

Bogotá, septiembre 07 de 2021

**RESPUESTAS A PREGUNTAS RECIBIDAS CONVOCATORIA PUBLICA No.  
008 CONTACT CENTER**

**1 ¿La JNCI suministrara los canales (¿Canal telefónico, canal de correo, canal de WhatsApp y PQRS?) o estos los debemos implementar como aliado estratégico?**

**Respuesta:** La Junta Nacional provee todos los canales se espera que el aliado estratégico solo los gestione.

**2. ¿La troncal telefónica se otorgará por la JNCI o se implementará por parte del aliado?**

**Respuesta:** La junta Nacional entrega la troncal telefónica que es la misma que actualmente está funcionando.

**3. ¿Los aplicativos y almacenamiento de las bases de datos estará a cargo de la JNCI o por parte del aliado?**

**Respuesta:** Tanto los aplicativos como su almacenamiento son provistos por la JNCI, se espera que el aliado estratégico solo los gestione.

**4. ¿En caso de que las bases de datos estén en custodia del aliado se deberán guardasen en servidores o la nube y por qué periodo de tiempo?**

**Respuesta:** Cómo se mencionó en la respuesta Nro. 3 las bases de datos están a cargo de la JNCI y el aliado las gestiona y utiliza

**5. ¿La JNCI eventualmente enviara bases de actualización para gestionar outbound?**

**Respuesta:** La JNCI realiza la gestión de actualización de las bases de datos. Cuando llega información por los canales que gestiona el aliado los deben escalar por intermedio de un caso en la JNCI.

**6. ¿El Webming no lo otorga la JNCI o este lo debemos implementar, adicional que alcance tendrá sobre la operación?**

**Respuesta:** Adicional a lo mencionado en la respuesta Nro. 1.

La JNCI otorga el Webming, se espera que el aliado estratégico lo gestione, por el webming se reciben los derechos de petición verbales, PQR'S.

**7. ¿Los ANS relacionados en la licitación están sujetos a negociación?**

**Respuesta:** Más que negociación en conjunto la JNCI y el aliado podrán revisar la necesidad de modificarlos para garantizar siempre la calidad del servicio.

**8. ¿La línea se debe manejar de manera presencial o teletrabajo?**

**Respuesta:** Los puestos de trabajo son suministrados y definidos por el aliado, quien definirá si su esquema de trabajo es presencial o remoto.

**9. Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por COVID19 ¿la operación podrá trabajar en alternancia o homeoffice?**

**Respuesta:** En línea con la respuesta Nro. 8, el aliado define su esquema de trabajo, para la JNCI lo importante es que se cumpla con la calidad del servicio, el resto es autonomía del aliado.

**10. ¿Qué pólizas habría que constituir y con qué cubrimiento?**

A continuación, les comunicamos las pólizas y porcentajes de cubrimiento que solicita la JNCI una vez se constituya el contrato:

**POLIZA DE CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PUBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN** a favor de la **JUNTA NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ** en una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia, indicando como vigencia inicial la de suscripción del contrato, que cubra los siguientes amparos:

a) **CALIDAD** equivalente al 30% del valor total del contrato, la cual permanecerá vigente por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

b) **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**, equivalente al 20% del valor del contrato la cual permanecerá vigente por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

c) **PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** Equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, la cual permanecerá vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más, contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

d) **GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** Para garantizar los daños y perjuicios que se puedan ocasionar a terceros por la ejecución del contrato, por una cuantía igual al 10% del valor total del mismo, y con una duración de seis (6) meses más.

## 11. ¿Es posible ampliar el plazo de presentación de propuestas?

**Respuesta:** Sí se amplía el plazo hasta el **lunes 13 de septiembre de 2021 a las 9:00 a.m.**

**Septiembre 09 de 2021**

1. **Según la tabla de ANS, es correcto interpretar que ¿El nivel de atención requerido para no ser penalizado es del 99%?, esta inquietud nos surge ya que en el promedio del mercado se maneja entre el 90% y el 95%, y para llegar a este nivel del 99% se requeriría un volumen más elevado de agentes.**

**Respuesta:** El interés de la junta es aumentar la calidad de la atención en los diferentes frentes, de acuerdo con el comportamiento histórico. La cantidad de agentes necesarios la propone el aliado estratégico para cumplir estos niveles de ANS. La información entregada en cuanto a los agentes es la volumetría histórica pero no corresponde a los agentes solicitados, ya que el equipo es ofertado por el oferente.

## 2. ¿Existe un nivel de servicio requerido para la campaña?

**Respuesta:** Existen los indicadores expuestos en la convocatoria, las modificaciones a éstos y cualquier otro adicional, será acordado con el aliado estratégico teniendo en cuenta la volumetría histórica y el objetivo de mantener o mejorar los niveles de calidad. Todo esto será discutido y acordado con el aliado estratégico.

### 3. El número de agentes está definido por la JNCI?

**Respuesta:** La JNCI sólo presenta la volumetría histórica para conocimiento de los oferentes, sin embargo, no establece el número de agentes para la operación. Es el aliado estratégico quien a partir de la volumetría de los canales y los ANS, propone el número de agentes necesario para la operación.