

ANEXO 9

INFORMES DE GESTIÓN

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

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 y las respectivas gráficas con el análisis 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 de operación la información requerida por el ICBF a los correos electrónicos que el ICBF designe para tal fin.

1. Informes Gerenciales por Canal

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 el canal de interacción, además de la estacionalidad, el perfil de los usuarios, procedencia de la llamada o contacto, clasificación por temas, tiempos de atención para cada servicio, localización del ciudadano, número de casos recibidos 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 de los servicios.

Para el caso específico del CANAL TELEFÓNICO, el informe deberá indicar además: número de llamadas recibidas, 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 Call Back, 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, total de llamadas recibidas por servicio, 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.

Los anteriores informes deberán contener un reporte del 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. El informe deberá contener un análisis cualitativo que permita identificar la calidad de las respuestas otorgadas a las peticiones y las acciones de mejora a implementar con su respectivo seguimiento al impacto que vayan generando las mismas.

Informes y reportes consolidados

Además de los informes y reportes solicitados, el contratista deberá presentar mensualmente, durante los primeros cinco (5) días calendario del mes, un informe de la operación que incluya el consolidado durante el período de:

1. Llamadas recibidas y llamadas realizadas
2. Llamadas por tipo de petición, motivo (tipificación), temas, subtemas, ciudades, departamentos y género,
3. Identificación de las preguntas frecuentes.
4. Niveles de servicio y calificación del servicio.
5. Llamadas por ciudadanos, ciudadanos más frecuentes.
6. Distribución de las llamadas por hora y por día de acuerdo al número de asesores.
7. Estadística de la planta telefónica, relacionando la cantidad de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas.
8. Reporte de la planta telefónica, relacionando la cantidad de llamadas de salida por tipo y motivo (tipificación)
9. Informe de las campañas de salida que describa: resultado individual de campañas, cantidad de marcaciones realizadas, contactos efectivos, no efectivos, y novedades de llamada.
10. Distribución de las llamadas de salida por hora y por día.
11. Reporte consolidado de consulta del IVR, desagregado por opciones.

El ICBF podrá solicitar la creación de nuevos reportes, así como la modificación o ajustes de los existentes sin que esto genere costos adicionales a los ya pactados en el contrato. Cada uno de los reportes que se generen deberá estar de acuerdo con las necesidades y requerimientos que realice el ICBF.

Reportes Campañas de Salida

Se deben generar reportes automáticos de las campañas de salida (de avance y finales) que reflejen el resultado individual de campañas. El informe deberá contener como mínimo: la cantidad de marcaciones realizadas, contactos efectivos, no efectivos, novedades de llamada, filtros por proceso, departamento, municipio y fecha de inicio de la campaña. El informe deberá estar disponible en línea, para consultas en tiempo real. Adicionalmente, deberá presentarse un resumen ejecutivo mensual de las campañas que estén en curso.

Reportes Canal Escrito

1. Número de solicitudes recibidas en el Centro de Contacto por tipo de petición, por Regional
2. Número de solicitudes direccionadas por Regional y centro zonal
3. Número de solicitudes respondidas directamente por el Centro de Contacto
4. Estado de las peticiones escritas tramitadas a través del Centro de Contacto
5. Reportes de escalamiento y alertas a los vencimientos de términos de las peticiones escritas
6. Tiempos de atención, nivel de atención y nivel de servicio

El ICBF podrá solicitar el ajuste o la generación de nuevos reportes para este canal sin que genere costo adicional.

Reportes Canal Virtual

CHAT

1. Número de chats recibidos, por sala y por tipo de petición
2. Tiempos de atención, nivel de atención y nivel de servicio
3. Chats recibidos, atendidos y abandonados por agente y por sala de atención
4. Estado de los trámites y las peticiones generadas por la atención del servicio de chat.

CORREO

1. Número de correos recibidos y número de correos atendidos por tema, por profesional que atiende y por tipo de petición.
2. Estado de los trámites y las peticiones generadas por la atención del correo electrónico
3. Tiempos de atención, nivel de atención y nivel de servicio

PORTAL

1. Número de portales recibidos y número de portales atendidos por tema, por profesional que atiende y por tipo de petición.
2. Estado de los trámites y las peticiones generadas por la atención del portal
3. Tiempos de atención, nivel de atención y nivel de servicio

El ICBF podrá solicitar el ajuste o la generación de otros reportes para este canal sin que genere costo adicional.