

**CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD, IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONALIDADES DE DASHBOARDS
OPERATIVOS EN TIEMPO REAL PARA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL**

**FACTOR DE EVALUACIÓN B.2.3 – DASHBOARDS OPERATIVOS EN TIEMPO REAL PARA
SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL**

INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS No. ICSA-002-2026

**OBJETO: “SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN OPERATIVA ESPECIALIZADA BPO Y CONTACT
CENTER PARA EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG”**

Bogotá, 5 de agosto de 2026

Señores

FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG

Comité Evaluador

Ciudad

Asunto: Certificación para acreditar el factor de evaluación B.2.3 – Dashboards operativos en tiempo real para supervisión institucional

El suscrito, PABLO CESAR CASTAÑEDA CAMACHO identificado con cédula de ciudadanía No.79.576.000 de Bogotá, actuando en calidad de representante legal de C&C SERVICES S.A.S., identificada con NIT 900.008.653-0, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y bajo la gravedad de juramento,

CERTIFICA:

PRIMERO. DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN

Que C&C SERVICES S.A.S. dispone o dispondrá, para la ejecución del contrato que eventualmente se derive de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICSA-002-2026, de una solución de tableros de control interactivos —dashboards— para consulta institucional por parte del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

La solución estará orientada al monitoreo, supervisión, seguimiento y control, en tiempo real o mediante actualización automática, de la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG.

Los tableros permitirán consolidar y presentar información relacionada con la gestión operativa, asistencial y administrativa del servicio, facilitando el seguimiento institucional y la toma de decisiones durante la ejecución contractual.

SEGUNDO. VISUALIZACIÓN, CONSULTA, FILTRADO Y EXPORTACIÓN

Que la solución ofertada permitirá a los usuarios designados por el FOMAG:

- Visualizar información operativa, asistencial y administrativa de la prestación del servicio.
- Consultar indicadores, métricas, estados y resultados relacionados con la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador.
- Filtrar la información de acuerdo con variables como periodo, fecha, canal de atención, servicio, campaña, agente, grupo de trabajo, tipología, estado, prioridad y demás criterios que resulten aplicables.
- Consultar información consolidada o detallada, conforme con los niveles de acceso y las necesidades de seguimiento institucional.
- Exportar la información disponible en los formatos habilitados por la solución, para facilitar su revisión, análisis, seguimiento y utilización en informes institucionales.
- Acceder a los tableros y consultar la información mediante los perfiles, usuarios y permisos que se definan durante la ejecución contractual.

TERCERO. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Que los dashboards contarán con actualización automática o en tiempo real, según la naturaleza, disponibilidad y frecuencia de actualización de las fuentes de datos utilizadas.

La información podrá integrarse y consolidarse a partir de las herramientas y sistemas relacionados con la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador, permitiendo el seguimiento oportuno de los indicadores y variables relevantes para la supervisión del servicio.

La solución permitirá establecer mecanismos y frecuencias de actualización acordes con las características técnicas de cada fuente, sin perjuicio de que aquellos datos generados directamente por las plataformas operativas puedan visualizarse en tiempo real o con los tiempos de procesamiento técnicamente aplicables.

CUARTO. VOLUMEN DE INTERACCIONES POR CANAL DE ATENCIÓN

Que los tableros permitirán consultar, visualizar, filtrar y analizar el volumen de interacciones gestionadas a través de los diferentes canales habilitados para la prestación del servicio.

Esta funcionalidad permitirá, entre otros aspectos:

- Identificar la cantidad de interacciones recibidas y gestionadas.
- Consultar la distribución de las interacciones por canal de atención.
- Comparar el comportamiento de los canales durante periodos determinados.

- d. Identificar variaciones, incrementos o disminuciones en los volúmenes de atención.
- e. Analizar la demanda y utilización de cada canal.
- f. Consultar resultados por campaña, servicio, grupo, periodo u otras variables disponibles.

QUINTO. NIVELES DE SERVICIO, TIEMPOS DE ATENCIÓN Y PRODUCTIVIDAD

Que la solución permitirá consultar y monitorear información relacionada con:

- a. Niveles de servicio y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio —ANS/SLA—.
- b. Tiempos de espera, atención, respuesta, gestión y demás tiempos aplicables a la operación.
- c. Interacciones recibidas, atendidas, gestionadas, abandonadas, transferidas o pendientes, de acuerdo con la naturaleza de cada canal.
- d. Productividad general de la operación.
- e. Productividad por servicio, campaña, canal, grupo, agente o periodo.
- f. Cumplimiento de metas e indicadores operativos.
- g. Capacidad de atención y comportamiento de las cargas de trabajo.
- h. Desviaciones o situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los niveles de servicio.

La información facilitará el seguimiento de la oportunidad, eficiencia, capacidad operativa y desempeño de los servicios prestados.

SEXTO. GESTIÓN ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVA

Que los dashboards permitirán consultar información relacionada con la gestión asistencial y administrativa desarrollada en el Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG, incluyendo como mínimo:

- a. Estado y gestión de las solicitudes de autorizaciones.
- b. Cantidad de solicitudes recibidas, gestionadas, pendientes o cerradas.
- c. Estados, responsables y tiempos asociados con la gestión de autorizaciones.
- d. Gestión de referencia y contrarreferencia.
- e. Estado y seguimiento de los casos relacionados con referencia y contrarreferencia.
- f. Indicadores de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes —PQRS—.
- g. Volumen, clasificación, estado, tiempos y trazabilidad de las PQRS.
- h. Indicadores de oportunidad relacionados con la atención y gestión de los diferentes servicios.
- i. Información necesaria para apoyar el seguimiento administrativo y asistencial de la operación.

Los indicadores y visualizaciones podrán ser configurados conforme con las fuentes de información disponibles y los lineamientos operativos y funcionales definidos por el FOMAG.

SÉPTIMO. UTILIZACIÓN DE CANALES, OPORTUNIDAD Y TRAZABILIDAD

Que la solución permitirá consultar y analizar:

- a. El comportamiento y utilización de los diferentes canales de atención.
- b. La distribución de interacciones por canal, servicio, periodo y tipología.
- c. Los cambios y tendencias en la utilización de los canales.
- d. Los indicadores de oportunidad en la recepción, atención, gestión y respuesta de las solicitudes.
- e. La trazabilidad de las gestiones realizadas.
- f. Los estados, responsables, tiempos y resultados asociados con los trámites o casos objeto de seguimiento.
- g. El avance y cumplimiento de las actividades relacionadas con la operación.
- h. La información histórica necesaria para realizar comparaciones y seguimiento de la gestión.

OCTAVO. ALERTAS OPERATIVAS PARA LA SUPERVISIÓN

Que los dashboards incorporarán alertas operativas relevantes para la supervisión del servicio, las cuales podrán parametrizarse de acuerdo con las necesidades de la operación y los criterios definidos por el FOMAG.

Las alertas podrán configurarse, entre otros eventos, frente a:

- a. Incumplimientos o riesgos de incumplimiento de los niveles de servicio.
- b. Incrementos o variaciones relevantes en los volúmenes de interacción.
- c. Aumentos en los tiempos de espera, atención, respuesta o gestión.
- d. Acumulación de casos pendientes.
- e. Proximidad o vencimiento de términos.
- f. Desviaciones en los indicadores de productividad.
- g. Situaciones que afecten la oportunidad de la atención.
- h. Eventos críticos relacionados con autorizaciones, referencia y contrarreferencia o PQRS.
- i. Otros eventos operativos, asistenciales o administrativos definidos para la supervisión del contrato.

NOVENO. IMPLEMENTACIÓN, DISPONIBILIDAD Y COMPROMISO CONTRACTUAL Que la solución de dashboards ofertada se encuentra disponible o será configurada, implementada, habilitada y puesta

en operación, con las funcionalidades certificadas en el presente documento, a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato.

C&C SERVICES S.A.S. se compromete a:

- a. Mantener implementados y operativos los tableros de control durante toda la ejecución contractual.
- b. Mantener durante la ejecución del contrato el licenciamiento necesario para el funcionamiento de la solución.
- c. Garantizar la disponibilidad de los dashboards para consulta de los usuarios que designe el FOMAG.
- d. Configurar los perfiles, permisos y niveles de acceso requeridos para la consulta institucional.
- e. Mantener habilitadas las funcionalidades de visualización, consulta, filtrado y exportación de información.
- f. Mantener la actualización automática o en tiempo real de la información, de acuerdo con la naturaleza de las fuentes utilizadas.
- g. Mantener disponibles los indicadores y funcionalidades mínimas certificados en este documento.
- h. Garantizar que la utilización de los dashboards por parte de los usuarios designados por el FOMAG no genere costos adicionales para la Entidad, distintos de los valores incorporados en la oferta y en el contrato.

C&C SERVICES S.A.S. reconoce y acepta que las funcionalidades acreditadas para la obtención del puntaje harán parte integral de su oferta y constituirán obligaciones contractuales exigibles durante toda la ejecución del contrato.

La presente certificación se expide bajo la gravedad de juramento para ser aportada dentro de la Invitación a Cotizar Servicios Administrativos No. ICOSA-002-2026 y acreditar el cumplimiento del factor de evaluación B.2.3 – Dashboards operativos en tiempo real para supervisión institucional.

Atentamente,



Firma : _____
PABLO CESAR CASTAÑEDA CAMACHO
Representante legal
C&C SERVICES S.A.S.
NIT 900.008.653-0
C.C. No. 79.576.000 de Bogotá