



UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

INFORME

Resultados periodo de estabilización

ICBF

ORDEN DE COMPRA 158439



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- Contexto del Acuerdo Marco sobre el periodo de estabilización
- ANS definidos por la Entidad como objeto de medición durante la ejecución de la OC.

COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES

- Indicadores que alcanzaron el umbral definido.
- Indicadores que no alcanzaron el umbral definido.

CONCLUSIONES

PERIODO DE ESTABILIZACIÓN DEL SERVICIO

El ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024, en el ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024, define el periodo de estabilización, así:

Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la Orden de Compra cumplen con la solicitud de la Entidad Estatal.

El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra, (ii) cuando la Entidad Compradora introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, (iii) cuando se incremente la cantidad de Agentes en más del 20% a lo inicialmente Contratado (SFT), o (iv) cuando por una situación imprevista cambian las condiciones de operación (por ejemplo, cambios normativos que alteran el volumen de transacciones, situaciones de emergencia, cambios en la estacionalidad de la operación, entre otros). En estos casos el periodo de estabilización es de 1 mes.

(...)

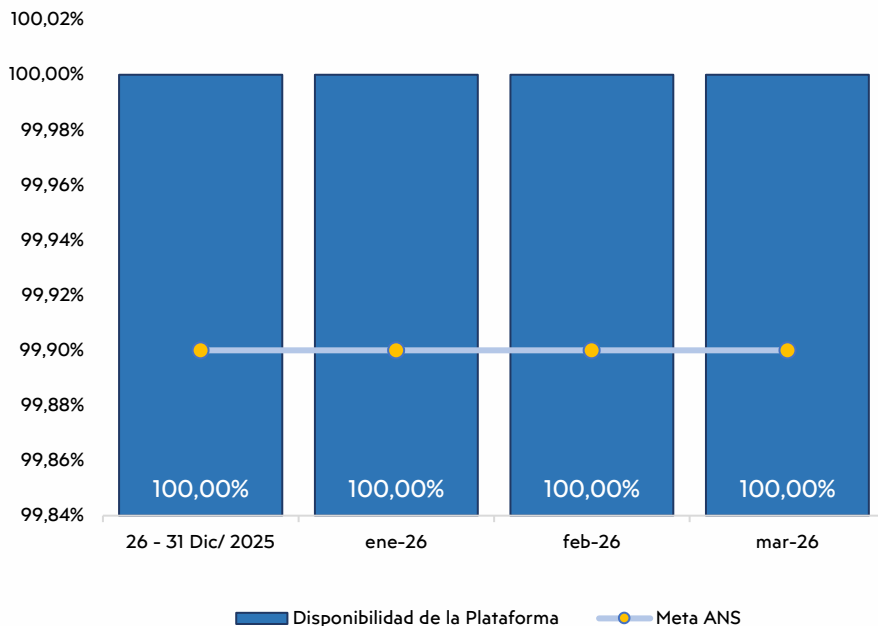
Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.

Dadas las anteriores consideraciones, el periodo de estabilización inicio el 26 de diciembre 2025 y finalizó el 31 marzo de 2026. En tal sentido, el presente informe contiene los resultados obtenidos en dicho periodo.

COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES

DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

Orden de Compra 158439 – ICBF



REDES ESTRUCTURADAS

Continuamente monitoreadas y auditas en tiempo real, buscando continuidad del servicio.



SISTEMAS RESPALDADOS

Buscan garantizar la continuidad de negocios ante posibles novedades de orden técnico.



SISTEMAS ROBUSTOS

Sistemas de protección de datos críticos, con opciones de crecimiento sin limitaciones técnicas.

META: $D \geq 99,90\%$
RTO incidente: 43 min



La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

NIVEL DE SERVICIO PARA EL CANAL DE VOZ

Orden de Compra 158439 – ICBF

100,00%

90,00%

80,00%

70,00%

60,00%

50,00%

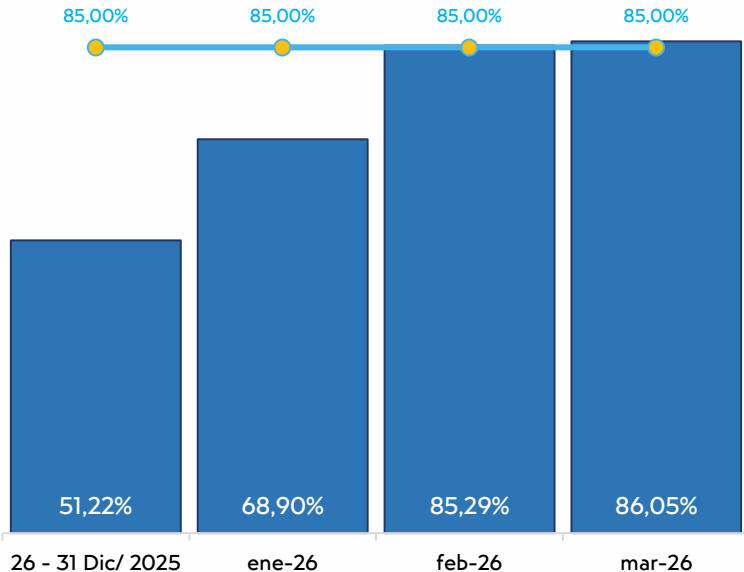
40,00%

30,00%

20,00%

10,00%

0,00%



Nivel de Servicio Para el Canal de Voz

Meta ANS

META:
>=85%

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

DIC 26-31

NS: 51,22%

Inicio operativo con **93** agentes generales, asignados exclusivamente a la atención de las interacciones telefónicas.

ENE -2026

NS: 68,90%

Ingreso de 71 agentes generales que aumento la base de colaboradores a **164** colaboradores dedicados a las interacciones telefónicas.

FEB -2026

NS: 85,29%

Aumento de la capacidad de atención en 56 agentes para una base promedio de **220** agentes generales disponibles para la atención de canales telefónicos.

MAR -2026

NS: 86,05%

Base de **210** agentes generales para la atención de canales telefónicos. Indicadores operativos como el tiempo medio operativo (TMO) presentaron mejora y adaptación que ajusto los tiempos de ejecución al momento del registro.

TIEMPO DE ATENCIÓN PARA CHAT

Orden de Compra 158439 – ICBF

0:00:52

0:00:43

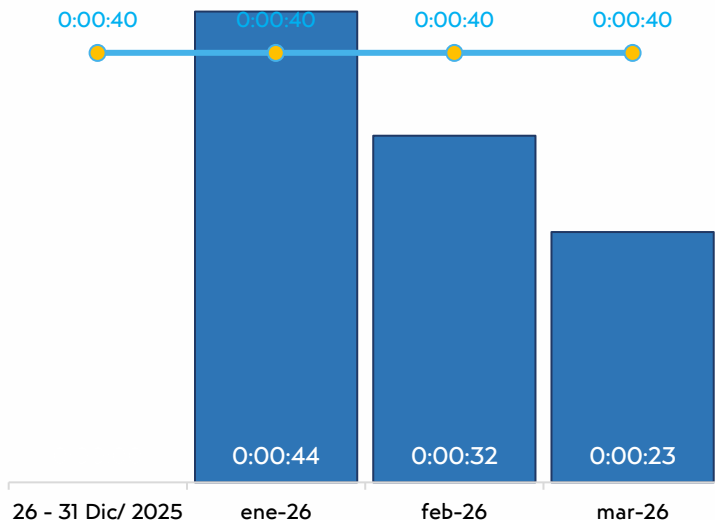
0:00:35

0:00:26

0:00:17

0:00:09

0:00:00



Tiempo Atención Chat

Meta ANS

META:
<=40 Seg.

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

DIC 26-31

Durante el periodo del 26 al 31 de diciembre del año 2025, el canal se encontraba en proceso de implementación y configuración sobre la plataforma omnicanalidad ofrecida por la UT, como parte del proceso de estabilización de al OC.

ENE -2026

44 Seg.

Para el mes de enero se realiza la asignación de una base de 24 agentes generales para la atención del canal chat, los cuales cuentan con habilidad mixta o híbrida para la atención de canal WhatsApp.

FEB -2026

32 Seg.

En el mes de febrero se mantiene la base de 24 agentes, buscando estabilizar los ANS contractuales bajo la demanda de sesiones entrantes al canal en el primer trimestre del año 2026.

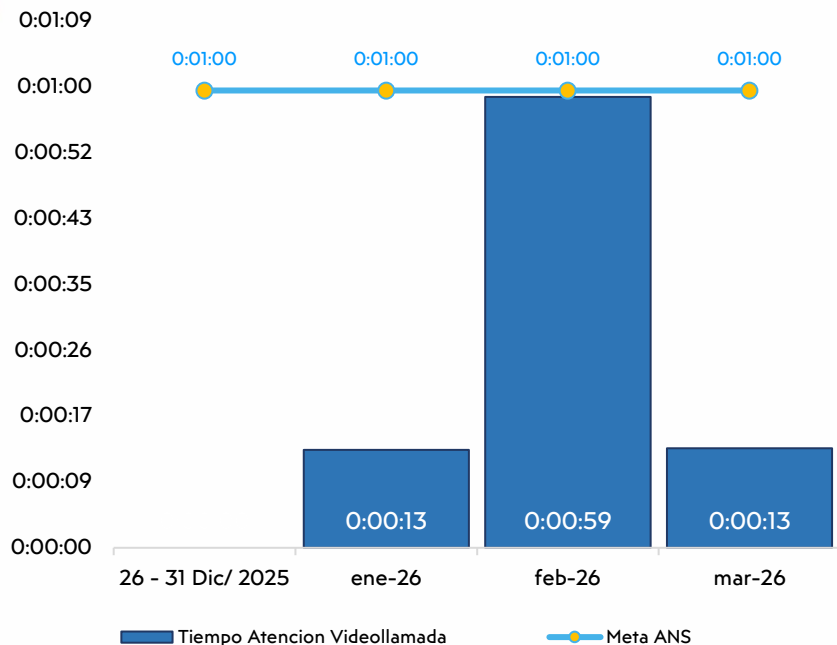
MAR -2026

23 Seg.

Para el mes de marzo la base de agentes disponibles para el canal se mantienen en 24 agentes generales, sin embargo, se trabaja en el ajuste de métricas de ocupación a fin de optimizar la utilización del grupo de agentes sobre los demás canales virtuales, videollamada y llamada en línea (C2C).

TIEMPO DE ATENCIÓN PARA VIDEOLLAMADA

Orden de Compra 158439 – ICBF



META:
<=60 Seg.

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

DIC 26-31

Durante el periodo del 26 al 31 de diciembre del año 2025, el canal se encontraba en proceso de implementación y configuración sobre la plataforma omnicanalidad ofrecida por la UT, como parte del proceso de estabilización de al OC.

ENE -2026

13 Seg.

Para el mes de enero se da inicio operativo al canal con 2 agentes generales para la atención del canal en sus opciones (español, Ingles y lengua de señas) los cuales cuentan con asignación mixta o hibrida para la optimización del recurso humano asignado.

FEB -2026

59 Seg.

En febrero se presenta aunque se presento un incremento en la demanda de interacciones entrantes y/o ofrecidas al canal, del 19,10%, la base de agentes se mantuvo en dos agentes fijos con apoyos esporádicos de agentes pertenecientes al canal de chat.

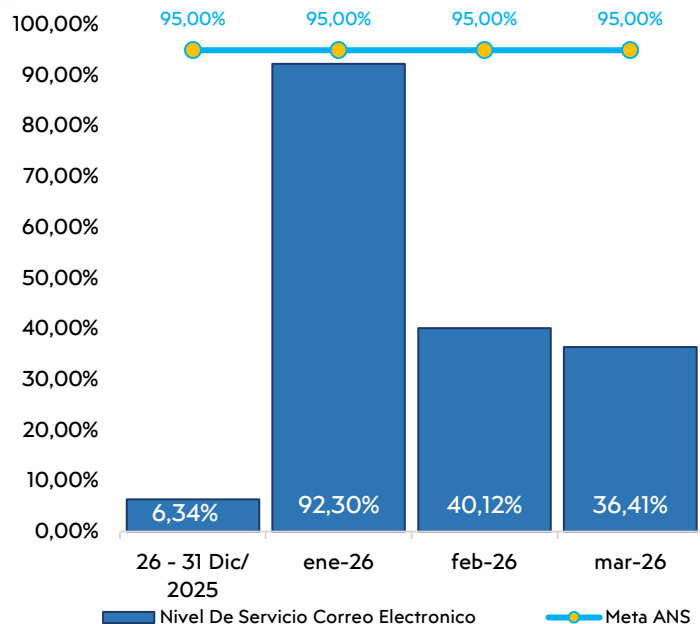
MAR -2026

13 Seg.

En marzo la base de agentes disponibles para el canal se mantienen en 2 agentes generales, se trabajo en el ajuste de métricas de ocupación a fin de optimizar la utilización del grupo de agentes sobre los demás canales virtuales o en actividades backoffice.

NIVEL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO

Orden de Compra 158439 – ICBF



META:
>=95%

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

DIC 26-31
NS: 6,34%

Inicio operativo con **27** agentes generales, asignados exclusivamente a la atención de los 2.570 correos presentados en el mes. El personal disponible al inicio operativo era insuficiente para dar atención al ANS contractual sobre la demanda presentada para este periodo de estabilización.

ENE -2026
NS: 92,3%

Ingreso de **30** agentes generales que permitieron aumentar la base de colaboradores a 57 agentes generales, para una demanda de 17.362 correos entrantes.

FEB -2026
NS: 40,12%

Aumento de la capacidad de atención en 19 agentes para un total de **76** agentes disponibles para la atención, sin embargo, durante este mes la demanda de correos incremento en un 34, 35% frente al periodo anterior, cerrando en 23.326 correos gestionados en el mes.

MAR -2026
NS: 36,41%

En marzo se presenta el ingreso de 25.623 correos, es decir, un incremento del 9,84% frente al mes anterior, estableciendo récord histórico en el ingreso de transacciones del canal, la gestión del mes termino siendo atendida por **99** agentes generales.

* Si n "total solicitudes recibidas" supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes (definidas en la Solicitud de Cotización) recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador. Medición mensual

NIVEL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO

Orden de Compra 158439 – ICBF

En la siguiente tabla resumen, se ilustran las variable más importantes, asociados con: El comportamiento del canal, la volumetría de solicitudes recibidas, el dimensionamiento del recurso humano y la adecuación general de la operación para garantizar el cumplimiento del ANS.

DICIEMBRE – 25

26 AL 31



- Gestión de atención directa por parte del agente de la bandeja de correos de atención al ciudadano.
- Asignación de carga de trabajo de forma manual por parte del staff operativos al grupo de agentes.
- No hay aplicación que gestione la distribución y seguimiento al envío y gestión de comunicación por intervalos de tiempos que genere reporteria.
- Falta de integración con plataforma de correo Outlook sobre la cuenta de atención al ciudadano.

ENERO –26

1 AL 31



- Gestión de atención directa por parte del agente de la bandeja de correos de atención al ciudadano.
- Asignación de carga de trabajo de forma manual por parte del staff operativos al grupo de agentes.
- No hay aplicación que gestione la distribución y seguimiento al envío y gestión de comunicación por intervalos de tiempos que genere reporteria.
- Falta de integración con plataforma de correo Outlook sobre la cuenta de atención al ciudadano.

FEBRERO – 26

1 AL 28



- Aumento en la congestión de gestiones dado el incremento en la volumetría de ingreso del 34,35%.
- Continuidad en el proceso manual de gestión por parte del equipo de trabajo.
- Refuerzo al proceso de seguimiento operativo del staff con el fin de estabilizar los márgenes de ocupación y productividad en la gestión de correos por parte de los agentes generales designados,

MARZO

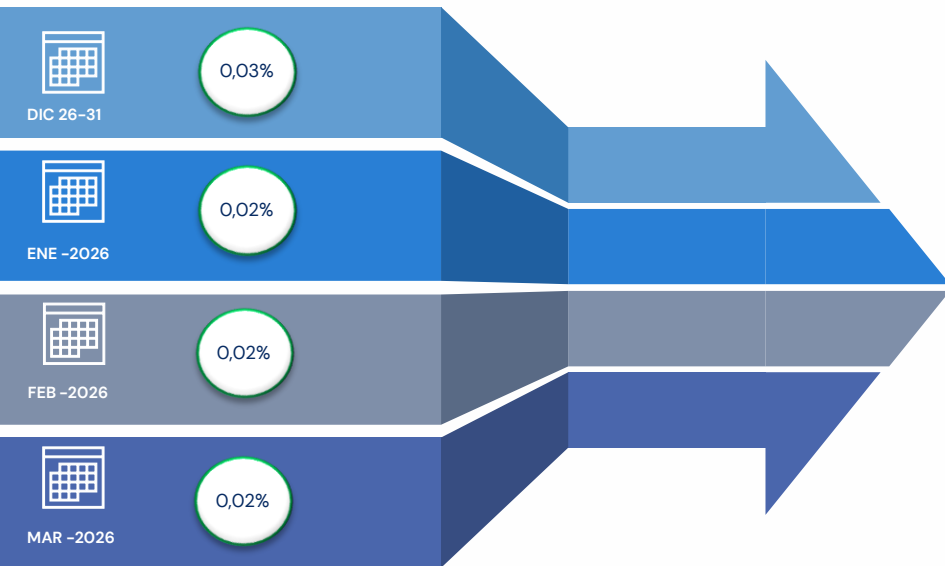
1 AL 31



- Implementación de la solución tecnológica por parte del operador, permitiendo la sincronización, distribución de carga de trabajo y gestión de peticiones a través de una solución integral.
- Identificación de problemas de sincronización de la App de la UT con el entorno de Microsoft Exchange, condición que derivó en el retraso gestión y respuesta ya que ingresaban nuevos correos no identificados días atrás.
- Retiro del uso de la aplicación, retornado a la gestión manual para garantizar la oportunidad en la respuesta y atención focalizada de entes de control.

QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO

Orden de Compra 158439 – ICBF



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

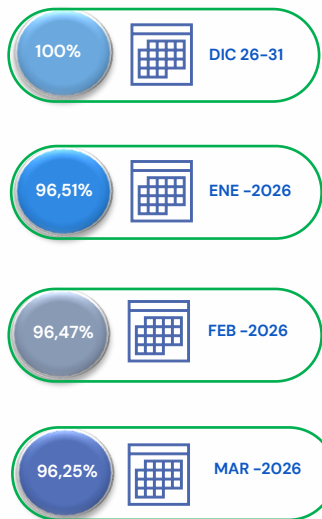
- Refuerzo continuo de conceptos de línea técnica para el grupo de colaboradores a través de espacios formativos.
- Gestión de seguimiento preventivo por parte de las duplas de trabajo (formador – supervisor), a través de acciones de seguimiento particulares a los agentes relacionados en reportes realizados por los peticionarios,

META:
<1%

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN

Orden de Compra 158439 – ICBF



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

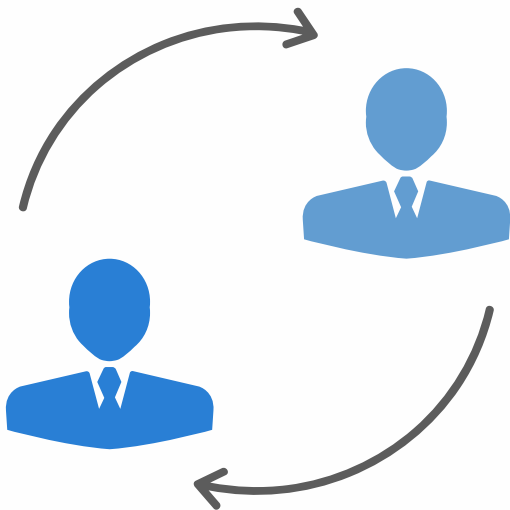
- Acción de seguimiento, acompañamiento y control focalizadas a los agentes en métricas de calidad emitida (error critico usuario final, erro critico de negocio y habilidades blandas).
- Gestión focalizada por parte de la dupla (formador – supervisor) a las muestras de monitoreo con notas generales por debajo del umbral a fin de mejorar la experiencia de comunicación a los diferentes peticionarios.

META:
<=90%

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

ROTACIÓN AGENTES

Orden de Compra 158439 – ICBF



2,20%



DIC 26-31

3,12%



ENE -2026

4,29%



FEB -2026

2,62%



MAR -2026



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

- Procesos de reclutamiento y selección orientados al ingreso de perfiles profesionales ajustados alas condiciones contractuales definidas.
- Modelos de selección flexibles y adaptables a la necesidad operativa, dando relevancia a habilidades del talento humano para garantizar una rápida, eficiente y segura adaptación y permanencia.

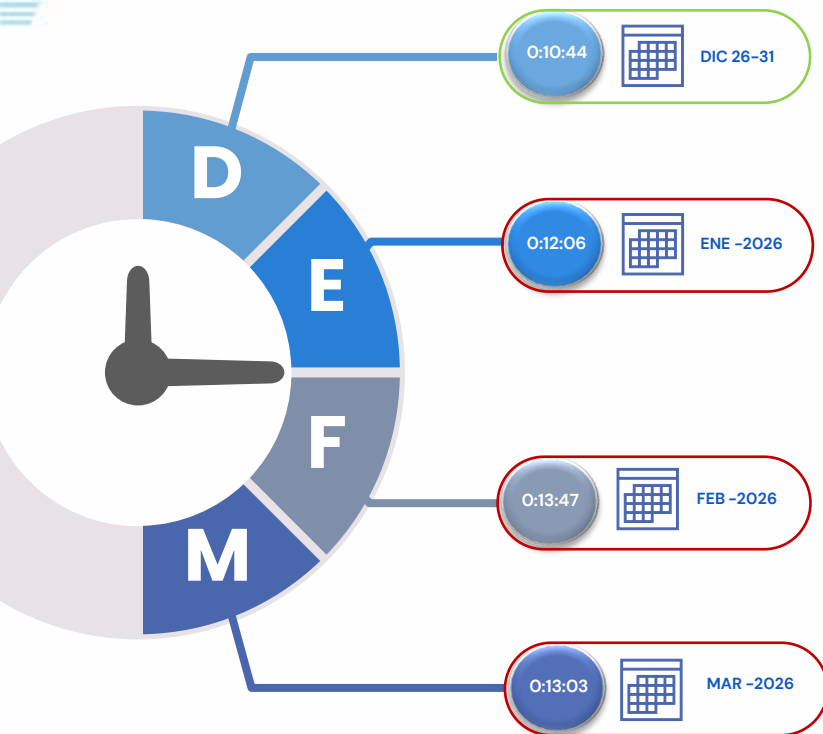
META:
<=5%



La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

TMO LINEA 141

Orden de Compra 158439 - ICBF



TMO LINEA 141

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO



Incremento en el registros de peticiones en el primer trimestre del año 2026 versus el 4 trimestre del año 2025, en un menor rango de llamadas atendidas.



Cambios en la línea técnica por parte de la entidad, que modifican protocolo de indagación, escucha, atención y generación de registros a través de SIM.



En el análisis pormenorizado de los tres primeros meses del año, se identifica la que movilización de la métrica no es totalmente incremental, ya que, en la medida que la operación de la UT ha logrado adaptarse a los cambios presentados en la línea técnica, se identifican periodos de estabilización o mejora que permiten tener un indicador bajo un rango controlado.

META:
<0:10:50

La UT dentro de su marco de dominio y control, posterior al periodo de estabilización bajo el resultado de las métricas, cantidades y desviaciones identificadas en los informes de gestión, fija la meta de esta métrica en 810 segundos, es decir, 13:30 minutos. La diapositiva No 15 muestra el comportamiento de este canal que soporta, el nuevo objetivo del ANS aquí citado.

COMPORTAMIENTO HISTORICO - TMO LINEA 141

Orden de Compra 158439 – ICBF

Trimestre	Mes	Peticiones con / sin trámite	Llamadas contestadas	Registro Peticiones vs Llamadas Contestadas	Promedio Trimestre
IV - 2025	oct-25	18.632	97.014	19%	18%
	nov-25	15.444	96.256	16%	
	dic-25	13.576	76.185	18%	
	Promedio	15.884	89.818	18%	
I - 2026	ene-26	16.925	59.398	28%	30%
	feb-26	16.800	55.555	30%	
	mar-26	21.165	66.665	32%	
	Promedio	18.297	60.539	30%	

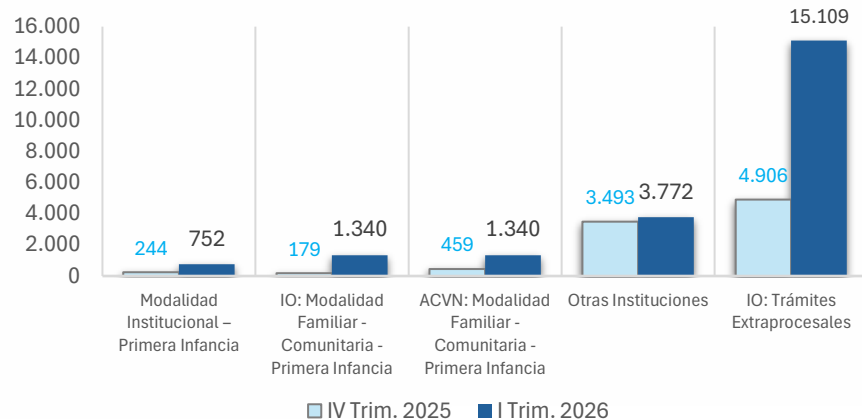
- El comparativo de peticiones registradas versus las llamadas contestadas, entre el cuarto trimestre del año 2025 y el primer trimestre del año 2026, mostro un aumento en 12 puntos porcentuales, es decir, 2.413 peticiones adicionales en el año 2026.
- El aumento en la efectividad de registro de peticiones, no solo moviliza el aumento en el TMO operativo, esto también influye en la volumetría de llamadas ofrecidas y atendidas, ya que, al aumentar el margen de resolución en el primer contacto, paulatinamente disminuye el rellamado sobre un mismo motivo de contacto.

"Las partes, de no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales", bajo lo anterior, el ANS TMO Línea 141, a partir del día 1 de abril se establece bajo un margen de 810 segundos; es decir, 13:30 minutos.

ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024, Pagina 9

Motivos Contacto - Mayor impacto en TMO

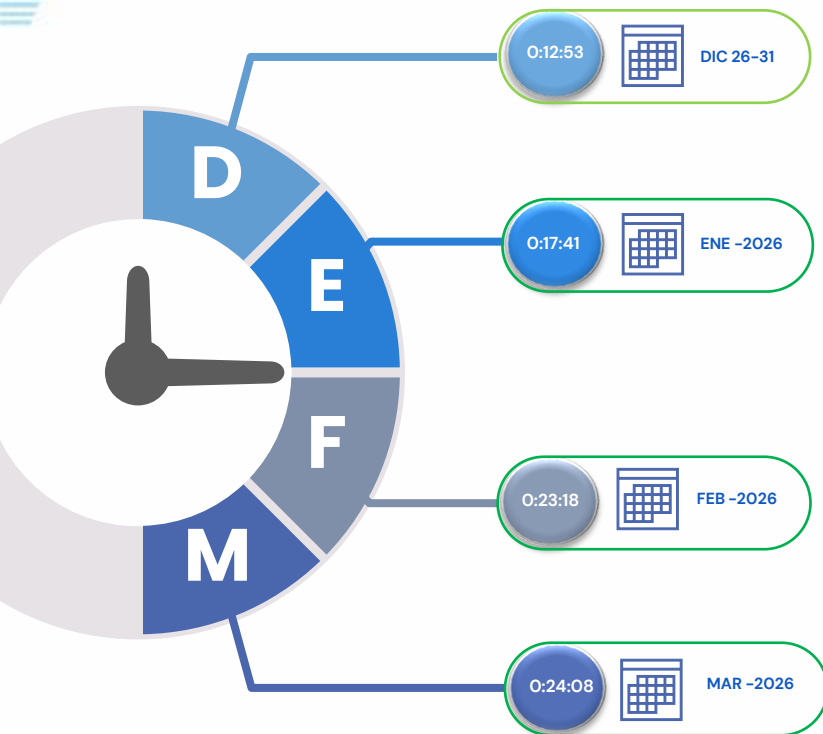
TMO 17 Min.	TMO 15 Min.	TMO 20 Min.	TMO 20 Min.	TMO 25 a 30 Min.
Var. +208%	Var. +649%	Var. +192%	Var. +8%	Var. +208%



TMO LINEA NACIONAL DE BIENESTAR

Orden de Compra 158439 - ICBF

TMO LINEA NACIONAL



ANALISIS Y SEGUIMIENTO

Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

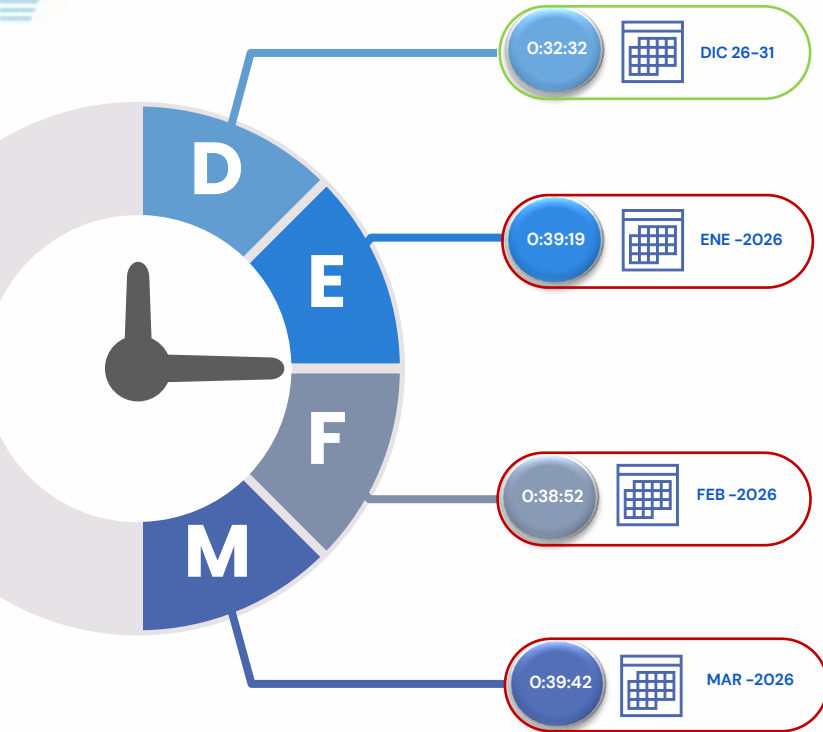
- Refuerzo de la línea técnica al grupo de trabajo a través de las actividades brindadas por el equipo de formación.
- Seguimiento, acompañamiento y control por parte del equipo de supervisores presentes en el segmento, los cuales trabajan en la sensibilización de la métrica con el grupo de agentes.
- No se presento variación relevante en la volumetría de ingreso, así como en el numero de peticiones registradas a través de la aplicación SIM.

META:
<0:25:00

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

TMO VIOLENCIA SEXUAL

Orden de Compra 158439 – ICBF



TMO VIOLENCIA SEXUAL

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO



Incremento en el registros de peticiones en el primer trimestre del año 2026 versus el 4 trimestre del año 2025, en un menor rango de llamadas atendidas.



Cambios en la línea técnica por parte de la entidad, que modifican protocolo de indagación, escucha, atención y generación de registros a través de SIM.



En el análisis pormenorizado de los tres primeros meses del año, se identifica la que movilización de la métrica no es totalmente incremental, ya que, en la medida que la operación de la UT ha logrado adaptarse a los cambios presentados en la línea técnica, se identifican periodos de estabilización o mejora que permiten tener un indicador bajo un rango controlado.

META:
<0:35:00

La UT dentro de su marco de dominio y control, posterior al periodo de estabilización bajo el resultado de las métricas, cantidades y desviaciones identificadas en los informes de gestión, fija la meta de esta métrica en 2.400 segundos, es decir, 40 minutos. La diapositiva No 18 muestra el comportamiento de este canal que soporta, el nuevo objetivo del ANS aquí citado.

COMPORTAMIENTO HISTORICO - TMO VIOLENCIA SEXUAL

Orden de Compra 158439 - ICBF

ANALISIS REGISTRO DE PETICIONES CANAL VIOLENCIA SEXUAL

Trimestre	Mes	Peticiones con / sin trámite	Llamadas contestadas	Registro Peticiones vs Llamadas Contestadas	Promedio Trimestre
IV - 2025	oct-25	378	219	173%	191%
	nov-25	279	155	180%	
	dic-25	348	152	229%	
	Promedio	335	175	191%	
I - 2026	ene-26	536	181	296%	287%
	feb-26	414	147	282%	
	mar-26	471	167	282%	
	Promedio	474	165	287%	287%

ANALISIS Y SEGUIMIENTO



El comparativo de peticiones registradas versus las llamadas contestadas, entre el cuarto trimestre del año 2025 y el primer trimestre del año 2026, mostro un aumento en 96 puntos porcentuales, es decir, 139 peticiones adicionales en el año 2026.



Para este segmento se hace vital realizar un proceso de escucha, atención y gestión integral dada la naturaleza de situaciones, reportes y manifestaciones que llegan a este canal, por lo cual enmarcarlo en un rango de tiempo específico puede derivar en omisiones o desatenciones que de cara a los peticionarios puede verse como un evento adverso.

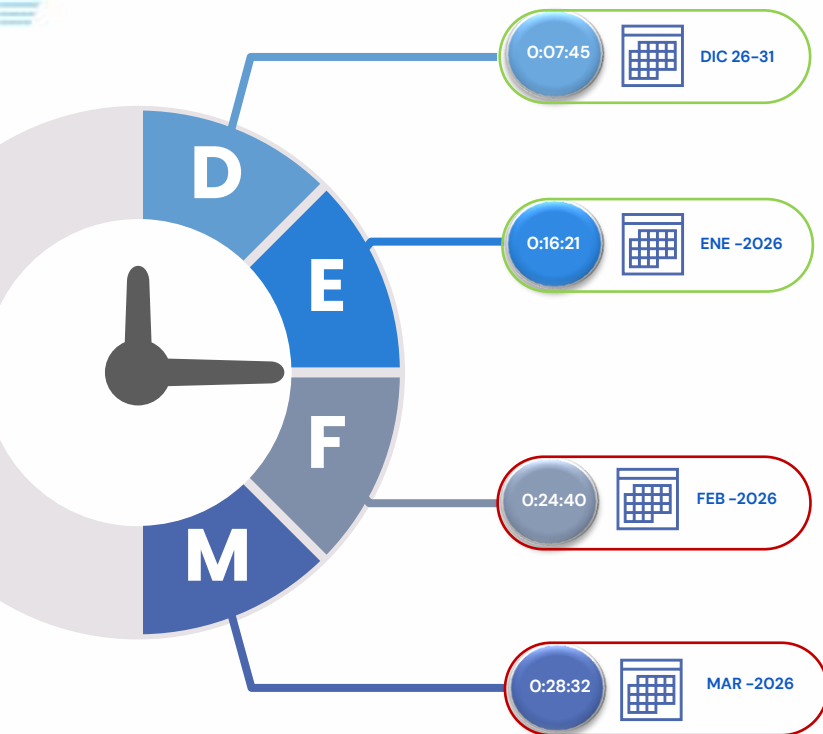


"Las partes, de no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales", bajo lo anterior, el ANS TMO Violencia Sexual, a partir del día 1 de abril se establece bajo un margen de 2.400 segundos; es decir, 40 minutos.

ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024, Pagina 9

TMO LINEA SNBF

Orden de Compra 158439 – ICBF



META:
<0:23:20

La UT dentro de su marco de dominio y control, posterior al periodo de estabilización bajo el resultado de las métricas, cantidades y desviaciones identificadas en los informes de gestión, fija la meta de esta métrica en 1.620 segundos, es decir, 27 minutos. La diapositiva No 20 muestra el comportamiento de este canal que soporta, el nuevo objetivo del ANS aquí citado.

TMO LINEA SNBF

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO



Incremento en el ingreso de interacciones al canal en el primer trimestre del año 2026 versus el 4 trimestre del año 2025, que también aumentaron, el volumen de registros de peticiones, mostrando una mayor demanda y efectividad por parte del operador.



Cambios en la línea técnica por parte de la entidad, que modifican protocolo de indagación, escucha, atención y generación de registros a través de SIM.



En el análisis pormenorizado de los tres primeros meses del año, se identifica que movilización de la métrica es incremental, ya que, se presenta crecimiento en el ingreso de interacciones, la UT ha logrado adaptarse a los cambios presentados en la dinámica operativo garantizando ANS de nivel de servicio, sin embargo, el aumento del numero de registros y llamadas efectivas tuvo efecto en el TMO operativo.

COMPORTAMIENTO HISTORICO - TMO LINEA SNBF

Orden de Compra 158439 – ICBF

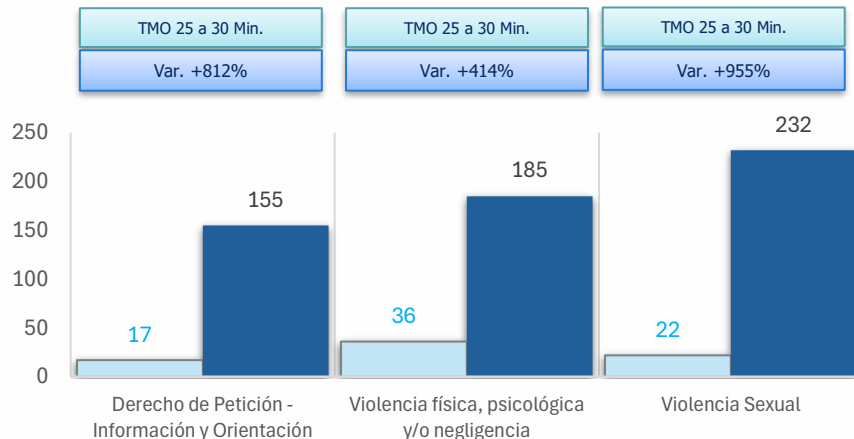
ANALISIS REGISTRO DE PETICIONES CANAL LINEA SNBF

Trimestre	Mes	Peticiones con - sin trámite	Llamadas contestadas	Registro Peticiones vs Llamadas Contestadas	Promedio Trimestre
IV - 2025	oct-25	37	103	36%	25%
	nov-25	32	139	23%	
	dic-25	18	106	17%	
	Promedio	29	116	25%	
I - 2026	ene-26	64	246	26%	46%
	feb-26	135	366	37%	
	mar-26	428	742	58%	
	Promedio	209	451	46%	

- El comparativo de peticiones registradas versus las llamadas contestadas, entre el cuarto trimestre del año 2025 y el primer trimestre del año 2026, muestra un aumento en 21 puntos porcentuales, es decir, 180 peticiones adicionales en el año 2026.
- El aumento en la efectividad de registro de peticiones, evidencia un posicionamiento de mayor relevancia para el primer trimestre del año, lo cual deriva en cambio en la tendencia del volumen histórico de transacciones atendidas con generación de registro en el SIM.



Motivos Contacto - Mayor impacto en TMO



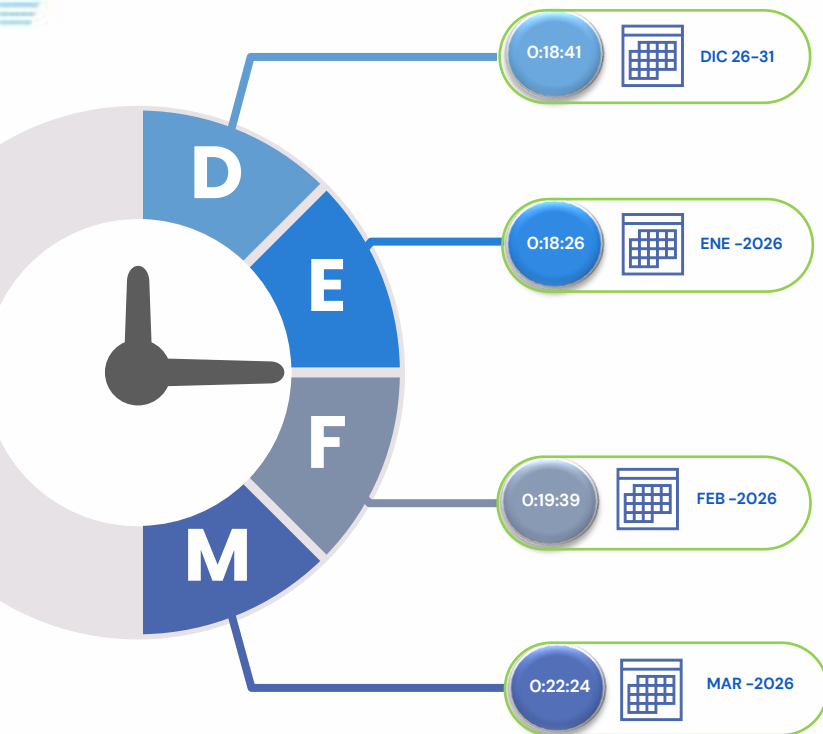
■ IV Trim. 2025 ■ I Trim. 2026

"Las partes, de no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales", bajo lo anterior, el ANS TMO Línea SNBF, a partir del día 1 de abril se establece bajo un margen de 1.620 segundos, es decir, 27 minutos.

TMO LINEA VERDE

Orden de Compra 158439 - ICBF

TMO LINEA VERDE



ANALISIS Y SEGUIMIENTO

Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

- Refuerzo de la línea técnica al grupo de trabajo a través de las actividades brindadas por el equipo de formación.
- Seguimiento, acompañamiento y control por parte del equipo de supervisores presentes en el segmento, los cuales trabajan en la sensibilización de la métrica con el grupo de agentes.
- No se presento variación relevante en la volumetría de ingreso de llamadas,asi como, en el numero de peticiones registradas a través de la aplicación SIM.

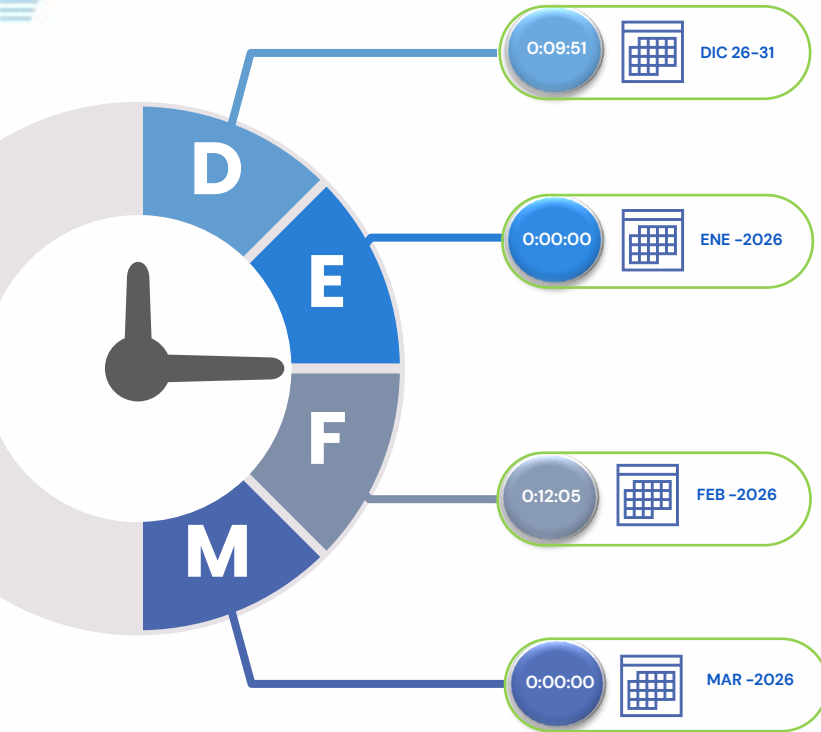
META:
<0:26:40

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

TMO LINEA ANTICORRUPCIÓN

Orden de Compra 158439 – ICBF

TMO ANTICORRUPCIÓN



ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

Indicador controlado durante el periodo de estabilización, la volumetría de ingreso a esta opción es relativamente baja, la anterior situación sesga el seguimiento de la métrica, dado que, no existe una muestra representativa para ejecutar un análisis profundo que derive en algún cambio. Durante la estabilización se trabajó en:

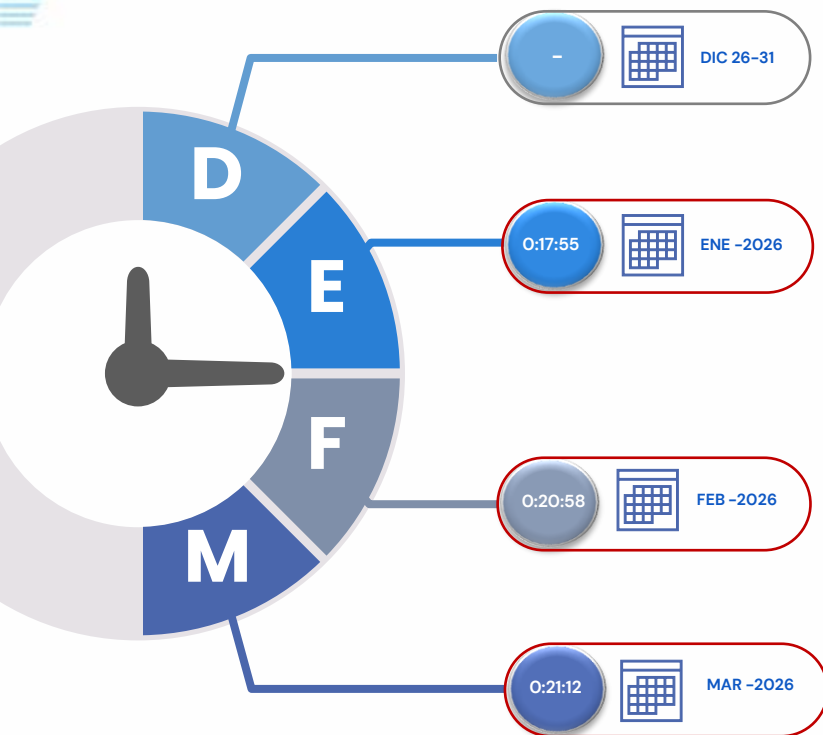
- Refuerzo de la línea técnica al grupo de trabajo a través de las actividades brindadas por el equipo de formación.
- Seguimiento, acompañamiento y control por parte del equipo de supervisores presentes en el segmento, los cuales trabajan en la sensibilización de la métrica con el grupo de agentes.

META:
<0:20:00

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

TMO LINEA CLICK TO CALL

Orden de Compra 158439 – ICBF



META:
<0:15:00

La UT dentro de su marco de dominio y control, posterior al periodo de estabilización bajo el resultado de las métricas, cantidades y desviaciones identificadas en los informes de gestión, fija la meta de esta métrica en 1.200 segundos, es decir, 20 minutos. La diapositiva No 24 muestra el comportamiento de este canal que soporta, el nuevo objetivo del ANS aquí citado.

TMO CLICK TO CALL

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO



Incremento en el ingreso de interacciones al canal en el primer trimestre del año 2026 versus el 4 trimestre del año 2025, que también aumentaron, el volumen de registros de peticiones, mostrando una mayor demanda y efectividad por parte del operador.



Cambios en la línea técnica por parte de la entidad, que modifican protocolo de indagación, escucha, atención y generación de registros a través de SIM.



En el análisis pormenorizado de los tres primeros meses del año, se identifica que movilización de la métrica es incremental, ya que, se presenta crecimiento en el ingreso de interacciones, la UT ha logrado adaptarse a los cambios presentados en la dinámica operativo garantizando ANS de nivel de servicio, sin embargo, el aumento del numero de registros y llamadas efectivas tuvo efecto en el TMO operativo.

COMPORTAMIENTO HISTORICO - TMO LINEA CLICK TO CALL

Orden de Compra 158439 – ICBF

ANALISIS REGISTRO DE PETICIONES CANAL CLICK TO CALL

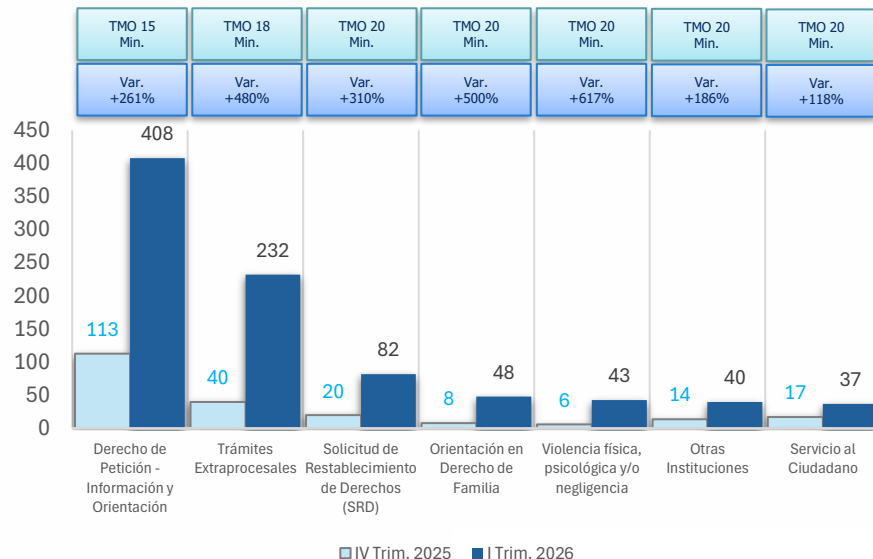
Trimestre	Mes	Peticiones con - sin trámite	Llamadas contestadas	Registro Peticiones vs Llamadas Contestadas	Promedio Trimestre
IV - 2025	oct-25	31	148	21%	30%
	nov-25	38	131	29%	
	dic-25	47	113	42%	
	Promedio	39	131	30%	
I - 2026	ene-26	102	502	20%	37%
	feb-26	114	443	26%	
	mar-26	324	523	62%	
	Promedio	180	489	37%	

- El comparativo de peticiones registradas versus las llamadas contestadas, entre el cuarto trimestre del año 2025 y el primer trimestre del año 2026, mostro un aumento en 7 puntos porcentuales, es decir, 141 peticiones adicionales en el año 2026.
- Para el canal de llamada en línea (C2C), el aumento en la efectividad de registro de peticiones, evidencia un posicionamiento de mayor relevancia para el primer trimestre del año, lo cual deriva en cambio en la tendencia del volumen histórico de transacciones atendidas con generación de registro en el SIM.
- Novedades de orden tecnológico en ingreso de llamadas canal telefónico que desbordan en canal virtual.

"Las partes, de no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales", bajo lo anterior, el ANS TMO Línea Click To Call, a partir del día 1 de abril se establece bajo un margen de 1.200 segundos, es decir, 20 minutos.

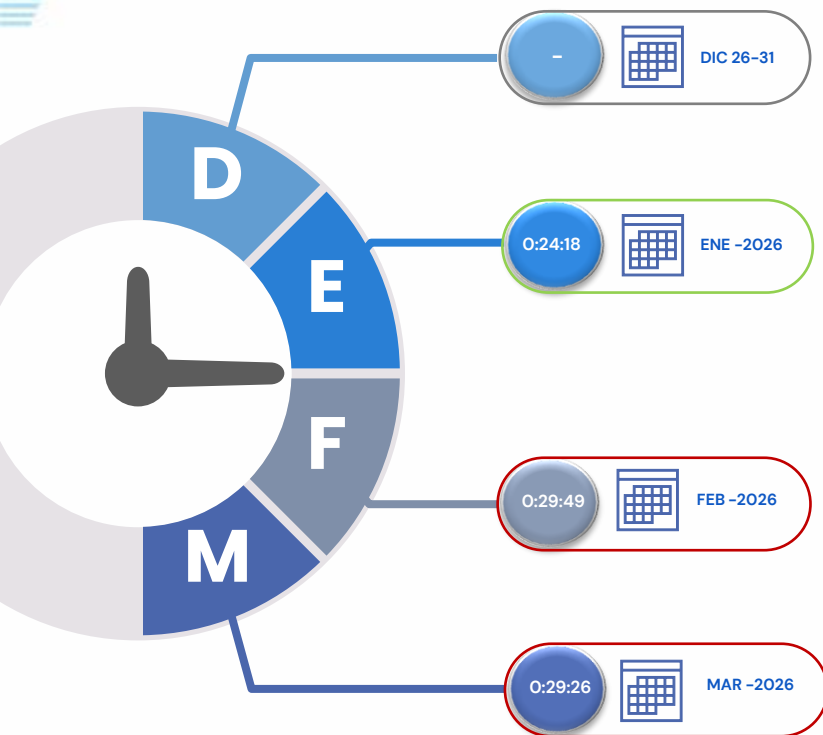
ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024, Pagina 9

Motivos Contacto - Mayor impacto en TMO



TMO CANAL CHAT

Orden de Compra 158439 – ICBF



META:
<0:25:00

La UT dentro de su marco de dominio y control, posterior al periodo de estabilización bajo el resultado de las métricas, cantidades y desviaciones identificadas en los informes de gestión, fija la meta de esta métrica en 1.680 segundos, es decir, 28 minutos. La diapositiva No 26 muestra el comportamiento de este canal que soporta, el nuevo objetivo del ANS aquí citado.

TMO CHAT

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO



Incremento en el ingreso de interacciones al canal en el primer trimestre del año 2026 versus el 4 trimestre del año 2025, que también aumentaron, el volumen de registros de peticiones, mostrando una mayor demanda y efectividad por parte del operador.



Cambios en la línea técnica por parte de la entidad, que modifican protocolo de indagación, escucha, atención y generación de registros a través de SIM.



En el análisis pormenorizado de los tres primeros meses del año, se identifica que movilización de la métrica es incremental, ya que, se presenta crecimiento en el ingreso de interacciones, la UT ha logrado adaptarse a los cambios presentados en la dinámica operativo garantizando ANS de nivel de servicio, sin embargo, el aumento del numero de registros y sesiones chat efectivas tuvo efecto en el TMO operativo.

COMPORTAMIENTO HISTORICO - TMO CANAL CHAT

Orden de Compra 158439 – ICBF

ANALISIS REGISTRO DE PETICIONES CANAL CHAT

Trimestre	Mes	Peticiones con - sin trámite	Sesiones contestadas	Registro Peticiones vs Llamadas Contestadas	Promedio Trimestre
IV - 2025	oct-25	2.241	3.984	56%	52%
	nov-25	1.578	3.470	45%	
	dic-25	1.101	1.992	55%	
	Promedio	1.640	3.149	52%	
I - 2026	ene-26	2.016	4.319	47%	49%
	feb-26	1.639	4.709	35%	
	mar-26	3.075	4.742	65%	
	Promedio	2.243	4.590	49%	

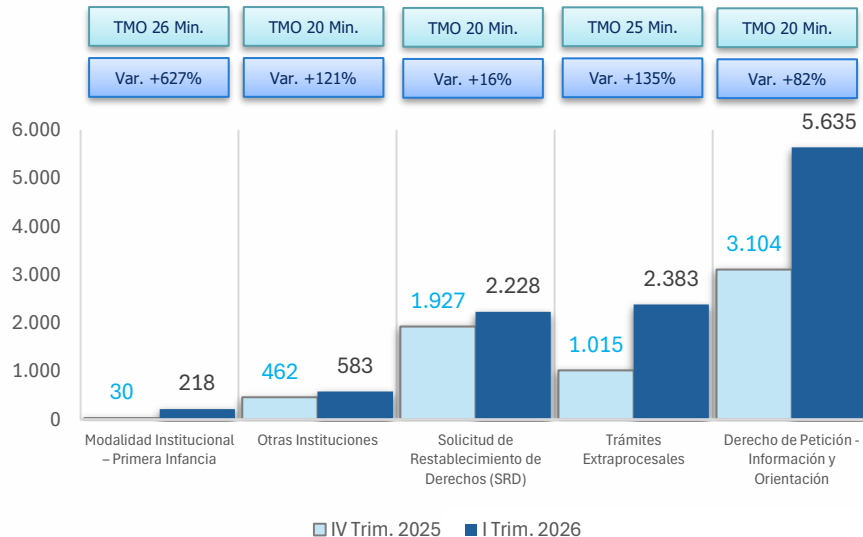
- Para el primer trimestre del año 2026 el canal de Chat, presento incremento en el promedio de registros generados comparado con el 4 trimestre del año 2025, esta condición deriva en un mayor grado de efectividad y solución en el primer contacto.
- El canal se ha posicionado frente a instituciones pertenecientes al SNBF como un canal de fácil acceso y registro de peticiones, razón por la cual, optan por realizar una comunicación escrita a través de canales como Chat o correos para el reporte y registro de múltiples eventos a través de una única comunicación.
- Novedades de orden tecnológico en ingreso de llamadas canal telefónico que desbordan en canal virtual.

"Las partes, de no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales", bajo lo anterior, el ANS TMO Canal Chat, a partir del día 1 de abril se establece bajo un margen de 1.620 segundos, es decir, 27 minutos.

ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024, Pagina 9

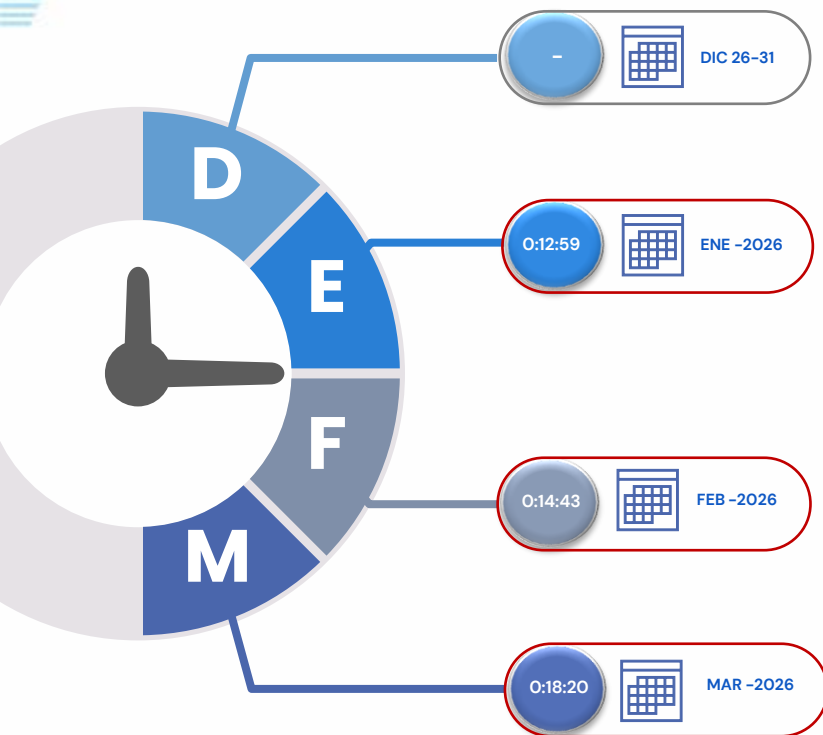


Motivos Contacto - Mayor impacto en TMO



TMO CANAL VIDEOLLAMADA

Orden de Compra 158439 – ICBF



META:
<0:10:00

La UT dentro de su marco de dominio y control, posterior al periodo de estabilización bajo el resultado de métricas, cantidades y desviaciones identificadas en los informes de gestión, fija la meta de esta métrica en 960 segundos, es decir, 16 minutos. La diapositiva No 28 muestra el comportamiento de este canal de soporte, el nuevo objetivo del ANS aquí citado.

TMO VIDEOLLAMADA

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO



Incremento en el ingreso de interacciones entrantes al canal en el primer trimestre del año 2026 versus el 4 trimestre del año 2025, que aumentaron el volumen de registros de peticiones, mostrando una mayor demanda en el primer trimestre del año.



Cambios en la línea técnica por parte de la entidad, que modifican protocolo de indagación, escucha, atención y generación de registros a través de SIM.



En el análisis pormenorizado de los tres primeros meses del año, se identifica que la movilización de la métrica es incremental, ya que, se presenta crecimiento en el ingreso de interacciones, la UT ha logrado adaptarse a los cambios presentados en la dinámica operativa garantizando ANS de nivel de servicio, sin embargo, el aumento del número de registros y sesiones de video efectivas tuvo efecto en el TMO operativo.

COMPORTAMIENTO HISTORICO - TMO CANAL VIDEOLLAMADA

Orden de Compra 158439 – ICBF

ANALISIS REGISTRO DE PETICIONES CANAL VIDEOLLAMADA

Trimestre	Mes	Peticiones con - sin trámite	Llamadas contestadas	Registro Peticiones vs Llamadas Contestadas	Promedio Trimestre
IV - 2025	oct-25	38	184	21%	24%
	nov-25	46	204	23%	
	dic-25	38	127	30%	
	Promedio	41	172	24%	
I - 2026	ene-26	77	288	27%	30%
	feb-26	85	343	25%	
	mar-26	117	307	38%	
	Promedio	93	313	30%	

- El comparativo de peticiones registradas versus las interacciones contestadas, entre el cuarto trimestre del año 2025 y el primer trimestre del año 2026, mostro un aumento en 6 puntos porcentuales, es decir, 52 peticiones adicionales en el 1er. Trimestre del año 2026.
- El primer trimestre del año 2026 el canal videollamada presento aumento en el volumen de registros generados, en especialmente en el mes de marzo 2026, lo cual evidencia un posicionamiento del canal de cara a los peticionarios, mas aun teniendo en cuenta las novedades de orden tecnológico presentados por la entidad en los canales de atención telefónico. Es de aclarar, que en su mayoría las interacciones recibidas, a través, del canal señalado son efectivas, entendiendo que se comunican adultos, con una pretensión especifica.
- Novedades de orden tecnológico en ingreso de llamadas canal telefónico, que desbordan en canal virtual.

"Las partes, de no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales", bajo lo anterior, el ANS TMO Canal Videollamada, a partir del día 1 de abril se establece bajo un margen de 960 segundos, es decir, 16 minutos.

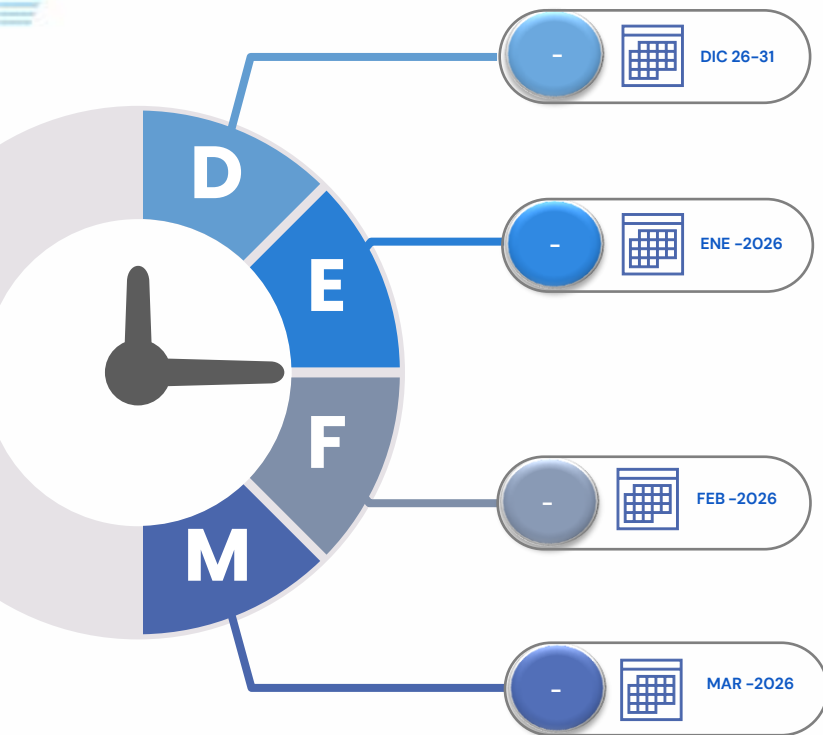
ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024, Pagina 9

Motivos Contacto - Mayor impacto en TMO



TMO CANAL WHATSAPP

Orden de Compra 158439 – ICBF



META:
<0:40:00

La UT dentro de su marco de dominio y control, pone en consideración de la entidad redefinir el objetivo de la métrica, bajo que este canal no presente operación durante el periodo de estabilización.

TMO WHATSAPP

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

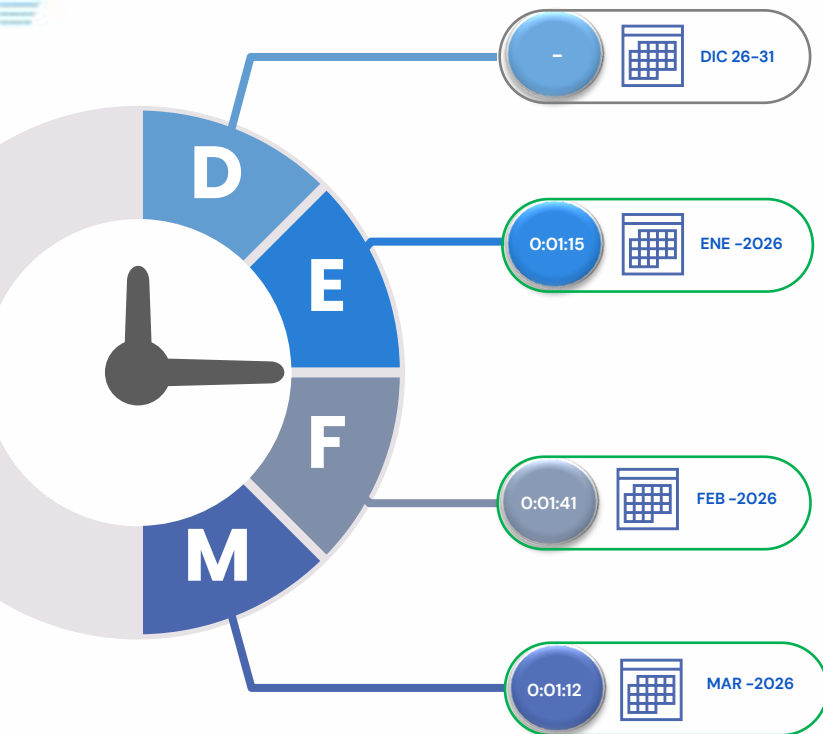
Canal no disponible desde la implementación de la orden de compra, condición atribuible a la entidad por novedades presentadas con el dueño de la plataforma (META) frente a las políticas de habilitación y uso de este canal.

En la actualidad la UT se encuentra atenta a la habilitación del canal para iniciar el proceso operativo sobre la plataforma omnicanal, sin embargo, es importante declarar que ante la no implementación del canal en el periodo de estabilización, el operador no podrá ser objeto de penalidades en caso de incumplimiento de la meta citada, dado que no se presentó un periodo de estabilización.

TMO ENCUESTAS OUTBOUND

Orden de Compra 158439 – ICBF

TMO ENCUESTAS



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, la volumetría de gestión de marcaciones promedio para esta campaña se estimo en (38.018) mensuales para el periodo de estabilización, con una tasa de contactabilidad del 75,81% y una efectividad del 73,85%, donde, se materializaron en promedio mes 8.505 encuestas. En esta gestión intervienen 10 agentes generales.

- Refuerzo de la línea técnica al grupo de trabajo a través de las actividades brindadas por el equipo de formación.
- Seguimiento, acompañamiento y control por parte del equipo de supervisores presentes en el segmento, los cuales trabajan en la gestión de marcación, localización y registro de formularios de encuesta de satisfacción.

META:
<0:03:24

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

OCUPACIÓN INBOUND

Orden de Compra 158439 - ICBF



DIC 26-31



DICIEMBRE

- Implementación y configuración de los canales de atención a la plataforma omnicanal.
- Configuración de los procesos de reportes.
- Canal Telefónico



ENERO 1 al 31



ENERO 2026

- Inicio operativo canales virtuales Chat, click to call y videollamada, pendiente Whats App.
- Ajuste de curvas de demanda de transacciones para el primer trimestre año.



FEBRERO 1 al 28



FEBRERO 2026

- Apalancamiento de los tiempos no productivos con actividades formativas y de seguimiento.
- Ajuste de los tramos de control (agente general) para segmentos doble vía (telefónico y virtuales).



MARZO 1 al 31



MARZO 2026

- Aumento de los tiempo formativos y de refuerzo al personal, en intervalos de bajo trafico.
- En canales virtuales se inicia capacitación al personal en actividades backoffice.

META:
>=85%



La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

OCUPACIÓN OUTBOUND

Orden de Compra 158439 - ICBF



DIC 26-31



DICIEMBRE 2025

- No se presentó entrega de bases de datos desde la entidad.



ENERO 1 al 31

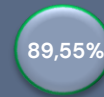


ENERO 2026

- Bases entregadas desde la entidad.
- Inicio del proceso de marcación de forma manual.
- Diseño e implementación de motor de marcación automático desde la plataforma omnicanal.



FEBRERO 1 al 28



FEBRERO 2026

- Inicio operativo marcador automático (motor marcación).
- Configuración de los reportes de gestión sobre la campaña Outbound.



MARZO 1 al 31



MARZO 2026

- La herramienta omnicanal se muestra estable en el proceso de marcaciones, el cual mensualmente promedia las 38.018 marcaciones.
- Tasa de contactabilidad del 75.81%, efectividad del 73.85%, con un promedio mes de 8.505 encuestas.

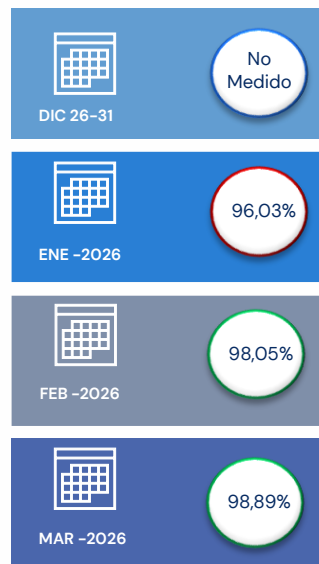
META:
>=80%



La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO ECU

Orden de Compra 158439 – ICBF



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

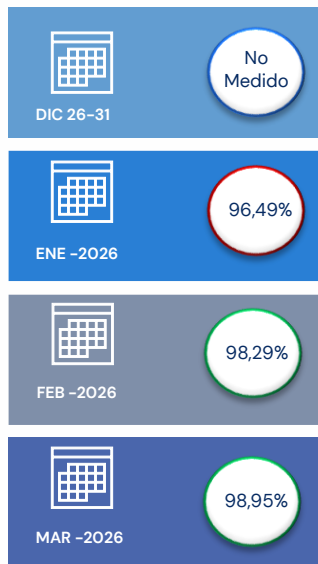
- Para el periodo de diciembre 26 al 31, se trabajo en la implementación del modelo de monitoreo a la calidad, por lo tanto, durante este termino de días no se gestiono procesos de monitoreos, los lideres de monitoreo contratados apoyaron acompañamiento en piso.
- Modelo de acompañamiento presencial en piso por parte del líder de calidad, el cual busca brindar orientaciones oportunas y efectivas al grupo de agentes posterior a un proceso de escucha de interacción.
- Seguimiento, acompañamiento y control por parte del equipo de supervisores presentes en el segmento, los cuales trabajan en la sensibilización de la métrica con el grupo de agentes.

META:
>=98%

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

PRECISIÓN ERROR CRITICO DE NEGOCIO "ECN"

Orden de Compra 158439 - ICBF



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

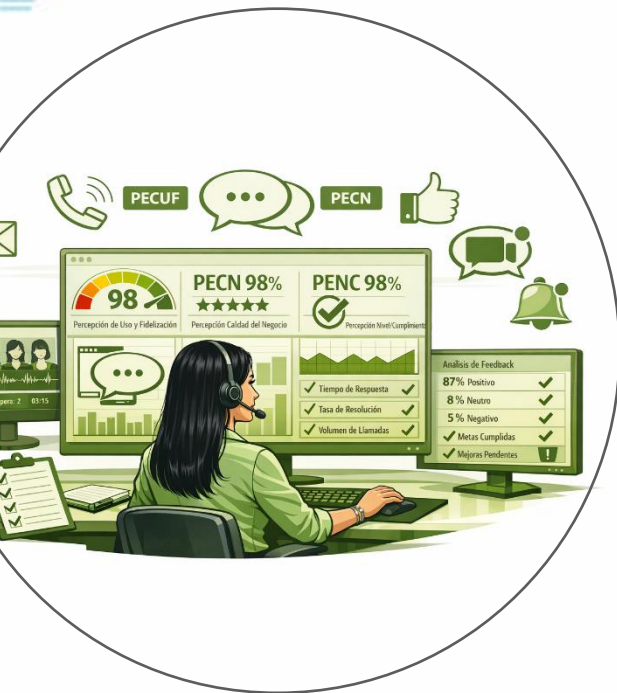
- Para el periodo de diciembre 26 al 31, se trabajo en la implementación del modelo de monitoreo a la calidad, por lo tanto, durante este termino de días no se gestiono procesos de monitoreos, los lideres de monitoreo contratados apoyaron acompañamiento en piso.
- Modelo de acompañamiento presencial en piso por parte del líder de calidad, el cual busca brindar orientaciones oportunas y efectivas al grupo de agentes posterior a un proceso de escucha de interacción.
- Seguimiento, acompañamiento y control por parte del equipo de supervisores y formadores presentes en el segmento, los cuales trabajan en la sensibilización de la métrica con el grupo de agentes.

META:
>=98%

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

AUDITORIA ENTIDAD COMPRADORA

Orden de Compra 158439 - ICBF



DIC 26-31

No
Medido



ENE -2026

1,66%



FEB -2026

3,24%



MAR -2026

3,01%

Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

- Para el periodo de diciembre 26 al 31, no se ejecuto el ejercicio de auditoria, dado que, no se presento el monitoreo de muestras por implementación del modelo de monitoreo a la calidad para esta OC.
- Actividades de seguimiento a la productividad y calibración de los lideres de calidad por medio del equipo de supervisión y formación asignados para el segmento.
- Ejercicios de repetitividad en escenarios de calibración con el fin de afianzar conceptos del diccionario de conceptos establecido por la entidad para la actual vigencia.

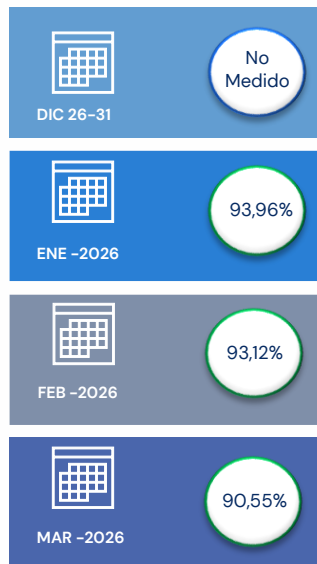
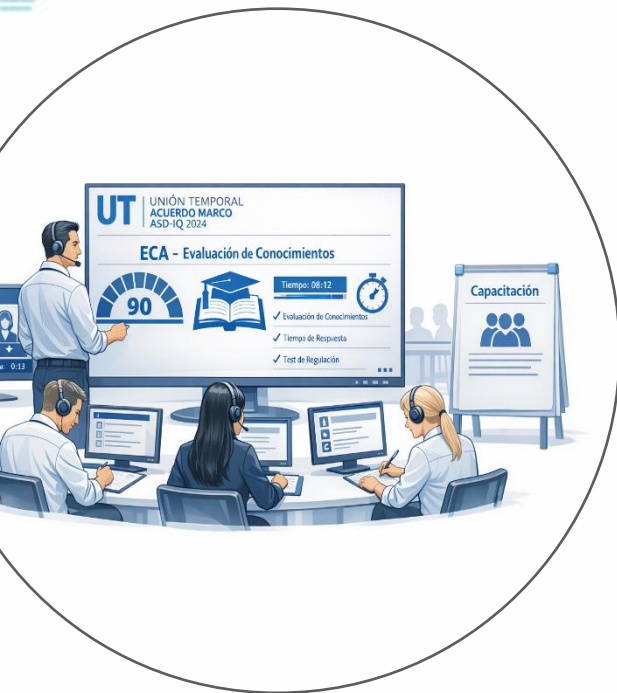
META:
 $\leq 5\%$



La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS AGENTES (ECA)

Orden de Compra 158439 - ICBF



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, este se apalanco y fortaleció desde la ejecución de actividades como:

- Apertura de espacios formativos en intervalos de conexión de bajo trafico buscando desarrollar actividades de orden formativas e informativas.
- Ajuste de los tramos de control (agente general) para segmentos doble vía (telefónico y virtuales), bajo la definición del modelo de supervisión amplia, se designaron los grupos de trabajo teniendo en cuenta curvas de experticia y antigüedad en el canal.
- Dinámicas de apoyo en piso que suceden en tiempo real que buscan fortalecer en el equipo de trabajo actividades como estructura de llamada, proceso de registros y dominio de la línea técnica para la orientación y tramite de peticionarios bajo los protocolos establecidos.

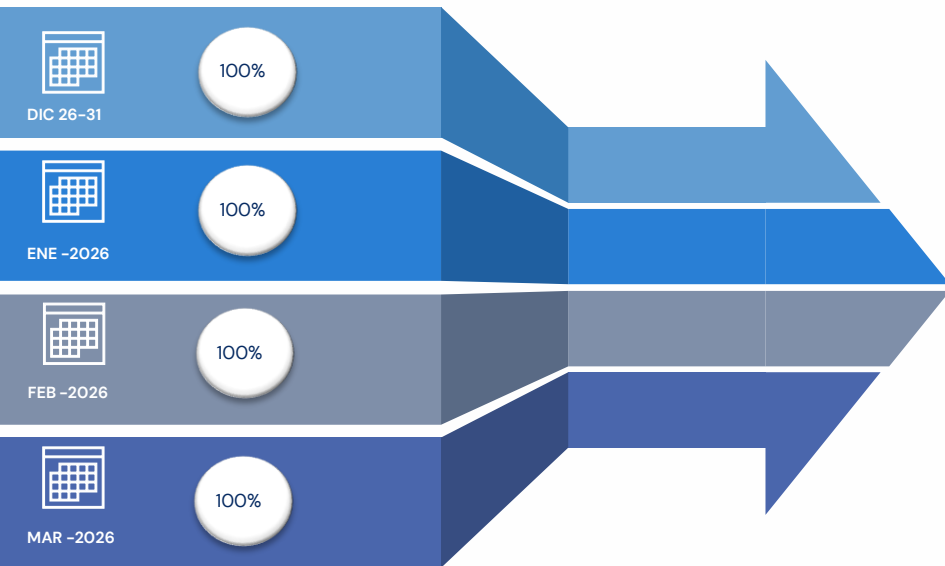
META:
>=90



La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

DIRECCIONAMIENTOS

Orden de Compra 158439 – ICBF



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, en este tiempo se trabajo en:

- Desarrollar e implementar modelos de gestión operativa, orientados al estudio del comportamiento de registros en aspectos asociados a la volumetría, calidad y tiempos de oportunidad en el direccionamiento por parte de los agentes técnicos.
- La base promedio de agentes técnicos para el segmento de aseguramiento es de 90 personas mes, para el primer trimestre del año.

META:
>=95%



La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

CONTACTABILIDAD OUTBOUND

Orden de Compra 158439 – ICBF



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, la volumetría de gestión de marcaciones promedio para esta campaña se estimo en (38.018) mensuales para el periodo de estabilización, con una tasa de contactabilidad del 75,81% y una efectividad del 73,85%, donde, se materializaron en promedio mes 8.505 encuestas. En esta gestión intervienen 10 agentes generales.

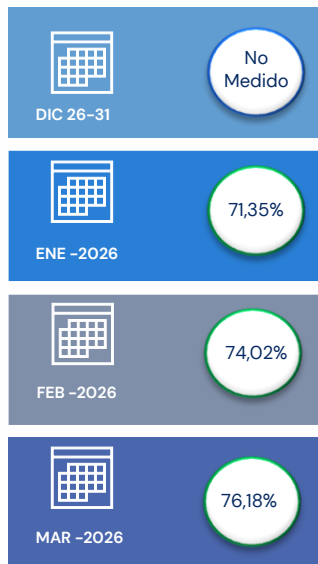
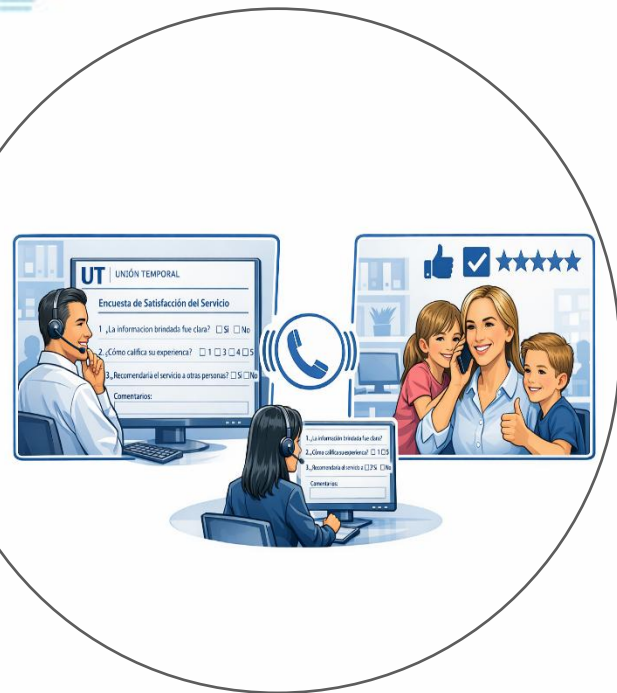
- Proceso de marcación automatizado (Motor de discado), que garantiza la distribución continua y equitativa al grupo de agentes.
- Desarrollo de metodología en análisis de datos por parte del equipo de minería, buscado garantizar la integridad y calidad de la bases de datos que se entregan desde la entidad para el cargue en el motor de marcado.

META:
>=49%

✓ La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

EFFECTIVIDAD OUTBOUND

Orden de Compra 158439 - ICBF



Indicador controlado durante el periodo de estabilización, la volumetría de gestión de marcaciones promedio para esta campaña se estimo en (38.018) mensuales para el periodo de estabilización, con una tasa de contactabilidad del 75,81% y una efectividad del 73,85%, donde, se materializaron en promedio mes 8.505 encuestas. En esta gestión intervienen 10 agentes generales.

- Proceso de marcación automatizado (Motor de discado), que garantiza la distribución continua y equitativa al grupo de agentes.
- Desarrollo de metodología en análisis de datos por parte del equipo de minería, buscado garantizar la integralidad y calidad de la bases de datos que se entregan desde la entidad para el cargue en el motor de marcado.

META:
>=65%



La UT dentro de su marco de dominio y control, se compromete a cumplir el indicador bajo la meta definida.

TABLA RESUMEN RESULTADOS ANS PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Orden de Compra 158439 - ICBF

ANS	META	Del 26 al 31 de dic 2025	ene-26	feb-26	mar-26	Observación Meta ANS
Disponibilidad de la Plataforma	>=99.80%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	Se mantiene la meta definida
Nivel de Servicio Para el Canal de Voz	>=85%	51,22%	68,90%	85,29%	86,05%	Se mantiene la meta definida
Tiempo de Atención Chat	<=40 Seg	NA	0:00:44	0:00:32	0:00:23	Se mantiene la meta definida
Tiempo De Atención Videollamada	<=60 Seg	NA	0:00:13	0:00:59	0:00:13	Se mantiene la meta definida
Nivel de atención correo electrónico	>=95%	6,34%	92,30%	40,12%	36,41%	Se mantiene la meta definida
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	<1%	0,03%	0,02%	0,02%	0,02%	Se mantiene la meta definida
Promedio del Nivel de Satisfacción	>=90%	100,00%	96,51%	96,47%	96,25%	Se mantiene la meta definida
Rotación Agentes	<=5%	2,20%	3,12%	4,29%	2,62%	Se mantiene la meta definida
TMO Línea 141	0:10:50	0:10:44	0:12:06	0:13:47	0:13:03	Nueva meta de 13:30 Minutos, conforme el comportamiento del periodo de estabilización
TMO Línea Nacional de Bienestar	0:25:00	0:12:53	0:17:41	0:23:18	0:24:08	Se mantiene la meta definida
TMO Violencia Sexual	0:35:00	0:32:32	0:39:19	0:38:52	0:39:42	Nueva meta de 40:00 Minutos, conforme el comportamiento del periodo de estabilización
TMO SNBF	0:23:20	0:07:45	0:16:21	0:24:40	0:28:32	Nueva meta de 27:00 Minutos, conforme el comportamiento del periodo de estabilización
TMO Línea verde	0:26:40	0:18:41	0:18:26	0:19:39	0:22:24	Se mantiene la meta definida
TMO Línea Anticorrupción	0:20:00	0:09:51	0:00:00	0:12:05	0:00:00	Se mantiene la meta definida
TMO Click to Call	0:15:00	NA	0:17:55	0:20:58	0:21:12	Nueva Meta de 20:00 Minutos, conforme el comportamiento del periodo de estabilización
TMO Chat	0:25:00	NA	0:24:18	0:29:49	0:29:26	Nueva Meta de 28:00 Minutos, conforme el comportamiento del periodo de estabilización
TMO Videollamada	0:10:00	NA	0:12:59	0:14:43	0:18:20	Nueva Meta de 16:00 Minutos, , conforme el comportamiento del periodo de estabilización
TMO WhatsApp	0:40:00	NA	NA	NA	NA	Este servicio no se midió durante el periodo de estabilización
TMO Encuestas Outbound	0:03:24	NA	0:01:15	0:01:41	0:01:12	Se mantiene la meta definida
Ocupación Inbound	>=85%	NA	80,90%	85,01%	87,75%	Se mantiene la meta definida
Ocupación Outbound	>=80%	NA	54,07%	89,55%	86,52%	Se mantiene la meta definida
Precisión Error Crítico De Usuario "ECU"	>=98%	NA	96,03%	98,05%	98,89%	Se mantiene la meta definida
Precisión Error Crítico de Negocio "ECN"	>=98%	NA	96,49%	98,29%	98,95%	Se mantiene la meta definida
Auditoria por entidad compradora	<=5%	NA	1,66%	3,24%	3,01%	Se mantiene la meta definida
Evaluación de Conocimiento Agentes (ECA)	>=90%	NA	93,96%	93,12%	90,55%	Se mantiene la meta definida
Direccionamientos	>=95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Se mantiene la meta definida
Contactabilidad Outbound	>=49%	NA	72,04%	75,42%	79,93%	Se mantiene la meta definida
Efectividad Outbound	>=65%	NA	71,35%	74,02%	76,18%	Se mantiene la meta definida

DECLARACIÓN DE CAPACIDAD ASEGURAMIENTO

Orden de Compra 158439 – ICBF

A continuación se ilustran, las circunstancias sobre las cuales se requiere contar con la definición de una bolsa de horas extras, para el perfil de agente técnico; lo anterior se soporta en la volumetría de peticiones a direccionar en la franja de 7 a 9pm, con el objetivo de dar cumplimiento al ANS contractual (≤ 12 Hrs. Corrientes).

A

AUMENTO HORAS EXTRA
AGENTES TECNICOS

B

ANS Direccionamientos:

El comportamiento de peticiones que en promedio para el intervalo comprendido entre las 19:00 a 21:00, se debió gestionar por el personal asociado al canal de Aseguramiento, durante el periodo de estabilización (26 de diciembre 2025 a marzo de 2026), siendo necesario contemplar un número mínimo de agentes técnicos que permitan, dar cumplimiento, a los tiempos de respuesta definidos para el ANS de Atención de Direccionamientos (≤ 12 horas corrientes):

Intervalo	Promedio Peticiones Recibidas x Mes	Agentes Técnicos Requeridos	Promedio Días Hábiles Mes	Bolsa de Horas Requeridas
19:00 - 21:00	104	17	26	442

- El ítem de agente técnico, que actualmente se esta programado para esta franja resulta insuficiente o ajustado para dar atención de la volumetría de trafico presentado.
- Cambio en las condiciones asociadas a la reforma laboral, las cuales, ampliaron el rango de la jornada nocturna establecida, haciendo que esto haga un consumo acelerado de la bolsa habitada en la OC.



Aumento en el direccionamiento de peticiones generadas por los agentes técnicos en el intervalo de 19:00 a 21:00.



Garantizar el cumplimiento del ANS contractual en cada una de las franjas horarias (AM y PM), que eviten represamiento o congestiones.

A fin de ampliar la gestión de direccionamientos y con el objetivo de dar cumplimiento con los tiempos de respuesta definidos en el ANS señalado, se requiere contar con un mínimo de 500 horas de recargo nocturno ordinario, entendiend que la gestión en los direccionamientos de peticiones se realiza de lunes a domingo (7x24).

DECLARACIÓN DE CAPACIDAD CANAL TELEFONICO

Orden de Compra 158439 – ICBF

A continuación en las diapositivas 42 y 43 se detallan las circunstancias sobre las cuales, se requiere ampliar la cantidad de las horas disponibles para programación de perfil agentes generales en la franja de atención de las 7pm a 12am; lo anterior se soporta en la volumetría de interacciones y/o solicitudes entrantes a través de los canales doble vía en esa franja de tiempo, con el objetivo de dar cumplimiento al ANS contractuales.



•ANS Nivel de Servicio Canal de Voz:

Se ilustra el comportamiento de tráfico presentado en el intervalo comprendido entre las 19:00 a 24:00 para el canal telefónico, durante el periodo de estabilización (26 de diciembre 2025 a marzo de 2026), siendo necesario contemplar un número mínimo de agentes que permitan, dar cumplimiento al umbral definido para el ANS de Nivel de Servicio ($>=85\%$):

Intervalo	Promedio Llamadas Recibidas x Mes	Agentes Requeridos	Promedio Días Hábiles Mes	Bolsa de Horas Requeridas
19:00 - 22:00	1.079	39	26	2.028

- El ítem de agente general, que actualmente se esta programado para esta franja resulta insuficiente o ajustado para dar atención de la volumetría de trafico presentado.
- Cambio en las condiciones asociadas a la reforma laboral, las cuales, ampliaron el rango de la jornada nocturna establecida, haciendo que esto haga un consumo acelerado de la bolsa habitada en la OC.



Aumento en el registro de peticiones generadas por los agentes generales en el intervalo de 19:00 a 21:00.



Garantizar el cumplimiento del ANS contractual en cada una de las franjas horarias (AM y PM), que eviten represamiento o congestiones.

Para atender el tráfico proyectado en el canal telefónico, se requiere contar con un mínimo de 2.000 horas de recargo nocturno ordinario, para el canal telefónico, entendiend que un mes cuenta con un promedio máximo de 26 días hábiles.

En la actualidad la bolsa de horas autorizada es de 2.000 para todos los canales que manejan el cargo de agente general.

DECLARACIÓN DE CAPACIDAD CANAL CORREOS

Orden de Compra 158439 - ICBF

A

AUMENTO HORAS
EXTRAS AGENTE GENERAL

B

ANS Tiempo de Atención Correos:

El comportamiento de solicitudes gestionadas en el intervalo comprendido entre las 19:00 a 21:00 por el personal asociado al canal de correos, durante el periodo de estabilización (26 de diciembre 2025 a marzo de 2026), siendo necesario contemplar un número mínimo de agentes que permitan, dar cumplimiento al umbral definido para el ANS de Atención de Correos (≤ 5 Hrs. hábiles).

Intervalo	Promedio Correos Recibidos x Mes	Agentes Requeridos	Promedio Días Hábiles Mes	Bolsa de Horas Requeridas
19:00 - 21:00	2.024	23	22	1.012

- El ítem de agente general, que actualmente se esta programado para este canal (correos) sobre la franja nocturna resulta insuficiente o ajustado para dar atención de la volumetría de trafico presentado.
- Cambio en las condiciones asociadas a la reforma laboral, las cuales, ampliaron el rango de la jornada nocturna establecida, haciendo que esto haga un consumo acelerado de la bolsa habitada en la OC.



Aumento en el registro de peticiones generadas por los agentes generales en el intervalo de 19:00 a 21:00.



Garantizar el cumplimiento del ANS contractual en cada una de las franjas horarias (AM y PM), que eviten represamiento o congestiones.

- Adicionar un total de 1.000 a la bolsa ya existente de Recargos Ordinarios Nocturnos para el perfil de Agente General (Hora extra nocturna - bpo03--14 - IT-BPO-25-8), a fin de dar cubrimiento con la proyección de recargos requeridos.
- Redistribuir las horas extras dominicales y festivas (bpo03--15 - IT-BPO-25-9) definidas para el perfil de Agente General, entendiend, que en la actualidad se contempla una bolsa de 10.000 para la OC158439, no obstante, por la composición de los meses (Promedio 4 domingos y 1 festivo), solo se emplea un promedio de 7.000 horas, por lo cual, se podría utilizar un estimado de 3.000 horas, para cubrir la necesidad de las horas requeridas para el perfil de Agente General y Agente Técnico.

CONCLUSIONES

Los servicios adquiridos por la entidad, bajo la OC158439 son adecuados, para atender los diferentes canales de atención. Y en tal sentido, la capacidad operativa implementada permite garantizar el cumplimiento del 79% de los ANS definidos por la entidad y el 21% restante que corresponden al indicador de TMO, deben ser ajustados, conforme los resultados obtenidos durante el periodo de estabilización.

La unión temporal dentro de sus procesos de seguimiento, monitoreo y control operativo; bajo la visión de mejora continua trabajará de la mano del equipo de supervisión de la entidad, para que en la medida de lo posible se puedan aplicar ajustes en la línea técnica, que permitan optimizar los actuales TMO (Promedio de conversación), que presentan desviación por encima de la meta.

Para garantizar el cumplimiento de los ANS asociados a los segmentos de Direccionamientos y Correos Electrónicos, es necesario que la entidad, incluya en la OC158439, el servicio de "Horas Extras Ordinarias Nocturnas", para los agentes que atienden estos canales, específicamente para agentes técnicos., rubro que hoy, no hace parte de los servicios contratados por la entidad, pero si están generando costos operativos a la Unión Temporal, a razón de 500 horas promedio mensual.

A blue-tinted photograph of an office environment. In the foreground, a person is seated at a desk with multiple computer monitors. One monitor displays a 'CONTACTS' list, and another shows a 'FINANCE REPORT' with various charts and graphs. In the background, two men are standing and talking; one is holding a mug. The overall scene conveys a professional, collaborative work atmosphere.

Gracias