

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES
ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCENEG-079-01-2024
EVENTO RFI No. 206030**

A. OBSERVACIONES RECIBIDAS A TRAVES DE LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO EN EL EVENTO DE RFI POR LA EMPRESA CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS.

- 1. Se solicita al Ministerio de Transporte informar de manera expresa y vinculante si, para la prestación del servicio, las líneas telefónicas requeridas serán cedidas o suministradas por la Entidad al proveedor, indicando las características técnicas mínimas de las mismas y las responsabilidades asociadas a su administración y soporte. Adicionalmente, se solicita confirmar si el costo del servicio de cobro revertido de la línea 018000 será asumido directamente por la Entidad o si deberá ser incluido por el proveedor dentro del modelo económico de la oferta, indicando en este último caso el alcance y condiciones de dicho cobro.**

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora es titular de las líneas telefónicas 3240800, 018000112042 y 018000110950, actualmente contratadas con el operador ETB. La Entidad Compradora no cede la titularidad de dichas líneas; no obstante, gestionará ante el operador de telefonía el traslado operativo de las líneas 018000 y el desborde de la línea 3240800, una vez el proveedor seleccionado suministre los DID correspondientes.

El costo de las llamadas por concepto de cobro revertido será asumido en su totalidad por la Entidad Compradora y, en consecuencia, no deberá ser incluido dentro del modelo económico de la oferta. El proveedor será responsable de la correcta integración de su plataforma de contact center con la infraestructura telefónica del Ministerio, así como de la disponibilidad y continuidad de su propia infraestructura tecnológica.

- 2. Se solicita a la Entidad definir de manera expresa, completa y vinculante el alcance técnico, funcional y económico del requerimiento de interoperabilidad entre el sistema del proveedor BPO y Microsoft Dynamics, confirmando como mínimo lo siguiente:**

a. Canales de atención que deberán estar integrados obligatoriamente (líneas telefónicas, chat, videollamada, WhatsApp u otros), confirmando que no se exigirá la integración de canales no expresamente definidos.

Respuesta Ministerio de Transporte: La interoperabilidad no se requiere para integrar los canales de atención a Microsoft Dynamics, en sí lo que debe permitir es la captura y registro automático de la información del ciudadano (datos personales) y del caso (consulta o inquietud), conforme a los campos definidos por la Entidad Compradora en su CRM institucional, tales como datos de identificación, contacto y descripción del requerimiento, evitando así el ingreso manual de información por parte del agente y las diferencias de información entre el CRM del proveedor con el CRM de la Entidad compradora.

b. Campos y datos mínimos que deberán ser capturados y registrados automáticamente en Microsoft Dynamics, confirmando que no se requerirá ingreso

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.

manual de información por parte del agente.

Respuesta Ministerio de Transporte: Los campos mínimos que deben ser capturados son:

- Si Acepta o no tratamiento de datos personales
- Tipo de identificación
- No. De identificación
- Nombres
- Apellidos
- País
- Departamento
- Ciudad
- Correo electrónico
- Celular

c. Mecanismo de interoperabilidad autorizado (APIs, conectores nativos de Dynamics, servicios web, middleware u otros), indicando si la Entidad cuenta con APIs disponibles y documentadas.

Respuesta Ministerio de Transporte: La integración con Microsoft Dynamics 365 se realizará mediante el consumo de los endpoints oficiales de la API REST de Dynamics. La Entidad Compradora permitirá el acceso técnico necesario conforme a sus políticas de seguridad de la información.

d. Responsabilidad sobre el desarrollo, licenciamiento, pruebas, puesta en producción y soporte de la integración, confirmando si estos estarán a cargo del proveedor o de la Entidad.

Respuesta Ministerio de Transporte: La responsabilidad sobre el desarrollo, configuración, pruebas, puesta en producción y soporte de la interoperabilidad estará a cargo del proveedor, dentro del alcance y vigencia del contrato. El licenciamiento de Microsoft Dynamics estará a cargo de la Entidad Compradora.

e. Confirmar de manera expresa si todos los costos asociados al desarrollo e implementación de la interoperabilidad deberán ser incluidos dentro del modelo económico de la oferta, o si serán asumidos por la Entidad como un servicio independiente.

Respuesta Ministerio de Transporte: Dentro de la solicitud de cotización RFQ y su respectivo simulador, se tendrán en cuenta horas de desarrollo para soportar los costos asociados a dicha interoperabilidad.

f. Se solicita confirmar que el alcance aquí definido será el único exigible durante la ejecución del contrato y que no se requerirán desarrollos adicionales no previstos ni reconocidos económicamente.

Respuesta Ministerio de Transporte: El alcance exigible durante la ejecución contractual será el definido en la orden de compra y en los documentos contractuales que la integran. No obstante, cuando durante la ejecución se presenten situaciones sobrevinientes, necesidades técnicas, operativas o normativas debidamente justificadas, la Entidad Compradora podrá requerir ajustes o desarrollos adicionales, siempre que estos sean formalizados mediante los mecanismos contractuales correspondientes y cuenten con el respectivo reconocimiento económico, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

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.

3. Se solicita a la Entidad ampliar y precisar de manera expresa y vinculante el modelo de integración, conexión y consulta a las bases de datos de Gestión Documental Orfeo y al CRM Microsoft Dynamics, requerido en el pliego, indicando como mínimo:

a. El mecanismo de acceso e integración que deberá utilizar el proveedor (APIs, servicios web, conectores nativos, acceso a vistas, middleware u otros).

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad compradora requiere integración únicamente con el sistema Microsoft Dynamics, la cual se realizará mediante los mecanismos técnicos autorizados por la Entidad, tales como servicios web y APIs oficiales, conforme a los lineamientos de arquitectura tecnológica y seguridad de la información institucional.

En cuanto al Sistema de Gestión Documental Orfeo, este será utilizado exclusivamente como herramienta de consulta por parte de los agentes de atención, a través de acceso web, razón por la cual no se requiere ni se exigirá la implementación de integraciones técnicas adicionales con dicho sistema.

b. El alcance de las consultas permitidas para los agentes de atención, indicando si estas serán únicamente de lectura o si se permitirá la actualización y complementación de información en cada uno de los sistemas.

Respuesta Ministerio de Transporte: El acceso otorgado a los agentes del proveedor será de consulta (lectura), sin que se habilite la modificación directa de la información almacenada en los sistemas, salvo autorización expresa y escrita de la Entidad Compradora, conforme a sus políticas internas de control de accesos y seguridad de la información.

c. Los canales de atención desde los cuales deberá habilitarse el acceso a dichas consultas (telefónico, chat, videollamada, mensajería digital, entre otros).

Respuesta Ministerio de Transporte: Todos los agentes contratados para la operación sin importar el canal de atención se les otorgará acceso a consultar Orfeo y Dynamics.

d. Los roles y perfiles de usuario que contarán con acceso a Orfeo y a Microsoft Dynamics, así como los niveles de permisos asociados.

Respuesta Ministerio de Transporte: El acceso otorgado a los agentes del proveedor será de consulta (lectura), sin que se habilite la modificación directa de la información almacenada en los sistemas, salvo autorización expresa y escrita de la Entidad Compradora, conforme a sus políticas internas de control de accesos y seguridad de la información.

e. Los requisitos técnicos y de seguridad exigidos por la Entidad para el acceso a las bases de datos, incluyendo autenticación, control de accesos, cifrado, auditoría y trazabilidad.

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad compradora exige que el acceso a las bases de datos para la operación del servicio BPO se realice mediante los mecanismos de autenticación oficialmente autorizados por la Entidad, asegurando que solo usuarios habilitados puedan ingresar según los controles de acceso establecidos. La información debe ser protegida mediante estándares de cifrado robusto tanto en tránsito como en almacenamiento (La información debe estar protegida siempre: cuando se envía y cuando se guarda), y toda acción realizada por los agentes o sistemas debe quedar registrada en

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.

bitácoras que permitan su auditoría y garanticen la trazabilidad completa de los procesos. Asimismo, cualquier integración tecnológica deberá efectuarse exclusivamente a través de los servicios web y APIs oficiales aprobados por la Entidad.

Además, es de resaltar que los equipos de cómputo proporcionados por el contact center a cada asesor deben contar con tarjeta de red o red inalámbrica, antivirus actualizado y permitir el acceso a las páginas públicas necesarias para la operación, tales como Orfeo, Microsoft Dynamics CRM y las demás plataformas requeridas para la adecuada atención de los ciudadanos.

f. La responsabilidad sobre el desarrollo, configuración, licenciamiento, pruebas, puesta en producción y soporte de la integración.

Respuesta Ministerio de Transporte: La responsabilidad sobre el desarrollo, configuración, pruebas, puesta en producción y soporte de la interoperabilidad estará a cargo del proveedor, dentro del alcance y vigencia del contrato. El licenciamiento de Microsoft Dynamics estará a cargo de la Entidad Compradora.

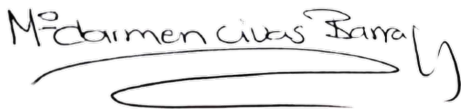
g. Si los costos asociados a la integración y conexión deberán ser incluidos dentro del modelo económico de la oferta o serán asumidos por la Entidad.

Respuesta Ministerio de Transporte: Dentro de la solicitud de cotización RFQ y su respectivo simulador, se tendrán en cuenta horas de desarrollo para soportar los costos asociados a dicha interoperabilidad.

4. Se solicita a la Entidad informar de manera expresa y vinculante la duración de la capacitación inicial requerida para los agentes de atención, indicando el número total de días y/u horas, así como confirmar si dicha capacitación será obligatoria previa al inicio de la operación.

Respuesta Ministerio de Transporte: La capacitación inicial de los agentes de atención es obligatoria y previa al inicio de la operación, tanto por parte del proveedor como por parte de la Entidad Compradora. La capacitación operativa y tecnológica del personal será asumida por el proveedor como parte integral del servicio. La Entidad Compradora será la responsable de coordinar y suministrar la capacitación relacionada con los trámites y servicios que le son propios. 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.

Cordial saludo,



MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Coordinadora Grupo de Relación Estado – Ciudadano.

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.

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES
ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCENEG-079-01-2024
EVENTO RFI No. 206030**

A. OBSERVACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO EN EL EVENTO DE RFI POR LA EMPRESA DE UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024.

- 1. 5._RFI_Servicios_BPO_III_revisado_02012026 17. Distribución proyectada de recursos por canales de atención**
Se indica que ""se requiere que se mantenga el equipo de trabajo, cabe resaltar que estos deben seguir el proceso de selección con el proveedor ganador.

No es posible para el nuevo proveedor garantizar el cumplimiento de este requisito, por lo cual se solicita removerlo del RFQ. Aunque el proceso de retoma se puede acordar entre las partes, el proponente debe conservar la independencia de su proceso de selección y contratación, reservándose el derecho de no contratar al personal que no supere su proceso de selección. De otro lado, los agentes y staff que actualmente operan el servicio también están en libertad de aceptar o no la propuesta laboral que el nuevo contratista efectuó."

Respuesta Ministerio de Transporte: En este caso, la Entidad Compradora propone un listado de recurso humano, con el propósito de facilitar la continuidad del servicio y reducir los riesgos asociados a la curva de aprendizaje, especialmente en la atención de los diferentes canales y en el conocimiento de los procedimientos, herramientas y lineamientos institucionales.

Sin perjuicio de lo anterior, dicha propuesta tiene un carácter referencial y no vinculante, toda vez que el Proveedor conserva la plena independencia y autonomía en su proceso de selección y contratación de personal, de conformidad con su modelo organizacional, sus políticas internas y la normativa vigente.

- 2. 5._RFI_Servicios_BPO_III_revisado_02012026 20. Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo**
En la tabla incluida en este numeral, se indica que el perfil Líder de Calidad deberá estar ubicado en sede del proveedor y sede central de la Entidad. Se solicita por favor aclarar si el proveedor debe suministrar un puesto de trabajo (con equipo de computo) en la sede central o si esta será suministrado por la Entidad.

Respuesta Ministerio de Transporte: De conformidad con el Acuerdo Marco de Servicios BPO III, la Entidad Compradora podrá facilitar un puesto de trabajo en sus instalaciones para el perfil Líder de Calidad, cuando la operación así lo requiera, con el fin de garantizar la articulación operativa, el seguimiento a la calidad del servicio y la adecuada interacción con las dependencias responsables.

Lo anterior se realizará previa coordinación entre las partes, sin que ello implique una obligación permanente ni afecte la responsabilidad del Proveedor frente al suministro de los recursos, equipos y medios necesarios para la ejecución del contrato, conforme a lo establecido en el Acuerdo Marco.

- 3. 5._RFI_Servicios_BPO_III_revisado_02012026 28. Comentarios Adicionales**
En la pág. 19 se indica que "se establece como requisito disponer de un área exclusiva para la ubicación del personal asignado a la operación, dentro de las instalaciones del proveedor de servicios BPO que resulte seleccionado".

Tratándose de un área exclusiva, la Entidad debe incluir dentro del simulador del RFQ el ítem de Cerramiento.

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora precisa que la referencia a un "área exclusiva" corresponde a la ubicación continua del personal asignado a la operación dentro de un mismo espacio físico, con el propósito de facilitar la supervisión, el seguimiento operativo y el control

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.

de la prestación del servicio, de conformidad con los esquemas de operación previstos en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

Dicha condición no implica la exigencia de un cerramiento físico independiente ni la adecuación de un área exclusiva delimitada, por lo cual no se requiere incluir el ítem "IT-BPO-60 Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto" dentro del simulador del RFQ.

- 4. 5._RFI_Servicios_BPO_III_revisado_02012026 3. Horario de Atención**
La Entidad debe considerar que conforme a la Ley 2101 de 2021, la jornada laboral se reducirá nuevamente en el mes de julio de 2026. En tal sentido, a partir de dicha fecha las mallas de turnos para todos los canales serán definidas por el proveedor considerando dichos cambios, sin que sea responsable de las posibles afectaciones en el cumplimiento de los ANS derivadas de dicho cambio. Por tal razón se solicita a la Entidad incluir en el RFQ los recursos adicionales que considere necesarios para poder gestionar la operación en esas nuevas condiciones.

Respuesta Ministerio de Transporte: El proveedor seleccionado, en ejercicio de su autonomía administrativa y operativa, será el responsable de definir y ajustar las mallas de turnos del personal asignado a la operación, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral vigente, incluida la Ley 2101 de 2021, y sin exceder los toques máximos de jornada establecidos por la ley.

Lo anterior se realizará en el marco de las condiciones del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, bajo el entendido de que la gestión del recurso humano y la organización de los turnos hacen parte de la responsabilidad propia del proveedor.

- 5. 5._RFI_Servicios_BPO_III_revisado_02012026 2. Chat**
Este canal tiene implementadas plantillas de respuesta automáticas como lo indica la Entidad así:

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

Por lo anterior es necesario que la Entidad incluya el servicio chat Bot dum en el simulador de CCE.

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora tendrá presente en el RFQ el servicio de Chat Bot Dum.

- 6. 5._RFI_Servicios_BPO_III_revisado_02012026 2. Perfiles requeridos para la operación**
Se solicita por favor considerar incluir el rol de formador en la operación

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora se acoge a lo establecido en el ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS del proceso CCENEG-079-01-2024, particularmente a lo señalado en el literal e. Condiciones transversales de operación – Capacitación, en el cual se dispone que el Proveedor es responsable de capacitar de manera permanente a los agentes asignados al servicio, conforme a la modalidad y grupo de trabajo, con una dedicación mínima de dos (2) horas quincenales, de forma presencial y/o virtual, y de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos por la Entidad Compradora, asumiendo los costos asociados.

En ese marco, la exigencia de capacitación no implica la obligatoriedad de incluir un rol específico o perfil independiente de formador dentro de la estructura de personal, en la medida en que el Proveedor, en ejercicio de su autonomía operativa, podrá definir la forma en que cumple con dicha obligación.

Por su parte, la capacitación inicial y la formación continua relacionada con los trámites y servicios propios de la Entidad Compradora será coordinada y suministrada directamente por el Ministerio de Transporte, conforme a los lineamientos institucionales y a las necesidades del servicio.

- 7. 5._RFI_Servicios_BPO_III_revisado_02012026 2. Perfiles requeridos para la operación**

Agradecemos precisar la experiencia del agente técnico: Experiencia: 1 año en atención al

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.

cliente técnico o soporte.

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora se acoge a lo dispuesto en el numeral 4.2.2 "Agente Técnico" del Anexo 2 – Fichas Técnicas del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, el cual establece que el perfil requerido debe acreditar una experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.


8. 5._RFI_Servicios_BPO_III_revisado_02012026 2. Perfiles requeridos para la operación

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, agradecemos aclarar en que momento se debe enviar ese listado, y tener en cuenta que por autonomía del contratante este listado será informativo y no se constituirá como filtro del proceso.

Respuesta Ministerio de Transporte: De conformidad con lo establecido en el numeral 1.a. Protocolo de inicio, transición y migración del servicio, el listado de personal deberá ser remitido a la Entidad Compradora al inicio de la operación y dentro de las actividades propias de la fase de alistamiento, en los tiempos que se acuerden entre las partes.

Dicho listado tendrá un carácter informativo, orientado a facilitar la coordinación, el seguimiento y la adecuada puesta en marcha del servicio, y no constituirá un mecanismo de validación, aprobación o filtro del proceso de selección y contratación del personal, el cual es de exclusiva autonomía del proveedor, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

Cordial saludo,



MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

Coordinadora Grupo de Relación Estado – Ciudadano.

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES
ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCENEG-079-01-2024
EVENTO RFI No. 206030**

A. OBSERVACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO EN EL EVENTO DE RFI POR LA EMPRESA de BPM CONSULTING SAS.

1. *Agradecemos nos sea indicada la fecha estimada de inicio de la operación.*

Respuesta Ministerio de Transporte: El inicio de la orden de compra se dará con la suscripción del acta de inicio entre la Entidad Compradora y el proveedor seleccionado.

2. *Tener en cuenta la contratación de Horas de desarrollo y Horas de desarrollo para integraciones y canales digitales con el fin de cubrir las necesidades de desarrollo requeridas por el Ministerio.*

3.

Respuesta Ministerio de Transporte: Se tendrán en cuenta en el RFQ.

4. *Por favor indicarnos el método de integración que se realizará con el CRM Dynamics (API, Web Services) ?*

Respuesta Ministerio de Transporte: Se realizará a través de API.

5. *El Ministerio suministrará las grabaciones para el IVR? En caso de no suministrarlas solicitamos sea incluido el servicio de Grabaciones con Voz profesional dentro de los servicios a contratar.*

Respuesta Ministerio de Transporte: 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.

6. *Teniendo en cuenta que parte del personal laborará en instalaciones de la entidad solicitamos se nos confirme los elementos que serán suministrados en dichas instalaciones (Puesto de trabajo, punto de corriente, internet, licencias propias de la entidad) Agradecemos su confirmación.*

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora brindará al personal que labore en la Entidad Compradora un puesto de trabajo, conexión a internet, licencia de Dynamics, usuario para consulta de Orfeo. Ya el Proveedor debe brindarles el equipo de cómputo, diadema y lo demás que esté contemplado 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.

7. *Tener en cuenta la contratación de los siguientes servicios troncal SIP, Minutos outbound a fijo, a celular y a destinos nacionales.*

Respuesta Ministerio de Transporte: Si, estos servicios se tienen contemplados para el RFQ.

8. *¿El Ministerio requiere envío de mensajes de texto o mailing? En caso de ser así por favor incluirlos en la contratación.*

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora solo tiene proyectado la contratación de envío de mensajes de texto unidireccionales. El servicio de mailing no se requiere.

9. *Es importante precisar que cada uno de los servicios a contratar deberá encontrarse plenamente alineado con las fichas técnicas definidas por Colombia Compra Eficiente (CCE). En consecuencia, los entregables, así como los tiempos de aprovisionamiento por parte del proveedor, estarán definidos y sustentados conforme a dichas fichas, garantizando el estricto*

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.



cumplimiento de los lineamientos técnicos y funcionales establecidos en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III.

Respuesta Ministerio de Transporte: La Entidad Compradora se acoge a los lineamientos Anexo 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024 y el Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

Cordial saludo,

MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Coordinadora Grupo de Relación Estado – Ciudadano.

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.