

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

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

Tomando en cuenta lo estipulado en el Acuerdo Marco **CCE-SNG-AMP005-2024**, específicamente lo establecido en la cláusula 3. “Alcance del Objeto del Acuerdo Marco” donde se determina que “las Entidades Compradoras a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas y en los documentos que hacen parte del proceso de contratación, TRANSMILENIO S.A. procedió a realizar un análisis sobre los servicios de BPO allí concertados.

De acuerdo con lo manifestado en el oficio 2-2025-15741 de la Dirección Del Sistema Distrital De Servicio a la Ciudadanía, las entidades deben adelantar las gestiones respectivas para la identificación del mecanismo de vinculación contractual independiente y pertinente que ofrezca una respuesta a la necesidad de atención de sus canales de atención.

Frente al canal telefónico, a través de la Circular No. 005 del 28 de enero de 2002 se dio origen a la Línea 195 como “único número que la ciudadanía identifique como canal para obtener información sobre las entidades distritales y sus servicios” y la Circular No. 07 del 23 de diciembre de 2002, por la cual el Alcalde Mayor instó a las entidades Distritales para “incluir la Línea 195 como el canal telefónico a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán consultar detalladamente todo tipo de información”.

Es por esto que, se cuenta con la necesidad de integrar la atención telefónica y virtual de TRANSMILENIO a la línea distrital, con el fin de lograr la sostenibilidad y calidad de la operación, para contribuir a un adecuado cubrimiento de los requerimientos de la comunidad usuaria, llegando a un amplio número de personas garantizando un fácil acceso al canal telefónico entre otros, mediante la información clara y confiable sobre los servicios del SITP.

Con la contratación del servicio de la gestión de los requerimientos ciudadanos se realiza un estudio y evaluación de las inconformidades, insatisfacciones y solicitudes presentadas, para adelantar de forma conjunta con las empresas concesionarias que prestan el servicio y las diferentes áreas de la entidad, las acciones correctivas y de mejora que de acuerdo con las condiciones financieras, jurídicas y técnicas sean posible realizar, para que de manera permanente se desarrollen los mecanismos que permiten prestar un servicio cada vez más eficaz y eficiente.

Dicho lo anterior, para el cumplimiento del objetivo mencionado, TRANSMILENIO S.A requiere la contratación de los servicios de atención a la ciudadanía a través de los canales de atención telefónico y virtual, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la

Agencia Nacional de Contratación Pública

pág. 1

Colombia Compra Eficiente

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

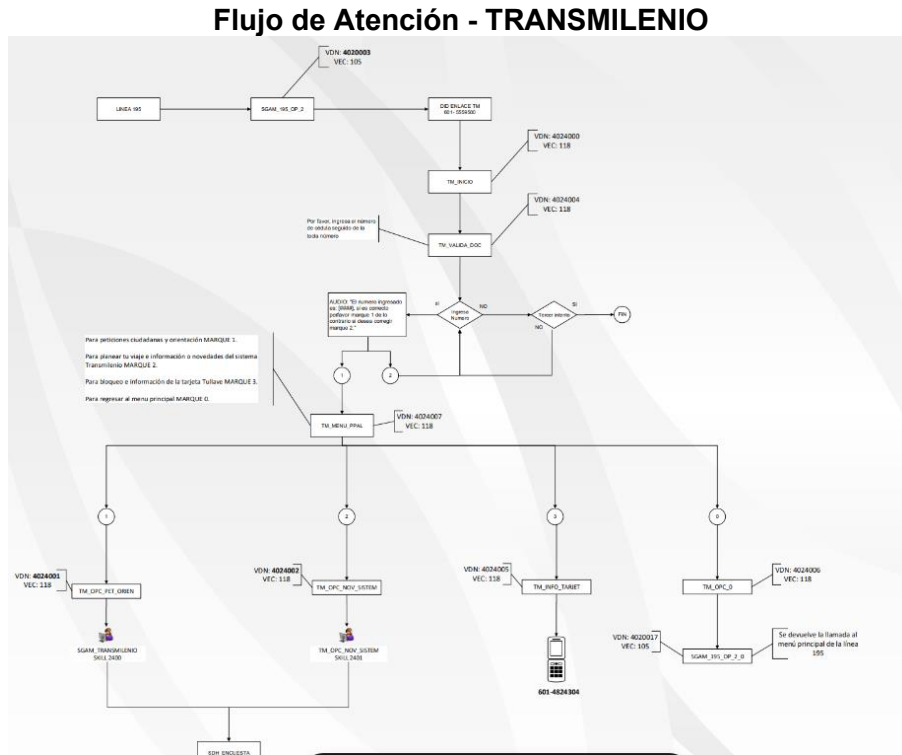
FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

experiencia del servicio.

Es importante señalar que, la Entidad tiene la necesidad de ofrecer y mantener activos los canales de atención para la ciudadanía; a través del servicio de un centro de contacto especializado, atendiendo de esta forma, solicitudes de información relacionadas con trámites y servicios, campañas, recepción de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes interpuestas por los ciudadanos, enmarcado en la estrategia integral de relacionamiento con la ciudadanía.

Aunado lo anterior, mediante este mismo canal de atención se gestiona la línea de WhatsApp de la Entidad y se realizan campañas de envío de mensajes de texto (SMS) a usuarios del Sistema, lo anterior en lo concerniente a novedades de la operación e información de interés, mejorando la interacción y satisfacción del usuario.

Dentro de la operación de su canal telefónico y virtual TRANSMILENIO maneja 4 skills que son Inbound, Bogotá Te Escucha, outbound, Chatico (Paso a asesor).



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

En virtud de lo anterior TRANSMILENIO S.A. ha venido trabajando en el cumplimiento de algunos de los pilares básicos del servicio al ciudadano como:

- 1) Aumentar y fortalecer los canales de interacción ciudadanía – administración
- 2) Homogenizar el servicio a la ciudadanía en todos los puntos de contacto
- 3) Reconocer, cualificar y mejorar las condiciones de los servicios de puntos de contacto
- 4) Unificar el lenguaje del servicio al ciudadano
- 5) Prestar un servicio confiable, amable, digno y eficiente

Por lo anterior TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con el alto flujo de llamadas y en el marco de propender por el mejoramiento de la experiencia de la ciudadanía, es necesario contar con el servicio de un centro de contacto especializado que gestione la información de TRANSMILENIO S.A., especialmente de su operación.

2. Canales de Atención

Los canales de atención e interacción que debe disponer el proveedor son los siguientes:

- **Canales de comunicación por voz**
 - **Telefónico:** El operador debe brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día, de acuerdo con las necesidades de la operación.
 - **Inbound:** El operador debe garantizar la recepción, atención y registro de las llamadas que ingresen por la Línea 195 – opción TRANSMILENIO S.A. para atención de requerimientos ciudadanos de manera oportuna, de calidad y con mejoramiento de la experiencia de servicio.
 - **Outbound:** El operador debe garantizar la salida de llamadas a teléfonos fijos locales, y celulares, en caso de que TRANSMILENIO S.A. requiera su uso, como apoyo a campañas para recolectar información específica, entre los principales.

Los servicios que debe incluir este canal son:

IVR MIXTO: El operador deberá disponer de un servicio que, mediante un sistema de opciones numéricas, permite disponer de los diferentes tipos de IVR en una sola

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Llamada, es decir transaccional, enrutador, audiotexto, voicebot y reconocimiento de voz.

Es importante precisar que el canal telefónico debe ser implementado y operado directamente por el proveedor, quien debe garantizar el servicio 24/7 en modalidad inbound, con soporte para IVR, y demás funcionalidades requeridas y no se limita únicamente a integraciones, ya que se espera que el proveedor administre y ejecute técnicamente este canal como parte del modelo de atención de TRANSMILENIO S.A.

- **Transferencia de llamadas:** El operador debe disponer del servicio para realizar transferencia de llamadas que son recibidas a través de la línea de atención de TRANSMILENIO S.A. y deben ser transferidas a otras líneas telefónicas o Call Center.
- **Troncal SIP:** El proveedor debe disponer el servicio de Troncal **SIP** para atender oportunamente las llamadas de los ciudadanos y con los niveles de servicio requeridos.
- **Canales de comunicación por texto**
 - **Whatsapp:** Se tiene como objetivo la atención a usuarios del Sistema TransMilenio, informando a la ciudadanía en tiempo real sobre las novedades de operación, planear su viaje, información de la tarjeta Tullave o comunicarse con un asesor de manera personalizada. El chatbot deberá permitir una conversación fluida y de acuerdo a su base de conocimiento identificar las intenciones del usuario. Así mismo la posibilidad de realizar transaccionalidad en los tramites, servicios que se establezcan mediante Integraciones con sistemas externos.
 - **Paso a asesor:** Por parte del proveedor se debe permitir la captura de interacciones derivadas del asistente virtual Chatico hacia la Línea de TRANSMILENIO S.A. para atención por un agente, por lo que se requiere la implementación de recursos técnicos y/o tecnológicos para garantizar las interacciones con la ciudadanía desde la plataforma del operador de Chatico, mediante el ingreso con permisos administrados por dicho operador a través de usuarios y contraseñas.

Este proceso debe permitir la administración, monitoreo, control y estadísticas de las interacciones derivadas del paso a asesor por parte del proveedor.

Vale la pena aclarar que el servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

TRANSMILENIO S.A. considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

El Centro de Llamadas estará en capacidad de prestar el servicio de chat-bot, de tal manera que permita a los usuarios interactuar y obtener respuesta automática de las diferentes opciones preestablecidas, el Chat-bot debe alimentarse de manera dinámica a través del Portal Bogotá de acuerdo con las necesidades de información requeridos por los usuarios.

- **Mensajería (SMS y Mailing):** El operador debe prestar el servicio de mensajes de texto (SMS), y electrónicos (e-mail), que requiera TRANSMILENIO S.A., para la realización de campañas o la entrega de servicios. Este servicio se contempla en una sola vía y la entidad asignará las cuentas de correo que sean necesarias, considerando que los correos electrónicos para comunicaciones institucionales operan bajo el dominio de TRANSMILENIO S.A. Para esto, el proveedor realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos.

- **Agentes Humanos en Sitio:**

Se requiere un equipo humano de 10 agentes en sitio y su función principal es la de brindar información y orientación en un primer nivel relacionada con la operación del Sistema, tramites y servicios de la Entidad, planeación de viaje, asimismo, recepción de PQR, registro y seguimiento en Bogotá te Escucha.

Fase de transición y estabilización: Se debe realizar la implementación de los servicios y la estabilización de la operación.

El proveedor debe disponer de una línea telefónica primaria con el fin de generar la transacción de la línea 195 a la opción asignada a TRANSMILENIO S.A.

Para soportar la operación de los agentes humanos, el proveedor debe disponer del software o plataforma omnicanal de centro de contacto, que permita gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención. De igual manera, dicha plataforma debe estar integrada con las bases de datos de, caracterización de ciudadanos y registro de radicados en Bogotá te Escucha.

- **Integración con servicios del Distrito**

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Todos los componentes de la solución para la Línea 195 deberán estar diseñados para interoperar en tiempo real con el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía, Bogotá Te Escucha (BTE), Chatico, según sea requerido. La integración se realizará mediante protocolos establecidos, garantizando trazabilidad, seguridad y consistencia en la experiencia del ciudadano

El proveedor debe implementar los protocolos de seguridad, garantizando la protección de datos. Esta implementación asegura que las transacciones, como registro de PQRSD o consulta de estados de trámites, mantengan integridad y confidencialidad.

Todos los canales (teléfono, web, agentes, WhatsApp) deben registrar trazabilidad de interacciones en sistemas de información y Bogotá Te Escucha (BTE).

Bogotá te Escucha – BTE (<https://bogota.gov.co/sdqs/>): Es una herramienta de la Alcaldía de Bogotá donde los ciudadanos pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción o agradecimientos – PQRSD de forma sencilla. A través de este sistema se direcciona o se da el traslado por competencia a todas las solicitudes a las entidades que hacen parte de la Administración Distrital.

En este contexto, el alcance de la operación de la Línea 195 se constituye en que es el principal canal de interacción con la ciudadanía para la recepción de peticiones verbales, razón por la cual se dispone de un servicio especializado para la atención de dichas comunicaciones.

Como se indicó, el sistema BTE es la herramienta única en la cual los agentes validan en tiempo real el contenido de la solicitud con el ciudadano, registran la información en BTE, entregan el número de radicación correspondiente y dan traslado al competente (Entidad Distrital).

Por último, se debe interoperar con BTE para registrar solicitudes asegurando trazabilidad, validación previa del contenido y preservación del contexto de atención.

Chatico: Es un agente virtual que utiliza algoritmos e inteligencia artificial con el objetivo de descongestionar puntos físicos de atención y comunicar ágilmente temas relacionados con la ciudad y que son de interés general.

En este caso, la integración que se requiere es el servicio de paso a asesor. Deberá habilitar la funcionalidad de paso a asesor humano, de forma transparente

- **Contingencia ante fallas**

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

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

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600 Código:

pág. 6

CCE-GCO-FM-03 Versión: 07 Fecha 22-01-2024

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

El oferente debe presentar un Plan de Continuidad/DRP que asegure operación 7 × 24 sin pérdida de servicio.

Seguimiento al cumplimiento de los ANS: Se requiere la aplicación de fórmulas para el cumplimiento de indicadores y la disposición de herramientas de consulta (tableros de control, plataformas u otras tecnológicas) que faciliten el control de los resultados para las partes y de esta manera minimizar los riesgos por incumplimiento de ANS, estableciendo acciones correctivas.

Monitoreo a la operación de los diferentes componentes técnicos, humanos y financieros: Facilita el análisis para la toma de decisiones en las predicciones, dimensionamientos y proyecciones de la operación para ajustar a la realidad de la dinámica de la operación, especialmente: 1) de resultados: pérdida de llamadas; baja calidad en las respuestas; tiempos de espera y atención; satisfacción del servicio; quejas y reclamos; y 2) del talento humano: ocupación, capacidad de respuesta de los agentes, ausentismo, rotación, encolamientos, fallos tecnológicos, impacto en los procesos de capacitación y formación, errores de registro y suministro de información, entre los principales. Así mismo, a partir de esta información establecer mecanismos para el seguimiento a la planeación de recursos y control financiero.

Generación y visualización automática de reportes: Consolidación de información de ejecución y/o resultados para la presentación de reportes, boletines y/o informes que se requieran en tiempo real y/o históricos de la operación, como son: datos de la operación (llamadas ofrecidas, llamadas atendidas, llamadas abandonadas, llamadas efectivas, resultados por segmento, datos de georreferenciación) y caracterización de la ciudadanía y de las entidades que hacen parte de la Línea de TRANMILENIO S.A. (tipificación).

Gestión de la calidad del servicio: Diseño e implementación de los mecanismos de medición de satisfacción del servicio de la ciudadanía usuaria de la línea de TRANMILENIO S.A., incorporando las metodologías definidas por la Entidad para evaluar la calidad del servicio, satisfacción y experiencia del ciudadano

Capacitación y formación: Mecanismos que faciliten la identificación de las causas por las cuales se presentan errores críticos y no críticos para determinar planes de acción con enfoque hacia el fortalecimiento de los procesos de capacitación y formación, sus mediciones y seguimiento de forma cuantitativa y cualitativa. Así mismo, definir necesidades de temáticas, habilidades blandas, actualizaciones de agentes, así como herramientas para la medición de los aprendizajes de los agentes.

El proveedor deberá contar con una plataforma tecnológica que permita registrar, consolidar, organizar y acceder a la información mencionada.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

3. Horario de Atención

La operación, de cara a la ciudadanía a través de la línea de atención de TRANSMILENIO S.A. se segmenta según el servicio, así:

- Inbound: 24 horas/7 días a la semana/365 días
- Outbound: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes
- Chat (paso asesor): lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.
- PQR/Bogotá Te Escucha: Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones verbales que son registradas en el sistema de Bogotá Te Escucha 24 horas/7 días a la semana/365 días.

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

Se anexa documento de volumetría por segmento para el periodo de 2024 - 2025, con los registros disponibles por la Línea 195 de TRANSMILENIO S.A.

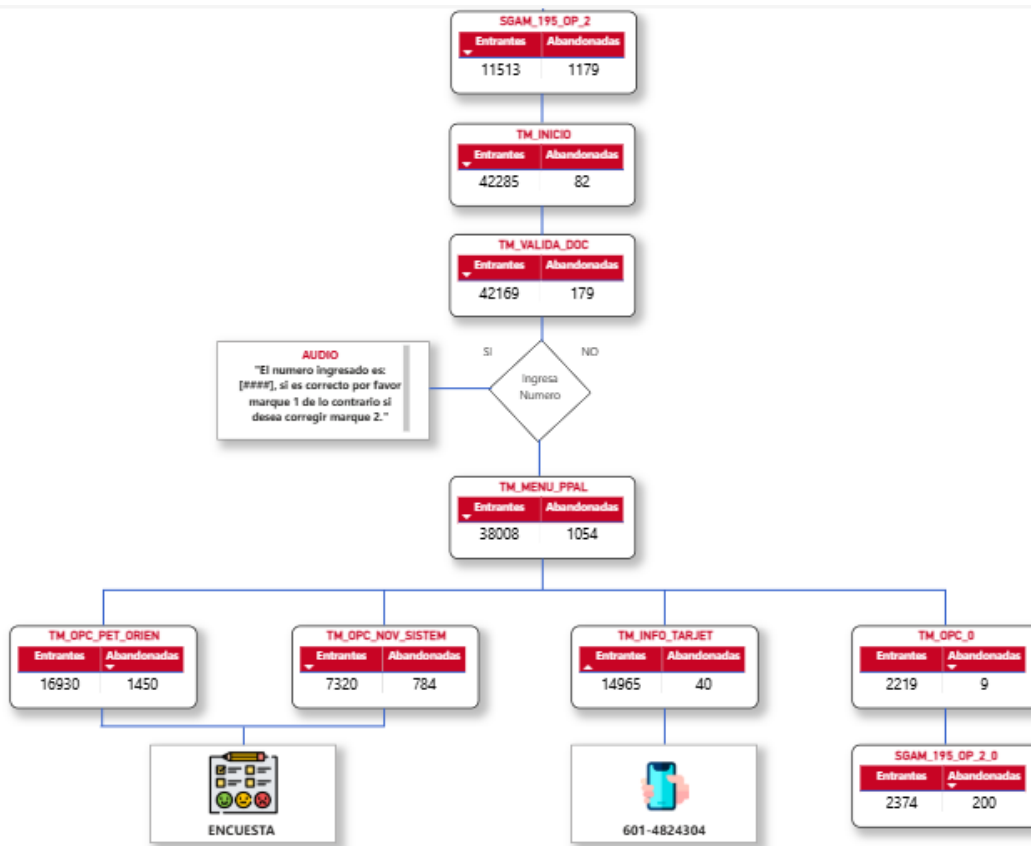
4.1. volumetría IVR enero agosto 2024 – agosto 2025

La siguiente cantidad hace referencia al total de llamadas ingresadas por IVR y la distribución automática de llamadas.

2024		
VDN	llamadas	Llamadas ACD
ago	546	170
sep	10105	1823
oct	15050	1730
nov	12983	1576
dic	12019	1311
Total	50703	6610
2025		
VDN	llamadas	Llamadas ACD
ene	14455	1700
feb	31949	3502

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

mar	16025	1859
abr	13487	1616
may	14771	1797
jun	12559	1508
jul	15495	1880
ago	13284	1568
Grand Total	132025	15430



volumetría skill Inbound agosto 2024 – agosto 2025

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

2024		
Meses	Llamadas Ingresadas	Llamadas Contestadas
AGOSTO	198	170
SEPTIEMBRE	1965	1798
OCTUBRE	1802	1730
NOVIEMBRE	1695	1576
DICIEMBRE	1399	1311
Total	7059	6585
2025		
Meses	Llamadas Ingresadas	Llamadas Contestadas
ENERO	1770	1700
FEBRERO	3919	3500
MARZO	2006	1858
ABRIL	1788	1616
MAYO	2000	1797
JUNIO	1688	1508
JULIO	2113	1880
AGOSTO	2345	1982
Total	17629	15841

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

Etiquetas de fila	Cantidad	TMO_Crudo	TMO_Asesor
Personalización de tarjeta Tullave Básica	115	0:32:50	0:16:25
Canales de atención al ciudadano	96	0:28:36	0:14:18
Subsidio de transporte para personas con discapacidad	70	0:35:54	0:17:57
Otros programas y campañas	52	0:30:43	0:15:21
Tarjeta Tullave básica	47	0:23:53	0:11:57

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Tarifas del sistema y medios de pago	36	0:39:48	0:19:54
Novedades del Sistema TransMilenio	33	0:25:08	0:12:34
Planeador de viaje	30	0:35:06	0:17:33
Información general del Sistema TransMilenio	23	0:34:44	0:17:22
Incentivo tarifario del Sistema Transporte Masivo de Bogotá para la población SISBÉN	22	0:50:13	0:25:07
Reclamación por accidentes dentro de estaciones o con buses del sistema	19	0:34:30	0:17:15
Información sobre empleo en el Sistema de Transporte Masivo	11	0:44:59	0:22:29
Consultas sobre código de conducción	2	0:18:43	0:09:21
Total general	556	0:32:40	0:16:20

6. TMO por proceso de negocio

Se anexa base de datos con el TMO por proceso desagregado por negocio (chat, inbound, outbound)

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

La Entidad requiere gestión outbound (Preview) en los casos donde la información brindada en el primer contacto no es suficiente para generar una respuesta de fondo al requerimiento ciudadano, por tanto, se genera un segundo contacto con el fin de solicitar los datos requeridos, lo anterior con el fin de evitar una solicitud de ampliación de información a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y un posible cierre por desistimiento tácito.

8. Alcance de los desarrollos a realizar

Los desarrollos para realizar en la operación consisten en:

- Integración de la línea determinada por el proveedor con el Centro de Contacto.
- Montaje y programación del IVR enrutador y audiotexto, en el siguiente sentido:

Flujo de Atención - Línea 195 TRANSMILENIO

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Se prevé la necesidad de hacer uso de horas de desarrollo e integración para la configuración de los flujos Igualmente y para la grabación de voz sintética o natural de los siguientes servicios:

IVR MIXTO: El operador deberá disponer de un servicio que, mediante un sistema de opciones numéricas, permite disponer de los diferentes tipos de IVR en una sola llamada, es decir transaccional, enrutador, audiotexto, voicebot y reconocimiento de voz.

A través de los canales dispuestos el proveedor deberá prestar los siguientes servicios:

Información de trámites y servicios los agentes del Centro de Contacto estarán en la capacidad de suministrar la siguiente información de Trámites, OPA, Consultas de Información y Otros Servicios: Dónde y cuándo se realizan, si requieren pago, que resultado se obtiene y en cuánto tiempo se obtiene, quien puede realizarlo, seguimiento y demás información que se encuentra en la Guía de trámites y servicios o la herramienta destinada para tal fin.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes: El centro de contacto recibirá a través de los canales de atención, las diferentes peticiones y denuncias ciudadanas, las cuales deberán ser registradas y clasificadas en el Sistema “Bogotá Te Escucha”.

Campañas Outbound: Son campañas de llamadas o mensajes de texto a la ciudadanía que brindan una información puntual a un grupo de personas determinado, también se podrán realizar encuestas relacionadas con el servicio de las entidades. La Secretaría General o las entidades distritales realizaran estos requerimientos especiales dependiendo la necesidad del servicio

Herramienta para el registro de información de las solicitudes del ciudadano: Es importante aclarar que todas las solicitudes de información ciudadanas que ingresan a través de la línea 195 son consideradas Derechos de Petición Verbales, así las cosas el operador deberá contar con una herramienta que registre la información del ciudadano suministrada a través de los canales dispuestos por el Centro de Contacto y deberá permitir la integración y almacenamiento de la información con el Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá te escucha

La Herramienta deberá permitir al asesor identificar a los ciudadanos registrados y visualizar la información histórica y de caracterización registrada en las interacciones que ha tenido la persona a través de los diferentes canales de atención. El acceso a esta información se hace a través del ingreso del número de identificación registrado por el ciudadano.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Adicional a lo anterior, el operador deberá garantizar el registro de las solicitudes de las interacciones con el ciudadano de acuerdo con las categorías y subcategorías que para efectos de las estadísticas requiera TRANSMILENIO S.A. Estos registros deberán ser automáticos y estar disponibles en todo momento que la Entidad lo requiera. La herramienta debe estar diseñada tecnológicamente para mitigar el riesgo de ingresar incorrectamente información por parte del agente.

El operador deberá proporcionar la información de los ciudadanos atendidos a través de los canales del centro de contacto, de acuerdo con las características y formatos que se indiquen. Esta información debe estar disponible por el operador por un año en caso de que TRANSMILENIO S.A. requiera acceder a estos datos.

La Supervisión del Contrato podrá solicitar al operador el registro y tipificación de todas las interacciones en la herramienta tecnológica que para el efecto determine.

Transferencia de llamadas y/o integración de enlaces de contacto telefónico: La vinculación de la línea telefónica de TRANSMILENIO 4824304 pretende minimizar los círculos de interacción que debe realizar la ciudadanía para identificar la línea telefónica especializada que le dará respuesta a su necesidad y facilitarle la conectividad con los canales de atención que dispone la Entidad, para evitar remarcaciones telefónicas.

Estas integraciones implican que se debe admitir la reportería de las transferencias realizadas desde y hacia las líneas de atención de la Entidad, como son las temáticas relacionadas con el medio de pago

9. Consultas a Bases de Datos

Se deben gestionar las siguientes bases de datos por parte del contratista.

Base de datos de caracterización de los ciudadanos que incluye variables como las siguientes:

- Nombre y apellidos completos
- Correo electrónico
- Número de contacto
- Tipo de persona: Natural / Jurídica.
- Género
- Ciudad
- Departamento
- Localidad
- Barrio

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- Etnia: Afrodescendiente / Indígenas/ Mulato / Negro (a) / Palenquero / Raizal / Rom o Gitano (a) / otras / cual / ninguna.
- Fecha de nacimiento
- Víctima de conflicto armado: Si / No
- Tipo de discapacidad: Auditiva / Cognitiva / Física / Múltiple / Psicosocial o mental / Sordo – Ceguera / Visual

Base de datos de interacciones ciudadanas que incluye variables como:

- Motivo de la solicitud
- Nombre de la entidad
- Categoría
- Trámite o servicio
- Información de solicitud
- Respuesta que se obtuvo a la solicitud
- Fecha y hora de ingreso de la llamada
- Fecha y hora de finalización de la llamada

Base de datos de TRANSMILENIO S.A. de documentos perdidos en el Sistema.

- Tipo documento
- No. de documento
- Fecha de ingreso
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Lugar de recepción del documento
- Día de salida
- Traslado Sec. Gobierno

Base de datos de gestión outbound con el fin de ser diligenciada por parte del asesor una vez se realice la segunda comunicación con el usuario.

- Número de petición
- Fecha Solicitud ampliación
- Tema
- Descripción
- Solicitud De Ampliación
- Nombre

Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

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

- Contacto
- Correo
- Solución Outbound
- Fecha
- Gestión
- Agente

10. Actividades back office a desempeñar por el recurso humano

No se requiere el servicio de backoffice

11. Historial de transacciones

La dinámica de operación de TRANSMILENIO S.A. ha permitido la atención por llamadas inbound, outbound y chat principalmente. En este sentido, se entiende la transacción como Consultas tipificadas que hacen referencia al número de consultas de trámites y servicios que realiza un ciudadano en una interacción, lo cual se refleja en la siguiente tabla:

Tramites y Servicios	Cantidad	% Participacion
NOVEDADES DEL SISTEMA TRANSMILENIO	7209	48,30%
PLANEADOR DE VIAJE	1586	10,63%
TARIFAS DEL SISTEMA Y MEDIOS DE PAGO	1195	8,01%
INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA TRANSMILENIO	1120	7,50%
SUBSIDIO DE TRANSPORTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	634	4,25%
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	486	3,26%
INCENTIVO TARIFARIO DEL SISTEMA TRANSPORTE MASIVO DE BOGOTÁ PARA LA POBLACIÓN SISBÉN	458	3,07%
LLAMADA MUDA	377	2,53%
PERSONALIZACIÓN TARJETA TULLAVE	376	2,52%
OTROS PROGRAMAS Y CAMPAÑAS	263	1,76%
RECLAMACIÓN POR ACCIDENTES DENTRO DE ESTACIONES O CON BUSES DEL SISTEMA	249	1,67%
PRUEBA DE CANAL INBOUND/CHAT	202	1,35%
CONSULTAS SOBRE CÓDIGO DE CONDUCCIÓN	155	1,04%
FALLA TECNOLÓGICA	135	0,90%

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

LLAMADA EQUIVOCADA	112	0,75%
NO SUMINISTRA INFORMACIÓN	106	0,71%
TARJETA TULLAVE BÁSICA	93	0,62%
INFORMACIÓN SOBRE EMPLEO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO	78	0,52%
¿CÓMO SOLICITAR GRABACIONES DE LAS CÁMARAS DENTRO DEL SISTEMA TRANSMILENIO?	49	0,33%
LLAMADA OCIOSA	34	0,23%
ABANDONO DEL CHAT	7	0,05%
Total general	14924	100,00%

12. Transferencias de llamadas a realizar

La línea de atención de TRANSMILENIO S.A., deberá contar con opción de transferencia de llamadas a la otra línea de atención de la Entidad.

La opción tres (3) relacionadas con el medio de pago se atienden con la línea interna enrutada a TRANSMILENIO S.A. (Línea de servicio 4824304).

CANAL TELEFONICO	Número de contacto	Objetivo	Entidad líder del canal
Línea De Atención	4824304	Trámites del medio de pago del Sistema TransMilenio	TRANSMILENIO S.A.

13. Pareto para implementar Bots

La operación de la Línea 195 de TRANSMILENIO S.A. se segmenta a partir de las interacciones más comunes que realiza la ciudadanía según las categorías:

Tramites y Servicios	Cantidad	% Participacion
NOVEDADES DEL SISTEMA TRANSMILENIO	7209	48,30%
PLANEADOR DE VIAJE	1586	10,63%
TARIFAS DEL SISTEMA Y MEDIOS DE PAGO	1195	8,01%

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA TRANSMILENIO	1120	7,50%
SUBSIDIO DE TRANSPORTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	634	4,25%
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	486	3,26%
INCENTIVO TARIFARIO DEL SISTEMA TRANSPORTE MASIVO DE BOGOTÁ PARA LA POBLACIÓN SISBÉN	458	3,07%
LLAMADA MUDA	377	2,53%
PERSONALIZACIÓN TARJETA TULLAVE	376	2,52%
OTROS PROGRAMAS Y CAMPAÑAS	263	1,76%
RECLAMACIÓN POR ACCIDENTES DENTRO DE ESTACIONES O CON BUSES DEL SISTEMA	249	1,67%
PRUEBA DE CANAL INBOUND/CHAT	202	1,35%
CONSULTAS SOBRE CÓDIGO DE CONDUCCIÓN	155	1,04%
FALLA TECNOLÓGICA	135	0,90%
LLAMADA EQUIVOCADA	112	0,75%
NO SUMINISTRA INFORMACIÓN	106	0,71%
TARJETA TULLAVE BÁSICA	93	0,62%
INFORMACIÓN SOBRE EMPLEO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO	78	0,52%
¿CÓMO SOLICITAR GRABACIONES DE LAS CÁMARAS DENTRO DEL SISTEMA TRANSMILENIO?	49	0,33%
LLAMADA OCIOSA	34	0,23%
ABANDONO DEL CHAT	7	0,05%
Total general	14924	100,00%

14. Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación

Los 8 agentes generales deberán tener las habilidades en los skills necesarios para la operación de TRANSMILENO S.A.

Los indicadores de atención y los ANS se deben mejorar progresivamente. También se debe medir continuamente la efectividad de los agentes y hacer los ajustes progresivamente hasta llegar a niveles de calidad óptimos.

Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

pág. 18

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

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

Esta información se encuentra en el numeral 2. Canales de Atención - Integración con servicios del Distrito

16. Detalle los diagramas, flujos, configuraciones del chat

Se remite archivo adjunto con el flujo de implementación de la línea de atención de Whatsapp.

17. Distribución proyectada de recursos por canales de atención

Los 8 agentes generales deberán tener las habilidades en los skills necesarios para la operación de TRANSMILENO S.A.

18. Ubicación geográfica de atención presencial

La operación de los servicios de TRANSMILENIO S.A. requiere la atención presencial en la ciudad de Bogotá D.C.

19. ANS

La aplicación de indicadores se encuentra definidos en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos en el documento *ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 – No. 6 Acuerdos de Nivel de Servicio*, con los siguientes parámetros:

1. Zona 1
2. Servicio Nivel Oro

Este nivel de servicio podrá variar en los siguientes casos:

1. Cuando se implementen nuevos proyectos y/o campañas que impacten de forma significativa y que superen los pronósticos que respecto del servicio haya previsto la Entidad.
2. Cuando se presenten situaciones que afecten el orden público de la ciudad o se declare el estado de emergencia que afecte significativamente los volúmenes de

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

llamadas en espera.

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

El proveedor deberá garantizar la disponibilidad del siguiente equipo humano para atención de servicios de TRANSMILENIO, así como la coordinación, seguimiento y formación:

CARGO	CANTIDAD	NIVEL ACADÉMICO	EXPERIENCIA	PROFESIÓN
Agente General	8	Bachiller	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.	N/A
Líder de Calidad	1	Profesional	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditoria de calidad a Centros de Contacto	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.
Supervisor Servicios BPO	1	Profesional	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.	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.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- La descripción de los perfiles es tomada del literal D. Recurso humano de la ficha técnica del acuerdo Marco CCE-SNG-AMP005-2024
- Los agentes generales deberán tener las habilidades en los skills necesarios para la operación de TRANSMILENO S.A.
- Un agente general tendrá operación 7x24.
- El suministro de los medios, equipos, tanto de hardware como de software, instalaciones físicas y los implementos requeridos para la operación del servicio, estará a cargo del proveedor.

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

Se requiere personas con los perfiles mencionados en el numeral 20. Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

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

Servicio 7 x 24: Servicio prestado por el operador siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día

23. Estructura IVR (Flujograma)

Se remite anexo IVR ACTUALIZADO TRANSMILENIO S.A.

24. Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora

Esta información se encuentra en el numeral 2. Canales de Atención - Integración con servicios del Distrito

25. Herramientas suministradas por la Entidad Compradora

Por parte de TRANSMILENIO S.A. se realiza la gestión de usuarios de registro y seguimiento a los asesores en Bogotá Te Escucha, sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

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

Tabla 1 – RFI Servicios BPO III – Lote 1

Número de Plantilla	Nombre	Tiempo de Respuesta
184849	Servicios de BPO III	Diez (10) días hábiles

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Recurso tecnológico	<p>El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo con la Zona 1: 20 días calendario</p> <p>El Proveedor puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Entidad mientras contrata el Enlace dedicado entre puntos requerido por la Entidad, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra.</p>
---------------------	---

27. Especificaciones Técnicas

- El suministro de los medios, equipos, tanto de hardware como de software, instalaciones físicas y los implementos requeridos para la operación del servicio, estará a cargo del proveedor.
- Efectuar llamadas de salida con el fin de cerrar el ciclo de la queja o reclamo, informar sobre las campañas diseñadas por la entidad, y aplicación de la encuesta de satisfacción o encuestas diseñadas por TRANSMILENIO S.A., cuando sea requerido por la Entidad.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- A través de los asesores se tendrá que brindar información a la ciudadanía relacionada con planeación de viajes.
- Rendir un (1) informe mensual consolidado sobre las llamadas recibidas por este servicio, las llamadas realizadas de outbound y la encuesta a satisfacción realizada de acuerdo con las directrices y requerimientos dados por TRANSMILENIO S.A.
- Durante la ejecución del contrato se realizarán reuniones de seguimiento mensuales, en las cuales el contratista rendirá informe de resultados de la atención prestada a través de la línea 195, que incluyan las principales novedades en operación, calidad y capacitación, y demás aspectos que considere relevante dentro de la ejecución del objeto contractual

De acuerdo con la información contenida en este documento, en respuesta a este RFI se requiere de cada proveedor de respuesta puntual a lo siguiente:

- Se solicita al proveedor confirmar si cuenta con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura y canales de atención señalados en el numeral 2 “Canales de acceso y atención”.
- Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de las bases de datos que se encuentran en el Data Warehouse de la Secretaría General, mediante API REST/SOAP y ETL, con la plataforma del centro de contacto y demás herramientas de gestión del servicio del proveedor.
- Se solicita al proveedor confirmar si entiende que debe disponer la información de la operación de la Línea de TRANSMILENIO S.A. en tiempo real y desde los sistemas de información, de manera que la supervisión pueda hacer seguimiento y monitoreo a los recursos técnicos y humanos, a los ANS y a los recursos del contrato.
- Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.
- Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarlos.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

28. Comentarios Adicionales

El proveedor adjudicado se compromete a no usar la información de las bases de datos de usuarios suministradas para el envío de SMS, con propósitos diferentes, únicamente para la generación de campañas de apropiación del SITP de acuerdo a las directrices que establezca TRANSMILENIO S.A., así mismo, no podrán distribuir, publicar o divulgar la información confidencial a persona (Natural o jurídica).

Las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio telefónico en términos de calidad se canalizarán por TRANSMILENIO S.A.

Dentro de proceso de contratación se encuentran incluidos todos los gastos, impuestos, deducciones, retenciones, tasas, contribuciones, así como costos directos e indirectos a que legalmente haya lugar, en la ejecución del contrato y la liquidación del mismo.