

**RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ**

1. Incluir la volumetría por segmento/canal de atención, así como los tiempos de gestión (TMO) por intervalos de al menos 30 minutos de los últimos 4 meses.

Respuesta:

Se anexa documento de volumetría por segmento y TMO para el periodo de enero a abril 2025, con los registros disponibles por la Línea 195.

2. Cuál es la cantidad de interacciones simultaneas que puede atender un agente del canal Chatico en paso a agente

Respuesta:

Servicio Paso Asesor: Interacciones simultaneas por agente = dos (2) interacciones.

3. Por favor definir porcentaje esperado para el uso de SpeechAnalytics. Adicional si se espera que este sea en línea o tomar un lote de llamadas para su valoración.

Respuesta:

En el contexto del servicio Speech Analytics se estima que el porcentaje mínimo se encuentra en aproximadamente 377 llamadas al mes para tener un 95% de confianza y 5% de margen de error sobre la calidad de las llamadas.

Es decir, que será necesario analizar alrededor del 1.5% de las llamadas al mes para obtener un buen nivel de confianza estadístico y distribuir por canal, día, agente virtual, etc. El muestreo será tomado mediante una selección preliminar y aleatoria de las llamadas atendidas durante el corte a monitorear.

4. Evaluar el uso de Whatsapp iniciados por la empresa HSM

Respuesta:

El servicio de Whatsapp iniciados por la empresa HSM inicialmente no se encuentra contemplado en el proceso.

5. Confirmar si en el proyecto se usará el servicio de DocumentAI para procesamiento de documentos y transcribirlos a texto.

Respuesta:

Se aclara que durante la etapa de diseño del modelo a atención basado en IA, el proveedor debe revisar las fuentes de información requeridas, adicionales a las mencionadas en el RFI. Dentro de dichas fuentes pueden existir datos que reposan en diversos formatos (Word, pdf, video, etc). En tal caso, el proveedor debe contar con las herramientas, servicios y de más capacidades para incorporarlas al modelo.

6. Evaluar si en el proyecto requieren el servicio de arquitectura de Datos y modelos de analítica, que salen del alcance de un trabajo de minería de datos

Respuesta:

La Secretaría General revisará la pertinencia de la observación.

7. Para el uso del Voicebot, la entidad requiere voces neuronales o se puede hacer uso de voces más comerciales, entendiendo que las neuronales tipo regionalizadas tienen mayor costo.

Respuesta:

El operador deberá habilitar el servicio de Voicebot Smart mediante una voz sintética que suene natural y humana, con expresión emocional y personalización usando tecnologías como inteligencia artificial, speech to text, machine learning que cumpla con las siguientes características

- Tonos, pausas y entonaciones más realistas.
- Capacidad de expresar emociones (empatía, alegría, frustración).
- Mejora notable en la fluidez y comprensión del mensaje.
- Adaptabilidad al contexto (pueden modular su tono dependiendo del tipo de respuesta).

Es de aclarar que para los efectos del servicio no se requiere voces tipo regionalizadas.

8. Agradecemos aclarar cómo se dimensiona la contratación de 2 licencias RPA, bajo que premisa se define y que puede influir el uso de más licencias de este tipo.

Respuesta:

La Secretaría General calcula el uso de RPAs bajo los dimensionamientos históricos de la operación de la Línea 195 (servicios inbound). El uso de más licencias se tendrá en cuenta a partir del comportamiento del servicio.

9. Evaluar si SMS demandará doble vía.

Respuesta:

Se requiere servicio SMS de una sola vía de comunicación.

10. Evaluar el uso de mailing para enviar copia de interacciones en cada conversación con el BOT o notificación de resultado de casos.

Respuesta:

Actualmente el servicio de interacciones Paso Asesor – Línea 195 no contempla el envío de la conversación entre el agente y el ciudadano como parte proceso. Para los casos de solicitud del ciudadano para acceder a esta conversación, esta es remitida en el mismo esquema de interacción de la Plataforma de Chatico (vía chat).

Para el uso de mailing aplicado a estos casos, la Secretaría General evaluará la pertinencia de remitir las conversaciones como parte del proceso de interacción con el ciudadano.

11. Se espera el uso de Voz profesional o Text to speech para los ítems de grabación de anuncios.

Respuesta:

La grabación de anuncios será preferentemente mediante Voz Profesional