



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: UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

N°	OPERADOR	PREGUNTA	RESPUESTA
1	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Servicios para Canal Presencial: ¿Agradecemos a la entidad informar para la atención presencial donde se espera ubicar el kiosco virtual de Auto consulta?	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).
2	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Servicios para Canal Presencial: ¿Agradecemos a la entidad informar si la conexión de red local o salida a internet del kiosco será suministrada por la entidad en la sede del cliente o estos componentes tecnológicos los debemos proporcionar?	La conexión a la red será suministrada por la entidad.
3	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Servicios para Canal Presencial: ¿Agradecemos a la entidad considerar incluir especificaciones para el mantenimiento y la reparación del kiosco para asegurar su buen estado?	Se debe garantizar el mantenimiento y condiciones previstas en el Anexo 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, IT-BPO-57 Quiosco virtual de auto consulta. "Durante el periodo de prestación del servicio, el Proveedor de servicios deberá brindar el debido soporte al Quiosco virtual de Auto-Consulta, que, de garantía para el correcto funcionamiento del quiosco, así como la configuración apropiada. Por cada periodo se doce (12) meses de contratación del servicio, deberá realizar 2 mantenimientos preventivos a los equipos instalaos en el quiosco. Por periodos entre seis (6) meses y doce (12) meses, deberá realizar 1 mantenimiento preventivo a los equipos instalados en el quiosco."



Prosperidad Social

4	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Servicios para Canal Presencial: ¿Agradecemos a la entidad informar qué tipos de consultas y peticiones puede gestionar el kiosco virtual de auto consulta?	El Quiosco debe permitir el acceso a consultas en la página Web de la entidad y opciones para respuesta a preguntas frecuentes de la ciudadanía. Adicional debe contar con el servicio de Videollamada.
5	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Servicios para Canal Presencial: ¿Agradecemos a la entidad informar cuáles son las principales funcionalidades del Kiosco?	Las establecidas en el Anexo 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, IT-BPO-57 Quiosco virtual de auto consulta.
6	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Software para marcación (Canal Telefónico Outbound): ¿Agradecemos a la entidad nos pueda compartir el histórico de contactabilidad, efectividad, tmo contacto efectivo, tmo contacto no efectivo, del canal Outbound?	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"
7	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Chat web – WhatsApp: ¿Agradecemos a la entidad informar si el flujo de Web Chat y WhatsApp es el mismo o son flujos independientes?	Es el mismo flujo.
8	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Chat web – WhatsApp – Chat Bot: ¿Agradecemos a la entidad informar si el flujo de Web Chat y WhatsApp (Chat Bot) está integrado con algún sistema de la entidad para el consumo de la información?	Actualmente no se requiere este servicio.
9	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Videollamada en lengua de señas colombiana: ¿Agradecemos a la entidad informar si el agendamiento de la cita para la atención de videollamada (Lenguaje de Señas), se realizaría mediante la plataforma de Centro de Contacto? ¿O Se debe integrar con alguna herramienta de la Entidad?	Actualmente no se requiere este servicio. Sin embargo, de requerirse debe estar directamente en la plataforma del Centro de Contacto.
10	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Videollamada en lengua de señas colombiana: ¿Agradecemos a la entidad informar si el servicio de lenguaje de señas estará ubicado en las instalaciones de prosperidad social o en la sede del proveedor?	Se debe ubicar en las instalaciones del operador.
11	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Videollamada en lengua de señas colombiana: ¿Agradecemos a la entidad informar si se requiere grabación de Pantalla? ¿y en qué porcentaje?	No se requiere este servicio.
12	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Grabación del Servicio: ¿Agradecemos a la entidad informar si es posible realizar la transferencia de los archivos de grabación a un	Si, la entidad dispondrá el sitio y usuario para transferir las grabaciones a la entidad.



		SFTP de la Entidad?	
13	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Horas de desarrollo e integración: ¿Agradecemos a la entidad informar cuantas horas de desarrollo se consideran requeridas para la adecuación, programación, puesta en marcha y ajustes del desarrollo del contrato, incluyendo posibles nuevas funcionalidades?	La entidad incluye dentro de los items a contratar las horas de desarrollo, la cantidad para el proceso de implementación se acordará con el operador en el acta de inicio.
14	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Horas de desarrollo e integración: ¿Agradecemos a la entidad informar si se tiene considerado dentro de este contrato implementar nuevos servicios de canales de atención? Esto nos permitirá realizar un mejor dimensionamiento a nivel de servicios profesionales y licenciamiento sobre la plataforma de Centro de Contacto.	Actualmente no se tiene contemplado implementar nuevos canales de atención.
15	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Canal Dedicado ¿Agradecemos a la entidad especificar las herramientas que se consultan a través Web? ¿Y si existen aplicativos de consulta que son On Premise (Cliente - Servidor)?	La totalidad de las aplicaciones y sistemas dispuestos por la Entidad para la consulta y atención de la ciudadanía operarán mediante acceso web.
16	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Canal Dedicado: ¿Agradecemos a la entidad informar si se requiere conexión MPLS, de ser afirmativa la respuesta especificar la capacidad de los enlaces dedicados y si se requiere HA (Principal y Backup)?	La prestación del servicio no exige la implementación de conectividad MPLS.
17	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	CRM: ¿Agradecemos a la entidad informar cuantos niveles de tipificación se tienen sobre los formularios de captura?	Una vez realizada la toma de datos personales del ciudadano y las preguntas de caracterización, el proceso exige la aplicación de tres niveles de tipificación.
18	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	CRM: ¿Agradecemos a la entidad informar si la plataforma de centro de contacto se debe integrar con algún sistema de la entidad para el consumo de la información?	Actualmente no se tiene esta funcionalidad.
19	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Conectividad: ¿Agradecemos a la entidad informar la sabana de sitios web hacia los cuales la operación de centro de contacto debe tener acceso?	Los sitios web pueden ser consultadas en el repositorio dispuesto en el Drive, conforme a lo indicado en el Anexo Técnico. Específicamente carpetas "4. URL 'S PROSPERIDAD SOCIAL"
20	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	¿Agradecemos a la entidad confirmar si se debe contemplar migración de datos del operador de BPO saliente? Y ¿Cuántas y cuál es el tamaño de estas Bases de datos en (GB)?	No se requiere migración de datos.



21	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	¿Agradecemos a la entidad compartimos el plan de viajes que se ha realizado en el último año detallando el uso de transporte, alimentación y alojamiento?	<p>Los viajes dependen de las solicitudes y compromisos que adquiere la Entidad; por lo tanto, no es posible compartir cifras históricas, dado que estas no resultarían comparables entre un periodo y otro.</p> <p>Para la nueva orden de compra se prevé una reducción en las solicitudes asociadas a estos servicios, conforme a lo requerido en la cotización.</p>
22	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	¿Agradecemos a la entidad informar si se debe contemplar el servicio de impresión de archivos? En caso afirmativo, por favor proporciona más detalles sobre los requisitos y funcionalidades específicas que se esperan del servicio.	<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>
23	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	¿Agradecemos a la entidad informar si se debe contemplar el servicio de escáner para digitalizar documentos en la entidad? En caso afirmativo, por favor especificar los requisitos y características necesarios para el servicio de escaneo.	<p>En la actualidad, la Entidad no requiere la prestación de este servicio.</p>
24	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Whatsapp conversaciones iniciadas por la empresa: Solicitamos a la entidad evaluar el ítem facturable, a	<p>La categorización de las plantillas HSM (Marketing, Utilidad, Autenticación u otras), corresponde a lineamientos y</p>



		<p>razón que en el ejercicio de solicitar aprobación de HSM ante Meta empresa dueña de Facebook, en más de un 90% de los casos cualquier plantilla de comunicación lo aprueban como Marketing, utilidad solo es usado en escenarios de agendamiento de citas. De cara a las tarifas del servicio tiene una alta variación.</p>	<p>criterios definidos directamente por Meta como propietario de la plataforma, por lo que no es una condición que pueda ser modificada o intervenida por la Entidad.</p> <p>En ese sentido, el reconocimiento de los valores deberá realizarse conforme a la clasificación que sea aprobada por Meta para cada plantilla. No obstante, en la operación se procurará que el uso de mensajes se oriente prioritariamente a comunicaciones de carácter informativo o institucional, cuando la naturaleza del servicio así lo permita.</p>
25	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	<p>ESTUDIO PREVIO : ¿Hay un proceso de autorización de tratamiento de datos personales mediante el cual la entidad pide autorización a los usuarios para tratar sus datos personales?.. Agradecemos nos confirmen cómo se desarrollaría este proceso.</p>	<p>Sí. Como parte del protocolo de atención, al inicio de cada interacción se requiere la autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales. Dicha autorización podrá recabarse de manera verbal, escrita o virtual, según el canal de ingreso, y deberá quedar registrada como evidencia en el sistema de información correspondiente.</p>
26	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	<p>ESTUDIO PREVIO: Con relación a "Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO." ¿Cual es el término de almacenamiento o custodia de ese Back up?... Solicitamos se especifique que la información será entregada a la entidad y una vez cumplido dicho término y posteriormente será borrada mediante un método de borrado seguro, lo cual no permitirá su recuperación.</p>	<p>El operador deberá hacer entrega de la información a la Entidad; posteriormente, con el operador se definirán los plazos para efectuar el borrado seguro, conforme a lo previsto en el Acuerdo Marco de Precios.</p>
27	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	<p>ESTUDIO PREVIO : Solicitamos se amplíe el término de emisión de la garantía, pasando de 3 días hábiles a 5 días hábiles.</p>	<p>Analizada la observación presentada, la Entidad informa que esta no es aceptada. En consecuencia, se debe dar estricto cumplimiento al término de tres (3) días hábiles, conforme a lo establecido en el numeral 17.2 del Acuerdo Marco de Precios – Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras.</p> <p>La disposición señala:</p> <p>"Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los</p>



			<p>tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos..."</p> <p>En virtud de lo anterior, no es procedente modificar el plazo previsto.</p>
28	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	<p>Distribución del recurso humano : ¿En que ciudades estarán distribuidos los 34 agentes Front office? Lo anterior teniendo en cuenta que en el archivo "Ubicación geográfica atención" se relacionan 41 puntos</p>	<p>La distribución proyectada de los agentes Front Office contempla diez (10) para Bogotá y uno (1) para cada una de las siguientes regionales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bogotá: 10- Antioquia- Atlántico- Boyacá- Caquetá- Cauca- Cesar- Chocó- Córdoba- Guaviare- Huila- La Guajira- Magdalena- Magdalena Medio- Meta- Nariño- Norte De Santander- Quindío- Risaralda- Sucre- Tolima- Urabá- Valle Del Cauca- Vichada- Soacha <p>En todo caso, esta distribución podrá modificarse de acuerdo con las necesidades del servicio y la cantidad que se defina para cada zona.</p>
29	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	<p>Distribución del recurso humano - Horarios de atención : Teniendo en cuenta la información contenida en los archivos "Consolidado de atenciones por canal", "Anexo técnico - Distribución del recurso humano" y "Horarios de atención", se evidencia que la cantidad de personal proyectada para cada servicio no es suficiente para garantizar una atención adecuada a la ciudadanía y el cumplimiento de indicadores. En consecuencia, se propone ajustar los horarios actuales</p>	<p>La distribución del recurso humano para cubrir el horario de atención establecido por la Entidad se acordará con el operador seleccionado. De igual forma, conforme a la dinámica de la operación y a los volúmenes de atención por franjas horarias, se analizará conjuntamente con el operador la viabilidad de realizar ajustes en los horarios de atención.</p>



		<p>y establecer una única jornada de atención de lunes a viernes (8:00 am a 5:00 pm), de manera que todo el personal esté disponible simultáneamente y se logre un mayor nivel de cobertura. Y fuera de turno realizar capacitaciones. Adicionalmente, debe considerarse la reducción de la jornada laboral a 42 horas semanales a partir de junio de 2026, lo cual dificultará cubrir la totalidad del horario de atención con la cantidad de personal actualmente prevista.</p>	
30	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	<p>Distribución del recurso humano: Considerando la reducción de personal, se sugiere aumentar las horas de desarrollo destinadas a la automatización de servicios e incorporar un IVR transaccional. De esta manera, tanto los bots como el IVR podrán ofrecer información de calidad a los ciudadanos sin necesidad de ser atendidos por un asesor.</p>	<p>La Entidad reconoce que este tipo de herramientas pueden contribuir a optimizar la operación y facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía sin la intervención directa de un asesor. No obstante, cualquier ajuste en el alcance deberá analizarse en función de la disponibilidad presupuestal, las prioridades del servicio y las definiciones que se adopten durante la ejecución de la orden de compra.</p> <p>En consecuencia, conforme a la dinámica de la operación y al análisis de las estadísticas durante el periodo de implementación y estabilización del servicio, se evaluará la necesidad de fortalecer o ampliar este componente.</p>

Cordialmente,

Edwin Giovanni Torres Alfonso
Comité técnico

Esmeralda Cruz Ortega
Comité técnico