

## **Anexo No 2**

### **Requerimientos Tecnológicos para la operación Centro de Contacto**

**Instituto Colombiano de Bienestar Familiar**  
**Dirección de Servicios y Atención**

---



# 2025 Documento Técnico

Versión 1.0

## Propósito

El presente documento contiene el detalle de los requerimientos tecnológicos contemplados en el alcance actual para la implementación de la operación del centro de contacto de acuerdo con la descripción de la necesidad y de los servicios descritos en la “*FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)*” del proceso.

La operación desarrollada por parte del operador del Centro de Contacto que administra los canales de atención del ICBF, deberá enmarcarse dentro de los parámetros estipulados por la Resolución No 3962 de 2016, a través de la cual se adoptó la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y los demás procedimientos, guías y protocolos que se encuentran publicados en la página web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>, y asociados al Proceso de Relación con el Ciudadano

## Tabla de Contenido

Propósito .....	2
Tabla de Contenido .....	3
<b>1. Gestión de canales .....</b>	<b>5</b>
1.1 Canal telefónico .....	5
1.1.1 Línea 141.....	5
1.1.2 Línea Gratuita Nacional ICBF 018000 91 80 80.....	5
1.1.3 Línea SNBF .....	7
1.1.4 Línea en Contacto ICBF .....	8
1.1.5 Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80, opción 4 del IVR Línea Nacional .....	9
1.1.6 PBX/Conmutador.....	9
1.1.7 Teléfono Verde .....	9
1.2 Canal virtual .....	10
1.2.1 Chat .....	10
1.2.2 Videollamada .....	11
1.2.3 Click to Call .....	12
1.3 Canal Portal .....	13
1.3.1 Formulario web de PQRs.....	13
o Tipo de petición .....	14
o Motivo de la petición .....	14
o Registro de información obligatoria faltante.....	14
o Registro de datos adicionales de la petición .....	14
1.4 Redes sociales.....	14
1.5 Canal Escrito .....	15
1.6 Canal Presencial .....	15
1.7 Canal Correo Electrónico .....	16
<b>2. Herramientas de software para la implementación de canales de atención .....</b>	<b>17</b>
2.1 Herramienta de Software de Gestión de omnicanalidad.....	17
2.1.1 Tipificador de interacciones Omnicanal .....	19
2.2 Encuestas de satisfacción.....	20
2.2.1 Encuestas Canal Telefónico .....	20
2.2.2 Encuesta del canal virtual .....	20
2.2.3 Encuesta de Correo Electrónico .....	21
2.3 Requerimiento de Outbound .....	21
2.4 Software de gestión de correos .....	21

2.5	WhatsApp API.....	22
2.6	Mensajes sms .....	22
3.	Elementos tecnológicos para la conexión del canal telefónico .....	23
3.1	Canal dedicado .....	23
3.2	VPN.....	23
3.3	Troncal SIP .....	23
3.4	Canal de Internet.....	23
4.	Grabación y respaldo de información.....	24
4.1	Grabación de interacciones .....	24
4.2	Servicio para Sistemas de Respaldo .....	25
5.	Puestos de trabajo y equipos de cómputo .....	26
5.1	Puestos de trabajo .....	26
5.2	Terminales de cómputo del personal de la operación .....	27
6.	Hora de desarrollo .....	31
6.1	Encuestas de satisfacción en tiempo real.....	31
6.2	Software para la tipificación de encuestas del canal presencial .....	32
6.3	Software de monitoreo a la calidad .....	32
6.3.1	Módulo de Calidad:.....	32
6.3.2	Módulo de Auditoría:.....	35
6.4	Software de entrega automática de interacciones telefónicas.....	36
7.	Plan de Continuidad de Negocio - PCN .....	37
8.	Protocolo de finalización del servicio.....	38

## 1. Gestión de canales

En el presente ítem se describe de manera detallada, cada uno de los canales de atención dispuestos para la operación del centro de contacto, donde se explica el propósito de cada canal y los requerimientos tecnológicos que el proveedor de centro de contacto debe tener en cuenta para su implementación y operación.

### 1.1 Canal telefónico

El ICBF como entidad del estado que propende por la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, tiene dispuesto el canal telefónico a través de las siguientes Líneas:

1.1.1 Línea 141. Línea de emergencia de acceso directo que permite la Protección a Niños, Niñas y Adolescentes. La Línea 141 es una línea gratuita nacional que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar pone a disposición de todo adulto, niño, niña o adolescente que necesite reportar una emergencia, hacer un reporte o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre muchas otras situaciones que amenacen o afecten su vida e integridad personal.

1.1.2 Línea Gratuita Nacional ICBF 018000 91 80 80. es una línea dispuesta por parte del ICBF a la ciudadanía en general para la consulta de las siguientes temáticas las cuales se encuentran configuradas en el árbol del IVR mediante las siguientes opciones:

- Opción 1: Comunicación con un NNA a través de la Línea 141.
- Opción 2: Programas, servicios y trámites de la ciudadanía.
- Opción 3: Reporte de casos de amenaza o vulneración de derechos a niños, niñas o adolescentes.
- Opción 4: Presuntos actos de corrupción.
- Opción 5: Asesoría en temas legales de familia.
- Opción 6: Peticiones, quejas, Reclamos o Sugerencias.
- Opción 7: Repetir menú

1.1.2.1 Vista de la estructura de IVR Línea Nacional (Flujogramas). Actualmente se cuenta con dos flujos que permiten navegar por las opciones de IVR que se encuentra configurado en la línea Nacional 01 8000918080 y del SNBF en la línea 01 8000 112440.

A continuación, se presenta el detalle del IVR configurado en la Línea Nacional:

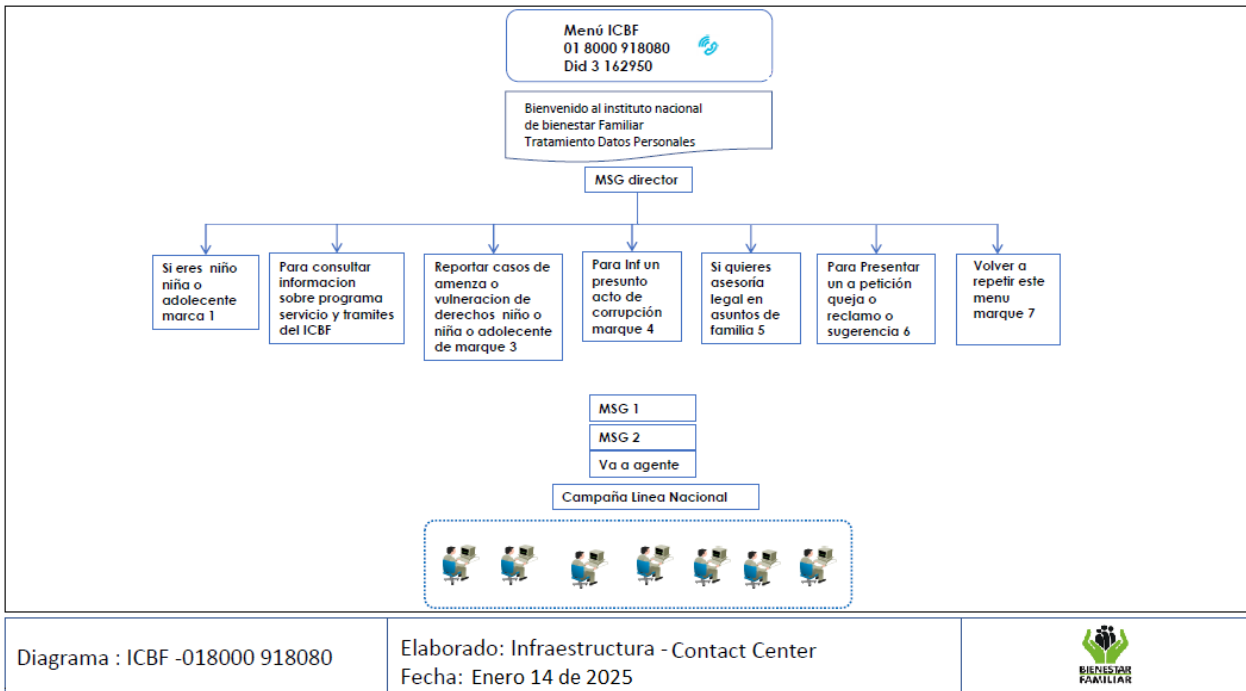


Ilustración 1: IVR Línea Nacional ICBF.

Los canales de atención telefónica citados anteriormente están soportados a través de 2 troncales SIP distribuidas de la siguiente manera:

- 209 canales para la Línea 141
- 47 canales para la Línea Nacional

Es importante tener en cuenta durante la implementación del canal telefónico, llevar a cabo el filtrado de ANIs Contingentes, utilizando para ello una base de datos, tabla, inventario o lo que haga sus veces, para permitir la identificación de estos ANIs, de tal manera que la llamada se enrute a un skill telefónico dispuesto específicamente para su atención, evitando el encolamiento de estas llamadas.

A continuación se presenta el diagrama que la alternativa para efectuar el filtrado de los ANIs de contingencia a un skill específico para todo el canal telefónico:

## ALTERNATIVA MANEJO CONTINGENCIAS

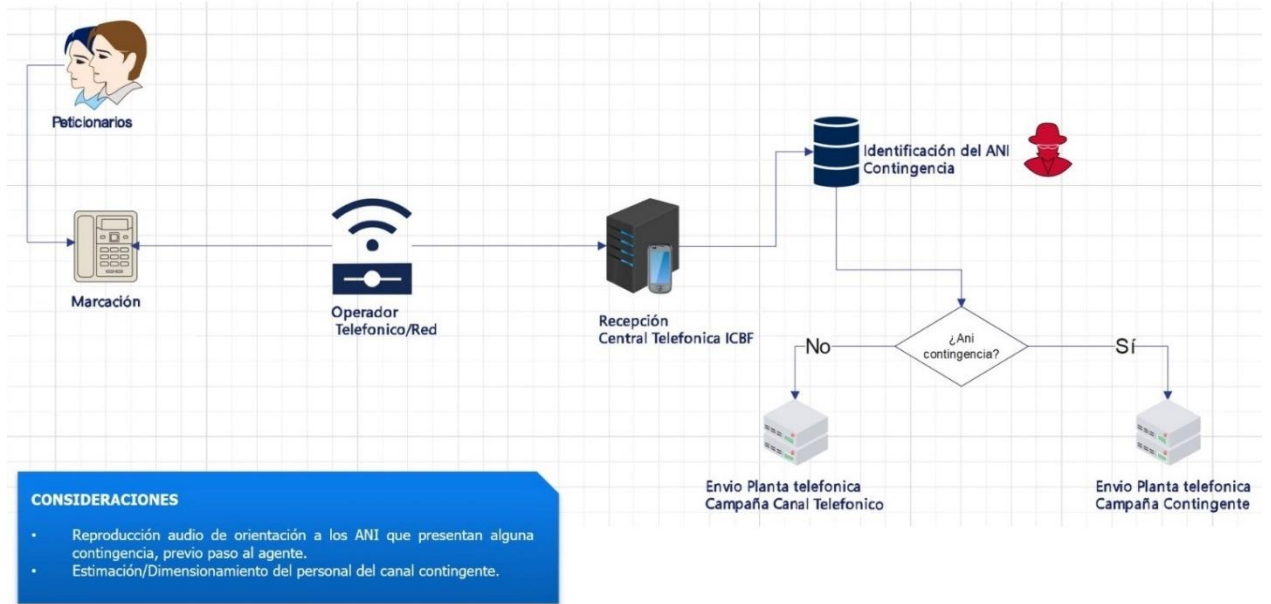


Ilustración 2: Alternativa manejo de ANIs contingentes.

1.1.3 Línea SNBF. Corresponde a la línea dispuesta para la atención de las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar - SNBF y se identifica por el número 01 8000 11 24 40.

La Línea del SNBF cuenta con un IVR el cual se encuentra modelado de la siguiente manera:

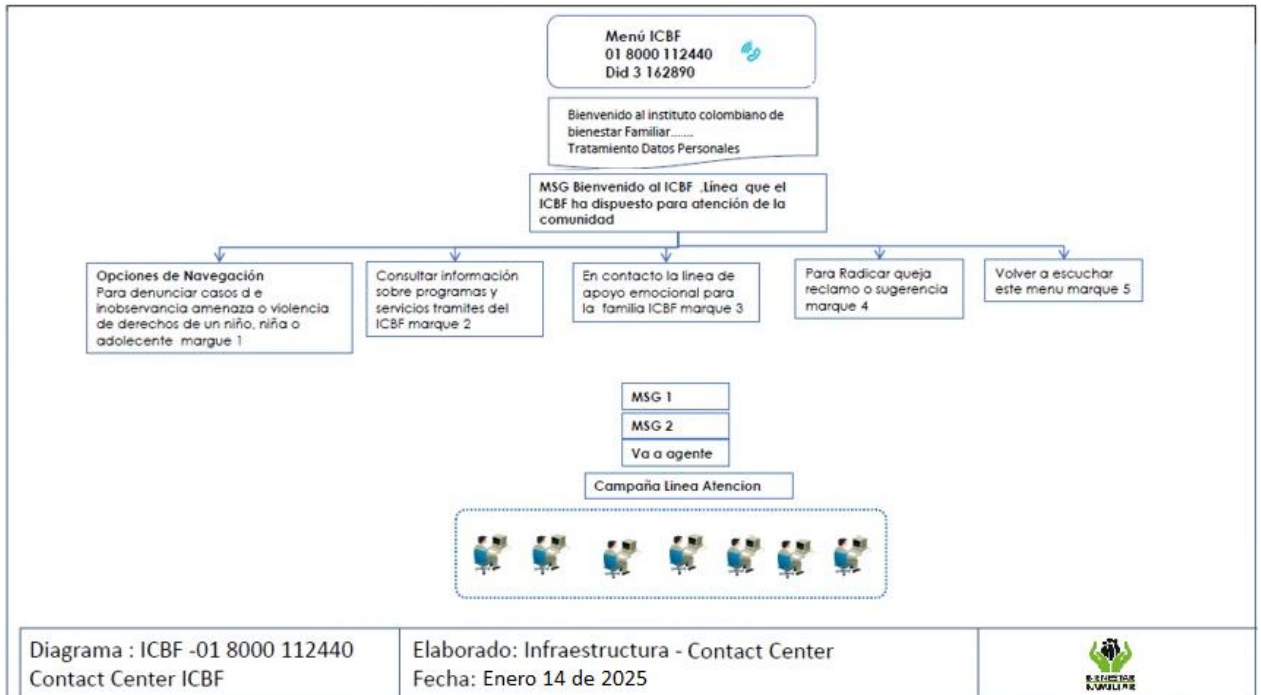


Ilustración 3: IVR Línea SNBF ICBF.

Los servicios de IVR citados anteriormente, deberán contar con la grabación de anuncios publicitarios, opciones de menú del árbol del IVR, inclusión de audio después de marcar cada opción, audios informativos y demás insumos de apoyo a la campaña del centro de contacto a través de voz humana (hombre o mujer), la cual deberá ser avalada por parte del ICBF.

1.1.4 Línea en Contacto ICBF. Corresponde a la Línea de Apoyo Emocional para colaboradores del ICBF, en la que profesionales de diferentes disciplinas brindan orientación psicológica y se identifica por el número 01 8000 11 24 40.

En cuanto al desarrollo y personalización de la funcionalidad de este canal, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El proveedor debe disponer de las herramientas de hardware y software para la puesta en funcionamiento de la línea en contacto ICBF y debe estar en capacidad de publicar esta herramienta mediante un botón a través de la URL dispuesta en la intranet institucional que indique el ICBF.
- Fácil uso por parte del colaborador que se contacte con este servicio
- Funcionamiento adecuado y compatible con múltiples navegadores web (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, entre otros).
- El diseño de la interfaz de usuario debe ser responsive (del inglés Responsive Web Design), de manera que su comportamiento y visualización se adapte de manera óptima en todos los dispositivos tecnológicos (escritorio o móvil) y/o pantallas desde los cuales se acceda a este canal.

- Debe permitir una fácil configuración de requerimientos mínimos para llevar a cabo la interacción (micrófono, audio)
- Permitir paso a encuesta de satisfacción al colaborador del ICBF.
- El sistema debe realizar la grabación de la llamada.
- Al finalizar la interacción, el sistema deberá enviar de manera automática vía correo electrónico al correo suministrado por parte del ciudadano, el texto producto del chat que haya sido generado durante la interacción. El ICBF suministrará la cuenta de correo institucional para que a través de ésta sean enviados estos correos.
- Los elementos gráficos (botonería. Íconos, entre otros) junto con la imagen institucional será suministrada por el ICBF.
- El ICBF adquirirá el número de licencias que considere pertinente de acuerdo con la volumetría de las interacciones recibidas a través de este canal.

1.1.5 Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80, opción 4 del IVR Línea Nacional. A través de la Línea Anticorrupción del ICBF es promovido el control social ciudadano facilitando canales de comunicación que permitan poner en conocimiento del ICBF de una manera confiable y segura, presuntos actos de corrupción que afecten el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes. La Línea Anticorrupción es contestada por un abogado especializado en derecho penal.

1.1.6 PBX/Conmutador. El conmutador es un servicio dispuesto por parte del ICBF que permite establecer una comunicación con funcionarios de las dependencias de la Sede de la Dirección General, y se identifica con el número (601) 437 76 30.

El proveedor de centro de contacto debe contemplar los siguientes requerimientos definidos en torno a la operación del conmutador:

- Atender y transferir 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.
- El proveedor debe garantizar la transferencia de las llamadas a línea 141 y las demás que se requieran de acuerdo con necesidades que surjan en torno a la operación.
- El agente de Centro de Contacto deberá llevar un registro de las llamadas telefónicas que ingresen al conmutador de la Sede de la Dirección General del ICBF; este registro es obligatorio y debe efectuarse de manera inmediata. Se aclara que este registro es distinto al que se efectúa en el SIM.
- El servicio de conmutador debe ser operado por parte del centro de contacto en las instalaciones del ICBF.

Los elementos tecnológicos que hacen parte del conmutador son suministrados por parte de la entidad y se listan a continuación:

- Equipos de cómputo con sistema operativo Windows.
- Software de operación UA5200 y/o Univerge Soft Client SP350
- Diademas ergonómicas.

1.1.7 Teléfono Verde. Es una estrategia del ICBF que permite al ciudadano comunicarse de manera automática (sin oprimir ningún botón, simplemente al levantar la bocina) con un asesor del Centro de Contacto del ICBF para

atenciones de información y orientación, desde un dispositivo (aparato) telefónico ubicado en la sala de espera de los centros zonales que cuentan con este canal.

Esta estrategia apoya la atención a la ciudadanía, descongestiona las salas de espera y mejora la prestación del servicio en el centro zonal pues funciona como un asesor más, dispuesto las 8 horas del día en jornada continua.

Actualmente el ICBF cuenta con 232 Teléfonos verdes instalados en los centros zonales a nivel nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proveedor de centro de contacto debe contemplar los siguientes requerimientos definidos en torno a la operación de este canal:

- El ICBF suministrará al proveedor el número de la extensión asignada a cada teléfono verde.
- El proveedor realizará la configuración de cada número de extensión en su skill o planta telefónica.
- El proveedor confirmará al ICBF el VDN asignado para este segmento.
- Se realizan pruebas para comprobar el correcto funcionamiento de cada teléfono verde. Es importante que el asesor identifique el sitio del ICBF desde el cual el ciudadano se está comunicando.

En cuanto a reportes de este canal, el proveedor debe entregar los siguientes reportes:

- Detalle diario, semanal y mensual de tráfico de llamadas por sucursal en un periodo de fecha.
- Reporte mensual de tráfico de llamadas por tipo y motivo de petición.

## 1.2 Canal virtual

El canal virtual está concebido como un conjunto de canales, los cuales permiten a la ciudadanía establecer un contacto efectivo y directo con el ICBF a través de servicios de chat, videollamada y click to call. Estos canales se encuentran dispuestos a través del portal web institucional <https://www.icbf.gov.co>.

El detalle de los canales virtuales es el siguiente:


1.2.1 Chat. El servicio dispuesto a través del canal de chat permite a la ciudadanía comunicarse con el ICBF en tiempo real a través de un profesional que brindará la atención mínima a través de las siguientes salas especializadas. De acuerdo con las condiciones y/o necesidades del servicio, podrán crearse nuevas salas, modificarse o retirarse las ya existentes:


- Sala de Información general
- Sala de Orientación en Derecho de Familia
- Violencia sexual
- Sala de Amenaza y/o vulneración de derechos de los niños, niñas y/o adolescentes
- Sala de Reporte actos de corrupción
- Sala de Quejas, reclamos y/o sugerencias

El proveedor debe suministrar el siguiente servicio, a fin de garantizar la puesta en marcha del chat:

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

 ICBFColombia

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

- Campos de registro inicial:
  - Captura del correo electrónico del ciudadano
  - Selección de la sala de chat
  - Autorización del tratamiento de datos personales
  - Inicio de la interacción entre el ciudadano y el agente del centro de contacto utilizando para ello texto escrito.
  
- Configuración de mensaje de bienvenida, por ejemplo: “Gracias por comunicarse al servicio de chat del ICBF, a través de este medio usted podrá realizar peticiones y recibir orientación sobre los programas y servicios relacionados con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, por favor permanezca en línea mientras es atendido(a). En estos momentos usted está siendo atendido(a) por Nombre del asesor que atenderá la interacción”
- Al finalizar la interacción de chat, el sistema deberá enviar de manera automática vía correo electrónico al correo suministrado por parte del ciudadano, el texto producto de la interacción sostenida con el agente de centro de contacto. El ICBF suministrará la cuenta de correo institucional para que a través de ésta sean enviados estos correos.
- Debe contar con Interfaz de usuario con elementos de diseño acordes con la imagen institucional del ICBF. Adicionalmente, el diseño web debe ser responsive (del inglés Responsive Web Design), de manera que su comportamiento y visualización se adapte de manera óptima en todos los dispositivos tecnológicos (escritorio o móvil) y/o pantallas desde los cuales se acceda al chat.
- Parametrización de las salas de atención
- Gestionar y atender múltiples chats o varias interacciones
- Llevar a cabo la transferencia de chats entre agentes.
- Enviar y/o recibir mensajes adjuntos de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato de hasta 100 MB de tamaño, mientras dure el tiempo de la interacción.
- Almacenamiento del chat.
- El chat debe ser compatible con múltiples navegadores web (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, entre otros).
- El servicio de chat debe estar implementado bajo protocolo seguro, por ejemplo https.

1.2.2 Videollamada. El servicio dispuesto a través del canal de videollamada permite a la ciudadanía comunicarse con el ICBF en tiempo real a través del software dispuesto para ello mediante dispositivos de comunicación como cámara, micrófono y apoyado por profesionales que brindarán atención personalizada utilizando para ello características de audio, video y chat suministrados a través de esta herramienta.

Para establecer la comunicación con este canal, es necesario contar con conexión a Internet y disponer de la compatibilidad del software con las diferentes versiones de navegadores web para establecer la conexión y configuración de las opciones con las que dispone este servicio, principalmente el audio, video y chat.

El chat y el audio o transcripción de éste, producto de la atención de las interacciones recibidas a través de la videollamada, deben ser enviados de manera automática a los ciudadanos a través de correo electrónico. Adicionalmente, éstos deben ser respaldados a través del backup, dado que es muy frecuente que los ciudadanos soliciten copias de éste. Lo anterior atendiendo los requerimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

El proveedor debe suministrar el siguiente servicio, a fin de garantizar la puesta en marcha de la videollamada:

- Campos de registro inicial:
  - Captura de los nombres y apellidos del ciudadano
  - Captura del documento de identidad
  - Captura del teléfono de contacto del ciudadano (fijo o celular)
  - Captura del correo electrónico del ciudadano
  - Autorización del tratamiento de datos personales
  - Acceso directo a la Política de Confidencialidad y Condiciones de Uso
- Iniciar la interacción entre el ciudadano y el agente del centro de contacto utilizando para ello voz, video y texto escrito.
- Permitir adjuntar archivos durante la interacción.
- Permitir encuesta al ciudadano.
- Permitir el almacenamiento del chat.
- Interfaz de usuario con elementos de diseño acordes con la imagen institucional del ICBF. Adicionalmente, el diseño web debe ser responsive (del inglés Responsive Web Design), de manera que su comportamiento y visualización se adapte de manera óptima en todos los dispositivos tecnológicos (escritorio o móvil) y/o pantallas desde los cuales se acceda a este canal.
- Disponer de las herramientas de hardware y software para la atención de la videollamada por parte de los agentes y debe estar en capacidad de publicar esta herramienta a través de un botón en la URL dispuesta en el portal web que indique el ICBF, a fin de integrarlo con su oferta de servicios institucionales.
- El sistema debe permitir realizar la configuración y parametrización de la conexión del video y audio del cliente para establecer la interacción con el Agente del centro de contacto.
- El servicio debe ser prestado bajo protocolo seguro https.
- El software de videollamada debe ser compatible con múltiples navegadores web (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, entre otros).
- Al finalizar la interacción, el sistema deberá enviar de manera automática vía correo electrónico al correo suministrado por parte del ciudadano, el texto producto del chat que haya sido generado durante la interacción. El ICBF suministrará la cuenta de correo institucional para que a través de ésta sean enviados estos correos.

1.2.3 Click to Call. Este canal llamado también “Llamada en Línea”, es un servicio que permite a la ciudadanía comunicarse de manera directa con el ICBF en tiempo real mediante el software dispuesto para ello a través de internet.

Para establecer la comunicación con este canal, es necesario contar con conexión a Internet y disponer de la compatibilidad del software con las diferentes versiones de navegadores web para establecer la conexión y configuración de las opciones con las que dispone este servicio, principalmente el audio. El servicio de click to call debe estar implementado bajo protocolo seguro, por ejemplo https.

El registro de las peticiones que ingresen a través de este canal debe registrarse a través del Sistema de Información Misional SIM de manera inmediata, conforme a los criterios establecidos en la Guía de Gestión de

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicionen.

El proveedor debe suministrar el siguiente servicio, a fin de garantizar la puesta en marcha del click to call:

- Disponer de las herramientas de hardware y software para la puesta en funcionamiento del canal click to call y debe estar en capacidad de publicar esta herramienta mediante un botón a través de la URL dispuesta en el portal web que indique el ICBF, a fin de integrarlo con su oferta de servicios institucionales.
- El software de click to call debe ser compatible con múltiples navegadores web (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, entre otros).
- Contar con una Interfaz de usuario con elementos de diseño acordes con la imagen institucional del ICBF.
- El diseño de la interfaz de usuario debe ser responsive (del inglés Responsive Web Design), de manera que su comportamiento y visualización se adapte de manera óptima en todos los dispositivos tecnológicos (escritorio o móvil) y/o pantallas desde los cuales se acceda a este canal.
- Debe permitir una fácil configuración de requerimientos mínimos para llevar a cabo la interacción (micrófono, audio)
- Fácil uso por parte del ciudadano que se contacte con este servicio
- Permitir paso a encuesta de satisfacción al ciudadano.
- El sistema debe realizar la grabación de la llamada.
- Al finalizar la interacción, el sistema deberá enviar de manera automática vía correo electrónico al correo suministrado por parte del ciudadano, el texto producto del chat que haya sido generado durante la interacción. El ICBF suministrará la cuenta de correo institucional para que a través de ésta sean enviados estos correos.

El ICBF adquirirá el número de licencias que considere pertinente de acuerdo con la volumetría de las interacciones recibidas a través de este canal.

### 1.3 Canal Portal

Es un servicio con el que cuenta el ICBF a través de su página web en el enlace [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co). A través de este medio, el ciudadano puede consultar información acerca de la oferta institucional, trámites y servicios entre los que se encuentra el registro de peticiones en línea a través del formulario web de PQRs, las cuales deberán ser tramitadas por el operador del Centro de Contacto, dentro de los términos de ley.

1.3.1 Formulario web de PQRs. Este formulario se encuentra dispuesto por parte de ICBF a través del portal web institucional, y permite al ciudadano registrar todo tipo de petición, mediante la captura de datos básicos. La funcionalidad de este formulario permite la creación de la petición de manera automática en el Sistema de Información Misional SIM, permitiendo al ciudadano contar con el número de radicado y envío de correo electrónico notificando el registro e inicio del trámite de atención de la petición.

Las peticiones que ingresan a través de este canal deben ser editadas de manera inmediata directamente en el Sistema de Información Misional SIM acorde con la naturaleza del caso registrado por parte del ciudadano. Lo anterior conforme a los criterios establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicionen. En todo caso, como se trata de una operación 24/7, el agente deberá efectuar la edición y actualización de la petición en un tiempo que no podrá superar las CINCO (5) HORAS CORRIDAS posteriores a la recepción de esta.

Con base en lo anterior, el proveedor de centro de contacto deberá suministrar el personal que permita llevar a cabo las siguientes actividades en torno a la edición y direccionamiento de las peticiones que ingresen a través de este canal:

- Ingresar al Sistema de Información Misional SIM y consultar las peticiones que ingresaron desde el formulario web de PQRs.
- Ingresar al detalle de cada petición y de acuerdo con la información suministrada por parte del ciudadano, proceder a completar el registro de:
  - Tipo de petición
  - Motivo de la petición
  - Registro de información obligatoria faltante
  - Registro de datos adicionales de la petición
- Guardar los cambios y proceder con el direccionamiento de la petición en caso de que aplique.

#### **1.4 Redes sociales**

El ICBF ha dispuesto a través de las redes sociales más utilizadas, un mecanismo de comunicación social que se centra en establecer contacto con la ciudadanía a través de internet, mediante de las siguientes cuentas:

- X: @ICBFColombia
- Instagram: icbfcolumbiaoficial
- Facebook: ICBFColombia
- Youtube: ICBFInstitucionalICBF

El proveedor de centro de contacto deberá suministrar el personal que permita llevar a cabo el registro de las peticiones que ingresen a través de este canal, en el Sistema de Información Misional SIM de manera inmediata, conforme a los criterios establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicionen.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proveedor debe suministrar un front que permita establecer el acceso a estas redes sociales.

### 1.5 Canal Escrito

El ICBF recibe a través del Grupo de Gestión Documental ubicado en la Sede de la Dirección General todas las comunicaciones escritas, entre las que se encuentran peticiones las cuales son remitidas a la Dirección de Servicios y Atención para su trámite, y que deberán gestionarse conforme a los criterios establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicionen. En todo caso, como se trata de una operación 24/7, el registro de estas peticiones no podrá superar las CINCO (5) HORAS CORRIDAS posteriores a la recepción de ésta, pues, si bien el horario de atención para el recibo de la correspondencia es de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm.

El proveedor de centro de contacto deberá suministrar el personal requerido que permita llevar a cabo el registro de las peticiones que ingresen a este canal a través del Sistema de Información Misional SIM de manera inmediata.

Es importante resaltar que este equipo de agentes debe estar ubicado físicamente en la Sede de la Entidad o en lugar que determine el ICBF, a fin de brindar apoyo en el trámite de estas peticiones, dado que de acuerdo con los protocolos establecidos y la normatividad vigente, los documentos que dan origen a estos trámites deben permanecer en la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proveedor debe suministrar el siguiente servicio, a fin de garantizar la conexión del agente con los servicios dispuestos por parte del proveedor para garantizar su colaboración y gestión:

### 1.6 Canal Presencial

El Centro de Contacto a través de los agentes asignados a este canal, deberá atender de manera presencial en la Dirección de Servicios y Atención, ubicada en la Sede de la Dirección General o en lugar que determine el ICBF, a los ciudadanos que soliciten información y orientación, y deberá tipificar y registrar de manera inmediata las peticiones derivadas de esta atención en el Sistema de Información Misional SIM, cumpliendo con la normatividad que se encuentre vigente y el proceso establecido por el ICBF y conforme a los criterios establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicionen.

En adición a lo anterior, el centro de contacto deberá designar una persona que administre el buzón físico, ubicado en la sede de atención presencial, de acuerdo con los parámetros que establezca la entidad. Cada vez que sea abierto el buzón, se levantará un acta de apertura, y se registrará en el Sistema de Información Misional – SIM, todas las peticiones que allí se encuentren depositadas. Dicho procedimiento está claramente definido en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proveedor debe suministrar el siguiente servicio, a fin de garantizar la conexión del agente con los servicios dispuestos por parte del proveedor para garantizar su colaboración y gestión:

## 1.7 Canal Correo Electrónico

El canal de correo electrónico está dispuesto a la ciudadanía a través de la cuenta atencionalciudadano@icbf.gov.co, desde la cual se recibe todo tipo de solicitudes que en principio corresponden al ICBF para brindar atención y respuesta.

Las peticiones que ingresen a través de este canal deben registrarse en el Sistema de Información Misional SIM de manera inmediata, conforme a los criterios establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicionen. En todo caso, como se trata de una operación 24/7, el registro de estas peticiones no podrá superar las CINCO (5) HORAS CORRIDAS posteriores a la recepción de estas.

El ICBF tiene dispuestas las siguientes cuentas de correo electrónico de cara al ciudadano y al back office de la operación:

- Cuentas institucionales de correo asignadas para todo el personal que haga parte de la operación del centro de contacto.
- Buzones institucionales: actualmente el ICBF tiene dispuestas las siguientes cuentas de correo electrónico para contacto directo con el ciudadano y el back office de la operación:
  - [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co): Su finalidad es recibir las comunicaciones enviadas por los petitionarios a través de correo electrónico, para posterior registro de su solicitud, la misma, se encuentra relacionada en la página WEB de ICBF como medio de contacto directo con la entidad.
  - [respuestaspqrs@icbf.gov.co](mailto:respuestaspqrs@icbf.gov.co): esta cuenta de correo es utilizada para brindar las respuestas por parte de ICBF a los petitionarios por medio de correo electrónico, el mismo, actualmente se encuentra anclado al aplicativo de 4-72, en donde, se logra evidenciar el proceso de entrega y recepción del correo por parte del ciudadano y/o entidad.
  - [Linea141calidad@icbf.gov.co](mailto:Linea141calidad@icbf.gov.co): cuenta de correo utilizada para el envío de comunicaciones correspondientes a territorio (copias de conocimiento, copias de trámite, anexos, etc.). Adicional se utiliza para retroalimentaciones y escalamientos con áreas internas.
  - [interaccionchat@icbf.gov.co](mailto:interaccionchat@icbf.gov.co): cuenta de correo utilizada con el fin de enviar al petitionario la interacción llevada a cabo por segmento de chat, para que, el ciudadano tenga copia del trámite solicitado y la gestión realizada.
  - [atencionviolenciasexual@icbf.gov.co](mailto:atencionviolenciasexual@icbf.gov.co): cuenta interna del centro de contacto utilizada con el fin de realizar los escalamientos por parte de todos los segmentos de las peticiones que se encuentran enmarcadas en hechos de Violencia Sexual, las mismas son verificadas por un profesional, quien brinda la directriz a través del mismo correo electrónico. Para la utilización de este medio, se tiene establecido una plantilla para relacionar la información general del caso.
  - [busquedaorigenesadoptados@icbf.gov.co](mailto:busquedaorigenesadoptados@icbf.gov.co): correo electrónico para recepción de peticiones que permite a los niños, niñas, adolescentes y adultos residentes en Colombia o residentes en el exterior enviar las solicitudes enmarcadas en los casos en donde se evidencia un proceso de adopción.

- [AbogadosdeprocesosCC@icbf.gov.co](mailto:AbogadosdeprocesosCC@icbf.gov.co): cuenta de correo electrónico para comunicación interna del centro de contacto, la cual, es utilizada para escalamientos por parte de los segmentos de canal escrito, calidad y correos referentes a validaciones de competencia de abogados (direccionamientos y trámites especiales).
- [centrodecontacto@icbf.gov.co](mailto:centrodecontacto@icbf.gov.co): correo electrónico en el que se encuentran relacionados todos los colaboradores de centro de contacto, el cual, es utilizado para dar a conocer todas las comunicaciones de interés general de manera masiva.
- [monitoreo.icbf@icbf.gov.co](mailto:monitoreo.icbf@icbf.gov.co): cuenta de correo utilizada para la comunicación del segmento de monitoreo de centro de contacto, en donde se comparten los resultados de las muestras realizadas a los agentes o quien lo solicite.
- [Anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co): su finalidad es validar los casos que se encuentren enmarcados en actos de presunta corrupción de acuerdo a los lineamientos de guía. En relación a esto se brinda una directriz por el abogado a cargo de este proceso.
- [psicologoscentrocontacto@icbf.gov.co](mailto:psicologoscentrocontacto@icbf.gov.co): cuenta de correo que se utiliza por parte de los agentes para escalamiento de casos que requieran validación o gestión por parte del segmento de psicosocial, como lo son devoluciones, alertas, casos que se presuman puedan ser contingencia.
- [liderescalidadOT@icbf.gov.co](mailto:liderescalidadOT@icbf.gov.co): cuenta de correo en la que se encuentran relacionados los líderes de calidad, en la cual, se realizan escalamientos y seguimientos de peticiones que requieren gestión especial (Anulaciones, hallazgos, escalamiento con territorio, entre otras).
- [reportepolicialinea141@icbf.gov.co](mailto:reportepolicialinea141@icbf.gov.co): Correo electrónico usado por los agentes para solicitar la activación de ruta con Policía de Infancia y Adolescencia o CRUE, cuando la petición no aplique para la activación por el botón asignado en el SIM para tal fin.

Las políticas de uso de los buzones de correo institucional y demás herramientas de software suministradas por el ICBF deben ser de obligatorio cumplimiento por parte del proveedor.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proveedor debe suministrar el siguiente servicio, a fin de contar con una herramienta de software que permita gestionar la asignación de correos a los agentes y profesionales especializados que hacen parte de este segmento, a fin de optimizar la gestión de la respuesta a la petición ciudadana y garantizar que los tiempos consumidos en la atención de cada correo estén dentro de los rangos establecidos por parte del ICBF.

## 2. Herramientas de software para la implementación de canales de atención

Las herramientas de software que se detallarán a continuación deberán ser desarrolladas en el marco de la implementación de la operación de centro de contacto.

### 2.1 Herramienta de Software de Gestión de omnicanalidad

Se requiere que el proveedor disponga de una herramienta de software de gestión telefónica (Inbound y Outbound), chat, click to call, videollamada, WhatsApp, correo electrónico, redes sociales (Facebook, Instagram y X) e integración con otras aplicaciones cuando aplique (Orfeo), La herramienta debe contar con un sistema de distribución


automática de interacciones (llamadas, interacciones, correos, videollamadas, click to call) que permita registrar e identificar:


- Número único de la interacción
- Fecha y hora de la interacción
- Agente que atiende la interacción
- Información del usuario o ciudadano que se comunica con el ICBF
- Identificación de causales de finalización o terminación de la interacción (agente o peticionario)
- Estado de la interacción, (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo), (iv) número de llamadas abandonadas
- Tiempo de duración de la interacción (TMO o AHT).
- Generación de estadísticas en tiempo real de la operación y de los canales con acceso a usuarios para consulta, seguimiento, monitoreo y calidad en tiempo real del estado de la operación, visualización en diferentes formatos de los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación (reportería 360), Disponibilidad de la información para diferentes intervalos de tiempo (anual, mensual, diario o por intervalos de 15 a 30 minutos).
- Transferencia interna de interacciones a un segundo nivel o anillo de gestión especializado.
- Gestionar las prioridades de asignación de interacciones
- Informar el tiempo de espera aproximado para la asignación de un agente a la llamada (ASA y ATA).
- Detectar el municipio y departamento de procedencia de la llamada con la posibilidad de registrar la geolocalización (reporte de peticiones de emergencias).
- Monitorear remotamente on-line (VPN, web service, etc.) el estado de los agentes en plataforma, además de monitorear las interacciones de todos los canales presentes en la omnicanalidad. A este monitoreo deberá tener acceso el supervisor del contrato por parte de la entidad, así como a mínimo 5 licencias.
- Notificación de ingreso de transacción con alerta de audio en la diadema telefónica y/o ventanas informativas en las pantallas (canal telefónico, chat, WhatsApp, videollamada, click to call y correo electrónico).
- En lo que respecta al hold de la llamada (canal telefónico, click to call y videollamada), el sistema debe permitir la reproducción aleatoria de los audios de espera, con el fin de brindar al ciudadano una mayor cantidad de información acerca de los servicios que presta la entidad mientras se restablece la llamada por parte del agente. Este mismo comportamiento y funcionalidad debe ser implementada en los audios de las cortinas de entrada de las llamadas.
- Realizar monitoreo en línea con el fin de levantar acciones correctivas o de mejora de forma inmediata por parte del coordinador, sin detener la transacción sin desconectar a los Agentes
- Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.
- La plataforma debe contar con una herramienta que permita establecer comunicación colaborativa tipo WhatsApp propia e interna del operador, la cual permita el intercambio de mensajería, documentación y/o archivos multimedia para la orientación y seguimiento del grupo de colaboradores. La información generada a través de esta herramienta debe ser respaldada y entregada al ICBF.

De acuerdo con lo planteado anteriormente, el siguiente cuadro presenta el detalle de los perfiles que deben tener acceso a las herramientas que hacen parte de la plataforma de omnicanalidad:

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

 ICBFColombia

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

PERFILES	PLATAFORMA OMNICALIDAD
Agentes generales	X
Agentes generales encuestas	X
Agentes en la entidad compradora	X
Agentes generales asignados a correo y formulario web PQRS	X
Agentes de calidad	X
Agentes profesionales	X
Agentes profesionales somos familias conectadas	X
Agentes especializados	X
Supervisores	X
Formadores	X
Líderes de calidad	X
Mineros de datos	X
Coordinadores nacionales	X
Gerente de proyecto	X

Tabla 1 Listado de perfiles de usuario con acceso a la plataforma de omnicanalidad.

2.1.1 Tipificador de interacciones Omnicanal. Se requiere contar con un front que permita la tipificación de las interacciones que se presenten a través de la plataforma omnicanal para permitir la captura de la siguiente información tan pronto como ingrese la interacción:

- Fecha y hora de ingreso de la llamada
- Nombre de la campaña de centro de contacto
- Identificador de la llamada
- Número de teléfono desde el cual se está comunicando el ciudadano
- Nombre del agente que contesta la llamada
- Identificación del agente que contesta la llamada
- Tipificación de la llamada (efectivas, equivocadas, sin interacción, no seria, entre otras).
- Motivo de contacto
- Reporte o denuncia anónima

Cuando el motivo de contacto sea llamadas efectivas, el sistema debe solicitar:

- Nombres y apellidos del peticionario
- Identificación del peticionario
- Campo para registro de número de petición SIM
- Tipificación de actuación de tipo anexo, consulta, observación y anexo a comisaría

Adicionalmente,

- El sistema debe presentar el histórico de tipificaciones previas por motivo de contacto (efectivo, no efectivo):
- Para las llamadas efectivas, el sistema debe precargar los datos del peticionario desde la segunda llamada en adelante.

La siguiente imagen presente con un mejor detalle, la estructura de campos que hacen parte del tipificador:

ID Campo	Nombre Campo	Tipo campo	Fuente dato	Formato Campo	Obligatorio	Vista Fija (Presentación)	Vista secundaria( Condicional)	Observación
<b>MODULO 1 - Datos Basicos Llamada</b>								
T-ICBF-001	Fecha -Hora Creacion	Visualización	Automatica	Fecha/Hora	Si	Si		
T-ICBF-002	Campaña	Visualización	Automatica	Alfanumerico corto	Si	Si		
T-ICBF-003	ID Llamada	Visualización	Automatica	Alfanumerico corto	Si	Si		
T-ICBF-004	ANI - Numero ingreso	Visualización	Automatica	Numerico	Si	Si		
T-ICBF-005	Agente en atención - Login	Visualización	Automatica	Texto - Corto	Si	Si		
T-ICBF-006	Motivo de contacto	Registro Agente	Ingreso Lista - Selección	Lista	Si	Si		
T-ICBF-007	¿Reporte o denuncia Anónima?	Registro Agente	Ingreso Lista - Selección	Lista	Si	Si		
<b>MODULO 2 - Datos Adicionales</b>								
T-ICBF-008	Nombre completo del peticionario	Registro Agente	Manual	Texto - Corto	Condicional		Si	Si el peticionario no esta en la base de datos historica, dar opcion de registrar la información
T-ICBF-009	Identificación peticionario	Registro Agente	Manual	Numerico	Condicional		Si	Si el peticionario no esta en la base de datos historica, dar opcion de registrar la información
T-ICBF-010	Registro SIM	Registro Agente	Manual	Numerico	Condicional		Si	
T-ICBF-011	¿Registro Anexo?	Registro Agente	Única selección	Numerico	Condicional		Si	
T-ICBF-012	¿Aplica Reporte Policial?	Registro Agente	Única selección	Opciones	Condicional		Si	
T-ICBF-013	Tipo Poblacion	Registro Agente	Ingreso Lista - Selección	Lista	Condicional		Si	
<b>MODULO 3 - Historico de transacciones</b>								
T-ICBF-018	Historial Consultas	Visualización	Automatica	Lista	Si	Si		
T-ICBF-019	Observación	Visualización	Manual	Texto - Largo	No	Si		

Ilustración 5: Estructura de atributos de entrada tipificador de interacciones Omnicanalidad

## 2.2 Encuestas de satisfacción

A continuación se describen los requerimientos que deben tener los módulos de encuestas para cada uno de los canales de atención:

**2.2.1 Encuestas Canal Telefónico.** Finalizada la interacción por parte del niño, niña, adolescente o ciudadano con el agente desde el canal telefónico, éste deberá leer el guion de finalización y despedida de la llamada (el que corresponda si la persona que está llamando es un NNA o adulto) y habilitar la encuesta, la cual debe ser modelada a partir de una o más preguntas previamente grabadas por parte de una voz humana, y cuya respuesta debe ser la marcación de una sola opción, por ejemplo:

Encuesta para un adulto:

- ¿La atención brindada por el asesor del ICBF fue buena? Marque 1, si la atención fue buena o 2 si fue mala.
- ¿La información que le entregó el asesor fue clara? Marque 1 si fue clara, o marque 2 si no fue clara.

Pregunta para un niño, niña o adolescente:

- ¿Te gustó hablar con nosotros? Marca 1 si te gustó o 2 si no te gustó.

**2.2.2 Encuesta del canal virtual.** Finalizada la interacción en el canal virtual, el agente deberá escribir el guion de finalización y despedida de la interacción (el que corresponda si la persona que está llamando es un NNA o adulto) y deberá habilitar la encuesta, la cual debe estar implementada en un formulario con al menos dos preguntas, por ejemplo:

- ¿La atención brindada por el asesor del ICBF fue de tu agrado? Seleccione SI/NO.

Si se seleccionó la opción NO,

- ¿La información que le entregó el asesor fue clara? seleccione SI, si fue clara o seleccione NO si no fue clara.

2.2.3 Encuesta de Correo Electrónico. Tan pronto el ciudadano reciba respuesta a su solicitud a través de la cuenta de correo dispuesta por el ICBF para este fin, en el cuerpo del correo se deberá haber un enlace u opción que permita direccionar a un formulario de encuesta, el cual debe tener disponibilidad las 24 horas del día, acciones de reportería y ágil administración.

La encuesta debe ser modelada a partir de una o más preguntas previamente parametrizadas en la herramienta, y cuya respuesta debe ser capturada a partir de la opción que marque el ciudadano.

Por ejemplo:

- Respecto a la solicitud allegada por correo electrónico ¿La información que le entregó el ICBF fue clara?  
SI o No

### 2.3 Requerimiento de Outbound

Dentro de la operación del Centro de Contacto, se efectúan llamadas de salida de acuerdo con requerimientos encaminados a mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

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 y se contará con el insumo de información obtenido a través de las bases de datos de usuarios registrados en el Sistema de Información Misional –SIM- y las demás fuentes de información que suministre el ICBF, las cuales se encuentran alineadas a los requerimientos estipulados por la Ley de Protección de Datos - Habeas Data.

Las llamadas de salida representan un recurso indispensable para generar contacto con el ciudadano a fin de recibir su retroalimentación acerca de la atención brindada por el ICBF o para recopilar información a través de alguna campaña o estrategia en particular.

El tipo de marcador progresivo podría aplicarse, ya que el sistema se encarga de detectar el agente disponible, lo reserva, realiza la llamada y se la entrega a éste descartando aquellas llamadas que no tuvieron contestación o que se fueron a buzón. Con este tipo de marcación no hay riesgo de llamadas abandonadas, pero es importante determinar la naturaleza de la campaña.

### 2.4 Software de gestión de correos

El Proveedor debe disponer de un sistema que permita la configuración, asignación gestión y apoyo en el envío de correos electrónicos con las respuestas a las peticiones ciudadanas en los tiempos pactados en los ANS.

El sistema debe contar con las siguientes funcionalidades:

- Permitir la configuración de los buzones institucionales dispuestos para tal fin, para entrada y salida de correos.
- Ingreso de los usuarios/agentes al sistema

- Acceso a bandeja de entrada por cada uno de los usuarios logueados en el sistema.
- Ingreso automático de correos entrantes y asignación de número de caso, a fin de permitir la administración de los mensajes de correo y su correcta asignación a los agentes.
- Permitir el ingreso del correo electrónico con sus adjuntos.
- Tipificación de categorías y estados personalizados que permitan identificar en qué paso se encuentra el proceso de atención del correo electrónico.
- Asignación manual o automática de los casos a los agentes o grupos de trabajo para respuesta del correo de manera precisa teniendo en cuenta los tiempos establecidos para ello.
- Permitir la configuración de plantillas para generación de respuestas.
- Generación de respuestas manuales, automáticas o predefinidas.
- Control para la total atención de casos y respuestas a los correos electrónicos recibidos.
- Contar con tableros de control para el seguimiento y medición de casos y correos respondidos.
- Permitir la personalización de la imagen institucional del ICBF.

## 2.5 WhatsApp API

Es un servicio que presta el ICBF, por medio de la línea telefónica 320 239 1685 a través de la aplicación WhatsApp API. A través de este medio los usuarios realizan diferentes tipos de peticiones; en caso de que se comunique un Niño, Niña o Adolescente, se le invita a que se comunique a través de la Línea 141. La prestación del servicio se debe realizar de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF para la atención de este canal.

El registro de las peticiones que ingresen por este canal se debe realizar en el Sistema de Información Misional SIM de manera inmediata, conforme a los criterios establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicionen.

## 2.6 Mensajes sms

El ICBF como entidad del estado, realiza campañas de salida dirigidas a la ciudadanía en general, y se apoya en su divulgación a través del envío de mensajes de texto, a aquella población que en algún momento ha recibido servicios por parte de la entidad.

El servicio de envío de mensajes cortos – SMS debe llevarse a cabo a la muestra de números de teléfonos celulares definidos por parte del ICBF, con la extensión máxima definida por parte del proveedor, siendo como mínimo 160 caracteres por mensaje.

### 3. Elementos tecnológicos para la conexión del canal telefónico

#### 3.1 Canal dedicado

El proveedor debe suministrar un enlace dedicado MPLS configurado para establecer la comunicación directa entre la Sede principal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ubicada en la ciudad de Bogotá y la sede donde se encuentre establecida la operación del centro de contacto, con el fin de permitir el direccionamiento de las llamadas hacia la planta telefónica y agentes dispuestos en el segmento del canal telefónico.

El canal dedicado principal debe contar con un ancho de banda de 10 Mbps.

#### 3.2 VPN

El operador deberá contar con la capacidad operativa para establecer una VPN SITE TO SITE con el ICBF para tener como segunda contingencia en caso de afectación de la disponibilidad de los canales Principal y Backup.

#### 3.3 Troncal SIP

Se destinará este recurso como tercer contingencia para el enrutamiento de las llamadas desde el ICBF hasta el contratista, ante la eventualidad en la indisponibilidad de los enlaces principal dedicado y la VPN entre ambas entidades.

Por otro lado, este servicio debe ser dispuesto para la implementación del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas, acorde al dimensionamiento planteado por parte del ICBF.

#### 3.4 Canal de Internet

El proveedor debe suministrar un enlace dedicado a internet que permita la conexión entre los servicios de tecnología contratados y dispuestos para la operación, así como los agentes que operan los diferentes canales y plataformas y el personal que haga parte del centro de contacto

El enlace a Internet debe ser exclusivo para la operación del centro de contacto con capacidad de 750 MBPs y factor de Re-uso: 1:1, verificable por cualquier momento por parte del ICBF durante el periodo en que se encuentre contratado. el servicio. Si se requiere mayor capacidad de ancho de banda, el ICBF realizará la solicitud para su ampliación.

## 4. Grabación y respaldo de información

### 4.1 Grabación de interacciones

El Proveedor debe realizar la grabación de todas las llamadas telefónicas (entrada y salida) y las demás transacciones que se generen en los canales de chat, click to call, videollamada, WhatsApp y/o algún atención de atención que se implemente y requiera el respaldo de su información.

Las llamadas telefónicas deben grabarse en formato de audio MP3, cuya calidad sonora debe permitir identificar la conversación entre sus interlocutores con facilidad, sin interferencias, ruidos o elementos que afecten la calidad del audio. Los archivos correspondientes a las interacciones generadas en los demás canales de atención deben tener un formato que permita su visualización y/o consulta.

Las interacciones deben registrarse en un medio que permita realizar fácilmente la grabación, almacenamiento, reproducción y la búsqueda o consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros que debe tener su **rotulación** en el siguiente orden:

- Fecha y hora de recepción de la interacción en formato 24 horas.
- Número SIM
- ID de la interacción
- Segmento/Campaña (Línea 141, Línea Nacional, Chat, CTC, Videollamada, Teléfono Verde y/o el que aplique)
- ANI o ID de chat, videollamada, CTC y/o el que aplique
- Número del documento de identificación del peticionario
- Documento de identidad del asesor que recibe la llamada o que atiende la interacción con el usuario

Se debe permitir el registro de las comunicaciones de audio y su monitoreo, con el fin de cumplir con las políticas internas y regulaciones a nivel país. Este mecanismo permite resolver cualquier inconformidad relacionada con las llamadas, protección contra fraudes, capacitar al personal mediante la gestión de rendimiento y calidad en las mismas.

Dentro de la aplicación, la herramienta deberá contar con un link que permita descargar la llamada registrada por el asesor de servicio telefónico. El ICBF podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos urgentes, éstas deberán ser entregadas en un periodo no superior a CUATRO (4) HORAS por correo electrónico o en medio magnético CD/DVD en formato MP3 o a través de un servidor de transferencia de archivos seguro.

Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema por el tiempo que dure el contrato para consulta inmediata, independientemente si ha realizado entregas parciales del backup. El proveedor deberá garantizar la custodia de esta información creando copias de seguridad, en el marco de la política de Backup de la campaña.

De igual manera, se deberá contar con la consulta de grabaciones en línea por usuarios autorizados previamente por el ICBF, quienes accederán a ellas a través del uso de credenciales de autenticación.

Las llamadas entrantes y salientes deben ser monitoreadas por el Líder de Calidad mediante pruebas aleatorias aplicadas diariamente, que no serán inferiores a 1% del total de llamadas atendidas en cualquiera de las siguientes modalidades: silenciosa (el asesor no se entera), de asistencia (el usuario no se entera) o de intervención en la llamada.

#### **4.2 Servicio para Sistemas de Respaldo**

El proveedor deberá disponer de una unidad de almacenamiento, repositorio de información, disco duro virtual o lo que haga sus veces, con el fin de almacenar la totalidad de la información que se produce en el marco de la operación del centro de contacto y debe ser de uso exclusivo para los colaboradores de la campaña de centro de contacto con administración de acceso a través de perfiles.

El proveedor de servicio de centro de contacto deberá garantizar el respaldo de toda información generada en torno a la operación de los diferentes canales de atención, de acuerdo con los siguientes requerimientos:

- Garantizar la ejecución del Back-Up periódico con una metodología de copias de seguridad automatizada, para lo cual se deberá anexar la política de backup adaptada a la campaña del ICBF, la cual debe contemplar el detalle de todos los registros a respaldar y que son generados en torno a la operación del centro de contacto como lo son llamadas telefónicas entrantes y salientes, interacciones de chat, videollamada, repositorio de información generada por parte de los agentes y demás documentación generada durante el tiempo que dure el contrato.
- El backup debe ser entregado por parte del proveedor a través de su copia en el repositorio que indique el ICBF, y que debe ser compuesto por cada uno de los archivos digitales que fueron generados en torno a la operación del canal telefónico y virtual y demás información generada en torno a la operación del centro de contacto.
- La información deberá estar organizada principalmente por:
  - Vigencia
  - Mes de recepción de la interacción
  - Segmento o canal por el cual se recibió la interacción de la siguiente manera:
    - 01. Líneas Verdes
    - 02. SNBF
    - 03. Línea Nacional
    - 04. Click to Call
    - 05. Videollamada
    - 06. Línea 141
    - 07. Encuestas
    - 08. Mi Familia
    - 09. Transferencias internas
    - 10. Llamadas de salida
    - 11. Chat
    - 12. WhatsApp

Adicionalmente se requiere contar con un archivo índice que contenga el inventario de los archivos recibidos por cada uno de los canales y/o segmentos dispuestos para ello.

- La generación de los backup debe llevarse a cabo tanto en sitio o remotamente de acuerdo como se esté prestando el servicio, a fin de garantizar el respaldo de la totalidad de la información donde se encuentre la operación cuando la campaña así lo amerite.
- Al finalizar el contrato el proveedor deberá entregar al ICBF la copia de la totalidad de la información generada durante el tiempo de duración de la campaña de centro de contacto.
- Durante el transcurso de la ejecución contractual, el ICBF podrá solicitar información parcial sin que esto signifique que haga parte del entregable al finalizar el contrato.

## 5. Puestos de trabajo y equipos de cómputo

### 5.1 Puestos de trabajo

Los puestos de trabajo deben ser adecuados para el tipo de actividades a desarrollar por todo el personal del centro de contacto vinculados a la operación. Los puestos deben ser modulares y deben contar con una separación entre puestos con paneles de altura suficiente que produzca un aislamiento acústico que garantice un eficiente desarrollo del trabajo del recurso humano; la silla debe ser totalmente ergonómica y que además cumpla con los siguientes requisitos: neumática, graduable y tapizada en un material textil con un color que mantengan la uniformidad en los puestos de trabajo.

Los puestos de trabajo de los agentes que brindan servicios de atención presencial estarán ubicados en las instalaciones de la sede de la Dirección General del ICBF o donde la Dirección de Servicios y Atención disponga. El proveedor suministrará las sillas para el personal y los equipos tecnológicos necesarios para desarrollar sus actividades.

- El proveedor deberá contemplar los puestos de trabajo en un espacio físico unificado para toda la operación del ICBF dentro de sus instalaciones sin separar en diferentes áreas físicas a los agentes, previendo de ser necesario para futuros crecimientos de la operación.
- En cada puesto de trabajo se deberá habilitar, el teléfono de entrada tipo diadema y para los agentes técnicos y/o especializados que lo requieran, un teléfono o un mecanismo para salida de llamadas.
- Además, el ICBF requiere para la atención de la línea especializada en la prevención y atención de violencia sexual, el adecuado cerramiento y privacidad para los agentes que trabajan en este segmento, en promedio diez (10) profesionales en diferentes turnos.
- El proveedor deberá suministrar una sala de capacitación la cual deberá contar con los siguientes recursos como mínimo:
  - 20 sillas
  - 20 mesas
  - 20 computadores de escritorio
  - 1 tablero acrílico con marcadores borrables
  - 1 video beam
  - Televisor de pantalla plana mínimo de 50" con puerto HDMI.
  - Ventilación y luz apropiada
  - Privacidad mediante espacio cerrado con puerta.

- El proveedor deberá suministrar una sala de reuniones la cual deberá contar con los siguientes recursos como mínimo:
  - 10 sillas ergonómicas.
  - 1 mesa tipo reunión con conexiones eléctricas y de red.
  - 1 tablero acrílico con marcadores borrables
  - 1 video beam o 1 Televisor de pantalla plana mínimo de 50" con puerto HDMI.
  - Ventilación y luz apropiada
  - Privacidad mediante espacio cerrado con puerta.

## **5.2 Terminales de cómputo del personal de la operación**

Los equipos de cómputo que suministre el proveedor de centro de contacto a los agentes deben cumplir como mínimo con las siguientes especificaciones:

### **5.2.1 Propiedades de Hardware**

- Procesador 2.9 GHz o superior. Los equipos de los mineros de datos deben contar como mínimo con procesador 3.60 GHz.
- Memoria RAM 8 GB o superior. Los equipos de los mineros de datos deben contar como mínimo con 16 GB o superior.
- Memoria Video 8 Megas o superior.
- Disco duro de 500 Gigas o superior. Los equipos de los mineros de datos deben contar con 1 TB de almacenamiento en disco.
- Tarjeta de RED 10/100/1000
- Pantalla Plana Color 20" LED o superior.
- Teclado en español.
- Todos los computadores deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos.
- Diadema para call center. El personal que esté asignado al segmento telefónico incluyendo videollamada y click to call, deberá disponer de diademas nuevas, ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.
- El personal restante y que por la naturaleza de sus funciones requiera conectarse a reuniones virtuales, capacitaciones, sesiones de trabajo, entre otras deberá tener asignado diademas acordes con este tipo de requerimientos.

### **5.2.2 Propiedades de Software**

- Licenciamiento del sistema operativo de Windows en la última versión disponible por el fabricante (versión en español), para todo el personal que tenga asignado un equipo de cómputo.
- Licenciamiento Microsoft Office en la última versión disponible en español por agente/usuario. Los usuarios que no requieran licencia de Office deberán tener instalado en sus equipos los visores de Word, Excel y Power Point.

Con base en lo anterior, el siguiente cuadro contiene la distribución de licencias de Microsoft Office, de acuerdo con los perfiles del personal que hará parte de la campaña de centro de contacto:

PERFILES	LICENCIAS MS OFFICE
Agentes generales	N/A
Agentes generales encuestas	X
Agentes en la entidad compradora	X
Agentes generales asignados a correo y formulario web pqrs	X
Agentes de calidad	X
Agentes profesionales	X
Agentes profesionales mi familia	X
Agentes especializados	X
Supervisores	X
Formadores	X
Lideres de calidad	X
Mineros de datos	X
Coordinadores nacionales	X
Gerente de proyecto	X

Tabla 2 Listado de tipos de usuario con distribución de software de ofimática.

- Navegador Web Microsoft Internet Explorer 11, Microsoft EDGE actualizado, Google Chrome, entre otros.
- Antivirus/ Antispyware tipo comercial debidamente licenciado y vigente.
- Compresores de archivos.
- Utilitario o herramienta para acceso a FTP, para la conexión al servidor dispuesto por el ICBF para la entrega de las interacciones recibidas en el canal telefónico y virtuales.
- Se deberá garantizar la instalación automática de actualizaciones con los parches de seguridad, tanto en el sistema operativo como en los programas utilizados para garantizar la operación del Centro de Contacto.
- Herramienta para minería de datos licenciada para uso de los perfiles de mineros de datos, la cual deberá permitir:
  - Generar reportes de indicadores de productividad, efectividad, calidad y satisfacción del ciudadano.
  - Capacidad de manipulación e integración de archivos planos estructurados.
  - Generar reportes basados en métricas a partir de diferentes variables de servicio por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad.
  - Creación y edición de plantillas con reportes personalizados.
  - Análisis descriptivo, inductivo y predictivo de los datos objeto de medición.
  - Generación de gráficos que faciliten la lectura de la información y análisis.
  - Automatización de Reportes.

Adicionalmente,

- Se requiere que **todos** los perfiles contratados para la operación del centro de contacto cuenten con las herramientas de software que garanticen el cumplimiento de sus funciones. Es de aclarar que todos los programas deben estar debidamente licenciados por el proveedor, con sus medios de instalación y/o configuración.
- El proveedor del centro de contacto debe suministrar una herramienta de software que permita el control de ingreso y salida del turno por parte de todo el personal que haga parte de la operación. El sistema deberá controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; visualizar el estado del personal en cualquier situación, generar reportes diarios y consolidados, gestionar cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
- Plataforma o software o medio que permita llevar a cabo capacitaciones de manera virtual que contenga un sistema de gestión de contenidos en el cual el ICBF pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores. Este sistema debe ser un desarrollo a la medida dado a que los contenidos e información que se produce en el proceso de relación con el ciudadano del ICBF contiene conceptos propios que ninguna otra entidad maneja.
- Se requiere que el proveedor cuente con la herramienta WFM, a fin de generar la distribución de recursos y malla de turnos para la operación del centro de contacto. El Análisis entregado al ICBF, debe permitir el análisis de los recursos dimensionados para dar cumplimiento a los ANS definidos para cada segmento. El ICBF solicitará al proveedor cuando lo considere necesario, la aplicación de esta herramienta con los indicadores generados en la operación.
- El 100% de los computadores que hagan parte de la operación del centro de contacto deben tener acceso a Internet y se deberá administrar el acceso a las páginas autorizadas con base en el listado de sitios web suministrado por parte del ICBF, el cual contiene la información insumo como medio de consulta para los agentes y que deben estar acordes con las políticas de seguridad establecidos y pactadas con el ICBF.
- Todos los computadores deberán estar interconectados a la red LAN del proveedor de centro de contacto y deberán contar con acceso a Internet con el ancho de banda necesario para garantizar el correcto funcionamiento de las aplicaciones, servicios y demás recursos que sean accedidos a través de este medio. El acceso a internet debe ser administrado con base en el listado de sitios web suministrado por parte del ICBF el cual contiene la información insumo como medio de consulta para los agentes y que deben estar acordes con las políticas de seguridad. Adicionalmente, se aclara que el Proveedor es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma contratada y utilizada en la operación del centro de contacto esté protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).
- El Proveedor debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos, insumos o remplazo si ha sufrido daño. Adicionalmente, se requiere soporte técnico presencial en las instalaciones de la operación del centro de contacto y en la Sede de la Dirección General cuando se requiera.

5.2.3 Impresora y Scanner. El Proveedor debe suministrar como mínimo una (1) impresora multifuncional de velocidad mínima de 40 ppm y un (1) escáner de alto rendimiento, de velocidad mínima de 65 ppm, los cuales deben ser dispuestos en la sede física de la operación de la Sede alterna de Metrópolis o donde el ICBF lo requiera.

El Proveedor debe garantizar los suministros mensuales de tóner y papel para la impresión de al menos 15.000 páginas mensuales.

El operador debe garantizar que en la sede donde se dispondrá de manera física la operación, sea posible la impresión de documentos de tipo administrativo.

Requerimientos	Descripción
Cantidad	1
<b>Especificaciones de la impresora</b>	
Tecnología de impresión	Láser Calidad de impresión en negro (óptima) Hasta 1200 x 1200 ppp
Velocidad mínima:	Normal: Hasta 40 ppm
Velocidad del procesador	800 MHz
Requisitos mínimos de sistema	Windows 11, Windows 10 (32 bits/64 bits), Windows 8 (32 bits/64 bits): Procesador a 1 GHz de 32 bits (x86) o 64 bits (x64), 1 GB de RAM (32 bits) o 2 GB de RAM (64 bits), 400 MB de espacio libre en la unidad de disco duro, unidad de CD/DVD-ROM o Internet, puerto USB o de red
<b>Especificaciones del scanner</b>	
Cantidad	1
Tipo de escáner	Cama plana, alimentador automático de documentos (ADF)
Formato del archivo de digitalización	PDF, PDF rastreado, JPG, RTF, TXT, BMP, PNG, TIFF (escaneo a dispositivo USB y escaneo desde el panel frontal a una carpeta en la red, admiten sólo JPG y PDF)
Resolución de escaneo, óptica	Hasta 1200 dpi (color y monocromática, cama plana); Hasta 300 dpi (color y monocromática, ADF)
Tamaño de escaneo (cama plana)	máximo 216 x 297 mm
Tamaño de escaneo (ADF)	máximo 216 x 381 mm
Velocidad de escaneo (normal, A4)	Hasta 20 ppm en (blanco y negro), hasta 9 ppm (color) ([6] Mientras escanea a un archivo desde el ADF. La velocidad exacta varía en función de la configuración del sistema y la complejidad del documento.)
Capacidad del alimentador automático de documentos	Estándar, 100 hojas

Requerimientos	Descripción
Funciones estándar de envío digital	Escaneo directo a correo electrónico escaneo a carpeta en la red o escaneo a la nube

Tabla 3 Requerimientos de impresora y scanner.

## 6. Hora de desarrollo

El servicio de hora de desarrollo debe permitir atender necesidades de desarrollo de requerimientos de software que surjan durante la operación del centro de contacto como parte de la optimización de sus procesos o la atención de nuevas funcionalidades resultado de cambios en lineamientos, normas o temas de ley.

Con base en lo anterior, es pertinente aclarar que no se contemplan como horas de desarrollo aquellas horas consumidas en torno al ajuste, configuración o puesta a punto de aplicaciones, plataformas, sistemas y/o servicios previo a la implementación de la operación del centro de contacto.

El proveedor deberá suministrar este recurso/servicio a través de la disposición de una bolsa de horas para llevar a cabo desarrollos adicionales.

A continuación se relacionan cada uno de los requerimientos funcionales que hacen parte de los desarrollos que actualmente se requieren como apoyo para la operación de centro de contacto. Es posible que estos requerimientos y su alcance puedan sufrir cambios y/o actualizaciones. Así mismo pueden surgir nuevas necesidades de software debido a la dinámica del proceso que apoya el centro de contacto.

### 6.1 Encuestas de satisfacción en tiempo real

El proveedor debe disponer de una herramienta de encuestas de satisfacción en tiempo real a través de todos los canales de atención dispuestos por el ICBF, que permita realizar encuestas de manera automática acerca del servicio ofrecido por parte del asesor a los peticionarios, permitiendo a través de un reporte identificar la opinión de éstos en todos los canales utilizados.

La herramienta de encuestas de satisfacción en tiempo real deberá contar con un mecanismo de generación de alertas, que permita identificar las encuestas de servicio con baja calificación a los coordinadores, jefes de operación, personas o correos predeterminados adjuntando copia del chat o llamada del peticionario para realizar el seguimiento a la insatisfacción presentada por el usuario.

Identificadas esas interacciones, los responsables designados, con cargo al proveedor y no a la entidad, para hacer seguimiento a estos casos, mediante la revisión de una muestra representativa (mínimo el 50% del total de las interacciones calificadas de manera insatisfactoria), revisarán y analizarán las interacciones para determinar aquellos aspectos que pudieron incidir negativamente en la satisfacción de los usuarios de los canales del centro de contacto, proponiendo acciones de mejora medibles mensualmente y con acciones de mejora a cargo de los jefes inmediatos de los asesores que cometan las imprecisiones.

Alerta y traslado de esta a través de correo electrónico a responsable para su atención. Matriz de responsables.

## **6.2 Software para la tipificación de encuestas del canal presencial**

Desarrollo de software a la medida para permitir el registro y gestión de campañas de llamadas de salida, en el marco de las acciones para medir y analizar la satisfacción de los peticionarios que se acercan a los puntos de atención presencial del ICBF en busca de información, orientación (con y sin trámite) sobre los programas y/o servicios que presta la entidad.

Las funcionalidades que a nivel general debe suministrar el sistema son:

- Permitir el cargue de archivo plano de ciudadanos a contactar a través de campañas de llamadas de salida. La información cargada a través de este aplicativo se verá reflejada en el Tipificador de encuestas.
- Contar con un formulario que permita la captura de la información para efecto del registro de las respuestas generadas en torno a la aplicación de la encuesta.
- Permitir la definición de la muestra de información para la realización de la encuesta y asignación de la base de registros a los encuestadores.
- Captura/tipificación de la información brindada por el ciudadano, mediante el “Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial”.
- Realizar el remarcado de los registros de los ciudadanos que en un primer momento no lograron contactarse o con quienes no fue posible realizar la encuesta de manera efectiva.
- Identificar y categorizar las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial durante la realización de la encuesta.
- Analizar y consolidar los resultados de la medición de satisfacción mediante la tabulación, revisión y análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los peticionarios que se acercaron a un punto de atención presencial por información, orientación o trámites.
- La herramienta debe permitir identificar las llamadas aplicadas a cada una de las encuestas y llevar a cabo su grabación.
- La herramienta de software debe contar con un módulo de administración.

## **6.3 Software de monitoreo a la calidad**

Desarrollo/Implementación del aplicativo de monitoreo, el cual es una herramienta transversal en la operación del Centro de Contacto, ya que a través de ésta se realiza la distribución de la calculadora muestral, se ingresan los monitoreos y las retroalimentaciones realizadas.

El aplicativo del monitoreo a la calidad contar con los módulos de calidad, auditoría y administrador.

6.3.1 Módulo de Calidad: En el módulo de calidad se encuentra la visual de los monitoreos, la matriz de calidad y la calculadora muestral.

6.3.1.1 Monitoreos: En esta opción se deben visualizar todos los monitoreos realizados por parte del equipo de monitoreo y a su vez los que realizan los supervisores para control y seguimiento.

- Respecto al monitoreo del mes actual, se deben visualizar los monitoreos que se han realizado en el mes en curso, así como las notas y comentarios de estos.
- Se deben visualizar los monitoreos con los cuales se presenta alguna discrepancia por parte del supervisor y/o agente, y debe haber una opción de refutar el mismo para una segunda revisión.

- Respecto al monitoreo histórico, se deben visualizar los monitoreos que se han realizado en meses anteriores, así como las notas y comentarios de estos.
- Se deben crear y cargar los monitoreos auditados. Al ingresar al detalle de cada monitoreo, el sistema debe visualizar las diferentes matrices con las que se cuenta en el Centro de Contacto y se deberá seleccionar la matriz que corresponda según el canal o segmento que se esté auditando. Posterior a la selección de alguna de las matrices, el sistema debe permitir el diligenciamiento completo de la siguiente información:

<b>Campo</b>	<b>Observación</b>
Analista:	Nombre del colaborador que se está monitoreando.
Fecha de gestión:	Fecha de atención de la gestión por parte del colaborador.
Duración (minutos):	Duración de las llamadas en minutos, para el resto de los canales que no son telefónicos se debe colocar 0.
Tipo de monitoreo:	Se debe seleccionar si el mismo se realiza en línea o en grabación.
Skill interacción:	Hace referencia a la habilidad (skill) por el que ingresa la comunicación, en canales que no son telefónicos se debe colocar no aplica.
Tipo gestión:	Radicado/Petición registrada en el aplicativo SIM del ICBF. En caso de no registrar petición en SIM, se debe indicar no aplica.
Segmento:	Segmento al cual el colaborador pertenece.
ID SIM:	Número de radicado/petición registrada en el SIM del ICBF. En caso de no registrar la petición, se debe indicar no aplica.
ID/ANI:	Número de teléfono del cual se comunica el ciudadano. En caso de no ser un canal telefónico se debe colocar no aplica.
Indicador:	Si un monitoreo corresponde para el indicador, se dejará la opción SI, en caso de que sea para seguimiento o alguna otra gestión diferente, se deberá dejar No-Gestor.
Encuesta:	Si al auditar un monitoreo de encuesta se evidencia que la mala calificación del ciudadano es atribuible al agente u operación se dejará la opción SI, en caso de que dicha mala calificación no sea atribuible al agente u operación se marcará NO, y en caso de que la transacción auditada no corresponde al proceso de encuestas se dejará No Aplica.

Tabla 4 Campos de entrada de datos por matriz seleccionada.

- Es de aclarar que los campos citados anteriormente, por defecto registrarán en positivo lo que equivale a que la nota está en 100%, sin embargo, en caso de que deba afectarse algún ítem, el sistema deberá seleccionarlo para describir la afectación.
- El sistema debe permitir adjuntar la llamada o interacción que se está monitoreando como material de refuerzo si se considera necesario.
- Todos los monitoreos que tengan nota igual o inferior a 89%, el sistema deberá enviar un correo electrónico de manera automática, tanto al colaborador como al supervisor generando la alerta de la imprecisión para revisión y retroalimentación.

6.3.1.2 Matriz de Calidad. Son las diferentes matrices que se han construido en conjunto con el área funcional y operativa del ICBF y el operador de dentro de contacto, las cuales se describen en la Guía de monitoreo y Diccionario de conceptos centro de contacto ICBF más recientes. El sistema debe permitir su cargue de manera digital con los porcentajes correspondientes a Error Crítico de Usuario Final, Error Crítico de Negocio y Error no Crítico.

Cuando se modifica alguna matriz, porque cambian los porcentajes o se agregan o eliminan paretos, el sistema debe hacer borrado lógico o inactivación del registro.

6.3.1.3 Calculadora Muestral. La calculadora muestral es la herramienta mediante la cual se documenta y proyecta el tamaño de la muestra que debe realizar el área de monitoreo del Centro de Contacto del ICBF y la cantidad de auditorías que debe realizar el ICBF durante el periodo de un (1) mes. El cálculo de la totalidad de muestras para monitorear y auditar es el resultado de la sumatoria de las interacciones que ingresaron por todos los canales de atención (Virtual y Telefónico) del mes inmediatamente anterior.

A través de un archivo plano, se debe ingresar el número de transacciones telefónicas y virtuales que ingresaron en el mes inmediatamente anterior, con el fin de que dicho archivo calcule el porcentaje a monitorear por parte del equipo de monitoreo y la muestra a auditar por el cliente corporativo.

A si mismo debe ingresarse el número de líderes que estarán para auditar en el presente mes, y el número de agentes en telefónico y virtual que serán auditados.

Los pasos e información para la creación de la calculadora muestral son los siguientes:

- Calculadora Anual
  - Nombre calculadora: registrar el año en curso.
  - Intervalo de confianza: para la cuenta ICBF está establecido el valor es 99.9%.
  - Valor Z: El valor establecido para la cuenta ICBF es de 3.07.
  - Varianza estimada: La varianza estimada es 1.
  - Error muestral: El porcentaje de error muestral corresponde al 5%.
  - Segmento/Porcentaje: Se deberá dar clic en esta opción y en el recuadro izquierdo dejar telefónico, con porcentaje de 60% (recuadro derecho), y así mismo para virtual, solo que el porcentaje cambia a 40%
- Calculadora Mensual
  - Año-mes: Se deberá seleccionar el mes del cual se está creando la calculadora.

- Semanas: se debe dividir en las semanas que tenga el mes, contando de lunes a domingo, para ello se selecciona la fecha inicio y fin.
  - Posteriormente se seleccionará los días que se laboraran en el área de monitoreo, teniendo en cuenta la semana indicada en la parte inferior.
- Calculadora Semanal
    - Para la creación de la calculadora de la semana 1, adicional a realizar los pasos anteriormente descritos. Adicionalmente se deberá Ingresar los números de documento de los agentes de acuerdo con la malla de turnos compartida cada semana:
    - Para el caso del canal telefónico, el sistema deberá permitir el registro de los números de documento de los agentes de línea 141, línea nacional, nocturno y conmutador.
    - En la sección de canal virtual el sistema deberá permitir el registro de los números de documento de los agentes de chat, WhatsApp, video llamada, correo electrónico, redes sociales, atención presencial, escrito, búsqueda de orígenes y apoyo a la subdirección de adopciones.
    - Así mismo, el sistema deberá permitir el registro de los números de documento de los líderes de calidad encargados de realizar los monitoreos, a fin de que el aplicativo genere automáticamente el aleatorio de las muestras arrojando la fecha y hora que se debe monitorear los colaboradores.
    - Para la creación de la calculadora de las semanas diferentes a la 1, el sistema deberá recalcular la muestra.

6.3.2 Módulo de Auditoría: En este módulo se relaciona el proceso de auditoría que realiza el ICBF a la muestra de monitoreos que son realizados por los líderes de calidad.

Las características que debe tener este módulo son las siguientes:

- Se realiza auditoria al 10% de las muestras auditadas por los líderes de calidad.
- El 10% de muestras a auditar se dividen en el total de semanas seleccionadas para realizar los monitoreos.
- El aleatorio de auditoria corresponde al 10% de la muestra aleatoria generada para el proveedor y es visible exclusivamente por parte de funcionarios ICBF. Incluir las transacciones objeto de conciliación (indicar el dato de cuántas y cuales), conservar el histórico de los diferentes ciclos
- Mostrar la matriz de calidad completa del indicador (ECU - ECN - ENC) La misma del módulo de calidad. Visibles para los 3 indicadores en módulo del proveedor y módulo ICBF
- El profesional asignado por parte del ICBF, a través del sistema deberá realizar la distribución de las muestras de manera equitativa a su equipo de trabajo.
- El ICBF debe tener la visual de los casos con no conformidad por parte del proveedor (refutados) con opción de dos refutaciones y 1 conciliación.
- Los datos previamente cargados para la selección aleatoria deben autocompletarse al momento de cargar el monitoreo.
- El supervisor de calidad del proveedor recibe notificación en bandeja de auditoría de las calificaciones con diferencia en ECUF, debe poder refutar o aceptar la calificación de ICBF y posteriormente solicitar conciliación
- Establecer priorización para la revisión de las refutaciones por parte del supervisor de calidad. Alta - ECU, Media - ECN, baja - ENC
- Criterios de las transacciones a incluir en la muestra:
  - Transacciones con nota de monitoreo entre 91% y 100%.

- Transacciones telefónicas con duración entre 3 y 30 minutos.
  - Una muestra por agente semanal
  - Garantizar peso porcentual 60% telefónico 40% virtual.
  - Las muestras para auditar conforme a la calculadora muestral del mes se distribuyan de manera equitativa durante las semanas que conformen cada mes.
- Cada profesional de la Entidad que adelante el proceso de auditoría contará con sus credenciales de acceso.
  - Una vez se genere el desarrollo se adelantarán espacios de entrenamiento para el entendimiento y manejo de la herramienta.
  - En caso de que el ICBF mantenga la afectación, el monitoreo llegará a la bandeja de Refutados, donde habilitará nuevamente las opciones de aceptación o de refute.
  - Si el ICBF acepta el monitoreo refutado, este automáticamente entrará a contar dentro del indicador de auditoría entidad compradora.
  - Si el ICBF no acepta la refutación, automáticamente el sistema deberá identificar los registros como Refutados-Conciliación.

Adicionalmente, el módulo de Auditoría deberá permitir generar los siguientes reportes:

- Reporte de afectaciones por semana en los 3 indicadores (corte día hábil de cada semana)
- Cuántas interacciones se deben auditar
- Evolución de la auditoría
- Transacciones que van a conciliación
- Evolución del indicador de auditoría conforme a la fórmula CCE
- Asignación del reparto: Visual para el proveedor - ICBF

6.3.3 Módulo de Administración: En este módulo el sistema debe permitir la creación de usuarios, edición de notas, eliminación de muestras duplicadas y la gestión de acceso a cada uno de sus módulos a través de la creación de perfiles de usuario.


#### **6.4 Software de entrega automática de interacciones telefónicas**


El software de entrega automática de interacciones telefónicas permite al ciudadano contar con la posibilidad de solicitar durante la interacción telefónica, la copia de la llamada, para lo cual el proveedor debe tener en cuenta los siguientes requerimientos:

- Desarrollo de formulario para captura de la solicitud, el cual debe contar con los siguientes campos:
  - Correo electrónico del ciudadano
  - Número de petición SIM
  - Fecha y hora de salud (capturado por el sistema)
- Parametrización de correo electrónico de salida
- Elaboración de plantilla del correo electrónico de salida/correo de entrega de la llamada.
- Ubicación del audio de la llamada y almacenamiento en repositorio del proveedor.
- Envío automático del correo electrónico y el adjunto de la llamada al ciudadano.
- Desarrollo de reporte con status de envíos

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

 ICBFColombia

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

## 6.5 Plan de Continuidad de Negocio - PCN

El proveedor debe desarrollar un plan que garantice la continuidad de los servicios prestados de tal manera que permita establecer el alcance y la aplicación de contingencias que sean presentadas de manera fortuita en las plataformas contratadas y dispuestas en la operación del centro de contacto.

Alineado con lo anterior, el proveedor debe entregar el plan de continuidad del negocio dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato el cual debe estar diseñado de manera particular para la entidad.

El PCN debe contar con al menos los siguientes objetivos y actividades:

- Mitigar permanentemente el riesgo de interrupción de servicios.
- En caso de crisis garantizar un efectivo flujo de las comunicaciones internas y externas.
- Garantizar el principio de la “empresa en marcha” logrando la recuperación de la operación crítica.
- Identificar escenarios y posibles desastres e implementar acciones de mitigación.
- Reducir el tiempo de recuperación y las probables pérdidas en torno a la misión de la entidad.
- Reducir el impacto en la atención de niños, niñas, adolescentes o adultos a causa de la afectación de los servicios que presenten interrupciones.
- Reducir el impacto tangible e intangible presentado en los procesos operativos luego de la recuperación de los servicios afectados. Adicionalmente, identificar cada uno de los posibles escenarios de falla y las contingencias a implementar en cada uno de los elementos tecnológicos que hacen parte de la operación del centro de contacto. En este sentido vale la pena aclarar, que toda contingencia implementada para garantizar la disponibilidad y operatividad de la plataforma y/o servicio afectado, no deberá superar los dos meses supliendo el funcionamiento de la plataforma principal. Esto quiere decir que la contingencia debe hacer alusión a su nombre y finalidad y no debe operar de manera permanente y/o definitiva.
- Respaldo y proteger la información de modo que la información del ICBF pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.
- Garantizar por lo menos dos veces al año, la ejecución del análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los servicios de tecnología descritos en el presente documento y aquellos que de manera inherente apoyen el funcionamiento de estos. Con base en lo anterior y teniendo como premisa la seguridad informática de la campaña de centro de contacto, se deben enmarcar estas actividades bajo estándares internacionales de ejecución de pruebas de seguridad, como lo son CEH, OSCP OWASP, OWASP TOP 10 y SANS 25 en por lo menos los siguientes escenarios:
  - Hacking ético
  - Equipo de hackers certificados asignados al proyecto
  - Procedimientos híbridos físico / vpn
  - Hacking ético metodología OWASP, OSSTM
  - Pentesting caja gris, negra, simulación red team.
  - Pentesting externo sobre URL, subdominios y aplicaciones.
  - Análisis de código sobre las API, servicios Web, aplicaciones Web.
  - Pruebas de carga y estrés.
  - Entregables reportes técnicos mensuales o que se generen en el marco de las pruebas.

El Plan de Continuidad de Negocio debe mantenerse actualizado y contar con el seguimiento a su posible aplicación, a través de ejercicios que permitan recrear escenarios de pruebas en los cuales se simule la indisponibilidad fortuita de la plataforma tecnológica contratada y las actividades que permitan llevar a cabo su recuperación.

Con base en lo anterior, la siguiente tabla contempla las pruebas a ejecutar en el marco de la aplicación del PCN:

Plataforma	Periodicidad
Red y equipos de seguridad perimetral	Por lo menos dos veces al año
Eléctrico	Por lo menos 1 vez al año
Seguridad	Por lo menos dos veces al año
Ausentismo de personal	Trimestralmente
Gestión de Backups (Respaldos y recuperación)	Mensualmente
Hardware y software contratado	Mensualmente
Canal de Internet	Por lo menos dos veces al año
Troncales telefónicas	Por lo menos dos veces al año
Infraestructura de puesto de trabajo agente en casa	Por lo menos dos veces al año

Tabla 5 Listado de Escenarios de Prueba PCN

Nota: la periodicidad establecida para la ejecución de los escenarios de prueba PCN, puede variar de acuerdo con el tiempo de duración del contrato.

## 7. Protocolo de finalización del servicio

La Entidad cuenta con un protocolo de finalización de los servicios prestados de BPO.

Antes de finalizar el contrato, las partes deben acordar la documentación e información que debe ser entregada durante el proceso de cierre del contrato y que sea requerida para la liquidación de este.

Las actividades contempladas en el protocolo de finalización del servicio no significan costos adicionales para la Entidad, ni para el proveedor más allá de los servicios y condiciones definidas en los documentos del proceso de contratación.

El proveedor debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas contratadas sobre los servicios del cliente, información necesaria para que la Entidad pueda configurar sus servicios con otro proveedor al finalizar el servicio en el tiempo pactado de acuerdo con el protocolo de finalización del servicio.

El proveedor debe revisar todos los equipos de cómputo y garantizar que no contengan archivos e información relacionada con el ICBF producto de la gestión realizada por parte de los agentes de centro de contacto; para ello debe garantizar la entrega del backup de cada equipo y generar acta que soporte la ejecución de esta actividad.

El proveedor se obliga a retirar los equipos de las instalaciones de la sede donde se encuentra dispuesta la operación del centro de contacto así como del ICBF al día siguiente de terminado el plazo de ejecución del contrato, previa ejecución del borrado seguro, desinstalación de programas y/o retiro de cualquier archivo o información que tenga relación con el ICBF, para lo cual se elaborará un acta con el detalle de esta actividad, donde se evidencie el inventario de los equipos intervenidos. Dicha acta servirá como soporte para la salida de los equipos.

El proveedor debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato.

El proveedor deberá generar juntamente con el ICBF, el acta de cierre tecnológico, la cual deberá contar con la siguiente información:

- Número de acta
- Fecha, hora y lugar de la sesión
- Dependencia que convoca
- Proceso afectado
- Objetivo de la actividad a realizar
- Agenda
- Listado de los ítems objeto de validación. Para este caso, se debe listar cada uno de los componentes tecnológicos que fueron contratados para apoyar la ejecución de la operación del centro de contacto y describir claramente los servicios, funcionalidades y demás prestaciones generadas por cada uno de estos. Adicionalmente, se debe referenciar los anexos que soportan el funcionamiento y operación brindados por cada elemento tecnológico y disponer los archivos en el backup final que debe entregar el proveedor.