generación de reportes de seguimiento y actualización de registros no requieren necesariamente la presencia de un Minero de Datos, pues el Acuerdo Marco ya contempla un responsable directo para estos fines.

Conforme al Anexo 2, dichas labores forman parte de las responsabilidades del Supervisor del Servicio, quien debe ser designado por el proveedor adjudicado para la ejecución de la orden de compra, y quien cuenta con las competencias para:

- Realizar seguimiento a las operaciones.
- Consolidar y reportar información operativa.
- Validar datos asociados a la prestación del servicio.
- Preparar informes periódicos conforme a lo solicitado por la entidad.

Por ello, las actividades mencionadas no exigen la inclusión de un perfil adicional especializado en minería de datos, ya que son cobijadas funcionalmente por el rol del Supervisor.

Tras lo expuesto y dado que el Acuerdo Marco otorga libertad a la entidad compradora para definir los perfiles que considere necesarios, La entidad no incluye un Minero de Datos en el RFQ, dado que no es obligatoria su inclusión y dada la necesidad específica y el dimensionamiento del mismo, no se requiere para el presente proceso contractual.

En ese sentido, se aclara al observante que, el tratamiento de bases de datos solicitado por la entidad se realizará conforme a los siguientes lineamientos:

- Las consultas a bases internas se efectuarán directamente por el personal autorizado del proveedor, cumpliendo las políticas de seguridad, confidencialidad y acceso definidas por la entidad.

El Supervisor del proveedor será quien consolide y entregue los informes en la periodicidad requerida por la entidad, según lo dispuesto en el Acuerdo Marco. Toda vez que, no se hace necesario un rol adicional para este

fin, siempre y cuando el proveedor garantice que el Supervisor cumpla con las competencias técnicas requeridas para gestionar la información operativa y los reportes.

OBSERVACIÓN 14:

En la página 11 de la RFI indica que:

“La Agencia Nacional de Tierras requiere que el proveedor mantenga un historial completo de todas las transacciones realizadas por los ciudadanos a través de los canales telefónico, presencial y virtual. Este historial deberá incluir información sobre el canal utilizado, la fecha y hora de la interacción, el agente que atendió, el tipo de trámite, estado de la solicitud, acciones realizadas y observaciones relevantes. La información será utilizada para seguimiento, generación de reportes de gestión y auditorías de cumplimiento.”

Para mantener este historial solicitamos a la entidad que al momento de la adjudicación se entreguen todas las bases de datos requeridas para este apartado, por lo que es importante que la entidad añada al servicio un minero de datos que pueda hacer esta actividad, ya que es el perfil adecuado para este requerimiento y todos aquellos que tengan que ver con tratamiento y transformación de bases de datos.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad se permite responder que en línea con la respuesta anteriormente dada y con el Anexo No. 2 del Acuerdo Marco de Precios BPO III, que:

En primer lugar, no existe obligatoriedad de incluir un perfil Minero de Datos dentro del personal staff.

En segundo lugar, las funciones relacionadas con la consolidación y mantenimiento del historial de transacciones serán atendidas por el Supervisor del proveedor, quien es el responsable natural de estas tareas.

Por último, la entidad suministrará los insumos y bases de datos requeridas para la correcta prestación del servicio al momento de la adjudicación.

En este sentido la Agencia aclara que la definición de perfiles se realiza según la necesidad del servicio y presupuesto disponible.

OBSERVACIÓN 15:

¿La entidad cuenta con módulo CRM o este debe ser desarrollado por el proveedor?

RESPUESTA:

En atención a su observación, la Agencia Nacional de Tierras informa que sí cuenta con un módulo CRM propio, el cual es de propiedad exclusiva de la entidad. En consecuencia, no es requerido ni corresponde al proveedor desarrollar un CRM nuevo.

En este sentido, el proveedor adjudicado deberá:

- Utilizar el CRM institucional dispuesto por la ANT.
- Integrar su operación a los flujos y funcionalidades ya existentes.
- Realizar únicamente las actividades de parametrización, configuración y ajustes funcionales que la entidad solicite, en el marco del servicio y conforme a las capacidades del sistema.
- Cumplir con los lineamientos de acceso, seguridad y administración definidos por la entidad para el uso de este aplicativo.

Por lo anterior, se aclara que el desarrollo de un módulo CRM no hace parte del alcance del proveedor, dado que la plataforma requerida para la gestión de la operación ya está implementada y es suministrada por la Agencia Nacional de Tierras.

OBSERVACIÓN 16:

En la página 18 se requiere un total de 27 agentes en total requeridos por la entidad compradora, sin embargo en el anexo técnico del acuerdo marco de precios para servicios BPO III, en la p. 130 indica que:

“Supervisión Detallada: Ratio de un (1) supervisor por cada quince (15) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (15) Agentes, es decir, entre 1 y 15 Agentes (1) supervisor”

“Supervisión Amplia: Ratio de un (1) supervisor por cada veinte (20) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (20) Agentes, es decir, entre 1 y 20 Agentes (1) supervisor”. Por favor aclarar si la entidad va a optar por supervisión detallada o supervisión amplia para garantizar que los supervisores solicitados corresponden con la necesidad del servicio, ante lo proyectado, haría falta 1 supervisor para cubrir el ratio de agentes, por lo que solicitamos a la entidad que este apartado sea corregido para cubrir la necesidad del servicio.

RESPUESTA:

En relación con la observación presentada, la entidad aclara que para el presente proceso se aplicará el esquema de Supervisión amplia, conforme a lo establecido en la Ficha Técnica y el Anexo 2 del Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III, el cual define una ratio de un (1) supervisor por cada veinte (20) agentes.

Para efectos del dimensionamiento, la etapa de planeación proyectada y descrita en el documento RFI contempla un (1) supervisor provisto por el proveedor, de conformidad con lo establecido en la Orden de Compra y el presupuesto del proceso.

Adicionalmente, la Agencia Nacional de Tierras ha dispuesto que un funcionario propio de la entidad asumirá funciones de supervisión y acompañamiento operativo, con el fin de complementar el esquema de supervisión requerido por el Acuerdo Marco.

Lo anterior se define teniendo en cuenta la cantidad de agentes requerida (27) y la necesidad real del servicio, en aplicación de los principios de economía y eficiencia que rigen la contratación estatal, conforme al artículo 25 de la Ley 80 de 1993. En ese sentido, la entidad ha estructurado el esquema de supervisión de manera proporcional y razonable, evitando la incorporación de costos innecesarios que no generan un valor adicional a la operación, sin afectar la calidad del servicio ni el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Esta decisión permite optimizar el uso de los recursos públicos, garantizar la sostenibilidad presupuestal del proceso y asegurar que la capacidad operativa se ajuste estrictamente a la demanda y al alcance definido.

En consecuencia:

Para un total de 27 agentes, el esquema de Supervisión Amplia exige dos (2) supervisores.

Uno (1) será suministrado por el proveedor.

Uno (1) será aportado directamente por la ANT como parte de su estructura interna.

Esta disposición permite dar cumplimiento al estándar de supervisión definido en el Anexo Técnico, optimizar los recursos disponibles y asegurar una adecuada supervisión, control de calidad y cumplimiento de los indicadores del servicio, sin generar impactos presupuestales adicionales ni modificar las obligaciones contractuales del proveedor.

OBSERVACIÓN 17:

En la p. 18 se muestran 27 agentes en total requeridos por la entidad compradora, sin embargo, en el anexo técnico del acuerdo marco de precios para servicios BPO III, en la p. 130 indica que:

“Calidad Detallada: Ratio de un (1) líder de calidad por cada quince (15) agentes.”

“Calidad Amplia: Ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes.”.
Por favor aclarar si la entidad va a optar por calidad detallada o calidad amplia para garantizar que los líderes de calidad solicitados corresponden con la necesidad del servicio. Ante lo proyectado, haría falta 1 líder de calidad para cubrir el ratio de agentes, por lo que solicitamos a la entidad que este apartado sea corregido para cubrir la necesidad del servicio.

RESPUESTA:

En relación con la observación presentada, la Agencia Nacional de Tierras se permite aclarar que, desde la etapa de planeación del proceso, se definió la aplicación del esquema de Calidad Amplia, conforme a lo establecido en la Ficha Técnica y el Anexo 2 del Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III, el cual contempla este perfil como necesario para garantizar la adecuada gestión de calidad, el seguimiento de indicadores y la mejora continua del servicio.

De acuerdo con el Anexo Técnico del Acuerdo Marco (página 130), para la modalidad de Calidad Amplia se establece una ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes. En consideración a que el dimensionamiento del servicio contempla 27 agentes, el estándar técnico exige la participación de dos (2) líderes de calidad.

La definición de este esquema responde a la cantidad real de agentes requerida y a la necesidad operativa del servicio, en aplicación de los principios de economía y eficiencia que rigen la contratación estatal, conforme al

artículo 25 de la Ley 80 de 1993. En este sentido, la entidad ha estructurado un modelo proporcional y razonable, que permite cumplir los estándares del Acuerdo Marco sin incorporar costos innecesarios que no generen valor adicional a la operación, garantizando al mismo tiempo la calidad del servicio y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Para dar cumplimiento a la ratio establecida la entidad ha determinado que:

- Uno (1) de los líderes de calidad será provisto por el proveedor, conforme a lo indicado en la Orden de Compra.
- Uno (1) será aportado directamente por la Agencia Nacional de Tierras, mediante un funcionario propio que asumirá funciones de liderazgo de calidad, incluyendo la medición, auditoría de procesos y seguimiento a planes de mejora.

Esta disposición permite:

- Dar cumplimiento estricto al Anexo Técnico del Acuerdo Marco.
- Optimizar el uso de los recursos públicos, evitando duplicidades de perfiles sin afectar el alcance del servicio.
- Asegurar el control, seguimiento y mejoramiento continuo de la calidad, sin impacto negativo en la operación ni en los indicadores obligatorios.

OBSERVACIÓN 18:

Respecto de las impresoras, por favor detallar las características de estas, para costear correctamente los insumos requeridos.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la entidad se permite aclarar al observante que, las impresoras destinadas a los puntos de atención al ciudadano deberán cumplir con características establecidas en el anexo técnico de servicio BPO III. Por consiguiente, a continuación, se relaciona las características mínimas con las cuales el proveedor deberá disponer:

- Impresora Bajo rendimiento A4: Impresora láser o led monocromática
- Velocidad impresión: Mínimo 35 ppm en tamaño Carta o A4 Resolución: Mínimo 600x600 ppm.
- Alto volumen: Entre 2.500 y 10.000 páginas/mes.

NOTA: El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo de las especificaciones constituyen los requisitos mínimos para la adecuada operación del servicio. De igual forma, el proveedor, deberá contar con los insumos requeridos para el uso continuo de dichos dispositivos periféricos. 1

OBSERVACIÓN 19:

Por favor indicar cual es el consumo de papel por punto de los que requieren impresoras, esta información se requiere con el detallado mensual para hacer el costeo correcto.

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no cuenta con un histórico consolidado y desagregado del consumo mensual de papel por punto de atención, dado que este consumo puede variar en función de la demanda efectiva, el tipo de trámite atendido y las estrategias de digitalización implementadas.

No obstante:

- El consumo de papel se considera variable y no lineal, por lo cual no es posible establecer un promedio mensual fijo por punto sin riesgo de sobre o subestimación.
- La Entidad ha venido promoviendo el uso preferente de medios digitales, lo que reduce progresivamente la necesidad de impresiones físicas.
- En consecuencia, el proveedor deberá contemplar un consumo estándar razonable, acorde con la operación normal del servicio y el alcance definido en el RFI, sin que ello implique volúmenes extraordinarios de impresión.

En caso de presentarse variaciones significativas en la demanda que impacten el consumo de insumos, estas serán revisadas en el marco de los comités de seguimiento, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo Marco de Precios BPO III.

Lo anterior en concordancia con las obligaciones y parámetros técnicos previstos en la Ficha Técnica (Anexo 2) y en la Orden de Compra correspondiente.

OBSERVACIÓN 20:

Por favor indicar si los agentes se van a costear con herramienta de trabajo y puesto.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Entidad informa que esta información se encuentra definida en el documento RFI, página 15, numeral <<17. Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo>>, en cuyas notas se establece que:

El proveedor deberá garantizar el suministro de los equipos de cómputo requeridos para los agentes que prestarán el servicio en la Entidad Compradora, así como el licenciamiento licenciado en última versión, cumpliendo los requerimientos técnicos establecidos.

En concordancia con lo anterior y conforme al alcance definido en la Orden de Compra y a las obligaciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios BPO III, la dotación de herramientas de trabajo, equipos, licenciamiento y puesto de trabajo para los agentes del canal telefónico corresponde al Proveedor.

En ese sentido, el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de todas las condiciones técnicas, operativas y funcionales necesarias para la adecuada ejecución del servicio, incluyendo la provisión de los equipos, infraestructura operativa y recursos tecnológicos requeridos, de acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica (Anexo 2) y la Orden de Compra.

Respecto del canal presencial y del canal virtual, la Entidad Compradora dispondrá de los espacios físicos y/o virtuales necesarios para el desarrollo de las funciones asignadas, así como puntos de red, internet y acceso a los aplicativos propios de la Agencia. Lo anterior, conforme a lo indicado en el RFI y en armonía con los lineamientos del Acuerdo Marco de Precios BPO III.

OBSERVACIÓN 21:

Por favor compartir las atenciones por canal y por punto de atención presencial que requiere el servicio y el TMO establecido del proceso para determinar si las personas solicitadas son suficientes, del último año de servicio.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Entidad invita al observante a remitirse al documento RFI, página 7, ítems <<5. Flujos de atención y TMO>> y <<6. TMO por proceso de negocio>>, donde se encuentran definidos los tiempos promedio de atención por canal.

Por otra parte, se precisa que, en línea con lo descrito a lo largo de las respuestas a las observaciones presentadas por el observante, se reitera que, el dimensionamiento de la operación, incluyendo las atenciones por canal virtual y punto presencial, fue realizado con base en los registros históricos del servicio y en los lineamientos técnicos del modelo de atención vigente, información que fue consolidada durante la ejecución contractual y que reposa en los sistemas operados por el proveedor del servicio.

En este sentido, la entidad confirma que el dimensionamiento definido en la Orden de Compra incorpora los elementos necesarios para el cálculo adecuado de cargas operativas y cantidad de personal requerida para la prestación del servicio.

Adicionalmente, la operación será objeto de supervisión permanente, y la entidad contará con un sistema híbrido de funcionamiento para atención al ciudadano, comprendido entre funcionarios de planta y recurso humano contratado a través de la orden de compra de servicios BPO III para apoyar la atención conforme a la demanda requerida, garantizando la continuidad y calidad del servicio al ciudadano.

OBSERVACIÓN 22:

Por favor indicar las fechas de inicio y fin del servicio.

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad se permite señalar que conforme a lo establecido en el último ítem del documento RFI, ítem <<24. Información adicional>> y en concordancia con la etapa de planeación definida por la Entidad, el plazo de ejecución del servicio será de seis (6) meses, contados a partir de la suscripción de la Orden de Compra y el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

En consecuencia, las fechas específicas de inicio y finalización del servicio quedarán determinadas en la Orden de Compra correspondiente, de acuerdo con los términos contractuales aplicables.

OBSERVACIÓN 23:

Teniendo en cuenta que la proyección de este servicio se hace bajo el parámetro de los precios del simulador los cuales son del año 2025 y teniendo en cuenta el reciente anuncio del gobierno nacional del incremento del salario mínimo en un 22,7% y un estimado del 5% del incremento en el IPC, solicitamos a la entidad tener en cuenta que una vez adjudicada la orden de compra, esta se debe modificar para incrementar todos los ítems que incluyen personal en un 22,7% y todos los ítems afectados por IPC en un 5% por lo que la agencia debe contar con este presupuesto para no afectar el cumplimiento presupuestal de la operación y el tiempo requerido de servicio.

RESPUESTA:

La Entidad en atención a su observación, aclara al observante que, los precios aplicables a la Orden de Compra serán aquellos definidos y vigentes en el Acuerdo Marco de Precios BPO III, conforme a los valores resultantes del simulador oficial al momento de la adjudicación.

En este sentido:

- No es procedente realizar ajustes automáticos o anticipados a los valores de la Orden de Compra con base en proyecciones de incremento del salario mínimo o del IPC, por cuanto los mecanismos de actualización de precios se rigen exclusivamente por lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios.
- El proveedor deberá formular su oferta considerando los riesgos propios de la operación, incluidos los costos laborales y macroeconómicos, conforme a las condiciones establecidas del AMP.
- Cualquier eventual ajuste de precios solo podrá realizarse en los términos, condiciones y momentos expresamente previstos en el Acuerdo Marco y las circunstancias que rigen la contratación estatal, y no de manera unilateral ni automática al momento de la adjudicación.

La Entidad estructuró su planeación presupuestal conforme a los valores del Acuerdo Marco vigente, garantizando la viabilidad del proceso dentro del marco normativo y contractual aplicable.

OBSERVACIÓN 24:

Por favor indicar las características técnicas de las tablets que son requeridas para la prestación del servicio con el fin de costearlas correctamente.

RESPUESTA:

En atención a la solicitud presentada, la entidad se permite aclarar que para la prestación del servicio no se requieren tablets. Conforme al alcance operativo definido en la TVEC los equipos necesarios corresponden a dispositivos móviles tipo celular, dotados con plan de datos, destinados exclusivamente a la gestión de solicitudes

RESO mediante el canal oficial habilitado a través de WhatsApp. En este punto es importante señalar que, el catálogo de servicios define como termino a los dispositivos móviles como <<Tablets>>.

Tras lo anterior, se aclara que las características funcionales mínimas para dichos equipos se describen a continuación:

- Conectividad a red móvil 4G o superior para asegurar el envío y recepción oportuna de mensajes.
- Sistema operativo Android o iOS en versiones compatibles con la aplicación WhatsApp.
- Memoria interna mínima de 16 GB, suficiente para la instalación y funcionamiento de la aplicación.
- Autonomía de batería adecuada para la operación continua durante la jornada laboral.
- Capacidad básica de procesamiento que garantice el adecuado desempeño del aplicativo de mensajería.

En consecuencia, para efectos de costeo, el Proveedor deberá considerar únicamente celulares con servicio de datos, en concordancia con las necesidades y parámetros operativos establecidos en la orden de compra.

OBSERVACIÓN 25:

Por favor indicar si para los agentes del canal presencial se van a requerir distintivos institucionales y sus características.

RESPUESTA:

En atención a la solicitud elevada, la Entidad se permite informar que para los agentes asignados al canal presencial se requiere el uso de distintivos institucionales, en concordancia con los lineamientos de imagen y representación de la Agencia Nacional de Tierras.

- Los distintivos obligatorios para la prestación del servicio son los siguientes:
- Chaleco institucional, con los colores y elementos gráficos definidos por la Agencia Nacional de Tierras.
- Camisa institucional, igualmente identificada con los elementos de imagen corporativa establecidos.
- Logotipos oficiales de la Entidad ubicados en las posiciones definidas para su correcta visibilidad, respetando los manuales de identidad institucional vigentes.

Estos elementos forman parte de la presentación oficial del personal presencial y contribuyen a la adecuada identificación y atención al ciudadano, en el marco de las obligaciones derivadas de la orden de compra.

OBSERVACIÓN 26:

Solicitamos a la entidad tener en cuenta los gravámenes o estampillas que apliquen, incluyendo el impuesto de timbre y los demás que apliquen al sector.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Agencia Nacional de Tierras se permite indicar que, de conformidad con las disposiciones legales, tributarias y fiscales vigentes, todos los gravámenes, estampillas, impuestos, tasas

y contribuciones que resulten aplicables a la suscripción y ejecución del contrato deberán ser asumidos conforme a la normatividad que regula este tipo de operaciones.

En ese sentido, el Proveedor deberá contemplar dentro de su oferta económica la totalidad de los impuestos y cargas tributarias que le sean exigibles, incluyendo, cuando haya lugar, el impuesto de timbre, así como cualquier otro tributo que resulte aplicable de acuerdo con la naturaleza del contrato, la actividad a desarrollar y la regulación del sector público.

Lo anterior se establece en observancia de los principios de economía, eficiencia y responsabilidad fiscal que orientan la gestión contractual de la Agencia Nacional de Tierras, garantizando que la propuesta económica presentada refleje de manera integral todos los costos asociados a la correcta ejecución del servicio, sin lugar a reconocimientos posteriores por conceptos no previstos

EMPRESA: C&C SERVICES S.A.S

OBSERVACIÓN 1:

El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones.

RESPUESTA:

La Entidad se permite informar que se realizarán las integraciones correspondientes para la operación del servicio. La Agencia Nacional de Tierras (ANT) recibirá las llamadas a través de su troncal SIP, las cuales serán redireccionadas hacia un número de cabecera del proveedor, con el fin de que este gestione dichas comunicaciones mediante la Plataforma de Centro de Contacto del proveedor.

Se aclara que el canal telefónico será operado desde la sede del contratista, conforme a lo establecido en el RFI, en el cual se definió la operación con siete (7) agentes asignados para este canal. Las líneas telefónicas utilizadas son propiedad de la Agencia Nacional de Tierras y hacen parte de la infraestructura tecnológica actual de la entidad.

El alcance del proveedor se limita a la operación y gestión del servicio, garantizando la integración, continuidad y funcionalidad de la solución, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III.

OBSERVACIÓN 2:

¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?

RESPUESTA:

La Entidad se permite informar que se realizarán las integraciones correspondientes para la operación del servicio. La Agencia Nacional de Tierras (ANT) recibirá las llamadas a través de su troncal SIP, las cuales serán

redireccionadas hacia un número de cabecera del proveedor, con el fin de que este gestione dichas comunicaciones mediante la Plataforma de Centro de Contacto del proveedor.

Se aclara que el canal telefónico será operado desde la sede del contratista, conforme a lo establecido en el RFI, en el cual se definió la operación con siete (7) agentes asignados para este canal. Las líneas telefónicas utilizadas son propiedad de la Agencia Nacional de Tierras y hacen parte de la infraestructura tecnológica actual de la entidad.

El alcance del proveedor se limita a la operación y gestión del servicio, garantizando la integración, continuidad y funcionalidad de la solución, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III.

OBSERVACIÓN 3

¿El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo?, para así poder realizar la planificación correspondiente.

RESPUESTA:

En atención a su observación la entidad se permite aclarar que tal y como se mencionó en el documento RFI página 4, el servicio en canal presencial deberá ser prestado por los agentes asignados en sitio, ubicados en los diferentes puestos de trabajo de las sedes, UGTS y PAT, conforme a la siguiente distribución:

Canal	Concepto	Total	Agente General	Agente Técnico	Zonas acuerdo
Telefónico Bogotá	Call center, en Centro de Contacto	7	7	0	Z1
Virtual	Chat y Videollamada	2	0	2	Z1
Atención presencial	Medellín – Antioquia	1	1	0	Z1
	Villavicencio – Meta	1	0	1	Z2
	Pasto – Nariño	2	1	1	Z2
	Florencia – Caquetá	1	1	0	Z3
	Montería – Córdoba	1	0	1	Z2
	Soacha – Cundinamarca	1	0	1	Z1
	Ibagué – Tolima	1	0	1	Z2
	Neiva – Huila	1	0	1	Z2
	Tunja – Boyacá	1	0	1	Z2
	Ocaña - Norte de Santander	1	0	1	Z2
	Bucaramanga – Santander	1	0	1	Z1
	Pereira – Risaralda	1	0	1	Z2
	Sincelejo – Sucre	1	0	1	Z2
	Sede Chapinero – Bogotá	2	1	1	Z1
	Sede CAN – Bogotá	2	1	1	Z1
TOTAL		27	12	15	

Para tal efecto, la Agencia Nacional de Tierras, garantizará la disponibilidad del mobiliario requerido y la provisión de la infraestructura de conectividad a internet necesaria en todos los puntos de atención, asegurando las condiciones operativas para el adecuado desarrollo de las actividades.

Es importante precisar que en línea con lo descrito en el documento RFI, el Proveedor será responsable de garantizar el suministro de los equipos de cómputo necesarios para los agentes que prestarán el servicio conforme a la distribución anteriormente mencionada. Dichos equipos deberán contar, como mínimo, con tarjeta de red inalámbrica (Wi-Fi) y capacidad de conexión mediante red cableada (LAN). De igual forma, deberá suministrar el licenciamiento última versión, que sea necesario para garantizar la efectividad del servicio en los equipos suministrados.

OBSERVACIÓN 4:

¿Quién asume el costo de las líneas telefónicas: ¿la empresa, el área solicitante o se distribuye de otra forma?

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad se permite aclarar que, en el marco de la prestación de los servicios de BPO III, la responsabilidad sobre los costos de las líneas telefónicas se encuentra claramente delimitada.

La agencia asumirá de manera directa los costos asociados a sus propias troncales SIP y a la infraestructura de telecomunicaciones requerida para la operación interna de sus servicios. Por su parte, el proveedor será responsable de asumir los costos de las troncales, enlaces y demás recursos de conectividad que sean necesarios para garantizar la correcta integración, enrutamiento y gestión de llamadas con la ANT, asegurando la continuidad, calidad y niveles de servicio establecidos contractualmente.

Esta distribución de responsabilidades permite una operación eficiente del servicio, garantiza la sostenibilidad del modelo BPO III y asegura que cada parte asuma los costos derivados de los componentes bajo su control y gestión.

OBSERVACIÓN 5:

Se requiere un canal dedicado de internet para este proyecto/área.?

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad se permite aclarar que, durante la etapa de planeación del presente proceso contractual, se identificó la necesidad de contar con un canal dedicado de acceso a internet para la adecuada prestación del servicio. En consecuencia, se requiere la disponibilidad de un enlace dedicado de datos entre los puntos de atención, con una capacidad mínima garantizada de 10 Mbps, que asegure el ancho de banda, estabilidad y disponibilidad necesarios para la operación continua y eficiente del servicio.

Este requerimiento hace parte de la infraestructura tecnológica prevista por la Agencia Nacional de Tierras, y, en atención a que las presentes respuestas forman parte integral e incluyente del proceso de contratación, se entiende debidamente incorporado dentro de las condiciones técnicas del mismo.

Así mismo, se precisa que la Agencia Nacional de Tierras incluirá dicha necesidad dentro del simulador proyectado en el evento de RFQ, con el fin de garantizar la correcta estimación de los recursos tecnológicos requeridos para la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN 6:

¿Quién asume el costo de este servicio: ¿la empresa, el área solicitante u otro responsable?

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad aclara que el costo asociado a este servicio será asumido por el Proveedor, en la medida en que corresponde a un recurso tecnológico obligatorio contemplado dentro del simulador proyectado por la Agencia Nacional de Tierras para su publicación dentro del evento RFQ.

Dicho recurso hace parte integral de los requerimientos tecnológicos necesarios para garantizar la correcta operación, continuidad y calidad del servicio en los canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras (ANT). En consecuencia, el suministro, implementación, administración, soporte y disponibilidad de este servicio deberán ser garantizados por el Proveedor, de conformidad con las especificaciones técnicas y niveles de servicio (SLA) establecidos en el proceso de contratación.

OBSERVACIÓN 7:

El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.

RESPUESTA:

En atención a su observación la entidad se permite aclarar que tal y como se mencionó en el documento RFI página 4, el servicio en canal presencial deberá ser prestado por los agentes asignados en sitio, ubicados en los diferentes puestos de trabajo de las sedes, UGTS y PAT , conforme a la siguiente distribución:

Canal	Concepto	Total	Agente General	Agente Técnico	Zonas acuerdo
Telefónico Bogotá	Call center, en Centro de Contacto	7	7	0	Z1
Virtual	Chat y Videollamada	2	0	2	Z1
Atención presencial	Medellín – Antioquia	1	1	0	Z1
	Villavicencio – Meta	1	0	1	Z2
	Pasto – Nariño	2	1	1	Z2
	Florencia – Caquetá	1	1	0	Z3
	Montería – Córdoba	1	0	1	Z2
	Soacha – Cundinamarca	1	0	1	Z1
	Ibagué – Tolima	1	0	1	Z2

Neiva – Huila	1	0	1	Z2
Tunja – Boyacá	1	0	1	Z2
Ocaña - Norte de Santander	1	0	1	Z2
Bucaramanga – Santander	1	0	1	Z1
Pereira – Risaralda	1	0	1	Z2
Sincelejo – Sucre	1	0	1	Z2
Sede Chapinero – Bogotá	2	1	1	Z1
Sede CAN – Bogotá	2	1	1	Z1
TOTAL	27	12	15	

Para tal efecto, la Agencia Nacional de Tierras, garantizará la disponibilidad del mobiliario requerido y la provisión de la infraestructura de conectividad a internet necesaria en todos los puntos de atención, asegurando las condiciones operativas para el adecuado desarrollo de las actividades.

Es importante precisar que el Proveedor será responsable de garantizar el suministro de los equipos de cómputo necesarios para los agentes que prestarán el servicio conforme a la distribución anteriormente mencionada. Dichos equipos deberán contar, como mínimo, con tarjeta de red inalámbrica (Wi-Fi) y capacidad de conexión mediante red cableada (LAN), en cumplimiento de los requerimientos técnicos establecidos en los documentos del proceso. De igual forma, deberá suministrar el licenciamiento última versión, que sea necesario para garantizar la efectividad del servicio en los equipos suministrados.

EMPRESA: EMTelco S.A.S.

OBSERVACIÓN 1:

Para la gestión de salida la entidad proporciona software como CRM para la gestión o deberá ser provisto por el proveedor.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, se aclara que, conforme a lo establecido en el documento RFI, la entidad cuenta con un módulo CRM propio, el cual es de propiedad exclusiva de la Agencia Nacional de Tierras – ANT. En consecuencia, no se requiere ni corresponde al proveedor el desarrollo de un nuevo sistema CRM.

En este sentido, el proveedor adjudicado deberá:

- Utilizar el CRM institucional dispuesto por la ANT.
- Integrar su operación a los flujos de trabajo y funcionalidades existentes en la plataforma.
- Realizar únicamente las actividades de parametrización, configuración y ajustes funcionales que sean solicitadas por la entidad, dentro del marco del servicio y conforme a las capacidades del sistema.

- Cumplir con los lineamientos de acceso, seguridad de la información y administración definidos por la entidad para el uso del aplicativo.

Por lo anterior, se precisa que el desarrollo, licenciamiento o suministro de un módulo CRM no hace parte del alcance del proveedor, toda vez que la plataforma requerida para la gestión de la operación ya se encuentra implementada y es suministrada directamente por la Agencia Nacional de Tierras.

OBSERVACIÓN 2:

¿Para las transferencias de llamadas, se debe tener alguna conexión entre proveedor y la entidad o como se realiza actualmente?

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad aclara al observante que en el marco del proceso de BPO III, la Entidad no autoriza la transferencia ni el redireccionamiento de llamadas hacia su infraestructura telefónica o hacia colaboradores de la entidad. En consecuencia, no se requiere ni se contempla la implementación de integraciones, interconexiones técnicas, enlaces telefónicos, troncales SIP, ni ningún otro tipo de conectividad entre la plataforma de atención del proveedor y los sistemas de la Entidad para efectos de transferencia de llamadas.

La operación del servicio debe ser ejecutada de manera integral y autónoma por el proveedor. Cualquier gestión que requiera interacción con la Entidad deberá realizarse a través de los mecanismos formales definidos en el contrato y en los acuerdos de nivel de servicio (SLA), tales como consultas de segundo nivel, mesas de apoyo, reportes, o canales asincrónicos previamente establecidos, sin afectar la continuidad de la atención al usuario final.

OBSERVACIÓN 3:

¿Qué cantidad de llamadas al mes de transfiere a áreas diferentes al contact center?

RESPUESTA:

En atención a su observación, la entidad aclara al observante, que, en línea con la respuesta anterior, la Entidad no autoriza la transferencia ni el redireccionamiento de llamadas hacia su infraestructura telefónica o hacia colaboradores de la entidad. En consecuencia, no se requiere ni se contempla la implementación de integraciones, interconexiones técnicas, enlaces telefónicos, troncales SIP, ni ningún otro tipo de conectividad entre la plataforma de atención del proveedor y los sistemas de la Entidad para efectos de transferencia de llamadas.

En conclusión, se aclara que la cantidad de llamadas mensuales transferidas a áreas diferentes al contact center es cero (0).

OBSERVACIÓN 4: *¿En las zonas donde solo se menciona 1 recurso como se cubre los descansos, incapacidades o ausencias?*

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, se aclara que, de conformidad con lo establecido en el documento RFI publicado por la entidad, en las zonas donde se contempla la asignación de un (1) recurso, la continuidad del servicio se garantiza mediante un esquema de operación híbrido, el cual combina funcionarios de planta y/o contratistas de la entidad, así como recurso humano contratado a través de la Orden de Compra de servicios BPO III.

Dicho esquema permite cubrir descansos, incapacidades, vacaciones o ausencias temporales, de acuerdo con la demanda del servicio, sin afectar la atención al ciudadano. La operación será objeto de supervisión permanente por parte de la entidad, la cual efectuará los ajustes operativos necesarios para asegurar una prestación continua, oportuna y con los estándares de calidad definidos.

En consecuencia, la atención al ciudadano no se verá interrumpida por situaciones de ausencia individual, toda vez que la entidad cuenta con los mecanismos internos y contractuales requeridos para garantizar la continuidad del servicio.

OBSERVACIÓN 5:

Actualmente el BOT Funciona. ¿Será transferido al nuevo proveedor El Código fuente? O ¿debe de ser desarrollado desde cero? Si debe de desarrollarse desde cero por favor hacer la compra de horas de desarrollo un promedio para el BOT básico de 300 horas si requiere consultar considerar le menos 450 horas de desarrollo y disponer de Apis para las integraciones

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la entidad aclara que el presente proceso de contratación no contempla dentro de su alcance la implementación, transferencia, desarrollo, uso ni licenciamiento de Bots, flujos de atención automatizados ni soluciones de automatización similares.

La referencia a desarrollos previos relacionados con Bots incluida en el documento RFI no generan obligación, requerimiento técnico ni expectativa contractual alguna para el proceso que se adelanta actualmente.

En consecuencia se aclara al observante que:

- No existe un Bot con inteligencia artificial que deba ser transferido al proveedor adjudicado, ni se contempla su desarrollo dentro del alcance de esta contratación.
- El proceso de bienvenida y captura de datos básicos de los ciudadanos será realizado de manera manual por los agentes asignados, conforme a los protocolos de atención definidos en el anexo técnico.
- No se requiere la configuración, desarrollo, licenciamiento ni adquisición de horas de desarrollo para Bots, APIs o integraciones asociadas.

Lo anterior, obedece al alcance establecido en el RFI y a las restricciones presupuestales del proceso, priorizando la atención directa por parte del recurso humano operativo. De esta manera, se garantiza la prestación del servicio con criterios de continuidad, oportunidad, calidad y calidez, dentro del marco presupuestal y técnico definido para el presente proceso.

OBSERVACIÓN 7:

¿Cuál es el método de acceso al CRM de la ANT?

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, se aclara que el CRM es un aplicativo propio de la Agencia Nacional de Tierras – ANT. El acceso a dicho sistema se realizará a través de credenciales suministradas directamente por la entidad, las cuales incluyen la ruta de ingreso, el usuario y la contraseña asignados a cada agente autorizado.

Este mecanismo de acceso garantiza la seguridad de la información, la trazabilidad de las actuaciones y el control sobre el uso del aplicativo, en cumplimiento de los lineamientos de seguridad, administración y acceso definidos por la entidad, así como de lo establecido en el Acuerdo.

OBSERVACIÓN 8:

Se recomienda que se revise la cantidad de supervisores y monitores de calidad ya que estos deben de ser por tramos.

RESPUESTA:

En relación con la observación presentada, la entidad aclara que para el presente proceso se aplicará el esquema de Supervisión Amplia y Líder de Calidad Amplia, conforme a lo establecido en la Ficha Técnica y en el Anexo 2 del Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III. Dicho esquema establece una proporción de un (1) supervisor y un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes. Asimismo, se precisa que la función corresponde a líder de calidad y no a monitor de calidad.

Para efectos del dimensionamiento, la etapa de planeación proyectada y descrita en el documento RFI contempla un (1) supervisor provisto por el proveedor, de conformidad con lo establecido en la Orden de Compra y el presupuesto del proceso.

Adicionalmente, la Agencia Nacional de Tierras ha dispuesto que dos funcionarios propios de la entidad asumirán funciones de supervisión y líder de calidad para el acompañamiento operativo, con el fin de complementar el esquema de supervisión y calidad requerido por el Acuerdo Marco.

Lo anterior se define teniendo en cuenta la cantidad de agentes requerida (27) y la necesidad real del servicio, en aplicación de los principios de economía y eficiencia que rigen la contratación estatal, conforme al artículo 25 de la Ley 80 de 1993. En ese sentido, la entidad ha estructurado el esquema de supervisión de manera

proporcional y razonable, evitando la incorporación de costos innecesarios que no generan un valor adicional a la operación, sin afectar la calidad del servicio ni el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Esta decisión permite optimizar el uso de los recursos públicos, garantizar la sostenibilidad presupuestal del proceso y asegurar que la capacidad operativa se ajuste estrictamente a la demanda y al alcance definido.

En consecuencia:

Para un total de 27 agentes, el esquema de Supervisión Amplia exige dos (2) supervisores.

- Uno (1) será suministrado por el proveedor.
- Uno (1) será aportado directamente por la ANT como parte de su estructura interna.

Para un total de 27 agentes, el esquema de Líder de Calidad Amplia exige dos (2) Líderes de Calidad:

- Uno (1) será suministrado por el proveedor.
- Uno (1) será aportado directamente por la ANT como parte de su estructura interna.

Esta disposición permite dar cumplimiento al estándar de supervisión definido en el Anexo 2 Fichas Técnicas, optimizar los recursos disponibles y asegurar una adecuada supervisión, control de calidad y cumplimiento de los indicadores del servicio, sin generar impactos presupuestales adicionales ni modificar las obligaciones contractuales del proveedor.

EMPRESA: UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD – IQ 2024

OBSERVACIÓN 1:

La Entidad indica que el horario de atención para el canal presencial es "lunes a viernes 8:00 AM a 05:00 PM". Dado que en varias de estas sedes la Entidad solo tiene previsto contratar un Agente, la Entidad debe considerar que durante ese horario de atención el Agente destinado a sitio tendrá derecho al disfrute del tiempo de almuerzo y recesos contemplados en la normatividad vigente, por lo cual el horario indicado no implicará jornada continua.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Entidad aclara que, conforme a los lineamientos establecidos en el Acuerdo Marco y en el Anexo 2 – Fichas Técnicas de la categoría BPO III de Colombia Compra Eficiente, la estimación de los recursos requeridos y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) han sido definidos con base en la jornada laboral efectiva del personal asignado a la operación, y no en el horario institucional de atención al público.

La Entidad mantiene una jornada de atención institucional comprendida entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., conforme a los protocolos de atención al ciudadano para el año 2026. No obstante, este horario no implica que los agentes del proveedor deban laborar de manera continua durante todo ese periodo.

Los agentes asignados a la operación cumplen una jornada laboral efectiva de ocho (8) horas diarias, con una (1) hora destinada a almuerzo que no se contabiliza como tiempo efectivo de servicio, para un total de cuarenta (40) horas semanales. Esta jornada se encuentra plenamente alineada con lo dispuesto en la Ley 2101 de 2021, así como con el límite máximo de jornada aplicable para la vigencia 2026, que no supera las cuarenta y dos (42) horas semanales.

En consecuencia, aun si la vigencia de ejecución de la Orden de Compra se extendiera con posterioridad al 14 de julio de 2026, la operación proyectada no requiere ajustes adicionales en la estimación de recursos ni en los ANS definidos, dado que estos ya se encuentran calculados sobre la jornada laboral efectiva.

La continuidad de la atención durante el horario institucional será garantizada por el proveedor, mediante la adecuada programación de turnos y esquemas de relevo, de conformidad con el modelo de operación integral correspondiente a la categoría BPO III. La entidad en su etapa de planeación del contrato estimó conveniente un modelo híbrido de prestación de servicio, por lo que, contará de manera simultánea con funcionarios de planta y/o contratistas que apoyen la operación cuando sea necesario, sin que ello implique la transferencia de obligaciones laborales ni la asunción de actividades propias del servicio por parte de la entidad. Todo el personal del proveedor actuará bajo su supervisión, responsabilidad y normativa interna, asegurando la prestación eficiente y continua del servicio.

En todo caso, la planeación de los recursos y la ejecución del contrato se realizarán en estricto cumplimiento de la normativa laboral vigente y de los lineamientos del Acuerdo Marco de Precios y la Ficha Técnica de la categoría BPO III de Colombia Compra Eficiente.

OBSERVACIÓN 2:

Agradecemos ampliar información del alcance y la concurrencia de ciudadanos que pueden usar el “Aplicativo de escalamientos y alertas tempranas.”

RESPUESTA:

En relación con la solicitud de ampliación de información sobre el alcance y la concurrencia de ciudadanos que pueden usar el “Aplicativo de escalamientos y alertas tempranas”, la Agencia Nacional de Tierras aclara que dicho aplicativo no está destinado al uso directo por parte de los ciudadanos.

El aplicativo será de uso exclusivo interno por parte de los agentes del servicio, quienes lo emplearán como herramienta de apoyo para la gestión operativa de alertas, escalamientos y seguimiento de casos, de conformidad con los flujos y protocolos definidos por la Entidad.

En este sentido, no aplica un análisis de concurrencia de ciudadanos, toda vez que el acceso al aplicativo estará restringido al personal autorizado del proveedor y/o de la operación, según corresponda.

El desarrollo, implementación, operación y mantenimiento del aplicativo será responsabilidad exclusiva del proveedor, conforme a lo previsto en la Ficha Técnica y en el Anexo 2 del Acuerdo Marco de Precios para la categoría BPO III de Colombia Compra Eficiente, sin que ello implique obligaciones adicionales para la Entidad distintas a las allí establecidas.

OBSERVACIÓN 3:

Se solicita por favor ofrecer una descripción técnica (arquitectura, herramientas de desarrollo utilizadas, base de datos) de las herramientas de Chat y videollamada de la ANT, sobre las cuales se espera que el proveedor efectúe desarrollos de ajuste.

RESPUESTA:

En relación con la solicitud de descripción técnica de las herramientas de Chat y videollamada de la Agencia Nacional de Tierras (ANT), sobre las cuales se prevé que el proveedor realice desarrollos de ajuste, la Entidad se permite precisar lo siguiente:

1. Canal de Chat – tawk.to:

La herramienta actualmente utilizada para la atención en línea es tawk.to, una solución SaaS (Software as a Service) provista por un tercero.

- La gestión de las interacciones se realiza de manera manual por parte de los agentes del servicio.
- La plataforma no cuenta con plantillas automáticas de respuesta ni flujos automatizados configurados por la Entidad.
- La infraestructura tecnológica, arquitectura, almacenamiento de datos y bases de datos son administradas directamente por el proveedor de la herramienta (tawk.to).

Por lo anterior, se aclara al observante que no se prevé el desarrollo de funcionalidades estructurales ni modificaciones a la arquitectura base de la plataforma, más allá de los ajustes operativos o de configuración que puedan realizarse dentro de las horas definidas en el RFI.

2. Canal de Videollamadas – Microsoft Teams

Para la atención por videollamada, la ANT utiliza Microsoft Teams, asociado a las cuentas institucionales de la Entidad.

- El agendamiento de las citas se realiza a través del portal web de la ANT, mediante la herramienta Microsoft Bookings.
- Una vez agendada la cita, el agente asignado recibe la notificación correspondiente en su correo institucional.
- Al igual que en el caso del chat, Microsoft Teams corresponde a una solución SaaS, cuya arquitectura, infraestructura y bases de datos son administradas por Microsoft.

En conclusión, la entidad aclara que el alcance del proveedor se limita exclusivamente a la ejecución de los desarrollos de ajuste, configuraciones o adecuaciones funcionales que se encuentren expresamente contemplados dentro de las horas definidas en el RFI, sin que ello implique:

- Desarrollo de nuevas plataformas,
- Intervención sobre la arquitectura base de las herramientas,
- Administración de infraestructura, bases de datos o servicios subyacentes.

En consecuencia, cualquier ajuste deberá realizarse respetando las capacidades nativas de las soluciones SaaS utilizadas y los lineamientos técnicos definidos por los respectivos proveedores.

OBSERVACIÓN 4:

Se solicita a la ANT incluir en el respectivo simulador del RFQ, la estimación de las horas de desarrollo requeridas para los desarrollos nuevos y ajustes a los existentes descritos en este numeral.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Agencia Nacional de Tierras informa que la estimación de las horas de desarrollo requeridas para los desarrollos nuevos y los ajustes a los existentes descritos en el numeral correspondiente ya fue definida y será incorporada en el simulador para la publicación del evento RFQ, de conformidad con los requerimientos técnicos de la Entidad.

Dicha estimación fue realizada en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III, y forma parte integral de la estructuración del RFQ, garantizando la trazabilidad, claridad en el alcance y la adecuada planeación de los recursos necesarios para la ejecución contractual.

OBSERVACIÓN 5:

Por favor especificar con qué operador de telecomunicaciones se tiene activas las líneas telefónicas actuales, y si estas líneas serán cedidas al BPO que tome el contrato para su administración.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Agencia Nacional de Tierras informa que el operador de telecomunicaciones que actualmente suministra **la troncal SIP (25) activa en la planta telefónica de la Entidad es Movistar – Telefónica Colombia.**

Al respecto, se precisa que dicha troncal SIP no es susceptible de cesión, por lo cual no será transferida ni entregada para su administración al proveedor BPO que resulte adjudicatario del contrato. La titularidad, administración y control de la infraestructura de telecomunicaciones y de la numeración asociada permanecerán en cabeza de la Agencia Nacional de Tierras.

En consecuencia, el alcance tecnológico del proveedor BPO se limita a la operación del servicio de atención conforme a los lineamientos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III y a lo dispuesto en la correspondiente Orden de Compra, sin que ello incluya la cesión, administración o modificación de la infraestructura de telecomunicaciones existente.

OBSERVACIÓN 6:

Agradecemos indicar si aplica el uso de llamadas 018000 con cobro revertido, que amerite costeo de minutos. Pendiente por alcance de tecnología.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Agencia Nacional de Tierras informa que sí aplica el uso de la línea 018000933881, la cual opera sin cobro revertido para el proveedor BPO III y se encuentra dentro del alcance del servicio.

En consecuencia, no deberá contemplarse el costeo de minutos asociados a las llamadas cursadas a través de dicha línea, toda vez que los costos de telecomunicaciones correspondientes son asumidos directamente por la Agencia Nacional de Tierras (ANT).

Lo anterior aplica independientemente del esquema tecnológico utilizado para la operación del canal telefónico, y no genera obligaciones adicionales para el proveedor en materia de contratación, administración o pago de servicios de telecomunicaciones.

OBSERVACIÓN 7:

Para la selección de los indicadores aplicables, se solicita a la Entidad tener en cuenta que la selección del Indicador "Tiempo de atención de canales Telefónico o voz" excluye la aplicación del indicador "Nivel de servicio para atención por voz". En la tabla incluida en este numeral se encuentran seleccionados para aplicación los dos indicadores.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Agencia Nacional de Tierras se permite aclarar que los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicables al proceso se encuentran predefinidos y regulados en el Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III y en el Anexo 2 – Fichas Técnicas de la categoría correspondiente.

En consecuencia, la Entidad no realiza una selección discrecional de indicadores, sino que aplica los indicadores allí establecidos, dentro de los cuales se incluyen tanto el "Tiempo de atención de canales telefónico o voz" como el "Nivel de servicio para atención por voz", los cuales coexisten y resultan complementarios, al medir dimensiones distintas del desempeño del servicio.

Por lo anterior, se mantendrá la aplicación de ambos indicadores conforme a los parámetros, fórmulas y umbrales definidos en el Acuerdo Marco y sus anexos, sin que ello implique exclusión, sustitución o duplicidad indebida, dado que su exigibilidad deriva directamente del marco normativo y contractual aplicable.

OBSERVACIÓN 8:

Favor determinar el tiempo de almacenamiento de la información.

RESPUESTA:

En atención a la solicitud, se aclara que el tiempo de almacenamiento de la información se realizará conforme a lo estipulado en el Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO III conforme lo contempla el documento <<Anexo 2 fichas técnicas>>. Este requerimiento forma parte del alcance definido para garantizar la trazabilidad, control y calidad del servicio, cumpliendo con los lineamientos técnicos y normativos establecidos por la entidad.

El Proveedor debe entregar la data generada en el proceso de análisis de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente por la Entidad Compradora para verificación de estas.

El proveedor deberá garantizar el almacenamiento y la custodia de la data por un periodo mínimo de seis (6) meses, conforme a lo estipulado en las páginas 196 y 197 del documento <<anexo 2 fichas técnicas>>. Este requerimiento asegura la trazabilidad, control y disponibilidad de la información, cumpliendo con los lineamientos técnicos y normativos establecidos por la entidad.

OBSERVACIÓN 9:

Cordialmente solicitamos a la entidad detallar cual va a ser el CRM utilizado por la ANT.

RESPUESTA:

En atención a la solicitud elevada, nos permitimos informar que la Agencia Nacional de Tierras (ANT) utilizará como herramienta institucional el aplicativo CRM propio de la entidad, el cual es administrado y gestionado directamente por la Agencia.

Este CRM contará con usuario y contraseña asignados a cada agente, permitiendo un acceso seguro y controlado a la plataforma. A través de este sistema, los agentes podrán visualizar el histórico completo de los registros de atención, lo que facilita la trazabilidad, el seguimiento y la gestión integral de cada caso.

Adicionalmente, el CRM dispone de una tipificación exacta y actualizada para cada uno de los procesos que maneja la entidad, garantizando así que todas las atenciones sean registradas de manera estandarizada, coherente y acorde con los lineamientos operativos de la ANT.

OBSERVACIÓN 10:

Cordialmente solicitamos a la entidad verificar si el entendimiento que la ANT suministrará las licencias de TEAMS a utilizar por el personal requerido es correcta.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Agencia Nacional de Tierras aclara que, en línea con lo establecido en el RFI publicado, específicamente en el numeral <<17. PERSONAL REQUERIDO PARA LA OPERACIÓN Y CANTIDAD DE PUESTOS DE TRABAJO>>, en el cual se indica expresamente:

Notas:

“(...) El proveedor deberá garantizar el suministro de los equipos de cómputo requeridos para los agentes que prestarán el servicio en la Entidad Compradora, así como el licenciamiento Microsoft. Dichos equipos deberán contar, como mínimo, con tarjeta de red inalámbrica (Wi-Fi) y posibilidad de conexión por red cableada (LAN), de conformidad con los requerimientos técnicos establecidos. (...)”

En consecuencia, el proveedor BPO será responsable de suministrar las licencias de Office 365 requeridas para la correcta ejecución del servicio, dentro de las cuales deberá incluirse la licencia correspondiente para Microsoft Teams, de conformidad con el alcance definido en el Acuerdo Marco de Precios para los Servicios BPO.

OBSERVACIÓN 11:

Favor aclarar el requerimiento del staff deseado, en texto están 3 personas y en el cuadro solo 2.

RESPUESTA:

En atención a la observación presentada, la Agencia Nacional de Tierras aclara que el staff requerido para la operación corresponde a dos (2) personas, a saber: un (1) Supervisor y un (1) Líder de Calidad. En consecuencia, cualquier referencia a un número distinto obedece a un error de forma, el cual se entiende aclarado con la presente respuesta.

Así mismo, se precisa que en el simulador del RFQ se registrará la cantidad de agentes definida por la Entidad, de conformidad con lo establecido en el RFI y el alcance contractual.

A continuación, se relaciona en la tabla la distribución del equipo de STAFF:

Equipo de Staff	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Líder de calidad	1	
Supervisor	1	
Total		2

Por otra parte, se aclara que, en atención al modelo híbrido implementado, la Agencia Nacional de Tierras prestará el servicio correspondiente a través de sus colaboradores, mediante dos (2) roles: un (1) Supervisor y un (1) Líder de Calidad. Estos serán responsables de ejecutar los procesos de supervisión, control de calidad y capacitación de los agentes, con el apoyo de las áreas misionales correspondientes.

EMPRESA: OUTSOURCING S.A

El proveedor OUTSOURCING S.A. no allegó documento de observaciones al RFI, por lo que se entiende que la información suministrada fue clara, suficiente y comprensible. En consecuencia, se asume que no existen inquietudes, comentarios ni solicitudes de aclaración adicionales frente a los requerimientos, alcances y condiciones establecidos.

EMPRESA: CUSTOMER OPERACIÓN SUCCESS SAS

OBSERVACIÓN 1:

Aclaración sobre simulador de recursos

RESPUESTA:

Customer Operation Success S.A.S. adjunta el simulador de recursos humanos y tecnológicos; no obstante, el documento presentado no contiene observaciones ni solicitudes de aclaración por parte del proveedor respecto de los requerimientos definidos. En consecuencia, se asume que no existen inquietudes, comentarios ni solicitudes de aclaración adicionales frente a los requerimientos, alcances y condiciones establecidos y que dichos requerimientos son aceptados en su totalidad, conforme a las condiciones técnicas, operativas y contractuales establecidas en el RFI publicado.

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS: ACLARACIONES

1. Aclaración Requerimientos del Talento Humano / Continuidad del Servicio

Descripción del requerimiento:

El proveedor deberá priorizar la migración del personal vinculado a la operación que cuente con experiencia y conocimiento del servicio, incluyendo agentes y demás roles operativos necesarios para la correcta prestación del mismo.

Condición técnica:

La priorización del personal permitirá asegurar la continuidad operativa y mantener los niveles de calidad requeridos en servicio a la ciudadanía.

Alcance:

Aplica para todo el personal requerido para la ejecución del contrato, siempre que cuente con conocimiento previo del servicio.

Justificación técnica:

La naturaleza del servicio demanda personal con conocimiento específico de los procesos y canales de atención a la ciudadanía, lo cual reduce riesgos operativos durante la transición. Por tal motivo se priorizará la migración del personal con experiencia y conocimiento de la operación, incluyendo agentes con el fin de garantizar la continuidad y calidad de servicio a la ciudadanía, conforme a las condiciones del Acuerdo Marco vigente.

Marco de referencia:

Lo anterior se desarrollará de conformidad con las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco vigente y la correspondiente Orden de Compra Eficiente.

Tabla Equipo personal mínimo requerido para la operación.

Canal	Concepto	Total	Agente General	Agente Técnico	Zonas acuerdo
Telefónico Bogotá	Call center, en Centro de Contacto	7	7	0	Z1
Virtual	Chat y Videollamada	2	0	2	Z1
Atención presencial	Medellín – Antioquia	1	1	0	Z1
	Villavicencio – Meta	1	0	1	Z2
	Pasto – Nariño	2	1	1	Z2
	Florencia – Caquetá	1	1	0	Z3
	Montería – Córdoba	1	0	1	Z2
	Soacha – Cundinamarca	1	0	1	Z1
	Ibagué – Tolima	1	0	1	Z2
	Neiva – Huila	1	0	1	Z2
	Tunja – Boyacá	1	0	1	Z2
	Ocaña - Norte de Santander	1	0	1	Z2
	Bucaramanga – Santander	1	0	1	Z1
	Pereira – Risaralda	1	0	1	Z2
	Sincelejo – Sucre	1	0	1	Z2
	Sede Chapinero – Bogotá	2	1	1	Z1
	Sede CAN – Bogotá	2	1	1	Z1
TOTAL		27	12	15	

Tabla Staff

	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Equipo de Staff	Líder de calidad	1
	Supervisor	1
Total		2

2. Aclaración Tecnológica – Cierre RFI BPO III:

En el marco de las respuestas y aclaraciones allegadas por los diferentes proveedores correspondiente al proceso de BPO III, se hace la siguiente aclaración técnica:

Si bien el RFI no contemplaba expresamente ciertos requerimientos tecnológicos específicos, para la correcta prestación del servicio será necesario que el proveedor considere los siguientes componentes:

- Enlace dedicado punto a punto con capacidad de diez (10) Mbps
- Troncal SIP con capacidad para veinticinco (25) canales.
- Plataforma de Centro de Contacto con capacidad para la atención simultánea de nueve (9) agentes, conforme a lo establecido en el Acuerdo Marco vigente.

- Hasta treinta y nueve (39) horas de desarrollo para actividades de configuración, parametrización e integración.
- Cinco mil (5.000) minutos de conexión de voz inbound/outbound.
- Dos mil (2.000) mensajes SMS de una sola vía.

Las precisiones anteriormente descritas se realizan en el marco de las observaciones recibidas durante la etapa del RFI, asegurando que toda la información proporcionada a los proveedores sea interpretada correctamente y en concordancia con los lineamientos del Acuerdo Marco de Precios BPO III. De esta manera, se busca que todos los proveedores puedan generar su oferta técnica y económica con pleno conocimiento de los requerimientos y condiciones del servicio, una vez se publique el evento RFI.

En segundo lugar, El RFI tiene naturaleza exploratoria y no vinculante, por lo que la aclaración no constituye modificación del proceso ni requiere republicación de este. La finalidad es únicamente informar a los participantes sobre aspectos que serán exigibles en etapas posteriores.

En este sentido, los requerimientos detallados serán incorporados de manera expresa en los documentos definitivos de contratación para la publicación del evento RFQ, garantizando que los proveedores estén preparados para cumplir con los criterios técnicos y funcionales exigidos.

En conclusión, esta aclaración busca asegurar claridad, transparencia y alineación con las observaciones allegadas, sin afectar la validez de las respuestas recibidas ni la naturaleza no vinculante del RFI.