

Medellín, 03 de julio de 2025

**Señores**

**Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C**

Bogotá D.C.

**Asunto:** RFI # 193460

Cordial saludo,

De acuerdo con el documento entregado por la entidad en el RFI Evento # 193460, a continuación, compartimos algunas observaciones al respecto:

- Las llamadas se entregarán en la troncal de la nube o en SIP del proveedor
- Al ser SIP, ¿cuál es la capacidad de troncales requerida?
- Confirmar cual es el ancho de banda de los canales requeridos
- Los enrutamientos del IVR y asesor a un operador ¿se realizará a través de marcación telefónica o a través de alguna tecnología?
- Solicitamos incluir una bolsa mínima de horas mensuales de desarrollo no acumulables para el mantenimiento de los canales como IVR y demás
- Entendemos que los desarrollos de web call back ya están listos y se direccionan al link o ruta del proveedor asignado, ¿es correcta esta apreciación?
- Agradecemos confirmar cómo se van a considerar los cambios de la reforma laboral en esta y en todas las propuestas
- Por favor confirmar cuantos puntos presenciales son y su ubicación
- ¿La línea WhatsApp relacionada está certificada en meta?
- Por favor detallar el listado de redes sociales atendidas
- Entendemos que la tecnología y canal de chatigo es de propiedad de la entidad, por lo que ¿los desarrollos son de responsabilidad del mismo?
- En el canal de chatigo, ¿solo pasaran a creador las transferencias, si la licencia es suministrada por la entidad, el licenciamiento de los asesores también lo proporciona la misma entidad?
- ¿Los TMO reflejados en el numeral 6 son meta o son reales?
- ¿La integración de la línea 195 con otras entidades, estará a cargo de la entidad contratante?

Atentamente,

**Emtelco S.A.S.**

Acuerdo Marco de Precios – Servicios BPO III

Sede Olaya, Medellín / Cl. 14 # 52A-174 / Código Postal 3897000 / Teléfono: 604 389 7000

Sede Aguacatala, Medellín / Cl. 17A Sur # 48-35 / Código Postal 050022 / Teléfono: 604 389 7000

Sede El Dorado, Bogotá / Cl. 52A # 85A-61 / Código Postal 111071 / Teléfono: 601 486 3500