ANEXO 1

CONDICIONES TÉCNICAS PARA PRESTAR EL SERVICIO

1. Sistema de Información:

El sistema de información de la entidad se ha estructurado e implementado en un esquema centralizado, de tal forma que todas las peticiones que realicen los ciudadanos por los diferentes canales de interacción sean registradas y consolidadas en la herramienta tecnológica dispuesta por el ICBF Sistema de Información Misional – SIM, al cual se tiene acceso vía Internet, de este modo el contratista deberá garantizar la conexión respectiva en el área dispuesta como Centro de Contacto,

La administración y operación del Sistema de información Misional – SIM será responsabilidad del ICBF. En los casos en los que se presenten fallas técnicas o de comunicaciones que impidan el ingreso al Sistema, el contratista deberá implementar un plan de contingencia para el registro de las peticiones de manera local en cada uno de los equipos de los agentes. Así mismo deberá garantizar el registro de esta información en la herramienta tecnológica una vez se hayan superado las fallas y el sistema esté plenamente restablecido.

2. Servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Los servicios que deberá soportar el Centro de Contacto se describen de forma detallada en el presente numeral, y deberán ser implementados según los requerimientos del ICBF. Estos servicios deberán ajustarse de común acuerdo, con el paso del tiempo, según los requerimientos derivados de las necesidades planteadas por la entidad y el comportamiento mismo del Macro Proceso de Servicio y Atención:

2.1 Canales

2.1.1 **Telefónico:** Se manejara Atención de llamadas de entrada y salida, y atención llamadas que ingresen al conmutador de la Sede de la Dirección General.

1. **Atención llamadas de entrada:**

- El Centro de Contacto deberá garantizar la atención de las llamadas que ingresan a las líneas gratuitas de atención telefónica ICBF.
- Los agentes del centro de contacto atenderán en su totalidad las llamadas referentes al Proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, incluyendo asesoría en derecho de familia, atención en crisis; anexos, consultas y observaciones a peticiones existentes.
- Se calcula que el total de llamadas atendidas por agentes del centro de contacto será del noventa (90%) del tráfico de llamadas entrantes.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

- Los agentes deberán cumplir con un nivel mínimo de ocupación (productividad) del 65% del total de la Distribución Automática de Llamadas de la Planta Telefónica (ACD).
- La entidad, podrá solicitar en cualquier momento la activación del servicio IVR (Interactive Voice Response), para atender llamadas entrantes de manera automática por medio de grabaciones. Se debe considerar para efectos de la implementación del IVR lo siguiente:

  Las llamadas deberán entrar a un menú inicial que guiará a los ciudadanos y ciudadanas a los servicios básicos

  Posterior a este menú tendrán la posibilidad de solucionar sus requerimientos de manera personalizada a través de un agente. Para el caso de las preguntas más frecuentes de rápida respuesta, el agente podrá remitir la llamada al servicio de IVR. El IVR no podrá atender más del 30% de las llamadas que ingresan a la planta telefónica.

  El IVR se podrá utilizar para ofrecer los servicios por medio de un menú más avanzado que permitirá atender las llamadas en horas pico; es decir, previa autorización del ICBF, se podrá utilizar el IVR sin intervención de los agentes como contingencia para evitar el abandono de llamadas. Este atenderá principalmente las llamadas de servicios de información y orientación.

2. **Atención llamadas de salida:**

- El Centro de Contacto efectuará llamadas de salida para la gestión de bases de datos, soporte técnico y operativo.
- Los servicios para llamadas de salida deberán ser ofrecidos según la necesidad y requerimientos de la entidad. El servicio será ejecutado por solicitud del ICBF con las bases de datos de ciudadano del Sistema de Información Misional –SIM- y las demás que suministre el ICBF para la realización de las diferentes campañas de salida. Estas llamadas podrán realizarse, según naturaleza, de la siguiente manera:

Llamadas con intervención de agentes: El ICBF podrá solicitar la realización de llamadas de salida para que los agentes brinden o capturen información de interés para la entidad o población específica.

Llamadas sin la intervención de agentes: El ICBF podrá solicitar la realización de llamadas de salida utilizando sistemas de reproducción de grabaciones, con el fin de dar información sobre un evento o una noticia que debe ser entregada a los ciudadanos, que es repetitiva y corta. Se deberá tener a disposición un sistema que genere llamadas y reproduzca el mensaje grabado.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

- El costo de las llamadas de las campañas de salida que se realicen será asumido por el ICBF de acuerdo con los convenios que tenga con su propio operador de telefonía y las características de cada campaña de salida para lo cual se deberá tener en cuenta lo expuesto en los párrafos anteriores.

3. Atención llamadas Conmutador Sede de la Dirección General:

- Atender y transferir las llamadas al área correspondiente de la entidad todas las llamadas que ingresen al conmutador de la Dirección General del ICBF, de acuerdo con los protocolos establecidos por la entidad.
- No se utilizará le herramienta tecnológica SIM para el registro de las llamadas telefónicas que ingresen al conmutador.

2.1.2 Virtual

Se deberá contar con el servicio de respuesta a correos electrónicos, chat, llamada en línea, redes sociales, mensajes de texto y demás servicios electrónicos que el ICBF disponga a través de su portal de internet.

Todas las peticiones que se reciban por canal virtual que atiende el Centro de Contacto deberán registrarse en la herramienta tecnológica Sistema de Información Misional SIM y darle el respectivo trámite, seguimiento, control y evaluación.

a. Correo Electrónico: Los correos electrónicos se recibirán en la(s) cuenta(s) establecida(s) por el ICBF a través de las cuales se recibirán las diferentes peticiones de los ciudadanos. Se deberá garantizar el backup semanal de las cuentas de correo electrónico, previendo las posibles fallas o contingencias que se puedan presentar, permitiendo el acceso a la entidad sobre la información.

b. Chat: Teniendo en cuenta que este es un desarrollo propio del contratista, la atención se prestará a través de salas especializadas, donde deben existir como mínimo las siguientes:

- Sala en derecho de familia,
- Sala atención en crisis,
- Sala de prevención del abuso sexual
- Sala de información y orientación.

De acuerdo con las necesidades del servicio, el ICBF podrá solicitar la creación y atención de nuevas salas.

Modalidad Video chat: De igual manera, deberá permitir la comunicación a través de Internet entre varios usuarios con capacidades de audio y video.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

c. **Llamada en Línea o Clik to Call:** La llamada en línea debe permitir enlazar desde el medio web al ciudadano con las líneas de servicio al ciudadano del ICBF para ser atendido por un agente telefónico.

d. **Mensajes de voz, mensajes de texto y mensajes de texto en forma de interacción.** La estrategia funciona en una plataforma tecnológica (herramienta de interacción) provista por el operador de la misma. El proponente para el caso de envío de Mensajes de Texto de SMS y voz, deberá contar con un canal dedicado que soporte la herramienta de interacción (chat).

2.1.3 Escrito

Las peticiones escritas que deban ser registradas en la herramienta tecnológica SIM, de acuerdo a la normatividad interna de la entidad, que ingresen por el Grupo de Gestión documental en la Sede de la Dirección General y excepcionalmente correspondencia que se reciba en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional que requiera apoyo de la Dirección de Servicios y Atención, deberán ser registradas, dar el respectivo trámite, efectuar el seguimiento, control y evaluación de las peticiones, según los fijado en la Resolución 6707 de 2013 y las demás que la regulen, modifiquen o adicionen.

2.1.4 Presencial

El Centro de Contacto deberán recibir, clasificar, registrar y atender todas las peticiones ciudadanos que se soliciten información y orientación en la Dirección de Servicios y Atención ubicada en la Sede de la Dirección General del ICBF, lo cual tendrá que cumplir con la normatividad interna que se encuentre vigente y el proceso establecido por el ICBF.

El personal de atención presencial, será responsable de la atención de los ciudadanos que se acerquen a la Dirección de Servicios y Atención de la sede de la Dirección General del ICBF. De igual manera, de administrar los buzones físicos ubicados en esta sede, de acuerdo con los parámetros que establezca la entidad. Se deberán levantar actas de apertura de los buzones y registrar en el Sistema de Información Misional todas las peticiones que allí se encuentren. Dicho procedimiento está claramente definido en la Resolución 6707 de 2013.

2.1.4.5 Back office

El Centro de Contacto a través de sus Datamarshall deberá garantizar el suministro de información estadística confiable. Se realizará el seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta de las peticiones que ingresen por cualquier canal al Sistema de Información Misional – SIM en especial Módulo de Atención al Ciudadano del SIM.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Acceso y complementariedad a nuevos servicios

En virtud de la constante evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, los servicios que el ICBF pueda requerir para la comunicación con los clientes externos a través del Centro de Contacto no pueden limitarse a la descripción de los canales actuales, pues estos podrían en el transcurso del tiempo volverse ineficientes u obsoletos. Se debe garantizar disponibilidad razonable para prestar servicios adicionales y/o actualizaciones de servicios que, aunque no estén expresamente descritos en este documento, complementen la oferta de servicios.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co