


<b>Código</b>		<b>Formato</b>		
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>		
<b>Fecha de emisión</b>				
22	8	2019		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Aprobado por: Carlos Andrés Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )

**INVITACIÓN PUBLICA N° 10449385**

**OBJETO DEL PROCESO: Contratar los “Servicios de centro de contacto inbound, outbound y herramientas virtuales para la retención de los clientes de ETB**

**FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES**

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
1	CAPITULO III - CONDICIONES TECNICAS	Es posible prestar el servicio bajo la modalidad de "trabajo en casa y Teletrabajo"	Si, siempre y cuando se garantice el cumplimiento del control y seguimiento de la operación para el cumplimiento de los indicadores. Si ETB identifica que no se están cumpliendo los indicadores y se debe llevar la operación a sitio, el oferente debe estar en la capacidad de llevarlo a cabo.
2	ALCANCE GRUPO NO. 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil	Para el numeral de analítica de datos, se tendrá acceso a la información de los diferentes proveedores y anillos de retención, lo anterior para poder tener un análisis sobre todos los contactos con el cliente?	Si, la información que se requiera para el proceso, se garantiza siempre y cuando se maneje de manera interna.
3	Campaña Virtual Retención /Recuperación	Para estas campañas virtuales, ETB tiene definido canales digitales adicional a los tradicionales y cual su proyección de penetración	El 100 % de los no retenidos.
4	ANEXO I. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	Teniendo en cuenta que el presente proceso prevé la presentación de ofertas parciales por grupo completo (grupo n°. 1 y/o grupo n°. 2), la Carta de Presentación de la Oferta solo se señala para ambos grupos. ¿Se puede ajustar el formato para permitir que se presenten para el grupo 1 o grupo 2 de manera individual?	SE INFORMA AL INTERESADO QUE LOS ANEXOS JURIDICOS QUE DEBEN PRESENTARSE CON LA OFERTA SON COMUNES PARA AMBOS GRUPOS, DE MANERA QUE NO SE DESAGREGAN POR GRUPO INDIVIDUAL. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, DEBE TENERSE EN CUENTA QUE LOS DOCUMENTOS DE ORDEN TÉCNICO Y ECONÓMICO SI SE DISCRIMINAN POR GRUPO.
5	TÉRMINOS DE REFERENCIA. 1.32.20 TERMINACIÓN DEL CONTRATO	(ii) Anticipadamente por ETB, en cualquier tiempo, dando aviso al contratista con una antelación mínima de 30 días calendario. ¿Se podría pactar que sea al menos con 60 días?	No es posible acceder al requerimiento. La disposición y los plazos en ella definidos corresponden a las políticas de contratación de ETB, y en concordancia la estipulación busca que de las partes común acuerdo acepten la aplicación de esta cláusula, bajo el entendido que existen mayores riesgos para ETB en su calidad de acreedor de las prestaciones contratadas.
6	1.29 ADJUDICACIÓN	Es correcto interpretar que si el Oferente presenta ofertas a los dos grupos y si ETB opta por la adjudicación de los dos grupos a un mismo oferente, la adjudicación del Grupo 2 se realizará al 100% al oferente seleccionado.	NO ES CORRECTA LA INTERPRETACIÓN. LOS TERMINOS DE REFERENCIA INDICAN QUE UN MISMO OFERENTE PODRÁ PRESENTAR OFERTA AL GRUPO 1 Y GRUPO 2. NO OBSTANTE DEBE TENERSE EN CUENTA QUE PARA EL GRUPO N° 2 ETB PODRÁ ADJUDICAR HASTA A DOS CONTRATOS, ADJUDICACIÓN QUE ES INDEPENDIENTE DE LOS RESULTADOS DE LA ADJUDICACIÓN DLE GRUPO NO. 1.

7	1.32.9 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	¿Por cuánto tiempo deberá custodiarse la información después de terminado el Contrato? ¿De que manera deberá entregarse la información a ETB y con que periodicidad deberá hacerse la entrega?	Se informa al interesado que la confidencialidad de la información deberá mantenerse conforme a lo acordado en los respectivos acuerdos de confidencialidad que se suscriban con ocasión del proceso y/o del contrato, en concordancia la cláusula de confidencialidad prevista en los términos de referencia.  Se requiere que la información permanezca en custodia por 180 días más al cierre de contrato, con el proceso de implantación de la operación se definirá el proceso de entrega y el medio por el cual se debe transferir dicha información.
8	1.32.12 INDEMNIDAD	¿ Se podrá pactar de forma bilateral la cláusula de indemnidad?	No es posible acceder al requerimiento, como quiera que la disposición contenida en el numeral 1.30.12 corresponde a lo señalado en el Manual de Contratación de ETB el
9	1.32.16 MULTAS	¿Cuál será el procedimiento previo a la aplicación de multas? ¿Se permitirá presentar descargos para evaluar los motivos de dieron lugar a los eventos de multas?	Se precisa al interesado que ante un eventual escenario donde se diera lugar a la ejecución de la cláusula, ETB realizará las actividades correspondientes a garantizar el debido proceso y el derecho de defensa del contratista.
10	1.32.17 CLÁUSULA PENAL	¿Se podrá pactar que la cláusula penal sea del 20% del valor del Contrato?	El porcentaje de cláusula penal plasmado en los Términos de Referencia responde a la estimación del área ejecutora con relación a la cobertura requerida en el futuro contrato. En este orden de ideas, el interesado deberá tener en cuenta que el porcentaje final será aquel establecido en los términos de referencia. Por consiguiente no es susceptible de cambios.
11	1.32.16 MULTAS	¿Cuál ha sido el valor promedio mensual de multas con el actual PROVEEDOR?	Esta información es Confidencial y no es posible entregarla.
12	1.32.12 INDEMNIDAD	¿Se han presentado eventos de traslados de responsabilidad, por sanciones impuestas por entes de control, autoridades administrativas o judiciales con el actual PROVEEDOR? ¿ Cual es el valor de dichas sumas de dinero?	Esta información es Confidencial y no es posible entregarla.
13	3. ALCANCE	Cuales son los buros de crédito contratados por ETB	Se tiene contrato con los que existen en el mercado
14	3.1.1 ALCANCE TODOS LOS GRUPOS	ETB indica que "La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser presentada en dos documentos impresos (original y copia)", la entrega digital a través de Share Point sustituye la entrega mediante documentos impresos?	Se valida el item mencionado para dar claridad a la pregunta y no concuerda con la infomacion suministrada por el oferente, dado que el numeral 3.1.1. de los términos de referencia a las condiciones para la asistencia a la reunión informativa
15	3.3 CONDICIONES GENERALES	Las certificaciones del punto 3.3 pueden ser las mismas de los requisitos habilitantes.	No, deben ser diferentes.
16	3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1: Canal Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.	Solicitamos el costo por mes de las sanciones que las autoridades administrativas, judiciales o entes de control han impuesto a ETB para 2019 y 2020.	Esta información no se suministra, si no en el evento en el que ocurra o se materialice la sanción.
17	TÉRMINOS DE REFERENCIA 3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1.	Entendiendo que el grupo 1 es un canal virtual de validación de identidad y distribución de tráfico de llamadas, sugerimos eliminar los numerales 6 y 40 que hacen referencia a procesos de monitoreo de calidad y experiencia de clientes o en su defecto, por favor especificar el alcance de la gestión de calidad y experiencia de clientes en este canal virtual	# 40 Se requiere que se garantice el monitoreo en línea de la herramienta en términos de atención de llamadas por parte del IVR, conectividad con el buro de crédito y todas las demás actividades que se puedan monitorear durante le contacto con el cliente. # 6 Hace referencia a contar con la información clara en línea y suficiente de todas las transacciones que se ejecuten en ese grupo y poder disponer de ellas de forma clara. El término de calidad hace referencia a poder medir la calidad con la que se presta el servicio por parte de la herramienta o solución desarrollada.
18	TÉRMINOS DE REFERENCIA 3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1.	Entendiendo que el grupo 1 es un canal virtual de validación de identidad y distribución de tráfico de llamadas, ¿Cuál es alcance de la gestión que realizará el personal de monitoreo?	El término de monitoreo hace referencia al funcionamiento de la herramienta.
19	TÉRMINOS DE REFERENCIA 3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1.  Item 40: EL CONTRATISTA debe contar con un área y personal especializado en el aseguramiento (monitoreo transaccional) de la calidad de la operación.	Entendiendo que el grupo 1 es un canal virtual de validación de identidad y distribución de tráfico de llamadas, ¿Qué indicadores de calidad se espera que se entreguen de este monitoreo?	Esa información se encuentra en el anexo privado, sin embargo se espera que el oferente partiendo de la experiencia en la administración de este tipo de operaciones nos proponga los informes e indicadores que nos ayuden a medir la calidad de la herramienta de cara a la prestación del servicio.

20	TÉRMINOS DE REFERENCIA 3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1. Item 6: "... informes cuantitativos y cualitativos de orden ... Calidad, ..., de Experiencia del Cliente ..."	Entendiendo que el grupo 1 es un canal virtual de validación de identidad y distribución de tráfico de llamadas, ¿Cuál es el alcance de información que deben contener los informes de calidad y de experiencia de clientes?	Esa información se encuentra en el anexo privado, sin embargo se espera que el oferente partiendo de la experiencia en la administración de este tipo de operaciones nos proponga los informes e indicadores que nos ayuden a medir la calidad de la herramienta de cara a la prestación del servicio.
21	3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1	11. Durante la ejecución del contrato y previo al visto bueno del ordenador del gasto, ETB podrá solicitar nuevos perfiles o modificar los inicialmente establecidos si la operación así lo requiere, EL CONTRATISTA debe garantizar el cumplimiento de los nuevos perfiles. El tiempo será definido en común acuerdo, teniendo en cuenta la dimensión de los cambios solicitados. ¿En caso de que el salario de los perfiles se incremente, se suscribirá otrosí añadiendo el valor del Contrato?	Si, el proceso así lo requiere se evaluara en su momento y posterior justificación se define si hay lugar ha un otro Si del contrato.
22	3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1	18. Si como resultado de errores operativos y/o acciones fraudulentas se genera una afectación económica a ETB, proveniente de una multa de entes de control, o en general una afectación económica de cualquier naturaleza, en todos los casos EL CONTRATISTA debe responder directamente a ETB y el pago debe ser inmediato. ¿Se podrá pactar un término para el pago de al menos 30 días?	No es posible.
23	3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1	41. EL CONTRATISTA deberá asegurar la grabación de llamadas y/o transacciones asociadas al proceso de validación de titularidad y campañas virtuales de recuperación. ¿Cuál será el porcentaje que se debe asegurar?	El porcentaje que se debe asegurar es el 100%
24	3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: (numeral 10)	Para el numeral 10, hay algunas especificación técnica y de infraestructura física específica? Podemos operar bajo la modalidad de trabajo remoto en todas sus modalidades?	Si, siempre y cuando se garantice el cumplimiento del control y seguimiento de la operación para el cumplimiento de los indicadores. Si ETB identifica que no se están cumpliendo los indicadores y se debe llevar la operación a sitio, el oferente debe estar en la capacidad de llevarlo a cabo.
25	3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: (numeral 16)	Para el numeral 16, nuevos perfiles, ante esta solicitud se entiende que si el perfil requiere de un salario diferente, las partes definirán en común acuerdo las condiciones económicas	SI
26	3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: (numeral 29 y 30)	Para el numeral 29 y 30 , agradecemos nos compartan los históricos (últimos dos años) de los valores de las sanciones que se han transferido a los operadores	Esta información no se suministra, sino en el evento en el que ocurra o se materialice la sanción.
27	3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: (numeral 41)	para el numeral 41, por favor nos comparten datos históricos y las proyección de interacciones en estos canales	Esa información se encuentra en el anexo financiero y hace referencia a las cantidades de intenciones.
28	3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: (numeral 54)	Se entiende que estos planes de incentivos están a cargo de ETB	El oferente podrá realizar la propuesta de los planes de incentivos, pero estos están sujetos a probación por parte de ETB.
29	3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil	EL CONTRATISTA debe contar con la capacidad de gestionar llamadas Outbound con cobertura a teléfonos fijos locales y nacionales, así como a celulares de cualquier operador. ¿ETB suministra los canales?	SI

30	3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil	Hasta que porcentaje de Trabajo en Casa puede el Oferente proponer?	El 100% siempre y cuando se garantice el cumplimiento del control y seguimiento de la operación para el cumplimiento de los indicadores. Si ETB identifica que no se están cumpliendo los indicadores y se debe llevar la operación a sitio, el oferente debe estar en la capacidad de llevarlo a cabo.
31	3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil	Cuanto dura el proceso de formación inicial en Retenciones.	El proceso de retención en lo relacionado a capacitación de producto son 10 días.
32	3.5 CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD	c. La decisión adoptada por el amigable componedor tendrá los mismos efectos que una transacción entre las partes. ¿El amigable componedor será quien dirima la controversia respecto de quien debe asumir la responsabilidad, por eventos de traslados de responsabilidad? ¿Hará las veces de juez el amigable componedor?	De acuerdo al numeral citado el contratista debe asumir el costo total de las sanciones impuestas por autoridad administrativa o judicial competente, en especial, por la Superintendencia de Industria y Comercio, por silencios administrativos, positivos y/o traslados de responsabilidad provenientes de entidades administrativas o judiciales por causas imputables al contratista. Igualmente, señala el numeral que la decisión adoptada por el amigable componedor tendrá efectos de transacción, los cuales difieren de decisiones adoptadas en sede judicial.
33	1.7 CRONOGRAMA DEL PROCESO	Teniendo en cuenta que con el "Anexo técnico - Hogares y Móvil Retención y Recuperación" no se recibieron los anexos "Información Dimensionamiento Call Center" y los anexos del CAPITULO IV, información fundamental para el dimensionamiento y formulación integral de la propuesta, solicitamos a ETB estudiar la posibilidad de ampliar la fecha de presentación de la oferta.	Esa información se aclaró en la reunión de entendimiento, en donde se explicó en que parte se encontraba esta información. Dado que los tiempos de la contratación son muy justos no es posible realizar movimiento de cronograma.
34	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Detallar los NS (niveles de servicio) y NA (niveles de atención) objetivos que tiene actualmente en los diferentes procesos de atención	Esa información se encuentra en el anexo técnico privado.
35	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Detallar los NS (niveles de servicio) y NA (niveles de atención) alcanzados en el último período reportado	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas.
36	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Detallar los KPI objetivos definidos por cada canal de atención	Esa información se encuentra en el anexo técnico privado.
37	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Detallar los KPI alcanzados en el último período reportado	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas.
38	Capitulo III - Condiciones Técnicas	TMO objetivo en la atención ETB	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas.
39	Capitulo III - Condiciones Técnicas	TMO alcanzado en la atención ETB	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas.
40	Capitulo III - Condiciones Técnicas	TMO objetivo en la atención NO ETB	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas.
41	Capitulo III - Condiciones Técnicas	TMO alcanzado en la atención NO ETB	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas.
42	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Perfiles de cada centro (call center)  * Proveedor  * Propios  * Rotación mensual promedio; * ausentismo promedio	No es clara la pregunta, sin embargo en el anexo técnico privado encuentran la información de perfiles.
43	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Informes de rendimiento por proveedor y canal KPI de proveedores informados regularmente	No es clara la pregunta, sin embargo en el anexo técnico privado encuentran la información de KPI

44	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cuales son los indicadores de Churn en el ultimo mes, trimestre, semestre y año	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas.
45	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Descripción de los perfiles requeridos de gestion en cada canal	Esta información se encuentra en el anexo técnico privado
46	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Por favor explicar cual es el criterio con que se enruta las llamadas no resueltas en forma automática a los diferentes proveedores de ETB	El parámetro, los tres primeros meses de operación es de 50/50 para los proveedores del grupo 2. Posterior a ese periodo ETB podrá modificar estos valores de distribución del tráfico.
47	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Por favor explicar que otros canales de atención existen además del canal telefónico.	Esta información se encuentra en el anexo técnico privado
48	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Por favor explicar el criterio de segmentación por proveedor de cada canal de atención NO telefónico	No es clara la pregunta.
49	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría llamadas promedio medidas en la cabecera del IVR	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
50	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría llamadas promedio ingresadas al IVR	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
51	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría llamadas promedio resueltas en el IVR	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
52	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría llamadas promedio derivadas desde el IVR a los skills de atención de agentes	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
53	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría derivada a proveedores	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
54	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría contactos promedio ingresados a las plataformas de gestión de canales NO telefónicos	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
55	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría contactos promedio resueltos automáticamente en canales NO telefónicos (bots y motores conversacionales)	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
56	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría contactos promedio resueltos por agentes de canales NO telefónicos (redes sociales, chats, mails, webform, etc)	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
57	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría derivada a cada proveedor que fueron resueltas en FCR (First Call Resolution)	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
58	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría de llamadas por motivo de contacto y TMO promedio de resolución.	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.

59	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría contactos promedio resueltos por agentes de canales NO telefónicos en FCR (First Contact Resolution)	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
60	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Volumetría de contactos NO telefónicos aperturado por motivo de contacto y TMO promedio de resolución	Esta pregunta se debió formular en el documento de preguntas privadas. Sin embargo esta información se encuentra en el anexo financiero privado y hace referencia a las cantidades de intenciones de retiros.
61	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo promedio del minuto de TMO de agente (propios de ETB) con estructura de costos incluida a costo compañía	No es clara la pregunta.
62	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de FTEs propios (agentes de ETB)	ETB no cuenta con agentes propios.
63	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de horas por ausentismo promedio mensuales de agentes propios	ETB no cuenta con agentes propios.
64	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de horas de capacitación de agentes propios de atención ETB	ETB no cuenta con agentes propios.
65	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo promedio del minuto de TMO de agente (proveedor de servicios de contact center) con estructura de costos incluida a costo compañía	En la licitación no se contemplan modelos de negocio por tiempo de llamada.
66	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de FTEs NO propios (proveedor de servicios de contact center)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
67	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de horas por ausentismo promedio mensuales pagadas (proveedor de servicios de contact center)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
68	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de horas de capacitación de agentes (proveedor de servicios de contact center) de atención ETB	El proceso de retención en lo relacionado a capacitación de producto son 10 días.
69	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de FTEs capacitados en el ultimo año (entre agentes propios y de terceros)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
70	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Los FTEs destinados al monitoreo y control de la calidad se encuentran contemplados dentro del valor hora de atención mencionado arriba? (S/N)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
71	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de horas mensuales destinados al monitoreo y control de la calidad incluyendo jefes y gerentes (recursos propios de ETB)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
72	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo hora de FTE de calidad (recursos propios incluyendo estructura)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
73	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de horas mensuales destinados al monitoreo y control de la calidad incluyendo jefes y gerentes (recursos de proveedores de contact center )	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
74	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo hora de FTE de calidad (recursos de proveedores de contact center incluyendo estructura)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
75	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de horas mensuales destinadas a Back office (recursos propios)	En el momento no es posible cuantificar, dado que son tareas específicas de cada operación.
76	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo hora del FTE de Back Office (recursos propios)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
77	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Cantidad de horas mensuales destinadas a Back office (recursos de terceros y/o proveedores)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
78	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo hora del FTE de Back Office (recursos de terceros)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
79	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Horas de reporting (recursos propios)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
80	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Valor hora del FTE de reporting (recursos propios)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
81	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Horas de reporting (recursos de terceros)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
82	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Valor hora del FTE de reporting (recursos de terceros)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
83	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo de resolución de la llamada (recursos propios)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
84	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo de resolución de la llamada (recursos de terceros o proveedores de contact center)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
85	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo de resolución del contacto NO telefónico (recursos propios)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
86	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Costo de resolución del contacto NO telefónico (recursos de terceros o proveedores de contact center)	El objetivo de la invitación pública es que los oferentes realicen este costeo
87	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cual es el presupuesto anual propio para el contact center?	Esta información es privada.
88	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el volumen total de llamados esperados para ser resuelto en los contact centers propios en el con presupuesto arriba enunciado?	Las cantidades las encuentran en el anexo financiero privado y el presupuesto solo se divulga al momento de la firma del contrato.
89	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el volumen total de llamados esperados para ser resuelto en los contact centers de proveedores en el con presupuesto arriba enunciado?	Las cantidades las encuentran en el anexo financiero privado y el presupuesto solo se divulga al momento de la firma del contrato.

90	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cual es el incremento de trafico de llamadas esperado para el año proximo?	Las cantidades las encuentran en el anexo financiero privado.
91	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el presupuesto anual para canales NO telefónicos?	Las cantidades las encuentran en el anexo financiero privado y el presupuesto solo se divulga al momento de la firma del contrato.
92	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el volumen de trafico anual estimado para canales NO telefónicos?	Las cantidades las encuentran en el anexo financiero privado.
93	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cual es el incremento de trafico de canales NO telefónico esperado para el año proximo?	Las cantidades las encuentran en el anexo financiero privado.
94	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cual es la cantidad de horas anuales de Back Office propio (Back Office de ETB)?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
95	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el incremento de horas de Back Office propio esperados para el año proximo?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
96	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cual es la cantidad de horas anuales de Back Office (proveedores de ETB)?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
97	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el incremento de horas de Back Office (de proveedores de ETB) esperados para el año proximo?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
98	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el presupuesto anual para Back Office de ETB?	El valor del contrato solo se divulga al momento de la firma.
99	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el presupuesto anual para Back Office de proveedores?	El valor del contrato solo se divulga al momento de la firma.
100	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cual es la cantidad de horas anuales destinadas a monitoreo y control de la calidad de recursos propios?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
101	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el presupuesto actual anual destinado a control y monitoreo de la calidad de los recursos propios?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
102	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el grado de cumplimiento en el monitoreo y control de la calidad de los recursos propio?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
103	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el incremento esperado para el año proximo en horas de monitoreo y control de la calidad de los recursos propios?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
104	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cual es la cantidad de horas anuales destinadas a monitoreo y control de la calidad de recursos de terceros? (Proveedores de ETB)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
105	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el presupuesto actual anual destinado a control y monitoreo de la calidad de los recursos recursos de terceros? (Proveedores de ETB)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
106	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el grado de cumplimiento en el monitoreo y control de la calidad de los recursos recursos de terceros? (Proveedores de ETB)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
107	Capitulo III - Condiciones Técnicas	¿Cuál es el incremento esperado para el año proximo en horas de monitoreo y control de la calidad de los recursos de terceros? (Proveedores de ETB)	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
108	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Inventario de las principales aplicaciones utilizadas por los agentes (PROPIOS) para resolución de llamadas	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
109	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Inventario de las principales aplicaciones utilizadas por los agentes (de terceros o proveedores fuera de las instalaciones de ETB) para resolución de llamadas	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
110	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Inventario de aplicaciones utilizadas por los agentes para resolución de contactos NO telefónicos	Esta información se entrega al momento del inicio de la operación.
111	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Inventario de aplicaciones utilizadas por los agentes (PROPIOS) para resolución de contactos NO telefónicos	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
112	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Inventario de aplicaciones utilizadas por los back offices (de terceros o proveedores fuera de las instalaciones de ETB)	Esta información se entrega al momento del inicio de la operación.
113	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Inventario de aplicaciones utilizadas para la generación de reportes	Esta información se entrega al momento del inicio de la operación.
114	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Inventario de aplicaciones integradas al IVR	Esta información se entrega al momento del inicio de la operación.
115	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Inventario de aplicaciones para apertura de tickets a áreas de back office o internas de ETB (workflows internos)	Esta información se entrega al momento del inicio de la operación.
116	Capitulo II - Condiciones Técnicas	Es posible enviar una propuesta en dolares o moneda mixta (dolares y pesos colombianos)	No, solo se muestra en pesos colombianos.
117	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Es posible que limitemos la grabacion de lla llamada a almacenar la transcripcion de la llamada?	No es posible.
118	1.32.1 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	Es posible considerar un plazo a 60 meses del contrato	No es posible.
119	Capitulo III - Condiciones Técnicas	Actualmente el IVR es Avaya o Genesys? Es posible considerar una revision sobre el IVR actual?	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
120	Capitulo I	Es posible considerar un plazo para la entrega de la propuesta formal? Como compañía y según nuestros procesos de aprobacion no alcancemos a tener la propuesta tecnica/economica emitida de manera formal, o solicitamos considerar la posibilidad el 11 de febrero entregarla de manera referencial/indicativa y el 19 de febrero entregarla de manera formal con la respectiva poliza.	No es posible.

121	1.32.21 Domicilio/Términos de referencia	¿Es posible ofertar el 100% de la operación en teletrabajo o que % están dispuestos a aceptar?	Si, siempre y cuando se garantice el cumplimiento del control y seguimiento de la operación para el cumplimiento de los indicadores. Si ETB identifica que no se están cumpliendo los indicadores y se debe llevar la operación a sitio, el oferente debe estar en la capacidad de llevarlo a cabo.
122	1.32.21 Domicilio/Términos de referencia	¿Se puede ofertar en una ciudad distinta a Bogotá? ejemplo Pereira	Si es posible, siempre y cuando se sustenten los beneficios que le traería a ETB tener una operación en una operación diferente a Bogotá.
123	3.4.2 Obligaciones grupo2 # 38/Términos de referencia	¿A que hace referencia cuando se dice que el servicio puede ser prestado en las instalaciones del cliente final si así lo desea el cliente?	ETB podrá solicitar la contratación de un puesto de trabajo, para que desarrolle funciones desde las instalaciones de ETB.
124	TERMINOS DE REFERENCIA	Con el fin de tener un completo entendimiento de la gestión, el grupo 1 solo estará a cargo del desarrollo de la herramienta? Es decir, en este grupo habrá algún tipo de gestión inbound, outbound, entre otros? De ser así, por favor proporcionar volumetrías, AHT y ANS Meta de la operación por cada canal y/o servicio a atender.	Esta información se entrega al momento del inicio de la operación.
125	TERMINOS DE REFERENCIA	Es correcta la interpretación que los agentes del grupo 2 realizan los primeros niveles de retención y los siguientes niveles de retención los realiza los agentes del grupo 1?	NO
126	TERMINOS DE REFERENCIA	Siendo que el grupo 1 gestiona canales virtuales por qué tienen entre sus funciones la distribución de llamadas?	Porque es el puente de conexión para el grupo 2
127	TERMINOS DE REFERENCIA	Entendemos que el Contact Center actual gestiona el nivel cero de retenciones y que transfiere las llamadas a los oferentes del grupo 2, es correcta esta interpretación?	SI. Pero para el nuevo modelo se realizarán algunos cambios.
128	TERMINOS DE REFERENCIA	Cual es la forma de transferencia de las llamadas del nivel cero de retención a los oferentes del grupo 2? (Troncales telefónicas, canal MPLS)	El paso de las llamadas para el grupo 2, las realizará el grupo 1
129	TERMINOS DE REFERENCIA	Si las transferencias del nivel cero retención a los operadores del grupo 2 se realizan por troncales telefónicas los datos del CTI se pierden, por lo que solicitamos a ETB que escale el requerimiento al Contact Center que realiza el nivel cero de retención que envíe el número de identificación del usuario a través de la tecnología CTI y que estas llamadas sean transferidas por un enlace MPLS	Esta actividad le corresponde al grupo 1
130	TERMINOS DE REFERENCIA	Solicitamos a ETB informar marca y modelo de la planta telefónica del Contact Center actual	Esta información es privada.
131	No aplica	Agradecemos a ETB compartir el consolidado de las preguntas de los oferentes en el proceso.	Solo se realizará para las públicas.
132	1.24, literal b, términos de referencia	Agradecemos aclarar la forma de presentación de la propuesta económica, tanto el formato como en espacio en la plataforma.	Por favor leer el numeral 1.24 fecha y forma de presentación de oferta Para los oferentes que entregaron los acuerdos confidenciales se les entrego unos Excel con los formatos para la presentación de la oferta económica del grupo 1 y 2 , estos deberán estar en PDF firmados por el representante legal junto con el Excel.
133	1.32.11 EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL	Cuánto tiempo se tiene estimado para la capacitación del personal de retención y recuperación, en días hábiles	El proceso de retención en lo relacionado a capacitación de producto son 10 días.
134	2.1 PRECIOS	¿Se presentará incremento en la facturación anual, al 1 de enero de cada año, según el SMMLV definido por el gobierno nacional, para los servicios prestados?	Como se explica en el numeral 2.4 REVISIÓN DE PRECIOS de los términos de referencia: Los precios ofertados por el CONTRATISTA permanecerán fijos hasta el 1 de enero del 2022, a partir de esa fecha y para las posibles demás vigencias los precios deberán ser revisados de común acuerdo, pudiendo estos disminuir, aumentar o permanecer iguales; en caso de aumentar no podrán exceder el porcentaje de incremento que decreta el gobierno para el SMMLV del año que se esté negociando.
135	3. ALCANCE - GRUPO 1	Entendemos que para la operación del GRUPO 1 no se requieren agentes, sólo las herramientas virtuales.	SI
136	3. ALCANCE - GRUPO 1	Por favor compartir el árbol de tipificación de la herramienta de captura de datos	Esta información se entrega al momento del inicio de la operación.
137	3. ALCANCE - GRUPO 1	En cuántos sistemas se hace la validación de titularidad	Esta pregunta no hace referencia al proceso de esta licitación y no es clara para ETB
138	3. ALCANCE - GRUPO 1	Cuántas preguntas se hacen y cómo el cliente da respuestas, con el teclado o por voz	La definición del número de preguntas se realizará con la firma del contrato y la definición de las respuestas de los clientes esta sujeta a la solución que proponga el oferente de acuerdo con las buenas prácticas.



139	3.2.1 EXPERIENCIA TÉCNICA PARA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	Solicitamos a ETB que amplíe el rango de contratos ejecutados para demostrar experiencia en el grupo 2, considerando conramos que se hayan ejecutado desde el 2010 a la fecha teniendo en cuenta que la experiencia no caduca.	Se mantiene como esta en los términos de referencia
140	3.2.1 EXPERIENCIA TÉCNICA PARA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	Amablemente solicitamos a ETB que extienda el plazo para la presentación de ofertas, por lo menos 5 días hábiles después de la publicación de respuestas.	Dado que los tiempos de la contratación son muy justos no es posible realizar movimiento de cronograma.
141	3.2.1 EXPERIENCIA TÉCNICA PARA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	Solicitamos amablemente a ETB por pluralidad en el proceso, permita experiencias desde cualquier año, considerando que estas no caducan con el tiempo.	Se mantiene como esta en los términos de referencia
142	2.10 RELACION VENTAS – VALOR A CONTRATAR	Agradecemos a Etb considerar que la relación ventas 2019 - valor a contratar sea del 15% del valor de la oferta.	No se acepta la solicitud
143	N/A	Agradecemos a ETB compartir el detalle de perfiles del personal de la operación y compartir estimación salarial mínima	Los perfiles se encuentran en el anexo técnico privado y la estimación salarial la debe generara el oferente.
144	N/A	Agradecemos a ETB confirmar cuántas campañas se ejecutan en toda la operación, a fin de definir el personal requerido	El personal se debe calcular con el número de intenciones entregadas en el anexo financiero privado.