



Bogotá D.C., 13 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: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC

N°	OPERADOR	PREGUNTA	RESPUESTA
1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con el ítem "IT-BPO-47-1 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente" ¿Cuál es la distribución actual del licenciamiento en los diferentes canales? (Inbound, Outbound, chat web, WhatsApp, Redes sociales, Videollamada, correo.)	<p>La distribución actual de licencias es diferente a la proyectada para la nueva orden de compra, teniendo en cuenta el número de agentes que están actualmente y los agentes que se proyectaron para la nueva orden de compra. Estas licencias solicitadas en el ítem IT-BPO-47-1, se distribuirán para los agentes de los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inbound: 22</li> <li>- Outbound: 3</li> <li>- Web Callback: 3</li> <li>- Chat web: 3</li> <li>- WhatsApp: 15</li> <li>- Redes sociales: 2</li> <li>- Videollamada: 3</li> <li>- SMS: 4</li> <li>- Lider calidad: 4</li> <li>- Supervisor: 4</li> <li>- Lider profesional zonal: 4</li> <li>- Coordinador nacional: 1</li> <li>- Formadores: 5</li> <li>- Minero datos: 1</li> </ul> <p>En todo caso, en desarrollo de la operación se revisará la distribución con el operador conforme la necesidad de los procesos.</p>
2	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS aclarar si ¿Las líneas que se requieren gestionar en este proceso son 018000951100, 018000951199, 6013791088 y 6015142060?	<p>Las líneas telefónicas que se requieren gestionar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 018000951100</li> <li>- 6013791088</li> <li>- 6015142060</li> </ul>



3	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con la pregunta anterior, solicitamos a DAPS compartir la volumetría mensual por cada una de las líneas.	Las estadísticas de atención pueden ser consultadas en el repositorio dispuesto en el Drive, conforme a lo indicado en el Anexo Técnico. Específicamente carpetas "ESTADISTICAS OPERATIVAS" y "INFORME HISTORICO INTRADIA"
4	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con el anexo "simulador_am_servicios_bpo_iii_v4-21-01-2026 (1)". ¿A que cargos será asignado el ítem "IT-BPO-62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática"?	Se asigna para todos los perfiles previstos en el proceso de contratación, 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. La distribución se acordará con el operador al inicio de la operación.
5	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con el anexo "ESTUDIOS_PREVIOS", donde se menciona "Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio." Solicitamos a DAPS aclarar si para este proceso se requiere "Enlace Dedicado entre puntos o Enlace dedicado a Internet" En caso de ser afirmativo se debe contemplar y añadir el ítem "IT-BPO-52 Enlace Dedicado entre puntos o Enlace dedicado a Internet".	No se requiere enlace dedicado entre puntos. Para los sistemas de consulta necesarios en la atención a la ciudadanía, el acceso se realizará a través de la web.
6	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Con base en la pregunta anterior en caso de requerir "Enlace dedicado entre puntos" Solicitamos a DAPS aclarar ¿Cuál es la ciudad y dirección donde se instalará? (Piso, bunker, torre, rack, unidad, etc.)	No se requiere enlace dedicado entre puntos. Para los sistemas de consulta necesarios en la atención a la ciudadanía, el acceso se realizará a través de la web.
7	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿Existirán Quioscos en instalación exterior (a la intemperie) o semi-exterior (en escaparates o expuestos a la luz del sol, pero en interior)?	No habrá quiosco en instalaciones exteriores, el único quiosco solicitado se ubicará en la ventanilla de radicación de la sede central de la entidad, ubicada en Bogotá en el Centro Comercial San Martín (Carrera 7 No. 32 - 12 local 211).
8	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS informar ¿Cuáles serán las ubicaciones, donde será instaladas las Cabinas de contacto Telefónico?	La ubicación de cada cabina se distribuye así:  IBAGUE - DPS REGIONAL TOLIMA - 1 CÚCUTA - DPS REGIONAL NORTE DE SANTANDER - 1 VALLEDUPAR - DPS REGIONAL CESAR - 1 NEIVA - DPS REGIONAL HUILA - 1 ARMENIA - DPS REGIONAL QUINDÍO - 1 CARTAGENA - DPS REGIONAL BOLIVAR - 1 MONTERIA - DPS REGIONAL CORDOBA - 1



			FLORENCIA - DPS REGIONAL CAQUETA - 1 POPAYÁN - DPS REGIONAL CAUCA - 1
9	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿Existirán Cabinas de contacto telefónico en instalación exterior (a la intemperie) o semi-exterior (en escaparates o expuestos a la luz del sol, pero en interior)?	No, todas las cabinas se ubicarán al interior de las sedes de las Gerencias Regionales indicadas en la pregunta anterior. Específicamente en el punto de atención a la ciudadanía.
10	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿De acuerdo con la pregunta anterior, solicitamos a DAPS compartir un ejemplo de la estructura de la cabina de contacto telefónico o una imagen de la que tengan actualmente?	Compartimos un ejemplo de las cabinas actuales: 
11	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS informar ¿Cuál es el Sistema operativo requerido para el Servidor?	Este servicio debe incluir el soporte de la infraestructura en los horarios en que se presta el servicio. Este Servidor debe provisionarse con la siguiente capacidad: Servidor Medium vCPU 18 Memoria 64 GB Disco 250 Concurrencia Usuarios 30
12	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS informar si se requiere ¿Acceder por parte de DAPS a los servicios que tendrán el servidor?	No se requiere acceder al servidor por parte de la Entidad. 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.



13	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS informar si ¿Las aplicaciones que estarán alojadas en el servidor, están publicados hacia internet? De ser afirmativo ¿Cuántas aplicaciones estarán expuestas hacia internet?	No se requiere para alojar aplicaciones. 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.
14	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con la pregunta anterior ¿qué ancho de banda de internet es requerido?	El ancho de banda que exige el Acuerdo Marco es 4Mbps por cada 40 puesto de trabajo cuando las personas están en sede del operador.
15	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con la pregunta anterior solicitamos a DAPS informar si ¿El FQDN lo aprovisiona DAPS o el oferente?	Todos los complementos del servidor están a cargo del operador.
16	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Si el FQDN es provisto por el oferente ¿Cuántos SSL se aprovisionarían?	Todos los complementos del servidor están a cargo del operador.
17	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS informar si ¿El servidor estará sobre el dominio de DAPS o del oferente?	El servidor debe estar en el dominio del operador.
18	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Es correcto afirmar que ¿Los mantenimientos que se requieran a nivel lógico sobre el servidor será responsabilidad de DAPS (Ej.: actualizaciones de seguridad)	No, todos los mantenimientos y demás servicios para el correcto funcionamiento del servidor son responsabilidad del operador.
19	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS informar si ¿Proveerá el antivirus y software de seguridad sobre el servidor? (Ej.: Antimalware)	Los Antivirus y software de seguridad son responsabilidad del operador.
20	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS aclarar si ¿Los servicios que estarán en el servidor requieren conexión remota de aplicación cliente/servidor?	Los servicios que estarán en el servidor no requieren conexión remota de aplicación cliente/servidor.
21	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	En base a la pregunta anterior, en caso de requerirse conexión remota de aplicación cliente/servidor DAPS debe contemplar y añadir el ítem "IT-BPO-65 Licencia RDP-CAL".	No se requiere el servicio.
22	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con el ítem "IT-BPO-26-Agente en la Entidad Compradora o Back Office". Solicitamos a DAPS informar ¿Cuáles son las ubicaciones de los "Agente en la Entidad Compradora o Back Office"? (Sede cliente, sede del oferente, otros)	La ubicación será en la sede central de la entidad, ubicada en Bogotá (Carrera 7 No. 32 - 84 piso 24).
23	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS	De acuerdo con el ítem "IT-BPO-26-Agente en la Entidad Compradora o Back Office". ¿Qué herramientas por	Los equipos serán dispuestos por parte de la entidad para los agentes en la sede de la entidad y el proveedor



	SAS BIC	parte del oferente requiere el Agente en la Entidad Compradora o Back Office? (Equipo de escritorio, portátil, diadema, Office, licenciamiento, etc.)	dispondrá las licencias de Office.
24	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	En base a la pregunta anterior, solicitamos informar ¿Cuáles son los canales de atención que gestionan los "Agente en la Entidad Compradora o Back Office"?	Los agentes en la entidad gestionan procesos del canal escrito. El sistema de gestión documental para este proceso es suministrado por la entidad.
25	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Solicitamos a DAPS informar si ¿Proveerá conexión a internet a los Agentes Front Office y Agente en la Entidad Compradora o Back Office que estarán en los puntos de atención presencial?	La entidad suministrará el internet para todos los agentes Front Office y agentes en la entidad compradora.
26	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con el ítem "IT-BPO-36-1- Profesional de operación zonal en campo". Solicitamos a DAPS informar ¿Cuáles son las ubicaciones de los "Profesional de operación zonal en campo"? (Sede cliente, sede del oferente, otros)	Los profesionales zonales en campo se ubicarán en la sede del oferente.
27	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con el ítem "IT-BPO-36-1- Profesional de operación zonal en campo". ¿Qué herramientas por parte del oferente requiere el Profesional de operación zonal en campo? (Equipo de escritorio, portátil, diadema, Office, licenciamiento, etc.)	Los profesionales zonales en campo, requieren las herramientas previstas en el Anexo 1 - Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, IT-BPO-36 - Profesional de operación zonal en campo:  (i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software para gestionar atención y supervisión de la operación y que es necesario que requiera el profesional de operación zonal en campo para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.



## Prosperidad Social

28	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Considerando que el chatbot dumb cotiza con base en la cantidad de respuestas, ¿podrían indicarnos cuántas respuestas conforman una conversación?	Las respuestas varían de acuerdo con cada atención y la consulta particular del ciudadano, pero en promedio son entre 3 a 5 respuestas.
29	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿Podrían confirmar si el chatbot Dumb a implementar debe ser integrado únicamente en la página web o también en la plataforma de WhatsApp?	Debe estar implementado en la página web de la entidad y en la aplicación de WhatsApp.
30	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Se requiere la opción de desborde a asesor en el chatbot?	Si, el chatbot debe contemplar la funcionalidad de desborde a asesor.
31	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿En algún punto del proceso el chatbot debe interactuar con API'S o Web service para entregar información al usuario? Si la respuesta es afirmativa, por favor confirmar cual sería la funcionalidad de cada una.	Actualmente no se requiere este servicio.
32	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	En dado caso de ser positiva la pregunta anterior, ¿Podrían por favor aclarar cuántas integraciones serían necesarias para el chatbot?	Actualmente no se requiere este servicio.
33	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿Cuántas personas requieren tener acceso a los reportes generados del BPO?	Todo el acceso a los reportes se realiza por intermedio del supervisor asignado a la orden de compra.
34	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿los reportes dependerían únicamente de plataformas del proveedor o se tienen aplicativos propios del cliente?. ¿En caso de tener aplicativos propios del cliente, ¿cómo se daría el acceso a los datos?	Los reportes son generados desde las plataformas dispuestas por el operador. Para el caso de los reportes del sistema de gestión documental de la entidad, se dará acceso vía web y los correspondientes permisos.
35	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿se cuentan con modelos de reportes sobre los servicios que quieran ser replicados en el nuevo proveedor?,¿Cuáles?	Para el caso de canal escrito, se tienen algunos reportes que se generan acorde con la necesidad o requerimientos que se reciban. Los ejemplos los pueden consultar en el repositorio dispuesto en el Drive, conforme a lo indicado en el Anexo Técnico. Específicamente carpetas "1. PROCESO CANAL ESCRITO" y "INFORMES SOLICITADOS".



36	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿se requiere acceso a bases planas o de gestión? ¿con que frecuencia se requiere?	Si se requieren bases de gestión, se solicitan por lo general de forma mensual o trimestral.
----	---	---	--

Cordialmente,

**Edwin Giovanny Torres Alfonso**  
**Comité técnico**

**Esmeralda Cruz Ortega**  
**Comité técnico**