

**RESPUESTA A OBSERVACIONES RFI ACUERDO MARCO DE PRECIOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
BPO II CCE-025-AMP-2021  
EVENTO 145923 - RFI**

**OBJETO:** Adquirir servicios de Centro de Contacto BPO (Business Process Outsourcing) para mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF de la Superintendencia del Subsidio Familiar, por parte de la ciudadanía.

Conforme al Acuerdo Marco de Precios Prestación de Servicios BPO II, se creó el Evento 145923 de solicitud de información (RIF) el cual cerro el día 17 de marzo de 2023 a las 17:00 horas, respecto del cual se recibieron seis (06) respuestas al RFI, las cuales se relacionan a continuación:

Artículos y servicios

Mostrar Mejor precio | Precio base

Nombre	Proveedores adjudicados	Cantidad esperada	Mejor precio	Precio x Cantidad esperada
Los artículos no están en Lotes (0 artículos)				
Total de la base				0,00 COP
Mejor total (todos los proveedores)				0,00 COP Ahorros 0,00 COP
Mejor total de proveedor				0,00 COP Ahorros 0,00 COP

Respuestas

Proveedor	Respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros	Acciones
UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO	UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO - #880569	17/03/23 11:28 -0500	0,00 COP		0,0	0,00 COP	
Emtelco	Emtelco - #880570	17/03/23 10:09 -0500	0,00 COP		0,0	0,00 COP	
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ - #860587	17/03/23 08:16 -0500	0,00 COP		0,0	0,00 COP	
Outsourcing S.A.	Outsourcing S.A. - #880644	17/03/23 16:10 -0500	0,00 COP		0,0	0,00 COP	
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO - #861278	16/03/23 17:27 -0500	0,00 COP		0,0	0,00 COP	
BPM Consulting	BPM Consulting - #882451	17/03/23 15:59 -0500	0,00 COP		0,0	0,00 COP	

Conforme a lo anterior, se procede a dar respuesta a las observaciones realizadas al RIF en el orden de llegada:

**RESPUESTA A OBSERVACIONES RFI ACUERDO MARCO DE PRECIOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
BPO II CCE-025-AMP-2021  
EVENTO 145923 - RFI**

**1. CONALCRÉDITOS BPO**

RFI - Servicios BPO II - Evento 145923 Concluyó el evento

Configuración Tiempo Detalles Proveedores Evaluaciones Respuestas CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO - #861278

Se respondió el 18/03/23

Datos adjuntos

Proporcionado por Elide Albaracín Morales	Proporcionado por CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
RFI	Respuesta a RFI
Archivo adjunto 	Archivo adjunto Ninguno

**RI.** El día 17 de marzo de 2023 a las 17:00 horas fue el cierre del evento 145923 - RFI del asunto, sin embargo, la empresa CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO no adjunto ningún archivo, como se observa a continuación:

**2. UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ**

Agradecemos su interés y responder al evento de solicitud de información de la Entidad Compradora haciendo uso de la herramienta WFM, entregando el análisis que arroja esta herramienta con la distribución de recursos y malla de turnos para la operación de la Entidad. Sin embargo, al parecer dicha herramienta no está parametrizada para analizar el servicio de la plataforma E-signa, por ello el periodo de estabilización del servicio es vital y está contemplado dentro del acuerdo marco.

**3. EMTELCO CX & BPO**

**3.1.** Conforme ítems de Agente el entrenamiento en Procesos de Negocio es la Entidad Compradora quien entrena, capacita y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. Agradecemos confirmar ¿si el entrenamiento para Agentes nuevos tiene la duración mínima indicada (32 horas) o cuál es su duración? para establecer si requieren adquirir Sesiones adicionales de Entrenamiento o Capacitación (3 horas cada una) y validar tiempos de implementación.

**RI.** Conforme a la ficha técnica del Acuerdo Marco de Precios Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 y a las necesidades de la entidad el entrenamiento de los agentes nuevos se

**RESPUESTA A OBSERVACIONES RFI ACUERDO MARCO DE PRECIOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
BPO II CCE-025-AMP-2021  
EVENTO 145923 - RFI**

desarrollará con una intensidad mínima de treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad o de manera virtual con las herramientas TIC.

**3.2.** Confirmar si es requerido ítem de Líder de Calidad IT-BPO-38 y por favor especificar ratio a considerar si Amplia (1/20) o Detallada (1/15).

**R/.** Los servicios requeridos fueron los socializados en el evento de Solicitud de Información (RFI), en el cual se señaló el ítem de líder de calidad IT-BPO-38-7, jornada ordinaria, amplia.

**3.3.** Confirmar si es requerido ítem de Formador IT-BPO-39 y por favor especificar ratio a considerar si Amplia (1/20) o Detallada (1/15).

**R/.** Los temas del Subsidio Familiar son complejos y existen pocas personas que conocen del tema y, en su mayoría estas personas se encuentran vinculadas a la carrera administrativa y tienen dentro de sus funciones brindar capacitaciones y orientaciones sobre el tema para el debido funcionamiento del sistema, no pueden cobrar por ese servicio público, además la entidad cuenta con una plataforma de autoaprendizaje gratuita para todo el público. Por ello no se requiere formación adicional a la obligada en el acuerdo marco a cargo del proveedor:

“Capacitación de los Agentes

Capacitar constantemente a los Agentes según la modalidad y grupo de trabajo en que presta el Servicio de BPO a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de entrenamiento adicional para cualquier capacitación o evento adicional”.

**3.4.** Confirmar que en casos de rotación y si no se cuenta con Formador, será la entidad Compradora quien realice el entrenamiento inicial cada vez que se requiera.

**R/.** Efectivamente en casos de rotación será la Entidad la que realice el correspondiente entrenamiento inicial.

**3.5.** ¿De requerirse Agentes Presenciales confirmar si aplica ítem IT-BPO-41 Distintivo Institucional? Agradecemos detallar.

**R/.** Los servicios requeridos fueron los socializados en el evento de Solicitud de Información (RFI), donde se señala que los agentes prestarán sus servicios en la Entidad, a su vez, no se considera necesario el ítem de Distintivo Institucional puesto que, en la entidad no se hace uso de uniformes.

**3.6.** En el caso de migración de Agentes al nuevo Proveedor ¿Se tienen un estimado o esperado del porcentaje mínimo de Agentes que migrarían?

**R/.** Se espera que el porcentaje mínimo de agentes que migren sea del 95%.

#### **4. UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO**

Agradecemos su interés y responder al evento, el catálogo de servicios contempla servicios que no son requeridos por la Supersubsidio, los servicios requeridos fueron los socializados en el RFI.

**RESPUESTA A OBSERVACIONES RFI ACUERDO MARCO DE PRECIOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
BPO II CCE-025-AMP-2021  
EVENTO 145923 - RFI**

**5. BPM CONSULTING**

**5.1.** ¿Cuándo se espera sea el inicio de la operación a contratar?

**R/.** Se espera que el inicio de la operación se de en la primera semana del mes de abril.

**5.2.** ¿Cuántas horas requiere la Entidad para dictar su capacitación inicial?

**R/.** Conforme a la ficha técnica del Acuerdo Marco de Precios Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 y a las necesidades de la Entidad la capacitación inicial de los agentes se desarrollará con una intensidad mínima de treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad o de manera virtual con las herramientas TIC.

**5.3.** ¿En caso de que durante el curso de la OC el ministerio de trabajo reduzca la jornada laboral, la Entidad realizará los ajustes correspondientes a su horario de operación? O asumirá los recargos a que haya lugar con la reglamentación que indique el ministerio.

**R/.** El horario de la operación estará fijado conforme a los lineamientos del Acuerdo Marco de precio BPO II, la Superintendencia del Subsidio Familiar y a la normatividad vigente en materia laboral

**6. OUTSOURCING S.A.**

Agradecemos su interés y la estadística y planeación presentada, el periodo de estabilización del servicio está contemplado dentro del acuerdo marco.

Atentamente.



**Nelly Esperanza Garnica Rivera**  
**Jefe de Oficina**  
**Oficina de Protección al Usuario**

Proyecto: Juan Diego González Pimentel - Contratista – Oficina de Protección al Usuario