



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

F1.P3.ABS

13/09/2021

Versión 5

Página 1 de 63

FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)

Fecha

22/10/2025

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR PARTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF.

2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	DESCRIPCIÓN
83111507	Servicios públicos relacionados con el sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center

3. UNIDAD DE MEDIDA

Servicios

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15° del Decreto 987 de 2012, "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" y se determinan las funciones de sus dependencias", es responsabilidad de dirección de servicios y atención, entre otras las siguientes: "1. Brindar los lineamientos técnicos para prestar el servicio en los tres niveles de atención nacional, regional y zonal, con base en la normatividad vigente dentro del marco de las políticas del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación. (...) 2. Formular planes de mejoramiento de los canales de servicio de la Entidad y proponer estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención. 3. Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio", en virtud de lo anterior, esta dependencia ha diseñado un portafolio de servicios enmarcados dentro de los parámetros de la Resolución No 3962 de 2016, a través de la cual se adoptó la "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - en el ICBF".

Los servicios se contratan a través de un tercero especializado para el manejo y administración de los servicios de Centro de Contacto de los segmentos o canales de atención desagregados a continuación:

Telefónico

- Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes.

¹ <https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-icbf-v3>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 2 de 63

- Línea 01 8000 91 80 80. Línea Nacional de Bienestar.
- Línea Anticorrupción. 01 8000 91 80 80 opción 4
- PBX (1) 437 76 30.
- Línea 01 8000 11 24 40. Línea para la atención de las entidades del SNBF
- Línea 01 8000 11 24 40. Opción 3. Línea en Contacto ICBF
- Línea verde –(Puntos de Atención Telefónico).

Virtual

- Chat.
- Llamada en Línea.
- Video llamada.
- Formulario PQRS.
- WhatsApp

Presencial

- Sede de la Dirección General Avda. Carrera 68 # 64C - 75 o en el lugar que indique el ICBF. En todo caso el servicio se deberá prestar en la ciudad de Bogotá D.C.

Escrito

- A través del correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Las peticiones recibidas por el grupo de Gestión Documental en la Sede de la Dirección General que son asignadas a la Dirección de Servicios y atención.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

1. Constitución Política de Colombia, artículos 2, 23, 44, 123 y 209
2. Ley 962 de 2005.
3. Ley 1437 de 2011
4. Ley 1712 de 2014
5. Ley 1755 de 2015.
6. Decreto 620 de 2020.
7. Ley 2195 de 2022
8. Resolución 4901 de 2016, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
9. Resolución ICBF No 3962 de 2016.

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

6.1. Condiciones generales para la prestación del servicio

A. Canales y/o segmentos de atención.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

F1.P3.ABS

13/09/2021

Versión 5

Página 3 de 63

La operación del Centro de Contacto del ICBF se desarrolla bajo los parámetros establecidos por la Resolución No 3962 de 2016, a través de la cual se adoptó la “*Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - en el ICBF*”² y de conformidad con los procedimientos, guías, protocolos y documentos asociados al proceso de “*Relación con el Ciudadano*”³ y del contenido de la atención que se preste de acuerdo con los canales ó segmentos destinados por la entidad para fin:

Telefónico

- Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes.
- Línea 01 8000 91 80 80. Línea Nacional de Bienestar.
- Línea Anticorrupción. 01 8000 91 80 80 opción 4
- PBX (1) 437 76 30.
- Línea 01 8000 11 24 40. Línea para la atención de las entidades del SNBF
- Línea 01 8000 11 24 40. Opción 3. Línea en Contacto ICBF
- Línea verde –(Puntos de Atención Telefónico).

Virtual

- Chat.
- Llamada en Línea.
- Video llamada.
- Formulario PQRS.
- WhatsApp

Presencial

- Sede de la Dirección General Avda. Carrera 68 # 64C - 75 o en el lugar que indique el ICBF. En todo caso el servicio se deberá prestar en la ciudad de Bogotá D.C.

Escrito

- A través del correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Las peticiones recibidas por el grupo de Gestión Documental en la Sede de la Dirección General que son asignadas a la Dirección de Servicios y atención.

B. Uso del Sistema de Información Misional - SIM:

De acuerdo con el **Manual del Sistema de Información Misional – SIM, MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO**⁴ se ha estructurado e implementado un esquema centralizado, de tal forma que todas las peticiones que realicen los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, sean registradas y consolidadas en la herramienta tecnológica dispuesta por el ICBF, al cual se tiene acceso vía Internet el proveedor del servicio por lo que deberá garantizar la conexión para el registro y consulta del sistema de información misional SIM.

La administración y operación del SIM será responsabilidad del ICBF. En los casos en los que se presenten fallas técnicas o de comunicación por parte del ICBF o del proveedor del servicio que impidan el ingreso al Sistema, el

² <https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-icbf-v3>

³ <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>

⁴ https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/m1.rc_manual_operativo_sim_modulo_de_atencion_al_ciudadano_v2.pdf

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

F1.P3.ABS

13/09/2021

Versión 5

Página 4 de 63

proveedor del servicio deberá hacer uso del sistema de contingencia SIM para el registro de las peticiones hasta tanto se restablezca la disponibilidad o comunicación con el SIM.

El proveedor del servicio deberá contar con un Plan de Continuidad del Negocio, que permita asegurar la disponibilidad de toda la infraestructura que soporta los canales de cara al ciudadano debido a la naturaleza y criticidad de la operación respecto a la población que demanda los servicios del ICBF. El plan de continuidad junto con los cronogramas de ejecución de las pruebas en cada frente tecnológico será revisado, avalado y supervisado por parte del área de tecnología del ICBF quien brindará el acompañamiento en caso de requerirse.

C. Zona de prestación del servicio

ZONA	MUNICIPIOS
1	Bogotá D.C.

D. Infraestructura Física

El Centro de Contacto deberá funcionar en un área física suministrada por el Proveedor e y definida en conjunto con el ICBF, teniendo en cuenta que la operación, por el tipo de campaña que se maneja, no puede estar dividida ni en diferentes pisos ni en diferentes sedes, permitiendo trabajar una malla de turnos acorde con la demanda de servicios y con las especificaciones básicas que se señalan a continuación.

La localización será en la ciudad de Bogotá D.C., en un sector de fácil acceso mediante transporte público.

6.2. Descripción del esquema operativo por canal o segmento.

A continuación, se describe el esquema operativo que se desarrolla al interior del Centro de Contacto de ICBF, de acuerdo con las tareas asignadas, la descripción de estas y la identificación de los responsables.

PROCESO	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	
OBJETO	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	
Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
Recepción de PQRS	Recibir con oportunidad y gestionar en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicione, la totalidad de las PQRS que ingresan por cualquiera de los canales de interacción del centro de contacto.	Esta actividad es realizada por todos los agentes del centro de contacto (general, técnico, profesional, especializado) en todos los canales de atención.
	Utilizar los protocolos de servicio y atención determinados por el ICBF para cada canal, de acuerdo con el tipo de petición realizada por el usuario.	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 5 de 63

PROCESO	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	
OBJETO	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	
Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
Registro de PQRS	<p>Verifica si el usuario se encuentra registrado en el Sistema de Información Misional - en adelante SIM -, esta búsqueda debe ser exhaustiva, tanto de peticionarios como de afectados (en caso de que se trate de personas diferentes), con el fin de no duplicar registros.</p> <p>Clasificar y tipificar correctamente la petición (por tipo y motivo) en el SIM, teniendo en cuenta los criterios fijados por la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, la Guía para la Correcta Tipificación y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicione.</p> <p>Registrar la totalidad de datos requeridos por el SIM para todas las solicitudes que ingresen por cualquier canal a través del Centro de Contacto. Siguiendo la normatividad vigente y lo establecido por el ICBF a través de los demás procedimientos, Guías, Protocolos, entre otros.</p> <p>Este registro se debe realizar de manera inmediata, en el momento en que se recibe la PQRS.</p>	<p>Esta actividad es realizada por todos los agentes del centro de contacto (general, técnico, profesional, especializado) en todos los canales de atención.</p>
Control de Calidad de las PQRS	<p>Realizar control de calidad a todas las peticiones que se tomen por cualquier canal a través del Centro de Contacto, verificando que la información contenida en el registro sea coherente, esté completa y corresponda al tipo y motivo de la petición, de acuerdo con los parámetros fijados por la entidad.</p> <p>Realizar la corrección de los registros que así lo requieran, de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.</p> <p>Llevar un reporte diario de los errores encontrados en los registros, el cual deberá estar clasificado por tipo de error y agente. Se debe realizar un seguimiento estricto y tomar las medidas preventivas o correctivas a que haya lugar.</p>	<p>Esta actividad es realizada por los agentes técnicos que se ocupan de la calidad del registro.</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

PROCESO	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	
OBJETO	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	
Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
Trámite de PQRS	<p>Registrada la petición, el agente debe direccionarla a través del SIM al nivel o área competente para tramitarla.</p> <p>Este direccionamiento debe realizarse de manera inmediata⁵ cuando se trate de reportes de amenaza o vulneración de derechos y solicitudes de restablecimiento de derechos -SRD.</p> <p>Para los demás tipos de petición, de acuerdo con 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 atención a las particularidades de la campaña y siempre que sus horarios son 24/7 y cuentan con un tiempo máximo para el direccionamiento de 3 horas siguientes, a partir del momento del registro.</p> <p>Elaborar los oficios pertinentes, de acuerdo con los parámetros establecidos por el ICBF, para remitir las peticiones que son competencia de otras entidades, cuando la solicitud hecha por el usuario así lo amerite.</p> <p>Del mismo modo, deberá enviar vía correo electrónico las peticiones que requieran de un trámite o acción urgente por parte del Nivel o área correspondiente, de acuerdo con las Rutas de Atención establecidas e identificadas por la Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>Registrar en el Módulo de Atención al Ciudadano del SIM, la información relacionada con la gestión del trámite dado a la petición, para efectos de seguimiento.</p>	<p>Esta actividad es realizada por los agentes técnicos que se ocupan de la calidad del registro.</p>

⁵ De acuerdo con la RAE, inmediato significa "Que sucede enseguida, sin tardanza", consultado en línea el 08/02/2018 en el enlace <http://dle.rae.es/?id=LeBH7SI>

**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 7 de 63

PROCESO	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	
OBJETO	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	
Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las PQRS	<p>Mediante reportes generados de manera periódica, hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas dadas a las peticiones registradas en el SIM, desde los diferentes niveles (nacional, regional y zonal).</p> <p>Generar reportes desde el SIM y de acuerdo con su resultado, enviar las alertas y los requerimientos por correo electrónico a los responsables de Servicios y Atención para dar respuesta a las peticiones que se encuentren en términos de vencimiento.</p> <p>Solicitar por correo electrónico los reportes de actuaciones de las peticiones, realizados por el Enlace SIM.</p> <p>Dejar constancia del seguimiento en el SIM.</p> <p>Revisar mensualmente, de acuerdo con las indicaciones del Supervisor del Contrato (o la persona que este designe), determinado número de peticiones con el objeto de establecer la calidad en el registro hecho en el SIM, generar informe de resultados y proponer o realizar las acciones pertinentes.</p>	Esta actividad dependerá administrativamente del back office de la operación con perfil minería de datos, en todos los canales de atención
	Controller	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 8 de 63

PROCESO	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	
OBJETO	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	
Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
Análisis estadístico de las PQRS	<p>Administrar la información estadística del Proceso de Relación con el Ciudadano, garantizando disponibilidad, confiabilidad, oportunidad y calidad, de acuerdo con los requerimientos del caso.</p> <p>Realizar un boletín estadístico mensual, trimestral y anual sobre el total de peticiones registradas en los diferentes niveles del ICBF con el detalle y análisis cuantitativo y cualitativo de las variables que la DSyA requiera. Adicionalmente, se deberán identificar las acciones para su mejoramiento continuo.</p> <p>Realizar todos los informes estadísticos solicitados por las dependencias del ICBF y los requeridos por la Dirección de Servicios y Atención - DSyA.</p>	<p>Esta actividad dependerá administrativamente del back office de la operación con perfil minería de datos, en todos los canales de atención</p>
Segmento de Monitoreo de las transacciones	<p>Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio acorde con el manual de calidad y diccionario de monitoreo establecido por la entidad acorde con los parámetros establecidos por el mercado actual.</p> <p>Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones según se e establezca de manera conjunta con el operador.</p> <p>Desarrollar los procesos de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención y que se identifiquen en los monitoreos adelantados. los indicadores establecidos.</p> <p>Identificar oportunidades de mejora.</p> <p>Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente acorde con la herramienta tecnológica que asigna las muestras de manera aleatoria para su correspondiente validación.</p> <p>Prestar apoyo en piso para resolver las inquietudes de los agentes y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio.</p>	<p>Esta actividad es realizada por los Lideres de calidad de acuerdo con los ratios establecidos por la entidad.</p>
Segmento de Formación	<p>El operador a través de los formadores adquiridos por la entidad, deberá capacitar y formar a los Agentes nuevos al</p>	<p>Esta actividad es realizada por los Formadores de</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 9 de 63

PROCESO	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	
OBJETO	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	
Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
	<p>inicio de la operación y los que continúen en la campaña del ICBF, con las rutas de capacitación establecidas por la entidad, las cuales se entregan al inicio del contrato y se modifican a lo largo de la prestación del servicio de acuerdo a las necesidades que surjan desde el ICBF.</p> <p>Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio.</p> <p>Mantener constantemente actualizada a la operación de las directrices impartidas por la entidad al inicio del contrato y respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera. Prestar apoyo en piso para resolver las inquietudes de los agentes y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio.</p>	acuerdo con los ratios establecidos por la entidad
Supervisión de los agentes por parte del operador	<p>Vigilar, controlar, asesorar y evaluar el desempeño de los agentes a su cargo (general, técnico, profesional, especializado y demás perfiles) y responder por el óptimo funcionamiento del Centro de Contacto; es decir, por todos los procedimientos administrativos, técnicos y operativos tanto de la cuenta como del proceso, que se realizan para cumplir con la operación de los diferentes canales o segmentos para garantizar el cumplimiento de los indicadores de atención y servicio, los contractuales (ANS) y demás establecidos en el "Tablero de control y seguimiento" acordados de manera conjunta con el operador y la entidad para un óptimo seguimiento y e identificación de oportunidades de mejora.</p> <p>Prestar apoyo en piso para resolver las inquietudes de los agentes y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio.</p>	Esta actividad es realizada por los supervisores de acuerdo con los ratios establecidos por la entidad
Segmento especializado de atención a la violencia sexual	Prestar atención especializada e integral a los niños, niñas, adolescentes y sus familias víctimas de violencia sexual a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.	Esta actividad es realizada por los profesionales especializados en violencia sexual.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

PROCESO	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	
OBJETO	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	
Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
Segmento especializado psicosocial	<p>Prestar atención especializada e integral a los niños, niñas, adolescentes y sus familias que ingresen por los diferentes canales y que requieran atención especializada en programas y servicios que brinda la entidad, en especial asuntos relacionados con las guías diseñadas por el ICBF para brindar una atención especializada y preferencial en apoyo psicosocial. De igual manera los segmentos atenderán todo tipo de interacciones, dependiendo del canal al cual están asignados, de acuerdo con los protocolos establecidos</p>	<p>Esta actividad es realizada por los profesionales especializados en psicosocial.</p>
Segmento especializado abogados especializados	<p>Prestar atención especializada e integral a los niños, niñas, adolescentes y sus familias que ingresen por los diferentes canales y que requieran atención especializada en programas y servicios que brinda la entidad, en especial asuntos jurídicos relacionados con los temas misionales de la entidad. De igual manera, atenderán todo tipo de interacciones, dependiendo del canal al cual están asignados, de acuerdo con los protocolos establecidos</p>	<p>Esta actividad es realizada por los profesionales especializados en Derecho.</p>
Administración del Centro de Contacto	<p>Vigilar, controlar, asesorar y evaluar el desempeño del personal a su cargo y responder por el óptimo funcionamiento del Centro de Contacto; es decir, por todos los procedimientos administrativos, técnicos y operativos tanto de la cuenta como del proceso, que se realizan para cumplir con la operación de los diferentes canales o segmentos.</p>	<p>Esta actividad es realizada por el Gerente de Proyecto, los Coordinadores Nacionales, Líderes de procesos, Líderes de Calidad y los Supervisores de Agentes.</p>
Personal administrativo relacionado con el apoyo a la gestión indirecta del centro contacto	<p>Tareas de apoyo administrativo al gerente del proyecto, jefe de operaciones, líderes de procesos y demás cargos que requieran apoyo administrativo como cargue de evidencias contractuales, seguimiento a procesos de contratación y de gestión humana entre otros.</p>	<p>Esta actividad es realizada por personal directamente contratado por el operador del centro de contacto en las condiciones del CST. No se debe hacer uso del personal contratado por el ICBF para la atención de sus canales.</p>

6.3. Descripción de los canales o segmentos de atención

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6.3.1. Telefónico: Los servicios requeridos en este canal hacen referencia a la atención de las llamadas que ingresen al centro de contacto y al conmutador de la Sede de la Dirección General.

6.3.1.1. Atención de llamadas de entrada (centro de Contacto):

- Teniendo en cuenta lo establecido en la ficha de condiciones técnicas del proceso, el proveedor deberá garantizar el nivel de servicio para los servicios contratados.
- El proveedor de acuerdo en la ficha de condiciones técnicas del proceso, deberá garantizar el nivel del servicio de acuerdo con los servicios contratados.
- Los agentes deberán cumplir con un nivel mínimo de ocupación (productividad) del total de la Distribución Automática de Llamadas de la Planta Telefónica (ACD).
- El Centro de Contacto deberá estar en capacidad de brindar un software de distribución automática de llamadas que cuente con la funcionalidad de enrutamiento inteligente de las llamadas, previa categorización de los agentes del Centro de Contacto, de acuerdo con las necesidades de servicios de la entidad, los segmentos de atención que maneja (violencia sexual, 141, línea nacional, anticorrupción, entre otros) y según los grupos (skills - VDN) que el ICBF determine.
- Además, deberá tener como mínimo las siguientes funcionalidades: un sistema integrado de transferencias de llamadas entre los diferentes segmentos de la operación, administración y gestión de llamadas, priorización, buzón de llamadas o correos de voz, e identificación de números ANI, DNIS, #A#B.

6.3.1.1.1. Atención Llamadas Conmutador Sede de la Dirección General:

- 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.
- El proveedor del servicio deberá garantizar las transferencias a línea 141, Línea para la atención de las entidades del SNBF, Línea Anticorrupción y las demás que se requieran.
- El agente de Centro de Contacto deberá efectuar 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.

6.3.1.1.2. Línea verde –(Puntos de Atención Telefónico). Es un servicio telefónico dispuesto en los puntos de atención presencial del ICBF para consulta directa entre el ciudadano y el ICBF el cual se encuentra instalado en los puntos de atención al público, entre los que se encuentran la Sede de la Dirección General, regionales y centros zonales a nivel nacional. Este servicio es de gran utilidad ya que, con solo levantar la bocina del aparato telefónico, se habilita la interacción entre el ciudadano y un asesor del centro de contacto que brindará la orientación para aquellas solicitudes de información, orientación general y demás requerimientos que específicamente son recibidos a través de la Línea Nacional 01 8000 918080. Con corte al 31 de marzo de 2025, el ICBF cuenta con 232 Centros Zonales con el servicio de línea verde.

Para habilitar este servicio el contratista debe configurar en su planta el número de la extensión telefónica asignada para este servicio y asociar a ésta un VDN que de igual manera será configurado en la planta del ICBF para garantizar la conexión directa - punto a punto entre la persona que requiere la atención y el equipo de agentes del centro de contacto asignados a este segmento/skill. El contratista debe garantizar la capacidad en su infraestructura (planta telefónica) para habilitar el servicio en los sitios del ICBF que se encuentren habilitados y los demás que se tengan proyectados instalar.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6.3.1.2. Atención llamada de salida:

- Dentro de la operación del Centro de Contacto, se realizarán llamadas de salida, de acuerdo con los requerimientos de servicio hechos por la entidad.
- Los servicios para llamadas de salida deberán ser ofrecidos según la necesidad y requerimientos de la entidad. El servicio será ejecutado por solicitud del ICBF con las bases de datos de usuarios del Sistema de Información Misional –SIM- y las demás que suministre el ICBF, que cumplan con los requerimientos estipulados por la Ley de Protección de Datos - Habeas Data, para la realización de las diferentes campañas de salida.

6.3.1.2.1. Encuestas de satisfacción Outbound

El contratista deberá aplicar las encuestas a los usuarios que se acercan a los puntos de atención presencial del ICBF, en busca de información y orientación sobre los programas, trámites, estrategias y/o servicios que presta la entidad y que han autorizado el tratamiento de sus datos. Para todos los efectos, el ICBF entregará el formulario el cual puede ser objeto de revisión y mejoras por parte del proveedor, previa concertación de los ajustes.

Para poder llevar a cabo lo anterior, el contratista deberá desarrollar una herramienta tecnológica online que soporte el contacto (llamada), la captura, consolidación, procesamiento (alertas) y muestra de la información de manera síncrona de dichas encuestas. Esta herramienta tendrá que construirse teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el ICBF para que esta pueda almacenar y mostrar de manera detallada y agrupada todos los datos que serán recepcionados. De manera complementaria, la herramienta deberá contar con un módulo de administración, que permita el ajuste a la parametrización básica del formulario de captura, así como también de los reportes consolidados, además, deberá contar con un nódulo de seguridad que administre el acceso y permita el perfilamiento de los usuarios que ingresarán a la herramienta.

La realización de las encuestas, se efectúa en consideración de lo establecido en el “Procedimiento medición de la satisfacción del ciudadano/cliente”⁶, “Procedimiento Medición De La Satisfacción Del Canal Presencial Del ICBF”⁷ y el “Procedimiento alertas de eventos críticos del canal presencial”⁸ del proceso denominado “Relación con el ciudadano” del ICBF publicados en la página de la entidad.

6.3.1.2.2. Apoyo al proceso de alertas de eventos críticos identificadas de las encuestas de satisfacción outbound.

El contratista deberá garantizar a través de sus agentes el apoyo a las actividades requeridas en el proceso de alertas de eventos críticos del canal presencial, de acuerdo con lo requerido por el Grupo de Canales y Calidad de la Dirección de Servicios y Atención, garantizando un agente profesional especializado que cuente con conocimiento

6 <https://www.icbf.gov.co/procedimiento-medicion-de-la-satisfaccion-programas-y-servicios-v3>

7 <https://www.icbf.gov.co/procedimiento-medicion-de-la-satisfaccion-canal-presencial-v1>

8 https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p6.rc_procedimiento_alertas_eventos_criticos_canal_presencial_v3.pdf



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

F1.P3.ABS

13/09/2021

Versión 5

Página 13
de 63

en el proceso de Relación con el ciudadano, el o los agentes prestaran el servicio desde el Centro de Contacto o la Sede de la Dirección General del ICBF designado para tal fin.

6.3.2. Virtual: Se deberá contar con el servicio de respuesta a correos electrónicos, chat, WhatsApp, llamada en línea, video llamada y demás servicios electrónicos que el ICBF requiera, de acuerdo con las necesidades del servicio. Todas las peticiones que se reciban por canal virtual **deberán registrarse de manera inmediata en la herramienta tecnológica SIM** y darle el respectivo trámite, seguimiento, control y evaluación de acuerdo con los procesos, procedimientos, guías, manuales y protocolos establecidos y vigentes.

6.3.2.1. Correo Electrónico: El registro de las peticiones que ingresen por este canal se debe realizar en la herramienta 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 esta.

Es conveniente señalar que la Entidad, además del registro de las peticiones en el SIM requiere del direccionamiento de las mismas al funcionario competente dentro de las siguientes tres (3) horas siguientes al registro de la petición.

6.3.2.2. Chat: Teniendo en cuenta que este es un servicio que debe garantizar el proveedor del servicio, los agentes prestarán la atención, mínimo, por medio de las siguientes salas especializadas:

Sala de Información general
Sala en Asesoría en Derecho de Familia
Sala de Solicitudes e Información para la Prevención del Abuso sexual
Sala de Reporte 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
Sala Atención en crisis transferencia en segundo nivel

La prestación del servicio en las diferentes salas se debe realizar de acuerdo a los procedimientos y protocolos establecidos para cada una de las salas de atención por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF. El registro en la herramienta SIM se debe realizar 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 ICBF de acuerdo con las necesidades del servicio podrá solicitar la creación y atención de nuevas salas.

Se requiere que el chat sea compatible para ser accedido con múltiples navegadores Web, y debe permitir identificar al usuario que ingresa a cada sala, enviar y recibir archivos adjuntos en cualquier formato, así como el almacenamiento y respaldo del chat.

6.3.2.3. Video llamada: Deberá permitir la comunicación a través de Internet entre varios usuarios con capacidades de audio y video, permitiendo al usuario realizar la conexión a través del navegador Web de su preferencia de tal manera que sea compatible para acceder desde múltiples navegadores. Es importante que estas interacciones cuenten con el respaldo del chat dentro de este canal de comunicación dispuesto por el ICBF. **El registro de las peticiones que ingresen por este canal se debe realizar en la herramienta SIM de manera inmediata**, conforme a los criterios establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y aquellas normas que la complementen, regulen, modifiquen, deroguen o adicionen.

6.3.2.4. Llamada en Línea o *Click to Call*: La llamada en línea debe permitir enlazar desde la página web del ICBF, al usuario con las líneas de servicio telefónico para ser atendido por un agente. **El registro de las peticiones que ingresen por este canal se debe realizar en la herramienta 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.

6.3.2.5. Portal: Es un servicio con el que cuenta el ICBF a través de su página web en el enlace www.icbf.gov.co. A través de este medio, los usuarios consultan información y adicionalmente realizan peticiones, las cuales deberán ser tramitadas por el operador del Centro de Contacto, dentro de los términos de ley. **El registro de las peticiones que ingresen por este canal se debe realizar en la herramienta 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 agente deberá efectuar la edición al registro de estas peticiones, la cual no podrá superar las **CINCO (5) HORAS CORRIDAS** posteriores a la recepción de la misma. El paso siguiente corresponde al direccionamiento de la petición al funcionario competente.

6.3.2.6. 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 la herramienta 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.

6.3.3. Escrito. Se trata de aquellas peticiones escritas presentadas por un usuario y que sean recibidas o por el Grupo de Gestión Documental en la Sede de la Dirección General y sean entregadas a la Dirección de Servicios y Atención para su trámite, las cuales deberán ser registradas y gestionadas 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 la misma, 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., los asesores destinados para la gestión de este tipo de peticiones cumplen turnos de 48 horas semanales, los que incluyen laborar un día del fin de semana, de acuerdo a la distribución de malla de turnos requerida por el proveedor del servicio, sin que esto implique un costo adicional para la entidad.

Es importante resaltar que estos agentes deben estar en la Sede de la Entidad o en lugar que determine el ICBF, para darle trámite a estas peticiones, pues, de acuerdo con los protocolos establecidos y la normatividad vigente, los documentos que dan origen a este trámite deben permanecer en la entidad.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)	F1.P3.ABS	13/09/2021
	Versión 5	Página 15 de 63

6.3.3.1. MSN mensajes de texto: Eventualmente, se solicitará el envío de mensajes de texto de acuerdo con los requerimientos de servicio hechos por la entidad. El costo de los mensajes de texto se asume por el ICBF en las correspondientes facturas y las características de cada campaña de salida.

6.3.4. Presencial. El Centro de Contacto deberá recibir, clasificar, registrar y atender todas las peticiones de usuarios que soliciten información y orientación en la Dirección de Servicios y Atención, ubicada en la Sede de la Dirección General del ICBF o en lugar que determine el ICBF, cumpliendo con la normatividad que se encuentre vigente y el proceso establecido por el ICBF. **El registro de las peticiones que ingresen por este canal se debe realizar en la herramienta SIM de manera inmediata**, las cuales deberán ser registradas y gestionadas 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 personal de atención presencial será responsable de la atención de los usuarios que se acerquen a la Sede de la Dirección General del ICBF o en los puntos de atención que el ICBF requiera. De igual manera, se deberá designar una persona que administre el buzón físico, ubicado en esta sede, de acuerdo con los parámetros que establezca la entidad. Cada vez que se abra el buzón, se levantará un acta de apertura, y se registrarán en el Sistema de Información

Misional – SIM, todas las peticiones que allí se encuentren. Dicho procedimiento está claramente definido en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF. En todo caso será responsabilidad de una persona contratada por el Proveedor del servicio como Supervisor de Agentes.

6.3.4.1. Back Office. El Centro de Contacto proveerá un equipo de agentes generales con perfil técnico, que soportan toda la operación que no hacen parte de ninguno de los canales de atención, tales como: mineros de datos, analistas de gestión, agentes de calidad, monitores, supervisores, jefe de operaciones, *Controller*, técnicos, ingenieros, etc. Para tal efecto se debe contar con diferentes herramientas tecnológicas y metodológicas de gestión, procesos y procedimientos internos que permitan el seguimiento y la generación de reportes que permitan tomar las acciones correctivas y de mejora a que haya lugar.

6.4. Gestión del Recurso Humano

6.4.1. Modalidad de prestación del servicio del recurso humano

Los Servicios BPO contratados que involucren recurso humano serán contratados y ejecutados en la modalidad de **trabajo en sitio** en la sede del Proveedor y en la Sede de la Dirección General del ICBF.

El Proveedor debe contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo, las leyes que rigen esta modalidad y demás normas aplicables para la contratación del personal.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6.4.2. Perfiles requeridos

CARGO	CARACTERÍSTICAS
Agentes Generales	<p>Bachiller con experiencia mínima de SEIS (6) meses en servicio de atención al cliente y/o en temas sociales y servicios de carácter social.</p> <p>Objetivo del cargo: responsables de la atención y registro de las peticiones efectuadas por los usuarios que requieran atención por los diferentes canales de atención del ICBF, de acuerdo con los protocolos establecidos, así como manejo del conmutador de la sede de la Dirección General del ICBF.</p>
Agentes Técnicos	<p>Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales relacionadas con en áreas del conocimiento en ciencias sociales y humanas; economía, administración contaduría y afines; Ciencias de la educación, con experiencia mínima de UN (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.</p> <p>Objetivo del cargo: Realizar control de calidad a todas las peticiones que se tomen por cualquier canal en el centro de contacto, verificando que la información contenida en el registro sea coherente, esté completa y corresponda al tipo y motivo de la petición, de acuerdo a los parámetros fijados por la entidad y realizando los direccionamientos correspondientes, a través del SIM, cumpliendo con los protocolos establecidos, además de atender los relacionado con peticiones escritas que ingresan a la entidad.</p>
Agentes Bilingüe profesional	<p>Profesional titulado en áreas del conocimiento relacionados con Ciencias sociales y humanas ó economía, administración contaduría y afines o Ciencias de la educación, con experiencia mínima de UN (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.</p> <p>El Agente debe contar con certificación que acredite la competencia en el idioma inglés expedido por una institución de educación superior o puntaje de interpretación de nivel intermedio (B2, de acuerdo con el MCERL: Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas) o superior en Toefl, Michigan, Cambridge, IELTS.</p> <p>De acuerdo con los requerimientos del ICBF, estos agentes deben estar certificados en las condiciones establecidas por el AMP, en el idioma inglés, hablado y escrito, se valorará el dominio de otros idiomas (francés, italiano, alemán o portugués).</p> <p>Objetivo del cargo: Responsables de la atención y registro de peticiones efectuadas por los usuarios que requieran del dominio de ese idioma, de igual manera atenderán todo tipo de interacciones o traducciones, dependiendo del canal al cual están asignados y de la necesidad del servicio, de acuerdo con los protocolos establecidos.</p>
Agente con dominio en	<p>Profesional titulado en áreas del conocimiento relacionados con Ciencias sociales y humanas ó economía, administración contaduría y afines o Ciencias de la educación,</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

<p>lenguaje de señas colombiana</p>	<p>con experiencia mínima de UN (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar, para lo cual, deberá acreditar a través de un certificado que avale las competencias intermedias para comunicarse de manera efectiva con personas sordas en lenguaje de señas colombianas.</p> <p>Objetivo del cargo: Responsables de la atención y registro de todo tipo de peticiones efectuadas por los usuarios que requieran atención, especialmente aquellas que requieran atención en lenguaje de señas, por los diferentes canales de atención del ICBF, de acuerdo con los protocolos establecidos y de igual manera, atenderán todo tipo de interacciones, dependiendo del canal al cual están asignados, de acuerdo con los protocolos establecidos.</p>
<p>Agentes Profesionales</p>	<p>Profesional titulado en áreas del conocimiento relacionados con ciencias sociales y humanas ó afines con experiencia mínima de UN (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.</p> <p>Objetivo del Cargo: Responsables de la atención y registro de todo tipo de peticiones efectuadas por los usuarios que requieran atención, especialmente aquellas que requieran atención en temas de su área específica de conocimiento, por los diferentes canales de atención del ICBF, de acuerdo con los protocolos establecidos y de igual manera, atenderán todo tipo de interacciones, dependiendo del canal al cual están asignados, de acuerdo con los protocolos establecidos</p> <p>*También puede desarrollar este rol de agentes profesionales las personas que tiene títulos de formación académica en economía, administración contaduría y afines ó Ciencias de la educación.</p>
<p>Agentes Especializados</p>	<p>Profesional titulado en áreas del conocimiento relacionados con ciencias sociales, humanas y afines con experiencia mínima de un (2) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar y con especialización de preferencia en las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Derecho de Familia, Administrativo, Derecho de la Infancia y la Adolescencia, derecho penal y afines ó cumplir con los requisitos de equivalencia de acuerdo con la Resolución de perfiles y honorarios del ICBF. 2. En áreas relacionadas con intervención terapéutica en familia, psicología jurídica o afines ó cumplir con los requisitos de equivalencia de acuerdo con la Resolución de perfiles y honorarios del ICBF. <p>En el caso de los agentes que atienden el segmento de violencia sexual se requiere que acrediten experiencia profesional mínima de ocho meses en temas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervención en problemáticas de abuso sexual o explotación sexual • Intervención en maltrato infantil o violencia intrafamiliar. • Intervención terapéutica breve y manejo de crisis.



	<p>En ambos casos se preferirá que cuenten con experiencia en Call Center, Centro de Contacto o afines.</p> <p>Objetivo del Cargo: responsables de la atención, direccionamiento y respuesta de peticiones que ingresen por los diferentes canales que requieran atención especializada en programas y servicios que brinda la entidad, psicológica diferencial y especializada y asuntos jurídicos relacionados, y de igual manera, atenderán todo tipo de interacciones, dependiendo del canal al cual están asignados, de acuerdo con los protocolos establecidos.</p>
<p>Coordinador Nacional - Agente especializado -</p>	<p>Profesionales especializados, titulados en áreas del conocimiento relacionados con Ciencias sociales y humanas ó Economía, administración contaduría y afines o Ciencias de la educación, con experiencia mínima de un (2) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar y con especialización de preferencia en las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Abogado con especialización en: Derecho de familia, administrativo, derechos de la infancia y la adolescencia y afines o experiencia específica de dos (2) años en áreas relacionadas.2. Psicólogo, Pedagogo, Trabajador Social con especialización en: áreas relacionadas con intervención Terapéutica en Familia, Psicología Jurídica, Pedagogía de los Derechos Humanos, pedagogía Infantil, psicopedagogía o afines o DOS (2) AÑOS de experiencia específica. <p>En ambos casos se preferirá que cuenten con experiencia en Call Center, Centro de Contacto o afines.</p> <p>Objetivo del cargo: Responsable de garantizar la adecuada sociabilización al equipo de la campaña (Jefes de Operación, Coordinadores, Formadores, Analistas de Calidad, Monitores) en los temas legales, jurídicos y psicosociales que enmarcan el actuar del ICBF, con el propósito de unificar los conocimientos al interior de la operación, desarrollando diferentes estrategias para garantizar el aprendizaje continuo y el seguimiento al equipo de los temas vistos con el propósito de garantizar la socialización a sus equipos de trabajo y su adecuada aplicación al momento de prestar el servicio con el propósito de minimizar los errores en la atención y asesoría de los usuarios.</p> <p>Del mismo modo, se encargará de articular con los gestores Regionales de la Dirección de Servicios y Atención y la Coordinadora del Grupo de Gestión de Canales, las directrices impartidas con respecto al manejo de las peticiones que se le consulten, con el fin de identificar los errores o vacíos jurídicos existentes en el manejo de las peticiones que realizan los usuarios a través del centro de contacto y de ser necesario, elevar las consultas correspondientes al área Jurídica de la entidad, previo estudio de la normatividad vigente respecto al tema específico.</p>

<p>Coordinador Nacional</p> <p>(Agente especializado en psicología para la prevención de violencia sexual contra Niños, Niñas y Adolescentes).</p>	<p>Profesionales especializados, titulados en psicología con tarjeta profesional vigente y título de posgrado en la modalidad de especialización en ciencias sociales, humanas y afines, a modo de sugerencia la formación de posgrado puede estar enfocada de manera específica en: Desarrollo Humano, Salud Familiar, Intervención Terapéutica en Familia, Psicología Jurídica o afines o DOS (2) AÑOS de experiencia específica.</p> <p>Debe contar con experiencia profesional mínima de DOS (2) AÑOS, de los cuales DOCE (12) MESES de experiencia deben estar relacionados con intervención en problemáticas de abuso sexual o explotación sexual o DOCE (12) MESES de experiencia en manejo del maltrato infantil o violencia intrafamiliar y tener un conocimiento contextualizado de las características, causas, dimensiones y modalidades del fenómeno de la violencia sexual que contribuyan a generar estrategias eficaces para su intervención y tener experiencia mínima de DOCE (12) meses en intervención terapéutica breve y manejo de crisis.</p> <p>Objetivo del cargo: Prestar servicios de apoyo para conformar el equipo de atención de Violencia Sexual, con el fin de prestar atención especializada e integral a los niños, niñas, adolescentes y sus familias víctimas de violencia sexual, que contribuya a obtener herramientas para su desarrollo personal, reconstruir sus redes protectoras, acceder a servicios y oportunidades que les permita reconocerse y asumirse como sujetos de derechos y deberes con el fin de propiciar la salida a esta situación de vulnerabilidad.</p>
<p>Líderes de Calidad</p>	<p>Profesional titulado en áreas del conocimiento relacionados con: ciencias sociales, humanas y afines: administración contaduría y afines; ciencias de la educación, con experiencia específica mínima de por lo menos DOS (2) años como auditor de calidad en Centros de Contacto.</p> <p>Objetivo del Cargo: Responsables de Coordinar la estrategia de monitoreo aleatorio a los agentes y su respectiva retroalimentación con el objeto de garantizar la calidad en la gestión de las peticiones, como así también adecuados niveles de servicios. Además, realizan el control de calidad, monitoreo, trámite y direccionamiento de las peticiones hechas por los usuarios, a través del Centro de Contacto, hacen los reportes de seguimiento y gestión relacionadas con las actividades a su cargo.</p>



<p>Agente Minero de Datos</p>	<p>Profesional titulado y especializado en áreas del conocimiento relacionados con: ciencias sociales, humanas y afines; economía administración y/o afines; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines, ó núcleos del conocimiento relacionados con o matemáticas, estadística y afines con experiencia mínima de DOS (2) AÑOS en centro de contacto y afines.</p> <p>El profesional deberá acreditar por lo menos UN (1) AÑO de experiencia profesional en el análisis de gestión de datos y manejo de bases de datos y office, así como conocimiento avanzado de herramientas estadísticas.</p> <p>Objetivo de cargo: Responsables de seguimiento, evaluación de gestión y análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones registradas en el módulo de atención al usuario de la herramienta tecnológica SIM a nivel nacional (todos los puntos de atención del ICBF). Además, debe identificar y analizar la calidad de los datos registrados en el SIM, con una periodicidad mensual de acuerdo con el número de peticiones que se determine.</p>
<p>Supervisor Servicios BPO</p>	<p>Profesional titulado en áreas del conocimiento relacionados con ciencias sociales, humanas y afines; economía, administración contaduría y afines; ciencias de la educación y experiencia profesional mínima de 12 MESES relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.</p> <p>Objetivo del cargo: Supervisar y evaluar la gestión de los agentes en el canal asignado de acuerdo con los protocolos de servicio y las Políticas del Centro de Contacto para analizar los resultados y generar propuestas de mejora para el cumplimiento de las metas establecidas. Orientar y dar respuesta a los agentes a su cargo en temas relacionados con el proceso de gestión de PQRS.</p>
<p>Coordinador Nacional (Jefe de Operaciones)</p>	<p>Profesional titulado en áreas del conocimiento relacionados con ciencias sociales, humanas y afines; economía, administración contaduría y afines; ciencias de la educación, con experiencia profesional mínima de 24 MESES relacionada como Coordinador Nacional o Jefe de operaciones o Supervisor de Call Center, Centros de Contacto, o afines.</p> <p>Objetivo del cargo: Dirigir, coordinar y asesorar la operación, planear y realizar seguimiento al estado de todos los aspectos relacionados con la operación, encontrando oportunidades de mejora. Es el encargado de garantizar el cumplimiento de las proyecciones, los indicadores de gestión planteados y de los ANS, a través del seguimiento a los Supervisores de agentes, el desempeño de la operación, calidad en la respuesta, ausentismo, rotación de personal, y niveles de atención.</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Formador	<p>Profesional titulado en áreas del conocimiento relacionados con ciencias sociales, humanas y afines; economía, administración contaduría y afines; ciencias de la educación, con DOS (2) AÑOS de experiencia profesional en la formación de agentes de Call Center o desarrollo de contenidos de formación para centros de contacto.</p> <p>Objetivo del cargo: desarrollar procesos de capacitación, retroalimentación, formación y seguimiento del personal de la operación en consonancia con los parámetros establecidos por la entidad y las necesidades de la operación.</p>
-----------------	---

6.4.3. Distribución de los perfiles

La distribución de la operación se efectuará de acuerdo con las disposiciones dadas por la entidad, en general, se realiza de acuerdo con los diferentes canales de interacción y al proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el ICBF.

6.4.3.1. Canal Telefónico

AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - GENERAL	<p>Recepción y registro de peticiones que ingresen a través de la Línea de 141, Línea Gratuita Nacional del ICBF 018000 918080, Línea para la atención de las entidades del SNBF 018000 112440, ingresos por medio <i>Click to Call</i> y Línea verde.</p> <p>Y el conmutador 4377630 que se encarga de contestar y direccionar llamadas a las dependencias de la Sede de la Dirección General. La ubicación de los agentes se realiza en la Sede de la Dirección General del ICBF, según se disponga.</p>
AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - PROFESIONALES	<p>Recepción y registro de peticiones que ingresen a través de la Línea de 141, Línea Gratuita Nacional del ICBF 018000 918080, Línea para la atención de las entidades del SNBF 018000 112440, ingresos por medio <i>Click to Call</i>, Línea verde y que les son transferidas como atención de segundo nivel para dar aplicación a las Guías de prevención de riesgos, aprobadas y establecidas por la entidad compradora para la respectiva atención de la población objetivo.</p>
AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - ESPECIALIZADO	<p>Recepción y registro de peticiones que ingresen a través de la Línea de 141, Línea Gratuita Nacional del ICBF 018000 918080, Línea para la atención de las entidades del SNBF 018000 112440, Línea Anticorrupción, ingresos por medio <i>Click to Call</i> y Línea verde y que les sean transferidas como segundo nivel de atención.</p> <p>Además, de acuerdo con su especialidad, atender peticiones que requieran la atención especializada en Derecho de Familia, Intervención en crisis, casos de Violencia sexual y otros que se consideren temas complejos que no puedan ser orientados por agentes generales de atención.</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - TÉCNICO DE CALIDAD

Efectuar control de calidad a las peticiones recibidas por el canal telefónico, establecer el trámite de acuerdo con el tipo de petición y efectuar el direccionamiento a la dependencia o responsable de dar respuesta efectiva en los diferentes puntos de atención del ICBF.

6.4.3.2. Canal presencial

AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - GENERAL

Brindar orientación e información a todos los usuarios que ingresen al punto de atención ubicado en la Sede de la Dirección General.

AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - PROFESIONAL Y/O ESPECIALIZADO

Recepción y registro de todo tipo de peticiones que ingresen por este canal, además de atender, de acuerdo con su especialidad, peticiones que requieran la atención especializada en Derecho de Familia, Intervención en crisis, casos de abuso sexual y otros que se consideren temas complejos que no puedan ser orientados por agentes generales de atención.

AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - TECNICO DE CALIDAD

Efectuar control de calidad a las peticiones recibidas por el canal presencial, establecer el trámite de acuerdo al tipo de petición y efectuar el direccionamiento a la dependencia o responsable de dar respuesta efectiva en los diferentes puntos de atención del ICBF.

6.4.3.3. Canal Escrito

AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - GENERALES Y TÉCNICOS

Registrar en la herramienta tecnológica SIM las peticiones que ingresen por el Grupo de Gestión documental en la Sede de la Dirección General y excepcionalmente correspondencia que se reciba en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional que requiera apoyo de la Dirección de Servicios y Atención. En todo caso el registro de estas peticiones no debe superar el día hábil siguiente.

AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - TECNICO DE CALIDAD - PROFESIONALES - PROFESIONALES ESPECIALIZADOS

Efectuar control de calidad a las peticiones recibidas por el canal escrito, establecer el trámite de acuerdo al tipo de petición y efectuar el direccionamiento a la dependencia o responsable de dar respuesta efectiva en los diferentes puntos de atención del ICBF.

6.4.3.4. Canal Virtual

<p>AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - GENERAL</p>	<p>Registrar en la herramienta tecnológica SIM las peticiones que ingresen por los medios dispuestos como canal virtual: correo electrónico, chat, WhatsApp y redes sociales. Las peticiones que ingresen por este canal se deben registrar de manera inmediata en el SIM o en el aplicativo destinado para tal fin en el momento en que se recibe la petición.</p>
<p>AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - PROFESIONAL Y PROFESIONAL ESPECIALIZADO</p>	<p>Recepción y registro de todo tipo de peticiones que ingresen por este canal, además de atender, de acuerdo con su especialidad, peticiones que requieran la atención especializada en Derecho de Familia, Intervención en crisis, casos de abuso sexual y otros que se consideren temas complejos que no puedan ser orientados por agentes generales.</p>
<p>AGENTES DE CENTRO DE CONTACTO - TECNICO DE CALIDAD</p>	<p>Efectuar control de calidad a las peticiones recibidas por el canal virtual, establecer el trámite de acuerdo al tipo de petición y efectuar el direccionamiento a la dependencia o responsable de dar respuesta efectiva en los diferentes puntos de atención del ICBF.</p>

6.4.3.5. Para todos los canales se requiere:

<p>MINEROS DE DATOS (ANALISTAS DE GESTIÓN)</p>	<p>Los analistas de gestión cumplen tareas transversales de análisis, esto es, revisan la totalidad de las peticiones que ingresan a los puntos de atención de la ICBF; centro de contacto, regionales, centros zonales y demás puntos que utilicen la herramienta SIM – Módulo de Atención al Usuario para su registro.</p> <p>En especial serán los responsables de seguimiento, evaluación de gestión y análisis cuantitativo y cualitativo, de las peticiones registradas en el módulo de atención al usuario de la herramienta tecnológica SIM a nivel nacional (todos los puntos de atención del ICBF) y harán monitoreos de la calidad de datos contenidos en dichas peticiones.</p>
<p>FORMADOR</p>	<p>Desarrollar procesos de capacitación, retroalimentación, formación y seguimiento del personal del Centro de Contacto, teniendo en cuenta los lineamientos técnicos del ICBF y normatividad vigente sobre los programas y servicios que se brindan en la entidad.</p>
<p>SUPERVISOR</p>	<p>Supervisar y evaluar la gestión de los agentes en el canal asignado de acuerdo con los protocolos de servicio y las Políticas del Centro de Contacto para analizar los resultados y generar propuestas de mejora para el cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p>Orientar y dar respuesta a los agentes a su cargo en temas relacionados con el proceso de gestión de PQRS.</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

LIDER DE CALIDAD	Para monitorear de forma aleatoria a los agentes y su respectiva retroalimentación con el objeto de garantizar la calidad en la gestión de las peticiones, como así también adecuados niveles de servicios. Además, realizan el control de calidad, monitoreo, trámite y direccionamiento de las peticiones hechas por los usuarios, a través del Centro de Contacto, hacen los reportes de seguimiento y gestión relacionadas con las actividades a su cargo.
JEFE DE OPERACIONES	Dirigir, coordinar y asesorar la operación, planear y realizar seguimiento al estado de todos los aspectos relacionados con la operación, encontrando oportunidades de mejora. Debe garantizar excelentes resultados en la operación.

6.4.4. Funciones del personal dentro de la operación del centro de contacto

Teniendo en cuenta la descripción de la operación del Centro de Contacto del ICBF, a continuación, se describirán las funciones que debe desempeñar el personal de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la Entidad, así:

Agentes Generales	
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad a todos los niños, niñas, adolescentes y usuarios que soliciten atención en programas y servicios que la entidad brinde, cumpliendo con los niveles de servicio exigidos por el ICBF. 2. Utilizar los protocolos de atención, preguntas filtro y las respuestas a las preguntas más frecuentes, de acuerdo con los insumos brindados por el ICBF, para la atención, de acuerdo al tipo de petición realizada por los niños, niñas, adolescentes y usuarios. 3. Suministrar de manera precisa al usuario, la información y orientación requerida, escuchándolo e indagando el alcance de su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado. 4. Registrar de manera inmediata todas las peticiones que se reciban por cualquier canal, en el Sistema de Información Misional – SIM del ICBF. Previa búsqueda efectiva que garantice que no se dupliquen los registros con información de peticionarios o afectados ya existente o que se encuentre en trámite, para lo cual deberá regirse por lo normado en la Resolución 3962 de 2016, a través de la cual se adopta la Guía de Gestión Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el ICBF. 5. Orientar y remitir al usuario, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención o dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar correspondiente, de acuerdo a su ubicación geo-espacial y la competencia para resolver la petición. 6. Clasificar y tipificar de manera inmediata en el SIM, las peticiones de los niños, niñas, adolescentes y usuarios, de acuerdo con los criterios fijados para cada petición en la Guía de Gestión Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el ICBF.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Agentes Generales

	<ol style="list-style-type: none"> 7. En caso de registrar una petición RAVD o Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD, informar inmediatamente al área de calidad para su direccionamiento inmediato a la Regional competente. Lo anterior teniendo en cuenta que este tipo de peticiones requiere una atención prioritaria por parte de la dirección regional del ICBF. 8. Hacer uso de las herramientas de geolocalización disponibles para que el ICBF pueda ubicar las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación frente al contenido de la petición, para ello el agente deberá realizar las preguntas filtro de acuerdo con los protocolos establecidos por la Entidad. 9. Asistir a las capacitaciones que programen tanto por Dirección de Servicios y Atención del ICBF como por el contratista. 10. Gestionar las llamadas de salida que le sean asignadas, de acuerdo con la campaña que el ICBF solicite al contratista. 11. Realizar control de calidad, trámite y cierre del 100% de las peticiones que ingresan durante su turno a través del Centro de Contacto. 12. Articular al interior de la operación conforme a los procedimientos, protocolos y rutas de atención establecidos por el ICBF, en los casos que requieran atención inmediata por parte de otros Entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Bienestar Familiar. 13. Atender y direccionar con cordialidad, calidad y oportunidad todas las llamadas que ingresen al conmutador de la Sede de la Dirección General a las dependencias y profesionales del ICBF, garantizando que los usuarios efectivamente logren una comunicación efectiva con el área requerida. 14. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno. 15. Revisar la bandeja de peticiones pendientes del SIM al iniciar el turno, en caso de encontrar peticiones que le hayan sido direccionadas, validar con el área de calidad y direccionar de manera inmediata al competente de atender la petición. 16. Elevar las alertas que se generen durante su turno en la atención de los usuarios, por ejemplo: temas de los cuales no se tenga conocimiento o no se haya impartido instrucción al respecto y que puedan ser de competencia del ICBF o que puedan poner en riesgo a la entidad. Los escalamientos se realizarán de acuerdo con la ruta establecida (coordinador, calidad, formación, líder de proceso). Con el fin de que se informe al ICBF para su atención y gestión en término de ley. 17. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.
<p>Funciones del segmento de encuestas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar diariamente la aplicación de las encuestas telefónicas de satisfacción a los peticionarios que se acercaron a un punto de atención presencial por información y orientación cumpliendo las muestras semanales establecidas en el P8.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF, cumpliendo los estándares de calidad allí establecidos.

Agentes Generales

2. Identificar las situaciones críticas que generan mayor insatisfacción a los ciudadanos encuestados (Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial) que acuden a los puntos de atención del canal presencial por tipo de petición Información y Orientación, así como el incumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano, y las clasifica dentro de las categorías señaladas en el P6.RC Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.
3. Si la alerta de evento crítico está asociada con una posible vulneración de derechos del niño, niña y adolescente, registrar la petición de manera correcta en el Sistema de Información Misional - SIM y se procederá inmediatamente a darle el trámite correspondiente. Lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en el capítulo de Registro de peticiones de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF y registrar esta gestión en el Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial.
4. Si la alerta de evento crítico está asociada a las categorías de "Mal procedimiento" y se relaciona con orientación o información incompleta o incorrecta, o el ciudadano desea interponer una petición, queja o reclamo, dar el respectivo alcance al ciudadano suministrando de manera precisa la información y orientación requerida, escuchándolo e indagando el alcance de su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado. Realizar el respectivo registro de información en el Sistema de Información Misional - SIM de acuerdo con lo estipulado en el capítulo de Registro de peticiones de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF y registrar esta gestión en el Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial.
5. Generar el correcto y completo registro de las encuestas y las alertas gestionadas en el "Formulario Encuesta Satisfacción Outbound" y en la herramienta tecnológica destinada para tal fin.

Agentes Técnicos

Funciones

1. Realizar diariamente control de calidad al 100% de las peticiones de trámite que ingresan por cualquiera de los canales y servicios al Centro de Contacto.
2. Tramitar y asignar al área, regional, centro zonal competente del ICBF o entidad externa, el 100% de
3. las peticiones que requieren direccionamiento y que ingresen por los diferentes canales y servicios que maneje el Centro de Contacto. Esta labor se deberá realizar el mismo día en que la petición es recibida en la Entidad.
4. Para el trámite de las denuncias RAVD o Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD, se debe realizar direccionamiento inmediato a la Regional o entidad competente. Lo anterior teniendo en cuenta que este tipo de peticiones requiere una atención prioritaria por parte de la regional.
5. Efectuar monitoreo al 100% de los agentes de atención, a través de las diferentes modalidades como: Monitoreo al lado, Monitoreo en tiempo real, Monitoreo por grabación de llamada, etc.
6. Retroalimentar al 100% de los agentes de atención respecto de los fallos y

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Agentes Técnicos

errores críticos y no críticos. Dicha retroalimentación se debe hacer utilizando las metodologías existentes en el mercado para tal fin, ejemplo: Retroalimentación Grupal, individual, pre turnos, escrita, en tiempo real interviniendo en llamada, etc.

7. Verificar si existía previamente una petición sobre el mismo asunto o del mismo peticionario en el sistema, con el fin de validar si se requiere tomar una petición nueva o un anexo a otra ya existente.
8. Verificar que el tipo de petición y el motivo coincida con lo solicitado por el usuario.
9. Verificar que el registro cuente con los campos mínimos requeridos para efectuar su efectivo trámite y direccionamiento.
10. Validar que la geolocalización de los datos consignados en la petición sea correcta.
11. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista.
12. Llevar un control de errores por agente y por tipo de falla, el cual entregará diariamente al supervisor, como insumo para la retroalimentación de los agentes.
13. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
14. Gestionar las peticiones que tengan en la bandeja de ingreso al ORFEO de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Entidad para tal fin.
15. Garantizar el cierre de las peticiones en SIM y en ORFEO, en todos los casos en los que el Centro de Contacto es el competente para dar respuesta.
16. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
17. Proponer mejoras para el desarrollo de sus funciones y mejoramiento del desempeño de los agentes.
18. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Agentes Bilingüe profesional

Funciones

1. tender con calidad, amabilidad y oportunidad todas las peticiones de niños, niñas, adolescentes y usuarios que se reciban en el Centro de Contacto, especialmente aquellas que por sus características requieren una asesoría especializada profesional, bien sea en Derecho de Familia, Atención en Crisis o Atención en Abuso Sexual, cumpliendo con los parámetros establecidos por la Entidad para abordar estas situaciones.
2. Utilizar los protocolos de atención, las preguntas filtro y las respuestas a las preguntas más frecuentes para la atención y respuesta de las solicitudes de los usuarios que requieren asesoría especializada.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Agentes Bilingüe profesional

3. Suministrar al usuario la información requerida y dar el trámite y/o respuesta a su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
4. Registrar todas las solicitudes ciudadanas que se reciban por el canal asignado del Centro de Contacto en el Sistema de Información Misional del ICBF.
5. Orientar y remitir al usuario, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención del ICBF, dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, de acuerdo a su ubicación geolocalización y la competencia para resolver la petición.
6. Verificar si el usuario esta previamente registrado en el Sistema de Información Misional
7. Clasificar y tipificar las peticiones de los niños, niñas, adolescentes y usuarios de acuerdo a los criterios fijados para cada petición en la herramienta tecnológica SIM.
8. Geolocalizar correctamente las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación por parte de la Entidad.
9. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista.
10. Identificar oportunamente los casos en que se requiere solicitar ampliación de información a los usuarios para garantizar el trámite de su petición.
11. Brindar respuesta inicial al usuario cuando la petición, por su competencia, requiera direccionamiento a un área, centro zonal, regional del ICBF o a otra entidad.
12. Brindar respuesta al peticionario en los términos y condiciones de Ley, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
13. Clasificar y tipificar correctamente en el SIM las peticiones de los usuarios, cumpliendo con los criterios de ortografía y redacción exigidos.
14. Estudiar e investigar permanente la normatividad referente al derecho, socializarla con el grupo de trabajo y apoyar en estos temas a la Dirección de Servicios y Atención.
15. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
16. En caso de registrar un reporte de amenaza o vulneración de derechos o Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD, informar inmediatamente al área de calidad para su direccionamiento inmediato a la Regional competente. Lo anterior teniendo en cuenta que este tipo de peticiones requiere una atención prioritaria por parte de la regional.
17. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
18. Proponer mejoras para la prestación del servicio.
19. Dar aplicabilidad a las Guías de promoción y prevención, aprobadas y establecidas por la Entidad, para la atención de la población objetivo.

Agentes Bilingüe profesional

20. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Agentes Profesionales

**Funciones
generales**

1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad todas las peticiones de niños, niñas, adolescentes y usuarios que se reciban en el Centro de Contacto, especialmente aquellas que por sus características requieren una asesoría especializada profesional, bien sea en Derecho de Familia, Atención en Crisis o Atención en Abuso Sexual, cumpliendo con los parámetros establecidos por la Entidad para abordar estas situaciones.
2. Utilizar los protocolos de atención, las preguntas filtro y las respuestas a las preguntas más frecuentes para la atención y respuesta de las solicitudes de los usuarios que requieren asesoría especializada.
3. Suministrar al usuario la información requerida y dar el trámite y/o respuesta a su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
4. Registrar todas las solicitudes ciudadanas que se reciban por el canal asignado del Centro de Contacto en el Sistema de Información Misional del ICBF.
5. Orientar y remitir al usuario, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención del ICBF, dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, de acuerdo con su ubicación geolocalización y la competencia para resolver la petición.
6. Verificar si el usuario esta previamente registrado en el Sistema de Información Misional
7. Clasificar y tipificar las peticiones de los niños, niñas, adolescentes y usuarios de acuerdo con los criterios fijados para cada petición en la herramienta tecnológica SIM.
8. Geolocalizar correctamente las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación por parte de la Entidad.
9. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista.
10. Identificar oportunamente los casos en que se requiere solicitar ampliación de información a los usuarios para garantizar el trámite de su petición.
11. Brindar respuesta inicial al usuario cuando la petición, por su competencia, requiera direccionamiento a un área, centro zonal, regional del ICBF o a otra entidad.
12. Brindar respuesta al peticionario en los términos y condiciones de Ley, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
13. Clasificar y tipificar correctamente en el SIM las peticiones de los usuarios, cumpliendo con los criterios de ortografía y redacción exigidos.
14. Estudiar e investigar permanente la normatividad referente al derecho, socializarla con el grupo de trabajo y apoyar en estos temas a la Dirección de Servicios y Atención.

Agentes Profesionales

15. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
16. En caso de registrar un reporte de amenaza o vulneración de derechos o Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD, informar inmediatamente al área de calidad para su direccionamiento inmediato a la Regional competente. Lo anterior teniendo en cuenta que este tipo de peticiones requiere una atención prioritaria por parte de la regional.
17. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
18. Proponer mejoras para la prestación del servicio.
19. Dar aplicabilidad a las Guías de promoción y prevención, aprobadas y establecidas por la Entidad, para la atención de la población objetivo.
20. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación

Agentes especializados y agentes especializados en Sede del ICBF

**Funciones
generales**

1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad todas las peticiones de niños, niñas, adolescentes y usuarios que se reciban en el Centro de Contacto, especialmente aquellas que por sus características requieren una asesoría especializada profesional, bien sea en Derecho de Familia, Atención en Crisis o Atención en Abuso Sexual, cumpliendo con los parámetros establecidos por la Entidad para abordar estas situaciones.
2. Utilizar los protocolos de atención, las preguntas filtro y las respuestas a las preguntas más frecuentes para la atención y respuesta de las solicitudes de los usuarios que requieren asesoría especializada.
3. Suministrar al usuario la información requerida y dar el trámite y/o respuesta a su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
4. Registrar todas las solicitudes ciudadanas que se reciban por el canal asignado del Centro de Contacto en el Sistema de Información Misional del ICBF.
5. Orientar y remitir al usuario, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención del ICBF, dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, de acuerdo con su ubicación geolocalización y la competencia para resolver la petición.
6. Verificar si el usuario esta previamente registrado en el Sistema de Información Misional
7. Clasificar y tipificar las peticiones de los niños, niñas, adolescentes y usuarios de acuerdo con los criterios fijados para cada petición en la herramienta tecnológica SIM.
8. Geolocalizar correctamente las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación por parte de la Entidad.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Agentes especializados y agentes especializados en Sede del ICBF

9. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista.
 10. Identificar oportunamente los casos en que se requiere solicitar ampliación de información a los usuarios para garantizar el trámite de su petición.
 11. Brindar respuesta inicial al usuario cuando la petición, por su competencia, requiera direccionamiento a un área, centro zonal, regional del ICBF o a otra entidad.
 12. Brindar respuesta al peticionario en los términos y condiciones de Ley, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
 13. Clasificar y tipificar correctamente en el SIM las peticiones de los usuarios, cumpliendo con los criterios de ortografía y redacción exigidos.
 14. Estudiar e investigar permanente la normatividad referente al derecho de familia, socializarla con el grupo de trabajo y apoyar en estos temas a la Dirección de Servicios y Atención.
 15. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
 16. En caso de registrar un reporte de amenaza o vulneración de derechos o Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD, informar inmediatamente al área de calidad para su direccionamiento inmediato a la Regional competente. Lo anterior teniendo en cuenta que este tipo de peticiones requiere una atención prioritaria por parte de la regional.
 17. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
 18. Proponer mejoras para la prestación del servicio
- Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Funciones para agentes especializados en sede del ICBF

1. Apoyar el seguimiento de los informes trimestrales cualitativos de las regionales asignadas, con el fin de establecer las necesidades que se tienen frente a temas relacionados con el proceso de "Relación con el Ciudadano".
2. Apoyar la ejecución de las estrategias diseñadas para las Direcciones Regionales del ICBF asignadas, conforme a los resultados de la calidad de datos teniendo en cuenta los parámetros establecidos del proceso de "Relación con el Ciudadano".
3. Apoyar el seguimiento y control de la respuesta a los derechos de petición, conforme los procesos establecidos al interior de la Entidad.
4. Remitir periódicamente los seguimientos a las Direcciones Regionales asignadas conforme al resultado de la gestión realizada a las PQRS a partir de los informes que se generan del SIM.
5. Asistir a los comités de Alertas Eventos Críticos del Canal Presencial y sugerir acciones de mejora a partir de los resultados generados por las encuestas de satisfacción ciudadana.
6. Apoyar al Grupo de Gestión de Canales en la revisión, análisis y visto bueno de las solicitudes de anulación, inconsistencias en la clasificación y

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Agentes especializados y agentes especializados en Sede del ICBF

direccionamiento de las peticiones, así como validar el registro de anexos remitidos por las Direcciones Regionales asignadas y/o Centro de Contacto.

7. Brindar acompañamiento a las Direcciones Regionales asignadas, frente a las inquietudes de los procesos y procedimientos establecidos al interior de la Entidad y en general los trámites relacionados con la atención al ciudadano, garantizando el cumplimiento normatividad legal vigente.
8. Apoyar al Grupo de Gestión de Canales en la revisión, análisis y visto bueno de las solicitudes de tipificación y/o modificación de actuaciones o datos básicos del peticionario, afectado y demandado en las peticiones registradas en el módulo de atención al ciudadano de la herramienta tecnológica SIM.
9. Apoyar la socialización de las guías y procedimientos del proceso de "Relación con el Ciudadano" en las Direcciones Regionales asignadas con el objetivo de promover el mejoramiento y aplicación de estos documentos en territorio.
10. Brindar acompañamiento en el proceso de registro de información en el sistema electrónico de asignación de citas SEAC y realizar seguimiento al adecuado uso y asignación de citas a partir de los informes mensuales arrojados por este sistema.
11. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Coordinador Nacional -Líder de proceso

Funciones

1. Revisar y analizar el contenido teórico de las diferentes capacitaciones que se suministran a todos los agentes, incluyendo aquellas que se realizan dentro del proceso de selección.
2. Apoyar y/o garantizar la capacitación a los supervisores de agentes, con el fin de que cumplan de manera efectiva con la función de retroalimentación de los agentes a su cargo cuando no cumplan con sus funciones de manera satisfactoria.
3. Apoyar a los diferentes segmentos de la operación, a saber, formación, calidad, monitoreo, supervisión, y demás agentes Generales, Técnicos y/o Especializados y los demás roles existentes en la operación, para la correcta gestión de las peticiones de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por el ICBF para tal fin.
4. Identificar y/o plantear los temas que requieren revisión, retroalimentación o socialización con el fin de que sean asumidos por el grupo de formación.
5. Participar en las calibraciones y monitoreos, brindando las retroalimentaciones necesarias para alinear los procesos evaluados.
6. Evidenciar y proponer acciones de mejora de la gestión de los asesores y la prestación del servicio.
7. Escalar los casos que requieran ser conocidos por la Dirección de Servicios y por el enlace del Centro de Contacto para ser dirimidos.
8. Atender los requerimientos realizados por el cliente y/o desde la Dirección de Servicios y Atención, relacionados con el apoyo legal y del proceso del centro de contacto.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Coordinador Nacional -Líder de proceso

9. Garantizar la calidad del proceso para las peticiones complejas o de manejo especial.
10. Apoyar desde lo jurídico a la operación y a la Dirección de Servicios y Atención, para los temas que requiera.
11. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista.
12. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
13. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Coordinador Nacional -

(Agente especializado en psicología para la prevención de violencia sexual contra Niños, Niñas y Adolescentes).

Funciones

1. Realizar el procedimiento de recepción y registro de las llamadas de los usuarios que ingresan a través de cualquier canal de atención, relacionadas con situaciones de violencia/abuso sexual, trata con fines sexuales, explotación sexual, prostitución y pornografía infantil, o todas relacionadas, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el ICBF.
2. Atender a los usuarios (as) que ingresan al punto de servicio de la Sede Nacional, cuando se amerite una intervención o se presenten en situación de crisis.
3. Proponer mejoras en la prestación del servicio y en los aplicativos de gestión.
4. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista.
5. Realizar la valoración inicial del caso, y brindar atención en situación de crisis a las víctimas y sus familias, cuando se requiera.
6. Notificar al Centro Zonal competente, para que adelante las acciones necesarias para iniciar el proceso de Restitución de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
7. Articular con las instituciones pertinentes, las acciones necesarias para la atención integral a víctimas de violencia sexual.
8. Actualizarse permanentemente en técnicas para la evaluación e intervención en crisis de casos violencia/abuso sexual, trata con fines sexuales, explotación sexual, prostitución y pornografía infantil, o todas relacionadas, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el ICBF.
9. Explicar el proceso y procedimiento de atención inter e intra institucional a las víctimas.
10. Explicar a los niños, niñas, adolescentes y usuarios, sus derechos sexuales y reproductivos, para garantizar una atención integral.
11. Evaluar los factores de riesgo para prevención de nuevas situaciones de abuso.
12. Registrar los datos de referencia de los casos que se atienden.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Coordinador Nacional - (Agente especializado en psicología para la prevención de violencia sexual contra Niños, Niñas y Adolescentes).	
	<ol style="list-style-type: none"> 13. Hacer seguimiento a la gestión de las peticiones relacionadas con violencia/abuso sexual, trata con fines sexuales, explotación sexual, prostitución y pornografía infantil, o todas relacionadas, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el ICBF, que ingresen por cualquier canal al Centro de Contacto 14. Realizar informes cuantitativos y cualitativos, del proceso de atención a víctimas de violencia sexual. 15. Realizar seguimiento de los casos requeridos por el equipo interdisciplinario. 16. En caso de registrar una denuncia RAVD o Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD, informar inmediatamente al área de calidad para su direccionamiento inmediato a la Regional competente. Lo anterior teniendo en cuenta que este tipo de peticiones requiere una atención prioritaria por parte de la regional 17. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno. 18. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Agente Minero de Datos	
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el seguimiento y control de conformidad con una muestra establecida por el ICBF, de las peticiones que ingresan a la Regional asignada a través del Módulo de Atención al Usuario del SIM. 2. Generar semanalmente el reporte del SIM correspondiente a las peticiones que requieren trámite (Reportes de Amenaza RAVD, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, información y orientación con trámite y trámite de atención extraprocesal y demás), en todos los estados, excepto anuladas. 3. Revisar la oportunidad y calidad de las peticiones recibidas por cualquier canal a nivel nacional y registradas en el SIM, de acuerdo con la Guía de Gestión Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el ICBF. 4. Hacer seguimiento a las alertas generadas por el aplicativo dispuesto para tal efecto, respecto de las peticiones que se encuentran vencidas y próximas a vencerse, con el objeto de asegurar que la información se envíe correctamente. 5. Realizar informes estadísticos de análisis cuantitativo y cualitativo del comportamiento de la operación sus tendencias y proyecciones. 6. Generar los reportes e informes requeridos por la DSYA de acuerdo con las necesidades de la entidad. 7. Capacitar en temas de registro de los datos ingresados en el SIM, a los enlaces SIM designados por cada área de la Sede de la Dirección General. 8. Hacer seguimiento a la gestión de las peticiones direccionadas a las diferentes áreas del ICBF, para asegurar su gestión oportuna de acuerdo con lo establecido por la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Agente Minero de Datos

9. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista del servicio.
10. Proponer acciones de mejora de la operación y sus agentes, con base en la información generada y analizada.
11. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
12. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación

Líderes de Calidad

Funciones

1. Efectuar monitoreo al 100% de los agentes de atención, a través de las diferentes modalidades como: Monitoreo al lado, Monitoreo en tiempo real, Monitoreo por grabación de llamada, etc.
2. Verificar si existía previamente una petición sobre el mismo asunto o del mismo peticionario en el sistema, con el fin de validar si se requiere tomar una petición nueva o un anexo a otra ya existente.
3. Tomar las acciones tendientes a subsanar los errores que se presenten, en las interacciones a las cuales se les realice el monitoreo y que afecten al usuario final, con el fin de generar la alerta de manera inmediata, siguiendo los conductos establecidos para tal fin.
4. Retroalimentar al 100% de los agentes de atención respecto de los fallos y errores críticos y no críticos. Dicha retroalimentación se debe hacer utilizando las metodologías existentes en el mercado para tal fin, ejemplo: Retroalimentación Grupal, individual, pre turnos, escrita, en tiempo real interviniendo en llamada, etc.
5. Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de la entidad, aplicables en la prestación del servicio para garantizar su cumplimiento por parte de los agentes.
6. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones por parte de los jefes inmediatos, supervisores y jefes de Operaciones.
7. Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad
8. Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos.
9. Identificar y proponer mejoras para el desarrollo de sus funciones y mejoramiento del desempeño de los agentes.
10. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias,

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Líderes de Calidad

dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.

11. Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente.
12. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista del servicio.
13. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
14. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Supervisor servicios BPO

Funciones del supervisor BPO

1. Vigilar, controlar y evaluar el desempeño de los asesores que conforman el Centro de Contacto.
2. Controlar el uso de auxiliares y tiempos de llamada de los agentes del servicio, de acuerdo con los parámetros establecidos por la entidad.
3. Orientar y dar respuesta a las inquietudes de los asesores generales, técnicos y especializados, en temas relacionados con el proceso de gestión de PQRS.
4. Monitorear la adherencia y conectividad de los asesores generales, técnicos y especializados de los diferentes canales, en tiempo real.
5. Generar diariamente los reportes requeridos para evaluar el comportamiento de la operación, orientados a resultados de cumplimiento de los ANS.
6. Distribuir y asignar tareas a los asesores generales, técnicos y especializados, de acuerdo con los criterios establecidos (por agente, por regional, por malla de turnos, etc.)
7. Generar un reporte diario de las peticiones recibidas y registradas en el SIM, por los agentes de turno, para garantizar el trámite oportuno de cada una de ellas.
8. Verificar a través del Sistema de Información Misional – SIM, que las peticiones recibidas se tramiten en los tiempos estipulados.
9. Proponer las acciones requeridas para mejorar la prestación del servicio.
10. Asistir a las capacitaciones que programe el Dirección de Servicios y Atención y el contratista de servicio.
11. Llevar y consolidar un reporte de los errores cometidos por los asesores a su cargo para realizar la retroalimentación correspondiente y presentar planes de mejoramiento.
12. Organizar la malla de turnos de los agentes del Centro de Contacto para garantizar que la atención se preste las 24 horas, de acuerdo con los dimensionamientos semanales.
13. Servir como canal de comunicación entre las diferentes áreas del Centro de Contacto para garantizar el funcionamiento articulado del mismo.
14. Realizar informes mensuales de la gestión y desempeño de los asesores que hacen parte de las diferentes áreas del Centro de Contacto.

Supervisor servicios BPO

15. Garantizar que el informe de errores por agente y por tipo de falla, el cual entregará el grupo de Calidad diariamente al supervisor, servirá como insumo para la retroalimentación de los agentes y las acciones a que haya lugar.
16. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista del servicio.
17. Elaborar y presentar reportes diarios de la gestión realizada.
18. Revisar, validar y generar las alertas al área de tecnología del operador o del ICBF, según aplique, para garantizar que las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación, formación y demás herramientas de apoyo que utilice el personal a cargo se encuentren actualizados y disponibles para el normal desarrollo de sus funciones.
19. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
20. Efectuar el monitoreo al 100% de los agentes a través de las diferentes modalidades como: Monitoreo al lado, Monitoreo en tiempo real, Monitoreo por grabación de llamada, etc.
21. Retroalimentar al 100% de los agentes respecto de los fallos y errores críticos y no críticos. Dicha retroalimentación se debe hacer utilizando las metodologías existentes en el mercado para tal fin, ejemplo: Retroalimentación Grupal, individual, pre turnos, escrita, en tiempo real interviniendo en llamada, etc.
22. Validar que el agente se encuentre en las condiciones físicas y mentales adecuadas que garanticen la correcta prestación del servicio. Generando al interior del operador las alertas necesarias para garantizar la estabilidad del asesor.
23. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Funciones para el supervisor ubicado en Sede el ICBF

- Adicional a las anteriores funciones descritas, el supervisor que sea designado para cumplir dichas labores en la Sede de la Dirección General del ICBF tendrá a su cargo:
1. Dar un visto bueno a los productos entregados por los analistas de gestión, verificando oportunidad, calidad y veracidad de la información.
 2. Canalizar ante el ICBF los requerimientos de bases de datos especiales demandas por los Mineros de datos.
 3. Vigilar, controlar y evaluar el desempeño de los agentes a su cargo.
 4. Monitorear la adherencia de los agentes a su cargo, en tiempo real.
 5. Atender todas las consultas que realicen los agentes a su cargo.
 6. Auditar el personal a su cargo de acuerdo con la periodicidad establecida.
 7. Servir como canal de comunicación entre las diferentes áreas del Centro de Contacto para garantizar el funcionamiento articulado del mismo.
 8. Realizar informes mensuales de la gestión y desempeño de los agentes a su cargo.
 9. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Supervisor servicios BPO

	<ol style="list-style-type: none"> 10. Participar en los comités mensuales de calidad. 11. Proponer mejoras en la prestación del servicio desde el ámbito de sus funciones. 12. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno. 13. Generar un reporte semanal de recepción, clasificación y distribución de la correspondencia. 14. Verificar el cierre de las peticiones en SIM y en ORFEO, en todos los casos en los que el Centro de Contacto es el competente para dar respuesta. 15. Garantizar la aplicación de las Normas de Archivística y Gestión Documental. 16. Garantizar la seguridad y conservación de los documentos físicos y digitales que reposan en el archivo del Centro de Contacto. 17. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.
<p>Funciones para el supervisor del segmento de Encuestas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar constantes evaluaciones de la calidad en la gestión del personal del segmento de encuestas, para identificar oportunidades de capacitación focalizada, así como retroalimentación inmediata sobre documentación que actualice el ICBF. 2. Solicitar el audio de soporte de las alertas creadas al Profesional del área de monitoreo y ubicarlas en la carpeta de la ruta establecida por el operador del centro de contacto. 3. Confrontar las alertas creadas por los encuestadores con la normatividad y la línea técnica del Proceso de Relación con el ciudadano, y validar el audio de la alerta para determinar si efectivamente la no conformidad del ciudadano corresponde a una falla en la atención prestada en el canal presencial, a más tardar hasta el segundo (2) día hábil después de recibir la notificación. 4. Determinar, de acuerdo con la afectación de la línea técnica del Proceso de Relación con el Ciudadano, si se notifica la alerta al Agente Especializado, para su revisión del caso o si se cierra la alerta, indicando las razones a través del Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial. 5. Identificar las falencias en la identificación de las alertas por parte de los encuestadores y realizar la retroalimentación respectiva, remitiendo los soportes de esta gestión. 6. Convocar al Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicio y Atención, presentar el balance de las alertas identificadas para la toma de decisiones y acciones pertinentes; consignar dichas decisiones del Comité en el Formato Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial, y remitir dicha información a los asistentes al segundo (2) día hábil de haberse realizado el Comité. 7. Realizar 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 y orientación. Dicho análisis incluye el control

Supervisor servicios BPO

de la gestión realizada, detalles operativos, resultados de las encuestas, medición del nivel de satisfacción y alertas de eventos críticos; consolidando dicha información en informes con la periodicidad definida a continuación:

- Informe semanal de monitoreo de la gestión realizada por los encuestadores.
- Informe mensual con los resultados generales y por regional de las encuestas de satisfacción.
- Informe trimestral de análisis y diagnóstico del comportamiento de las alertas por regional y su índice de afectación.
- Informe semestral con los resultados generales y por regional de las encuestas de satisfacción.
- Informe anual con los resultados generales y por regional de las encuestas de satisfacción. (Según aplique para la vigencia del contrato).

8. Socializar los respectivos informes periódicamente a los profesionales del Grupo de Calidad de la Dirección de Servicios y Atención con la siguiente periodicidad:
 - Mensualmente en la Entrega de resultados
 - Trimestralmente mediante el Comité de Eventos de Alertas Críticas del canal presencial
 - Semestralmente mediante la entrega de resultados
 - Anualmente mediante la entrega de resultados.
9. Apoyar las actividades de evaluación y modificación de los procedimientos de Medición de Satisfacción y Alertas de eventos críticos del canal presencial, para aportar a su mejora continua con base en los hallazgos evidenciados en la gestión del centro de contacto.

Coordinador Nacional (Jefe de Operaciones)

Funciones

1. Desempeñarse como interlocutor con el ICBF respecto de los requerimientos administrativos, técnicos y tecnológicos que se presenten en la operación del centro de contacto.
2. Conocer de manera completa y fluida la misión, visión y el mapa estratégico de la Entidad, para poder orientar la operación del Centro de Contacto.
3. Organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar la operación del Centro de Contacto, garantizando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, con un eficiente manejo de recursos y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos.
4. Realizar el análisis, planeación y ejecución de la operación.
5. Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación.

Coordinador Nacional (Jefe de Operaciones)

6. Articular las diferentes áreas del contratista de servicios (Recursos Humanos, Tecnología, Formación y Calidad, entre otros), para alcanzar los niveles de calidad esperados.
7. Optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos contractuales tanto humanos como materiales y financieros.
8. Presentar a la supervisión del contrato por parte del ICBF reportes de productividad de la operación, horas hábiles laboradas, permisos y ausentismos que permitan medir la realidad del rendimiento del Centro de Contacto.
9. Elaborar los procedimientos de la operación y velar por su actualización permanente.
10. Elaborar y presentar los informes gerenciales con la periodicidad que solicite el ICBF.
11. Presentar periódicamente el análisis y comportamiento de la operación y propuestas concretas para la mejora.
12. Diseñar e implementar los planes de mejora y planes de acción para el personal de la campaña adscrito al canal que le sea asignado.
13. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.
14. Proponer mejoras en la prestación del servicio.

Formador

Funciones

1. Realizar el proceso de inducción del personal nuevo, cada vez que se requiera.
2. Presentar el plan de capacitación al supervisor del contrato para su aprobación y velar por su cumplimiento.
3. Capacitar permanentemente al personal que integra la campaña del Centro de Contacto en los temas propios de la operación y de los procesos y procedimientos establecidos para el trámite y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el ICBF.
4. Evaluar periódicamente al personal, de acuerdo a lo concertado con la entidad, garantizando la transparencia de los procesos de evaluación y los resultados obtenidos.
5. Presentar informes que contengan planes de mejora frente a los resultados obtenidos en las evaluaciones.
6. Elaborar el Plan de Incentivos para los asesores y personal del centro de contacto.
7. Gestionar directamente las capacitaciones que sean necesarias con las áreas del ICBF.
8. Articular con el área de calidad los requerimientos de capacitación necesarios.
9. Innovar en los métodos de capacitación, logrando el mayor impacto en la calidad de los servicios que preste el personal de la campaña.
10. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
11. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista del servicio.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Formador

12. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.
13. Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio.
14. Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera.
15. Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos.
16. Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio.
17. Proponer mejoras para el desarrollo de sus funciones.
18. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

Gerente del proyecto

**Funciones
generales**

1. Servir de punto único de contacto con la Entidad Compradora, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio.
2. Definir las metas para la adecuada ejecución del proyecto de acuerdo con los objetivos de la Entidad Compradora.
3. Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de cada Entidad Compradora.
4. Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora.
5. Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar.
6. Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad Compradora
7. Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria
8. Revisión de informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad Compradora.
9. Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha.
10. Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente.
11. Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del proyecto.

Agentes Profesionales en lenguaje de señas

**Funciones
generales**

1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad todas las peticiones de niños, niñas, adolescentes y usuarios que se reciban en el Centro de Contacto, especialmente aquellas que por sus características requieren una asesoría

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Agentes Profesionales en lenguaje de señas

- especializada profesional, bien sea en Derecho de Familia, Atención en Crisis o Atención en Abuso Sexual, cumpliendo con los parámetros establecidos por la Entidad para abordar estas situaciones.
2. Utilizar los protocolos de atención, las preguntas filtro y las respuestas a las preguntas más frecuentes para la atención y respuesta de las solicitudes de los usuarios que requieren asesoría especializada.
 3. Suministrar al usuario la información requerida y dar el trámite y/o respuesta a su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
 4. Registrar todas las solicitudes ciudadanas que se reciban por el canal asignado del Centro de Contacto en el Sistema de Información Misional del ICBF.
 5. Orientar y remitir al usuario, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención del ICBF, dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, de acuerdo a su ubicación geolocalización y la competencia para resolver la petición.
 6. Verificar si el usuario esta previamente registrado en el Sistema de Información Misional
 7. 7. Clasificar y tipificar las peticiones de los niños, niñas, adolescentes y usuarios de acuerdo a los criterios fijados para cada petición en la herramienta tecnológica SIM.
 8. Geolocalizar correctamente las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación por parte de la Entidad.
 9. Asistir a las capacitaciones que programen tanto la Dirección de Servicios y Atención del ICBF como el contratista.
 10. Identificar oportunamente los casos en que se requiere solicitar ampliación de información a los usuarios para garantizar el trámite de su petición.
 11. Brindar respuesta inicial al usuario cuando la petición, por su competencia, requiera direccionamiento a un área, centro zonal, regional del ICBF o a otra entidad.
 12. Brindar respuesta al peticionario en los términos y condiciones de Ley, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
 13. Clasificar y tipificar correctamente en el SIM las peticiones de los usuarios, cumpliendo con los criterios de ortografía y redacción exigidos.
 14. Estudiar e investigar permanente la normatividad referente al derecho, socializarla con el grupo de trabajo y apoyar en estos temas a la Dirección de Servicios y Atención.
 15. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
 16. En caso de registrar un reporte de amenaza o vulneración de derechos o Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD, informar inmediatamente al área de calidad para su direccionamiento inmediato a la Regional competente. Lo anterior teniendo en cuenta que este tipo de peticiones requiere una atención prioritaria por parte de la regional.
 17. Atender las directrices impartidas desde la Dirección de Servicios y Atención a través de correos electrónicos, pre turnos, capacitaciones entre otras

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Agentes Profesionales en lenguaje de señas

estrategias, dirigidas a toda la operación, para la correcta atención, registro y tipificación de las peticiones que ingresen durante su turno.

18. Proponer mejoras para la prestación del servicio.
19. Dar aplicabilidad a las Guías de promoción y prevención, aprobadas y establecidas por la Entidad, para la atención de la población objetivo.
20. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación

6.4.5. Hojas de vida del personal requerido

El proveedor del servicio deberá presentar al supervisor del contrato, las hojas de vida del personal que desarrollarán las actividades necesarias para la correcta ejecución de las obligaciones y objeto contractual, dentro de los plazos establecidos en la ficha de condiciones del proceso y los documentos complementarios de acuerdo con la distribución del personal, lo anterior, para que la Entidad realice el análisis de estas y la aprobación correspondiente. En caso de que el aspirante, no cumpla con los requisitos establecidos en esta ficha de condiciones técnicas, el Proveedor de Servicio deberá cambiarlo por otra persona que cumpla, sin que esto genere traumatismo en el desarrollo de la operación.

6.4.6. Horario de Servicio del Centro de Contacto

El horario de atención fijado para atender la línea 141 del ICBF es de 24 horas, de lunes a domingo incluido los días festivos, para lo cual el Proveedor deberá organizar los turnos y garantizar la atención de conformidad con la demanda. **El Proveedor debe remitir la malla de turnos de todos los canales de atención operados a más tardar el último día hábil de la semana anterior, antes del mediodía.**

El Proveedor del servicio deberá garantizar que de lunes a viernes a partir de las 8:00 a.m. y hasta las 5:00 p.m. se preste atención presencial en la Sede de la Dirección General o en lugar que determine el ICBF. Este horario podrá ser modificado de acuerdo con las necesidades del servicio.

El proveedor debe garantizar la atención en los siguientes canales y horarios.

Telefónico

- Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes. Atención 24 horas
- Línea 01 8000 91 80 80. Línea Nacional de Bienestar. Atención Lunes a viernes de 8: 00 a.m. - 5: 00 p.m.
- Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 opción 4. Atención Lunes a viernes de 8: 00 a.m. - 5: 00 p.m.
- PBX (1) 437 76 30. Atención Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Línea 01 8000 11 24 40. Línea para la atención de las entidades del SNBF. Atención Lunes a viernes de 8: 00 a.m. - 5: 00 p.m.
- Línea verde –(Puntos de Atención Telefónico). Atención Lunes a viernes de 8: 00 a.m. - 5: 00 p.m.

Virtual

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



- Chat. 6 salas habilitadas para Información general, Asesoría en Derecho de Familia, Información para la Prevención del Abuso sexual, Reportes de Amenaza y/o vulneración de derechos de los niños, niñas y/o adolescentes, Reportes de actos de corrupción, Quejas, reclamos y/o sugerencias, atención en crisis en transferencia de segundo nivel. Atención Lunes a sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Llamada en Línea. Atención Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Video llamada. Atención Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Portal web. Atención 24 horas.
- WhatsApp – Línea de atención 320 239 1685. Atención lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Escrito: Sede Nacional. 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.

Correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co, anticorrupcion@icbf.gov.co. Atención 24 horas.

En todo caso por la pertinencia y la necesidad del servicio es posible que el ICBF, disponga la creación de correos electrónicos los cuales pueden hacer parte de la operación del Centro de Contacto del ICBF.

Si bien los horarios de atención en los canales se encuentran descritos en los párrafos que anteceden, no significa que la jornada de los agentes tenga la misma duración, pues esta corresponde al tiempo establecido en la Ley laboral, lo que incluyen laborar un día del fin de semana, de acuerdo con la distribución de malla de turnos proyectada por el Proveedor, sin que esto implique un costo adicional para la entidad.

6.4.7. Organización de personal

Todos los agentes, podrán desempeñarse en los diferentes canales de acuerdo con su perfil; el proveedor del servicio deberá evaluar las mallas de turnos periódicamente, para ajustarlas de conformidad con la demanda del servicio y optimizar los recursos, generando las alertas respectivas al ICBF. En este sentido, se trabajará igualmente en la optimización de tiempos de atención.

6.4.8. Organización para el desarrollo del servicio

Para la gestión general del servicio contratado, se debe poner a disposición del ICBF un Gerente de Proyecto exclusivo, con capacidad de decisión, quien será el interlocutor válido para acordar las condiciones de desarrollo del Proyecto, las proyecciones financieras de ejecución y las políticas generales de operación y quien responderá por la correcta ejecución de la campaña ICBF en términos de gestión y oportunidad de las peticiones recibidas por cualquiera de los canales de atención del ICBF por parte de todos los asesores y perfiles, de acuerdo a las funciones específicas establecidas para tal fin.

6.4.9. Dimensionamiento del personal

El proveedor del servicio deberá entregar semanalmente proyecciones de personal necesario para garantizar el nivel de servicio ofrecido. De existir crecimientos inesperados, los planes de contingencia se pactarán con el ICBF con el objetivo de que no se alteren los Acuerdo de Nivel de Servicio.

6.4.10. Procesos inducción

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

El proceso de inducción del personal del Centro de Contacto se realizará al inicio del contrato de acuerdo con la estrategia de capacitación diseñada, la cual se resume en el siguiente cuadro:

ETAPA	FASE	RESPONSABLE
PRIMERA ETAPA	Ruta de inducción para los formadores del proveedor de servicios a disposición del contratista.	ICBF – Contratista*
SEGUNDA ETAPA	Primera – Presentación Corporativa	El contratista será responsable de la administración del Centro de Contacto
	Segunda – Normatividad ICBF	ICBF – Contratista.
	Tercera – Proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el ICBF.	Contratista a través del formador
	Cuarta- Modalidades de prevención y promoción.	Contratista a través del formador
	Quinta y Sexta – Herramienta Tecnológica SIM y Tipificación de peticiones para el centro de contacto.	Contratista a través del formador
	Séptima – Procesos y procedimientos Centro de Contacto.	Contratista a través del formador
	Octava – Taller de práctica y evaluación	Contratista a través del formador
	Novena- Segmento de apoyo en psicología Línea 141	Contratista a través de los profesionales en psicología
	Decima - Segmento de apoyo en temas de Violencia sexual	Contratista a través de los profesionales de violencia sexual

* Esta ruta en primer lugar se le entregará a los formadores y líderes de procesos involucrados para que difundan el conocimiento dentro de la operación del Centro de Contacto, la cual se realizará durante 15 días hábiles de manera presencial y en las instalaciones del proveedor del servicio.

Los contenidos de las capacitaciones, material de información para el proceso de inducción serán suministrados por el ICBF.

Las capacitaciones al personal nuevo que ingresan por los índices de rotación deberán cumplir con el esquema señalado.

Las actualizaciones posteriores necesarias, se harán al equipo de Coordinación Estratégica (Gerente de Proyecto, Coordinador, Supervisores, Líderes de Procesos, Calidad y Formación) quienes multiplicarán la información.

Mensualmente el proveedor del servicio deberá brindar capacitación a todo el personal del centro de contacto sobre los siguientes temas:

- Atención telefónica
- Manejo de clientes difíciles
- Comunicación Efectiva y/o Asertiva
- Taller sobre “Escucha”

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 46
de 63

- Charlas corporativas
- Inteligencia Emocional
- Servicio al Usuario

6.4.11. Monitoreos y Auditorias

Se deberán realizar mediciones de calidad a los agentes de acuerdo con el volumen de interacciones, de conformidad con lo establecido en los ANS. Los monitoreos deberán realizarse de acuerdo con los formatos y metodología que para tal fin apruebe o disponga el ICBF.

El monitoreo del servicio se realizará a todos los agentes que atienden los canales y se debe realizar conforme a las condiciones establecidas por la Entidad. Su objetivo es garantizar que cumplan con los criterios de calidad y oportunidad de la información suministrada a los usuarios, los protocolos de atención y los procesos y procedimientos establecidos para la correcta prestación del servicio. De este monitoreo se entregará un informe mensual consolidado, así mismo, el contratista deberá realizar las retroalimentaciones pertinentes, producto del monitoreo a los asesores del centro de contacto, incluyendo las estrategias de mejoramiento del servicio e indicadores de gestión, en los casos que así se requiera.

El contratista deberá realizar un monitoreo inteligente y remoto de la operación, mediante un tablero de control operativo, que rastree la llamada en tiempo real y/o en vivo de los agentes del centro de contacto, muestre los agentes en atención, tiempo en línea, tiempo de productividad, llamadas en cola, uso de auxiliares, entre otros; con el fin de evaluar, interpretar y planificar acciones y estrategias por parte del ICBF y el contratista, en aras del mejoramiento continuo del servicio. Para esta labor, se requiere que el contratista disponga de agentes técnicos con funciones de "Controller", que garanticen cobertura como mínimo de los horarios de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. de lunes a domingo.

El contratista debe poner a disposición de la Entidad herramientas para realizar monitoreo, seguimiento y parametrización que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente; (vii) permita parametrizar los indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea; y (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación.

6.4.12. Seguimiento de la calidad

El grupo de calidad del Centro de Contacto deberá presentar informes periódicos que reflejen la actividad en términos de: Errores críticos, calificación de los asesores de servicio en todos los procesos de la operación, acciones tomadas para garantizar el seguimiento estricto de los procedimientos en general y protocolo de atención, así como el plan de seguimiento frente a los asesores que presentan fallas reiteradas.

La operación en general debe ser monitoreada a través de procesos integrales de calidad sin descartar ninguna actividad desarrollada al interior de la operación y garantizando los planes de mejoramiento continuo.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6.4.13. Lineamientos de servicio al cliente.

El proveedor del servicio deberá prestar sus servicios ajustados a los lineamientos estratégicos y protocolos indicados por la Entidad, de manera que estén dirigidos a satisfacer a la población y Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, asegurando la excelencia, la calidad y la calidez en la atención y cumpliendo además con lo dispuesto en la política de Servicio al ciudadano y disposiciones internacionales frente a la seguridad y condiciones para la atención de líneas de ayuda a menores. Para lo anterior deberá:

Implementar un plan de formación y orientación dirigido a todo el personal de la operación (Gerente de Proyecto, Coordinador Nacional, Líderes de proceso, Supervisores, etc.) en temas de servicio al cliente con calidad, oportunidad y calidez. Este se desarrollará de acuerdo con lo siguiente:

- Intensidad: Dos (2) horas mensuales por persona
- Temáticas: Servicio al cliente, de acuerdo con el contenido provisto por la Entidad.
- Metodología: presencial y/o virtual
- Lugar: Sede del proveedor del servicio
- Realizadores: las acciones deben ser lideradas por el equipo de formación del proveedor del servicio, en coordinación con el supervisor del contrato (orientación y aprobación.)

Desarrollar acciones de motivación y sensibilización con las personas vinculadas para la prestación del servicio, que consistan en: campañas participativas, jornadas lúdicas, actividades de movilización de alto impacto.

- Cantidad: tres (3) por trimestre
- Temáticas: Servicio al cliente, de acuerdo con el contenido provisto por la Entidad.
- Metodología: actividades lúdicas, participativas e innovadoras, que involucren a las personas vinculadas en la operación. Algunas acciones sugeridas son: campañas de sensibilización, concursos alrededor del servicio al cliente, reconocimientos e incentivos, día de la calidez, actividades a través de medio no convencional tipo flashmobs*(acción organizada en la que un grupo de personas se reúne de repente en un lugar y realiza algo inusual y luego se dispersa rápidamente), marketing viral (técnicas que funcionan a través de las Redes Sociales y otros medios electrónicos, en donde se realizan procesos de replicación viral de mensajes) , entre otras estrategias.
- Lugar: sede del proveedor del servicio
- Realizadores: las acciones deben ser lideradas por el equipo de formación del proveedor del servicio.

Estas capacitaciones se realizarán de acuerdo con el comportamiento de los indicadores de servicio y atención con el fin de no afectar los mismos, por lo tanto, dependerán de la disponibilidad en la ocupación de los agentes y se realizarán de manera concertada entre la entidad compradora y el operador de servicios.

6.5. Gestión de Recurso Tecnológico

La descripción de los requerimientos tecnológicos acorde con las condiciones se encuentra descritos en el Anexo No 2 denominado: "Requerimientos Tecnológicos para la operación Centro de Contacto".

6.6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

La siguiente tabla especifica los Acuerdos de Nivel de Servicio que se van a medir durante la ejecución del contrato:

INDICADOR O KPI	DESCRIPCIÓN
<p>Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO</p>	<p>Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora.</p> <p>Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO.</p> <p>La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio BPO que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes</p>
<p>Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D)</p> <p>RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)</p>	<p>Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora.</p> <p>La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con el nivel de servicio en el que fueron contratados por la Entidad Compradora.</p>
<p>Nivel de servicio para atención por voz</p>	<p>El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.</p>
<p>Tiempo de atención canales</p>	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos</p> <p>Para el canal de comunicación por voz, la selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz.</p>
<p>TMO (Tiempo Medio de Operación)</p>	<p>Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad.</p> <p>El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora.</p>
<p>Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)</p>	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación.</p> <p>Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.</p> <p>El Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación.</p> <p>Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y la Entidad Compradora</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Rotación de recurso humano	<p>El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.</p> <p>Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios de seguridad.</p> <p>Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por la Entidad Comprador, es decir, Agente, supervisores, líderes de calidad, formadores, gerente de proyecto, coordinadores y demás.</p>
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s"	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.</p> <p>El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación o la metodología recomendada por el Proveedor. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI y su forma de cálculo. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.</p>
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	<p>Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final</p> <p>Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de usuario</p>
Precisión error crítico de negocio: "ECN"	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.</p> <p>Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de negocio</p>
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario "AE"	Mide el porcentaje de error critico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor

Los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio, corresponden a los definidos por la Entidad y que serán objeto de medición durante la ejecución del contrato.

INDICADOR O KPI	DESCRIPCIÓN
--------------------	-------------

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

<p>Direccionamiento oportuno de peticiones</p>	<p>DIR >= 95%</p> <p>Mide el direccionamiento correcto según la “<i>Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF</i>” y demás documentos que lo complementen del proceso de relación con el ciudadano, del total de las peticiones con trámite registradas en la herramienta tecnológica destinada por la entidad compradora a través de todos los canales de atención del Centro de Contacto, incluyendo los anexos a las peticiones previamente existentes en SIM dentro de las 12 horas corrientes siguientes al registro.</p> <p>Si existen solicitudes que no hayan sido direccionadas dentro del primer intervalo de tiempo y continúan sin ser atendidas, su tiempo máximo de direccionamiento será de 24 horas corrientes siguientes al recibo de las peticiones. El descuento por este segundo intervalo de tiempo es del 3%.</p>		
<p>Servicios que Aplica el ANS</p>	<p>Sobre ítems con el perfil de agente técnico.</p>		
<p>Platino</p>	<p>Parámetro</p>	<p>% Descuento</p>	<p>Formula</p> $DIR = \frac{PDIR}{TP} * 100\%$ <p>DIR= Direccionamientos</p> <p>PDIR = Total de peticiones direccionadas antes de 12 horas corrientes en el periodo.</p> <p>TP= Total de peticiones con trámite registradas en la herramienta tecnológica de la entidad compradora en el periodo.</p>
	<p>90% <= DIR < 95%</p>	<p>3%</p>	<p>Los tipos de petición objeto de este indicador son aquellos que requieren un trámite por la entidad y que se reciben a través de todos los canales del Centro de Contacto. Para el cálculo de las peticiones, se entenderá como periodo mensual, aquellas registradas en el aplicativo destinado para tal fin por la entidad compradora desde el día 01 al 30 o 31 del mes de medición. Para la medición del indicador de direccionamientos oportunos de peticiones, se deberá tener en cuenta en el reporte de la</p>
	<p>85% <= DIR < 90%</p>	<p>5%</p>	
	<p>80% <= DIR < 85%</p>	<p>7%</p>	
	<p>DIR < 80%</p>	<p>9%</p>	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 51 de 63

			<p>herramienta tecnológica destinada por la entidad compradora para el registro de las peticiones, en la cual se contará el registro de la primera actuación AAC-030 (Direccionamiento) antes de las 12 horas corrientes.</p> <p>El Proveedor deberá entregar a la Entidad el detalle de la medida y dichos informes serán estructurados de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato del ICBF y podrán ser modificados en cualquier momento en atención a las necesidades del servicio.</p> <p>Período de medición: Mensual.</p>
--	--	--	--

INDICADOR O KPI	DESCRIPCIÓN	
<p>Contactabilidad llamadas de salida (segmento de encuestas de satisfacción de los canales presenciales del ICBF) Outbound</p>	<p>Mide el número de ciudadanos que atendieron las llamadas sobre el total de números de teléfonos únicos marcados de la base de peticionarios identificados como contactos válidos.</p>	
<p>Ítem que aplica el descuento en la factura el ANS</p>	<p>A los costos asociados a los agentes generales que atienden el segmento de encuestas outbound</p>	
<p>Meta: >= 49%</p>	<p>48% <= C 10% de descuento</p>	<p>$\%Contactabilidad = \frac{\text{Registros únicos marcados}}{\text{Registros contactados}}$</p> <p>Medición mensual</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 52
de 63

INDICADOR O KPI	DESCRIPCIÓN
Efectividad de las llamadas de salida (segmento de encuestas de satisfacción de los canales presenciales del ICBF) Outbound	Mide el número de las encuestas efectivamente realizadas del total de los registros contactados.
Ítem que aplica el descuento en la factura el ANS	Sobre ítems con el perfil de agentes generales que atienden el segmento de encuestas outbound
Meta: >= 65%	64% <= E 10% de descuento E=Medición mensual

INDICADOR O KPI	DESCRIPCIÓN
TMO- OUTBOUND (Tiempo Medio de Operación)	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO es diferente para cada segmento del Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad definidos en la Ficha Técnica de condiciones y sus anexos. Este ANS aplica para todos los servicios contratados.
TMO por segmentos	OUTBOUND Encuestas de satisfacción del canal presencial (centros zonales) TMO 204 segundos Medición mensual
Ítem que aplica el descuento en la factura el ANS	Sobre ítems con el perfil de agentes generales que atienden el segmento de encuestas outbound

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

INDICADOR O KPI	DESCRIPCIÓN	
Mensualmente la Entidad realizará la medición del TMO	Si TMO > a lo establecido en cada segmento el descuento será por el 3% de descuento	<p>El TMO de los Servicios BPO es el definido por la Entidad con base en los históricos del comportamiento de los últimos 6 meses de operación del Centro de Contacto del ICBF.</p> <p>En caso de cambio en los procedimientos del proceso y cuando la Entidad introduzca cambios que incrementan en más del 20% el TMO las partes redefinen el TMO.</p>

4.1. Promedio de duración de interacciones y uso de auxiliares:

El **TMO** será tenido como un ítem de los ANS, es importante resaltar que para el ICBF es fundamental que el proveedor demuestre control sobre la operación, pues a pesar de tratarse de una campaña con características particulares, se debe tener en cuenta el promedio de duración de las interacciones atendidas por los agentes de los diferentes segmentos históricamente, conforme a los siguientes datos:

Canales Telefónicos:

- Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes. TMO 650 segundos
- Línea 01 8000 91 80 80. Línea Nacional de Bienestar. TMO 1500 segundos
- Línea 01 8000 11 24 40. Prevención de Violencia Sexual. TMO 2100 segundos
- Línea de atención a las entidades del SNBF. TMO 1400 segundos
- Línea verde –(Puntos de Atención Telefónico). TMO 1600 segundos
- Línea Anticorrupción. Atención. TMO 1200 segundos
- . Clic to call TMO 900 segundos

Canales Virtuales:

- . Chat TMO 1500 segundos
- . Video llamada TMO 600 segundos
- . WhatsApp TMO 2400 segundos

Se precisa que de acuerdo con el tipo de petición que realicen los usuarios, algunas interacciones podrán presentar tiempos de atención superior al promedio establecido, es fundamental que los Supervisores de Agentes, estén prestos a asistir a quienes así lo requieran para poder abordar y resolver de manera eficiente las inquietudes de los usuarios y poder mantener los tiempos promedio sin afectar el servicio, a su vez, el Coordinador Nacional y los *Controllers* deberán monitorear en tiempo real el comportamiento de la operación para alertar, intervenir de inmediato y solucionar cualquier desvío.

Del mismo modo, es importante mencionar que el uso de los auxiliares debe ser restringido a los casos en los cuales sea absolutamente necesario utilizarlos. Así, el ACW no podrá superar los tiempos establecidos en el “*Protocolo de Atención Canal Telefónico*” del ICBF.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

F1.P3.ABS

13/09/2021

Versión 5

Página 54
de 63

Estas desviaciones podrán ser tenidas como errores críticos dentro de la gestión de la llamada, de acuerdo con lo concertado por las partes, al elaborar los formatos para el monitoreo y control de la operación.

6.7. Informes de Gestión

Dependiendo del tipo de información que requiera la entidad los informes se presentarán diario, semanal o mensualmente de acuerdo con lo convenido entre el contratista y el supervisor del contrato, estos informes deberán contener información estadística de análisis, seguimiento y control de los servicios ofrecidos, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el funcionamiento general de la operación del Centro de Contacto.

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

Además de lo anterior, el contratista debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos.

Como mínimo, el contratista deberá entregar los siguientes reportes, con la periodicidad acordada entre las partes:

- a) Comportamiento diario de todos los canales y segmentos de atención, vía correo electrónico.
- b) Resultado consolidado de la gestión mensual, semestral y anual de la operación, según aplique, dentro de los primeros 12 días hábiles de cada mes a través de los medios electrónicos, el contratista remitirá al supervisor del contrato el informe en medios extraíbles.
- c) Reporte de las auditorias hechas discriminadas por cada uno de los agentes que incluya las acciones de mejora realizadas y medidas tomadas para optimizar la prestación del servicio, semanalmente, vía correo electrónico y un consolidado mensual.
- d) Gestión del direccionamiento de peticiones del grupo de calidad, diario y semanal, por medio de correo electrónico.
- e) Informe de las sesiones de capacitación y resultado de la evaluación de estas, que incluyan porcentaje de cobertura de la capacitación.
- f) Reportes de ausentismo (llegadas tarde, inasistencia y demás novedades) semanales y consolidado mensual, que incluya rotación de personal y muestre la efectividad de los planes de contingencia puestos en marcha para que no se afecten los niveles de servicio requeridos.
- g) Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Entidad podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.
- h) Informe de productividad en donde se detallan las actividades llevadas a cabo por todo personal contratado para la operación del Centro de Contacto.
- i) Los demás que requiera de inmediato la Dirección de Servicios y Atención y la alta Gerencia de la entidad.

El ICBF proveerá una ruta para que el contratista pueda colgar las evidencias de su gestión diaria, semanal y mensual de acuerdo con la información requerida por el ICBF.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 55
de 63

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

6.7.1. Informes Gerenciales

Independientemente de los reportes mencionados, el contratista deberá presentar el informe mensual de gestión consolidado, en un Comité Técnico y Operativo mensual.

Dicho informe deberá tener en cuenta todos los canales de interacción, periodo, el perfil de los usuarios (con todas las variables de caracterización), procedencia, clasificación por temas, tiempos de atención para cada servicio, localización del usuario, número de casos recibidos, encuestas de satisfacción, anulaciones, tipo y motivo, calidad, capacitación, formación, control de incidencias, desempeño agentes, adherencia, evaluaciones por perfil, caracterización, seguimiento; y un detallado análisis cualitativo de la información registrada, incluido en detalle un informe del seguimiento y evaluación realizado a las peticiones y a los asesores que atienden cada uno de los segmentos con el fin de identificar los comportamientos de las peticiones y su adecuada gestión.

Este informe deberá ser presentado de manera mensual durante los primeros días (10) días hábiles del mes siguiente. Se debe incluir los informes de gestión de los Coordinadores en la Operación, Calidad, Monitoreo, formación, Jefes de Operaciones y los demás que evidencien el seguimiento a todas las líneas y segmentos de atención operados por el contratista.

Para el caso específico del **CANAL TELEFÓNICO**, el informe deberá indicar además: número de llamadas recibidas por cada línea, número de llamadas atendidas por agente, atendidas por IVR (en caso que se autorice por parte de ICBF este servicio), agente virtual, rellamada, transferencia, recurrencias especificando el tiempo que transcurrió entre el momento de la llamada del usuario y el retorno de la llamada por parte de la herramienta tecnológica; promedio de duración de las llamadas, tiempo promedio de abandono, tiempo promedio de respuesta, cobertura del servicio (horario de atención), ocupación de los agentes y nivel de servicio, rotación de personal, ausentismo y efectividad en sus planes de contingencia.

6.8. ítems para contratar

A continuación, se relacionarán los ítems a contratar con sus características generales, cantidades, la unidad de medida y el tiempo requerido.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 56 de 63

ítem	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad de Tiempo
1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	256	Mes	6,20
2	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	50000	Minuto	6,20
3	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	NA	NA	NA	5	Anuncio	6,20
4	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	1000	Minuto	6,20
5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	500000	Minuto	6,20
6	Clic to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10	Licencia Mes	6,20
7	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	1	setup	1
8	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	6,20
9	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por el cliente	Colombia	Servicio	NA	NA	NA	15000	Conversación	6,20
10	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	200000	Mensaje SMS	6,20
11	SMS con Landing Page	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5000	Mensaje SMS	6,20
12	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	400	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3
13	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Platino	NA	NA	380	Mes	6,20

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 57
de 63

ítem	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad de Tiempo
14	Agente en Sitio	Agente general	Hora extra nocturna	En sitio	Platino	NA	NA	2000	Hora	6,20
15	Agente en Sitio	Agente general	Hora extra dominical y festivo	En sitio	Platino	NA	NA	10000	Hora	6,20
16	Agente en Sitio	Agente general	Servicio 7x24	En sitio	Platino	NA	NA	3	Mes 7x24	6,20
17	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	Platino	NA	NA	90	Mes	6,20
18	Agente en Sitio	Agente técnico	Hora extra dominical y festivo	En sitio	Platino	NA	NA	1000	Hora	6,20
19	Agente en Sitio	Agente técnico	Servicio 7x24	En sitio	Platino	NA	NA	2	Mes 7x24	6,20
20	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Platino	NA	20	Mes	6,20
21	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Hora extra dominical y festivo	En sitio	Platino	NA	300	Hora	6,20
22	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Platino	NA	20	Mes	6,20
23	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Hora extra dominical y festivo	En sitio	Platino	NA	300	Hora	6,20
24	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Platino	Zona 1	NA	NA	5	Mes	6,20
25	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Platino	Zona 1	NA	NA	10	Mes	6,20

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 58 de 63

ítem	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad de Tiempo
26	Agente Front Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Platino	Zona 1	NA	NA	4	Mes	6,20
27	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	Jornada Ordinaria	Platino	NA	2	Mes	6,20
28	Agente para atención con Videollamada	Agente general	Jornada Ordinaria	En Sitio	Platino	NA	NA	2	Mes	6,20
29	Agente Bilingüe	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	Todas las zonas	Jornada Ordinaria	Platino	2	Mes	6,20
30	Agente Minero de Datos	Agente especializado	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	4	Mes	6,20
31	Gerente de proyecto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	6,20
32	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	7	Mes	6,20
33	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	30	Mes	6,20
34	Supervisor Servicios BPO	Servicio 7x24	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	1	Mes 7x24	6,20
35	Líder de calidad	Servicio 7x24	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	1	Mes 7x24	6,20
36	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	30	Mes	6,20
37	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	30	Mes	6,20
38	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	400	Licencia por posición	6,20
39	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100	Hora desarrollo	6,20
40	Enlace Dedicado entre puntos	10Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	6,20

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

F1.P3.ABS

13/09/2021

Versión 5

Página 59
de 63

ítem	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad de Tiempo
41	Enlace Dedicado a Internet	1Gbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	6,20
42	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	6,20
43	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	60	m ² cerrado	1
44	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	NA	NA	NA	NA	NA	10	Licencia Mes	6,20
45	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	NA	NA	NA	264	Licencia Mes	6,20

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones Generales del contratista

- 7.1.1. Asumir un buen trato para con los demás colaboradores internos y externos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, y actuar con responsabilidad, eficiencia y transparencia.
- 7.1.2. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
- 7.1.3. Sin perjuicio del deber de coordinación entre el/la contratista y la supervisión del contrato para la ejecución del objeto contractual, el/la contratista deberá desarrollarlo con plena autonomía técnica, administrativa y financiera e independencia.
- 7.1.4. Proponer cuando sea necesario por la naturaleza del contrato y de las actividades a desarrollar, un plan de trabajo para la aprobación de la supervisión del contrato, que recoja como mínimo, las actividades del contrato, los tiempos para su desarrollo y el responsable.
- 7.1.5. Participar en las reuniones internas y externas que sean convocadas por la supervisión, relacionadas con la ejecución del contrato.
- 7.1.6. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la información objeto del presente contrato.
- 7.1.7. Entregar al ICBF, periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que se establezcan para el efecto.
- 7.1.8. Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión del ICBF, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato, de acuerdo con las políticas de seguridad de la información del ICBF.
- 7.1.9. Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo.
- 7.1.10. Colaborar en el suministro y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, que sean asignadas, en los términos establecidos en la ley y conforme al objeto y obligaciones.
- 7.1.11. Solicitar autorización escrita del ICBF para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la entidad.
- 7.1.12. Cumplir con las normas reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del ICBF, según la normatividad vigente, conforme a la afiliación a ARL y al Decreto 1072 de 2015.
- 7.1.13. Aportar, acompañar y participar dentro del grado de autonomía que le asiste, en las actividades relativas a la mejora continua del desempeño institucional en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y de los Modelos Referenciales que lo conforman y que tengan incidencia o relación con objeto contractual.
- 7.1.14. Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final, siempre y cuando sea pactado y sea necesario para la prestación autónoma del servicio.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- 7.1.15. Mantenerse actualizado en los términos, condiciones, manuales y guías del SECOP II, de la página de Colombia Compra Eficiente y operar dicha plataforma en lo que le corresponde con responsabilidad y transparencia.
- 7.1.16. Asumir con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes, los cuales deben ser validados para constatar que en efecto el pago de la planilla haya sido recibido por la entidad correspondiente, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley.

7.2. Obligaciones Específicas del contratista

- 7.2.1. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, por el valor, amparos y vigencia establecidos dentro del proceso de selección.
- 7.2.2. Contar con una plataforma tecnológica de Centro de Contacto acorde con la disponibilidad y las funciones requeridas para administrar la operación del Centro de Contacto del ICBF.
- 7.2.3. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.
- 7.2.4. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento y protección de los datos personales de los peticionarios registrados en el SIM.
- 7.2.5. Contar con un Plan de Continuidad del Negocio que ejecutara el contratista para garantizar la continuidad del servicio del Centro de Contacto del ICBF acorde con el plazo de ejecución del contrato.
- 7.2.6. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de servicios BPO.
- 7.2.7. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato de acuerdo con las condiciones técnicas del proceso.
- 7.2.8. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.
- 7.2.9. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios contratados y garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
- 7.2.10. Garantizar la infraestructura física para la operación del Centro de Contacto de acuerdo con las especificaciones y requerimientos exigidos por la Entidad dentro del proceso de selección del contratista.
- 7.2.11. Contar con las salas o espacios físicos para la formación y capacitación de los agentes y personal para la operación del Centro de Contacto del ICBF.
- 7.2.12. Garantizar que el personal necesario para la operación del Centro de Contacto estará vinculado al contratista en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, para lo cual deberá garantizar el cumplimiento de dicha normatividad.
- 7.2.13. Capacitar a todo el personal que ingrese en la operación del Centro de Contacto de acuerdo con la ruta de capacitación establecida por la Entidad.
- 7.2.14. Presentar a la Entidad un plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la suscripción del contrato.
- 7.2.15. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.
- 7.2.16. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato; así mismo, el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

F1.P3.ABS

13/09/2021

Versión 5

Página 62
de 63

servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato.

- 7.2.17. Cumplir las condiciones y los Acuerdo de Nivel de Servicios establecidos dentro del contrato.
- 7.2.18. Cumplir con los lineamientos, procedimientos, protocolos y demás recomendaciones establecidas dentro del proceso de "Relación con el ciudadano" del ICBF, para atender los distintos canales del Centro de Contacto del ICBF.
- 7.2.19. Cumplir con las condiciones establecidas la Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT) y sus anexos
- 7.2.20. Las demás que se requieran para la ejecución y el cumplimiento del objeto contractual.

7.3. Obligaciones Generales del ICBF

- 7.3.29. Suministrar la información que previamente requiera EL CONTRATISTA en relación con el objeto del presente contrato.
- 7.3.30. Exigir a EL CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna de las obligaciones del presente contrato.
- 7.3.31. Efectuar la supervisión y seguimiento del presente contrato.

7.4. Obligaciones SIGE

De conformidad con la **GUÍA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CALIDAD**, se incluirán los requisitos asociados a cada uno de los Sistemas de Gestión de acuerdo con la necesidad del servicio y de acuerdo con la modalidad de selección y las características propias de los bienes y servicios a contratar.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo del contrato será hasta el 30 de junio de 2026, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El Proveedor deberá facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11. TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el Estado persigue con la contratación, el ICBF ha

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

13/09/2021

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 5

Página 63 de 63

preparado el Anexo No. 1 Matriz de riesgos, el cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y continuidad del proyecto.

De este modo, corresponderá al contratista seleccionado la asunción del riesgo previsible propio de este tipo de contratación, asumiendo su costo, siempre que el mismo no se encuentre expresamente a cargo del ICBF en el Anexo No. 1.

12. ANEXOS

Anexo No 1. Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos.

Anexo No 2. Requerimientos Tecnológicos Centro de Contacto

13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que, en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

14. APROBACIONES ICBF

Aprobaciones	Nombre y cargo	Firma
Aprobó	INGRID JOHANNA CUBIDES PUENTES	 DIRECTORA DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Reviso:	Lina Margarita Pérez Arango	Coordinadora Grupo Gestión de Canales Centro de Contacto
Revisó:	Lina María Ávila Ávila	Contratista Dirección de Servicios y Atención
Elaboró:	Leonardo Castillo León	Contratista Dirección de Servicios y Atención
Elaboró:	Yesica Lasso Pérez	Contratista Dirección de Servicios y Atención

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!