Anexo técnico No 8
Informes Contact Center

El contratista deberá entregar la información que le haya sido solicitada en los tiempos estipulados por COLPENSIONES. Colpensiones podrá solicitar al contratista en cualquier momento de la ejecución del contrato cambios en los informes establecidos o nuevos informes.

El contratista deberá entregar un informe detallado de cada uno de los servicios prestados y el respectivo plan de mejoramiento a COLPENSIONES en los tiempos establecidos previamente por la entidad.

Igualmente, el contratista deberá disponer de consulta en línea de cada una de las operaciones, para que las personas que designe COLPENSIONES puedan tener acceso directo a la información (Número de asesores, tiempos de atención, niveles de servicio, cantidad de llamadas, transacciones de back office, contact center y las que se requieran).

El contratista deberá automatizar todos los reportes estadísticos diarios, semanales y mensuales de cada uno de los servicios, para consultas en línea desde una aplicación web, con la posibilidad de exportar en archivo plano o Excel, a corte del mismo día o anterior.

1. INFORMES Y/O REPORTES PERIÓDICOS CONTACT CENTER DE RPM Y BEPS

Se deberá suministrar en medio magnético, virtual, web o impreso y con la frecuencia que se determine, la siguiente información de manera diaria, semanal y mensual:

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN
Operación Inbound, Chat y whatsapp	Total interacciones entrantes	Suma de las interacciones atendidas, abandonadas y retenidas
	Total interacciones recibidas por IVR (AUTOATENDIDAS)	Suma de las interacciones atendidas, abandonadas y retenidas
	Total, interacciones atendidas por asesor	Número de interacciones atendidas en el intervalo por ½ horas.
	Nivel de atención	Llamadas contestadas asesor / total de llamadas entrantes asesor
	Total llamadas recibidas fuera de horario	100% de las llamadas ofrecidas.
	Total de llamadas transferidas	Entre skill de los procesos del Contact Center y a los ANIS que indique Colpensiones.
	Abandonadas	Número total de interacción abandonadas en los intervalos por ½ horas.
	Porcentaje de Abandono	Por ½ horas.
	AHT	Tiempo promedio de conversación incluido hold y tipificación.
	Reiteratividad del contacto	% de Números de Origen que se comunican más de una vez en el día
	Reiteratividad cédulas	< = 15 % de Ciudadanos que se comunican más de una vez al día

	Porcentaje de abandono	Número de llamadas abandonadas / Número de llamadas entrantes
	Promedio abandono (segundos)	Tiempo promedio que el ciudadano espera antes de abandonar una llamada.
	Nivel de Servicio	Porcentaje de transacciones atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo (Porcentaje de Llamadas atendidas antes de 20 segundos).
	Promedio de respuesta por call back	Número de llamadas devueltas en término / Número de llamadas atendidas por el call back
	Disponibilidad de la plataforma	Mantener el 100% la disponibilidad de la plataforma para encuestas post - servicio
	% Llamadas tipificadas	Número de llamadas tipificadas / llamadas contestadas agente
	Tiempo medio de espera – ASA.	Tiempo promedio que todos los usuarios finales esperan en la fila atención antes de que sus llamadas sean atendidas por un asesor.
	Rotación	Personal activo, ingreso, retiro y porcentaje de rotación diaria <=10%
	Ocupación	Porcentaje de tiempo que un asesor esté en operación listo para atender llamadas telefónicas (inbounb y outbound). % de ocupación = Corresponde al TMO / El tiempo disponible. Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes. >=80%
	Tipificación	% de tipificación = Total de llamadas Tipificadas / Total de llamadas contestadas por asesor 100%

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN
	Total de registros recibidos.	Número de registros recibidos para gestionar
	Total de registros gestionados.	Número de registros contactados por asesor.
	Total de registros efectivos	Número de registros efectivos por cada asesor.
	AHT	Tiempo promedio en que se gestiona cada campaña

Operación Outbound	Total registros rechazados	Número de registros que se rechazan por no ser óptimos para la marcación (Ejemplo: NO tienen número de contacto, teléfono de contacto alfa- numérico, etc.)
	Total registros trabajados	Número de registros aptos para la ejecución de la campaña y que fueron trabajados por los asesores
	Total registros no efectivos	Número de registros trabajados que no cumplieron el objetivo de la campaña (ej. cliente no localizado, no contesta, ocupado, reprogramar llamada, entre otros).
	Total registros efectivos	Son los registros que consiguen la meta de la campaña y se tipifican como tales, cada campaña tiene registros efectivos diferentes y lo que para una campaña puede ser efectivo para otra no, por ende dependen intrínsecamente de la definición de objetivos de la campaña
	Porcentaje de conversación	Indicador que muestra la capacidad de la operación para convertir una llamada en un registro efectivo en relación a la cantidad de registros que se pudieron contactar. Esto evidencia la gestión real de la campaña y el asesor.
	Porcentaje de penetración	Indicador que muestra la utilización de los registros de la base de datos para realizar llamadas, sean estas efectivas o no, y evidenciar así la calidad de la base de datos.
	Porcentaje de efectividad	Indicador que muestra la relación del número de registros efectivos con la base de datos montada para la campaña
	% Contactabilidad	Porcentaje de contacto efectuado por base
	% Efectividad / contactado	Porcentaje de efectividad sobre los contactos.
	cantidad asesores	Total de asesores logueados.

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN
Atención correos electrónicos por demanda y personalizados	Puntualidad: 100% de correos atendidos	El 100% de los correos electrónicos recibidos, deberán ser gestionados el mismo día de la recepción.
	Total correos recibidos fuera de horario	Posterior a las 24 horas del día.
	Total correos **pendientes** (Tiempo promedio de atraso de las transacciones no procesadas a tiempo).	Tiempo promedio de atraso de las transacciones aún no procesadas, que están más allá del objetivo de duración del ciclo.
	AHT	Tiempo promedio en que se gestiona el correo electrónico.

	Reiteratividad del contacto	% de correos que se reciben más de una vez en el día
	Reiteratividad cédulas, NIT.	% de Ciudadanos que se comunican más de una vez al día.
	Precisión del escalamiento	Porcentaje de transacciones que fueron escaladas a otra área para tomar la responsabilidad de resolver la transacción. Total transacciones correctamente escaladas / total transacciones.

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN
Atención masiva y Personalizada de correos electrónicos sin adjuntos	Reporte semanal personalizado de acuerdo con los campos y características definidas por Colpensiones.	En este reporte se especifica, fechas en formatos cortos y timespan, del envío, lecturas únicas y totales, link únicos y totales, y rebotes.
	Generar los reportes del cargue de las Bases de Datos	En este reporte se especifica la cantidad de contactos recibidos, cuántos son válidos, cuales tienen observaciones y cuales son inválidos por formato.
	Generar reportes de carga de las Bases de Datos por segmento RPM o BEPS o filtro.	Algunas campañas se pueden dividir en múltiples filtros, de acuerdo a campos o tags del sistema, el reporte se entrega con base a estos parámetros.
	Generar reportes de lectura de los mailing enviados.	Los reportes entregados cuentan con todas las estadísticas, tanto gráficas como en archivo planos, en donde se evidencian: Cantidad de lecturas, georreferenciación, dispositivos y SO de donde se generó la apertura del correo.
	Generar reportes de lectura de los rebotes de mailing	Los reportes entregados cuentan con una descripción detalla de cada uno de los rebotes presentado por casilla en cada campaña, estos rebotes están clasificados en 20 descripciones técnicas en los que se encuentran por ejemplo Dominio sin MX, DNS no respondió, Casilla llena, Casilla y o dominio con problemas de listas negras etc.
	Generar reportes de links ilimitados	Los reportes entregados muestran el detalle de link tanto gráficas como en archivo planos, en donde se evidencian: cantidad de links únicos y totales, georreferenciación, dispositivos y SO de

		donde se generó la apertura del correo. Así como indicadores CTR y CTO.
	Generar reportes gráficos de lectura de los mailing enviados	Los reportes entregados generan funer de conversión de cada campaña, así como tortas para el análisis de todas las campañas. Adicional muestran mapa con georreferenciación y líneas de tiempo de la actividad de los correos, basadas en envío, lecturas y links.
	Generar reportes gráficos de lectura de los rebotes de mailing.	Los reportes entregados muestran el detalle gráfico de cada rebote dividido en 6 grupos, estos grupos corresponde a casillas, dominios rebotes y listas de denegación.
	Generar reportes gráficos de links ilimitados.	Adicional a los detalles anteriores que cuentan todos los reportes como línea de tiempo, georreferenciación, dispositivo etc., estos reportes muestra las áreas del link de toda la campaña, y su detallado por casilla.

Atención masiva y personalizada de correo electrónicos con adjuntos	Reporte de archivos recibidos / Entregados	Como política de calidad entre las compañías, se implementaron canales de FTP seguro para el traspaso de la información. Cuando estos archivos superan por peso los límites permitidos se realiza el proceso de recepción / entrega por medio de entrega certificada en medios magnéticos, los cuales cuenta con cifrado MD5/SHA1 para validar su integridad. Con la validación del archivo checksum se procede o no a la elaboración de la campaña.
	Reporte de archivos entregados vía EML	Adicional a los reportes de Email entregados en la primera parte, el contratista entrega el archivo EML como evidencia de cada envío. Cada uno de estos archivos contiene los adjuntos enviados, con su respectivo personalizado y la descripción de cada email, así como las cabeceras del envío realizado para generar la traza a nivel técnico de cada envío.

	Soporte que están pidiendo a nivel de gestión documental de Colpensiones	Para la entrega de información se diligencias las respectivas Bitácoras y los archivos Fuid, fit indicados por Colpensiones, en estos archivos se muestra el detallado de los archivos entregados por el contratista, procedencia, organización etc.

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN
Transacción de SMS	Nombre del Operador	Claro, Tigo, movistar, Avantel, ETB, éxito, uff móvil, une, virgin, desconocido
	Código asignado por el contratista	
	Mensaje	Texto del SMS
	Resultado	Efectivo no efectivo
	Nombre	Nombre y apellidos del ciudadano
	Número de CC	Número de cédula del ciudadano
	Número de teléfono	Número del celular al que se envió el mensaje
	Fecha de llegada	Fecha en que llegó
	Fecha de envío	Fecha en que se envió

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN
Mensaje de voz automático Nap (Llamada Masiva IVR)	Nombre del Operador	Claro, Tigo, movistar, Avantel, ETB, éxito, uff móvil, une, virgin, desconocido
	Código asignado por el contratista	ID de identificación de envío
	Mensaje	Texto del SMS
	Número del teléfono fijo o celular	Número del celular o fijo al que se envió el mensaje
	Nombre	Nombre y apellidos del ciudadano
	Cedula	Número de identificación del ciudadano
	Resultado	Efectivo, no efectivo, escuchado en su totalidad, escuchado parcialmente.
	Fecha de llegada	Fecha en que llegó
	Fecha de envío	Fecha en que se envió

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN
	Tipificación	Trámite o servicio
	Resultado	Efectivo no efectivo
	Nombre	Nombre y apellidos del ciudadano.
	Número de CC	Numero de cedula del ciudadano

Transacción de chat bot y WhatsApp	Número de celular	Número del celular con el cual se realizó la interacción (Para el caso que aplica)
	Fecha y hora de llegada - salida	Fecha y hora en que llegó
	Fecha y hora de respuesta	Fecha y hora en que se respondió y/o atención

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN
Atención integral PQRS – Back office:	Informe diario de productividad total de las PQRSD	PQRS radicadas / atendidas / número de caso / tipo de actividad / estado (abierto cerrado, etc.) / responsable / nivel de atención (Primer o segundo nivel).
	Informes mensuales de calidad en la respuesta	Criterios de oportunidad / claridad / suficiencia, congruencia / veracidad y análisis de causas generadoras de PQRSD.[1]
	Informe mensual acumulado	Casos radicados / gestionados / pendientes incluyendo número de caso padre, número de caso hijo, la actividad, el estado, el tipo de PQRSD[2], tipo de solicitud[3] el subtipo de PQRSD[4] y el nivel de atención (Primer o segundo nivel). Es preciso indicar, que al finalizar el año, la información de los casos cerrados deberá migrar a un archivo histórico de tal forma que la data de los casos abiertos y cerrados de la nueva vigencia se manejen por separado.

TIPO DE ENTREGABLE	TIPO DE FORMATO
Grabaciones del 100% todas las llamadas entrantes de la operación mensual y videos.	En el formato original de la planta o del sistema que los entregue.
Grabación del 100% de las sesiones de chat y correos electrónicos.	
Informes de gestión video llamadas (sin la intervención de un	

[1] El informe mensual debe contener el análisis de causas según la tipología de PQRSD realizado dentro del mes inmediatamente anterior, incluyendo la verificación de los controles, planes de mejora, refuerzo en capacitaciones en caso de requerirse, grabaciones a llamadas de confirmación de recibo de respuesta o documentación importante para la gestión del proceso y bitácora de las incidencias presentadas a lo largo del mes. Este informe servirá de soporte para el pago de la factura y deberá contener la base de datos que lo sustente.

[2] Tipo de PQRS: hace referencia a qué tipo de solicitud fue radicada (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia)

[3] Es el nombre genérico dentro del cual se enmarca el tipo de PQRS.

[4] Es el nombre específico dentro del cual se enmarca la petición

humano).	
Informes de gestión Buzón virtual.	En el formato establecido por la entidad.
Informes de gestión cartera (sin la intervención de un humano).	Automatizados en el aplicativo del proveedor y (Word, Excel, Power Point otros).
Informes de gestión mensual (corte)	
Informe de gestión actualización de datos.	
Informes de gestión PQRS	
Informes de gestión de calidad.	
Informe de gestión de formación y calidad.	
Informe de gestión de operaciones	
Los informes que se requieran acordados entre las partes.	

Se deberá generar el reporte de la gestión realizada para la atención de requerimientos, de acuerdo con las especificaciones establecidas por COLPENSIONES para atender las solicitudes de los entes de control, cuya fuente directa deben ser los aplicativos y sistemas utilizados para la prestación del servicio, cumpliendo en plazo y calidad exigidos a COLPENSIONES por el respectivo ente de Control.

COLPENSIONES podrá modificar la periodicidad (Diario, semanal, mensual) y el medio de entrega de los reportes de acuerdo con sus necesidades y la evolución del servicio, durante la vigencia del contrato. Así mismo, podrá solicitar la generación de reportes adicionales sin costo para el mismo.

La estructura de los reportes deberá ser validada y acordada por las partes antes del inicio de la operación y/o campañas (Etapa de alistamiento, antes de iniciar la gestión), igualmente durante la ejecución del contrato si se presentan modificaciones y ajustes. Estos deberán estar automatizados (sin la intervención de un humano).

3. INFORMES Y REPORTES BUZÓN VIRTUAL

Presentar mensualmente o cuando la entidad lo requiera las estadísticas de los servicios recibidos y atendidos. Estos informes deben tener como mínimo:

- Informes de llamadas recibidas, grabadas, cifradas y dispuestas en un servidor mediante protocolos seguros (HTTPS, FTPS o SFTP) y el perfilamiento de usuarios de acceso definidos, serán verificados contra la información que reciba del tercero contratado por la entidad para su gestión.

4. INFORMES PERIÓDICOS GESTIÓN DE COBROS:

4.1. Cierre de campaña:

Máximo al tercer día hábil siguiente a la fecha de finalización de cada campaña el contratista deberá remitir al funcionario reportado en el brief, el informe de cierre de la misma; sin perjuicio de llevar un registro detallado y actualizado sobre cada una de las campañas solicitadas.

La GFI podrá efectuar modificaciones a la estructura del reporte cuando así lo considere pero deberá contener:

SERVICIO	ITEM	DESCRIPCIÓN

Operación outbound	Total de registros gestionados	Solo deberán existir las siguientes tipificaciones para los servicios outbound que se soliciten: ● Contacto efectivo ● Contacto no efectivo
	% contactabilidad	
	Número de marcaciones efectuada	
	Promedio de segundos	
	Efectividad de la negociación y acuerdos de pagos (meta de recaudo)	
	Valor de la campaña (incluido IVA)	

Nota 1: La Tipificación de número dañado o equivocado (deberá ser gestionada por el proveedor con recursos propios del mismo)

Nota 2: En cualquier momento la entidad podrá solicitar informes parciales de una campaña específica.

4.2. Cierre de mes:

Se solicita además que el proveedor entregue un informe de cierre de mes de todas las campañas de la Gerencia de Financiamiento en la estructura que se le indique y que será el insumo para la facturación esta estructura deberá ser validada y acordada por las partes antes del inicio de la operación y/o campañas (Etapa de alistamiento, antes de iniciar la gestión), igualmente durante la ejecución del contrato si se presentan modificaciones y ajustes. Estos deberán estar automatizados (sin la intervención de un humano).

5. INFORMES PERIÓDICOS DE INDICADORES RPM Y BEPS:

El contratista deberá entregar los primeros 5 días hábiles del mes el histórico de indicadores de todos los servicios prestados en la estructura suministrada por Colpensiones al inicio del alistamiento sin limitarse a lo entregado por la entidad.