

## RESPUESTAS A INQUIETUDES SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS NO. GAA-008-2022 CON PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB PARA EL SERVICIO DE CONSULTORÍA CON EMPRESAS ESPECIALIZADAS EN MEDICIÓN DE EXPERIENCIA AL CLIENTE

Abril 5 de 2022

### Respuesta a las observaciones:

1. En el documento "anexo No.7 anexo técnico", ítem 1 "alcance", por favor precisar ¿cuáles y cuantas áreas de la compañía requieren el estudio de percepción del servicio?

**RESPUESTA:** Adjunto se detalla el mapa de procesos de COLVATEL donde se identifica las áreas: Estratégica, misional y de apoyo en total son 10 áreas sujetas a la evaluación de servicio interno, en caso que una vez se adelante el proceso y se determine que se debe incorporar a todas.

### MAPA DE PROCESOS (DETALLE)



2. En el documento "anexo No.7 anexo técnico", ítem 1 "alcance", ¿es posible conocer la información general y/o datos significativos de los resultados obtenidos en el Journey Map As Is?

**RESPUESTA:** No es posible.

3. En el documento "anexo No. 7 anexo técnico" ítem 1 "alcance", ¿el promedio de 20 clientes a los cuales se les medirá el índice de satisfacción es por las dos líneas de interés (Gobierno y empresa & cliente ETB)?

**RESPUESTA:** Por favor tener en cuenta que es un promedio no se está hablando de solamente 20 clientes y sí, involucra los clientes de la línea gobierno y empresa y la línea de negocios ETB.

#### **Frente a los requisitos de experiencia:**

4. ¿Es válido acreditar la experiencia del proponente con la presentación del contrato firmado y debidamente terminado?

**RESPUESTA:** Favor remitirse al apartado 4.4.1. Certificación de experiencia.

"Las certificaciones incluirán: Nombre de la entidad contratante, nombre de la empresa contratista, objeto del contrato o servicio, valor final del contrato, plazo de ejecución, fecha de inicio, fecha de terminación y nivel de cumplimiento".

"La información antes relacionada, podrá reemplazarse con la siguiente información:

- Si el contrato se suscribió en consorcio o en unión temporal, se podrá acreditar el porcentaje de participación de la empresa oferente, adjuntando copia del acuerdo de consorcio o de unión temporal.
- La fecha de iniciación de la ejecución del contrato se podrá acreditar con la copia del acta de iniciación, de la orden de iniciación o con el documento equivalente que se haya previsto en el contrato.
- La fecha de terminación del contrato, se podrá acreditar con copia del acta de recibo definitivo, acta de liquidación o con el documento equivalente que se haya previsto en el contrato.
- El valor final del contrato se podrá acreditar con copia del acta de liquidación o documento equivalente suscrito por las partes contratantes.

Si a partir de los documentos soportes de cada contrato, el oferente no acredita toda la información anteriormente detallada, el contrato no se tendrá en cuenta para evaluar la experiencia del oferente, para cumplir con los requisitos mínimos, en el marco de la evaluación de requisitos habilitantes.

Las certificaciones de experiencia se consideran expedidas bajo gravedad de juramento.

5. Acorde con lo indicado en el documento "anexo 7". Numeral 1.2  
Requerimientos mínimos, solicitamos por favor ampliar el requisito de experiencia a servicios prestados en cualquier tipo de organización, no específicamente en "empresas clientes prestadores de servicios".

**RESPUESTA:** En los requisitos mínimos se habla de **preferiblemente**, en ese orden de ideas está abierto para presentar otro tipo de organización.

El oferente debe acreditar experiencia de medición de servicio interno y de medición de experiencia cliente, preferiblemente con clientes prestadores de servicios.

6. Los contratos en los cuales su objeto principal precise la siguiente información:  
**"Servicio de auditoría Customer Experience del Call Center a través de auditorías call, auditorías e-mail y auditorías chat en los cuales se verificarán el cumplimiento de las especificaciones del protocolo de Experiencia del cliente"** ¿contarán como soporte de experiencia habilitante para el presente proceso?

**RESPUESTA:** Únicamente se evaluarán las certificaciones con objeto relacionado con la presente solicitud privada de oferta. Favor remitirse al apartado 4.4.1 Certificación de experiencia.

7. Solicitamos por favor ampliar el plazo de presentación de la propuesta por lo menos al lunes 11 de Abril, lo anterior con el fin de contar con el tiempo suficiente para la estructuración de la oferta, a partir de la respuesta a las anteriores observaciones.

**RESPUESTA:** No es posible ampliar el plazo, se mantiene los plazos establecidos en el cronograma

## FIN DE LAS OBSERVACIONES