

RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460 EMTELCO

1. Las llamadas se entregarán en la troncal de la nube o en SIP del proveedor

Respuesta:

Bajo en entendido que la pregunta se refiere a la entrega de las grabaciones a la Secretaría General, el operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.

Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada; las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en un dispositivo de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría General para verificación de estas.

El operador debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses.

El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención: correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

2. Al ser SIP, ¿cuál es la capacidad de troncales requerida?

Respuesta:

Bajo el entendido que esta pregunta está relacionada con la anterior, se aclara que el mecanismo de entrega de las grabaciones es a través de un dispositivo de almacenamiento externo, tal como se señala en la respuesta anterior.

3. Confirmar cual es el ancho de banda de los canales requeridos

Respuesta:

Para el caso del Enlace Dedicado a Internet, la capacidad es de 1Gbps.

4. Los enrutamientos del IVR y asesor a un operador ¿se realizará a través demarcación telefónica o a través de alguna tecnología?

Respuesta:

El IVR gestionará la recepción de llamadas mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva que permita la navegación y enrutar la llamada permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

5. Solicitamos incluir una bolsa mínima de horas mensuales de desarrollo no acumulables para el mantenimiento de los canales como IVR y demás

Respuesta:

La Secretaría General revisará la pertinencia de la observación.

6. 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?

Respuesta:

Se aclara que los desarrollos e integraciones que se requieran para Web Call Back deben hacerse en el primer mes de ejecución del contrato. La integración debe hacerse desde el Portal Transaccional de Servicio de Bogotá (<https://bogota.gov.co/servicios/inicio>).

7. Agradecemos confirmar cómo se van a considerar los cambios de la reforma laboral en esta y en todas las propuestas

Respuesta:

La Secretaría General dará cumplimiento a la normatividad que se expida en relación con la reforma laboral y otras que sean aplicables en el marco del contrato que se suscriba entre la Secretaría General y el operador, entre los que se consideraran regulaciones en jornada laboral (cambios en el inicio de la jornada nocturna y recargos por dominicales y festivos, reducción de la jornada laboral e incremento anual del SMMLV).

En lo referente a los aspectos como contratación, licencias, indemnizaciones, salud y seguridad entre otros, corresponden a la función propia que el operador debe implementar, como administrador del talento humano requerido para la operación.

8. Por favor confirmar cuantos puntos presenciales son y su ubicación

Respuesta:

La Secretaría General cuenta con los siguientes puntos presenciales de la RedCADE:

NOMBRE DEL PUNTO	DIRECCIÓN
CADE CANDELARIA	CL 60A SUR 28 80
CADE FONTIBÓN	DG 16 104 51 OF 101
CADE GAITANA	TV 126 134 88
CADE KENNEDY	KR 78K 36 55 SUR

CADE LA VICTORIA	CL 37 BIS B SUR 2 81 ESTE
CADE LUCEROS	KR 17F 69A 32 SUR
CADE MUZU	KR 51F 43 50 SUR
CADE PATIO BONITO	KR 87 5B 21
CADE SANTA HELENITA	KR 84 BIS 71B 53
CADE SANTA LUCIA	KR 14 41B 30
CADE SERVITÁ	CL 165 7 52
CADE TOBERÍN	KR 21 169 62 CC STTUGART LC 118
CADE TUNAL	KR 24C 48 94 SUR ST 1 LC 58- 59-60
CADE YOMASA	CL 78 SUR 14 55
SUPERCADDE SUBA	CL 145 103B 90
SUPERCADDE ENGATIVÁ	TV 113B 66 54
SUPERCADDE CALLE 13	AC 13 37 35
SUPERCADDE BOSA	AC 57R SUR 72D 12
SUPERCADDE AMERICAS	AK 86 43 55 SUR
SUPERCADDE 20 DE JULIO	KR 5A 30C 20 SUR
SUPERCADDE CAD	AK 30 No. 25-90
SUPERCADDE SOCIAL	DG 23 69A 55, módulo 5, Local 124
SUPERCADDE MANITAS	KR 18 L 70 B 50 Sur

La Secretaría General precisa en el RFI que estos escenarios presenciales tienen la oportunidad de integrarse con los servicios de la Línea 195, sin que ello indique que el servicio de agentes generales sea considerado para la atención de cara a la ciudadanía.

9. ¿La línea WhatsApp relacionada está certificada en meta?

Respuesta:

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.

10. Por favor detallar el listado de redes sociales atendidas

Respuesta:

El documento RFI es claro en señalar que en el marco del contrato a la Secretaría General no contempla el servicio de **atención de Redes Sociales**, señalando:

“Su importancia radica en que son una fuente de información para la Línea 195. No se trata de implementar o administrar redes sociales para recibir o dar respuesta a la ciudadanía. Sin embargo, el proveedor debe diseñar e implementar un modelo de monitoreo y análisis de redes sociales que permita identificar quejas, solicitudes, preguntas, necesidades, comentarios y comportamientos sobre el acceso a los trámites y servicios de las entidades del Distrito.

A partir de dicho modelo de monitoreo y análisis el proveedor debe, por un lado, dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos, a través de los canales dispuestos. Igualmente, debe identificar tendencias y patrones de comportamientos de los ciudadanos que permitan anticiparse a las quejas o necesidades, de forma que se convierta en una herramienta inteligente que facilite la gestión y entrega de servicios de una forma más proactiva e inteligente y no sólo por demanda de los ciudadanos.

Las redes que deben ser monitoreadas, al menos son: X, Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn. Este modelo puede ser complementado con los demás datos resultantes de las interacciones de los ciudadanos a través de los diferentes canales habilitados.”

11. Entendemos que la tecnología y canal de chatigo es de propiedad de la entidad, por lo que ¿los desarrollos son de responsabilidad del mismo?

Respuesta:

No es propiedad de la Entidad, Chatigo se desarrolla mediante un servicio SAS con un proveedor y los desarrollos se estimarán en la medida de la necesidad identificada entre las partes.

12. 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?

Respuesta:

El proveedor del servicio SAS suministra el licenciamiento para el acceso de los agentes a la plataforma de Chatigo y captura de las interacciones que requieren el servicio Paso Asesor de la Línea 195.

13. Los TMO reflejados en el numeral 6 son meta o son reales?

Respuesta:

Las especificaciones en cuadro del numeral 6 es el TMO actual de los servicios por canal de la Línea 195.

Adicionalmente el documento RFI es claro en señalar:

“Se aclara que estas cifras son las actuales y deben ser mejoradas a través del modelo de IA mencionado en el numeral 1 donde se describe la necesidad.”

14. ¿La integración de la línea 195 con otras entidades, estará a cargo de la entidad contratante?

Respuesta:

Tal como se señala en el RFI para el caso de la integración con sistema de información y líneas telefónicas de las entidades, la Secretaría General liderará la gestión y los acercamientos con dichas entidades. El Proveedor deberá hacer el acompañamiento técnico que se requiera.