



Bogotá D.C., 10 de febrero de 2026

RESPUESTA A OBSERVACIONES TÉCNICAS – SOLICITUD DE COTIZACIÓN

RFQ No. 206819 DE 2026

OBJETO: Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, en relación con los servicios y trámites de los programas misionales de Prosperidad Social, en el marco de la estrategia de atención multicanal.

PROVEEDOR: CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS

N°	OPERADOR	PREGUNTA	RESPUESTA
1	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	1. Se solicita a la entidad confirmar los días de capacitación inicial para los agentes de la operación.	<p>Se tiene previsto que el operador seleccionado pueda retomar a los agentes que actualmente se encuentran vinculados a la operación, con el fin de optimizar los tiempos de implementación y la curva de aprendizaje.</p> <p>En todo caso, en el acta de inicio se acordarán con el operador los procesos de capacitación, de conformidad con los perfiles y las actividades a desarrollar.</p>
2	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	2. Se solicita a la entidad confirmar si se requiere servicio de impresiones, en caso afirmativo se agradece enviar los volúmenes mensuales históricos de las mismas.	<p>Si se requiere el servicio de impresión, este deberá prestarse de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, numeral 2. Gestión de Recurso Tecnológico – Equipos y servicios para la operación:</p> <p><i>"El proveedor deberá disponer, en el call center o en la sede de la Entidad Compradora, según esta lo defina, como mínimo de una (1) impresora multifuncional con velocidad mínima de 40 ppm y un (1) escáner de alto rendimiento con velocidad mínima de 65 ppm, para uso de las Entidades Compradoras en la sede del operador, en caso de requerirse.</i></p> <p><i>Así mismo, el proveedor deberá garantizar mensualmente los suministros de tóner y papel para al menos 15.000 páginas por cada Orden de Compra. La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que los equipos entregados son para uso exclusivo de la operación de los servicios BPO; no obstante, estos recursos en el call center podrán ser compartidos, es decir, no serán de uso exclusivo por entidad."</i></p> <p>En ese sentido, el volumen de impresión requerido por la entidad se encuentra dentro de este parámetro.</p>



3	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	3. Se solicita que la DPS confirme si se requiere servicio de TV en la operación con fines de seguimiento de indicadores en tiempo real.	No es requerido este servicio.
4	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	4. Se solicita a la entidad si las licencias de correo electrónico serán entregadas por la DPS y serán dominio propio o se debe contemplar por parte del proveedor.	Para los correos por los cuales ingresan las peticiones de los ciudadanos, las cuentas de correo son proporcionadas por la Entidad. Por otra parte, cada agente debe contar con licencia de correo electrónico, unos con licencia completa (Excel, Word, PPT, teams, etc..) y otros solo con correo y teams, este servicio está solicitado dentro de los componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento de ofimática IT-BPO-62-43.
5	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	5. Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre los implementos que se deben contemplar para el quisco Auto consulta , lo anterior ya que en la ficha técnica se contempla los siguientes elementos: 1 Escáner de bandeja de entrada, 1 impresora laser, 1 impresora térmica, 1 Escáner de documentos, 1 lector de códigos de barras, 1 lector de huella, 1 camara Web, 1 microfono, 2 parlantes y un HUB Usb, dado lo anterior es la importancia en determinar cuales de esos elementos se deberán contemplar en la solicitud.	Los establecidos en el item código IT-BPO-57 del ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024, entre los cuales se destacan: 1 cámara web, 1 micrófono y 1 bocina o parlante.
6	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	6. Se solicita a DPS de manera atenta nos confirme si los agentes en la entidad comprador y los agentes de videollamadas requieren Distintivo Institucional, en caso afirmativo agradecemos el ajuste del simulador con la inclusión del ítem y definir las características requeridas por parte de la entidad.	La entidad suministrará chalecos y gorras a los agentes de front office que se ubiquen en los puntos de atención presencial, así como a los agentes que presten el servicio mediante videollamada.
7	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	7. Se solicita a la Entidad confirmar si el licenciamiento, acceso y uso de la red social X (antes Twitter) será suministrado directamente por la Entidad o si deberá ser provisto y asumido por el contratista, indicando en este último caso si dichos costos deben ser contemplados dentro de la propuesta económica.	La gestión de la red social X podrá realizarse directamente a través de la misma plataforma.
8	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	8. Se solicita a la Entidad confirmar si el servicio de atención y/o gestión a través de WhatsApp se encuentra actualmente funcional y debidamente habilitado y aprobado por Meta, o si su implementación, configuración y puesta en marcha deberá ser realizada por el contratista, indicando en este último caso el alcance y la responsabilidad asociada.	El servicio de atención a través de WhatsApp se encuentra actualmente operativo y debidamente registrado ante Meta.



9	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	9. Se solicita a la Entidad confirmar si el gestor documental requerido para la ejecución del contrato será provisto por la Entidad o si su diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento deberán ser asumidos por el contratista, indicando en este último caso el alcance funcional esperado.	El sistema de gestión documental será provisto directamente por la entidad.
10	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	10. En relación con la ACTIVIDAD 6. ENVÍO DE RESPUESTA A PQRSDF ESCRITA - Impresión de respuesta - salida dependencia, se solicita de manera respetuosa la inclusión del ítem IT-BPO-62 Componentes complemento Puesto de Trabajo - Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4, para la impresión de las respuestas a las PQRS mencionadas en la actividad.	<p>Si se requiere el servicio de impresión, este deberá prestarse de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 - Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, numeral 2. Gestión de Recurso Tecnológico - Equipos y servicios para la operación:</p> <p>"El proveedor deberá disponer, en el call center o en la sede de la Entidad Compradora, según esta lo defina, como mínimo de una (1) impresora multifuncional con velocidad mínima de 40 ppm y un (1) escáner de alto rendimiento con velocidad mínima de 65 ppm, para uso de las Entidades Compradoras en la sede del operador, en caso de requerirse.</p> <p>Así mismo, el proveedor deberá garantizar mensualmente los suministros de tóner y papel para al menos 15.000 páginas por cada Orden de Compra. La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que los equipos entregados son para uso exclusivo de la operación de los servicios BPO; no obstante, estos recursos en el call center podrán ser compartidos, es decir, no serán de uso exclusivo por entidad."</p> <p>En ese sentido, el volumen de impresión requerido por la entidad se encuentra dentro de este parámetro.</p>
11	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	11. Se solicita a la Entidad confirmar la cantidad estimada de usuarios recurrentes que se conectarán de manera simultánea al servidor tipo Medium solicitado en el simulador, para la gestión de PQRS, con el fin de validar el adecuado dimensionamiento técnico de la solución.	<p>El servidor se solicita para el almacenamiento de las bases de datos de la ciudadanía, las transacciones realizadas a través de los diferentes canales, las grabaciones y, en general, toda la información que se derive de la prestación del servicio de atención.</p> <p>Las estadísticas de atención podrán ser consultadas en el repositorio dispuesto en el Drive, conforme a lo indicado en el Anexo Técnico.</p>
12	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	12. Se solicita a la Entidad informar cuál será el mecanismo de conexión e integración con las plataformas tecnológicas de la DPS, indicando los tipos de integración previstos (API, servicios web, enlaces dedicados u otros), así como los lineamientos técnicos y responsabilidades asociadas.	No se requiere integración con las plataformas tecnológicas de la entidad. Para los sistemas de consulta necesarios en la atención a la ciudadanía, el acceso se realizará a través de la web.



13	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	13. Se solicita a la entidad de manera respetuosa la inclusión del ítem enlace dedicado de acuerdo a la ficha técnica del Quiosco de Autoconsulta que requiere de esta conexión: "La Entidad Compradora para disponer del quiosco virtual de auto-consulta debe contratar el servicio Enlace Dedicado entre puntos o Internet, teniendo en cuenta principalmente el criterio de zona, que debe ser donde se encuentra el punto de ubicación donde se instalará el quiosco o la Entidad Compradora puede proveer el enlace entre puntos contratado independientemente."	La entidad proveerá el enlace o la conectividad necesaria para el funcionamiento del Quiosco de Autoconsulta.
----	---	--	---

Cordialmente,

Edwin Giovanni Torres Alfonso
Comité técnico

Esmeralda Cruz Ortega
Comité técnico