ANEXO TÉCNICO LÍNEA CALMA 2024

1. OBJETO

Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación administrativa, tecnológica y de la estrategia "Línea Calma", cuyo objetivo es promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas para un mejor manejo de las emociones, la resolución pacífica conflictos, la construcción de masculinidades equitativas, cuidadoras y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.

2. ALCANCE

Sin perjuicio de las demás obligaciones inherentes al objeto, el alcance comprende entre otros aspectos lo siguiente: Administración, Operación, Gestión y Servicios Tecnológicos de la Línea Calma, a través de un servicio de Call Center. “Línea Calma”, sin embargo debe considerarse que se busca que quien preste los servicios opere bajo el modelo de centro de contacto un servicio de apoyo, orientación, asesoramiento y acompañamiento en situaciones o crisis emocionales de cualquier índole o motivadas por machismo, celos y control, como: violencia de pareja y expareja, violencia en los ámbitos familiar, público y privado, con enfoque de género y cultura Ciudadana bajo una perspectiva de masculinidades corresponsables y no violentas en Bogotá, hecho que implica que el contratista tenga capacidad de adaptación a este tipo de servicios.

3. ANTECEDENTES

El Plan de Desarrollo 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social para el Siglo XXI” de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene dentro de sus propósitos y logros de ciudad el trabajo conjunto entre entidades del Distrito para saldar la deuda histórica que la ciudad tiene con el derecho de las mujeres y las niñas a vivir una vida libre de violencias en el ámbito intrafamiliar y comunitario. En este marco, la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, en cabeza de la Subsecretaría de Cultura Ciudadana, está liderando una estrategia que tiene como intención contribuir al des aprendizaje del machismo, a la promoción de masculinidades equitativas y cuidadoras y a la prevención de la violencia de género en el ámbito intrafamiliar y de pareja en Bogotá, a través de acciones de transformación cultural dirigidas a modificar normas sociales, creencias, representaciones sociales y comportamientos relacionados con estos aspectos socioculturales.

Mediante el Acuerdo Distrital 368 de 2024 se adoptó el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2024-2027 “Bogotá Camina Segura” el cual constituye el referente de las acciones y políticas de la administración distrital.Este plan de desarrollo bajo el cual se gesta la presente contratación, tiene vigencia hasta el 30 de mayo de 2027.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que a partir del mes de junio de 2024 inicia la ejecución de un nuevo Plan de Desarrollo, la entidad entrará en un proceso de armonización presupuestal, de conformidad con lo previsto en la Ley 152 de 1994, Acuerdos Distritales 63 de 2002, 190 de 2005 y 878 de 2023.

Como innovación, esta estrategia abordará la prevención de las violencias de género a partir de servicios de atención emocional para hombres con el propósito de fomentar un manejo asertivo de sus emociones,

comunicación interpersonal, construcción de acuerdos, cuidado, y des aprendizaje de las creencias y de estereotipos de género asociados a la masculinidad hegemónica.

En el mes de diciembre de 2020, la SCRD lanzó un piloto inicial de cuatro meses con la puesta en marcha de la "Línea Calma", un canal de comunicación para hombres mayores de 18 años que tiene como fin brindar servicios de atención, orientación emocional, asesoría y acompañamiento psicoeducativo para el manejo de crisis emocionales de cualquier índole, el desaprendizaje del machismo, los celos y el control, y la prevención de la violencia de pareja, ex pareja e intrafamiliar.

La fase del pilotaje consistió en la oferta de dos tipos de servicio: un servicio telefónico de lunes a viernes de 8am a 8pm, y los sábados de 8am a 12pm, que brinda atención y escucha para situaciones de crisis emocional motivadas por soledad, preocupación, tristeza, celos, duelo amoroso, entre otras emociones, y un servicio de video llamada de más largo alcance, ofrecido a hombres que estén inmersos en dinámicas de machismo, celos y control y que tengan la voluntad de hacer un cambio en sus vidas para un beneficio individual y colectivo.

Posteriormente, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte llevó a cabo un relanzamiento de la Línea los primeros días de septiembre del 2021. Esta nueva fase de operación incorporó un redimensionamiento de los horarios de atención de lunes a viernes de 8am a 10:30pm y los sábados y domingos de 2pm a 10:30pm. Gracias a esta extensión en los horarios, se identificó la necesidad de aumentar el equipo de trabajo de ocho (8) a once (11) profesionales de la psicología, logrando una mejora considerable en la oportunidad de servicio al pasar de un nivel de atención del 59% en la fase piloto, a uno de 93% en la fase de réplica. Esta fase se caracterizó por tener 1952 llamadas atendidas entre septiembre y el 31 enero de 2021, en comparación con las 1133 llamadas atendidas en el mismo periodo de tiempo (cinco meses) durante la fase piloto.

Al haber aumentado el número de llamadas atendidas, devino también un alza en las solicitudes de servicios psicoeducativos por parte de los usuarios de la Línea. Si durante la fase piloto se brindaron 636 sesiones de acompañamiento psicoeducativo, en la fase de réplica se brindaron un total de 942 en el mismo periodo de tiempo de cinco meses. Este aumento tuvo como resultado la necesidad de aumentar el equipo de trabajo a trece (13) personas, teniendo en cuenta también que el incremento de usuarios en el psicoeducativo representa para el equipo de profesionales altas exigencias físicas y de salud mental por el tipo de llamadas que reciben diariamente.

Para la fase III de implementación de la línea Calma y con corte al 31 de octubre de 2022, el número de llamadas que ingresaron fue de (6249), de estas (3135) fueron recibidas de números únicos y (1695) fueron contestadas, se han realizado un total de 214 atenciones psicoeducativas en cuanto a la atención emocional para hombres con el propósito de fomentar un manejo asertivo de sus emociones, comunicación interpersonal, construcción de acuerdos, cuidado, y des aprendizaje de las creencias y de estereotipos de género asociados a la masculinidad hegemónica y (127) atenciones jurídicas.

Para la vigencia 2023, entre los meses de abril de 2023 y enero 2024, el número de llamadas que ingresaron fue de (5917) de estas (5537) fueron atendidas, se realizaron un total 161 psicoeducativos y 278 sesiones de acompañamiento.

Con base en estos resultados, el presente documento se presenta con el propósito de describir los criterios de funcionamiento que tendrá la Línea Calma en su fase de operación del 2024, conforme a un análisis riguroso de las condiciones necesarias para la conformación, formación y seguimiento al equipo de profesionales que brindan los servicios de atención emocional, así como la infraestructura comunicativa, tecnológica, informática y operativa para ofrecer los servicios de la Línea de manera oportuna, eficiente y con altísimos estándares de calidad.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El proponente deberá cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas del servicio descritas en el presente apartado y a lo largo del documento.

Las especificaciones técnicas de la Línea Calma serán presentadas de acuerdo con las siguientes categorías:

- Características de la Línea Calma
- Condiciones generales para la prestación del servicio de la Línea Calma
- Equipo Humano para la prestación del servicio de la Línea Calma
- Servicios de Comunicación para el funcionamiento de la Línea Calma
- Infraestructura tecnológica para la prestación del servicio de la Línea Calma
- Software de captura de información y criterios para la graficación de los resultados de la Línea Calma
- Condiciones Administrativas para la operación de la Línea Calma

4.1. Características de la Línea Calma

La Línea Calma es un canal de comunicación para hombres mayores de 18 años en la ciudad de Bogotá que contempla servicios de: escucha, orientación, atención y acompañamiento de situaciones de crisis emocional para el desaprendizaje del machismo y para la prevención de la violencia de pareja o expareja.

- **Atención Telefónica: el primer servicio** corresponde a la atención telefónica que brinda la línea para hombres que estén atravesando por crisis emocionales de cualquier índole. Este servicio se define como de primer nivel (solo recepción de llamadas) y se orienta a escuchar, contener y normalizar al usuario que se comunica con la Línea (llamadas de entrada). Su finalidad central es la de contener emocionalmente, escuchar, asesorar, ofrecer alternativas y detener posibles agresiones. De acuerdo con los datos que hemos recopilado en las dos fases de la Línea, con una capacidad instalada de 13 personas, se logra una capacidad instalada para atender 24 llamadas diarias para un total de 672 llamadas mensuales. .

- **Acompañamiento Psicoeducativo: el segundo servicio** consiste en un acompañamiento psicoeducativo post llamada, a través de videollamada, que se maneja mediante agendamiento de encuentros. Este servicio es brindado a los usuarios que manifiestan, durante la llamada telefónica, el interés de recibir una atención a largo plazo para cambiar, desde un enfoque de cambio cultural y de género con énfasis en masculinidades corresponsables y no violentas, sus

creencias, percepciones y comportamientos relacionados con la violencia de pareja, el machismo, los celos y el control.

Estos encuentros se generan a través de una orientación remota en tiempo real (tele presencial) que se debe brindar desde una plataforma digital que permita realizar la atención a través de video llamada, así como proyectar y enviar herramientas psicoeducativas (archivos mp3, mp4 y PDF y acceso a plataformas como YouTube). En este servicio psicoeducativo se manejan, por ejemplo, emociones potencialmente agresivas, comunicación y acuerdos en pareja, masculinidades alternativas, mitos del amor romántico, entre otros. De acuerdo con los resultados del piloto, con una capacidad instalada de 13 agentes, es posible brindar atención psicoeducativa de 480 sesiones virtuales mensuales, siendo el tiempo estimado por video llamada entre una hora y una hora y media en promedio.

Es importante puntualizar que este servicio no puede ser efectuado mediante llamada telefónica y que el operador debe disponer o adquirir licencias para el acceso ilimitado a plataformas que permitan su implementación y grabación. Asimismo, la SCRD ha identificado que la privacidad y el manejo del ruido del ambiente afectan la calidad del servicio psicoeducativo (por ejemplo, otros u otras profesionales brindando atención simultánea), por este motivo, el operador deberá brindar características idóneas para garantizar la calidad en las condiciones de privacidad y con ausencia de ruido para la adecuada ejecución de las video llamadas, bien sea en las instalaciones del centro de contacto o mediante el acceso remoto que le proporcione a sus agentes.

- **Atención vía API chat Center mensajería instantanea + Chatbot** (En tiempo real)

  El nuevo canal de atención será un chat en línea a través del cual los usuarios podrán recibir apoyo y orientación emocional por parte del equipo de psicología de línea Calma. Una de sus ventajas principales es la comunicación escrita, lo que permite la recopilación de datos personales y la identificación del protocolo adecuado para cada usuario, así como la generación ágil de información orientativa cuando se busca acceso a servicios institucionales no proporcionados por la estrategia. Al ser un canal escrito, un profesional puede manejar múltiples conversaciones simultáneamente, utilizar respuestas automáticas adaptadas al servicio, guiar la interacción y conectarse con sistemas externos, además de derivar consultas al equipo de profesionales según sea necesario. Además, este canal proporcionará herramientas de contención emocional basadas en el modelo cognitivo conductual.

- **Orientación legal**: consiste en prevenir conflictos de índole jurídico y entregar herramientas para la adecuada toma de decisiones de los usuarios ante situaciones como alimentación, custodia y cuidado personal, divorcios, disposiciones sobre bienes, entre otros.

- **Los espacios psicoeducativos 'Párchese en confianza':** son encuentros grupales destinados al desaprendizaje del machismo y a la prevención de la violencia. Estas sesiones se centran en proporcionar y desarrollar herramientas para manejar emociones como el duelo, la frustración y los celos. Cada sesión se fija en una de estas tres temáticas, utilizando enfoques pedagógicos para transformar la cultura, fomentando el reconocimiento de las experiencias individuales de los participantes. El objetivo es construir nuevos referentes de masculinidades corresponsables y no violentas dentro de un ambiente de respeto y comprensión.

- **Llamadas de Salida:** consiste en las llamadas de salida que se generan a partir de la Línea y que cubren dos situaciones; llamadas de seguimiento que realizan los y las profesionales de la Línea a una muestra de usuarios que recibieron atención telefónica o acompañamiento psicoeducativo para evaluar su experiencia; devolución de llamadas a los usuarios que no fueron atendidos en un primer momento, pero cuyos datos quedan registrados; llamadas de agendamiento y de confirmación de psicoeducativos; llamadas de enrutamiento y de reporte a entidades; seguimiento a usuarios que registraron emergencias o riesgos inminentes; llamadas de prueba y llamadas para ofrecer los servicios de la Línea a hombres de la ciudadanía o que hagan parte de alianzas interinstitucionales. Este servicio deberá ser provisto por el operador a partir de un plan de datos de llamada ilimitados, toda vez que las dos implementaciones de la Línea han demostrado que por el gran número de llamadas de salida el operador deberá contar con un servicio ilimitado para esta necesidad.

Canales de atención desde donde se prestarán los servicios de la Línea Calma:

Dado que todos estos servicios deben ser de carácter gratuito para la ciudadanía, la Línea Calma debe operar a partir de dos canales de comunicación:

- El número 018000423614: Este número es de propiedad de la SCRD y se deberá solicitar por el nuevo operador a la empresa que le indique la Secretaría, una vez suscrita el acta de inicio del contrato con la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

- Atención vía API chat Center + Chatbot: Este canal se integrará con WhatsApp mediante la conexión línea API, lo que permitirá conectarse a las API oficiales de WhatsApp sin límite de recepción de mensajes entrantes. Todos los agentes estarán en una sola línea y las conversaciones se distribuirán automáticamente a los agentes asignados. Además, se ofrecerán estadísticas detalladas de los chats de cada canal de atención, incluidas las redes sociales.

  Para automatizar los servicios, se utilizarán Chatbots en WhatsApp y redes sociales como Facebook, Messenger, Telegram e Instagram. Estos bots gestionarán y responderán ágilmente las interacciones más comunes de los usuarios, liberando a los asesores para atender consultas que requieran interacción humana. Los Chatbots contarán con sistemas de Inteligencia Artificial que aprenderán de los procesos en los que se utilizan, mejorando la naturalidad de las interacciones con el tiempo. Además, se integrarán con los sistemas empresariales para permitir la autogestión de los usuarios sin intervención humana. Los chatbots deberán contar con posibilidades avanzadas de diseño y podrán interactuar utilizando modelos de IA como GPT (OpenAI), GenAI (Google), AWS (Amazon) y/o IBM para generar conversaciones naturales y resolver requerimientos en el primer contacto.

Asimismo, y como se expone en detalle en los próximos acápites, estos servicios deben ir acompañados de un sistema/software, que deberá proporcionar el operador, que permita: a) la captura e ingreso de datos de cada servicio, b) la conexión entre la información obtenida de ambos servicios mediante la generación de un código único de usuario (cédula de ciudadanía), y c) el agendamiento

de video llamadas tanto desde el call center (servicio 1) como directamente por los profesionales agentes operadores responsables del servicio 2.

4.2. Condiciones necesarias para la atención de la Línea Calma

4.2.1. Condiciones Generales:

En términos generales, el operador debe tener la infraestructura y plataformas para implementar, configurar, monitorear y hacer seguimiento de las funcionalidades solicitadas para la operación satisfactoria de la Línea Calma. A continuación, se describen las condiciones generales:

- El operador deberá prestar el servicio a partir del día en que se firme el acta de inicio garantizando el correcto funcionamiento de todos los servicios descritos en el numeral anterior y el cumplimiento de los indicadores.
- El operador deberá disponer de los canales telefónicos, de videollamada y chat necesarios que soporten la operación y cuyo dimensionamiento se realizará de acuerdo con el comportamiento de la Línea.
- El operador deberá garantizar la seguridad de la información recolectada, registrada y generada, así como el control de acceso, protección de datos y seguridad física de la plataforma. Para garantizar que la seguridad de la información es gestionada correctamente, el operador podrá contar con la certificación en la norma ISO 27000 o su equivalente. El operador debe presentar a la supervisión del contrato para su aprobación, en el momento de inicio de la operación, un modelo de gestión de seguridad de la información, que contemple unos procedimientos adecuados y la planificación e implantación de controles de seguridad basados en una evaluación de riesgos y en una medición de la eficacia de éstos.

  El operador y el equipo de profesionales responsable de los servicios de la Línea aportado por aquél deberá mantener estricta reserva mediante la firma de un acuerdo de confidencialidad que debe incluirse en los contratos que se firmen en el marco de la operación sobre la información que se conozca por causa o con ocasión del contrato. Asimismo, el operador y su equipo profesional deberán dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable en materia de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

- El operador deberá hacer explícita la propiedad intelectual de los documentos, protocolos y documentos técnicos que la SCRD entregue en el marco del contrato, haciendo visibles logos y distinciones institucionales en todos los canales de comunicación que se generen para la operación de la Línea.

- El operador deberá presentar un documento que defina las prácticas de gestión de toda la operación teniendo en cuenta la norma COPC (por sus siglas en inglés Customer Operation Performance Center). Cualquier modificación en los procesos y procedimientos, guiones, políticas y lineamientos establecidos para la operación de la Línea, deberán ser previamente consultados, documentados y aprobados por la SCRD.

- El operador deberá realizar el dimensionamiento de la operación realizada semanalmente de acuerdo con el análisis del comportamiento histórico de las llamadas recibidas por día (en intervalos de 30 minutos), así como de otros factores que afectan el volumen de llamadas. En caso de que el operador detecte la necesidad de aumentar la capacidad de respuesta por desbordamiento o aumento de llamadas conforme al análisis realizado, deberá informar a la SCDR planteando posibles soluciones, en primer término, con los recursos disponibles, y en segundo término con recursos adicionales. se debe contemplar el crecimiento de personal por necesidad de la operación, tanto en software, como en canales. La SCRD evaluará la situación y tomará la decisión final. Si la SCRD decide aumentar el contact center en agentes profesionales el operador deberá estar en capacidad de hacerlo.

- El operador deberá implementar los protocolos, guiones, documentos, procesos, herramientas y evaluaciones que la SCRD disponga para garantizar el cumplimiento de todos los indicadores y realizar las observaciones y mejoras necesarias.

- El operador garantizará que el personal se mantenga actualizado en toda la información referente a los trámites y servicios que se presten en la Línea, así como en los procedimientos, directivas y contenidos necesarios para el correcto desarrollo de la operación, que sean suministrados por la SCRD. También en todos los aspectos tecnológicos y/o informáticos requeridos para la óptima prestación de los servicios de la Línea.

- El operador definirá un sistema de captura de información para el registro, administración, graficación y presentación de la información que surja de los cuatro servicios que ofrece la línea, basándose en el índice de datos suministrado por la SCRD. Este sistema será verificado y aprobado por la entidad para acordar la mejor manera de presentar la información que se obtenga de la implementación de los servicios de línea Calma. Una vez aprobado el sistema de Captura de información el contratista generará los reportes e informes los cuales deben ser enviados a la SCRD de acuerdo con la periodicidad y modalidad establecidas.

- El operador deberá capacitar al personal designado por la SCRD para la supervisión, administración y coordinación del contrato en el manejo de la herramienta estadística con el fin de que la SCRD pueda realizar análisis de manera independiente a los informes exigidos al operador.

- El operador será responsable de clasificar y registrar las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos de los ciudadanos en el sistema que acuerde previamente con la SCRD.

- El operador informará a la supervisión del contrato y al coordinador asignado por parte de la SCRD todas las novedades, barreras y situaciones inesperadas que se presenten en la operación mediante comunicación escrita (memorando, correo electrónico, etc.) Asimismo, deberá compartir una carpeta digital a la que tenga acceso la SCRD para centralizar todas estas comunicaciones escritas en su solo lugar y garantizar así la trazabilidad de la operación de la Línea.

- El operador deberá solucionar de manera inmediata la ocurrencia de cualquier problema técnico u operativo que limite la operación de la Línea, en caso de que la falla ocurra por situaciones de fuerza mayor, deberá comunicar la situación inmediatamente a la SCRD, a fin de que se puedan adelantar las acciones correctivas, según sea el caso, y acordar la respuesta con la SCRD. El tiempo del incidente no deberá superar las dos horas.

- Se deben realizar comités semanales entre el operador y la SCRD para presentar la información de pronóstico, seguimiento, calidad, entrenamiento y supervisión del contrato.

4.2.2. Gestión de la calidad del servicio

La SCRD exige como parte fundamental del compromiso que tiene con la ciudadanía unos estándares de calidad adecuados. Para tal fin, el operador deberá establecer una metodología integral de calidad de atención que incluya como mínimo los siguientes puntos:

- Definición de variables a evaluar.
- Mecanismos que permitan la verificación de la veracidad de la información.
- Esquemas de monitoreo a los profesionales agentes operadores.
- Sistema de documentación de monitoreo a los profesionales agentes operadores.
- Esquemas y planes de mejoramiento continuo.
- Entrega de reportes e informes.

Asimismo, desde el inicio del contrato, el operador deberá presentar en el modelo de servicio la integración de procesos de ITIL V3 o superior. El objetivo es tener una metodología que esté alineada con mejores prácticas desarrolladas para la planeación, gestión, soporte y prestación de los servicios contratados.

Teniendo en cuenta que la Línea Calma es un canal de atención psicosocial podrán presentarse situaciones de emergencia e imprevistos que impliquen tiempos adicionales de atención y de recuperación para el equipo -por ejemplo, llamadas de conducta suicida. Para estos casos, el operador deberá remitirse a los lineamientos de “casos extremos” que se presentarán como parte de los protocolos de atención que entregue la SCRD. Esto debe ser tenido en cuenta por el operador para la construcción de los modelos de supervisión y de calidad de la prestación del servicio.

4.2.3. Mejora Continua del Servicio

El operador dentro de su gestión del servicio deberá presentar de manera mensual en sus informes las acciones implantadas en su operación como resultado a la mejora continua implementada en el servicio, estos resultados deberán ir soportados mediante:

- Procesos documentados.
- Herramientas estandarizadas para la operación del servicio.
- Explicación de variables a medir y por qué están siendo medidas.

- Definición de los resultados esperados.
- Resultado en el monitoreo de la operación.
- Reducción de costos sin impactar los resultados de la operación.

4.2.4. Funcionalidad de Monitoreo

La plataforma habilitada por el operador deberá proveer un panel central de monitoreo (en tiempo real) del servicio, en donde como mínimo se presente la información relevante correspondiente al cumplimiento de los ANS por diferentes criterios de temporalidad, mallas de servicio programadas, variables de comportamiento, saturación y utilización de cada uno de los canales definidos.

Dicho panel deberá ser habilitado para los perfiles de usuario que la SCRD considere conveniente y el operador deberá implementar, configurar y capacitar en la funcionalidad a los funcionarios y/o referentes que la SCRD disponga.

4.2.5. Auditorías a la operación

En el momento en que la SCRD considere conveniente, podrá realizar auditorías a los procesos señalados en estos términos con el siguiente procedimiento:

La SCRD, en cualquier momento, podrá apoyar y auditar las actividades relacionadas con la selección del personal, el entrenamiento, capacitación, operación y prestación de los servicios 1, 2 y 3, procesos de solicitudes, reclamos, información, entre otros. Para tal fin el operador facilitará los recursos físicos y tecnológicos para desarrollar esta labor.

Los reportes de las auditorías realizadas incluidos los hallazgos serán entregados al operador a través del Coordinador designado por la SCRD, con el fin de dar cumplimiento inmediato a las acciones correctivas. Adicionalmente, los hallazgos encontrados en la auditoría respectiva deberán ser tenidos en cuenta en el cálculo de los indicadores de calidad de la operación y harán parte del resultado final de los indicadores de precisión de error crítico y de error no crítico, para definir las penalizaciones a que haya lugar.

4.3. Equipo Humano para la prestación del servicio

En cuanto al equipo de profesionales que atenderán la línea, se solicita al operador la contratación de un equipo de trabajo conformado por 50% hombres y 50% mujeres profesionales agentes operadores. Asimismo, se solicita la vinculación de una persona titulado como abogado para que pueda complementar el servicio de orientación emocional y acompañamiento psicoeducativo, con uno de asesoría legal para los usuarios que quieran conocer más sobre sus derechos y deberes jurídicos y legales en materia de paternidad, conyugalidad, violencias, entre otras.

La convocatoria y/o búsqueda de hojas de vida y de preselección de las mismas de este equipo de asesores tendrá un acompañamiento de la SCRD en algunos momentos del proceso, pero no en todos. Específicamente, la SCRD recibirá las hojas de vida preseleccionadas previamente por el operador y acompañará e intervendrá en la entrevista de los candidatos/as que se estimen óptimos/as y cualificados/as; como resultado, se tendrá la selección final del equipo de profesionales agentes operadores. La SCRD aprobará de manera previa, expresa y escrita cualquier profesional que se vaya a contratar para la operación de la Línea.

Profesional	Perfil	#	Condiciones Laborales
(7) Profesionales Agentes Operadores del Servicio 1 llamadas (atención de primer nivel: recepción y atención de llamadas - comunicaciones de entrada) y (6) Profesionales Agentes Operadores de los Servicios de Post llamada (atención de segundo nivel: efectúan videollamadas y llamadas de seguimiento- comunicaciones de salida)	Profesionales en psicología, con énfasis en las dimensiones psicoterapéutica y psicosocial. Formación y manejo del enfoque cognitivo conductual y de género. Experiencia necesaria: Mínimo 2 años en el campo psicosocial y la atención psicoterapéutica dirigida al trabajo con hombres en prevención de violencias basadas en género, prevención de comportamientos agresivos o psicoeducación y con experiencia de trabajo en líneas de Atención psicosocial y masculinidades.	13	Contrato Laboral y Salario mensual mínimo de $ 4.594.131 Dedicación de tiempo completo durante la vigencia del contrato
Supervisor o Supervisora operativa y de calidad	Profesional en Ciencias humanas, o Ciencias Sociales con experiencia de mínimo dos (2) años en cualquiera de las siguientes actividades: - En coordinación de equipos de call center o contact center, o de proyectos, o supervisión de procesos de recolección de información estadística en campo o procesos de investigación e información o de coordinación de equipos de	1	Contrato Laboral y salario mínimo de $5.206.099 Mensuales Dedicación de tiempo completo durante la

	atención psicosocial en líneas de atención. Certificación de atención al cliente. Conocimiento y manejo óptimo de las herramientas tecnológicas mediante las que se operarán los servicios 1 y 2 de la Línea y el sistema de captura de información de ambos servicios. Nota 1: Una vez capacitado por el operador, el operador debe certificar que el coordinador seleccionado tiene un conocimiento y manejo óptimo de las herramientas tecnológicas mediante las que se operarán los servicios 1 y 2 de la Línea y el sistema de captura de información de ambos servicios. Nota 2: El proveedor seleccionado deberá garantizar que este profesional realice sus funciones con dedicación exclusiva a la operación de línea Calma.		vigencia del contrato
Profesional de asesoría jurídico y legal Línea Calma	Profesional en derecho con dos años de experiencia en atención a casos relacionados con violencias basadas en género, activación de rutas. Con capacidades para la orientación en cualquiera de las siguientes áreas del derecho: ● Derecho Penal. ● Derecho de familia. ● Derecho Administrativo. ● Derecho Laboral. ● Derecho Migratorio. ● Derecho constitucional. ● Derechos Humanos	1	Contrato Laboral y Salario mínimo de 4.371.200 COP Dedicación de medio tiempo durante la vigencia del contrato.

Formador/a experta en la atención emocional de hombres desde las orientaciones técnicas de Línea Calma. .	Profesional en psicología con maestría en Ciencias Sociales y/o Educación. Mínimo 2 años de experiencia en asuntos relacionados con: Las dimensiones psicoterapéutica y psicosocial. Formación y manejo del enfoque cognitivo – conductual en ámbito psicoeducativo de línea Calma. Formación a grupos de profesionales en psicología en metodologías, protocolos y herramientas psicoeducativas para la atención emocional a hombres desde el enfoque de cultura ciudadana	1	Contrato de Prestación de Servicios para 5 jornadas de formación de 4 horas cada una. Valor total del contrato 4.371.200

A continuación, se exponen los perfiles profesionales que deberán tener los profesionales:

La documentación y soporte de los roles solicitados deberán ir acompañados en la aprobación con: hojas de vida de los candidatos, certificaciones de estudio, certificaciones laborales, matrículas profesionales para cargos de profesionales cumpliendo 100% con la documentación solicitada.

La SCRD asignará de su equipo de trabajo el cargo de Orientador/a de la Línea quien trabajará de la mano con la persona que se desempeñe como Supervisora asignada por el operador.

NOTA: *EN EL COSTO POR PERSONA DEBE INCLUIRSE EL VALOR DEL PUESTO DE TRABAJO DE CADA OPERADOR, EL CUAL DEBE INCLUIR TANTO EL EQUIPO DE CÓMPUTO COMO EL DE COMUNICACIONES REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD, TANTO A NIVEL DE SOFTWARE COMO HARDWARE Y SIMILARES.

El operador deberá garantizar condiciones laborales óptimas en las instalaciones de call center o espacios de coworking o los lugares donde se preste el servicio en caso de que éste se realice por teletrabajo. Mínimo, se requieren las siguientes condiciones:

1. Equipamientos de trabajo para los y las profesionales durante el horario laboral (sillas ergonómicas, diademas tipo canguro, entre otras).
2. Ventilación constante, distancia de dos metros entre agente y agente, acceso a baños, entre otras, en el espacio donde opere la Línea.
3. Un espacio de reunión con capacidad para 10 personas para uso exclusivo del programa Calma, dos (2) días a la semana y que cumpla con todos los requisitos de bioseguridad requeridos en virtud de la pandemia del COVID-19 y/o las medidas implementadas por los gobiernos Nacional y Distrital, si a ello hubiere lugar.

4. Dos espacios físicos con capacidad para 2 personas (escritorio y dos sillas) que permita atención confidencial y privada con aislamiento de ruido tipo cubículo u oficina para uso exclusivo de línea Calma dos (2) días a la semana con conectividad a internet y dotación de computador que tenga acceso al sistema de captura información, que cumplan con todos los requisitos de bioseguridad requeridos en virtud de la pandemia del COVID-19 y las medidas implementadas por los gobiernos Nacional y Distrital, si a ello hubiere lugar.
5. Un espacio de trabajo para el o la Orientadora de la Línea Calma que designe la SCRD y que incluya 1 computador, silla ergonómica, diadema, terminal telefónica y acceso al sistema de captura de información.

4.3.1. Responsabilidades de los profesionales que ofrecerán los servicios de atención de la Línea Calma

Los (13) profesionales que se encargará de las labores de operación de los servicios en los términos especificados en el numeral 4.2. tendrán las siguientes responsabilidades:

- Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida de acuerdo a la metodología, orientaciones y protocolos definidos por la SCRD.
- Brindar acompañamientos psicoeducativos a los usuarios que así lo requieran, de acuerdo con las orientaciones de los protocolos y del documento maestro.
- Realizar los servicios de llamadas de salida, de acuerdo con los tipos establecidos en el numeral 4.2.
- Registrar la información de todas las llamadas recibidas atendidas, de todas las video llamadas generadas y de todas las llamadas de seguimiento efectuadas. Se seguirá el protocolo establecido por la SCRD.
- Diligenciar correctamente la información en los sistemas de captura de información de las llamadas (servicio 1) y las videollamadas de acompañamiento psicoeducativo (servicio 2), y, en caso de tener dudas sobre este diligenciamiento, acudir a las y/o los coordinadores de la Línea para resolverlas apropiadamente.
- Diligenciar los formatos de evaluación que desarrolle la SCRD y participar en espacios de retroalimentación e identificación de oportunidades de mejora.
- Asistir a las capacitaciones, reuniones, actividades y hacer lectura de los documentos que se compartan al interior de la Línea, previa revisión de la SCRD, en el inicio de la operación y en los meses subsiguientes.
- Realizar el agendamiento de videollamadas mediante el mecanismo dispuesto por el operador.
- Determinar si una llamada requiere ser enrutada y efectuar el respectivo traslado, siguiendo los protocolos y lo estipulado en el documento maestro.
- Cumplir con los horarios, tiempos de conexión y especificaciones de los servicios establecidos para la correcta operación de la Línea.
- Aportar al desarrollo metodológico (formación del equipo, desarrollo de herramientas psicoeducativas, revisión y retroalimentación de los casos, búsquedas bibliográficas, entre otras)

de la Línea Calma de acuerdo con la orientación que brinde la SCRD y en los espacios que se definan para esta labor.

- Acompañar a los y las agentes que se involucran por primera vez al servicio de la Línea Calma, y lo hagan por fuera de la formación inicial, en procesos de mentoría, formación y de "canguro" para asegurar la adaptación de estos nuevos agentes a la Línea Calma.

- Contribuir a una cultura organizacional basándose en el respeto, la honestidad y la cooperación.

4.3.2. Responsabilidades de la coordinación y la supervisión operativa y de calidad

La persona que lleve a cabo este rol será encargada de asumir las labores directamente relacionadas con la operación de los servicios y el control de calidad de los mismos. Apoyará y acompañará al equipo de profesionales agentes profesionales para la funcionalidad de la operación. Sus responsabilidades serán:

- Establecer contacto directo con la persona designada por la SCRD para la orientación de la Línea de los indicadores establecidos para la campaña.
- Monitorear diariamente a los agentes para que el servicio sea prestado de forma óptima dentro de los lineamientos y estándares de calidad establecidos por el cliente.
- Informar sobre problemas técnicos que afecten el desempeño de la operación.
- Realizar los ajustes operativos con base en los índices de gestión para mantener un óptimo nivel de servicio.
- Validar y hacer seguimiento a los informes diarios y mensuales de la Línea Calma.
- Monitorear el comportamiento del tráfico y tomar acciones correctivas cuando las circunstancias sean evidentemente atípicas.
- Ejecutar acciones preventivas y correctivas con el fin de controlar los estándares de calidad del Contact Center.
- Verificar la asistencia y puntualidad de los agentes.
- Acompañar y hacer seguimiento en piso a los agentes para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos.
- Reportar inmediatamente las ausencias injustificadas de los agentes al área de Gestión Humana con el fin de tomar medidas disciplinarias.
- Capacitar y formar al equipo de profesionales agentes operadores en el manejo de la herramienta utilizadas para la prestación del servicio (llamadas, videollamadas, agendamientos, software/ sistema de captura de datos de los servicios 1 y 2, etc.
- Realizar retroalimentaciones y procesos disciplinarios a que haya lugar.
- Asistir y/o programar capacitaciones y reuniones con el equipo, operador o coordinador de SCRD. (pre-turnos, capacitaciones, calibraciones, etc.)
- Generar alarmas como consecuencia del soporte en piso y oportunidades de mejora.
- Asistir a reuniones que programe el operador
- Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la SCRD
- Hacer seguimiento a conexión de agentes

- Hacer seguimiento a la base de comunicaciones de seguimiento y su realización por parte de los agentes
- Hacer seguimiento al almacenamiento de las grabaciones de los psicoeducativos.
- Realizar las mallas de turnos semanales de acuerdo con horarios establecidos.
- Informar y registrar los resultados y hallazgos utilizando los mecanismos establecidos.
- Formular y ejecutar los planes de acción tendientes a la mejora de la operación.
- Mantenerse actualizado/a en los conocimientos de la operación y lo relacionado con el cargo.
- Hacer seguimiento diario a las novedades reportadas por el equipo de profesionales agentes operadores y de las novedades registradas frente a las plataformas.
- Presentar reportes e informes sobre los resultados operativos conforme la periodicidad acordada con la SCRD
- Planificar y organizar las actividades del equipo de profesionales agentes operadores
- Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones
- Coordinar el equipo de agentes para solventar cualquier imprevisto que se presente con dicho equipo, contando con la participación y direccionamiento del o la Orientadora designada por la SCRD.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Participar y promover la participación de los colaboradores a su cargo en las actividades programadas por la empresa en temas de salud ocupacional, salud mental, autocuidado y desarrollo.
- Reportar de forma oportuna los incidentes y accidentes que se presenten.

4.3.4. Responsabilidades de la asesoría legal y jurídica

- Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida en asuntos jurídicos, de acuerdo a la metodología, orientaciones y protocolos definidos por la SCRD.
- Brindar apoyo en asuntos jurídicos a las sesiones de acompañamientos psicoeducativos a los usuarios que así lo requieran, de acuerdo con las orientaciones de los protocolos y del documento maestro.
- Realizar los servicios de llamadas de salida, en caso de que sean requeridos asuntos jurídicos.
- Registrar la información de todas las consultas atendidas, de todas las videollamadas generadas y de todas las llamadas de seguimiento efectuadas. Se seguirá el protocolo establecido por la SCRD.
- Diligenciar correctamente la información en los sistemas de captura de información, y, en caso de tener dudas sobre este diligenciamiento, acudir a las y/o los coordinadores de la Línea para resolverlas apropiadamente.
- Diligenciar los formatos de evaluación que desarrolle la SCRD y participar en espacios de retroalimentación e identificación de oportunidades de mejora.

- Asistir a las capacitaciones, reuniones y hacer lectura de los documentos que se compartan al interior de la Línea, previa revisión de la SCRD, en el inicio de la operación y en los meses subsiguientes.
- Realizar el agendamiento de consultas mediante el mecanismo dispuesto por el operador.
- Cumplir con los horarios, tiempos de conexión y especificaciones de los servicios establecidos para la correcta operación de la Línea.
- Aportar al desarrollo metodológico (formación del equipo, desarrollo de herramientas psicoeducativas, revisión y retroalimentación de los casos, búsquedas bibliográficas, entre otras) de la Línea Calma de acuerdo con la orientación que brinde la SCRD y en los espacios que se definan para esta labor.
- Acompañar a los y las agentes que se involucran por primera vez al servicio de la Línea Calma, y lo hagan por fuera de la formación inicial, en procesos de mentoría, formación y de "canguro" para asegurar la adaptación de estos nuevos agentes a la Línea Calma.
- Contribuir a una cultura organizacional basándose en el respeto, la honestidad y la cooperación.
- Apoyar la respuesta a solicitudes de información relacionadas con la operación de la estrategia línea Calma.

4.3.5 Responsabilidades de la formadora misional del equipo de profesionales

- Brindar cuatro (4) jornadas de formación sobre los protocolos y el servicio psicoeducativo de la al equipo de psicología de la Línea Calma y el equipo de psicología de la Escuela Hombres al cuidado.
- Brindar una (1) jornada destinada a responder preguntas, dudas u observaciones del equipo en relación con los protocolos y el servicio psicoeducativo de la Línea Calma.

4.3.3. Inducción del Equipo de Trabajo

Una vez contratado el equipo de profesionales agentes operadores, el siguiente paso será la consolidación de un proceso de inducción. Los ámbitos de formación son variados y corresponden a los múltiples requerimientos y responsabilidades que tendrán los profesionales para la implementación de la Línea.

A continuación, se presenta una descripción de los módulos de capacitación técnico-misional y tecnológica que serán responsabilidad de la SCRD y del operador

Módulo Capacitación Técnica: Este módulo estará enfocado en la capacitación conceptual, metodológica y técnica de la Línea y estará a cargo de la SDCR (15 días –100 horas):

- Introducción
- Presentación institucional de la estrategia
- Lectura Documento Maestro
- Marcos Conceptuales y Metodológicos de la Línea Calma
- Modelo metodológico de la Línea Calma
- Herramientas para la atención integral en salud mental
- Introducción al protocolo: casos problemáticos /nivel primario ruta de ayuda inmediata (teórico)
- Casos problemáticos /nivel primario ruta de ayuda inmediata (práctico)
- Funcionamiento del distrito y rutas
- Introducción a los Protocolos 1,2,3
- Continuación Protocolos 1,23
- Sistema de Evaluación Epidemiológica
- Introducción al servicio psicoeducativo
- Preguntas metodológicas y de enrutamiento sobre protocolos
- Capacitación, análisis de preguntas operativas y enrutamientos
- Inducción corporativa
- inducción Comisarías de Familia - enrutamientos respectivos
- Turnos y horarios: telefónicos y psicoeducativos
- Capacitación en bienvenida a la compañía
- Capacitación en zoom para servicio psicoeducativo (audio, video, formularios forms)
- Fogueo de medios de comunicación
- Lenguaje Incluyente
- Pruebas y capacitación en herramientas tecnológicas
- Repaso de horarios de horarios y turnos, entrega de puestos y diademas, locker, y otros administrativos
- Capacitación en servicio de acompañamiento psicoeducativo parte 1
- Preparación de plan de trabajo y ruta de cambio comportamental (completa) por parte de los profesionales de la Línea
- Presentación de plan de trabajo y ruta de cambio elaborada por profesionales (observaciones y oportunidades de mejora)
- Capacitación en servicio de acompañamiento psicoeducativo parte 2
- Preparación de puesta en práctica de selección de herramientas psicoeducativas mediante juegos de rol en parejas
- Grupo focal capacitación
- Taller de cierre de actividades
- Presentación de selección de herramientas psicoeducativas (observaciones y oportunidades de mejora)
- Metodología de comunicaciones de seguimiento (definidas en documento maestro)
- Simulacros

- Lanzamiento	

A efectos de garantizar la movilidad de agentes profesionales operadores entre servicios según demanda, los y las profesionales recibirán capacitación en todos los servicios con sus respectivos procesos de captura y registro de información, tanto en lo que respecta al módulo técnico-misional a cargo de la SCRD como en lo relativo al módulo de manejo de las herramientas tecnológicas de la Línea a cargo del operador.

Adicionalmente, el coordinador de supervisión y calidad, en compañía con la o el orientador de la Línea Calma de la SCRD, deberán generar planes de capacitación continuada que refuercen los conocimientos adquiridos durante la capacitación y que permitan encuentros del equipo para la resolución de preguntas, la revisión de casos, entre otros. Las y los coordinadores generarán un tablero de seguimiento del equipo de profesionales en donde se identifiquen oportunidades de mejora, riesgos en el cumplimiento de las labores, salud mental, cuidado del equipo, adherencia, entre otras.

4.3.4. Rotación o remplazo de agentes

La SCRD podrá solicitar el reemplazo del personal con base en criterios de rendimiento junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente. Asimismo, podrá solicitar ajustes en los planes de capacitación y de pedagogía hacia los y las profesionales, así como acciones que propendan por el cuidado y la salud mental del equipo.

El operador cuenta con cinco (5) días hábiles para reemplazar los y las profesionales agentes operadores, los cuales deberán cumplir las condiciones del perfil. Adicionalmente, el operador deberá garantizar horarios de capacitación para que los nuevos agentes profesionales tengan el conocimiento pertinente de los enfoques, metodologías y operación de la Línea. Adicionalmente, el operador deberá garantizar la cobertura en los tiempos y actividades contratadas pese al reemplazo.

De presentarse alguna ausencia o rotación del personal por cual sea el motivo, el operador deberá estar en la facultad de cubrir los turnos a fin de garantizar los ANS pactados en el contrato.

El operador solo podrá efectuar cambio de personal por otro recurso que cumpla los requerimientos solicitados por la SCRD, este cambio obedecerá a razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditadas, el personal de reemplazo deberá ser sometido a aprobación de la SCRD.

La SCRD podrá solicitar la rotación de personal en el momento que considere conveniente, de acuerdo con las necesidades del servicio y atendiendo criterios objetivos y justificados, sin ninguna

objeción por parte del operador y este deberá dar cumplimiento a la rotación solicitada en los tiempos establecidos.

El operador garantizará a un 96% la continuidad del servicio a través de esquemas como planes de contingencia, respaldo de información y planes de acción. También se debe indicar cómo se garantiza la continuidad de la operación y disponibilidad de personal, para poder reemplazar en forma inmediata sin que esto signifique la no disponibilidad del servicio por enfermedad, ausencia, permiso, retiro, rotación de personal, etc.

El operador debe entregar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al acta de inicio, el plan de contingencia, así como deberá ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o fortuitos que puedan afectar los servicios contratados.

4.3.5. Horarios y turnos de los servicios prestados en la Línea

Se plantea para la atención telefónica a las crisis emocionales – servicio 1 (llamadas recibidas y atendidas por esta causa) un horario de funcionamiento de lunes a viernes de 7am a 10:30pm, los sábados de 8 am a 10:30pm, los domingos y festivos de 2 pm a 10:30 pm. No obstante, se solicita al operador programación el servicio de tal forma que a las 10:00 pm la Línea Calma no reciba más llamadas y solamente queden activas aquellas que se estuviese adelantando previamente a la hora de cierre. Así mismo que en el rango horario entre las 9:00 pm y 10 pm solo sea atendida la línea por dos personas. Esta necesidad se identificó debido a que, en la fase III de réplica en 2022, algunos usuarios llamaban minutos antes del cierre de la operación, frente a lo cual, los y las agentes debían brindar de todas maneras el servicio, incluso hasta altas horas de la madrugada.

Nota: Para los horarios nocturnos que vayan más allá de las 9pm, se ofrecerá un bono de transporte para salvaguardar la seguridad del personal de la Línea o se pactará con el equipo desarrollar la atención en teletrabajo. Esta decisión la deberá tomar la SCRD, de acuerdo con la información que le suministre el operador

En lo que respecta a la atención psicoeducativa pos llamada – servicio 2 (a realizar después de la llamada de crisis, a través de agendamiento y mediante acompañamiento remoto usando tecnologías informáticas de videoconferencia), se contempla un horario de funcionamiento de lunes a viernes de 8am a 8pm.

- Para las llamadas telefónicas de crisis emocional (servicio1) se le solicita al operador establecer turnos diarios de trabajo entre semana de siete (7) horas por operador, de tal manera que se completen máximo hasta 47 horas en la semana, de las cuáles se distribuirán diariamente así:
    - Seis (6) horas se dedicarán a actividades laborales y una hora (1) diarias se destinará a receso y descanso.

- Respecto de las seis (6) horas de actividad laboral, se dedicarán cinco (5) horas de cada agente operador a la respuesta a llamadas telefónicas y una (1) hora para el ingreso / registro de información en los sistemas. Estas condiciones deben prestarse para todos los servicios, incluyendo horario mañana-tarde y tarde-noche.

- Para reuniones y/o capacitaciones se destinarán dos (2) horas semanales disponibles para reuniones y/o capacitaciones por profesional, para una bolsa de ocho (8) horas al mes.

- Para los sábados y domingos se le solicita al operador establecer turnos de trabajo de siete (7) horas en las que se dedicarán seis (6) horas a la respuesta a llamadas telefónicas y para el ingreso / registro de información en los sistemas y una (1) hora de receso.

- En el caso de la atención psicoeducativa pos llamada se solicita al operador establecer turnos diarios de trabajo entre semana de siete (7) horas, de las cuáles, seis (6) horas se dedicarán a actividades laborales, y una (1) hora se destinará a receso y descanso. Respecto a las seis (6) horas de actividad laboral se dedicarán cinco (5) horas de cada agente operador al desarrollo de videollamadas, una hora (1) a registro de información en los sistemas y realización de llamadas de seguimiento.

- Asimismo, el operador distribuirá al equipo de profesionales para que todos y todas brinden atención por duplas durante los fines de semana y puedan tener un descanso cuando no tengan turno. Esto les permitirá descansar y recuperarse física y mentalmente para brindar un servicio de calidad.

- Adicionalmente, el operador distribuirá el equipo para el desarrollo de llamadas de seguimiento.

Con base en los anteriores criterios, el operador generará, proyectará y entregará a la SCRD la malla mensual de horarios de atención de los dos servicios, asegurando: a) la cobertura de los servicios en los tiempos de atención a la ciudadanía, los turnos laborales y la distribución de actividades arriba estipulados, b) una distribución de tareas y rotación de turnos que garantice mismo tiempo de trabajo e igual tiempo de descanso entre los y las agentes profesionales. Esta malla estará sujeta a revisión y aprobación de la SCRD y, c) el cumplimiento de los dispuesto en el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo que establece la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo. Actualmente, se hace referencia a la jornada de 46 horas.

El operador deberá establecer y proyectar el cronograma de reuniones y capacitaciones en articulación con el Coordinador de la SCRD de acuerdo con las necesidades técnicas, misionales y tecnológicas que se presenten en el desarrollo del contrato, asegurando que tales reuniones y/o capacitaciones no desemboquen en la interrupción de los servicios durante los horarios de atención a los ciudadanos. El operador será responsable de garantizar la planificación, programación, convocatoria y asistencia de los profesionales agentes operadores a las reuniones y/o capacitaciones y retroalimentación que se definan o que se requieran.

Los horarios de atención a los ciudadanos establecidos para la Línea podrán ser modificados durante la ejecución del contrato a solicitud de La SCRD, para lo cual esta entidad deberá informar al operador en un término no inferior a 8 días calendario para ser aplicado el primer día hábil de la siguiente semana. Los cambios en los horarios deberán realizarse sin exceder los recursos disponibles (13 agentes profesionales) y sin superar los topes máximos legales correspondientes a cuarenta y siete (47) horas semanales dedicadas a actividades laborales por profesional con sus correspondientes horas de descanso.

En la modificación de los horarios, la SCRD podrá solicitar la movilidad de agentes profesionales entre servicios, según demanda, toda vez que todos los profesionales recibirán capacitación en todos los servicios, con sus respectivos procesos de captura y registro de información (tanto en lo que respecta al módulo técnico-misional a cargo de la SCRD como en lo relativo al módulo de manejo de las herramientas tecnológicas de la Línea a cargo del operador).

La SCRD podrá proporcionar a su criterio, una o varias cuentas de correo electrónico institucional a los operadores de línea, a fin de tramitar a través de éstas las comunicaciones con los profesionales o con los usuarios. En caso de que la SCRD no esté en posibilidad de proporcionar dichas cuentas, el operador estará en obligación de hacerlo.

4.4. Servicios de Comunicación

Para el funcionamiento de la Línea, se requieren mínimo los siguientes servicios de comunicación:

Desvío de Llamadas	Dadas las características de la Línea de Escucha y Atención Emocional para Hombres, se requerirá un servicio de desvío de llamadas a las siguientes líneas: ● Línea 123: emergencias y servicio de ambulancias. ● Línea 106: cuadros clínicos relacionados con salud mental como estados psicóticos, esquizofrenia, trastorno bipolar, depresión clínica, etc.) ● Línea Psicoactiva ● Línea del menor (141) ● Línea SISVECOS de Secretaría de Salud (suicidios) ● Línea Púrpura: Atención a mujeres víctimas de violencia y riesgo de feminicidio.

Cargo PRI (Primary Rate Interface) y/o Troncal SIP - consumo del canal ilimitado	Canal de entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local y salida a Celular.
Minutos de comunicación celulares - Outbound	Plan ilimitado de llamadas de salida a números de telefonía celular de todos los operadores y telefonía fija en Bogotá. Este servicio permite establecer comunicación desde la Línea con los ciudadanos, a través del Centro de Contacto, para llamadas de seguimiento o contactos iniciales que se quieran generar.
Minutos de Cobro revertido - Línea 01800	Bolsa de 20,000 minutos, de cobro revertido de llamadas a una **línea 018000** desde celular en todos los operadores o teléfono fijo. Este servicio permite a los ciudadanos llamar de manera gratuita a la Línea
Minuto adicional de Cobro revertido - Línea 01800	Este servicio comprende los minutos adicionales que se llegaren a consumir por encima de la bolsa de 20,000 minutos contratada.
Minutos IVR - Audio texto	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
Servicio Call Back para horarios de atención	Servicio automático de devolución de llamadas que entran a la Línea durante los horarios de atención. El sistema devuelve la llamada al usuario de manera automática, una vez que en la Línea hay un profesional disponible para atenderlo.
Servicio de llamadas de Salida Vía línea de celular	Línea Telefónica con paquete de datos de minutos ilimitados para la realización de llamadas de activación a rutas de emergencia. Debe estar configurado a la solución de centro de contacto, permitir grabación de las llamadas y conexión con el sistema de captura de información

Atención vía API chat Center + Chatbot	La integración de WhatsApp a través de la conexión API para la gestión de conversaciones, permitiendo recibir mensajes sin límite y distribuirlos automáticamente entre los agentes designados. Además, debe proporcionar estadísticas detalladas de los chats en cada canal de atención y redes sociales, facilitando el análisis y seguimiento de la actividad. En cuanto a los Bots de atención por chat, deben permitir automatizar servicios a través de una plataforma dinámica y fácil de usar, liberando a los asesores para consultas que requieran interacción humana. Estos chatbots se integran con sistemas empresariales, ofrecen diseño avanzado y utilizan modelos de Inteligencia Artificial para generar respuestas naturales y resolver solicitudes de manera eficiente en diversos canales.

Servicios adicionales:

En caso de que la operación requiera cualquiera de los siguientes servicios adicionales, el operador deberá estar en capacidad de proporcionarlos.

Buzón de Voz - horarios de no atención	Este servicio de recepción de llamadas registra las llamadas y audios de usuarios que llamen a la Línea en horarios de no atención.
Mensajes SMS	Servicio de envío de mensajes cortos de SMS a bases de datos de teléfonos celulares proporcionados por el operador.
Bases de datos	Bases de datos de 28.000 hombres habitantes de la ciudad de para envío de mensajes SMS a teléfonos celulares y/o panel virtual
Mailing	Envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios proporcionados por el operador
Hora de desarrollo para servicio de chat vinculado	Servicio que permite brindar atención a los usuarios a través de la chat que registra los datos que surjan del servicio en el sistema de captura de información

al sistema de captura de información	
Minutos de Cobro revertido - Línea Código Corto	Bolsa de 20,000 minutos, de cobro revertido de llamadas a una desde celular en todos los operadores o teléfono fijo. Este servicio permite a los ciudadanos llamar de manera gratuita a la Línea.
Minuto adicional de Cobro revertido - Línea Código Corto	Este servicio comprende los minutos adicionales que se llegaren a consumir por encima de la bolsa de 20,000 minutos contratada.

Minutos IVR - Transaccional	Este IVR Transaccional permite que el sistema cargue la información del usuario (nombre, cédula, dirección, teléfono) cuando éste digite la cédula y que esté disponible para el profesional que atienda la llamada.

4.5. Infraestructura tecnológica para la prestación del servicio

4.5.1. Hardware y Software

El operador deberá cumplir con cada uno de los siguientes requerimientos:

- Realizar el desarrollo, programación, instalación y actualización de las aplicaciones / sistemas / softwares tecnológicos para los servicios 1, 2 y 3, así como para la captura de la información de ambos servicios que permitan optimizar y mejorar la eficiencia operativa en ejecución del contrato, sin que esto genere un costo adicional para la SCRD.

- Garantizar el buen manejo de las claves de acceso a los aplicativos y cuentas de correo electrónico asignadas a los profesionales agentes, al supervisor y a otros actores definidos por la SCRD para soportar la operación del centro de contacto.

Garantizar que los recursos tecnológicos involucrados en la operación de los servicios 1 y 2 funcionen adecuadamente de 8:00 am a 10:30 pm de lunes a viernes, de 8:00 am a 10:30 pm los sábados, y de 8:00am a 10:30pm los domingos, asegurando los niveles de información y de servicios ante cualquier tipo de eventualidad que incida en la operación.

- Controlar el acceso a unidades CD, USB, DVD y multimedia, el cual se dará solamente en las máquinas que la SCRD autorice previa y expresamente, así como la instalación de

Licencias todas las aplicaciones y sistemas operativos (entre otros, Office, Adobe Reader, etc.) que se utilicen para la gestión y operación. Para las video llamadas el operador deberá garantizar licencias de la plataforma Zoom o la que utilice, de acuerdo con el número de agentes que ofrezcan este servicio. El oferente puede utilizar cualquier tipo de software ofimático licenciado comercialmente u open source, siempre y cuando el operador garantice el porcentaje de disponibilidad del 99.7% de los equipos y la información que requiera la secretaría se entregue en formatos estándar reconocidos.

4.5.2. Computadores

El sistema operativo puede ser el de elección del operador siempre y cuando el operador garantice el porcentaje de disponibilidad del 99.7% de los equipos. El operador debe proporcionar el sistema operativo para ejecutar las aplicaciones necesarias para el servicio. Los equipos deben contar con un sistema de antivirus licenciado y actualizado.

El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos.

La instalación de software debe ser controlada y gestionada para que no se instale software sin licencia o de índole malicioso.

Los equipos de cómputo deben estar conectados a un sistema ininterrumpido de potencia (UPS) que evite apagado abrupto y pérdida de información.

4.5.3. Conectividad

Respecto del software de gestión de personal vinculado a la operación el operador debe disponer de una herramienta de control de acceso y gestión por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores y demás, según las actividades a desarrollar.

La plataforma o software debe:

- Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación.
- Visualizar el estado del personal en cualquier situación.
- Generar reportes diarios y consolidados.
- Controlar la rotación del personal.
- Generar reportes de cambios en la configuración y permisos.
  La conexión de los equipos a la red debe hacerse a través de cableado estructurado para evitar desconexiones o intermitencias .

4.5.4. Disponibilidad del sistema

El servicio de los canales telefónicos, plataformas tecnológicas, sistemas y/o softwares involucrados en los servicios, y en la captura de información de los mismos, debe ser mínimo de 99,7%, incluido el sistema de redundancia para toda la operación. Se incluye el acceso remoto a la plataforma de información y a las herramientas tecnológicas e informáticas que se destinen para la operación de la línea para el coordinador de la SCRD.

El operador debe contar con soporte técnico durante el tiempo y en los días en que esté en operación la Línea para los servicios 1, 2 y 3, así: de 8:00 am a 10:30 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 10:30 pm los sábados y los domingos de 2:00 pm a 10:30 pm. Los tiempos de respuesta de la mesa de ayuda deben ser de máximo dos (2) horas para fallas menores (aquellas que implican menos del 10% de los equipos) y de máximo ocho (8) horas para fallas mayores (aquellas que implican más del 10% de los equipos).

Si transcurridos estos márgenes de tiempo no se ha superado la falla, se penalizará el tiempo posterior, de acuerdo con lo descrito en la sección de las ANS.

4.5.5. Mantenimiento preventivo y/o correctivo, soporte, atención y reporte de fallas

El corte de servicios programado para los mantenimientos de los canales telefónicos, las plataformas tecnológicas, sistemas y/o softwares involucrados en los servicios, y en la captura de información de los mismos debe ser gestionado con una anticipación de 48 horas con la SCRD y deberán ser programados en aquellos tiempos de no funcionamiento de la Línea. Las salidas del servicio por fallas deberán ser reportadas y sustentadas a la SCRD a más tardar quince minutos después de la ocurrencia.

4.5.6. Seguridad de la infraestructura tecnológica

El operador es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que los canales telefónicos, las plataformas tecnológicas, sistemas y/o softwares involucrados en los servicios, y en la captura de información de los mismos, están protegidos por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). Así mismo, será responsable de respaldar y proteger la información de modo que pueda ser recuperada al estado de DOS (2) horas antes como máximo.

4.5.7. Licenciamiento de la plataforma de Centro de Contacto

El operador debe contar con un software para los servicios de Centro de Contacto debidamente licenciado y puede hacer uso de desarrollos propios. El operador debe adquirir licencias de software para cada puesto de trabajo una vez le sea adjudicado el contrato o aprovisionar la plataforma en caso de que sea un desarrollo propio.

4.5.8. Dimensionamiento de Troncales

El operador debe efectuar el análisis de tráfico de los distintos grupos de trabajo de las operaciones para determinar el número de troncales que requiere el Distribuidor Automático de Llamadas (ACD por sus siglas en inglés) para atender oportunamente las llamadas y video llamadas de los ciudadanos con los niveles de servicio requeridos.

Adicionalmente, podrá efectuar la función de conmutación tándem hacia una central pública para aquellas llamadas transferidas hacia esas rutas por el módulo de procesamiento de llamadas o redirigidas por un agente hacia esas rutas.

4.5.9. Terminales de ACD

Los profesionales agentes desempeñarán sus funciones de comunicaciones mediante un terminal telefónico virtual (o interfaz gráfica de usuario) dotado de pantalla de despliegue y los botones virtuales de funciones típicas y necesarias de una terminal telefónica física o convencional. Esta interfaz deberá instalarse en los computadores de los profesionales agentes en las cantidades necesarias.

4.6. Sistema de Captura de Información

El operador debe garantizar un Sistema de Captura de Información y Almacenamiento de Datos que tenga la capacidad de recoger, sistematizar y presentar reportería.

Es deber del operador garantizar que los y las agentes profesionales diligencien el sistema de captura de información y que, en los casos en que los usuarios se nieguen a responder a alguna de las preguntas, se deje estipulado en el registro la razón por la cual se da esta decisión.

Esta reportería deberá presentarse a través de una plataforma en la nube que le permita a la SCRD acceder a toda la información en tiempo real a través de una URL. El operador deberá garantizar que toda la información que se solicite en el registro de captura de información se presente y se grafique de forma ordenada y oportuna en esta plataforma con el fin de que sea sencillo y comprensible el acceso a esta información por parte de la SCRD, y le sea posible rendir informes a las entidades del Distrito y a la ciudadanía.

Los siguientes son los criterios mínimos del Sistema de Información, no obstante, y de requerir así, la SCRD podrá solicitarle al operador la inclusión de nueva información, frente a lo cual, el operador contará con 15 días hábiles para efectuar dicha solicitud.

Entidades sobre los cuales se registrará datos en el sistema de captura de información:

Entidad de datos	Descripción

Usuarios	Personas que llaman o son llamadas por la Línea Calma para solicitar o recibir atención.
Profesionales	Personas que atienden las llamadas recibidas o realizadas por la Línea Calma
Llamadas	Cada una de las llamadas recibidas o realizadas por la Línea Calma

Además de las anteriores el operador deberá registrar datos de otras entidades que considere necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato. Adicionalmente los campos registrados sobre las llamadas se agruparán en módulos de la siguiente manera:

No.	Nombre	Descripción
1	Tipificación de la llamada	Variables de caracterización general de la llamada o interacción
2	Protocolo	Protocolo misional a usar
3	Caracterización de la situación	Variables de caracterización de la situación atendida
4	Derivación y enrutamientos	Detalles sobre procesos de derivación, reporte y/o enrutamientos.
5	Sociodemográfica	Información sociodemográfica del usuario/a, víctimas, personas de confianza de contacto y resumen de caso atendido
6	Profesional de atención	Profesional responsable de la llamada telefónica, atención o interacción.
7	Identificación evaluación y seguimiento	Variables para identificar la llamada a la cual se le hace evaluación o seguimiento
8	Satisfacción y efectividad	Variables de seguimiento de la atención en términos de satisfacción y efectividad
9	Evaluación del servicio	Comunicación de evaluación del servicio
10	Seguimiento emocional	Comunicación de seguimiento emocional
11	Seguimiento emergencias	Seguimiento a llamadas de emergencias generales
12	Seguimiento nivel primario	Seguimiento a llamadas de nivel primario
13	Orientación jurídica	Información sobre atención y orientación jurídica a los usuarios
14	Atención psicoeducativa	Información sobre sesiones o encuentros de atención psicoeducativa realizadas con el usuario.
15	Llamadas reiteradas	Llamadas reiteradas

Acceso a archivos con datos detallados

a) El operador deberá poner a disposición de la SCRD una URL, protegida con autenticación de usuario y contraseña, de la que podrá descargar los archivos de los datos estructurados de usuarios, profesionales y llamadas.

b) El operador deberá entregar un documento que describa las características técnicas de seguridad informática y autenticación que protegen el acceso a los archivos y datos detallados, incluyendo además protocolos de control y descripción del personal autorizado de su organización.

c) El operador pondrá a disposición de la SCRD una funcionalidad para cambiar la contraseña del usuario para el acceso a los datos detallados de la operación de la Línea Calma.

d) La SCRD entregará al operador un archivo Excel con el diccionario de datos detallado de cada campo a registrar, y un formato de tabla con títulos de columna en el que el operador deberá disponer los datos de usuarios, profesionales y llamadas.

e) Los archivos de datos detallados para descarga deberán estar en formato Excel, con tres hojas de cálculo llamadas: “usuarios”, “profesionales” y “llamadas”.

f) Los archivos para descarga deberán estar actualizados con los datos registrados hasta dos días antes a la realización de la consulta. Ej. Si la descarga se va a realizar un día jueves, los archivos tendrán los datos registrados hasta el día martes inmediatamente anterior.

g) Al finalizar la operación asociada a este contrato, la SCRD confirmará por escrito al operador la descarga y resguardo de las últimas versiones de los archivos detallados de datos, tras lo cual el operador deberá eliminar los archivos con registros donde haya datos de identificación personal de los usuarios de la línea calma, tanto de los servidores locales, servidores en la nube como de sus equipos de cómputo locales. El operador deberá entregar un informe describiendo este proceso de eliminación de datos.

Características de las variables a registrar:

Las variables a registrar están establecidas en el diccionario de datos de línea Calma el cual es aprobado por la Dirección de observatorio y gestión del Conocimiento y la Dirección de transformaciones Culturales y que se adjunta para la revisión de la empresa seleccionada en todo caso se integra por los módulos enunciados anteriormente. Sin embargo debe considerarse en las siguientes variables lo siguiente:

a) ID de usuario. El sistema de captura de información diferenciará a los usuarios mediante su número de documento y deberá generar un ID de usuario único. Si un usuario llama y se identifica con un número de documento ya registrado, el sistema asignará en la llamada el ID de usuario registrado previamente. Si en una

llamada no es posible identificar el usuario por su número de documento el ID de usuario registrado en la llamada será 0 (cero). Esto debe permitir que aunque se realicen procesos de anonimización de datos personales, se pueda reconocer a un mismo usuario en diferentes llamadas.

b) Protocolo telefónico 1: para situaciones emocionales en general.

c) Protocolo telefónico 2: para situaciones de violencia de pareja en contexto intrafamiliar motivadas por machismo, celos y control.

d) Protocolo telefónico 3: para violencias machistas distintas a la violencia de pareja en contexto intrafamiliar.

e) Ruta de usuarios inesperados (mujeres, menores de edad, situación suicida, bromista, entre otros)

f) Caracterización de la situación descrita en la llamada telefónica.

g) Caracterización sociodemográfica del usuario que llama y resumen de caso atendido telefónicamente.

h) Derivación o remisión generada en la llamada telefónica.

i) Test diagnóstico de clasificación de nivel riesgo de violencia detectado en la llamada telefónica

j) Formulario / módulo de satisfacción, calidad y efectividad de la llamada telefónica.

k) Encuesta de seguimiento a usuarios atendidos telefónicamente (muestra de usuarios de protocolos 1 y 3, y de usuarios de protocolo 2 que deciden no tomar el servicio psicoeducativo)

l) Módulo de datos de profesionales agentes operadores que atienden las llamadas telefónicas.

m) Herramienta de agendamiento de video llamadas (tanto desde el call center como directamente por los profesionales responsables del servicio 2)

n) Encuesta de creencias problemáticas para usuarios del servicio psicoeducativo pos llamada.

o) Registro de actividades psicoeducativas: encuentro inicial, plan de encuentros, ejecución de actividades encuentro por encuentro con evidencia, balance del proceso, número de sesiones agendadas , motivos por los cuales se interrumpe el proceso en caso de que se interrumpa.

p) Módulo de datos de profesionales agentes operadores que dinamizan los encuentros psicoeducativos.

q) Directorio de entidades aliadas y/o para remisiones

r) Conexión entre la información recabada de las llamadas y la información recabada en los encuentros psicoeducativos, a partir de un código único de identificación de usuario generado con la llamada telefónica.

s) Reporte de llamadas dejadas de ser entendidas por desbordamiento de la plataforma.

t) Reporte de listas de usuarios que están esperando acceso al servicio psicoeducativo.

u) Reporte de los usuarios que terminan satisfactoriamente los procesos psicoeducativos.

Considerando que la SCRD se encuentra desarrollando y ajustando la operación y protocolos de atención se podrán agregar algunos datos / campos adicionales a los listados. La SCRD proporcionará al operador esquemas con flujos generales, así como las tablas de referencia en la que se exponen, definen y describen las variables y tipo de datos. Sobre esta base, el operador deberá construir y proponer, a aprobación de la SCRD, los flujos detallados.

El operador entregará semanalmente los microdatos con todo el histórico consolidado y acumulado en formato Excel, y la SCRD los podrá obtener directamente de las herramientas estadísticas y de almacenamiento de datos.

4.6.1. Reportes e informes requeridos para la Línea

A partir de la información generada a través de los sistemas / softwares básicos a garantizar por el operador, a saber: 1. aplicación de call center, 2. aplicación de almacenamiento de datos, y 3. sistema de monitoreo; el operador debe generar, levantar y entregar a la SCRD reportes en tiempo real e informes mensuales**.**

Estos reportes deberán ser consultados de manera permanente y dispuestos para la SCRD.

4.6.1.1. Reportes en Tiempo Real:

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos es llevar a cabo el monitoreo y evaluación de los protocolos y servicios de atención de la Línea, para la SCRD será vital contar con información sobre múltiples aspectos del día a día. A continuación, se hace una relación de los ítems de los reportes en tiempo real:

- Número de llamadas entrantes y salientes.
- Número de llamadas ingresadas versus # de llamadas atendidas (solo para atención emocional telefónica)
- Número y porcentaje de llamadas atendidas (solo para atención emocional telefónica) desagregadas por motivo.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas (solo para atención emocional telefónica) desagregadas por nivel de gravedad.
- Número de llamadas que ingresan a la Línea durante horarios en que no se presta atención.
- Promedio de llamadas por hora y por día.
- Promedio de tiempo medio de operación de llamadas de atención emocional telefónica por día.
- Número de usuarios remitidos a encuentros psicoeducativos pos llamada al día.

- Número de usuarios atendidos en encuentros psicoeducativos pos llamada al día.
- Promedio de encuentros psicoeducativos pos llamada por hora y por día.
- Promedio de tiempo medio de operación de encuentros psicoeducativos pos llamada por día.
- Reporte de ANS (ver anexo 3)
- Número de llamadas de seguimiento
- Número de llamadas entrantes y salientes.
- Número de llamadas ingresadas versus # de llamadas atendidas (solo para atención emocional telefónica)
- Número y porcentaje de llamadas atendidas (solo para atención emocional telefónica) desagregadas por motivo
- Número y porcentaje de llamadas atendidas (solo para atención emocional telefónica) desagregadas por nivel de gravedad y por motivación.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas que llegaron a buen término (culminaron el protocolo de atención telefónica) desagregadas por niveles de gravedad.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas que llegaron a buen término (culminaron el protocolo de atención telefónica) desagregadas por motivos.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas que no llegaron a buen término.
- Promedio de tiempo medio de operación de llamadas telefónicas de atención emocional.
- Número y porcentaje de personas satisfechas con la llamada telefónica de atención emocional.
- Número y porcentaje de personas neutralizadas emocionalmente en la atención telefónica, desagregadas por niveles de gravedad.
- Número y porcentaje de personas neutralizadas emocionalmente en la atención telefónica, desagregadas por motivos.
- Número y porcentaje de personas que desactivaron su intención de agredir en la atención telefónica, desagregadas por niveles de gravedad.
- Número y porcentaje de personas que desactivaron su intención de agredir en la atención telefónica, desagregados por motivos.
- Número y porcentaje de personas que refieren haberse enterado de la Línea de Escucha y de Atención Emocional a Hombres a través de los canales de difusión.

- Número y porcentaje de llamadas de seguimiento a usuarios que no tomaron el servicio psicoeducativo pos llamada
- Número y porcentaje de personas que refieren en la llamada de seguimiento cambios positivos en su situación a partir de la asesoría emocional recibida.
- Número y porcentaje de personas que refieren en la llamada de seguimiento su evaluación de haber sido atendidas por un agente hombre o una agente mujer.
- Número y porcentaje de personas que refieren en la llamada de seguimiento que recomendarían a otros el servicio de la Línea de Escucha y de Atención Emocional a Hombres.
- Entre otros.
- Reporte de ANS (ver anexo 3)

Ítems de informes semanales acompañamiento psicoeducativo pos llamada

- Número de personas atendidas en el acompañamiento psicoeducativo pos llamada
- Número y porcentaje de casos que terminan el proceso de acompañamiento versus número y porcentaje de casos que desertan el proceso de acompañamiento.
- Promedio de tiempo medio de operación de los encuentros de acompañamiento psicoeducativo.
- Índice de cumplimiento de los encuentros de acompañamiento por parte del profesional.
- Número y porcentaje de personas satisfechas con los encuentros de acompañamiento psicoeducativo.
- Número y porcentaje de usuarios que reportan mejoría en su comportamiento violento a partir de las actividades de acompañamiento.
- Número y porcentaje de usuarios que auto reportan mejoría en el nivel de riesgo de comportamientos violentos (a partir de test diagnóstico para la última semana)
- Número y porcentaje de usuarios que mostraron cambios en las creencias sobre machismo, amor romántico y violencia de pareja tras los encuentros de acompañamiento.
- Número y porcentaje de usuarios que manifiestan su interés de seguir conectados con la Línea a través de espacios presenciales o virtuales.
- Reporte de ANS (ver anexo 3)
- Entre otros

4.6.1.2. Reportes Atención vía API chat Center + Chatbot:

El API de Chat center deberá ofrecer diversas funcionalidades y capacidades para generar una variedad de tipos de reportes, que incluyen:

-Estadísticas de chats de cada canal de atención y redes sociales: Proporciona información detallada sobre la actividad en los chats, permitiendo analizar el rendimiento y la eficacia de las interacciones y las variables que se programen para lo que debe permitir flexibilidad en su configuración.

-Envío masivo o campañas vía WhatsApp: Permite realizar seguimiento y análisis de campañas masivas realizadas a través de WhatsApp, incluyendo métricas de entrega, apertura y respuesta.

-Almacenamiento del 100% de las conversaciones: Facilita la retención y el acceso a todas las conversaciones mantenidas a través de WhatsApp, lo que puede ser útil para auditorías internas o análisis retrospectivos.

-Análisis de sentimiento: Ofrece la capacidad de analizar el tono emocional de las conversaciones, lo que permite comprender mejor la percepción y la satisfacción del cliente.

-wolkvox visión: Permite analizar objetos y texto en imágenes o PDF adjuntos en correos electrónicos y WhatsApp, lo que puede utilizarse para identificar elementos específicos y extraer información relevante para análisis posteriores.

Los reportes deben contener no sólo la información numérica en tablas y bases de datos sino también la representación gráfica correspondiente a cada uno de los ítems requeridos.

Nota: en la medida que el equipo de la SCRD se encuentra desarrollando los protocolos y que estos pueden tener ajustes derivados del proceso de diagnóstico que se está realizando actualmente, es posible que se sumen algunas variables, campos o ítems a los enumerados, razón por la cual, al inicio del contrato se establecerán con mayor precisión los ítems y estadísticas que se requieren para la métrica del servicio contratado de reportes diarios.

4.6.1.3. Informes mensuales

El operador deberá entregar adicionalmente un informe mensualizado que recopile toda la información relevante, suficiente y pertinente correspondiente al mes de ejecución en lo relativo a los servicios 1, 2 y 3 definidos en el numeral 4 del presente anexo técnico y de tiquetes en la herramienta de gestión.

El informe debe contemplar adicionalmente: a) el reporte de disponibilidad de los servicios presentado durante el mes gestionado, b) el reporte de la calidad de los servicios prestados durante el mes gestionado dejando aparte

específico para ANS (Anexo 3), c) el reporte de la recepción, registro, atención y gestión de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos de la ciudadanía durante el mes gestionado, d) el reporte de las acciones de mejora continua en el servicio con respectivos planes de acciones proactivas y correctivas ejecutados en el mes gestionado y/o a ejecutar en el mes siguiente para la mejora del servicio, e) el reporte del desempeño de los y las agentes en términos de la calidad del servicio en adición con un informe de su salud física y mental; f) un reporte de la lista de espera de los encuentros psicoeducativos, así como de los casos que se cierran en el mes con un reporte del desarrollo del proceso.

Este informe debe soportarse a través del análisis de los reportes de estado de servicio, niveles de servicio y encuestas de satisfacción, de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL última versión y será presentado a la SCRD para aprobación del pago a la factura del mes gestionado.

El operador en su gestión de contrato deberá garantizar el acceso permanente a los reportes definidos en el presente numeral, teniendo en cuenta que, al inicio del contrato, se planearon los campos, ítems, y estadísticas definitivas que se requieren para la métrica del servicio contratado.

5. PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El oferente deberá firmar y comprometerse dentro del documento llamado FORMULARIO ANEXO DE CUMPLIMIENTO a cumplir con cada uno de los requisitos mínimos establecidos en el Anexo Técnico.