

CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD, IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONALIDADES DE LA SOLUCIÓN DE ANALÍTICA PREDICTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA DEMANDA Y EL SEGUIMIENTO DE USUARIOS

FACTOR DE EVALUACIÓN B.2.4 – ANALÍTICA PREDICTIVA PARA GESTIÓN DE DEMANDA Y SEGUIMIENTO DE USUARIOS

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, 05 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.2.4 – Analítica predictiva para gestión de demanda y seguimiento de usuarios

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 analítica predictiva y avanzada aplicable a la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

La solución estará orientada a la identificación de patrones, tendencias y comportamientos, la generación de proyecciones y alertas tempranas, la gestión de la demanda, el seguimiento de usuarios y el apoyo a la toma de decisiones operativas y asistenciales.

La herramienta analizará información histórica y operativa proveniente de las fuentes disponibles para apoyar la planeación, priorización, seguimiento y mejoramiento de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios objeto del contrato.

Las proyecciones permitirán anticipar posibles incrementos, disminuciones o variaciones en la demanda y suministrarán información para apoyar la planeación de recursos, la organización de la operación y la adopción de medidas preventivas.

CUARTO. IDENTIFICACIÓN DE TENDENCIAS OPERATIVAS Y ASISTENCIALES

Que la solución permitirá identificar tendencias operativas y asistenciales a partir del análisis de información histórica y actual de la prestación del servicio.

La funcionalidad permitirá:

- a. Identificar variaciones en los motivos, volúmenes y tipologías de contacto.
- b. Analizar cambios en la utilización de los canales de atención.
- c. Detectar comportamientos recurrentes o emergentes.
- d. Establecer tendencias en los tiempos, niveles de servicio y oportunidad de la atención.
- e. Identificar variaciones en la gestión de autorizaciones, referencia y contrarreferencia y PQRS.
- f. Comparar resultados entre periodos, servicios, canales, grupos de usuarios u otras variables disponibles.
- g. Reconocer concentraciones, desviaciones o comportamientos que requieran análisis o intervención.
- h. Apoyar la identificación de oportunidades de mejora en la gestión operativa y asistencial.

QUINTO. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS

Que la solución permitirá configurar y generar alertas tempranas automatizadas basadas en patrones, comportamientos, tendencias, umbrales, desviaciones o condiciones previamente definidas.

Las alertas podrán estar relacionadas, entre otros aspectos, con:

- a. Incrementos atípicos o proyectados en la demanda.
- b. Variaciones relevantes en los volúmenes de interacción.
- c. Riesgos de incumplimiento de niveles de servicio.
- d. Aumentos en los tiempos de atención, respuesta o gestión.
- e. Acumulación o envejecimiento de casos pendientes.
- f. Riesgos relacionados con la oportunidad de la atención.
- g. Comportamientos recurrentes o atípicos de los usuarios.
- h. Cambios significativos en la utilización de servicios o canales.

- i. Situaciones operativas o asistenciales que requieran priorización o seguimiento.
- j. Riesgos o eventos identificados en las cohortes priorizadas.
- k. Condiciones adicionales definidas por el FOMAG durante la ejecución contractual.

Las alertas suministrarán información para promover la actuación oportuna de los responsables y apoyar la adopción de medidas preventivas, correctivas o de seguimiento.

SEXTO. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE COHORTES PRIORIZADAS

Que la solución contará con funcionalidades para la identificación, conformación, seguimiento y monitoreo de cohortes priorizadas, de acuerdo con criterios, características o condiciones previamente definidas.

La herramienta permitirá:

- a. Agrupar usuarios o casos con características comunes.
- b. Definir criterios de segmentación y priorización.
- c. Analizar el comportamiento histórico y actual de las cohortes.
- d. Realizar seguimiento a la utilización de servicios y canales.
- e. Identificar recurrencias, cambios, desviaciones y condiciones relevantes.
- f. Monitorear indicadores relacionados con la atención de las cohortes.
- g. Generar alertas frente a condiciones o comportamientos definidos.
- h. Comparar el comportamiento entre diferentes grupos o periodos.
- i. Facilitar la priorización y el seguimiento de usuarios o casos que requieran atención especial.

Los criterios de conformación y seguimiento de las cohortes podrán ajustarse conforme con las necesidades operativas y asistenciales definidas por el FOMAG y la información disponible para el análisis.

SÉPTIMO. COMPORTAMIENTO DE USUARIOS Y PATRONES DE UTILIZACIÓN

Que la solución permitirá analizar el comportamiento de los usuarios y sus patrones de utilización de servicios y canales de atención.

La funcionalidad permitirá, como mínimo:

- a. Identificar la frecuencia y recurrencia de las interacciones.
- b. Analizar los motivos, servicios, trámites y canales utilizados.
- c. Identificar patrones de contacto y utilización de servicios.
- d. Detectar comportamientos atípicos o cambios relevantes.
- e. Establecer tendencias por periodo, canal, servicio, tipología o grupo de usuarios.

- f. Identificar reiteraciones o concentraciones de solicitudes.
- g. Apoyar la segmentación y priorización de usuarios o casos.
- h. Generar información para el seguimiento y mejoramiento de la atención.
- i. Suministrar elementos analíticos para orientar decisiones operativas y asistenciales.

OCTAVO. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y REPORTES ANALÍTICOS

Que la solución permitirá identificar riesgos operativos, asistenciales o relacionados con la oportunidad de la atención, a partir del análisis de la información histórica y operativa disponible.

La herramienta podrá apoyar la identificación de:

- a. Riesgos de incumplimiento de indicadores o niveles de servicio.
- b. Riesgos asociados con aumentos de demanda.
- c. Demoras o acumulaciones que puedan afectar la oportunidad de la atención.
- d. Comportamientos que requieran priorización o seguimiento.
- e. Tendencias o desviaciones que puedan afectar la prestación del servicio.
- f. Riesgos relacionados con la gestión de autorizaciones, referencia y contrarreferencia o PQRS.
- g. Eventos que requieran acciones preventivas, correctivas o de mejoramiento.

La solución también permitirá generar reportes analíticos para el seguimiento y monitoreo de la operación, los cuales podrán contener proyecciones, tendencias, patrones, comparaciones, alertas, riesgos, comportamientos y demás resultados derivados del análisis.

Los reportes facilitarán el seguimiento de la gestión, la planeación de actividades, la priorización de actuaciones y la toma de decisiones operativas y asistenciales por parte del FOMAG.

NOVENO. IMPLEMENTACIÓN, DISPONIBILIDAD Y COMPROMISO CONTRACTUAL

Que la solución de analítica predictiva ofertada se encuentra disponible o será configurada, implementada, habilitada y puesta en operación, con las funcionalidades

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