ANEXO TÉCNICO No. 1.2

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

CANAL TELEFÓNICO - CONTACT CENTER:

1. **Atención Líneas de RPM (Régimen de Prima Media) y BEPS (Programa de Beneficios Económicos Periódicos).**

El contratista deberá informar a los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés respecto de los servicios y estados de trámites que presta la entidad.

Los Asesores, previamente instruidos por el contratista sobre sus obligaciones de confidencialidad, tendrán acceso a la documentación, manuales, procesos y servicios de COLPENSIONES relacionados con la atención a ciudadanos, afiliados, empleadores y/o pensionados. Dentro de la información que COLPENSIONES entregará, entre otras, se encuentra:

Información básica de atención del Régimen de Prima Media - RPM

Información básica de atención del Programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS

Información programa colombianos en el exterior

Información proceso de Afiliación a RPM y/o vinculación Beps

Información Historia laboral

Información Medicina laboral

Información Empleadores

Información y asesoría portal del empleador

Información y asesoría zona transaccional

Información nómina de pensionados

Información de consulta de saldos BEPS

Información de estados de trámite de RPM y BEPS

Información del proceso de Notificación

Información Programa de subsidio al aporte en pensión (PSAP)

Información de eventos programados (Beps y RPM)

Información Puntos de atención y/o regionales, direcciones, horarios de atención de RPM y BEPS

Documentos requeridos para prestaciones económicas

Asesoría, radicación y escalamiento especializado en temas de RMP y BEPS y demás servicios que se vayan generando en la entidad tanto para RPM como para BEPS

Atención y automatización de gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes)

2. **Atención de audio líneas puntos de atención Colpensiones:**

El contratista deberá atender el servicio de audio líneas dispuesto en los puntos de atención a nivel nacional de COLPENSIONES, brindando información sobre los servicios y estados de trámites de la entidad.

El servicio corresponde a una integración directa entre el contact center y nuestra red de oficinas en todo el país y el servicio funciona como una línea directa que enruta el tráfico a la solución de IVR.

Las líneas que proporciona COLPENSIONES son de cara a la red pública telefónica.

COLPENSIONES cuenta con dispositivos telefónicos tipo Hot Line (Audiolinea) en cada una de las oficinas a nivel nacional que hacen parte del sistema telefónico de la entidad. Se requiere como mínimo 100 sesiones SIP.

La comunicación de las audiolíneas con el Contact Center, se realizará a través de una troncal SIP configurada entre el sistema telefónico del contratista y de la entidad, es decir, un único punto que centraliza toda la comunicación.

El canal que se utilizará para establecer la troncal SIP será el canal de datos provisto por la entidad que está conectado a la red MPLS.

Actualmente COLPENSIONES cuenta con 61 puntos de atención que presta el servicio de audio líneas es decir (90 audio líneas) que tienen ya instalado el pedestal a nivel nacional. Para estos puntos solo se debería realizar la integración directa entre el contact center y nuestra red de oficinas.

Por lo tanto, el nuevo servicio deberá soportar como mínimo este número de líneas y permitir un crecimiento de por lo menos un 30% adicional. Igualmente se usa el códec 711 μ- law, la troncal SIP se debe establecer entre los sistemas telefónicos de Colpensiones y del contratista a través del canal dedicado.

Las llamadas serán enrutadas a través de la troncal SIP al menú de IVR dispuesto por el Contratista, el IVR actual es menú de opciones y el porcentaje de grabación es del 100%.

La conectividad actual se realiza a través de troncales SIP, donde el contratista es responsable de recibir las llamadas desde su infraestructura, a través de enrutamiento y direccionamiento en el firewall según instrucciones de Colpensiones.

3. Atención y automatización de gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes)

3.1. Atención de PQRS Verbales:

Para la atención de PQRS, las peticiones serán atendidas directamente por el asesor del contact center, las quejas y reclamos son escalados al segundo nivel (COLPENSIONES) para su respuesta a través de los aplicativos de la entidad. El aplicativo es suministrado por Colpensiones y estas son radicadas desde las instalaciones del contratista.

NOTA: Actualmente se reciben en promedio siete (7) PQRS al mes a través del canal telefónico, las cuales se radican en el VPN de la entidad (BIZAGI); para esto los agentes deben realizar consultas en diferentes aplicativos como son: Nómina de pensionados, historia laboral, recaudo, consulta afiliados, plenitud, entre otros y el TMO aproximado es de 13 minutos; sin embargo, por disposiciones de Colpensiones durante la ejecución del contrato el canal de recepción de las PQRS podría ampliarse.

3.2. Atención integral PQRS – Back office:

3.2.1. Alcance:

El servicio que se requiere consiste en la recepción de las PQRS que se reciben a través de los diferentes canales asignadas, la validación de información, análisis, clasificación, respuesta de las PQRSD de primer nivel y escalamiento de las que requieran gestión por parte de las áreas misionales. Lo anterior, para asegurar un servicio efectivo, de calidad y con oportunidad, de conformidad con las especificaciones establecidas por la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

3.2.2. Especificaciones técnicas:

Para la atención de las PQRSD se debe contar con el conocimiento y experiencia en el análisis y respuesta, considerando que están relacionadas con solicitudes del Régimen de Prima Media con prestación Definida y con el sistema de Beneficios Económicos Periódicos, así como la capacidad técnica y humana para la realización de la operación.

Se requiere la clasificación de los casos usando un modelo de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) que ofrece la habilidad de extraer texto de imágenes o escritos (PDF) con caracteres escritos en máquina (PC), y el modelo de reconocimiento inteligente de caracteres (ICR) para convertir caracteres de letra manuscrita. Ahora bien, a los datos obtenidos del uso de estos modelos, se les aplicarán mecanismos de inteligencia artificial tales como, deep learning, machine learning o similares que permitan la interpretación y aprendizaje automático de patrones de clasificación de solicitudes que como resultado determinen si las PQRSD pueden ser contestadas en el primer nivel de atención o deben ser escaladas a las áreas misionales de acuerdo con la tipología a la que corresponde el caso la cual deberá suministra el modelo de datos.

Para aquellos casos clasificados como “respuesta inmediata” se generará un documento de respuesta basado en una plantilla previamente configurada, en la cual se modificará la información de acuerdo a lo requerido por el ciudadano en su solicitud, la cual deberá ser revisada por el colaborador que el contratista designe y posteriormente avanzada en la herramienta BIZAGI. Para los casos que son clasificados como de NO respuesta inmediata (PQRSD que se escalan a las áreas de Nivel central para su respuesta), se realizará el cierre previa verificación por parte de un profesional designado para tal fin por parte del contratista y su avance en el sisema dentro del BPM de Colpensiones se deberá realizar mediante mecanismos de Robotic Automation Process - RPA de forma tal que se optimicen procesos.

El proveedor deberá garantizar el acceso, información y propiedad de Colpensiones de los códigos fuentes y desarrollos que se realicen de cara a la implementación del OCR, ICR, Maching learning, Deep learning, Text analitic o similares que se utilicen en el proceso de gestión de PQRS, así como, de los desarrollos relacionados con Automatización Robótica de Procesos – RPA utilizados en el mismo.

3.2.3. Requerimientos funcionales

- **Carga de Casos Extraídos de BIZAGI**: La solución debe ofrecer una opción para extraer los casos del sistema de gestión Bizagi y para cargar un archivo plano o similar con los casos obtenidos de BIZAGI. Lo casos serán procesados dentro de la herramienta que el contratista defina como idónea para su gestión.

- **Clasificación de Casos:** La solución debe proporcionar una funcionalidad **automática** que clasifique los casos cargados según sean de “respuesta inmediata” o no.

- **Asignación Automática**. El proveedor debe realizar una asignación automática de los casos según grupos de usuario configurados para la atención y gestión de casos que hayan sido clasificados como “respuesta inmediata”.

- **Tarea de Calidad de la Respuesta.** El proveedor debe asegurar la calidad de la respuesta cumpliendo con los criterios establecidos por la Entidad, la cual debe ser verificable en la herramienta dispuesta por éste.

- **Gestión de los casos:** El proveedor debe asegurar el análisis, escalamiento, generación de respuesta cuando aplique, proceso de revisión de las PQRSD para asegurar su calidad y cierre de las mismas en el aplicativo de COLPENSIONES (Bizagi).

- **Avance de Estado en BIZAGI**. En caso de que el contratista defina otra herramienta diferente al aplicativo de COLPENSIONES para gestionar los casos, el proveedor debe garantizar el avance del caso en la herramienta BIZAGI de forma automática, de acuerdo a los manuales de usuario que indican cómo realizar esta acción en dicha herramienta y que deben ser proporcionados por el área encargada de COLPENSIONES.

Colpensiones suministrará el acceso necesario a las herramientas tecnológicas y los aplicativos requeridos para el análisis de la PQRSD.

El contratista deberá suministrar las herramientas necesarias para el reparto y seguimiento de la operación para la atención de las PQRSD, para lo cual informarán los programas o aplicación tecnológica que utilizará en el modelo de gestión, con las características técnicas. En caso de que el contratista utilice herramientas o aplicaciones para la gestión de las PQRSD, deberá garantizar el registro de log de perfiles y escalonamiento de los mismos que permitan la segmentación de funciones, así como contar con reportes para el seguimiento y alertas frente al no cumplimiento de tiempos establecidos en cada fase del proceso.

El contratista deberá garantizar la integración de su herramienta de gestión con el BPM de Colpensiones, para ello se podrán desarrollar e integrar mediante Web Service o la herramienta más idónea para tal fin.

El contratista deberá garantizar la formación y el acople del personal así como la constante actualización conforme a las novedades oportunamente informadas por Colpensiones, en aras de que la calidad en la prestación del servicio no se vea afectada.

El contratista deberá identificar las causas comunes de PQRSD para lo cual podrá convertir los radicados digitalizados en datos de texto editables que permitan facilitar el ordenamiento, búsqueda y manejo de la información, en aras de identificar la causa raíz de la PQRSD presentada por el ciudadano, esta labor se generará con tecnología de reconocimiento óptico de caracteres (OCR), Reconocimiento inteligente de caracteres (ICR), text analytics o similares. El ejercicio se realizará de forma mensual y se entregará un reporte con la misma periodicidad o cuando la Entidad lo requiera.

El contratista debe contar con plan de contingencia que garantice la operación y respuesta a las PQRSD oportunamente en caso de presentarse fallas tecnológicas atribuibles a cualquiera de las partes, dejando bitácora de las incidencias presentadas a lo largo del mes con el escalamiento definido al interior de Colpensiones.

Para garantizar la atención integral de las PQRSD, se deben ejecutar, entre otras, las siguientes actividades generales, para lo cual se debe contar con las herramientas tecnológicas que faciliten la labor:

- Determinar si la solicitud efectivamente corresponde a una PQRSD conforme a los lineamientos dados en capacitaciones. En caso contrario, reportar el caso al coordinador

para que sea radicado por el flujo correspondiente. Cuando el contratista identifique casos mal radicados en el BPM Bizagi ya sea por número de documento errado del afiliado, documentos que deben anexar a un trámite ya existente, etc; deberá reportar los casos a la Dirección de Atención y Servicio como interventor del contrato, con copia la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS para su correcta radicación.

- Lectura y análisis atento y detallado de las PQRSD y sus anexos, para identificar la(s) pretensión(es) contenidas en la solicitud del ciudadano, y sus antecedentes.

- Consultar el histórico de trámites del ciudadano a fin de establecer si tiene solicitudes adicionales sobre el mismo tema y/o si tiene respuestas que sean de utilidad, esto permitirá dar una respuesta integral y evitar que sean inconsistentes o repetitivas.

- Validar los aplicativos de Colpensiones y externos que correspondan para garantizar la veracidad de las respuestas.

- Analizar, proyectar y responder de manera inmediata las PQRSD que no requieran ser direccionadas a las diferentes áreas de Colpensiones (PQRSD inmediatas o de primer Nivel), las cuales se encuentran en la matriz de tipologías anexa. La utilización de cada tipología será aclarada en las capacitaciones.

- Analizar y direccionar correctamente las PQRSD a las diferentes áreas de Colpensiones de acuerdo con su competencia, y conforme a las tipologías establecidas (PQRSD NO inmediatas o de segundo Nivel).

- Responder las PQRSD dentro de los términos de ley establecidos para cada tipo de trámite, término dentro del cual se encuentra la entrega oportuna de las respuestas. Sin embargo, al interior de la entidad se tiene definida una meta de respuesta la cual se debe cumplir con base en lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio.

- Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de las PQRSD, las cuales deben tener las características de oportunidad, claridad, suficiencia,

congruencia y veracidad, conforme a lo establecido por la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS.

- Informar y solucionar de manera oportuna, las fallas detectadas en el proceso de atención de las PQRSD.

- Informar periódicamente al ciudadano el estado del trámite utilizando las herramientas tecnológicas consideradas por el contratista y previamente aprobadas por Colpensiones.

- Hacer llamada confirmatoria al ciudadano de recibo de respuesta a su petición cuando la entidad lo requiera. Este servicio no generará costo adicional.

- Realizar envío de mensaje de texto SMS confirmando la generación de la respuesta de PQRS y el envío de la misma, con link de archivo de respuesta para que esta sea consultada por parte del ciudadano. Este servicio no generará costo adicional.

- Identificar las solicitudes reiterativas o comunes y establecer respuestas estandarizadas de forma automática, para ello se deberán utilizar herramientas de automatización.

- Identificar causas comunes de PQRSD a través del análisis de textos de las comunicaciones de los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés, ya sea a través de reconocimiento óptico de caracteres y/o text analytics.

- Las respuestas y soportes de las PQRSD deberán quedar registradas y documentadas en el BPM de Colpensiones.

3.2.4. Descripción de actividades específicas

El proceso de radicación de PQRSD se efectúa a través del aplicativo de la Entidad en donde se visualiza la petición junto con sus anexos, en el que se atienden diariamente las PQRSD radicadas, por lo tanto, se debe garantizar el cabal cumplimiento de todas y cada una de las actividades específicas del Subproceso de Gestión de PQRSD que se encuentran en el BPM Bizagi, que se enuncian a continuación:

3.2.5. Actividad de clasificación de las PQRSD

Para realizar dicha actividad en el BPM se deben ejecutar las siguientes acciones en el mismo.

1. **Validar y Capturar Información:**

Validar la información de identificación y contacto del peticionario (Tipo de documento, Numero de documento, Nombres y apellidos, Dirección de notificación, Departamento, Municipio, Teléfono y correo electrónico), bien sea del afiliado/pensionado o del apoderado o tercero autorizado.

Así mismo, debe verificar que la información reportada por el sistema sea la misma que el peticionario diligencia en el documento escrito, por lo que, si los datos de contacto del peticionario registrados en el sistema de gestión no coinciden con los datos reportados en la comunicación escrita o en el formulario de PQRSD, se deberá editar la información en el aplicativo y registrar la información que fue suministrada en la PQRSD.

Además, siempre debe seleccionarse si el solicitante tiene o no correo electrónico teniendo en cuenta los siguientes escenarios:

- Si la solicitud viene con formulario diligenciado, trae la información de correo electrónico y el campo de autorización envío correo electrónico está seleccionado (SI) se debe dar prelación a este como método de envío de comunicaciones.

- Si la solicitud viene con formulario diligenciado, trae la información de correo electrónico y el campo de autorización envío correo electrónico está seleccionado (NO) se debe dar prelación a dirección física como método de envío de comunicaciones

- Si la solicitud viene con formulario diligenciado, trae la información de correo electrónico y el campo de autorización envío correo electrónico no tiene ninguna marca se debe dar prelación a dirección física como método de envío de comunicaciones.

- Si la solicitud se radica sin formulario (con carta) y trae la información de correo electrónico se debe dar prelación a este como método de envío de comunicaciones.

En caso de identificarse el correo electrónico se deberá ingresar la dirección de manera correcta en el campo que se habilita para ello. En el evento de evidenciar que el correo electrónico registrado en el aplicativo no corresponde al suministrado en la PQRSD el contratista debe editar y corregir la información.

Si en el sistema se omitió reportar alguna información básica del peticionario, el contratista debe capturar la información en los campos establecidos para tal fin, tales como Barrio, Interior, Manzana, Casa, Lote y demás indicaciones que permitan garantizar la entrega oportuna de la correspondencia en el destino.

2. **Análisis y validación de las PQRSD:**

El contratista debe leer y analizar la petición, así como, realizar las validaciones a los aplicativos que correspondan con el fin de determinar:

- Si puede darle respuesta de primer nivel de acuerdo con la validación de los trámites históricos, los guiones de texto y matrices documentales, o direccionarlas al área competente, en ambos casos deberá clasificar las PQRSD en las tipologías de respuestas de Primer Nivel o Segundo Nivel según corresponda, para lo cual se debe tener en cuenta que en la clasificación de la PQRSD se pueden presentar los siguientes tipos de respuestas:

- **Primer Nivel:** Aquellas respuestas que pueden ser clasificadas y contestadas por el contratista ya sea de manera **manual o automática**, de acuerdo con el histórico de trámites, los guiones de texto, matrices documentales, matriz de tipologías y demás herramientas previamente establecidos por Colpensiones, asimismo, esta respuesta da contestación de fondo y de manera completa a la (s) solicitud (es) del ciudadano.

NOTA: Dentro de las PQRSD que pueden ser atendidas en primer nivel se encuentran las relacionadas con el estado de los diferentes trámites que se encuentren en término a la fecha de la respuesta a la PQRS.

- **Segundo Nivel:** Aquellas que son escaladas al área competente de Colpensiones para que den respuesta a la solicitud.

- **Mixtas:** Aquellas que combinan respuestas de Primer y Segundo nivel. Se deben clasificar teniendo en cuenta la descripción de las tipologías que se encuentran en la “Matriz tipologías de PQRSD”.

Las PQRSD se deben clasificar teniendo en cuenta la descripción de las tipologías que se encuentran en la “Matriz tipologías PQRSD”, cuya última versión será suministrada oportunamente por el área funcional de Colpensiones; la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS al contratista conforme a su más reciente actualización.

Para gesgionar los casos, se debe seleccionar el tipo de PQRSD, tipo de solicitud y Subtipo de PQRSD y clasificarla de acuerdo con los siguientes criterios:

TIPO PQRSD: Es el tipo de solicitud presentada por el peticionario, que corresponde a las siguientes:

Petición: Es una solicitud verbal o escrita que toda persona natural o jurídica puede presentar ante Colpensiones, por motivos de interés general o particular con el propósito de requerir la intervención de un área determinada de la entidad, en asunto concreto, y obtener su pronta resolución.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica en relación con la prestación de algún servicio.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por una persona natural o jurídica por la falta de atención a un trámite o solicitud, con el propósito de reivindicar, exigir o demandar una solución de la Entidad, la cual puede ser puesta en conocimiento de esta, del Defensor del

Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o demás entidades e instituciones competentes.

Sugerencia: Es la proposición, insinuación, indicación, idea o explicación que se sugiere, para adecuar o mejorar un servicio o un proceso de Colpensiones.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante Colpensiones de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Felicitación: Es la manifestación positiva de un ciudadano relacionada con la prestación del servicio de COLPENSIONES.

TIPO DE SOLICITUD: nombre genérico dentro del cual se enmarca el tipo de PQRSD, el tema general objeto de PQRSD

SUBTIPO DE PQRSD: nombre específico dentro del cual se enmarca la petición, el tema específico por el cual se presenta la PQRSD.

Al finalizar la clasificación se visualiza una grilla que contiene la totalidad de la información registrada: Tipo de PQRSD, Tipo de Solicitud y Subtipo de PQRSD, adicionalmente se muestra si la tipología de PQRSD seleccionada es de “Respuesta Inmediata o No inmediata” (primer o segundo nivel).

Adicionalmente y teniendo en cuenta que, en una misma solicitud, un ciudadano puede elevar varias pretensiones y estas pueden ser competencia de diferentes áreas, se debe repetir la acción de clasificación por cada solicitud diferente de ser necesario a través del enlace “Clasificación de la solicitud PQRSD”.

Cuando se seleccione un tipo de PQRSD de “Segundo Nivel”, en la grilla de información aparecerá un nuevo campo “Integrador”[1] con un recuadro que se debe seleccionar para que el caso integre al área y para que se pueda avanzar, posteriormente, a la siguiente actividad.

Las sugerencias y felicitaciones, además de tener respuesta de primer nivel serán direccionadas automáticamente por el sistema de gestión a cada una de las áreas correspondientes para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Cuando COLPENSIONES no sea competente para responder la PQRSD, el contratista informará por escrito al interesado señalando a qué entidad competente será enviada la PQRSD y remitirá copia del oficio del peticionario a dicha entidad.

[1] Componente por medio del cual el sistema de gestión direcciona la PQRSD al área competente

Una vez se clasifica la PQRSD, se genera carta de respuesta por el grupo Back solo para las PQRSD clasificadas como de respuesta de primer nivel o Mixtas adelantando para tal fin la actividad “Proyecto de Respuesta”.

3.2.6. Actividad de proyección de respuesta

1. **Generar respuesta de Primer Nivel.**

Dentro del BPM de Colpensiones, se debe abrir la plantilla de carta de respuesta, a continuación, se debe modificar la carta de acuerdo con el asunto y tomando de referencia los guiones de texto suministrados por Colpensiones y los demás documentos que se consideren pertinentes y luego proceder a subirla al aplicativo.

La actividad cuenta con un campo de observaciones que permite al contratista registrar las observaciones pertinentes del caso que ayuden a facilitar la revisión del mismo en la actividad de revisión.

Así mismo el contratista tendrá la posibilidad de adjuntar los documentos necesarios para la respuesta teniendo en cuenta las políticas de confidencialidad y reserva de la información de Colpensiones.

En esta actividad el contratista también posee la posibilidad de solicitar el ajuste del subtipo de PQRSD si se determina que la clasificación inicialmente asignada no corresponde a la adecuada.

Es importante aclarar que la respuesta emitida por el contratista no solo debe ajustarse a los guiones de texto, sino que debe mantener la coherencia y cohesión mediante el uso de conectores y demás herramientas de redacción que faciliten la comprensión textual.

2. **Validación datos envío de correspondencia.**

Antes de avanzar el caso el contratista debe garantizar que los datos de envío de comunicación se encuentren correctamente en el sistema para lo cual debe validar en que la “Información del Destinatario” registrada corresponda a la que contiene el documento digitalizado.

3.2.7. Actividad de revisar la respuesta

Esta actividad se habilita en el BPM de Colpensiones si la tipología seleccionada fue de respuesta de primer nivel o mixta, por lo que se deben aplicar procesos de calidad que garanticen que la respuesta proyectada está completa y cumple con los estándares de calidad en términos de oportunidad, claridad, suficiencia, congruencia y veracidad. Es preciso que se proceda con la revisión del cien por ciento (100%) de las PQRSD de primer nivel y mixtas.

El revisor designado por el contratista efectuará la revisión y verificación de la tipología y la respuesta de la PQRSD, en caso de requerir una corrección se dejarán las anotaciones de la devolución y el motivo de las mismas, antes que el caso regrese a quien realizó la actividad de proyección para que observe los ajustes solicitados. Al realizar las correcciones indicadas el caso

avanzará nuevamente para validación al revisor que realizó la devolución. Todos los casos que fueron devueltos obligatoriamente deben volver a caer en la actividad “Revisión Respuesta”. Cuando la carta o la tipología escogida no requieran corrección, seguirá el curso normal del sistema.

Los revisores al momento de realizar el análisis de los casos deben ejecutar las validaciones que correspondan, en los aplicativos que se requieran para cada una de las solicitudes, en forma similar al analista y con sujeción a los criterios de oportunidad, claridad, suficiencia, congruencia y veracidad y cualquier otro que Colpensiones defina como métodos y criterios de calidad a las respuestas de las PQRSD.

Es importante señalar que, si el contratista generó una respuesta de primer nivel, es decir, atendió de manera completa y de fondo a la(s) solicitud(es) del ciudadano, empleador o grupo de interés, la PQRSD queda cerrada, de lo contrario, se generará un caso hijo para el área del nivel central que fue seleccionada por el contratista al momento de realizar la clasificación de la PQRSD.

El contratista deberá verificar que el ciudadano haya recibido la respuesta a la PQRSD.

3.2.8 **Volumen estimado de las PQRSD para gestionar**

Conforme al histórico estadístico de trámites, se estima un total de 350.391 PQRSD para atender al año, de las cuales en un 50% se debe proyectar respuesta de primer nivel y el otro 50% previo análisis, en los casos en los que no se puedan resolver en el primer nivel, se procede con la clasificación conforme las tipologías establecidas para ser escaladas a las áreas competentes (PQRSD de segundo nivel).

Las cifras y porcentajes anotados son estimados, razón por la cual las cantidades de PQRSD resueltas a ser entregadas podrá aumentar o disminuir durante la ejecución del contrato considerando la estacionalidad presentada en algunos periodos del año.

Los volúmenes de PQRSD pueden variar, por lo tanto, el contratista deberá estar en la capacidad de aumentar o disminuir el equipo de trabajo destinado a la prestación del servicio, por lo tanto, de presentarse tales situaciones, en tres (3) días calendario máximo a través de correo electrónico el contratista deberá entregar para validación y aprobación por parte de COLPENSIONES las estrategias o planes de acción que permitan la continuidad de la operación y el cumplimiento de las metas establecidas de manera eficiente.

3.2.9. Control de calidad

El contratista debe establecer un protocolo que detalle las actividades de control de calidad que serán aplicadas durante la ejecución del Contrato, entre otras y sin limitarse:

- Los controles a efectuar para garantizar la selección correcta de tipología para escalar a las áreas al interior de la Entidad en un término inmediato, o la resolución inmediata de consultas.

- Los controles a efectuar para garantizar que la respuesta de primer nivel proyectada sea coherente, ajustada a los guiones de texto establecidos por la entidad, asegurando que la respuesta brindada supla el requerimiento del peticionario o quejoso, en el que se brinde respuesta total a cada punto planteado en su comunicación.

- Los procedimientos y controles a aplicar durante la ejecución de las actividades del proceso para asegurar la respuesta oportuna y en el término dispuesto por la Ley.

- Los controles de calidad para garantizar respuestas finales integras.

- Aplicación del Plan de capacitación y propuestas de mejora según las causas de PQRSD detectadas elaborados e implementados conjuntamente con el equipo de calidad de Colpensiones.

- Actividades de calidad contenidas en un Plan operativo, del cual se generarán reportes y evidencias de la ejecución de estos procesos como parte del informe mensual de ejecución de labores.

- El supervisor del contrato realizará verificaciones a los controles de calidad y capacitación efectuados, así como, monitoreo y validación del proceso en cualquier momento de la ejecución del contrato, y en forma permanente, a fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones definidas para la prestación del servicio.

3.2.10. Entrega del Producto

De forma diaria, el contratista debe informar a Colpensiones la cantidad de PQRSD recibidas y la cantidad de casos analizados, resueltos y escalados, evidenciado la aplicación de los mecanismos y controles de calidad y oportunidad aplicados.

Si se evidencia que una PQRSD que contiene el mismo peticionario, afiliado/pensionado y las mismas pretensiones ha sido atendida con anterioridad, se procederá con respuesta reiterada y por lo tanto ésta no generará cobro a Colpensiones.

En caso de que una PQRSD contenga error en la dirección de correspondencia, se procederá a emitir un alcance a la respuesta inicial y ésta no generará cobro a Colpensiones.

Si en el seguimiento de calidad previo o posterior realizado por Colpensiones, se evidencia que la gestión de alguna o algunas PQRSD no cumple con los estándares de calidad definidos por la entidad, las mismas serán devueltas al contratista para ser reprocesadas, actividad que no generará costo adicional para la Entidad.

Resuelta la PQRSD mediante escalamiento al área, o respuesta de fondo y oportuna con la respectiva revisión, firma del documento y envío mediante el aplicativo de la Entidad, se entregará un reporte diario de la gestión realizada, el cual hará parte del informe mensual.

Finalmente como parte de la gestión de las PQRS, se llevará a cabo una encuesta de satisfacción mensual para confirmar el nivel de conformidad del ciudadano con relación a las respuestas de PQRS cumpliendo como mínimo con las características que se relacionan a continuación:

- El tiempo máximo estimado para la realización de la encuesta es de 180 segundos,
- Las preguntas se entregarán al proveedor pueden ser modificadas en cantidad y estructura en cualquier momento por Colpensiones en pro de mejorar la encuesta.
- La base de datos que Colpensiones entregará al proveedor contendrá casos de respuesta inmediata y no inmediata
- En la base de datos que Colpensiones entregará al proveedor se incluirán casos tanto de RPM como de BEPS.
- El proveedor debe entregar el resultado de la encuesta incluyendo la tipificación (ejemplo: efectivo, equivocado, contacto con tercero etc), la correspondiente cantidad asociada a la tipificación y su porcentaje. Asimismo, la discriminación por el puntaje de calificación y los totales.
- Una vez sea entregada la información por parte de Colpensiones, el proveedor llevará a cabo la encuesta, tabulación de la información y envío de la misma una 5 días hábiles después.

4. Atención Video llamada

Permite mejorar la interacción entre un ciudadano con un asesor del Contact Center, a través del cual podrá recibir atención personalizada, asesoría, información y realizar trámites de la entidad de acuerdo a procesos y políticas de COLPENSIONES.

El servicio debe contar con:

- Plataforma de video llamada que permita una visualización nítida y un video dinámico.
- Cámara de video llamada
- Diadema
- Gestión de video llamadas entrantes, administración por skill
- Medición de indicadores de operación: Nivel de servicio, ASA, llamadas abandonadas,

llamadas contestadas, tiempos de respuesta por umbrales, tiempo medio de operación y otros indicadores relacionado con la administración de las llamadas.

- Monitoreo de indicadores de operación en línea por medio de un ambiente web.
- Registró e histórico de las transacciones realizadas, así como la consulta con criterios de búsqueda como fecha, hora, asesor, etc.
- Permitir la integración con el sistema de turnos de los puntos de atención de COLPENSIONES
- El proveedor de contact center deberá realizar las integraciones mediante web service al sistema de Digiturnos.

  El objetivo de esta integración es informar a los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés cuántos turnos se encuentran por delante para ser atendidos por un agente de servicio o recordar el agendamiento.

- Colpensiones permitirá la ubicación de un API en las páginas Web para iniciar las videoconferencias, así como la arquitectura de los componentes que hacen parte del servicio. Apoyar la prestación del servicio de Colpensiones en otras entidades (públicas o privadas) con las cuales la entidad tenga convenio. Actualmente en la UGPP se cuenta con el servicio de video llamada, en donde el proveedor actual del contact center dispuso de un dispositivo (pantalla, teléfono e impresora) para atender las inquietudes de Colpensiones, en las instalaciones de la UGPP.

Notas:

- Este servicio se implementará de acuerdo a necesidad y disponibilidad de Colpensiones y los asesores que atenderán este servicio serán suministrados por el contratista.
- El canal de datos lo paga el proveedor actual de contact center, así como el mantenimiento, mejoras y desarrollos requeridos para la correcta prestación del servicio.
- La papelería es suministrada por Colpensiones y es controlada por la UGPP.
- El proveedor deberá realizar los desarrollos necesarios, controles de calidad y de soporte técnico en sitio (correcto funcionamiento) en cualquier momento que se requiera por parte de Colpensiones para garantizar la prestación del servicio oportuna a partir del primer día de operación, sin generar ningún costo adicional a la entidad lo debe incluir en su modelo económico.
- En el momento que requiera la entidad se debe implementar este servicio para otras entidades sin que esto genere gastos adicionales para COLPENSIONES.
- El canal de datos (dedicado) deberá estar lógicamente separado de la entidad con quien se tenga el convenio, con el fin de asegurar la confidencialidad de la información de Colpensiones.
- El CRM que suministra el contratista para la atención del servicio de Colpensiones deberá estar separado de la entidad con la que se tenga el convenio, toda vez que se deberá contar con los reportes e informes de atención separados entre las dos entidades.

5. Atención chat interno y externo

5.1. Chat interno

El contratista deberá atender el servicio y suministrar la plataforma web chat del Chat BEPS, a través del cual se brinda asesoría y soporte a los gestores de los puntos de atención. Colpensiones durante la vigencia del contrato podrá habilitar este canal para atención del usuario final previa comunicación con el contratista.

5.2. Chat Externo Colombianos en el Exterior y Colombia:

El contratista deberá atender el servicio y suministrar la plataforma web chat del Chat RPM colombianos en el exterior, igualmente que el Chat Colombia a través del cual se brinda asesoría y soporte a los colombianos en el exterior y en Colombia.

Cada agente de servicio deberá poder atender simultáneamente hasta tres (3) o más sesiones de chat, para lo cual tendrán que consultar los diferentes aplicativos de la entidad (Bizagi, nómina de pensionados, validación de identidad, historia laboral, recaudo, consulta afiliados, plenitud).

La plataforma de web chat la suministra el contratista y debe contar con las siguientes características:

- Administrar las sesiones entrantes de web chat que permita identificar las sesiones de conversación y en cola.
- Asignación dinámica de las sesiones a skill según criterios de operación.
- Monitorear la calidad de respuestas escritas de sesión en línea.
- Contar con el manejo de plantillas y/o scripts de respuesta.
- Monitoreo de indicadores de operación.
- Integrarse con la página web que determine COLPENSIONES, para la publicación del servicio de web chat.
- Generar registros e históricos de las sesiones realizadas, e información de la gestión, así como la consulta con criterios de búsqueda como fecha, hora, asesor, etc.
- Parametrizar las respuestas a través de árboles de decisión previamente aprobados por la entidad.
- El servicio del chat deberá poder alimentarse de otras plataformas como por ejemplo telegram, messenger, facebook, entre otras.

6. Chat Bot:

El contratista deberá contar con una funcionalidad de inteligencia artificial (RPA) que permita una conversación automática a través de chat, página web, WhatsApp Bussines, Facebook, Messenger, Telegram, Twitter logrando hacer más eficiente la operación.

La plataforma debe permitir:

- Simular ser una persona
- Consultas automáticas y dar respuesta
- Agilizar procesos repetitivos
- Permitir la integración con el CRM del contratista
- Monitorear la calidad de respuestas.
- Contar con el manejo de plantillas y/o scripts de respuesta.
- Procesamiento de lenguaje natural con redes neuronales para análisis semántico
- Monitoreo de indicadores de operación.
- Generar registros e históricos consolidados por año, información de la gestión (informes), así como la consulta con criterios de búsqueda como fecha, hora, asesor, etc.
- Al momento de detectar que no se da respuesta al ciudadano se debe dar paso a un agente utilizando el mismo canal (Chat bot).
- Permitir extraer información a partir del análisis de las conversaciones almacenadas en los sistemas de grabación.
- Permitir Pregunta abierta – Reconocimiento de voz, mejorando la experiencia del ciudadano evitando que éste tenga que navegar por numerosos menús vocales dentro de la IVR. La cual se debe basar en la implantación de una única pregunta al inicio de la llamada que le pregunta al cliente de forma abierta "¿Qué desea?" con el objetivo que el cliente usando su propio lenguaje indique al sistema de IVR el motivo de su llamada y éste pueda interpretar semánticamente el mismo y enrutar la llamada al mejor grupo de agentes que puede atender su petición.
- Permitir comunicación basada en web en la que una persona hace clic en un objeto (ej., botón, imagen o texto) para solicitar una conexión inmediata con otra persona en tiempo real ya sea por llamada telefónica, Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP) o texto.
- Permitir Call Back assist con el fin de cuando existan encolamientos, informar al ciudadano el tiempo que podría esperar ser atendido por un agente y dar la opción de escoger si espera en la línea o dejar sus datos para devolverle la llamada y encolar la emisión de las mismas conservando su posición en la misma, para su posterior traslado a un grupo de atención específico que realiza la emisión de la llamada.
- En condiciones de fuera de horario, se debe permitir a los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés solicitar call- backs desde el Contact Center e incluso planificar una hora preferida de contacto desde la Entidad.
- Permitir Marcadores Outbound, Predictivo: El marcador se debe ocupar del cálculo del volumen de llamadas requeridas para conseguir la mayor productividad, es decir el agente de emisión estará en conversación el mayor tiempo posible. Progresivo: El sistema las llamadas debe permitirse marcar automáticamente sin intervención del agente, pero cuando el ciudadano contesta se encuentra siempre en línea.
- El contratista deberá tener identificada la atención del bot y agentes por cola o skill.

El contratista deberá contar con un programa de software propio o externo, que permita efectuar tareas repetitivas automáticamente, logrando hacer más eficiente la operación.

7. Campañas de Outbound:

Para los servicios de Outbound, el contratista generará contactos salientes a ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés definidos previamente por COLPENSIONES y entregados en bases de datos a los cuales se les informará el objetivo de una campaña específica. Las solicitudes serán registradas en el CRM diseñado para cada campaña.

El registro deberá efectuarse de acuerdo con las políticas, guiones, argumentos comerciales, normas, procesos y procedimientos definidos para cada proyecto por COLPENSIONES. Las bases de datos se tienen que gestionar mínimo tres (3) intentos evidenciados en diferente horario y día o el número los intentos que requiera Colpensiones, previo acuerdo con el contratista.

El contratista suministrará el servicio garantizando la atención y el cumplimiento de la meta establecida operando y utilizando las herramientas informáticas necesarias para una óptima operación, cumpliendo los indicadores solicitados y satisfaciendo las condiciones técnicas.

Nota: Colpensiones entrega los datos de contacto de los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés y también debe realizarse proceso de localización. La gestión de las bases de datos deberá permitir batch masivo (Hace referencia al cargue de las bases de datos en los sistemas de gestión del contact center), en formatos csv y xls y a través de web service. La grabación del servicio es del 100% y el medio de transmisión de las bases será a través de FTP, SFTP, Goanywhere y correo electrónico.

Poblamiento de datos: Corresponde a la función de aprovechar cada contacto con el ciudadano para incorporar nuevos datos en los sistemas de COLPENSIONES. Actualizar los datos de los actuales clientes forma parte del servicio de COLPENSIONES. Para lo cual la entidad estará indicando los lineamientos al respecto.

El contratista debe realizar las siguientes labores sin limitarse a ellas:

Manejo de Bases de Datos: El contratista generará las llamadas respectivas para brindar información de COLPENSIONES, exclusivamente sobre las bases de datos que le sean entregadas por la entidad, garantizando la gestión confidencial de estos registros en el sistema brindado por el contratista.

De igual forma, contará con la administración de las bases de datos que incluye su montaje, gestión, control, desmonte y seguimiento de la información entregada por COLPENSIONES y que sea capturada sobre el CRM y las herramientas de gestión del contratista y/o de la entidad.

El **contratista** deberá crear el mapa de contactabilidad (Mejor horario de mayor contacto efectivo por ciudad), dichos horarios se reorganizaran conforme a las necesidades de la operación basados en los mapas de contactabilidad y avalado por COLPENSIONES para su implementación. Los horarios se definirán por Bases de Datos o campaña entregada, no es permitido contactos por fuera de estos horarios, salvo que sea solicitado por la entidad.

Nota: En cualquier momento COLPENSIONES podrá solicitar el mapa de contactabilidad para validaciòn y seguimiento

Manejo de Procesos: El contratista debe desarrollar e implementar los procesos, guiones, (TMO- Tiempo medio de operación) por campañas, templates que aseguren el correcto funcionamiento a través de las campañas del Contact Center. La implementación de estos procesos será avalada por COLPENSIONES y el contratista debe entregarlos documentados en medio magnético un mes después de ser implementados.

COLPENSIONES podrá auditar dichos procesos, en el momento que así lo requiera y realizar auditorías en las diferentes etapas de implantación para asegurar que el nuevo producto o campaña satisface los requisitos y la calidad requerida.

Proyección de demanda: Los recursos que proveerá el contratista para la prestación de los servicios serán asegurar el 100% del recorrido de las bases de datos y una contactabilidad mínima esperada por cada campaña bajo los estándares de calidad requeridos en los presentes términos.

La demanda se estimará de acuerdo al procedimiento de estimación que se expone a continuación:

Dentro de los dos primeros días hábiles de la semana anterior a la semana estimada, el contratista entregará a COLPENSIONES sus proyecciones en un informe que al menos contendrá: Cantidad de asesores, % de barridos, recorridos de las bases de datos y efectividades por campañas y proyecciones de cumplimientos de metas**.**

Del mismo modo, el contratista deberá entregar la publicación de turnos semanalmente, indicando claramente el nivel de ajuste entre la proyección y los turnos publicados. Si el contratista no entrega las proyecciones en las fechas señaladas se asume que las proyecciones válidas son las últimas modificadas por COLPENSIONES.

Se deberá realizar el montaje de campañas de salida, sin generar ningún tipo de costo a COLPENSIONES por los desarrollos en que incurra para el montaje de las mismas. Se deberá desarrollar las campañas requeridas por la Entidad de acuerdo a las especificaciones que le sean entregadas por COLPENSIONES, de montaje, teniendo en cuenta los cronogramas, tiempos Script, indicadores de calidad e informes requeridos. Las campañas deben quedar en producción al siguiente día de la aprobación por las partes.

Estas campañas de salida se deben atender utilizando sistemas de marcación predictiva al 100%.

El contratista deberá informar recibo a satisfacción vía correo electrónico el mismo día de recibo de las bases de datos a gestionar.

El contratista deberá realizar la entrega de los reportes de las campañas con la calidad y oportunidad requerida una vez se gestione sin necesidad que COLPESIONES solicite el envío del mismo.

Política de marcación: Las bases de datos entregadas al contratista se utilizarán hasta que se cumpla la meta establecida por base o por campaña.

Se deberán realizar mínimo 3 barridos por número de teléfono fijo y/o celular en diferentes días y jornadas en caso de no obtener contactabilidad.

Nota: Los agentes deben ser multi campaña.

7.1. Formatos de campaña

Todas las campañas deben contar con un formato de solicitud cada vez que se realice modificación de la campaña (Brief) de campaña definido por COLPENSIONES, el cual debe contener como mínimo la relación de los registros, duración de la campaña, tipo de informes estadísticos sobre la campaña, entre otros.

Dichos formatos serán entregados debidamente diligenciados y aprobados por COLPENSIONES. Una vez recibido el requerimiento se llevará a cabo una reunión de ajustes y definiciones de la campaña.

a. Definición de campañas entre otros

Es la base de datos o grupo de bases de datos que se reciben de diferentes áreas de Colpensiones con diferentes solicitudes para gestionar. Ejemplo: actualización de datos, agendamientos, notificaciones entre otros.

Contacto: Cuando al generar una llamada se interactúa con alguna persona, sea esta apta o no para adquirir el producto o servicio ofrecido.

Contacto Efectivo: Cuando al generar una llamada se interactúa con la persona que cumple con el perfil y/o objetivo entregado dentro de las políticas del cliente interno para informar el servicio.

Contacto No Efectivo: Cuando al generar una llamada se interactúa con una persona que no cumple con el perfil y/o objetivo entregado dentro de las políticas del cliente interno para informar el servicio.

Efectividad: Es el resultado del objetivo planteado respecto a los registros entregados por campaña (Efectividad por Campaña).

Encuesta: Contactos donde se hace exploración e investigación de mercados según interés y necesidades de Colpensiones.

Ilocalizable: Se determina cuando al realizar contacto en X cantidad de intentos, en horarios diferentes o más, no es posible la comunicación. La cantidad de intentos se determinará por parte del Colpensiones, de conformidad con la estrategia que se establezca en la campaña.

Inconsistencia: Se determina cuando al realizar contacto no es posible la comunicación por falla en el enlace, línea de fax, tono ocupado, número incompleto, número no instalado, teléfono suspendido o dañado e incoherencia entre los datos dados por la base de datos y la versión del cliente interno o externo.

Manejo de Bases de Datos: Acción realizada por el contratista que genera las llamadas respectivas exclusivamente sobre las bases de datos que le sean entregadas por Colpensiones, garantizando la gestión confidencial de estos registros en el sistema brindado por el contratista. De igual forma, contará con la administración de las bases de datos que incluye su montaje, gestión, control, desmonte y seguimiento de la información entregada por Colpensiones y que sea capturada sobre la base de datos.

Notas: Brindar el servicio de cargue de bases de datos en la modalidad 7X24 los 365 días al año necesarios en el servicio durante la vigencia del contrato para cada uno de los componentes de la solución.

El proveedor debe tener la capacidad de almacenar todas las evidencias consolidadas por día, mes, año de envío y recepción de cada uno de los contactos efectuados por cualquiera de los canales antes mencionados, igualmente que la capacidad de entregarlos cuando se requiera por la entidad en cualquier momento de la vigencia del contrato.

b. Gestión de bases de datos

El contratista se obliga a contactar sólo a aquellos ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés que Colpensiones le proporcione a través de las bases de datos, registros o web service. Dicha base de datos estará previamente filtrada por el área que suministra la base con los ciudadanos que cumplan con los requerimientos básicos para realizar la gestión correcta y oportuna objeto de la estrategia y campaña.

Será responsabilidad del contratista realizar testeo a las bases de datos y dar aviso oportunamente del estado de las mismas, así como la solicitud de nuevas bases de datos según la o las campañas que se estén gestionando, con el fin de garantizar la prestación del servicio.

El contratista debe devolver las Bases de Datos gestionadas de acuerdo a los requerimientos que Colpensiones determine para cada una de ellas, dentro de los parámetros establecidos. Para tal efecto, estas Bases de Datos deben contener igual cantidad de registros a los entregados por el área de Colpensiones previamente a su gestión, el detalle de la gestión realizada a cada uno

de los registros bajo los formatos que Colpensiones indique y en los tiempos estipulados por Colpensiones.

Las Bases de Datos suministradas por Colpensiones tienen carácter confidencial, por lo tanto, queda expresamente prohibido para el contratista publicarlas y duplicarlas, sin previa autorización de Colpensiones; comercializar y distribuir a terceros la información en ellas contenida, aún al interior de su operación respecto de otros clientes a quienes el contratista preste sus servicios.

c. Encuestas de satisfacción:

COLPENSIONES podrá suministrar cuando lo considere, los instrumentos, guías o formatos de encuesta para ser aplicado en los servicios. El proceso se determinará entre las partes.

Actualmente las encuestas de satisfacción son realizadas a través del IVR; sin embargo, en cualquier momento la entidad puede requerir encuestas que se ejecuten con el personal del contratista sin generar costo adicional para COLPENSIONES.

d. Agendamiento de Citas:

El contratista debe asignar citas para diferentes campañas ejemplo: Charlas de Pre pensionados, eventos, radicación de documentos para trámites de reconocimiento, notificaciones masivas, citas atención personalizada puntos Beps y los demás servicios que COLPENSIONES necesite tanto en RPM como de BEPS, para esto debe contar con una plataforma o software parametrizable que permite el agendamiento en línea a través de los diferentes canales de atención de COLPENSIONES.

8. Gestión de Cobros:

La Gerencia de Financiamiento e Inversiones tienen a su cargo, entre otros procesos, el cobro de las 4 contribuciones pensionales y de los aportes en mora por cotización a pensión. Así mismo esta Gerencia responde por el proceso de riesgo operativo mediante el cual se recuperan recursos girados erradamente por la entidad.

Así mismo, tiene a cargo la administración del portal web del aportante herramienta diseñada por la entidad para atender a los empleadores; por lo cual en la medida que dicho portal se va fortaleciendo y generando nuevos servicios es necesario una fuerte campaña de capacitación y despliegue de las nuevas funcionalidades.

Por lo cual se requiere contar con un grupo exclusivo para:

- Desarrollo de campañas de cobro
- Atención oportuna en la gestión de cobro

- Asesoría especializada a empleadores y personas naturales en lo relacionado a los trámites del portal web del aportante u otras plataformas que se desarrollen.
- Envió de mensajes de voz - NAP y texto - SMS
- Atención de servicios Inbound y outbound
- Atención de correos electrónicos.

Con el fin de atender las necesidades específicas de esta Gerencia se hace necesario que el proveedor asegure las siguientes condiciones mínimas:

- **Infraestructura necesaria:** Los agentes asignados a la gestión de las campañas de la Gerencia de Financiamiento, específicamente en lo relacionado a la gestión integral de cobro deberán tener módulos individuales, separados de los demás agentes.

  Se requiere que tengan un espacio exclusivo para la operación con restricción de acceso a personas no autorizadas; así mismo se restrinja el ingreso de cualquier medio que permita la extracción de información. El proveedor deberá garantizar que los equipos destinados solo sean usados para la prestación del servicio.

- **Avisos de incumplimiento y cobro persuasivo de aportes:** Mensualmente o en la periodicidad que se considere necesario se entregará un listado con los empleadores que están en mora mayor a 30 días con el objeto de que estos sean contactados por los asesores del contact center y los inviten a cumplir con sus obligaciones. Se deben además del contacto telefónico, remitir correos electrónicos de cobro, mensajes de texto y mensajes NAP.

  El contratista debe tener la capacidad de almacenar todas las evidencias consolidadas por mes, día y año de envío y recepción de cada uno de los contactos efectuados por cualquiera de los canales antes mencionados.

  Serán enviados a todos los aportantes que incumplan el pago o a quienes la entidad determine necesario en cumplimiento de la Resolución No 2082 de 2016 o los que se trasladen al proceso de la Dirección de Cartera.

- **Contacto telefónico, correo electrónico, mensajes NAP con afiliados al programa Colombianos en el exterior para invitarlos a:** Actualizar su información de contacto (correo electrónico y teléfono) , invitarlos a utilizar el nuevo método de recaud, reiniciar el pago de aportes a pensión: Se requiere la realización de llamadas telefónicas, mensajes masivos y demás medios de contacto para los afiliados cuyos correos electrónicos reporten error o a los afiliados al programa que no hayan realizado pago de aportes durante los últimos dos años, o para notificar novedades del programa . Se deben dejar las evidencias necesarias de las llamadas realizadas y se debe generar directamente en el sistema la actualización de la información de contacto.

- **Contacto telefónico con afiliados que tengan pagos pendientes de identificación:**

Con base en las solicitudes periódicas que realice la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo, el contact center se comunicará telefónicamente con los afiliados que han realizado pagos errados para solicitar el envío de los soportes correspondientes. Deberán dejar las evidencias necesarias para soportar la gestión realizada.

- **Cuotas partes pensionales - Gestión de Cartera:** Llamadas a las entidades concurrentes, para confirmar la recepción de las cuentas de cobro por concepto de cuotas partes pensionales e invitación al pago de las mismas, campañas de acercamiento con los deudores de cuotas partes, para que accedan a los recursos del Fonpet para el pago de las deudas, campañas de acercamiento para que las entidades deudoras paguen las cuotas partes pensionales en un solo pago.

- **Devolución de Aportes Ley 549/99 - Gestión de Cartera:** Llamadas a las entidades concurrentes, para confirmar la recepción de las cuentas de cobro por concepto de cuotas partes pensionales e invitación al pago de las mismas

- **Cálculos Actuariales por omisión y Gestión de Cartera:** Contactar a las entidades deudoras públicas para confirmar la recepción de las cuentas de cobro de cálculos actuariales para financiación de pensiones y asesorar las sobre la deuda pendiente por cancelar, asesoramiento a las entidades deudoras, en la forma de radicar las objeciones sobre cuentas de cobro generadas por cálculos actuariales, indicando el uso del formulario de contribuciones pensionales.

- **Bonos Pensionales. Gestión de Cartera:** Contactar a las entidades deudoras para confirmar la recepción de las cuentas de cobro y asesorar las sobre la deuda pendiente por cancelar, asesorar a las entidades sobre el acceso de consulta al sistema de bonos pensionales de COLPENSIONES, para validar los soportes que sirvieron de base para la generación de las cuentas de cobro por concepto de Bonos Pensionales.

Cuando se generen deudas masivas de Bonos Pensionales, se debe contactar a las entidades para informarles el objetivo de la generación de la cuenta de cobro masiva.

Indicar a las entidades deudoras, la forma de cómo se debe radicar las objeciones a la cuenta de cobro generada por COLPENSIONES, indicando el uso del formulario de contribuciones pensionales.

Indicar a los contribuyentes la documentación soporte de las objeciones, cuando estas procedan a fin de evitar reprocesos. El Contact Center debe estar en capacidad de ilustrar el procedimiento por medio del cual la entidad requiere el pago de los bonos pensionales con cargo al FONPET, informando los soportes que deben anexar a la solicitud y el diligenciamiento del formato de contribuciones pensionales.

Cuando COLPENSIONES solicite documentación a las entidades concurrentes de Bono Pensional, dicha radicación de soportes documentales pendientes por recibir para completar los

expedientes pensionales, o subsanar objeciones, el Contact Center debe indicar a la entidad como radicar estos soportes y porque se solicitan.

- **Actualización de información de ubicación de los empleadores:** Llevar a cabo campañas de actualización de datos por parte del contact center, garantizando seguridad en la información y utilizando herramientas de confirmación de la misma, tales como Data crédito, de tal forma que se pueda garantizar la autenticidad de la identidad de las personas naturales y jurídicas que sean contactadas.

- **Otras campañas de Cartera:** Gestión de cobro en temas relacionados con reconocimiento doble pago, procesos concursales, cobro coactivo, costas otros.

Notas:

- COLPENSIONES **NO** realiza pago de comisiones por cumplimiento de metas.
- Una vez se active la prestación de este servicio, el dimensionamiento se realizará durante los primeros tres meses de gestión con un seguimiento semanal y se atenderá el servicio en el horario definido y apoyo en la atención de operación de entrada en los demás horarios. De acuerdo al comportamiento, datos y cifras históricas se realizará un dimensionamiento real del servicio y se ajustará la operación a las necesidades de la misma.
- El sistema de cobro contiene una base de empleadores en la cual se encuentra los datos de contacto del deudor al que se le inicia la acción de cobro, sin embargo, el contratista podrá suministrar los datos de ubicación que tenga sin generar costo adicional para Colpensiones.
- Los correos electrónicos los suministra Colpensiones, estos serán administrados por el proveedor.
- El acceso al servicio de validación de identidad será suministrado por Colpensiones.

9. Atención Jurídica especializada

Corresponde a la asesoría brindada por un asesor jurídico a los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés que requieran información referente a:

- Información sobre tiempos de respuestas, diferencias, estados del trámite, normatividad (Derechos de petición, recursos de reposición, recursos de apelación, tutelas, demandas, desacatos, cumplimientos de sentencias)
- Información especializada sobre la normatividad del Régimen de Prima Media y del Programa de Beneficios Económicos periódicos BEPS
- Información de tipo de poderes.

10. **Envío mensajes de voz automático – NAP (llamada masiva IVR)**

Corresponde a la transacción o ejecución de una llamada totalmente automática que fue efectivamente contestada y se dejó mensaje esperado en teléfonos fijos y celulares.

Entrega de informes de envío de mensajes de voz por intervalos de medias horas.

COLPENSIONES debe tener acceso a los aplicativos para consulta y generación de estadísticas.

Nota: Colpensiones podrá determinar él envió de transacciones de acuerdo a la necesidad identificada.

El contratista debe tener la capacidad de almacenar todas las evidencias consolidadas por día, mes, año de envío y recepción de cada uno de los contactos efectuados por cualquiera de los canales antes mencionados, igualmente que la capacidad de entregarlos cuando se requiera por la entidad en cualquier momento de la vigencia del contrato.

11. Envío mensajes de texto - SMS

Corresponde a la transacción de envío efectivo de un SMS a un usuario celular multioperador determinado por COLPENSIONES. Aplican únicamente los mensajes de texto que llegaron de manera efectiva a los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés.

- Se requiere una herramienta para enviar mensajes de texto desde los sistemas de COLPENSIONES a través de servicios o conectores de integración. Interfaces de interconexión de alto-nivel basado en aplicaciones tipo “línea de comandos” (web service, FTP, FTPS)
- Programación automática por fecha y hora de los envíos, de acuerdo con los requerimientos de COLPENSIONES.
- Permitir la integración con el sistema de turnos de los puntos de atención de COLPENSIONES.
- Actualmente no se realizan envíos de SMS internacionales.
- La cantidad de caracteres es de 160 por mensaje de texto.

- El contratista debe tener la capacidad de almacenar todas las evidencias consolidadas por día, mes, año de envío y recepción de cada uno de los contactos efectuados por cualquiera de los canales antes mencionados, igualmente que la capacidad de entregarlos cuando se requiera por la entidad en cualquier momento de la vigencia del contrato.

11.1. **Requerimientos técnicos para la prestación del servicio de envío de SMS:**

- En Colombia actualmente algunos operadores soportan el enmascaramiento del código entregado y regulado por la CRC. El proveedor debe estar en la capacidad de ofrecer este servicio, sobre los operadores que lo soporten.

- Capacidad de generar transacciones que utilicen SSL (Se utiliza para garantizar comunicaciones seguras, mediante el cifrado entre un navegador web y el servidor SMS), y que garanticen la encripción de la información que se envía al contratista.
- Capacidad de enviar mínimo 50.000 mensajes de textos (SMS) en una hora.
- Conectividad directa a través de todos los operadores móviles en Colombia.
- Capacidad para emplear formatos de codificación Único de (UTF-8) para los mensajes, permitiendo la inclusión de diversos caracteres.
- Contar con una funcionalidad de gestión de colas, para garantizar la entrega del mensaje.
- Creación de grupos, según los usuarios inscritos, por medio de las autorizaciones o bases de datos que entregue COLPENSIONES.
- Aplicación en ambiente Web que reporte las estadísticas sobre el estado del envío de los mensajes en tiempo real: Mensajes enviados, mensajes pendientes, entre otros que contenga campos de consulta: fecha, hora, rangos de número de cédula de los destinatarios, números de celular, nombres, etc.
- Conectividad a través de GSM y/o UMTS y TCP/IP entre los operadores, empleando protocolos SMPP, CIMD, UCP/EMI y/o https.
- Envío de mensajes de texto, a celulares de todos los operadores de telefonía móvil, a través de SMS/WAP mediante SMSC.
- Definición de direcciones IP autorizadas para acceder a la aplicación vía Web.
- Contar con firewall externo que bloquee el acceso al servidor SMPP, y bloquee SMPT
- Servidor SMPP que simplifique el proceso de conexión entre múltiples aplicaciones y puertos de salida (GATEWAYS).
- Permitir la integración con el sistema de turnos de COLPENSIONES (El objetivo es informar a los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés cuántos turnos se encuentran por delante para ser atendidos por un agente de servicio en el punto de atención o recordar el agendamiento en un punto de atención entre otros).

Nota: El contratista deberá cumplir con lo establecido en la normatividad expedida por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones en lo referente a protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones por el envío de mensajes de texto comerciales y publicitarios.

12. Llamada devuelta (Web Call Back)

El ciudadano ingresa al portal web de COLPENSIONES y en tiempo real puede autorizar a la entidad a devolver la llamada al número que seleccione en el territorio nacional e internacional.

El asesor que atenderá este servicio será suministrado por el contratista. El contratista será el responsable de la infraestructura y desarrollos necesarios para la atención.

La aplicación y/o herramienta debe permitir:

- Devolución de llamadas al ciudadano y/o diferentes grupos de interés
- Calcular el tiempo estimado de espera en cola para ser atendido.

- Informar al ciudadano en cola el tiempo estimado de espera.
- Configurar varios skill a un asesor.
- Configurar prioridades por tiempos de espera en cola.
- Monitorear indicadores de operación.
- Opción de agentamiento en caso de ser seleccionado por el ciudadano.
- Guardar la posición en la cola de espera de los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés que soliciten la devolución de la llamada.
- Monitorear en línea los tiempos de espera y los indicadores de todas las colas o skill de operación.
- Colocar en comunicación al ciudadano ubicado y al asesor en el momento correspondiente al respectivo al turno.
- La integración en línea con otras plataformas tales como IVR, CTI, ACD y las que disponga COLPENSIONES.

Notas:

- Las modificaciones del portal de Colpensiones serán realizadas por el desarrollador web de entidad y las integraciones serán por Web Service con los aplicativos (Bizagi).

13. **Llamada virtual** (**Click to call)**

El ciudadano y/o los diferentes grupos de interés en tiempo real puede realizar una llamada desde el computador para ser atendido por un asesor del contact center.

- El ciudadano debe contar con requerimientos mínimos en su PC y línea de internet para que la llamada funcione de manera correcta.
- El TMO aproximado es 307 segundos.
- Actualmente el servicio tiene un botón de acceso en la página web de la entidad **www.colpensiones.gov.co**, pero la entidad podrá habilitar los requeridos.

La aplicación y/o herramienta de devolución de llamada automática debe permitir:

- Calcular el tiempo estimado de espera en cola para ser atendido.
- Informar al ciudadano en cola el tiempo estimado de espera.
- Ofrecer al ciudadano la opción de continuar en la cola o devolución de la llamada.
- Configurar varios skill a un asesor.
- Configurar prioridades por tiempos de espera en cola acorde a los ANS definidos.
- Monitorear indicadores de operación.
- Devolución de llamadas al ciudadano antes de la terminación del tiempo de espera.
- Guardar la posición en la cola de espera de los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés que soliciten la devolución de la llamada.
- Monitorear en línea los tiempos de espera y los indicadores de todas las colas o skill de operación.

- Colocar en comunicación al ciudadano ubicado y al asesor en el momento correspondiente al respectivo al turno.
- La integración en línea con otras plataformas tales como IVR, CTI, ACD y las que disponga COLPENSIONES.

Notas: Por tratarse de un servicio nuevo que carece de estadísticas que permitan la elaboración de un dimensionamiento, durante los primeros tres meses de gestión se deberá realizar un seguimiento semanal, con el fin de validar el comportamiento, datos y cifras históricas para realizar el dimensionamiento real del servicio y ajustar la operación.

14. Atención de correos electrónicos RPM y BEPS

14.1. Atención por demanda de correos electrónicos:

El contratista deberá gestionar correos electrónicos recibidos del Programa de Colombianos en el Exterior correos: colombianosenelexterior@colpensiones.gov.co, BEPS contactenosbeps@colpensiones.gov.co, callcenter@colpensiones.gov.co y recaudocartera@colpensiones.gov.co, o cualquier otra cuenta asignada por la entidad, para lo cual deberá contar con:

- Plataforma de envío y recepción de correos electrónicos
- Administración de tiempos de respuesta de correos por parte del asesor.
- Manejo de plantillas y/o *scripts* de respuesta.
- Asignación de correos electrónicos de un buzón específico a un skill o asesor según criterios operativos
- Poder consumir web service tanto para la generación de documentos y/o certificados, como para la descripción de los mismos.
- Posibilidad de enviar archivos adjuntos cumpliendo con toda la normatividad de protección de datos e información.
- Monitoreo de la calidad de respuestas escritas de cada correo electrónico en línea.
- Monitoreo de indicadores de productividad individual de la operación.
- Históricos de correos e información de la gestión del mismo.
- Los canales de acceso a internet para la presentación de este servicio.
- Generación de correos masivos desde CRM.
- Adjuntar archivos en PDF y encriptado.
- El tiempo medio de operación de los correos electrónicos es de 15 minutos.
- De requerirse el envío de archivos adjuntos estos deberán ir encriptados (cifrado seguro).

La capacidad de envío diario por cuenta de correo actualmente es de 2.000 correos diarios desde el proveedor Google. Desde el SMTP de la entidad es ilimitado el envío. La capacidad de almacenamiento para estas cuentas es ilimitada.

Nota: Para este servicio las cuentas de correo serán suministradas por COLPENSIONES y los proveedores de correos electrónicos actuales son Google y SMTP.

14.2. Atención masiva de correos electrónicos

El contratista deberá prestar el servicio de envío de correos electrónicos masivos y/o personalizados (archivo adjunto individual por cada destinatario) con el fin de apoyar las estrategias educativas, comerciales y de mercadeo definidas para los diferentes segmentos de clientes de COLPENSIONES.

Alcance del servicio:

- Administración de los registros (correos electrónicos) que COLPENSIONES suministre al Contratista.
- Envío de mailing, campañas, encuestas o eventos de acuerdo con los segmentos de clientes definidos por Colpensiones. Los requisitos de envío y segmentación de clientes están sujetos a modificaciones por parte de COLPENSIONES.
- Envió de los Estados de Cuenta de BEPS, notificación por correo electrónico.
- Envío certificaciones de pensión mensual a los pensionados.
- Envío anual de las historias laborales a los ciudadanos.
- Entre otras campañas que requiera la entidad.

Requerimientos servicios mailing masivo:

- Administración y reporte personalizado de acuerdo con los parámetros enviados por COLPENSIONES. Estos parámetros deben ser aprobados por ambas partes, debido a que se debe confirmar si son posibles con la información que genera la plataforma del Contratista.
- Envío ilimitado de correos electrónicos, durante el tiempo de duración de la contratación a los destinatarios del listado suministrado por COLPENSIONES. El campo “Enviado Por” debe ser personalizado de acuerdo con el archivo de datos suministrado por COLPENSIONES.
- Suministrar un servicio de correos electrónicos masivos con dominio de COLPENSIONES.
- Enviar correos electrónicos, empleando los archivos de datos suministrados por COLPENSIONES, aplicando la personalización de campos y generacion de filtros según la segmentación de clientes que solicite COLPENSIONES.
- Generar, revisar y verificar los códigos HTML
- Generar código HTML básicos para el envío de correos electrónicos.
- Generar código HTML intermedios para el envío de correos electrónicos.
- Realizar la revisión y verificación de códigos HTML, elaborados por COLPENSIONES para el envío de correos electrónicos.
- Realizar Maquetas de plantillas personalizadas
- Realizar el cargue de las Bases de Datos suministradas por Colpensiones
- Realizar la personalización de campos en las Bases de Datos de acuerdo con las indicaciones dadas por la entidad.

- Generar filtros según la segmentación en las Bases de Datos.
- Desarrollar encuestas sencillas de acuerdo con las necesidades, parámetros e instrucciones que Colpensiones imparta al respecto.

Envío de notificaciones con adjunto individual

- El CONTRATISTA deberá enviar correo electrónico a cada destinatario, con la plantilla de correo definida por COLPENSIONES y adjunto el documento correspondiente, esto de acuerdo con los datos de contacto enviados por COLPENSIONES. El envío debe almacenar datos de trazabilidad con mínimo la información de fecha y hora de envío, correo emisor, correo receptor, IP del SMTP, resultado o estado del envío, relación de metadata del archivo enviado.
- Los documentos deben ir cifrados con número de cédula del vinculado correspondiente, asegurando que el vinculado que lo reciba debe abrirlo con el número de cédula.
- Disponer de la capacidad de hacer envío de correos masivos, adjuntar archivos que no superen 25 MB de peso por correo, identificar y almacenar el resultado del envío donde se indique si el correo llegó exitosamente o no, y almacenar la trazabilidad del correo.

- Realizar envío de correos electrónicos a los ciudadanos, cumpliendo las siguientes condiciones:

  - ✓ Verificar que las direcciones de correos electrónicos sean válidas.
  - ✓ Verificar que el ciudadano al que se va a enviar el correo electrónico, tenga la marcación de notificación por este medio (información contenida en los archivos de datos que COLPENSIONES entrega).
  - ✓ El correo electrónico debe contener adjunto el documento correspondiente al ciudadano, con el asunto y mensaje que defina COLPENSIONES para cada envío. En caso de que COLPENSIONES lo requiera, también deberá adjuntar otro tipo de documentos adicionales.

- Realizar el envío de mensajes de texto SMS a los ciudadanos que se les haya realizado el envío y que tienen número celular de contacto, con el texto que defina COLPENSIONES, almacenando la trazabilidad del envío realizado. Como parte de las pruebas. Previo al envío, el Contratista debe remitir una muestra a COLPENSIONES del estado de cuenta generado en PDF, correos electrónicos y mensajes SMS para validación.
- Realizar por lo menos tres (3) intentos de contacto a través de los medios definidos (correo electrónico) para los casos en que la notificación no fue exitosa. En todo caso debe almacenar log de trazabilidad.
- Generar un log de trazabilidad en el que indique la fecha, hora, estado y resultado del envío y observaciones que permitan determinar si se recibieron y fueron leídos los correos electrónicos y los mensajes de texto SMS.

- Dejar marcados en un reporte aquellos vinculados que no tuvieron notificación exitosa del

envío de correos electrónicos y de los mensajes de texto SMS.

- El CONTRATISTA deberá colocar en las carpetas de "Salida" del servidor FTP, los siguientes archivos cifrados y firmados con GoAnywhere OpenPGP Studio:

1. Evidencia de cada mensaje de correo electrónico que envió o intentó enviar en archivo .EML
2. Evidencia de los mensajes de texto SMS que envió o intentó enviar.
3. Reporte general de lo procesado, indicando para cada una si se envió con éxito o la razón por la que no fue posible el envío.

- El CONTRATISTA deberá enviar correo electrónico a COLPENSIONES informando el resultado de gestión del proceso.

- Retornar a COLPENSIONES a través de canal seguro y de forma cifrada el resultado de la trazabilidad de las notificaciones realizadas por correos electrónicos y mensajes de texto SMS.

- El contratista deberá generar reporte de archivos .EML como soporte a la gestión de envíos realizados, los mismos que deben ser entregados a la entidad por medios seguros.

15. Back office (Incluye automatización de procesos e inteligencia artificial)

Corresponde a la gestión de las solicitudes allegadas por los ciudadanos o empleadores a través de los diferentes canales de atención para ser procesados por el contact center, realizar seguimiento y dar respuesta de las diferentes solicitudes. Por ejemplo: La gestión de correos electrónicos, recibo, clasificación de documentación para crear el caso en los aplicativos de Colpensiones y ser escalado al interior de la entidad, entre otros.

Incluye automatización de procesos e inteligencia artificial para las labores repetitivas (RPA) con el fin de optimizar la operación, los desarrollos serán a cargo del proveedor para la implementación de los servicios, sin costo para la entidad.

Nota: Actualmente se atiende el correo electrónico de RPM y BEPS, seguimiento trámites empleadores (promedio 455 correos) y no se atienden casos de forma escrita (cartas). Se cuenta con 5 puestos de trabajo, sin embargo, esta cantidad según la demanda del servicio puede variar durante la ejecución del contrato de acuerdo al comportamiento real.

16. Atención Buzón virtual

El servicio de buzón virtual permitirá a ciudadanos, servidores públicos, trabajadores en misión, contratista y demás colaboradores de COLPENSIONES realizar denuncias a nivel nacional sobre hechos de corrupción de los que se tenga conocimiento, garantizando que el recibo,

almacenamiento, envío y consulta de la información sea realizada utilizando los medios y protocolos seguros a que haya lugar.

El proveedor deberá realizar los desarrollos necesarios para garantizar la prestación del servicio a partir del primer día de operación, sin generar ningún costo adicional a la entidad.

16.1 Generalidades del servicio

- Proveer a COLPENSIONES el servicio de Buzón Telefónico Virtual, en el cual se almacenarán de manera segura todas las denuncias de corrupción presentadas en la entidad en modo mensajes de voz.
- Prestar los servicios de administración, gestión, operación, almacenamiento, monitoreo e ingeniería para toda la infraestructura tecnológica que soporta la correcta prestación del servicio.
- Dimensionar a nivel de hardware y software, la definición e implementación de la arquitectura, tipología (flujo de infraestructura tecnológica), la estructura, su afinamiento, los servicios profesionales y las herramientas de monitoreo necesarias, para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.
- Entregar toda la documentación del diseño de arquitectura de todos los componentes que hacen parte del servicio y mantenerla actualizada durante toda la ejecución del contrato.
- Garantizar que todos los componentes de la solución sean escalables con el fin de permitir un crecimiento continuo que satisfaga la demanda de los usuarios del servicio.
- Realizar mensualmente el análisis de capacidad y efectuar los ajustes necesarios con el fin de asegurar que el dimensionamiento establecido cumpla con los requerimientos y necesidades de COLPENSIONES y presentarlo en las reuniones de seguimiento en la periodicidad señalada por la Entidad.
- Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio estipulados para el efecto.
- Garantizar el esquema de seguridad sobre todos los componentes que integran el servicio.
- Garantizar la seguridad de la información que por esta infraestructura estará siendo transportada o almacenada.
- Brindar el servicio de soporte técnico en la modalidad 7X24 los 365 días al año necesarios en el servicio durante la vigencia del contrato para cada uno de los componentes de la solución.

16.2. Componentes de la solución

Proveer a COLPENSIONES todos los elementos de la infraestructura de hardware y software requerida para soportar el correcto funcionamiento de los servicios de Buzón Telefónico Virtual, los servicios mínimos a cubrir son:

- Almacenar la información pertinente y remitir al tercero contratado por la entidad de las llamadas de denuncias de corrupción realizadas por los funcionarios de la entidad y de

los ciudadanos a nivel nacional en la línea gratuita 018000518500 que para tal efecto proporcionará Colpensiones.

- Disponer de un IVR para contestar las llamadas (Mensaje de Bienvenida, instrucciones y mensajes de finalización).
- Realizar la transferencia segura en línea de las grabaciones del buzón telefónico virtual, a un servidor sobre protocolos y servicios seguros (SFTP o FTPS) dispuesto por un tercero contratado por Colpensiones, usando los protocolos de seguridad a que haya lugar garantizando disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.
- Garantizar a Colpensiones que el buzón telefónico virtual tendrá una capacidad para almacenar las llamadas telefónicas de la línea gratuita 018000518500 Todas las llamadas se deben grabar al 100% hasta un máximo de 10 minutos; la programación se efectuará de acuerdo a las necesidades de Colpensiones; antes de los 10 minutos el sistema debe informar al ciudadano y/o usuario que el tiempo de grabación ha llegado al límite y que por lo tanto el proceso de grabación se verá suspendido.
- Contar con los desarrollos de la aplicación exclusiva del servicio que permita de forma automática el descargue, cifrado y transferencia de las grabaciones a un servidor sobre protocolos y servicios seguros (SFTP o FTPS)
- Garantizar el Cifrado fuerte[2] de las grabaciones como parte del servicio objeto de la presente contratación.
- Contar con los primarios necesarios para recibir las llamadas, garantizando la recepción de llamadas simultáneas.
- Garantizar que el servicio de buzón telefónico virtual tenga la capacidad de recibir la demanda de tráfico al mes.
- El tiempo que se debe almacenar las grabaciones del buzón telefónico virtual será durante toda la vigencia del contrato.
- Las grabaciones del buzón virtual se deben enviar diariamente y actualmente se realiza a través de SFTP.
- Colpensiones cuenta con la Línea de Integridad y Transparencia 018000 518500

16.3. Seguridad del buzón virtual

- Garantizar la disponibilidad, confidencialidad, e integridad, autenticación, autorización, no repudio, auditoría y privacidad de los datos y servicios soportados por los centros de datos a través de la definición e implementación de un plan integral de seguridad.
- Implementar y garantizar el aseguramiento (endurecimiento) de cada uno de los componentes de la solución. Firmar un acuerdo que permita proteger y dar confidencialidad a toda la información que se maneja en la ejecución del contrato. Así mismo, suscribir el Pacto de Integridad y Transparencia, documento que contiene una serie de compromisos dirigidos a la prevención de hechos de corrupción.

[2] Técnicas de codificación para protección de la información que utilizan algoritmos reconocidos internacionalmente, brindando al menos los niveles de seguridad ofrecidos por 3DES o AES. Ref. Superfinanciera de Colombia. Anexo Técnico CE042-2012

- Registrar la ejecución de toda tarea y/o consulta en las plataformas de información que con ocasión del contrato se susciten, los registros de actividades de las plataformas de información utilizadas para la prestación del servicio deben estar disponibles a solicitud de COLPENSIONES.
- Gestionar los mecanismos de protección contra software malicioso (*malware*) y ataques informáticos sobre la infraestructura TI.

Nota: El almacenamiento de la información es por la duración del contrato y las grabaciones del buzón virtual se deben enviar diariamente. El medio utilizado para la entrega es a través de SFTP. El tratamiento de la información debe garantizar la seguridad de la información que por esta infraestructura estará siendo transportada o almacenada.

17. Atención doble asesoría

Por requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia y bajo lo establecido en la circular 016 de 2016 y 062 de 2017, las Administradoras del Sistema General de Pensiones deben informar a los ciudadanos del régimen pensional que sea más conveniente para ellos, por lo cual deben recibir la doble asesoría de representantes de ambos regímenes, como condición previa a la solicitud de un traslado de forma obligatoria, para que proceda el traslado.

Por lo cual la entidad implementó un trámite para brindar el servicio de doble asesoría a los ciudadanos que requieren información de las características del régimen de prima media, así como una simulación del cálculo de la pensión en caso de pensionarse en dicho régimen, sobre el traslado de régimen (Ingreso y egreso) a través de cualquier canal de atención.

A través de este nuevo servicio se busca brindar la asesoría en dos (2) vías:

1. Ciudadanos que solicitan la asesoría en Colpensiones: Corresponde a los ciudadanos que buscan por cualquiera de los canales la doble asesoría, caso en el cual se debe brindar la información de las características del régimen de prima media así como la simulación de la pensión, y los requisitos para poder acceder al traslado ya sea de ingreso a Colpensiones o egreso a un fondo privado.

2.Ciudadanos que solicitan la primera asesoría en un fondo privado: Para estos casos Colpensiones cuenta con 20 días hábiles para brindar la segunda asesoría, lo que requiere llamar al ciudadano para poder brindarle la información de las características del régimen de prima media así como la simulación de la pensión, y los requisitos para poder acceder al traslado ya sea de ingreso a Colpensiones o egreso a un fondo privado, y muy importante priorizar dichos ciudadanos por su fecha de nacimiento.

La información básica de contacto de los ciudadanos deberá ser reportada por las AFP a COLPENSIONES, de forma automática por el sistema establecido para ello, con el fin de realizar la campaña outbound y remitir la información a través de correspondencia electrónica o física y que esta pueda ser verificable, según manifestación del ciudadano.

Para cualquiera de los dos casos, y como soporte de la solicitud de asesoría, la entidad debe expedir y entregar al afiliado un documento que contenga como mínimo lo siguiente: la información de identificación y los datos de contacto del afiliado, la autorización que otorgó para

el tratamiento y protección de datos personales, que en el caso de hacerlo por un canal diferente la presencial se debe garantizar a través de grabación de la llamada, una explicación o presentación del procedimiento de asesoría y traslado entre regímenes, y un soporte del detalle de la historia laboral con la cual se realizó la simulación de la doble asesoría, para el caso de los canales no presenciales, el envío de los documentos soportes al ciudadano se hace de forma automática, por ello se deberán capturar los datos básicos de contacto (Nombre, apellidos, número de documento de identidad, teléfono de residencia y trabajo, número celular, dirección de correo electrónico, dirección de domicilio y trabajo), con el fin de remitir la información a través de correspondencia electrónica o física, según manifieste el ciudadano, y que esta pueda ser verificable.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, en el momento que la entidad decida activar este servicio se informará al contratista para definir conjuntamente el alcance del mismo.

Ahora bien, para mayor accesibilidad del ciudadano, Colpensiones ha dispuesto desde la página web y desde la APP de Colpensiones un link para que el ciudadano pueda ser contactado por el un agente de la línea de atención al ciudadano (devolución de llamada), pero antes debe diligenciar un formulario dispuesto por el proveedor con sus datos básicos y de contacto y el registro de la autorización de tratamiento de datos personales, el cual debe quedar registrado para su posterior consulta en caso de requerirse, y se le brinde la doble asesoría.

Nota: El proceso de doble asesoría se ejecuta en línea en el VPN de la entidad (Bizagi), actualmente en el primer nivel (Los agentes del contact) capturan la información en Bizagi, o modifican información de contacto según corresponda.

18. WhatsApp Business:

El contratista deberá atender el servicio de WhatsApp de RPM y BEPS, a través del cual se brinda asesoría a los ciudadanos y empleadores.

La plataforma debe permitir que:

- Los ciudadanos y/o empleadores y/o a los diferentes grupos de interés pueden contactar el servicio mediante un número registrado en WhatsApp Business
- Enviar mensajería en modo texto
- Crear grupos
- Enviar imágenes, vídeos y grabaciones de audio.
- Permitir la integración con el CRM del proveedor
- Atender múltiples chats con los ciudadanos y/o empleadores y/o a los diferentes grupos de interés , sin necesidad de estar directamente conectados a WhatsApp
- Administrar las sesiones entrantes y salientes de chat que permita identificar las sesiones de conversación y en cola, ser atendidas por grupos especializados, atender prioritariamente y transferir entre agentes.
- Asignación dinámica de las sesiones a skill según criterios de operación
- Monitorear la calidad de respuestas escritas de sesión en línea.

- Contar con el manejo de plantillas y/o scripts de respuesta.
- Monitoreo de indicadores de operación.
- Generar registros e históricos de las sesiones realizadas, reportes de atención, estadísticos, así como la consulta con criterios de búsqueda como fecha, hora, asesor, etc.
- Toda conversación entre cliente y agente debe quedar almacenada y debe poder visualizarse.

Nota: El proveedor deberá incluir en la propuesta el plan de datos y el número de teléfono.

En el momento que requiera la entidad se debe implementar este servicio para otras campañas, sin que esto genere gastos adicionales para COLPENSIONES.

Nota: Por tratarse de un servicio nuevo que carece de estadísticas que permitan la elaboración de un dimensionamiento, durante los primeros tres meses de gestión se deberá realizar un seguimiento semanal, con el fin de validar el comportamiento, datos y cifras históricas para realizar el dimensionamiento real del servicio y ajustar la operación.

19. Atención agente lenguaje de señas

El contratista deberá proveer el servicio de video llamada atendido por agentes certificados en lenguaje de señas colombiano LSC; el objetivo es brindar información de la entidad a las personas sordas en su propia lengua de forma clara; dando cumplimiento a la Ley Estatutaria 1618 del 2013 y la circular 008 de la Superintendencia Financiera.

19.1 Atención Video llamada en lenguaje de señas

Servicio de video llamada permite mejorar la interacción entre un ciudadano con un asesor del Contact Center, a través del cual podrá recibir atención personalizada, asesoría, información y realizar trámites de la entidad de acuerdo a procesos y políticas de COLPENSIONES.

Este servicio se implementará de acuerdo a necesidad y disponibilidad de Colpensiones. Los asesores que atenderán este servicio serán suministrados por el contratista.

Nota 1: Este servicio debe contar con la tecnología de video que permite una visualización nítida y un video dinámico, dos factores imprescindibles para esta comunicación visual.

Para el servicio de video llamada con asesor de lenguaje de señas, el contratista proveerá el asesor y deberá disponer la infraestructura y la tecnología. Este servicio se implementará de acuerdo a necesidad y disponibilidad de Colpensiones.”

20. Servicio de numeral entrada a celular

El contratista deberá atender todas las llamadas recibidas a través del numeral dispuesto por Colpensiones en cualquier momento de la vigencia del contrato.

Este servicio permitirá: Fácil recordación, movilidad y accesibilidad.

Nota: Por tratarse de un servicio nuevo que carece de estadísticas que permitan la elaboración de un dimensionamiento, durante los primeros tres meses de gestión se deberá realizar un seguimiento semanal, con el fin de validar el comportamiento, datos y cifras históricas para realizar el dimensionamiento real del servicio y ajustar la operación.

21. Voice bot

a.) Nuevo Servicio de voicebot

Con el fin de brindar un servicio mucho más amigable y efectivo a los ciudadanos y/o diferentes grupos de interés, la entidad dentro del desarrollo de la estrategia digital se está implementado nuevas alternativas que permitan optimizar los recursos y automatizar tareas repetitivas, así los agentes de servicio podrán dedicarse a temas específicos de acompañamiento y asesoría al ciudadano.

El voicebot a través de la inteligencia artificial que utiliza se encuentra enfocado a brindar información general a los ciudadanos y resolver dudas mediante una conversación automática como lo haría cualquier persona a través de diferentes canales de atención como son el IVR, chat, la página web, whatsapp empresarial, Facebook, twitter Messenger, telegram, entre otro. Igualmente, con el fin de mantener la calidad en la prestación del servicio, en los casos en los cuales se identifique que no se tiene respuesta por parte del voicebot o que requieren otro tipo de validación se debe escalar o transferir a un agente de contact center de la campaña respectiva (BEPS o RPM).

El horario de atención del voicebot será de domingo a domingo las 24 horas, sin embargo, los casos que requieran escalamiento a asesor, serán atendidos de lunes a viernes de 7 am a 8 pm en jornada continua y los sábados de 8:00 am a 5:00 pm.

La plataforma deberá permitir:

- Simular ser una persona
- Consultas de manera automática y dar respuesta a las consultas
- Agilizar procesos repetitivos de manera automática
- Permitir la integración con el CRM del proveedor
- Monitorear la calidad de las respuestas
- Contar con un manejo de plantillas o scripts de respuestas
- Procesamiento de lenguaje natural con redes neuronales para análisis semántico
- Generar reportes históricos de uso del agente virtual voicebot y el agente humano dentro de la operación
- Generar reportes con criterios de búsqueda, con fecha, hora

- Disminuir el tiempo de navegación del usuario en sistemas IVR, reemplazándolo por interacciones con el voicebot.
- Al momento de detectar que no se da respuesta al ciudadano se debe dar paso a un agente utilizando el mismo canal. De no encontrarse agentes disponibles por efecto de horarios de atención, se debe contar con la posibilidad de realizar solicitud de devolución de llamada por parte de un agente según horarios establecidos.

El contratista deberá contar con una funcionalidad de inteligencia artificial, que permita una conversación automática a través de chat, página web, whatsapp empresarial, Facebook, Messenger, telegram, logrando hacer más eficiente la operación.

El contratista deberá contar con un programa de software propio o externo, que permita efectuar tareas repetitivas automáticamente, logrando hacer más eficiente la operación.