



**PLIEGO DE CONDICIONES No. 02/2025**

**ADENDO N° 1**

Realización de “SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE A NIVEL NACIONAL POR UN PERÍODO DE VEINTICUATRO (24) MESES”.

La Universidad Libre se permite informar que mediante la presente adenda se aclaran los siguientes aspectos para “SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE A NIVEL NACIONAL POR UN PERÍODO DE VEINTICUATRO (24) MESES”.

**1. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA GROUP COS:**

1. De acuerdo con la Nota 1 del Anexo 9 – Propuesta Económica, numeral 2.8 del pliego PLIEGO-N°-02-025-SERVICIO-CONTACT-CENTER-A-NIVEL-NACIONAL, en la que se especifica que el precio ofertado se incrementará en un porcentaje igual al incremento del IPC decretado por el Gobierno Nacional para el año 2027, agradecemos nos confirmen si esta misma condición aplica también para el año 2026.

**RESPUESTA:** El valor ofertado en la propuesta estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2025, a partir del 01 de enero de 2026 hasta el 31 de diciembre de este mismo año, se incrementará en un porcentaje igual al incremento del IPC decretado por el Gobierno Nacional para el año 2026 y a partir del 01 de enero del año 2027 hasta el 31 de diciembre del mismo año, se incrementará en un porcentaje igual al incremento del IPC decretado por el Gobierno Nacional para para el año 2027.

2. Adicionalmente, solicitamos su amable confirmación sobre si los incrementos se aplican a partir del 1 de enero de cada año o a partir de la fecha de cumplimiento anual del contrato.

**RESPUESTA:** Remítase a la respuesta dada en el numeral 1.

3. Amablemente solicitamos a la entidad revisar la posibilidad de flexibilizar el indicador de endeudamiento al 85%, teniendo en cuenta las particularidades del sector BPO, donde es común un mayor nivel de apalancamiento financiero debido a la naturaleza intensiva en capital humano y tecnología de la industria. Esto permitiría una participación más amplia de oferentes con capacidad comprobada para la prestación del servicio.





**RESPUESTA:** A continuación se relacionan los indicadores que la Universidad requerirá para el presente pliego:

| Nombre del Indicador            | Factor a evaluar         |
|---------------------------------|--------------------------|
| Indicador de liquidez           | Debe ser superior al 5   |
| Indicador de endeudamiento      | Debe ser inferior al 30% |
| Razón de cobertura de intereses | Superior a 3             |
| Rentabilidad del patrimonio     | Mayor que 15%            |
| Rentabilidad del activo         | Mayor que 15% (0)        |
| Capital de trabajo              | Mayor que 2,5            |

- Teniendo en cuenta que el indicador de endeudamiento de nuestra organización no se encuentra dentro del parámetro establecido en los requisitos del proceso, solicitamos respetuosamente a la entidad nos permita presentar una justificación técnica y financiera que explique las razones detrás del comportamiento actual de dicho indicador.

**RESPUESTA:** La Universidad no acepta a solicitud.

- Con el fin de ampliar la participación de oferentes en el proceso, solicitamos respetuosamente a la entidad considerar la flexibilización de los indicadores financieros, en particular: Indicador de endeudamiento hasta el 85%, y Razón de cobertura de intereses a 0.26. Estos niveles han sido aceptados en procesos similares del mismo sector y su ajuste no compromete la capacidad de cumplimiento de los proponentes. Nuestra solicitud se fundamenta en los principios de pluralidad de oferentes y selección objetiva.

**RESPUESTA:** A continuación se relacionan los indicadores que la Universidad requerirá para el presente pliego:

| Nombre del Indicador            | Factor a evaluar         |
|---------------------------------|--------------------------|
| Indicador de liquidez           | Debe ser superior al 5   |
| Indicador de endeudamiento      | Debe ser inferior al 30% |
| Razón de cobertura de intereses | Superior a 3             |
| Rentabilidad del patrimonio     | Mayor que 15%            |
| Rentabilidad del activo         | Mayor que 15% (0)        |
| Capital de trabajo              | Mayor que 2,5            |





6. En relación con el numeral 4.1 del pliego, donde se establece un plazo de 30 días calendario para la entrega e implementación total de la solución, solicitamos respetuosamente que se contemple la posibilidad de ampliar dicho plazo o permitir el inicio del contrato con al menos un 80 % de la solución implementada.

Esto con el fin de garantizar una ejecución técnica adecuada y minimizar riesgos asociados a una implementación acelerada.

**RESPUESTA:** El plazo se mantiene en 30 días calendario para la implementación total de la solución.

7. Solicito respetuosamente a la entidad confirmar si las licencias de correo electrónico serán asignadas directamente por ustedes, y en caso afirmativo, precisar para cuáles cargos o perfiles serán destinadas.

**RESPUESTA:** Serán dispuestas por la Universidad [promocion@unilibre.edu.co](mailto:promocion@unilibre.edu.co) y [comunicaciones@unilibre.edu.co](mailto:comunicaciones@unilibre.edu.co)

8. Solicitamos a la entidad confirmar, por favor, durante cuánto tiempo deben mantenerse almacenadas las grabaciones de las llamadas en el marco del presente proceso.

**RESPUESTA:** Por la duración del contrato.

9. ¿La entidad proporcionará las licencias de la plataforma Call Management System (CMS) Supervisor, o estas deben ser asumidas por el contratista?

**RESPUESTA:** Debe ser asumida por el contratista.

10. ¿Es posible realizar el monitoreo exigido utilizando nuestra herramienta actual, la cual permite supervisar en tiempo real las llamadas, visualizar el estado de los agentes y consultar métricas de desempeño, garantizando así el cumplimiento de los requerimientos funcionales establecidos?

**RESPUESTA:** Si, la Universidad acepta la observación.

11. ¿La entidad requiere que el coordinador del proyecto o algún representante asignado por la entidad cuente con un puesto fijo dentro de la operación del contratista, o esta función puede desarrollarse de manera remota o bajo un esquema de visitas programadas?

**RESPUESTA:** Puede desarrollarse de manera remota.

12. Solicitamos a la entidad, respecto al requerimiento de garantizar conexión a la página web y aplicativos internos de la Universidad, confirmar cuáles son los aplicativos específicos que





requieren acceso diario por parte de los asesores, y cuál será el mecanismo previsto para dicho acceso (VPN, credenciales, escritorio remoto, etc.). Esta información es clave para dimensionar correctamente la solución técnica y operativa.

**RESPUESTA:** Para los casos de CRM y Chat la Universidad aporta las credenciales, el acceso es WEB con credenciales.

13. De acuerdo con el requerimiento de implementar correo electrónico para los agentes de Back Office, solicitamos confirmar si las licencias de correo serán entregadas por la entidad, o si deben ser asumidas por el contratista.

**RESPUESTA:** Serán entregadas por la Universidad.

14. Respecto al indicador de velocidad de respuesta, solicitamos amablemente a la entidad brindar claridad sobre el volumen estimado de llamadas recibidas que será tomado como base para su medición.

**RESPUESTA:** En meses de alto flujo entre 10.000 a 14.000 llamadas en los dos últimos años, así mismo en meses de bajo flujo entre 5.000 a 6.000 llamadas.

15. De acuerdo con el requerimiento de garantizar la presentación formal de los agentes mediante el uso de uniforme desde el inicio del contrato, solicitamos a la entidad confirmar si la dotación será entregada por la Universidad, o si debe ser suministrada por el proveedor. En este último caso, agradecemos se nos indique el diseño o las condiciones específicas que debe cumplir el uniforme.

**RESPUESTA:** Esto deberá ser revisado por el proveedor en tanto que sus colaboradores cumplan con las normativas establecidas, referentes a sus trabajadores.

16. Se solicita a la Universidad confirmar si se requiere servicio de impresiones, en caso afirmativo por favor informar volúmenes mensuales históricos de impresiones y las características mínimas de las impresoras a requerir.

**RESPUESTA:** En relación con esta pregunta, se observa que el contenido de las mismas no tiene que ver con el objeto de esta licitación.

17. Se solicita a la Universidad confirmar cual es le ANS de nivel de servicio, lo anterior que se menciona el tiempo de 40 segundos pero no se indica el porcentaje de llamadas atender en ese tiempo.

**RESPUESTA:** El nivel de servicio no puede ser inferior al 90% teniendo en cuenta que la meta está por encima del 95% en 40 segundos se atiende una llamada.





18. Se requiere por parte de la Universidad nos aclaren si el nivel de atención para el segmento Inbound es 95% o 97%, lo anterior basado en que indican un % de Abandono del 7% e indican nivel de atención del 95%.

**RESPUESTA:** es del 95%.

19. Se solicita que la Universidad de mayor alcance a las especificaciones técnicas y tecnológicas que debe tener el monitor o TV requerido para el seguimiento en tiempo real.

**RESPUESTA:** En ningún aparte del pliego de condiciones se está pidiendo TV o monitor, lo que se pide como monitor es la implementación de herramientas que faciliten el seguimiento de las tareas, avances, llamadas, etc; que se puedan cursar para tener en tiempo real las estadísticas en cuadros de control.

20. Se solicita a la Universidad dar mayor alcance al servicio de transferencia de llamadas, serán internas entre los agentes, Externas hacia la universidad, externa a otras entidades, a su vez los volúmenes mensuales históricos.

**RESPUESTA:** Las transferencias son a las diferentes dependencias (extensiones) de la Universidad. En meses de alto flujo entre 10.000 a 14.000 llamadas en los dos últimos años, así mismo en meses de bajo flujo entre 5.000 a 6.000 llamadas.

21. Se solicita a la Universidad los volúmenes mensuales históricos de llamadas Inbound, Registros totales promedio mensuales de la gestión Outbound.

**RESPUESTA:** En meses de alto flujo entre 10.000 a 14.000 llamadas en los dos últimos años, así mismo en meses de bajo flujo entre 5.000 a 6.000 llamadas un promedio de 1000 de gestión mensual Outbound.

22. Se solicita a la Universidad confirmar si el CRM Salesforce será suministrado por la entidad para la gestión de los agentes o será solo el módulo para la obtención de data para la generación de reportes.

**RESPUESTA:** Si, se entregarán las credenciales de acceso.

23. Se solicita a la entidad confirmar la cantidad y duración de cada una de las grabaciones de anuncios que debe tener el IVR y si estas se deben realizar con voz sintética o voz profesional.

**RESPUESTA:** Entre 10 y 15 segundos, con voz profesional, las que se consideren necesarias para el desarrollo de la gestión.





24. Se solicita a la Universidad si dentro del contexto de gestión de los servicios se tiene contemplado el manejo de videollamadas en el segmento inbound, de ser afirmativo confirmar si el personal que atiende este servicio deberá tener dentro del perfil el lenguaje de señas.

**RESPUESTA:** El contact center tal y como se describe en el numeral 4 del punto 5.7 debe facilitar información y orientación respecto de procesos, servicios, competencias y procedimientos de la universidad que se realicen a través del chat, redes sociales y video llamadas. Por tanto, el personal no es necesario que cuente con el sistema de señas colombiano.

25. Se requiere que la universidad nos confirme si la herramienta para la gestión de CHAT es suministrada por la entidad o se deberá realizar el desarrollo de la misma.

**RESPUESTA:** Será suministrada por la Universidad.

26. Se solicita a la Universidad sea confirmado el volumen de registros a realizar la gestión de CallBack y la duración de estas llamadas promedio histórico mensuales

**RESPUESTA:** Se encuentra en el informe adjunto.

27. Con relación al canal de atención por chat solicitado en el pliego, solicitamos amablemente aclarar si dentro de este se contempla el uso de WhatsApp como canal oficial de atención. En caso afirmativo, agradeceremos confirmar si la licencia de uso de WhatsApp Business Platform (WABA), incluyendo el número verificado, la cuenta y los costos asociados al BSP (Business Solution Provider), será suministrada por la Universidad Libre o deberá ser adquirida e implementada por el proveedor como parte de la solución.

**RESPUESTA:** Es suministrado por la Universidad.

28. Solicitamos muy respetuosamente a la Universidad Libre compartir el histórico de gestiones realizadas por el Contact Center, discriminado por canal de atención (telefónico, chat web, correo electrónico) y por tipo de servicio (entrante - inbound, saliente - outbound), con corte por día, semana, mes y año. Esta información es fundamental para dimensionar adecuadamente la solución y estimar la capacidad operativa requerida en cada canal.

**RESPUESTA:** Se encuentra en el informe adjunto.

29. En atención al requisito establecido en el numeral 4.4.5 del pliego de condiciones, correspondiente a la póliza de responsabilidad civil extracontractual por un valor asegurado igual al veinte por ciento (20%) del precio total del contrato y con una vigencia igual a la duración del mismo, solicitamos amablemente a la entidad nos confirme si es aceptable cumplir con este requerimiento mediante una póliza global vigente de la compañía, siempre que en la misma se incluya expresamente la cobertura para el contrato objeto del proceso.





**RESPUESTA:** El Departamento Jurídico considera que es viable aceptar dicha petición, siempre y cuando la empresa oferente garantice que el cubrimiento de la póliza global que sugiere, efectivamente tiene como objeto asegurar el riesgo por la responsabilidad civil extracontractual que se pueda derivar de la ejecución del contrato que eventualmente se le adjudique; porque de no ser así, el oferente y potencial contratista desde ya queda obligado a constituir la póliza que ampare la RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, en las condiciones que establece el pliego.

30. De manera atenta, solicitamos a la entidad nos confirme cuántos días de formación inicial se requieren para los asesores, en el marco del proceso, con el fin de planificar adecuadamente los recursos, tiempos y costos asociados a esta etapa.

**RESPUESTA:** 5 días.

31. De manera atenta, solicitamos a la entidad nos informe si el material para la formación inicial de los asesores será suministrado por ustedes o si este deberá ser desarrollado por parte del proveedor.

**RESPUESTA:** En conjunto.

32. De manera atenta, solicitamos a la entidad nos confirme qué tipo de monitoreo se requiere para el servicio objeto del proceso: monitoreo en tiempo real tipo “lado a lado” (side by side) o monitoreo de llamadas grabadas.

**RESPUESTA:** Monitoreo de llamadas grabadas.

33. Agradezco me sea compartido el cuadro resumen de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) a cumplir, teniendo en cuenta que en el indicador de nivel de servicio se menciona el tiempo de atención, pero no se especifica la cantidad de llamadas sobre las cuales se realizará la medición.

Adicionalmente, solicitamos se nos indique si existe algún clausulado aplicable en caso de presentarse sobre tráfico o sobredemanda, ya que este aspecto no se encuentra detallado en los documentos revisados.

**RESPUESTA:** Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), serán acordados conjuntamente con el contratista seleccionado.

34. De manera atenta, solicitamos a la entidad nos confirme el plazo contemplado para el pago de la factura una vez sea presentada y aceptada, con el fin de tener claridad sobre el flujo de caja esperado durante la ejecución del contrato.





**RESPUESTA:** 17 días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el supervisor del contrato remita a través del correo electrónico interno los documentos señalados en el numeral 4.2 del pliego de condiciones.

35. "Dado que el servicio se presta 'a todo costo' y con una cantidad fija de personal definida por ustedes, ¿podrían confirmar por favor que no se aplicarán penalizaciones ni descuentos en la factura si los niveles de tráfico o demanda superan lo previsto o la capacidad

**RESPUESTA:** Si el tráfico o demanda superan la capacidad con el personal fijo definido por la Universidad, y es por causas o circunstancias atribuibles a la Universidad, no se aplicarían descuentos o penalizaciones al contratista.

## 2. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA OUTSOURCING S.A.S.:

1. Agradecemos nos compartan el formato el Excel del formato económico

**RESPUESTA:** Se adjuntará a la presente adenda.

2. El amparo 4.4.2 BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO, de la póliza de cumplimiento aplica para este contrato?

**RESPUESTA:** Por favor remitirse al literal 4.4.2, del numeral 4.3 del pliego de condiciones.

3. Agradecemos nos puedan compartir las respuestas de todos los oferentes esto con el fin de que todos los participantes a la licitación tengamos la misma información

**RESPUESTA:** Esta adenda será publicada en el mismo enlace donde están ubicados los pliegos de condiciones para la presente invitación, tal y como se registra en el cronograma del numeral 1.5.

4. Se requiere canal de WhatsApp?

**RESPUESTA:** No, la Universidad Libre proporciona el canal de WhatsApp.

5. Solicitamos respetuosamente para el numeral "ANEXO 8. CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO" El requisito se deba cumplir por medio del Certificado emitido por la ARL o registro de autoevaluación emitido por el Ministerio de Trabajo en el que el porcentaje de implementación sea superior al 95%, esto garantizará que el futuro proponente cumpla con lo requerido en materia de seguridad y salud en el trabajo





**RESPUESTA:** Para este caso se requiere el certificado de ARL que indique el porcentaje de cumplimiento del SG-SST del periodo anterior, es decir 2024.

6. Cuales serán los indicadores de medición del Outbound?

**RESPUESTA:** 1. Tasa de conversión: Porcentaje de leads contactados que finalizan el proceso de inscripción y matrícula por periodo.

2. Tasa de respuesta: Porcentaje de leads que responden a los intentos de contacto realizados por el equipo (llamadas, mensajes, etc.)

3. Velocidad de contacto: tiempo promedio entre la captación del lead y el primer contacto efectivo.

4. Tasa de abandono: porcentaje de llamadas que se abandonan antes de completar la conversación.

7. Las bases para la gestión Outbound serán provistas por el cliente y cuantos leads gestionables al mes?

**RESPUESTA:** Las bases de datos serán proporcionadas por cada seccional y deberán gestionarse un promedio de tres mil leads mensuales aproximadamente.

8. Tener presente que el cambio de horario y el cambio de la reforma laboral hace que se tengan recargos nocturnos

**RESPUESTA:** Este tema en particular, deberá ser dimensionado internamente por el proveedor.

9. Se busca que las 8 personas del inbound estén conectadas en todo el horario o como está pensada la malla de turnos

**RESPUESTA:** Para los meses de Febrero-marzo- abril y de agosto-septiembre y octubre (meses llanos): De acuerdo con la experiencia del servicio se requiere que en los horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. se mantengan los 8 agentes. (horas Pico)

En horarios de 7:00 a.m. a 8:00 a.m. de 12:00 m a 2:00 p.m. y de 5:00 p.m. a 9:00 p.m. un total de 4 agentes (horas llanas)

Para los meses de noviembre-diciembre y enero y mayo-junio y julio (meses Pico) el horario debe establecerse de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. con los 8 agentes y de 5:00 p.m. a 9:00 p.m. con 4 agentes

10. Se busca que las 5 personas del outbound estén conectadas en todo el horario o como está pensada la malla de turnos

**RESPUESTA:** Dada la gestión de lead y prospectos (outbound) para todas las seccionales los 5 agentes deben estar conectados de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

11. Se va a hacer gestión de video llamada?





**RESPUESTA:** La universidad gestiona sus video llamadas, sin embargo, el Contac center facilita información al respecto para los usuarios cuando sea del caso.

12. Se requiere de uniforme específico para los asesores

**RESPUESTA:** No es requerido.

13. Si se requiere uniforme cuales son las especificaciones de este

**RESPUESTA:** No es requerido.

14. Solicitamos respetuosamente en aras de garantizar la pluralidad de oferentes del presente procesos de licitación la entidad pueda considerar ajustar el indicador de endeudamiento de menor o igual al 55% a menor o igual al 60%. Esta solicitud se fundamente en que a partir del 2022 tras superar la pandemia el país ha afrontado una desaceleración económica que genero un impacto muy fuerte en las entidades del sector de BPO que tuvieron que apalancar su actividad en el sector financiero lo cual llevo a un mayor nivel de endeudamiento, un endeudamiento menor o igual al 60% garantiza que el proveedor puede cumplir con las obligaciones con sus acreedores, sin representar un riesgo para la ejecución del contrato, esto también se puede garantizar con el indicador de capital de trabajo que está solicitando la entidad.

**RESPUESTA:** A continuación se relacionan los indicadores que la Universidad requerirá para el presente pliego:

| Nombre del Indicador            | Factor a evaluar         |
|---------------------------------|--------------------------|
| Indicador de liquidez           | Debe ser superior al 5   |
| Indicador de endeudamiento      | Debe ser inferior al 30% |
| Razón de cobertura de intereses | Superior a 3             |
| Rentabilidad del patrimonio     | Mayor que 15%            |
| Rentabilidad del activo         | Mayor que 15% (0)        |
| Capital de trabajo              | Mayor que 2,5            |

15. Agradecemos nos puedan compartir el estudio de mercado con el cual se definieron los indicadores financieros dado que el indicador de endeudamiento está por debajo de la media del sector en Colombia el cual está en 60,1 %.





**RESPUESTA:** A continuación se relacionan los indicadores que la Universidad requerirá para el presente pliego:

| Nombre del Indicador            | Factor a evaluar         |
|---------------------------------|--------------------------|
| Indicador de liquidez           | Debe ser superior al 5   |
| Indicador de endeudamiento      | Debe ser inferior al 30% |
| Razón de cobertura de intereses | Superior a 3             |
| Rentabilidad del patrimonio     | Mayor que 15%            |
| Rentabilidad del activo         | Mayor que 15% (0)        |
| Capital de trabajo              | Mayor que 2,5            |

16. De acuerdo con el capítulo "5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS" donde se menciona "El contratista durante la ejecución del contrato debe contratar el servicio SIP trunk de 100 canales con un ancho de banda mínimo de 300 MB, que permita los servicios de marcación directa entrante y saliente, la gestión de números virtuales (DIDs), el acceso a bolsas de minutos y la posibilidad de configurar integraciones con otros servicios de comunicación." Solicitamos a UNIVERSIDAD LIBRE aclarar si ¿Hace referencia al servicio contratado de PBX por UNIVERSIDAD LIBRE con el proveedor CLARO?

**RESPUESTA:** Si hace referencia al servicio contratado actualmente con el proveedor CLARO. Sin embargo, se aclarará mediante adenda lo estipulado en dicho numeral el cual quedará así: Se debe contratar 3 troncales enlaces SIP por internet que se conectan a las líneas directas de la Universidad y a su vez permita el traslado de llamada a las extensiones de los funcionarios. Se debe mantener la topología de la configuración actual garantizando con 3 troncales SIP el ingreso a las llamadas entrantes de cada línea (Cúcuta con un CAR de 100MB, Cali Santa Isabel con un CAR de 120MB y Bogota Candelaria con un CAR de 250MB).

17. Con base a la pregunta anterior. Solicitamos a la entidad dar claridad al requerimiento, ya que en la actualidad la conectividad entre la plataforma PBX de UNIVERSIDAD LIBRE y plataforma del oferente es realizado con una configuración distinta

**RESPUESTA:** Si hace referencia al servicio contratado actualmente con el proveedor CLARO. Sin embargo, se aclarará mediante adenda lo estipulado en dicho numeral el cual quedara así: Se debe contratar 3 troncales enlaces SIP por internet que se conectan a las líneas directas de la Universidad y a su vez permita el traslado de llamada a las extensiones de los funcionarios. Se debe mantener la topología de la configuración actual garantizando con 3 troncales SIP el ingreso





a las llamadas entrantes de cada línea (Cúcuta con un CAR de 100MB, Cali Santa Isabel con un CAR de 120MB y Bogota Candelaria con un CAR de 250MB).

18. ¿La herramienta de gestión de redes sociales será provista por UNIVERSIDAD LIBRE o el oferente?

**RESPUESTA:** La Universidad gestiona las redes sociales. El contact center facilita información al respecto cuando sea el caso.

19. Solicitamos a UNIVERSIDAD LIBRE informar cuantas y cuales son las cuentas que tiene activas para gestión de redes sociales? (Ej.: @ (Instagram), @ (Facebook))

**RESPUESTA:** Se cuenta en cada seccional con las siguientes redes sociales: X, Instagram, facebook, Tik tok linkedIn.

20. Solicitamos a UNIVERSIDAD LIBRE informar, ¿La plataforma de videollamadas será provista por UNIVERSIDAD LIBRE o por el oferente?

**RESPUESTA:** El contact center tal y como se describe en el numeral 4 del punto 5.7 debe facilitar información y orientación respecto de procesos, servicios, competencias y procedimientos de la universidad que se realicen a través del chat, redes sociales y video llamadas.

21. ¿Cuántas personas requieren tener acceso a los reportes generados?

**RESPUESTA:** La dirección Nacional de sistemas, la dirección Nacional de comunicaciones y la dirección nacional de mercadeo.

22. ¿Los reportes dependerán únicamente de plataformas del proveedor o se tienen aplicativos propios del cliente?. ¿En caso de tener aplicativos propios del cliente, ¿cómo se daría el acceso a los datos?

**RESPUESTA:** Los reportes dependerán del proveedor para inbound para lo correspondiente al outbound la Universidad proporcionará un acceso al CRM.

23. Con el fin de validar posibles automatizaciones, no gustaría saber ¿Cuál es la expectativa que tienen en cuanto a las automatizaciones?, ¿Sobre que servicios y/o procesos?, ¿Qué tipo de automatización esperan (chatbot, voicebot, RPA, etc)?

**RESPUESTA:** En el momento las automatizaciones estarán a cargo de la Universidad, el proveedor únicamente debe gestionar las conversaciones asignadas por estas automatizaciones.





24. En dado caso de ser positiva la respuesta anterior, ¿la automatización requiere alguna integración (vía API o Web service) con alguna aplicación de la entidad? Si la respuesta es afirmativa, por favor confirmar cual sería la funcionalidad de cada una.

**RESPUESTA:** En el momento las automatizaciones estarán a cargo de la Universidad, el proveedor únicamente debe gestionar las conversaciones asignadas por estas automatizaciones.

25. ¿Es de interés de la entidad que las actuales campañas outbound sean implementadas a través de WhatsApp iniciando la conversación por mensaje HSM?

**RESPUESTA:** Las plantillas de mensajes de HSM serán creadas por el proveedor utilizando la plataforma por la Universidad y con el acompañamiento del área de Mercadeo. La gestión de estas plantillas para el seguimiento de los interesados y las conversaciones iniciadas como resultado del envío de plantillas será realizado por el proveedor.

26. En caso de ser positiva la respuesta a la pregunta anterior, por favor compartir que campañas les gustaría y cuál es la volumetría estimada

**RESPUESTA:** No aplica.

27. ¿Cuántas personas requieren tener acceso a los reportes generados?

**RESPUESTA:** La dirección Nacional de sistemas, la dirección Nacional de comunicaciones y la dirección nacional de mercadeo.

28. Para la Línea de Inbound, por favor proporcionar la siguiente información.

Puntualmente, la línea tradicionalmente tenía un horario de atención de lunes a viernes es de 7 am a 7 pm, el nuevo horario va hasta las 9 pm, por favor informar que volumen de tráfico que se espera tener y el TMO en los intervalos de las 7:00 pm, 7:30 pm 8:00 pm y 8:30 pm  
Para los días sábados tradicionalmente el horario es de 7:00 am a 1 pm, el nuevo horario va hasta las 4 pm, por favor informar que volumen de tráfico que se espera tener y el TMO en los intervalos de las 1:00 pm, 1:30 pm 2:00 pm, 2:30 pm, 3:00 pm y 3:30 pm.

**RESPUESTA:** En relación con la ampliación del horario de atención de la Línea Inbound, las proyecciones de volumen de tráfico y TMO (Tiempo Medio de Operación) se espera que el servicio sea mejorado ofreciéndole al usuario su ampliación. En este sentido, se esperaría un volumen de llamadas a nivel nacional entre 20 y 25.

29. Para la Línea de Chat por favor proporcionar la siguiente información.

Puntualmente, la línea tradicionalmente tenía un horario de atención de lunes a viernes es de 7 am a 7 pm, el nuevo horario va hasta las 9 pm, por favor informar que volumen de tráfico que se espera tener y el TMO en los intervalos de las 7:00 pm, 7:30 pm 8:00 pm y 8:30 pm





Para los días sábados tradicionalmente el horario es de 7:00 am a 1 pm, el nuevo horario va hasta las 4 pm, por favor informar que volumen de tráfico que se espera tener y el TMO en los intervalos de las 1:00 pm, 1:30 pm 2:00 pm, 2:30 pm, 3:00 pm y 3:30 pm.

**RESPUESTA:** En relación con la ampliación del horario de atención de la Línea Inbound, las proyecciones de volumen de tráfico y TMO (Tiempo Medio de Operación) se espera que el servicio sea mejorado ofreciéndole al usuario su ampliación. En este sentido, se esperaría un volumen de llamadas a nivel nacional entre 20 y 25.

Para la línea de chat Outbound no va con el nuevo horario, ya que escribir después de 7pm puede ser molesto para un aspirante, al igual que el horario de los sábados. El volumen promedio de lead puede ser 200 aprox. por día, para ser contactados vía telefónica o por chat.

30. Para la gestión Out bound por favor proporcionar la siguiente información:
- Numero de registros que se gestionan mensualmente.
  - Periodicidad y tamaño de entrega de las bases de datos.
  - Horarios de gestión Out boun (Según la ley 2300 de 2023 La ley establece horarios específicos para contactar a los usuarios con fines comerciales o de cobranza: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.)
  - Porcentaje de conversión.
  - Porcentaje de contractibilidad
  - Porcentaje de efectividad.
  - Numero de intentos de gestión por registro.
  - TMO

**RESPUESTA:** Número de registros: 3000 mensuales  
Semanal aproximado de 1000 registros  
Los horarios de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente.  
Porcentaje de conversión: Representa el número de leads que culminan el proceso con una acción concreta (por ejemplo, inscripción o matrícula).  
Fórmula:  $(\text{Leads convertidos} / \text{Total de leads gestionados}) \times 100$   
Meta sugerida: 5% dependiendo de la etapa del proceso y la calidad del lead.

Estos 4 indicadores deben ser formulados por el Contact Center, por lo operativo.  
Porcentaje de contactabilidad  
Porcentaje de efectividad  
Número de intentos de gestión por registro  
TMO (Tiempo Medio de Operación)

31. ¿Para el proceso de Gestión Outbound la gestión se completa en una sola llamada? O ¿es necesario realizar varias llamadas para completar el proceso?





**RESPUESTA:** Se puede realizar en una llamada si hay mucho interés del aspirante, pero normalmente se completa en varias llamadas.

32. Se habla de gestión back Office y agentes de back Office, ¿esta gestión es realizada por los asesores de Inbound? O ¿esta gestión la realizan los asesores de outbound? O ¿son asesores exclusivos para gestión de back office?

**RESPUESTA:** Deben ser gestionados por los agentes inbound

33. Con relación a la gestión de back office si es una gestión independiente por favor informar:

- Volumetría diaria.
- Volumetría semana.
- Volumetría mensual.
- TMO.

**RESPUESTA:** No es una gestión independiente es parte del servicio al usuario.

Dado a los treinta y uno (31) días del mes de julio de 2025.

Atentamente,

**OFICINA DE COMPRAS - SEDE PRINCIPAL**

