

CONVOCATORIA PUBLICA No. 002

**OFERTA PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTOS
(CONTACT CENTER)**

INVITADOS:

La Junta Nacional de Calificación de Invalidez dando cumplimiento a su Guía de contratación tiene el agrado de invitar a las personas Jurídicas que quieran participar en el proceso de contratación del servicio de un Contact Center.

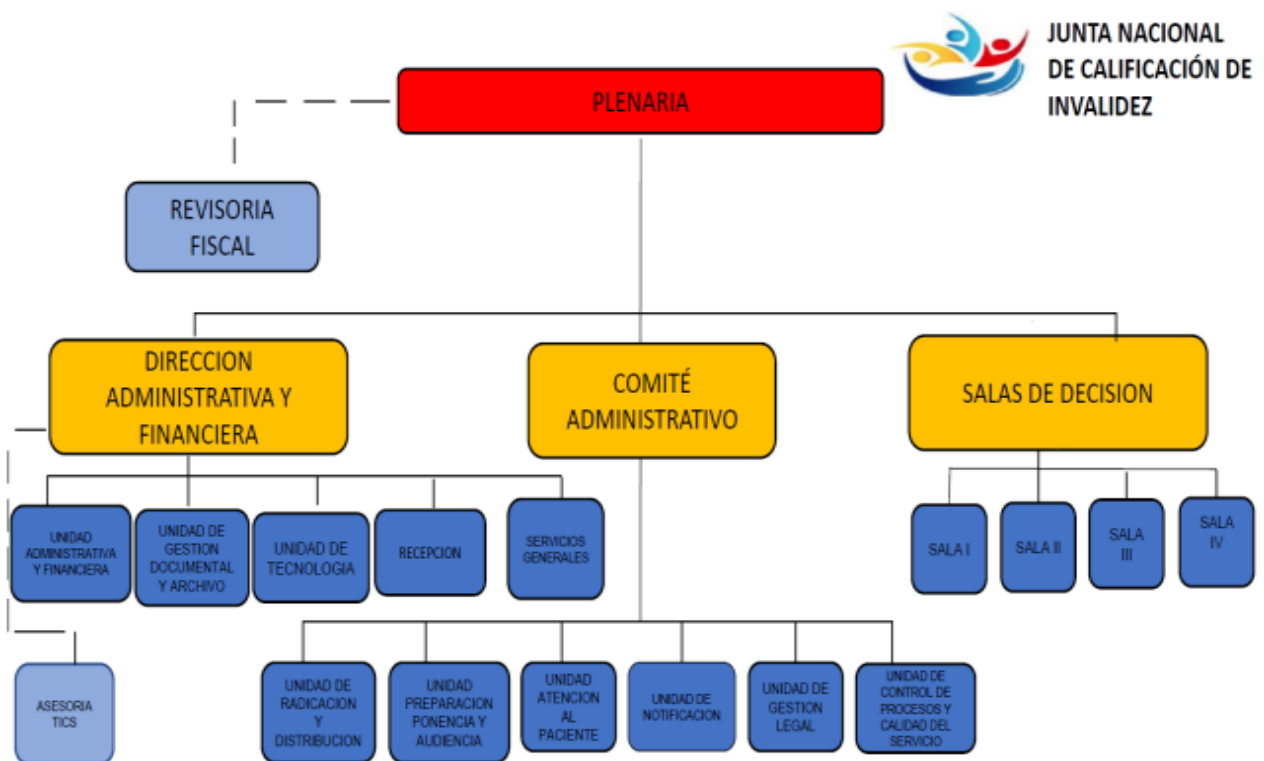
QUIÉN ES LA JUNTA NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ:

Somos un organismo del Sistema de Seguridad Social Integral del orden nacional, de creación legal, adscritas al Ministerio del Trabajo con personería jurídica, de derecho privado, sin ánimo de lucro, de carácter interdisciplinario, sujetas a revisoría fiscal, con autonomía técnica y científica en los dictámenes periciales, nuestras decisiones son de carácter obligatorio.

➤ Ley 1562 de 2012

➤ Decreto 1572 de 2015

ORGANIGRAMA.



OBJETO:

La Junta Nacional de Calificación requiere adquirir los servicios de un Centro de Contactos (Contact Center), con el fin de cumplir y responder a sus procesos operativos y misionales en: Servicio de atención al paciente y cliente (Inbound), Atención integral de interacciones de entrada y de salida (llamadas, buzones [PQR], chat, correo electrónico, webmin), Gestión de confirmación de citas a través de llamadas, correo electrónico, envío de mensaje de texto SMS o WhatsApp. (Outbound).

DESCRIPCIÓN:

Recibir propuestas económicas de empresas legalmente constituidas en Colombia, la cual debe contener la descripción para controlar y gestionar las siguientes actividades:

- Servicio de atención al paciente y cliente (Inbound)
- Atención integral de interacciones de entrada y de salida (llamadas, buzones [PQR])
- Chat
- Correo electrónico
- Gestión de confirmación de citas a través de llamadas, correo electrónico, envío de mensaje de texto SMS o WhatsApp. (Outbound).

DESARROLLO DE LA PROPUESTA:

La propuesta debe contener la siguiente información:

- Carta de presentación
- Propuesta detallada en cifras económicas (valores en pesos colombianos), modelo mensual y anual (proyección a 3 años).
- Detalle de las plataformas que soporten la operación.
- Manejo de Backups para almacenamiento de información.
- Manejos de Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Manejo de tiempos en el desarrollo de la labor (priorizando información para dar respuesta)

FECHAS:

Para preguntas y resolución de dudas se ha establecido el periodo entre el 14 de agosto y el 21 de agosto de 2020, vía correo electrónico a sandra.guevara@juntanacional.com .Si es necesario realizar reuniones virtuales de aclaración se puede solicitar el espacio a este mismo correo.

Las fechas asignadas para la presentación de la propuesta comprenden desde el 24 de agosto hasta el 31 de agosto de 2020 a las 4:00pm.

Volumetría Actual – Mensual (promedio):

Llamadas Inbound: 4.500

Llamadas Outbound: 2.200

Solicitudes Gestionadas.

Correos: 4.400

Webmin: 35

WhatsApp: 1.500

PQRs: 1.200

TMO (IN/OUT): 5 minutos

DOCUMENTACIÓN:

Con el fin de permitir la participación a esta invitación es necesario que se adjunten los siguientes documentos a la propuesta que nos radicarán.

1. Copia de la cámara de comercio (actualizada)
2. Copia del Rut (actualizado)
3. Copia de la cédula del Representante Legal
4. Copia de una certificación bancaria que maneje la empresa
5. Anexos que considere pertinentes para conocer más sobre su empresa y de los productos tecnológicos ofrecidos en la solución propuesta.
6. Clientes referencia (verificables vías telefónicas). Detallando mínimo: Nombre Empresa, Contacto, Numero de celular o teléfono de contacto, correo electrónico, solución actual contratada, fecha de inicio y final del contrato, valor contrato en pesos colombianos.
7. Garantías para cualquier contingencia durante la ejecución, teniendo en cuenta el valor de la propuesta.

RADICACIÓN:

Toda la información anteriormente mencionada debe ser radicada en los siguientes correos electrónicos:

directoradministrativo@juntanacional.com

sandra.quevara@juntanacional.com

Agradecemos el recibir esta invitación y hacer parte de nuestro equipo de trabajo.

Mary Pachón Pachón
Directora Administrativa y Financiera
Junta Nacional de Calificación de Invalidez