



EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

RFQ (Request For Quotation)

Solicitud de cotización

**PRECIOS SERVICIO AUDITORIA PARA REVISAR, CERTIFICAR Y EVALUAR LA
VALIDEZ Y CALIDAD DE LAS MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DE
USUARIO DE ETB.**

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2018



INFORMACIÓN PRELIMINAR

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a ETB revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles proveedores.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente Estudio de Mercado **no** obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB podrá a su entera discreción, terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o Participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo reconocimiento.

El interesado debe tener en cuenta que el presente estudio de mercado puede servir de base para una posterior contratación de los servicios objeto del presente estudio y que en esta fase no se constituye compromiso precontractual ni contractual entre el Participante o Interesado y ETB. Así las cosas, el Estudio de Mercado **no** genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del Estudio de Mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Con los resultados que se originen con ocasión de este Estudio de Mercado, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección. Adicionalmente, dichos resultados constituyen una verificación de la información entregada por el participante a fin de establecer posibles invitados para participar en eventuales procesos de contratación con el objeto mencionado en el primer párrafo del presente documento.

INFORMACION BASICA INTERESADO

Por favor diligenciar la tabla adjunta, de acuerdo con la información solicitada:

RAZON SOCIAL	NIT	FECHA CONSTITUCION	REP. LEGAL	SOCIOS	DOMICILIO



VIGENCIA COTIZACION

Indicar la vigencia de la cotización presentada

ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR

- Se solicitará las siguientes pólizas: (i) Cumplimiento, por un valor asegurado del 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde el inicio del contrato hasta la liquidación del mismo (ii) Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones labores, por un valor asegurado del 5% del precio del contrato, vigente desde el inicio del contrato hasta la terminación del contrato y tres años más y (iii) Calidad y correcto funcionamiento de bienes, por un valor asegurado del 20% del precio del contrato.
- Adicionalmente, el interesado deberá considerar incluir como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden vigentes y que ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.
- El INTERESADO deberá considerar incluir como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden vigentes y que ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.

TIEMPO DE ENTREGA

El INTERESADO deberá presentar los siguientes entregables:

Certificaciones físicas trimestrales:

Por cada trimestre se deberá entregar documento en físico certificando los indicadores de los tres meses inmediatamente anterior así:

No.	Entregable	Meses auditados	Fecha entrega
1	Certificación 1er trimestre	enero, febrero y marzo	30 de abril de 2019
2	Certificación 2do trimestre	abril, mayo y junio	15 de julio de 2019
3	Certificación 3er trimestre	julio, agosto y septiembre	15 de octubre de 2019

4	Certificación 4to trimestre	octubre, noviembre y diciembre	15 de enero de 2020
---	-----------------------------	--------------------------------	---------------------

Informes mensuales:

Mes vencido se debe entregar un informe de la auditoría realizada a los indicadores del mes inmediatamente anterior que contenga las validaciones realizadas sobre las bases de datos y el cálculo del indicador; este informe puede ser entregado en Excel o word.

FORMA DE PAGO

Sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de radicación del acta de pago.

LUGAR DE ENTREGA

En las bodegas de ETB en la ciudad de Bogotá.

PRECIO

ETB solicita diligenciar el anexo financiero adjunto sobre el dispositivo y accesorios por los cuales presentan oferta

DOCUMENTOS REQUERIDOS

Para el análisis de las propuestas, deberán ser entregados los siguientes documentos en formato digital, en archivo comprimido (si la información supera los 10 MB, remitir información en diferentes archivos con un tamaño máximo de 10 MB):

- a. Respuestas RFQ: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFQ en formato PDF, enmarcada en los lineamientos que ETB espera para su recopilación. Se solicita dar respuesta punto a punto a cada uno de los requerimientos indicado si CUMPLE o no CUMPLE, con los comentarios o aclaraciones que se consideren pertinentes.
- b. ETB espera que el interesado entregue la cotización en formato EXCEL y PDF. Es necesario indicar que la presentación técnica deberá coincidir con la cotización de precios, es decir, esta deberá contemplar cada uno de los componentes.



CALENDARIO DE EVENTOS

EVENTO	FECHA
1. Publicación del RFQ	27 de noviembre de 2018
2. Última fecha para la recepción de preguntas	Hasta el 30 de noviembre de 2018
3. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración.	Hasta el 3 de diciembre de 2018
4. Última fecha para entrega de las propuestas	5 de diciembre de 2018

Las propuestas de los interesados, deberán presentarse el día 5 de diciembre de 2018, a las 10:00 horas código de comercio (10:00 a 10:59)., al correo electrónico david.cortesf@etb.com.co.

Las inquietudes y preguntas pueden formularse a través de la cuenta de correo: david.cortesf@etb.com.co, el cual es el único canal autorizado.

ALCANCE

Auditoria para revisar, certificar y evaluar la validez y calidad de las mediciones de Certificar de manera trimestral ante la CRC a través de auditorías mensuales los indicadores de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 3% indicando que la información ha sido verificada, monitoreada y certificada, y que la misma corresponde de manera fidedigna a las mediciones realizadas por ETB durante el trimestre inmediatamente anterior.

ESPECIFICACIONES TECNICAS

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN:

La medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención?



La calificación debe tener una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho” .

Escala					
Calificación	1	2	3	4	5
Identificación (cédula cliente)	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar, corresponde a al promedio general de la pregunta

Evaluación por canal:

- **Call center:** Encuesta lanzada automáticamente desde el IVR.
- **Tiendas:** sms enviado al móvil del cliente inmediatamente después de la atención en las tiendas
- **Chat y Redes Sociales:** Encuesta lanzada automáticamente desde la herramienta de gestión rigth now

Cálculo del indicador:

El indicador se obtiene como resultado del promedio simple de la calificación para el periodo medido.

Auditoria y certificación del NSU regulatorio exigido por la resolución 5111 por la cual se requiere contratar un auditor externo que certifique los resultados de la medición Trimestral que ETB debe entregar a la CRC

Cumpliendo con las siguientes características:

- **Grupo objetivo:** Clientes que han tenido contacto con los canales de atención en una ventana de tiempo de 24 horas.
- **Canales a medir:** Telefónico, Presencial (Bogotá y Regionales) y Digital.
- **Nivel de confianza:** mínimo 95%
- **Margen error:** máximo 3%
- **Muestra aproximada:** 1100 encuestas (sumando los tres canales)
- **Periodicidad:** Mensual

FIN DEL DOCUMENTO