



CERTIFICACIÓN DE DASHBOARDS OPERATIVOS EN TIEMPO REAL PARA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

IRMA GLADYS ARDILA REY, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en calidad de Representante Legal de INNOVA TECH IT S.A.S., certifico bajo la gravedad de juramento, que en caso de que la sociedad que represento resulte adjudicataria del presente proceso de contratación, se dispondrá una solución de tableros de control (dashboards) para consulta institucional por parte del FOMAG, orientada al monitoreo de la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador.

La solución ofertada permite:

- a) La visualización, consulta, filtrado y exportación de información operativa, asistencial y administrativa.
- b) La actualización automática o en tiempo real de la información, según la naturaleza de las fuentes de datos utilizadas.
- c) La consulta de los siguientes indicadores y funcionalidades mínimas:
 - Volumen de interacciones por canal de atención.
 - Niveles de servicio (ANS/SLA).
 - Tiempos de atención y respuesta.
 - Productividad de la operación.
 - Estado y gestión de autorizaciones.
 - Gestión de referencia y contrarreferencia.
 - Indicadores de PQRS.
 - Comportamiento y utilización de los diferentes canales de atención.
 - Indicadores de oportunidad y trazabilidad de la gestión.
 - Alertas operativas relevantes para la supervisión del servicio.

Así mismo, certifico que la herramienta a implementar en la ejecución del contrato cumplirá con las especificaciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones y será puesta a disposición de la Entidad para la adecuada ejecución del contrato.

La presente certificación se expide para la obtención de los (4,75) PUNTOS del proceso de contratación No. ICESA-002-2026.

Se expide en Bogotá D.C, a los cinco (05) días de agosto de 2026

IRMA GLADYS ARDILA REY
C.C. 21.062.241 de Une (Cundinamarca)
Representante Legal Suplente
INNOVA TECH IT SAS



NIT 900.860.807
contactenos@happybpo.co
+57 3176407586
Cll 16 # 10 - 07 Btá, Col

happybpo.co

