ANEXO TECNICO 2

REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

a. SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUBRED NORTE

SERVICIOS	FUNCIONES	TIPO DE GESTIÓN DE LA LÍNEA
Consulta medica y odontologica-básica y especializada- y demás consultas pertenecientes al portafolio de la Subred Norte	Agendamiento, Cancelación y Reprogramación de citas	Inbound
Citas de terapia-Valoración-	Agendamiento, Cancelación y Reprogramación de citas	Inbound
Citas de apoyo diagnostico-De acuerdo al portafolio de la Subred Norte-	Agendamiento, Cancelación y Reprogramación de citas	Inbound
Seguimiento PYD	Campaña-Bases de seguimiento para gestión de contacto y agendamiento de pacientes de acuerdo al procedimiento informado por el área ambulatoria o quien suministre las bases de gestión-	Outbound
Campañas Especiales	Bases de seguimiento para gestión de contacto y agendamiento de pacientes de acuerdo al procedimiento informado por el área ambulatoria o quien suministre las bases de gestión-	Outbound

b. CALIDAD EN LAS TRANSACCIONES

El contratante requiere que las transacciones sean monitoreadas en línea y de forma remota con grabación de llamadas al 100%. La matriz de Calidad será diseñada por el contratante, la cual será aplicada sin modificaciones por el Oferente.

Para el desempeño de la línea se requiere el cumplimiento de los siguientes indicadores:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
ERROR CRITICO	Transacciones sin error critico/total de Monitoreos	98%
ERROR NO CRITICO	Transacciones sin error no crítico/ total de Monitoreos	95%
NOTA TOTAL DE CALIDAD	EC *80%+ENC*20%	96%

El operador realizara mínimo en el mes una (1) calibración por cada proceso donde de ser insatisfactoria la calificación obtenida debe generar plan de acción y capacitaciones o recapacitaciones de forma inmediata para subsanar la falla en el servicio.

El contratante tendrá acceso de forma permanente a través de observe habilitado para la escucha en línea de transacciones.

El incumplimiento de cualquiera de los anteriores indicadores genera penalización del 1% sobre el valor facturado para el mes de la falla. Así mismo e independientemente de los resultados obtenidos como calidad en las transacciones el oferente asumirá el 100% de los valores en caso de recibir sanciones por parte de los entes de control, multas o fallos legales en caso de mala prestación del servicio u omisión en la aplicación de procedimientos de entregados por el contrante.

Para el manejo de quejas el contrante solicitara por medio de correo electrónico la búsqueda de la grabación y soportes de gestión requerida, la cual debe ser entregada en máximo 12 horas a la solicitud realizada. La grabación será dispuesta para su escucha por el contratante conservando la protección y seguridad de la información.

- El servicio debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, de forma aleatoria, con un 95% de confiabilidad, de cuyos resultados entregará informes diarios y mensuales de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.

c. FORMACIÓN OPERATIVA

TIPOS DE FORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN
INICIAL	El contratante brindara los temarios, tiempos y evaluaciones a realizar	Tiempo concertado entre el contratista y el contratante de acuerdo a las herramientas ofrecidas
MANTENIMIENTO	De acuerdo a los hallazgos de calidad, preturnos y actualizaciones normativas	1 vez por semana para los asesores y Staff
NOVEDADES Y/O CONTINGENCIAS	Realizadas de forma inmediata	Cuando estas sean requeridas

d. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
EVALUACIÓN MENSUAL	Evaluados aprobados/total de personal staff y Operativo	98%
PRETURNO DIARIO	Evaluados aprobados/total de personal staff y Operativo	98%
CALIDAD DE LA FORMACIÓN INICIAL	Porcentaje del personal aprobado en monitoreo durante los primeros 30 días en Operación	90%

INDICADOR	FORMULA DE MEDICIÓN	OBJETIVO
OCUPACIÓN	Tiempo Productivo/ tiempo productivo+ tiempo de espera para el ingreso de transacciones	90%
AHT	Total de tiempo en gestión de llamadas/ Transacciones manejadas	360 segundos en promedio
VELOCIDAD DE RESPUESTA	Porcentaje de atenciones atendidas dentro del umbral	20 segundos
NIVELES DE SERVICIO		80%
TASA DE ABANDONO	Porcentaje de atenciones abandonadas antes de ser atendidas por el asesor	1%

TECNOLOGÍA		
INDICADOR	FORMULA MEDICIÓN	OBJETIVO
PUNTUALIDAD	Porcentaje de tiempos de respuesta frente a requerimientos realizados	90%
DISPONIBILIDAD	Minutos de disponibilidad del Switch/ Total de minutos funcionamiento total de las líneas	99%
TRANSACCIONES BLOQUEADAS	Número de llamadas que reciben tono ocupado/Total de llamadas ofrecidas	0%

e. INFORMES REQUERIDOS

El sistema debe arrojar los reportes Automatic Call Distribution ACD y call center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos:

a. Llamadas del último día
b. Llamadas fuera del horario establecido
c. Llamadas en horario hábil
d. Llamadas entrantes
e. Llamadas abandonadas
f. Llamadas contestadas
g. Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio
h. Nivel de servicio %
i. Nivel de abandono % máximo de 5%
j. Tiempo promedio de abandono
k. Llamadas salientes
l. Tiempo promedio de conversación por asesor y general
m. Velocidad promedio de llamada atendida
n. Ocupación Inbound %
o. Ocupación Outbound %
p. Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto
q. Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente
r. Llamadas de quejas y reclamos
s. Usuarios atendidos por puesto de trabajo
t. Citas asignadas por servicio, USS, por Subred y total
u. Citas Canceladas por servicio, USS, por Subred y total
v. Citas Reprogramadas por servicio, USS, por Subred y total
w. Citas en lista de espera por servicio, USS, por Subred y total
x. Informe de reiteratividad (promedio de intentos de marcación del mismo número telefónico.

Los demás que requiera los supervisores del contrato.

Cada uno de los informes registrados debe ser alineado con relación a los Acuerdos de Niveles de servicio.

f. CONSIDERACIONES GENERALES

- Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contac Center cuente con los requerimientos técnicos necesarios para. el funcionamiento del sistema de información de la Subred, conforme al anexo técnico número 1.

- Disponer de un puesto de trabajo físico dotado de computador con sistema operativo Windows, antivirus y Microsoft Office licenciado, audio y video para reuniones, disponible para el uso del referente de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

- Las instalaciones físicas del Contact Center deben ubicarse dentro de la ciudad de Bogotá parar facilitar labores de supervisión o acompañamiento por parte de la Subred, Secretaría de salud o de alguna de las EPS que requieran validar la operación.

- Realizar capacitación y entrenamiento permanente a los agentes de acuerdo a la guía de servicios de la Subred.

- Suministrar plan de contingencia en caso de fallo de las plataformas tecnológicas informáticas. Firmar acuerdo de confidencialidad.