

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Como primer paso para la adquisición de servicios en la tercera generación del Acuerdo Marco de BPO, la Entidad Compradora de acuerdo con su necesidad, debe registrar e identificar las características y condiciones que se relacionan en el presente formato. Lo anterior, para reconocer claramente el requerimiento y de esta manera entregar a los proveedores información necesaria para la correcta proyección de los servicios y el costo asociado a estos.

El registro de la información por parte de la Entidad Compradora garantiza que sean proporcionados suficientes datos al proveedor para dimensionar y proponer la solución que se adecúe a las necesidades de la Entidad, por lo tanto, Colombia Compra Eficiente recomienda que la Entidad registre la mayor cantidad de información posible (La Entidad podrá relacionar información en documentos adicionales).

Si la operación de la entidad está dividida en varias campañas, segmentos o procesos, es recomendable diligenciar un formato para cada uno de ellos, particularmente cuando sus objetivos, métricas o indicadores sean diferentes.

Nota: La Entidad Compradora únicamente debe diligenciar la información que le aplique para satisfacer su necesidad

1. Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso.

Conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Constitución Política, “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”; en esos términos la Carta consagró el derecho de acceso a la información, que como ha señalado la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional cumple tres funciones, a saber: primero, garantizar la participación democrática y el ejercicio de los derechos políticos; segundo, posibilitar el ejercicio de otros derechos constitucionales, al permitir conocer las condiciones necesarias para su realización; y tercero, garantizar la transparencia de la gestión pública, al constituirse en un mecanismo de control ciudadano de la actividad estatal.

En ese sentido, la información pública, ya sea general, personal o privada, debe estar disponible para cualquier ciudadano sin necesidad de justificar su solicitud o cumplir requisitos especiales. Este principio se sustenta en los postulados constitucionales de publicidad y transparencia, los cuales obligan a las entidades públicas no solo a generar y conservar la información, sino a garantizar su disponibilidad y acceso oportuno a través de medios eficaces, accesibles e inclusivos.

Este derecho no solo está reconocido en la legislación nacional, sino también en instrumentos internacionales de derechos humanos, y se encuentra estrechamente vinculado con el derecho de petición, que constituye un mecanismo directo para solicitar información pública. Por esto, las autoridades públicas tienen el deber de entregar la información requerida de forma clara, completa, veraz, actualizada y oportuna.

La contratación de servicios BPO por parte del Ministerio de Transporte se encuentra plenamente alineada con los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”, el cual impulsa la innovación pública como un eje central para

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

fortalecer la eficiencia institucional, fomentar la participación ciudadana basada en datos y promover soluciones co-creadas que respondan a necesidades reales.

A través de esta modalidad de contratación, se integran herramientas tecnológicas y analítica avanzada, garantizando una atención multicanal moderna, eficiente y centrada en el usuario. Igualmente, el PND plantea como prioridad la calidad, cobertura y universalidad de los servicios públicos, lo cual hace indispensable contar con esquemas flexibles y especializados como el BPO, que permitan llegar con estándares homogéneos de atención a zonas urbanas, rurales, fluviales y de difícil acceso.

En el marco del Pacto por el transporte, la logística y la conectividad regional, el fortalecimiento de los canales de interacción con la ciudadanía se convierte en un complemento fundamental a la infraestructura física del sector, facilitando la integración territorial y el acompañamiento técnico durante el desarrollo de trámites y servicios.

Asimismo, el enfoque de convergencia regional y equidad del PND refuerza la necesidad de implementar servicios diferenciados que reduzcan las brechas entre territorios, asegurando que los ciudadanos en condiciones más vulnerables reciban atención profesional y oportuna.

Finalmente, en cumplimiento de los lineamientos de inclusión y accesibilidad para poblaciones diversas, esta contratación permite disponer de canales accesibles y agentes capacitados para atender personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos prioritarios, garantizando el derecho a una atención digna, sin barreras ni discriminación.

Con base en lo anterior, y con el propósito de brindar atención y asesoría adecuada a la ciudadanía en los asuntos de competencia del Ministerio de Transporte, conforme a los principios de eficiencia, oportunidad y accesibilidad, esta entidad cuenta con el Grupo de Relación Estado-Ciudadano, reorganizado mediante la Resolución 20213040064595 de 2021, en la cual especifica que debe "Brindar atención y asesoría a los ciudadanos y/o usuarios, en materia de asuntos de competencia del Ministerio, de acuerdo con sus necesidades y expectativas adecuadamente identificadas y dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente, regulaciones y procedimientos aplicables en la entidad". Por tal razón, este grupo tiene como misión asegurar la interacción directa y efectiva con los grupos de valor de la entidad en todo el territorio nacional.

Ahora bien, dada la creciente demanda de servicios por parte de la ciudadanía y la necesidad de garantizar una atención integral, eficiente y multicanal, se hace necesario fortalecer y/o implementar la operación de los canales de atención, tanto presenciales como virtuales y telefónicos. Para ello, resulta indispensable contar tanto con el proveedor y personal calificado como con la infraestructura tecnológica necesaria para la operación de los servicios de cara a la ciudadanía, que permita desconcentrar la atención, mejorar la experiencia del usuario y promover la confianza en la gestión pública.

2. Canales de Atención

En armonía con lo anterior, el Ministerio de Transporte contempla la contratación de servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III,

2

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

herramienta habilitada por Colombia Compra Eficiente, que permite acceder a servicios especializados mediante procesos más ágiles, eficientes y transparentes. La tercerización de estos servicios permitirá ampliar la capacidad operativa de los canales de atención y garantizar una cobertura nacional efectiva.

Actualmente, el Ministerio de Transporte pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención, los cuales requieren de operación directa por parte de agentes BPO o, en algunos casos, de fortalecimiento tecnológico y logístico. A continuación, se describen:

1. Líneas Telefónicas:

- **Línea 3240800:** Principal canal para la atención de la ciudadanía, principalmente desde Bogotá y el exterior, con las siguientes opciones:
 - Opción 1: Servicio a la ciudadanía
 - Opción 2: Mesa de ayuda RNDC
 - Opción 3: Mesa de ayuda RNF
 - Opción 4: Línea para casos de violencia de género
- **Línea gratuita nacional 018000112042:** Facilita el acceso desde cualquier región del país sin costo para el usuario.
- **Línea de Transparencia 018000110950:** Canal para recibir denuncias de presuntos actos de corrupción o comportamientos contrarios a la ética pública, las cuales son atendidas por un agente y remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

2. Chat: Atención en línea por medio de agentes reales, que brindan orientación en tiempo real a través del portal institucional.

3. Atención presencial: Prestación de servicios en sede central en Bogotá y en las siguientes Direcciones Territoriales:

- Antioquía - Medellín
- Cundinamarca - Bogotá
- Valle - Cali

4. Videollamada: Canal virtual que permite a la ciudadanía la atención mediante interacción en tiempo real con agentes ubicados en la sede del proveedor de servicios y direcciones territoriales. También se utiliza para confirmar citas y facilitar el acceso a la atención presencial.

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

5. WhatsApp: Canal de atención ágil e inclusivo, ampliamente utilizado por la ciudadanía para consultas rápidas, seguimiento de trámites y peticiones y orientación en general.

3. Horario de Atención

La jornada ordinaria corresponde a los días hábiles con la duración máxima establecida por la normativa laboral colombiana vigente. Conforme a lo anterior, los horarios de atención definidos para cada canal durante esta jornada son los siguientes:

- **Líneas telefónicas:** lunes a viernes de 7:00a.m. a 5:00 p.m.
- **Chat:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Atención presencial:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Video llamada:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **WhatsApp:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

De igual manera, es importante aclarar que, para los canales de atención presencial y video llamada, los agentes asignados tenían horario de ingreso desde las 7:30 a.m. hasta las 5:00pm. En concordancia con la Ley 2101 de 2021, que modificó el artículo 161 del Código Sustantivo de Trabajo, para esta vigencia se manejarán mallas de turnos para cobijar los horarios que se presentan con anterioridad.

4. Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos)

Volumetría 2024

a. Canal telefónico:

Operación Mensual Teléfono								
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
Mayo	2.633	2.049	1.476	584	56,06%	77,82%	22,18%	0:06:29
Junio	8.085	6.596	5.272	1.489	65,21%	81,58%	18,42%	0:05:39
Julio	7.909	7.217	6.289	692	79,52%	91,25%	8,75%	0:06:20
Agosto	7.385	7.041	6.491	344	87,89%	95,34%	4,66%	0:04:37
Septiembre	7.593	7.275	6.712	318	88,40%	95,81%	4,19%	0:04:38
Octubre	8.299	7.390	6.205	909	74,77%	89,05%	10,95%	0:05:42
Noviembre	10.896	8.075	5.362	2.821	49,21%	74,11%	25,89%	0:06:09
Diciembre	7.527	7.078	6.295	449	83,63%	94,03%	5,97%	0:05:38
Total	60.327	52.721	44.102	7.606	73,10%	87,39%	12,61%	0:05:39

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

b. Chat:

Operación Mensual Chat				
Mes	Atenciones Entrantes	Atenciones Atendidas	Atenciones Abandonadas	Nivel De Atención
Junio	521	521	0	100,00%
Julio	838	837	1	99,88%
Agosto	821	811	10	98,78%
Septiembre	881	879	2	99,77%
Octubre	1150	1139	11	99,04%
Noviembre	956	954	2	99,79%
Diciembre	523	523	0	100,00%
TOTAL	5.690	5.664	26	99,61%

c. WhatsApp:

Operación Mensual WhatsApp				
Mes	Atenciones Entrantes	Atenciones Atendidas	Atenciones Abandonadas	Nivel De Atención
Junio	1576	1576	0	100,00%
Julio	2388	2388	0	100,00%
Agosto	2421	2420	1	99,96%
Septiembre	2809	2806	3	99,89%
Octubre	3356	3263	93	97,23%
Noviembre	2851	2845	6	99,79%
Diciembre	2796	2786	10	99,64%
TOTAL	18.197	18.084	113	99,50%

Para ampliar la información de este punto pueden consultar el Anexo: Informe Diario Ministerio de Transporte – BPM_1.

Atenciones 2025

Mes	WhatsApp			Videollamadas			Atención Presencial			Líneas Telefónicas		
	Recibidos	Atendidos	% de Atención	Recibidas	Atendidas	% de Atención	Programadas	Atendidas	% de Atención	Recibidos	Atendidas	% de Atención
Enero	-	-	0%	223	133	60%	549	549	100%	45	45	100%
Febrero	-	-	0%	640	305	48%	617	617	100%	180	180	100%
Marzo	-	-	0%	516	363	70%	571	571	100%	29	29	100%
Abril	-	-	0%	506	362	72%	582	582	100%	87	87	100%
Mayo	-	-	0%	554	317	57%	706	706	100%	237	237	100%
Junio	-	-	0%	408	269	66%	602	602	100%	213	213	100%
Julio	-	-	0%	573	400	70%	563	563	100%	228	228	100%
Agosto	-	-	0%	465	317	68%	463	463	100%	243	243	100%
Septiembre	-	-	0%	509	350	69%	511	511	100%	265	265	100%
Octubre	17	17	100%	538	366	68%	520	520	100%	886	758	86%
Noviembre	973	973	100%	521	411	79%	1.202	1.202	100%	3.840	3.519	92%
Diciembre	1.235	1.233	97%	336	206	61%	1.037	1.037	100%	5.236	5.178	98%
Totales	2.225	2.223	100%	5.789	3.799	66%	7.923	7.923	100%	11.459	10.982	96%

5. Flujos de atención y TMO de reconocimiento de voz promedio en cada minuto de gestión

No se requiere el servicio

6. TMO por proceso de negocio

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

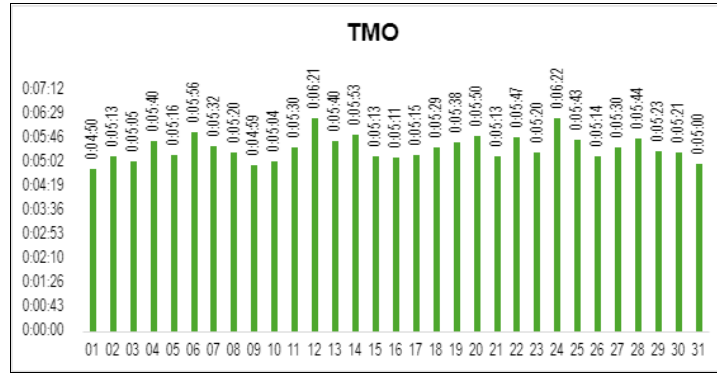
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

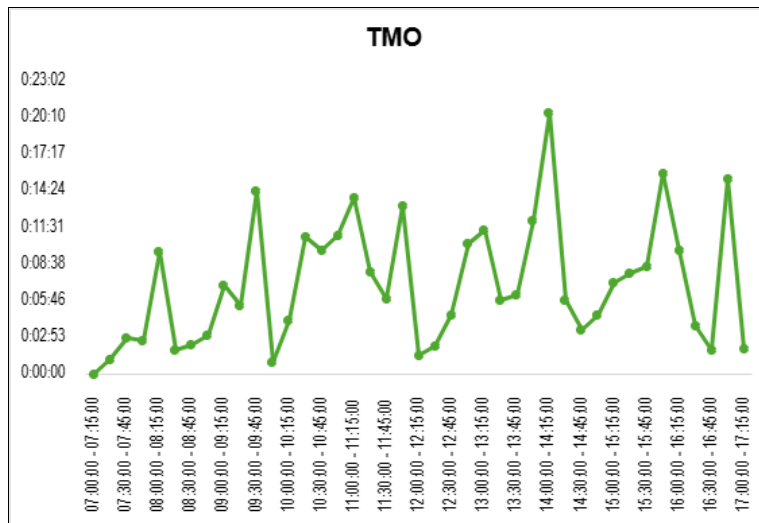
a. Telefónico: 7 minutos o menos.

Histórico TMO



b. Chat: 15 minutos o menos.

Histórico TMO



c. WhatsApp: 20 minutos o menos

Histórico TMO

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

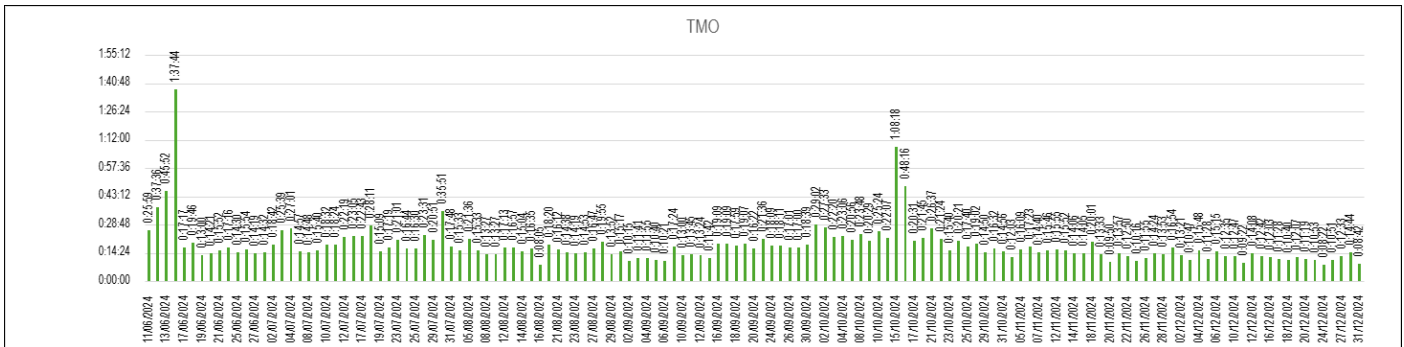
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



d. Videollamada: Menos de 30 minutos

Para ampliar la información de este punto pueden consultar el Anexo: Informe Diario Ministerio de Transporte – BPM_1

7. Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)

El requerimiento outbound es preview. En este modo, el agente visualiza previamente la información de contacto del usuario antes de que se realice la llamada. El agente decide manualmente si procede con la llamada o no.

8. Alcance de los desarrollos a realizar

Se requiere implementar la interoperabilidad entre el sistema del proveedor BPO y Microsoft Dynamics, con el fin de lograr la integración y sincronización de datos entre ambas plataformas. Este desarrollo debe permitir que, al momento en que un usuario se comunica a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos (líneas telefónicas, chat, videollamada, WhatsApp, entre otros), su información sea capturada y registrada automáticamente en el sistema CRM Dynamics, sin necesidad de ingreso manual por parte del agente.

El desarrollo deberá garantizar:

- La identificación automática del usuario y la trazabilidad de su interacción.
- La integración en tiempo real de los datos que requiera la Entidad.
- La reducción de reprocesos, mejorando la eficiencia en la gestión de solicitudes.
- El cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y confidencialidad de la información.
- La compatibilidad con las actualizaciones futuras de Dynamics y del sistema del proveedor BPO.
- Asimismo, se deberá contemplar la documentación técnica del desarrollo, las pruebas de funcionalidad y capacitación a los usuarios responsables de operar el sistema.

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

9. Consultas a Bases de Datos

El sistema del proveedor BPO deberá contar con la capacidad de realizar consultas en línea y en tiempo real a las bases de datos de los sistemas institucionales, específicamente al Sistema de Gestión Documental Orfeo y al CRM Microsoft Dynamics.

Estas consultas deberán permitir a los agentes de atención:

- Acceder a información relevante del usuario o del trámite en curso, según el canal de contacto utilizado.
- Consultar el estado de radicados, peticiones, quejas, reclamos y demás comunicaciones ingresadas a través de Orfeo.
- Verificar, actualizar o complementar la información contenida en el CRM de la Entidad en el marco de la gestión de solicitudes ciudadanas.
- Garantizar la trazabilidad de la atención prestada y la consistencia de los datos entre los diferentes sistemas.

El acceso a estas bases de datos deberá cumplir con los protocolos de seguridad de la Entidad, los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y las disposiciones normativas sobre protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables).

10. Actividades back office a desempeñar por el recurso humano

El recurso humano asignado al componente de back office deberá ejecutar actividades complementarias a la atención directa, con el propósito de garantizar la continuidad, eficacia y calidad del servicio a la ciudadanía. Dentro de estas actividades se incluyen:

- **Confirmación de citas:** Contactar telefónicamente a los usuarios que hayan agendado citas por videollamada o atención presencial, con el fin de confirmar la asistencia, verificar la disponibilidad y prevenir ausencias o fallas en la conexión.
- **Asistencia para conexión a videollamadas:** Realizar llamadas a los usuarios que no se hayan conectado oportunamente a su cita de videollamada, brindando orientación técnica oportuna para facilitar el ingreso al canal y evitar pérdidas de atención.
- **Seguimiento por información pendiente:** Contactar a los usuarios cuando, durante la atención, se haya identificado un tema sin resolver o se haya adquirido el compromiso de brindar información adicional en un segundo contacto.
- **Reanudación de atenciones interrumpidas:** Llamar a los usuarios cuya atención haya sido interrumpida por fallas técnicas, caída de la llamada u otros inconvenientes, con el objetivo de reestablecer la comunicación y finalizar el proceso de manera satisfactoria.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Estas actividades deberán estar debidamente registradas en el CRM de la Entidad y ser ejecutadas en cumplimiento de los estándares de calidad y tiempos de respuesta establecidos por la Entidad.

11. Historial de transacciones

No aplica. Para el presente proceso, no se cuenta con historial de transacciones previo asociado a la prestación del servicio objeto de contratación.

12. Transferencias de llamadas a realizar

No aplica. En el marco del presente servicio, no se contempla la realización de transferencias de llamadas a otras dependencias, entidades, canales o niveles de atención.

13. Pareto para implementar Bots

No se requiere la implementación de Bots por parte del proveedor.

14. Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación

Categoría	Cant.	Canal	Ubicación	Zona	Total agentes por categoría
Agente en sitio	6	Línea de atención	BPO	N/A	9
	2	Línea RNDC		N/A	
	1	WhatsApp		N/A	
Agente en la Entidad Contratante (Planta Central)	5	Atención presencial y videollamada	Sede Central	Zona 1	5
Agente en la Entidad Contratante (Direcciones territoriales)	1	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Antioquía - Medellín	Zona 1	4
	2	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Cundinamarca - Bogotá	Zona 1	
	1	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Valle - Cali	Zona 1	
Supervisor servicios BPO	1	Centro de contacto y Sede Central	BPO	N/A	1
Líder de Calidad	1	Centro de contacto y Sede Central	BPO y Sede Central	N/A	1

15. Diagramas de integración requeridos con las plataformas de los proveedores

A continuación, exponemos el detalle de un diagrama de integración sugerido para la integración entre la plataforma de centro de contacto y Microsoft Dynamics 365, el cual puede variar según el lenguaje de programación que el proveedor utilice.

9

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

INTEGRACIÓN CALL CENTER – DYNAMICS 365

1. Objetivo Principal

- Unificar la información en un único repositorio
- Garantizar estadísticas confiables
- Registrar datos del ciudadano en Dynamics 365
- Asegurar trazabilidad de las atenciones

2. Plataforma del Call Center

- Captura datos del ciudadano
- Nombre
- Número de identificación
- Correo electrónico
- Ciudad
- Departamento
- Caso o motivo de contacto
- Interfaz de registro para agentes
- Genera solicitud de envío a la API

3. Integración técnica (API / Servicio Web)

- Protocolo propuesto
- REST / SOAP
- Formato JSON o XML
- Envío seguro (token / OAuth2)
- Validaciones
- Campos obligatorios
- Consistencia de datos
- Control de duplicados
- Respuesta del servicio
- Confirmación de registro
- ID del caso generado

4. Dynamics 365 (Repositorio Final)

- Registro de información
- Datos del ciudadano
- Datos del caso
- Fecha y canal de atención

16. Detalle los diagramas, flujos, configuraciones del chat

No se requiere.

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

17. Distribución proyectada de recursos por canales de atención

Categoría	Cant.	Canal	Ubicación	Zona	Total agentes por categoría
Agente en sitio	6	Línea de atención	BPO	N/A	9
	2	Línea RNDG		N/A	
	1	WhatsApp		N/A	
Agente en la Entidad Contratante (Planta Central)	5	Atención presencial y videollamada	Sede Central	Zona 1	5
Agente en la Entidad Contratante (Direcciones territoriales)	1	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Antioquia - Medellín	Zona 1	4
	2	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Cundinamarca - Bogotá	Zona 1	
	1	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Valle - Cali	Zona 1	
Supervisor servicios BPO	1	Centro de contacto y Sede Central	BPO	N/A	1
Líder de Calidad	1	Centro de contacto y Sede Central	BPO y Sede Central	N/A	1

El Ministerio de Transporte cuenta con una base de agentes mínima que nos han acompañado durante los últimos años de operación y conocen la misionalidad de la entidad, por consiguiente, se requiere que se mantenga el equipo de trabajo, cabe resaltar que estos deben seguir el proceso de selección con el proveedor ganador.

18. Ubicación geográfica de atención presencial

Categoría	Cant.	Canal	Ubicación	Zona	Total agentes por categoría
Agente en sitio	6	Línea de atención	BPO	N/A	9
	2	Línea RNDG		N/A	
	1	WhatsApp		N/A	
Agente en la Entidad Contratante (Planta Central)	5	Atención presencial	Sede Central	Zona 1	5
Agente en la Entidad Contratante (Direcciones territoriales)	1	Dirección Territorial	Antioquia - Medellín	Zona 1	4
	2	Dirección Territorial	Cundinamarca - Bogotá	Zona 1	
	1	Dirección Territorial	Valle - Cali	Zona 1	
Supervisor servicios BPO	1	Centro de contacto	BPO	N/A	1
Líder de Calidad	1	Centro de contacto y Sede Central	BPO y Sede Central	N/A	1

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

19.ANS

Los Acuerdos de Niveles de Servicio que regirán la ejecución del presente contrato serán los establecidos en el Anexo 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, que dio origen al Acuerdo Marco de Precios No. CCE-SNG-AMP-005-2024; específicamente en el numeral 6. Acuerdos de Niveles de Servicio. Estos parámetros serán de obligatorio cumplimiento por parte del proveedor y estarán sujetos a seguimiento y verificación por parte de la Entidad durante toda la vigencia del contrato.

20. Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

De acuerdo con lo establecido en los Estudios Previos, página 5, la atención de los canales dispuestos por la Entidad se desarrollará desde la sede del contratista ubicada en la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, se contempla la distribución de agentes en las siguientes Direcciones Territoriales, con el fin de garantizar cobertura y atención directa en los puntos definidos por la Entidad:

Categoría	Cant.	Canal	Ubicación	Zona	Total agentes por categoría	Encargado de asignar los puestos de trabajo
Agente en sitio	6	Línea de atención	BPO	N/A	9	Proveedor
	2	Línea RNDC		N/A		
	1	WhatsApp		N/A		
Agente en la Entidad Contratante (Planta Central)	5	Atención presencial y videollamada	Sede Central	Zona 1	5	Entidad compradora
Agente en la Entidad Contratante (Direcciones territoriales)	1	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Antioquia - Medellín	Zona 1	4	Entidad compradora
	2	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Cundinamarca - Bogotá	Zona 1		Entidad compradora
	1	Dirección Territorial Atención presencial y videollamada	Valle - Cali	Zona 1		Entidad compradora
Supervisor servicios BPO	1	Centro de contacto	BPO	N/A	1	Proveedor
Líder de Calidad	1	Centro de contacto y Sede Central	BPO y Sede Central	N/A	1	Proveedor

21. Perfiles requeridos para la operación, personal que la entidad sugiere retener de la operación anterior

De acuerdo con el documento "Anexo 2 – Fichas Técnicas" del proceso CCENEG-079-01-2024 el personal que debe disponerse para la prestación del servicio BPO se define en función de las necesidades de la Entidad Compradora y puede incluir, entre otros, los siguientes perfiles:

1. Personal que la Entidad sugiere retener de la operación anterior

Ministerio de Transporte

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Según el numeral **1.a. Protocolo de inicio, transición y migración del servicio**, el proveedor al inicio de la operación debe entregar a la Entidad Compradora un listado detallado del personal a vincular, incluyendo:

- Nombres completos
- Número de identificación
- Nivel de educación
- Relación de experiencia laboral

Este requerimiento tiene como propósito permitir a la Entidad Compradora identificar, evaluar y, en caso de considerarlo pertinente, sugerir la retención de personal de la operación anterior, sin que ello constituya una obligación contractual.

2. Perfiles requeridos para la operación

Conforme a la **sección 4.2 del Anexo 2**, el perfil requerido para la operación de los Servicios BPO, es el siguiente:

Agente Técnico

Formación: Técnico o Tecnólogo o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.

Experiencia: 1 año en atención al cliente técnico o soporte

Función: Brinda soporte especializado de primer nivel y atención con herramientas específicas.

Supervisor Servicios BPO

Formación: Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.

Experiencia: Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.

Funciones:

- Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora
- Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora;

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)
- Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.
- Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.
- Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.
- Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.
- Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
- Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de
- ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición
- Identificar necesidades formativas.
- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.

Cabe señalar que los perfiles deben ser aprovisionados conforme a los tiempos establecidos según la zona de operación (zonas 1, 2 o 3) y conforme a los lineamientos establecidos en las fichas técnicas del Anexo 2.

22. Esquema de respaldo y contingencia requeridos para las personas y recursos de la operación

Establecido en el Anexo 2 – Fichas Técnicas, se identifican los siguientes lineamientos sobre el esquema de respaldo y contingencia exigido para los recursos humanos y tecnológicos de la operación:

1. Esquema de respaldo para el Recurso Humano

Según el numeral **e. Condiciones transversales de operación**, específicamente en el apartado “Agentes de reserva”, el proveedor debe:

Contar con un esquema de Agentes de reserva que permita cubrir ausencias temporales del personal operativo por novedades administrativas como: Permisos, Licencias, Renuncias, Incapacidades.

Los Agentes de reserva deben tener el mismo perfil del Agente ausente, estar disponibles de forma inmediata, haber sido previamente formados y capacitados para prestar el servicio

Estos Agentes no pueden ser exigidos como personal activo de la operación, ya que su función es estrictamente para cubrir ausencias temporales.

2. Esquema de contingencia para recursos tecnológicos

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Según el numeral 2. Gestión de Recurso Tecnológico, se exige que:

El proveedor garantice redundancia en conectividad, incluyendo: Conexiones a Internet con respaldo, Herramientas de monitoreo del desempeño de red (ancho de banda, ocupación, etc.)

Se establecen requerimientos mínimos de disponibilidad tecnológica, incluyendo: Equipos en funcionamiento con mantenimientos preventivos y correctivos, Acceso a herramientas para monitoreo en tiempo real, Procedimientos de respaldo de información (copias de seguridad mensuales con almacenamiento mínimo de 6 meses)

3. Continuidad de la operación

En caso de eventos imprevistos o afectaciones operativas, el proveedor debe garantizar la prestación ininterrumpida del servicio, implementando los mecanismos necesarios (técnicos y humanos) que permitan mantener los niveles de servicio contratados.

23. Estructura IVR (Flujograma)

Línea (601) 3240800: actualmente para esta línea la Entidad Compradora tiene una planta telefónica que contiene 4 opciones que se desbordan a los DID que el proveedor aporte para cada una de las opciones que a continuación se detallan:

- Opción 1: Información a la ciudadanía
- Opción 2: Mesa de ayuda RNDC (Registro Nacional de Despacho de Carga)
- Opción 3: Mesa de ayuda RNF (Registro Nacional Fluvial)
- Opción 4: Línea para casos de violencia de género

Flujograma Línea telefónica (601) 3240800

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

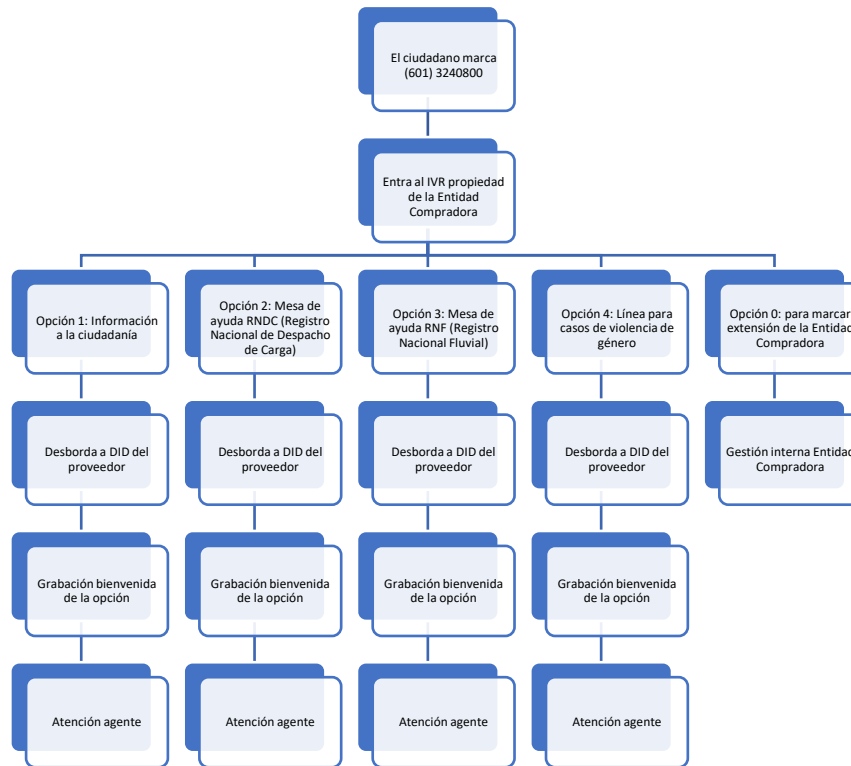
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

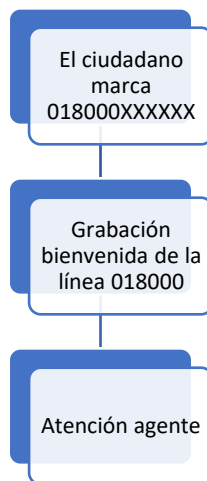
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



Por otro lado, las líneas 01800 tienen una estructura básica de flujograma, el cual se detalla a continuación:

Flujograma Líneas telefónicas 01 8000



Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

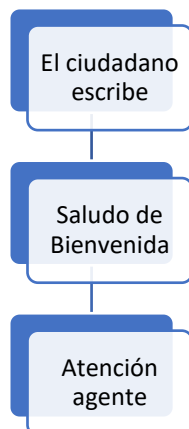
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

Flujograma WhatsApp y videollamada



24. Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora

La integración entre la plataforma del proveedor y Microsoft Dynamics 365 se realizará mediante servicios web (API REST) expuestos por Dynamics y consumidos desde la plataforma del proveedor.

Este esquema garantiza una comunicación segura, trazable y en tiempo real, permitiendo que toda la información registrada durante la operación del call center —como datos del ciudadano y del caso— sea enviada y almacenada directamente en Dynamics 365 como repositorio final.

La integración se efectuará mediante:

- Conexión segura a través de HTTPS.
- Autenticación y autorización mediante Azure Active.
- Consumo de la API de Dynamics 365.

25. Herramientas suministradas por la Entidad Compradora

Según lo dispuesto en el Anexo 2 – Fichas Técnicas del proceso contractual CCENEG-079-01-2024, la Entidad Compradora puede suministrar herramientas propias que se requieran para la operación de los servicios BPO, siempre que se indique en el evento de contratación y se definan claramente sus condiciones de uso e integración.

La Entidad Compradora podrá suministrar las herramientas necesarias para la operación, siempre que estas se encuentren debidamente especificadas y acompañadas de los insumos

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

técnicos que garanticen su correcta integración y funcionamiento con la infraestructura del proveedor.

En este caso particular, la Entidad suministra a los proveedores los usuarios del Sistema de Gestión Documental ORFEO, con acceso vía web, con el fin de realizar la consulta del estado de los radicados.

De esta manera, la Entidad asegura que los recursos tecnológicos necesarios se encuentren disponibles para el contratista mediante plataformas en línea.

26. Tiempo de implementación (Verificar Guía de Compra y Minuta)

De acuerdo con lo establecido en el Anexo 2 – Fichas Técnicas del proceso CCENEG-079-01-2024, los tiempos de implementación de los servicios BPO dependen del tipo de recurso o canal involucrado y de la zona geográfica donde se prestará el servicio.

1. Tiempos de implementación de recurso humano (Agentes)

Según la tabla de tiempos en el numeral **1.d. Tiempos de aprovisionamiento del servicio**, estos tiempos empiezan a contarse a partir de la firma del acta de inicio y se dividen según el número de agentes y zona así:

Tipo de Agente	De 1 a 50 Agentes			Más de 50 Agentes		
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Agente general	10 días hábiles	12 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles
Agente técnico	12 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	30 días hábiles
Agente profesional	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles
Agente especializado	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles

En este caso particular, se deberán observar los tiempos máximos de implementación previamente establecidos para los agentes técnicos asignados a la Zona 1, los cuales corresponden a un plazo de hasta doce (12) días hábiles.

27. Especificaciones Técnicas

Las especificaciones técnicas requeridas para la contratación de los servicios BPO se encuentran definidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas, el cual forma parte integral del Acuerdo Marco del proceso CCENEG-079-01-2024.

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Estas especificaciones comprenden de manera detallada los aspectos técnicos, operativos y funcionales exigidos al proveedor para la correcta prestación del servicio.

28. Comentarios Adicionales

Preguntas y respuesta frecuentes:

¿El cobro revertido de las líneas 018000 será asumido por el Ministerio o deberá ser contemplado por el proveedor?

El costo de las llamadas por concepto de cobro revertido, tanto de la línea 018000 como de la línea local 3240800, será asumido en su totalidad por la Entidad Compradora.

¿Cuál será el medio de integración de las aplicaciones entre el proveedor y la entidad (MPLS, Webservice, VPN, etc.)?

El medio de integración propuesto entre la plataforma del proveedor y Microsoft Dynamics 365 será a través de servicios web (API REST) expuestos por Dynamics y consumidos desde la plataforma del proveedor.

Esta alternativa garantiza una comunicación segura, trazable y en tiempo real, permitiendo que toda la información registrada en la operación del call center —como nombre del ciudadano, identificación, correo, ciudad, departamento y datos del caso— sea enviada y almacenada directamente en Dynamics 365 como repositorio final.

- La integración se realizará mediante:
- Conexión segura a través de HTTPS bajo los parámetros definidos por la entidad.
- Autenticación y autorización mediante Azure Active Directory (OAuth 2.0), cumpliendo los estándares de seguridad del Ministerio.
- Consumo de los endpoints oficiales de la API de Dynamics 365, lo cual evita requerir conexiones físicas (MPLS) o túneles VPN y facilita la interoperabilidad.

Si la entidad lo requiere, también puede habilitarse un túnel VPN o conexión privada, pero la propuesta base se orienta al uso de web services por ser el mecanismo recomendado por Microsoft para integraciones con Dynamics.

¿El personal de atención presencial y videollamadas requiere el uso de distintivo institucional, en caso afirmativo por favor dar mayor alcance de las características de este.?

No se requiere la utilización de distintivos institucionales. Únicamente se establece como requisito disponer de un área exclusiva para la ubicación del personal asignado a la operación,

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

dentro de las instalaciones del proveedor de servicios BPO que resulte seleccionado, que cumpla con los reglamentos de salud ocupacional y seguridad en el trabajo.

¿Cuáles son los volúmenes y tiempo promedio de atención mensuales históricos y por intervalos de 30 minutos del canal de Videollamadas?

A continuación, se presenta el volumen de videollamadas recibidas durante la vigencia 2024. Es pertinente señalar que la herramienta institucional actualmente utilizada para la gestión de este canal no dispone de módulos que permitan efectuar el seguimiento y análisis de los tiempos promedio de atención, circunstancia que limita la generación de métricas detalladas sobre la prestación del servicio.

Como medida operativa, se ha implementado un esquema de programación de citas con una duración estándar de diez (10) minutos, acompañado de un intervalo de veinte (20) minutos entre cada atención, con el propósito de garantizar la disponibilidad del recurso, prevenir traslapes en la agenda y asegurar la adecuada preparación de cada sesión.

Tenemos de referencia dicha vigencia, toda vez que el contrato se realizó durante una gran proporción de la vigencia evidenciando de manera más acertada el volumen real que la Entidad maneja:

ATENCIÓN USUARIOS 2024 - VIDEOLLAMADAS

MES	Videollamadas		
	Programadas	Atendidas	% de Atención
Enero	700	403	58%
Febrero	838	470	56%
Marzo	637	310	49%
Abril	763	367	48%
Mayo	822	354	43%
Junio	1.396	932	67%
Julio	947	785	83%
Agosto	924	556	60%
Septiembre	807	478	59%
Octubre	1.094	671	61%
Noviembre	1.122	912	81%
Diciembre	1.068	746	70%
TOTAL GENERAL	11.118	6.984	63%

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Intervalos cada 30 minutos – videollamada

Hora	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
7:30:00 a. m.	0	0	0	0	0	1	3	0	2	6	5	0
8:00:00 a. m.	0	4	0	0	3	97	17	26	30	37	47	36
8:30:00 a. m.	57	79	63	41	19	95	81	73	73	102	136	122
9:00:00 a. m.	68	94	54	75	78	89	95	76	84	98	123	127
9:30:00 a. m.	66	89	55	71	87	94	78	73	63	88	105	96
10:00:00 a. m.	64	95	58	74	93	88	84	85	68	89	119	106
10:30:00 a. m.	71	89	65	67	85	95	72	80	59	88	110	86
11:00:00 a. m.	60	84	61	73	82	81	77	70	47	75	111	86
11:30:00 a. m.	57	92	53	70	72	10	68	55	44	73	97	74
12:00:00 p. m.	7	0	0	0	0	8	12	11	11	19	30	22
12:30:00 p. m.	1	0	0	0	0	0	9	11	9	6	3	3
1:00:00 p. m.	0	4	0	1	0	3	2	3	3	7	7	3
1:30:00 p. m.	2	3	0	0	0	1	3	6	5	10	15	2
2:00:00 p. m.	62	77	57	78	75	89	98	99	79	109	127	86
2:30:00 p. m.	62	74	56	77	77	87	87	84	81	90	119	70
3:00:00 p. m.	61	76	57	71	76	87	93	88	69	100	123	74
3:30:00 p. m.	62	76	58	65	75	93	89	83	80	97	111	71
4:00:00 p. m.	0	0	0	0	0	8	0	1	0	0	1	4

Vigencia 2025

Durante la vigencia 2025, la Entidad contó con un proveedor de servicios BPO a partir del mes de octubre, iniciando la operación el día 27 de dicho mes.

Mes	WhatsApp			Videollamadas			Atención Presencial			Líneas Telefónicas		
	Recibidos	Atendidos	% de Atención	Recibidas	Atendidas	% de Atención	Programadas	Atendidas	% de Atención	Recibidos	Atendidas	% de Atención
Enero	-	-	0%	223	133	60%	549	549	100%	45	45	100%
Febrero	-	-	0%	640	305	48%	617	617	100%	180	180	100%
Marzo	-	-	0%	516	363	70%	571	571	100%	29	29	100%
Abril	-	-	0%	506	362	72%	582	582	100%	87	87	100%
Mayo	-	-	0%	554	317	57%	706	706	100%	237	237	100%
Junio	-	-	0%	408	269	66%	602	602	100%	213	213	100%
Julio	-	-	0%	573	400	70%	563	563	100%	228	228	100%
Agosto	-	-	0%	465	317	68%	463	463	100%	243	243	100%
Septiembre	-	-	0%	509	350	69%	511	511	100%	265	265	100%
Octubre	17	17	100%	538	366	68%	520	520	100%	886	758	86%
Noviembre	973	973	100%	521	411	79%	1.202	1.202	100%	3.840	3.519	92%
Diciembre	1.235	1.233	97%	336	206	61%	1.037	1.037	100%	5.236	5.178	98%
Totales	2.225	2.223	100%	5.789	3.799	66%	7.923	7.923	100%	11.459	10.982	96%

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

A continuación, se relacionan las preguntas frecuentes surgidas en el marco de procesos adelantados en vigencias anteriores, las cuales se incluyen con fines informativos dentro del presente RFI:

¿Cuál es el promedio de consumo de minutos mensuales de telefonía Local, Nacional, Celular e internacional para el segmento Outbound?

A continuación, se relacionan los minutos Outbound consumidos por mes:

Año 2024

CONSUMO MINUTOS OUTBOUND		
Mes	Fijo a Celular	Fijos en ciudades principales
Junio	3.239	67
Julio	3.795	23
Agosto	3.998	61
Septiembre	3.411	12
Octubre	4.277	37
Noviembre	6.403	30
Diciembre	7.000	30

Año 2025

CONSUMO MINUTOS OUTBOUND		
Mes	Fijo a Celular	Fijos en ciudades principales
Junio	0	0
Julio	0	0
Agosto	0	0
Septiembre	0	0
Octubre	58	0
Noviembre	1.227	100
Diciembre	704	100

Para la vigencia 2024 y 2025, no se incluyó la contratación de minutos destinados para realizar llamadas internacionales y no se consumieron minutos entre fijos en el resto del territorio nacional.

¿La entidad si se requiere servicio de TV en la operación.?

No se requiere.

¿Se requiere servicio de impresiones, de ser afirmativa la respuesta agradecemos informar los volúmenes mensuales.?

No se requiere.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

¿La entidad bajo qué tipo de cliente (Oro, Plata, Platino) se trabajara el RFI y RFQ?

El proceso se desarrollará a través del Lote 1, bajo el nivel de servicio **Oro**.

¿La entidad entregara el mobiliario (Silla, mesa, conexiones eléctricas e internet) y los equipos de cómputo para el personal de atención presencial?

La Entidad suministra al personal de Agente en la Entidad Compradora o Back Office los elementos básicos de puesto de trabajo (silla, mesa, conexiones eléctricas y acceso a internet). Sin embargo, corresponde al proveedor garantizar la provisión de los equipos de cómputo, las diademas y aquello que esté estipulado en el ANEXO 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, literal D. Recurso Humano, ítem IT-BPO-25 Agente en Sitio.”

¿La Entidad incluirá dentro del Equipo Operativo el perfil de Formador?

La Entidad Compradora se adhiere a lo contemplado en el ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 en el literal e. Condiciones transversales de operación en 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. El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica, sin costo alguno para la Entidad”*. En cuanto a la capacitación inicial y continua sobre los trámites y servicios de la Entidad Compradora, será coordinada y suministrada directamente por el Ministerio de Transporte, en atención a los lineamientos institucionales y a las necesidades del servicio.

Por lo anterior, no se considera necesario incluir este perfil dentro de la operación a cargo del proveedor.

¿Cuántas interacciones pueden atender los agentes de chat y WhatsApp de manera simultánea?

Los agentes pueden atender simultáneamente tres (3) chats o interacciones por los canales de WhatsApp y chat.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

¿Cómo debería ser el manejo de las áreas destinadas a la operación del Ministerio dentro del proveedor seleccionado. Si se requiere área exclusiva para el personal de la campaña, se deberá solicitar el cerramiento respectivo bajo el ítem " IT-BPO-60 Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto"?

La Entidad Compradora establece que los agentes asignados a la operación deben ubicarse de manera continua en una misma área o espacio de trabajo, con el fin de permitir al Supervisor ejercer un control más preciso sobre la operación.

No obstante, se aclara que no se requiere el cerramiento físico del área de trabajo bajo el ítem "IT- BPO-60 Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto".

¿Como será el manejo de las grabaciones posteriores a la implementación, si se requiere contratar el servicio de grabación voz profesional o estas serán entregadas por parte de la entidad?

Todas las grabaciones requeridas durante la fase de implementación y en el desarrollo de la operación serán suministradas directamente por el Ministerio de Transporte. Esta medida garantiza la unificación de la voz institucional y la coherencia en la comunicación oficial.

¿la integración de las líneas telefónicas 3240800 - 018000112042 - 018000110950 se debe realizar a través de Troncal SIP entre las centrales telefónicas ¿o se contemplar el enrutamiento a través de la red pública conmutada PSTN hacia números DID aprovisionados sobre nuestra plataforma de centro de contacto?

Las líneas, se desbordan hacia números DID, los cuales deberán ser aprovisionados por el proveedor de servicios BPO que resulte seleccionado.

¿Con qué operador (ISP) se tienen contratadas las líneas telefónicas?

Respuesta Ministerio de Transporte: Actualmente, el operador con el cual el Ministerio de Transporte tiene contratadas las líneas telefónicas corresponde a ETB.

¿Se debe realizar la portabilidad numérica o sesión de las líneas telefónicas?

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora gestiona el traslado de las líneas 01 8000 mediante la respectiva solicitud al operador de telefonía (ETB) y el desborde de la línea 3240800 a través del proveedor de la planta telefónica GETEL, una vez el proveedor seleccionado entregue los DID correspondientes.

¿El IVR es enrutador o transaccional?

El IVR requerido para la operación será de tipo enrutador, en atención al alcance y al plazo de ejecución previstos en el futuro contrato.

¿Si el IVR es transaccional agradecemos a la entidad informar el sistema de información de la entidad con el cual se integra y a través de que medio SOAP, API REST, ¿otros?

El IVR requerido para la operación será de tipo enrutador, en atención al alcance y al plazo de ejecución previstos en el futuro contrato.

¿Se debe contemplar custodia por parte del proveedor de los archivos de grabación por algún periodo de tiempo?

Se requiere que, una vez finalizada la operación, el proveedor de servicios entregue a la Entidad Compradora todas las grabaciones y la data derivada de la atención de los canales en medio digital. Adicionalmente sugerimos, el proveedor deberá custodiar dicha información por un periodo mínimo de un (1) año posterior a la terminación de la operación, con el fin de garantizar la disponibilidad en caso de solicitudes de entes de control, dependencias internas del Ministerio o de la ciudadanía.

¿Se requiere la implementación de campañas outbound y bajo que estrategia de marcación (Manual, Preview, Progresivo, Predictivo)?

La estrategia de marcación de las campañas outbound es preview. En este modo, el agente visualiza previamente la información de contacto del usuario antes de que se realice la llamada.

¿Cuál es el esperado de contactabilidad, efectividad, tmo contacto efectivo, tmo contacto no efectivo, del canal Outbound?

En relación con los indicadores solicitados para el canal Outbound, se precisa que la Entidad Compradora no ha definido metas específicas de contactabilidad, efectividad ni tiempos promedio de manejo (TMO) para contactos efectivos o no efectivos,

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

en tanto estos parámetros dependen de la naturaleza de la base de datos a contactar, el objetivo de cada campaña y la respuesta de los usuarios.

No obstante, a manera de referencia, se pueden considerar los siguientes rangos de desempeño, los cuales deberán ser ajustados y optimizados de manera concertada entre la Entidad Compradora y el proveedor seleccionado según la estrategia y experiencia en la operación:

Valores de referencia – Canal Outbound

Indicador	Rangos de referencia
Contactabilidad (intentos vs. contactos)	45% – 60%
Efectividad (contactos que cumplen el objetivo)	20% – 35%
TMO contacto efectivo	3 – 5 minutos
TMO contacto no efectivo	1 – 2 minutos

Agradecemos a la entidad informar cuál es el indicador meta del canal de video llamada (nivel de servicio, asa, nivel de atención)

Como referencia general y siguiendo buenas prácticas de la industria, pueden considerarse los siguientes parámetros, los cuales serán definidos una vez el proveedor de servicios quede seleccionado:

Indicador	Valor referencial esperado
Nivel de atención (atención efectiva de las videollamadas recibidas)	≥ 75%

Agradecemos a la entidad informar si para el servicio de video llamada la entidad entregara alguna dotación especial para dicha atención

Si, la Entidad Compradora dotará al proveedor seleccionado de usuarios de nuestra herramienta Microsoft Bookings con el fin de que realice la gestión de las agendas a través de este y los usuarios necesarios.

Agradecemos a la entidad informar si la entidad cuenta con línea de WhatsApp verificada por parte de Meta. Si es así Por favor informar el service provider (Broker) de la cuenta

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

La Entidad Compradora no cuenta actualmente con una línea de WhatsApp verificada ni con un broker para su gestión. Por esta razón, el servicio se encuentra incluido en los ítems IT-BPO-14-1 (WhatsApp for Business API Setup) e IT-BPO-14-2 (WhatsApp for Business API) del RFQ, de manera que será provisto y administrado por el proveedor adjudicatario, conforme a lo establecido en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

¿Cuál es el nivel de integraciones que se requieren en WhatsApp?

En cuanto al nivel de integraciones requeridas para el canal de WhatsApp, la Entidad Compradora precisa que no se contemplan integraciones adicionales con plataformas externas a las del proveedor seleccionado.

¿Cuántos pasos realiza el chatbot antes del paso agente?

En relación con el flujo del chatbot de WhatsApp, se informa que la interacción está diseñada de manera sencilla y no contempla un número fijo de pasos antes de la intervención del agente humano.

Generalmente, el chatbot realiza entre 2 y 3 pasos iniciales, que corresponden a:

1. Mensaje de bienvenida y validación inicial.
2. Presentación de opciones frecuentes.
3. Derivación al agente humano, en caso de que el usuario lo requiera o que la consulta no pueda resolverse de forma automática.

Este flujo puede ajustarse en función de los requerimientos de la Entidad Compradora y de la operación en ejecución, manteniendo siempre la posibilidad de escalar oportunamente la interacción hacia un agente.

¿Cuál es la sábana de sitios web hacia los cuales la operación de centro de contacto debe tener acceso?

La Entidad Compradora no cuenta con una sábana específica de sitios web autorizados para los operadores del centro de contacto. Sin embargo, se aplican restricciones de acceso a categorías de contenido que comprometen la seguridad institucional, tales como sitios de contenido sexual, terrorismo, descarga de software no autorizado, apuestas, juegos de azar, streaming no laboral y redes que promuevan la ciberdelincuencia (incluyendo la Deep Web). Estas restricciones están alineadas con las políticas de ciberseguridad vigentes y buscan proteger la integridad de la operación.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Para más información se pueden consultar las políticas de seguridad de la información de la Entidad Compradora en el Link: <https://mintransporte.gov.co/documentos/1018/politica-general-de-seguridad-de-la-informacion/>

¿Se requiere contemplar conexión VPN entre las infraestructuras de la entidad y BPO para el consumo de aplicativos?

En relación con la necesidad de contemplar conexión VPN entre las infraestructuras de la Entidad Compradora y del proveedor BPO para el consumo de aplicativos, se informa que no se requiere este mecanismo, dado que todos los accesos a los aplicativos institucionales se realizan vía web.

Sin embargo se contempla dentro de la solicitud de cotización, por si los agentes en la Entidad Compradora requieren navegar por aplicativos propios del proveedor que requieran dicha navegación.

¿La entidad cuenta con aplicativos de consulta cliente/servidor ¿o, Conexión de escritorio remoto (RDP), ¿máquina virtual?

La Entidad Compradora no contempla este tipo de esquemas para la operación del BPO.

Todos los aplicativos necesarios para la gestión de la operación se encuentran habilitados para acceso vía web tales como Orfeo y Dynamics, lo que facilita la conectividad y elimina la necesidad de mecanismos adicionales como RDP o virtualización dedicada.

¿La entidad contempla realizar encuestas a través de todos los canales de atención o por alguno en específico?

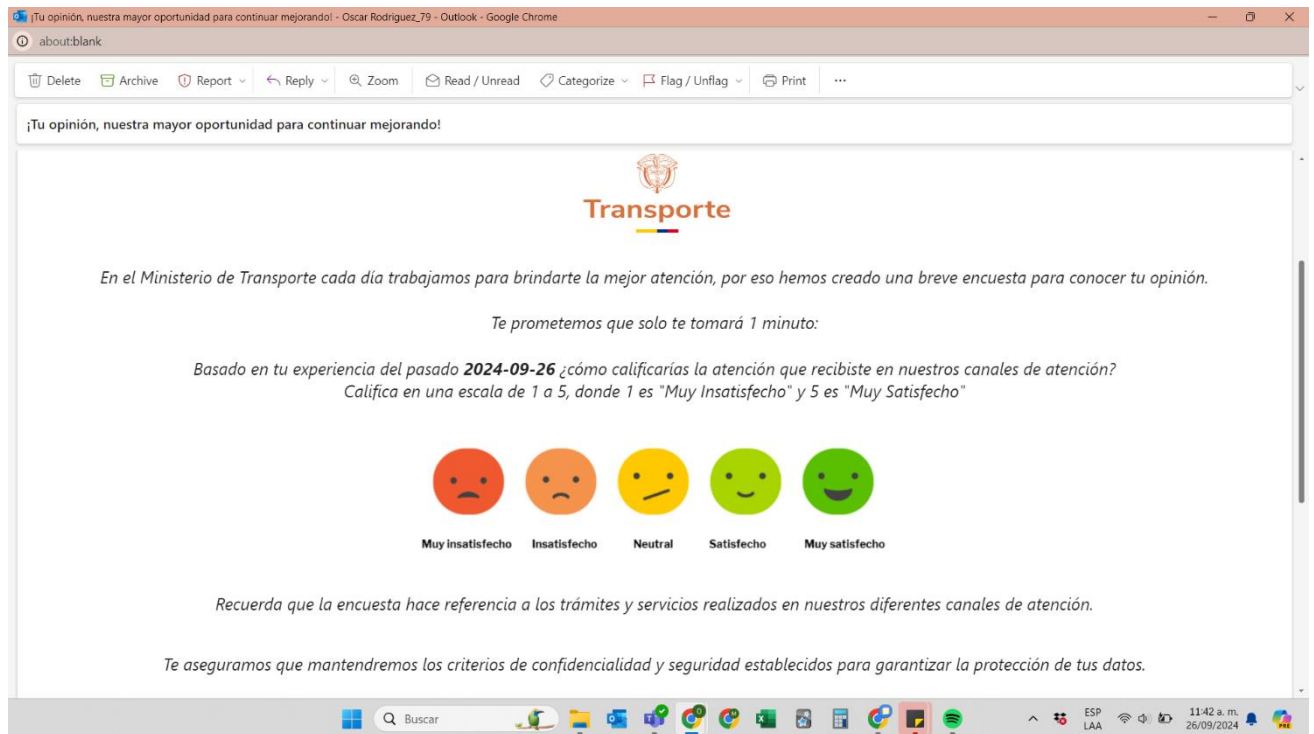
En relación con la realización de encuestas de satisfacción, se informa que la Entidad Compradora contempla su realización de manera transversal a los canales de atención telefónico, virtual y presencial.

¿La entidad tienen modelos de encuestas de satisfacción que se deben aplicar? ¿Es posible que nos compartan estos ejemplos para poder dimensionar la creación de los flujos de encuesta?

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Actualmente, las encuestas de satisfacción se encuentran implementadas en el entorno de Dynamics. Una vez los agentes registran y finalizan la atención en esta herramienta, el sistema envía automáticamente un mensaje al correo electrónico registrado del ciudadano o ciudadana, con un enlace para responder la encuesta.

Un ejemplo del tipo de encuesta que llega a la ciudadanía es la siguiente:



¿Cuál sería la etiqueta de rotulación que deben tener los archivos de grabación?

La Entidad Compradora utiliza un esquema estándar que permite identificar de manera uniforme cada interacción.

De forma general, la etiqueta de rotulación sugerimos contenga los siguientes elementos, en el orden señalado y separados por guion bajo (_):

Canal_FechaHora_NumeroIdentificadorAgente_NumeroIdentificadorUsuario

**Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente**

pág. 29

Dirección: Carrera 7 # 26 - 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600 Código: CCE-GCO-FM-03 Versión: 07 Fecha 22-01-2024

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Ejemplo: CALL_20250912-103015_Agente123_Usuario456

Este esquema podrá ajustarse o complementarse de acuerdo con las herramientas tecnológicas del proveedor, siempre que se garantice la trazabilidad, integridad y facilidad de consulta de los registros.

¿Para qué fecha se tiene contemplada la salida a producción del proyecto?

Con la suscripción del acta de inicio entre la Entidad Compradora y el proveedor seleccionado, se dará inicio al proceso de alistamiento y a la salida a producción, conforme a lo establecido en el Acuerdo Marco de Servicios BPO CCENEG-079-01-2024, minuta del acuerdo marco, cláusula 6: Obligaciones de la Entidad Compradora en la operación secundaria.

¿Por cuánto tiempo se espera realizar la contratación del servicio?

Hasta por SIETE (7) MESES o hasta agotar recursos lo primero que suceda.

Teniendo en cuenta la disposición de jornada laboral actual de 44 horas semanales, ¿Se tendrá presente que se deberán organizar al personal en mallas de turnos con el fin de no sobrepasar el máximo de horas establecidas?

El proveedor seleccionado de acuerdo con su autonomía administrativa será el encargado de organizar las mallas de turnos del personal. Esto con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas laborales vigentes y que no se exceda el máximo de horas establecido por Ley.

Teniendo en cuenta la cantidad de agentes que se espera contratar ¿La Entidad tiene presente el ratio de supervisores que para la cantidad de agentes?

Bajo el modelo de negocio y ubicaciones de los agentes en la operación, la Entidad Compradora considera que solo es necesario un supervisor en las instalaciones del proveedor que sea seleccionado.

¿La Entidad suministrará las cuentas de correo al personal?

La Entidad Compradora activará las cuentas de correo necesarias al iniciar la operación.

¿Cuánto tiempo estima la Entidad para la capacitación del personal?

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

El entrenamiento debe tener una duración mínima de treinta y dos (32) horas hábiles dictadas por colaboradores de la Entidad Compradora, las cuales se realizarán dentro de la jornada ordinaria. Esta disposición se encuentra detallada en el Anexo 1 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024, literal D. Recurso Humano.

¿Se tendrán presentes los gravámenes o estampillas que apliquen para el Ministerio incluyendo el impuesto de timbre?

La Entidad Compradora tiene en cuenta el concepto publicado en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III por Colombia Compra Eficiente a cerca de la aplicación del Impuesto de Timbre Nacional en el marco del Estado de Comoción Interior decretado por el Gobierno Nacional.

¿El chat actual es únicamente textual o tiene capacidades multimedia (ej. envío de archivos, imágenes)? ¿La videollamada requiere funcionalidades adicionales como compartir pantalla o co-navegación para brindar algún tipo de soporte?

El chat aparte de ser textual permite imágenes y archivos. No permite audios ni videos.

Para Whatsapp ¿se espera que el proveedor integre la operación con la API de WhatsApp Business? En caso afirmativo, ¿la Entidad cuenta con la API de WhatsApp Business y proporcionará acceso, o el proveedor debe obtenerla y gestionarla?

La entidad compradora no cuenta actualmente con una línea de WhatsApp verificada ni con un broker para su gestión. Por esta razón, el servicio se encuentra incluido en los ítems IT-BPO-14-1 (WhatsApp for Business API Setup) e IT-BPO-14-2 (WhatsApp for Business API) de la RFQ, de manera que será provisto y administrado por el proveedor adjudicatario, conforme a lo establecido en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

¿El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo?

La operación deberá desarrollarse de manera presencial en las instalaciones del proveedor y de la Entidad Compradora, garantizando la disponibilidad de infraestructura tecnológica, control de calidad y supervisión continua por parte de la misma. En consecuencia, no se contempla la modalidad de trabajo en esquema home office.

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

No se requiere.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

¿Qué tipo de llamadas se atenderán (informativas, soporte, encuestas, etc.)?

Dentro de la operación se atenderán llamadas de carácter informativo y demás requerimientos relacionados con los trámites y servicios a cargo de la Entidad Compradora.

¿Qué niveles de disponibilidad y continuidad del servicio se exigen (SLA)?

Los Acuerdos de Niveles de Servicio que regirán la ejecución del presente contrato serán los establecidos en el Anexo 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, que dio origen al Acuerdo Marco de Precios No. CCE-SNG-AMP-005-2024; específicamente en el numeral 6. Acuerdos de Niveles de Servicio. Estos parámetros serán de obligatorio cumplimiento por parte del proveedor y estarán sujetos a seguimiento y verificación por parte de la Entidad Compradora durante toda la vigencia del contrato.

¿Qué infraestructura tecnológica debe tener el proveedor (PBX, servidores, seguridad, etc.)?

En relación con la necesidad de contemplar conexión VPN entre las infraestructuras de la Entidad Compradora y del proveedor BPO para el consumo de aplicativos, se informa que no se requiere este mecanismo, dado que todos los accesos a los aplicativos institucionales se realizan vía web.

Sin embargo, para el caso específico de la integración entre la PBX de la planta telefónica de la Entidad Compradora y la del proveedor de servicios, sí será necesario establecer una conexión VPN site-to-site o un mecanismo equivalente de conectividad segura, que garantice la transmisión cifrada y estable del tráfico de voz y señalización.

¿Se exige certificación técnica o de calidad (ISO 27001, COPC, etc.)?

No se requiere.

¿Cuál es el objetivo principal del servicio de call center en esta convocatoria (información ciudadana, trámites, encuestas, soporte técnico, etc.)?

El objetivo principal del servicio de call center en esta convocatoria es brindar atención integral a la ciudadanía en materia de información sobre trámites y servicios, orientación frente a procesos institucionales dispuestos por la entidad Compradora.

De esta manera, el centro de contacto se constituye en un canal transversal de servicio al ciudadano, orientado a garantizar oportunidad, calidad y eficiencia en la gestión de las solicitudes.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

¿Se manejarán llamadas entrantes, salientes o ambas

En el marco de la operación se contempla la gestión de llamadas entrantes y salientes, con el fin de garantizar una atención integral a la ciudadanía. Las llamadas entrantes estarán orientadas a la recepción de solicitudes, consultas e información de trámites y servicios; mientras que las llamadas salientes se destinarán a actividades de verificación, contacto para confirmación de información general y apoyo en las conexiones a videollamada y demás gestiones complementarias definidas por la Entidad Compradora.

¿Se requiere atención multicanal (voz, chat, correo, redes sociales)?

El servicio se prestará bajo un esquema de atención omnicanal y presencial, que incluye voz, chat, WhatsApp, videollamada y atención presencial en los espacios definidos por la Entidad Compradora. Estos canales permiten garantizar la cobertura, accesibilidad y trazabilidad necesarias para la adecuada atención a la ciudadanía.