

ANEXO 4

INFORMES DE GESTIÓN

Se deberán entregar periódicamente de acuerdo con los requerimientos del ICBF, la información estadística de análisis, seguimiento y control de los servicios ofrecidos, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el funcionamiento general de la operación del Centro de Contacto.

Los reportes serán estructurados de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato del ICBF y podrán ser modificados en cualquier momento de acuerdo con las necesidades del servicio sin que esto genere costos adicionales a los ya pactados en el contrato.

El operador en su calidad de conocedor de la industria de Centros de Contacto y BPO podrá presentar al ICBF otro tipo de informes no contemplado en el presente documento dentro de su experiencia operativa y en virtud de sus recursos y capacidad tecnológica. Cada uno de los reportes que se generen deberá estar de acuerdo con las necesidades y requerimientos que realice el ICBF.

RESUMEN VARIABLES TIPOS DE INFORMES

FORMA	CANAL	PERIODICIDAD
WEB	TELEFONICO	DIARIO
GERENCIAL	VIRTUAL	MENSUAL
FISICO	ESCRITO	TRIMESTRAL
AUTOMATICO	PRESENCIAL	SEMESTRAL
MANUAL		ANUAL

1. Informes Web

Los informes de gestión deberán ser publicados bajo un desarrollo web propio del operador, de forma dinámica, de manera que estén actualizados en tiempo real, mostrando los datos en tablas exportables a formato Excel y/o PDF, por intervalos de tiempo parametrizables y las respectivas gráficas con el análisis cuantitativo y cualitativo de estos datos.

Con el fin de consultar dichos reportes desde cualquier lugar geográfico, se requiere que la información se encuentre en tiempo real, mediante Web, con acceso seguro a través de usuario y clave configurable por el sistema. De igual manera, los reportes se deben parametrizar, con el fin de realizar monitoreo y medición de oportunidad de la información.

Adicionalmente, el operador deberá enviar con una periodicidad diaria de manera automática al finalizar el día la información requerida por el ICBF a los correos electrónicos que el ICBF designe para tal fin.

2. Informes Gerenciales

Independientemente de los reportes web que se pueden consultar en cualquier momento en tiempo real, el operador deberá presentar oficialmente los siguientes informes gerenciales en un Comité Técnico y Operativo mensual.

Los informes deberán tener en cuenta todos los canales de interacción, periodo, el perfil de los usuarios, procedencia, clasificación por temas, tiempos de atención para cada servicio, localización del ciudadano, número de casos recibidos, encuestas de satisfacción, anulaciones, tipo y motivo, calidad, capacitación, formación, control de incidencias desempeño agentes, adherencia, evaluaciones por perfil, caracterización, seguimiento; y un detallado análisis cualitativo de la información registrada, incluido en detalle un informe del seguimiento y evaluación realizado a las peticiones. Este informe deberá ser presentado de manera mensual durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente. También se entregará un consolidado semestral y anual.

El informe deberá contener un reporte del sistema de asuntos pendientes para el seguimiento realizado a las peticiones identificando las siguientes variables en cada canal: peticiones abiertas con términos vencidos para dar respuesta, peticiones abiertas aún en términos de ley para dar respuesta, peticiones cerradas en términos de ley para dar respuesta, peticiones cerradas con términos de ley vencidos para dar respuesta, anexos consultas y observaciones.

Para el caso específico del CANAL TELEFÓNICO, el informe deberá indicar además: número de llamadas recibidas por cada línea, número de llamadas atendidas por agente, atendidas por IVR (en caso que se autorice por parte de ICBF este servicio), llamadas devueltas o contestadas por el Virtual Hold, agente virtual, rellamado, transferencia, recurrencias especificando el tiempo que transcurrió entre el momento de la llamada del ciudadano y el retorno de la llamada por parte de la herramienta tecnológica; promedio de duración de las llamadas, tiempo promedio de abandono, tiempo promedio de respuesta, cobertura del servicio (horario de atención), ocupación de los agentes y nivel de servicio. Este informe deberá ser consolidado mensual, semestral y anualmente y deberá ser entregado los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes.

3. Informes Especiales

Independientemente de los informes web y gerenciales y su respectiva forma, periodicidad y canal, existen unos reportes adicionales que tienen una entrega aparte especial los cuales pertenecen a una necesidad particular de la operación e incluso son el producto de una

herramienta tecnológica o proceso que requiere de un análisis y especificidad propia. En este grupo de informes tenemos: informe Línea Soporte Aplicativos (RUB), Informe Tipificador 106, Business Analytics, Speech Analytics, Boletines.

Nota: Deberá contarse por lo menos con el acompañamiento permanente y exclusivo de un profesional para estadísticas que brinde información cuando el ICBF o la misma dinámica de la operación lo estimen conveniente. Este profesional deberá atender los requerimientos generales de reportes que se presenten en la campaña para los tiempos estipulados y trabajará en interacción y equipo con las personas proveedoras de insumos para los reportes así como los diferentes usuarios de la información requerida.