

**RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS.**

1. Se solicita a la entidad confirmar si el personal del segmento presencial requiere distintivo institucional.

Respuesta:

El documento RFI no refiere personal requerido para servicios presenciales de cara a la ciudadanía. Si la pregunta se encuentra relacionada con el personal de atención telefónica, se aclara que no es necesario el distintivo institucional.

2. Se solicita a la entidad confirmar si las grabaciones de voz son con voz sintética o voz profesional y su duración promedio.

Respuesta:

La grabación del IVR será preferentemente mediante Voz Profesional. Actualmente el IVR menú inicial y principal tiene una duración promedio de tiempo de 2 minutos y 15 segundos.

3. Se solicita a la entidad definir si el impuesto al timbre se debe asumir al 100% por el proveedor o solo el 50%.

Respuesta:

Según el decreto 175 de 14 de febrero de 2025 "Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Cata tumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Río de Oro y González del departamento del Cesar", la tarifa del impuesto del timbre será del 1% al valor total del contrato si el contrato es mayor a 6.000 UVT y se realiza una única vez. Sin embargo, la Subdirección Financiera de la Secretaría General determinará la aplicación del impuesto una vez establecidas las condiciones generales del contrato a suscribir.

4. Se solicita a la entidad confirmar cual será el medio de integración con las herramientas de la entidad, vía MPLS, API, Webservice, etc.

Respuesta:

Los mecanismos de interoperabilidad que maneja la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá (SGAB), generalmente son API Rest, webservice y otros que estén disponibles a medida que evolucione las herramientas de la Entidad.

5. En caso de requerir MPLS se solicita a la entidad informar la dirección de instalación y si se requiere cross connection.

Respuesta:

Tal y como se detalla en el documento RFI Integración de la Línea 195 con servicios de la Secretaría General, la integración se hará sobre el Portal Transaccional de Servicio a la

Ciudadanía de la Secretaría General e incluye sus módulos Bogotá Te Escucha (<https://bogota.gov.co/sdqs/>) y SAT Web (<https://satweb.alcaldiabogota.gov.co>).

La integración de los sistemas se realizará exclusivamente mediante servicios web —API REST, Webhooks— dentro del esquema de interoperabilidad definido. Igualmente se debe hacer integración con el Data Warehouse que administra la Secretaría General, tal como se señaló en la necesidad descrita en la primera parte del documento RFI.

Se prevé la instalación de un enlace MPLS para estos procesos de integración.

En este caso, se deben cumplir con todos los requisitos técnicos y de seguridad que solicite la Secretaría General. La Secretaría General liderará la gestión y los acercamientos con las demás entidades distritales y suministrará los accesos a sus servicios y datos y el proveedor deberá hacer el acompañamiento técnico que se requiera.

6. Se solicita a la entidad si el servicio de chatbot será en la modalidad dump o Smart.

Respuesta:

Se dará cubrimiento bajo el servicio de Chatbot Smart.

7. Se solicita a la entidad dará claridad sobre el servicio de WhatsApp, teniendo en cuenta que solo sería desborde agente.

Respuesta:

Tal y como se detalla en el documento RFI Canales de comunicación por texto el servicio de interacciones derivadas de Chatico (Línea WhatsApp +57 3160231524) se encuentra bajo una plataforma externa contratada por la Secretaría General con terceros, cuyo alcance es la respuesta automatizada (chatbot) a preguntas predeterminadas de las interacciones que ingresan a través de WhatsApp y sitio web.

El servicio que se requiere por parte del proveedor de la Línea 195 en este ámbito, se describe en los siguientes momentos:

a) **Paso a asesor:** Por parte del proveedor se debe permitir la captura de interacciones derivadas del asistente virtual Chatico hacia la Línea 195 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.

b) **Mejora en la experiencia del servicio de interacciones por vía Chatico – paso a asesor:** A mediano plazo el proveedor debe disponer de sus servicios para facilitar la derivación inversa (desde la Línea 195 hacia Chatico) como alternativa de atención cuando no haya disponibilidad de operadores (encolamientos en el servicio inbound) para que a través del IVR se pueda derivar al ciudadano en espera hacia Chatico, mediante un mensaje de texto con el enlace de acceso.

Adicionalmente, y acorde con la operación de Chatico y sus necesidades de cobertura, suficiencia y mejora de la calidad, así como las de la Línea 195 para dar respuesta a

cobertura y oportunidad del servicio con agentes humanos, se deben identificar alternativas que permitan optimizar las interacciones con la ciudadanía para los casos que son transferidos a asesores desde Chatico. Lo anterior, mediante el uso de Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica.

Vale la pena aclarar que el servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 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 la Secretaría General 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.

8. Se solicita a la entidad si se tiene línea 018000, en caso afirmativo definir quien asumirá el valor del cobro revertido.

Respuesta:

La Línea 195 no dispone de Línea 01800.

9. Se solicita a la entidad confirmar si se requiere TV en la operación para el seguimiento de indicadores.

Respuesta:

En aras de la optimización de los recursos y austeridad, no es necesario el uso de TV o pantallas LCD o LED dentro de la operación. Sin embargo, desde la operación se deberá establecer mecanismos y herramientas de seguimiento que permitan el monitoreo de indicadores en tiempo real, a través del Staff del BPO.

10. Se solicita a la entidad confirmar si se requiere servicio de impresiones, de ser afirmativa por favor compartir los volúmenes históricos mensuales.

Respuesta:

No se requiere el servicio de impresiones en el marco del cumplimiento de la Resolución 718 de 2023 por medio de la cual adopta la Política Cero Papel en la Secretaría General.

11. Se solicita a la entidad confirmar el tiempo de duración en días de la capacitación inicial de los agentes.

Respuesta:

Una vez se haya cumplido el proceso de selección, el tiempo total de capacitación inicial para nuevos agentes (conocimiento cero) de un BPO puede variar entre 12 - 15 días o 100 horas.