

ANEXO TECNICO

Adquirir una solución de telefonía compatible con las plataformas establecidas por la entidad, incluyendo el soporte preventivo y correctivo necesario, con el objetivo de garantizar los servicios de atención al ciudadano y comunicación telefónica



OBJETO PARA CONTRATAR

“Adquirir una solución de telefonía compatible con las plataformas establecidas por la entidad, incluyendo el soporte preventivo y correctivo necesario, con el objetivo de garantizar los servicios de atención al ciudadano y comunicación telefónica”

GENERALIDADES Y NORMATIVIDAD

Al amparo del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, del CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"; y de las políticas de Buen Gobierno, las entidades públicas en coordinación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP), han venido fortaleciendo su modelo de servicio para acercarse más y mejor a sus grupos de interés, a través de cuatro ejes de trabajo: la profundización en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el fortalecimiento de los canales de contacto, el mejoramiento de las competencias de servicio de los funcionarios de todos los niveles y la articulación interinstitucional.

Para impulsar el logro de los mencionados objetivos, y en general de todas las estrategias establecidas por el Programa Nacional de Atención al Ciudadano, el proveedor que ejecuta el contrato a la entidad asignada por la Corporación Colombiana Digital, deberá ser un aliado estratégico, que desarrolle todas las actividades enfocadas al cumplimiento de los lineamientos para mejorar el servicio al ciudadano, desde los diferentes frentes y acatando las recomendaciones que el DNP imparta al entidad asignada por la Corporación Colombia Digital, asimismo, deberá considerar la siguiente normatividad.

1. Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo)

Por el cual se sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades -Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Con el propósito de reglamentar de forma adecuada el derecho de petición previsto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, se sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y se deja de forma expresa que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición. En ese mismo documento que a través de este derecho se puede solicitar la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Adicionalmente, se establece los términos en los cuales las entidades públicas deben responder las mismas de acuerdo con cada uno de los tipos de documentos, de la siguiente manera:

- Petición de no competencia de la entidad 5 días hábiles.
- Solicitud de información – Congresistas 5 días calendario.
- Solicitud de documentos Cámara Legislativas 5 días calendario.
- Petición de documentos 10 días hábiles.
- Petición de información entre autoridades 10 días

- Petición para corregir o aclarar por no comprenderse su finalidad y objeto 10 días hábiles.
- Expedición de copias y fotocopias 10 días hábiles.
- Peticiones incompletas 10 días hábiles.
- Petición de interés general o particular 15 días hábiles.
- Quejas 15 días hábiles.
- Reclamos 15 días hábiles.
- Consultas-Conceptos 30 días hábiles.

2. Decreto 1166 de 2016 (se reglamenta el proceso de peticiones verbales)

Dentro del espíritu del marco normativo se buscó a través del Decreto regular la presentación, tratamiento, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Adicionalmente, se indicó que todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.

3. Decreto 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción)

Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Esta norma tiene relación con el modelo de servicio de las entidades porque establece que en todas las entidades del orden nacional debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente, se ordena que en la página web principal de toda entidad pública exista un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Anualmente, de acuerdo con lo dispuesto en esta norma, cada entidad debe elaborar una estrategia anticorrupción que incluya los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

4. Decreto 019 de 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. Esta norma tiene relación con el modelo de servicio de las entidades en lo referente a disminuir la cantidad de procesos en la interacción con los ciudadanos, y subraya, en defensa del principio de economía para la actuación administrativa, que los procedimientos deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos y que las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

En cuanto al principio de simplicidad se establece que los trámites deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir, en ese mismo sentido, se establece que se deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares. La norma también legisla sobre el servicio de atención personalizada señalando que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de

atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

- a. Lineamientos generales de las estrategias de gobierno en línea establecidas en el decreto 2573 de 2014.

Este documento tiene especial importancia dentro del modelo de servicio que diseñan las entidades, por cuanto señala los principios orientadores en lo que respecta a la prestación de servicios eficientes a la ciudadanía. En esta materia, el Manual pide que las entidades adelanten las siguientes acciones para la mejora del servicio al ciudadano.

Excelencia en el servicio al ciudadano: propender por el fin superior de fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado a partir de la adecuada atención y provisión de los servicios, buscando la optimización en el uso de los recursos, teniendo en cuenta el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano y los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Apertura y reutilización de datos públicos: abrir los datos públicos para impulsar la participación, el control social y la generación de valor agregado.

Estandarización: facilitar la evolución de la gestión de Tecnologías de la Información (TI) del Estado colombiano hacia un modelo estandarizado que aplica el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI.

Interoperabilidad: fortalecer el intercambio de información entre entidades y sectores.

Neutralidad tecnológica: garantizar la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, emplear contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.

Innovación: desarrollar nuevas formas de usar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para producir cambios que generen nuevo y mayor valor público.

Colaboración: Implementar soluciones específicas para problemas públicos, mediante el estímulo y aprovechamiento del interés y conocimiento de la sociedad, al igual que un esfuerzo conjunto dentro de las propias entidades públicas y sus servidores.

0.6. Decreto 2641 de 2012

A través de este decreto se adopta la guía metodológica para elaborar el Plan Anticorrupción y la Estrategia de Servicio al Ciudadano con los componentes de manejo de PQRS, racionalización de trámites, participación ciudadana y mejoramiento del servicio.

0.7. Decreto 2482 de 2012

Esta normativa establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, se adopta la transparencia, la participación y el servicio al ciudadano como política de desarrollo administrativo, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano: difusión del portafolio de servicios, fortalecimiento de los canales de contacto, procedimientos internos para trámites y servicios, tiempo de entrega de cada trámite, fortalecimiento de la cultura del servicio en los servidores públicos.

Con base en lo anterior, a través de la Resolución 349 del 2 de julio de 2013 le asignó a la Unidad de Atención al Ciudadano de la entidad designada por la Corporación Colombia Digital , con otras áreas, responsabilidades en la gestión de los planes y proyectos para la implementación de las siguientes políticas:

- Transparencia y acceso a la Información Pública
- Participación ciudadana
- Rendición de cuentas
- Servicio al Ciudadano
- Racionalización de Trámites

0.8. Decreto 1499 de 2017

Se crea el Modelo Integrado de Planeación Y Gestión (MIPG), el cual es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

0.9. Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 que fue reglamentada mediante decreto 1377 de 2013

Establece las disposiciones de Habeas Data para la protección de los datos personales de los titulares, indicando que sólo se puede entregar la información personal a:

- Los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

0.10. Ley 1712 de 2014

Establece que toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, genera la obligación de divulgar proactivamente la información pública, de manera adecuada, veraz y oportuna; y de tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, contar con mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos con relación al acceso a la información y publicar un informe de todas las solicitudes y denuncias recibidas con sus respectivos tiempos de respuesta.

0.11. Atención de las PQRSD por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital Resolución 218 de 2014 y Resolución 632 de 2015.

Se establece que es responsabilidad de la Coordinadora de la Unidad Suscribir las respuestas que se expidan para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas (PQRSD) que se radiquen por la ciudadanía a través del sistema de correspondencia la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital , a excepción de las relacionadas con las solicitudes de los Rectores de Instituciones de Educación Superior: las Secretarías de Educación, Entes de control y las Entidades del sector central, que serán suscritas por el Secretario General.

0.12. Resolución 113 de 2016 (trámite de PQRSD de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital)

Es responsabilidad de la Unidad de Atención al Ciudadano de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital la recepción, radicación y reparto de las peticiones que presenten los ciudadanos, sin perjuicio que excepcionalmente se realice la recepción de peticiones directamente ante otra área de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital por razones del servicio.

1. INFORMACIÓN DEL QUE HACER DE LA ENTIDAD ASIGNADA POR LA CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL

La entidad asignada por la Corporación Colombia Digital por mandato de la Ley 1324 de 2009 tiene por objeto ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación. De la misma manera la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital podrá realizar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o por la Ley 635 de 2000.

2. EXÁMENES REALIZADOS POR LA ENTIDAD ASIGNADA POR LA CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL

En cumplimiento de su objeto, la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital realiza anualmente los siguientes exámenes y pruebas:

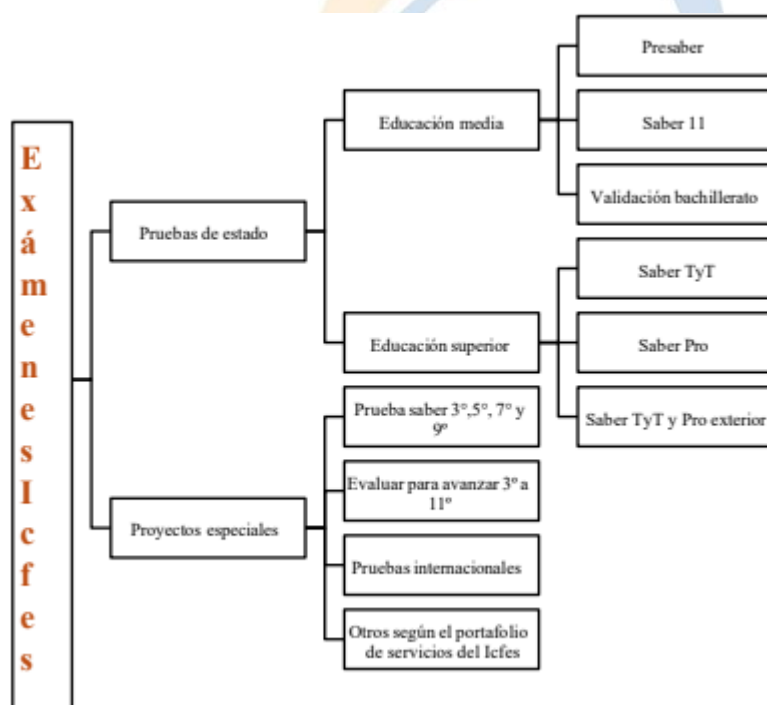


Imagen 1. Exámenes

2.1. Pruebas de estado educación media

2.2. Pre saber

Pre Saber es una evaluación que tiene como propósito familiarizar a los estudiantes con la estructura y las condiciones de aplicación del Examen de Estado de la Educación Media - Saber 11.°. Este examen está compuesto por las mismas pruebas que Saber 11.°: Lectura Crítica, Matemáticas, Sociales y Ciudadanas, Ciencias Naturales e Inglés.

2.3. Saber 11

El examen de estado de la educación media, Saber 11°, lo deben presentar los estudiantes que estén finalizando el grado undécimo, con el fin de obtener resultados oficiales que les permitan ingresar a la educación superior. También pueden presentarlo quienes ya hayan obtenido el título de bachiller o superado el examen de validación del bachillerato (de conformidad con las disposiciones vigentes) y se hayan inscrito como INDIVIDUALES. Este examen está compuesto por cinco pruebas: Lectura Crítica, Matemáticas, Sociales y Ciudadanas, Ciencias Naturales e Inglés.

2.4. Validación de bachillerato

El examen de Validación de bachillerato está dirigido a personas mayores de edad e incluso los menores que para la fecha de aplicación del examen hayan cumplido los 18 años y que por diversas razones no culminaron su ciclo de educación formal en Instituciones Educativas regulares. Por tal razón, es una opción para certificar las competencias establecidas por el Ministerio de Educación Nacional, para obtener el título de bachiller académico.

2.5. Pruebas de estado educación superior

2.6. Saber TyT

El examen de Estado de la Calidad de la Educación Superior, Saber TyT, está compuesto por un grupo de competencias genéricas y otro de específicas. El primer conjunto evalúa cinco módulos genéricos: Lectura Crítica, Razonamiento Cuantitativo, Competencias Ciudadanas, Comunicación Escrita e Inglés. El segundo grupo está compuesto por tres módulos asociados a temáticas y contenidos específicos que los estudiantes pueden presentar de acuerdo con su área de formación: Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, Ensamblaje, Mantenimiento y Operación de Maquinarias y Equipo, y Ensamblaje, Mantenimiento e Instalación de Hardware y Software.

Este examen está dirigido a estudiantes que han aprobado el 75% de los créditos de sus respectivos programas técnicos profesionales y tecnológicos.

2.7. Saber Pro

El examen de Estado de la Calidad de la Educación Superior, Saber Pro, está compuesto por un grupo de competencias genéricas y otro de específicas. El primer conjunto evalúa cinco módulos genéricos: Lectura Crítica, Razonamiento Cuantitativo, Competencias Ciudadanas, Comunicación Escrita e Inglés. El segundo grupo está compuesto por módulos asociados a temáticas y contenidos específicos que los estudiantes pueden presentar de acuerdo con su área de formación.

Está dirigido a estudiantes que han aprobado el 75 % de los créditos de sus respectivos programas de formación universitaria profesional.

2.8. Saber TyT y Saber Pro en el exterior

Los exámenes Saber Pro y TyT en el exterior, se componen de cinco módulos que evalúan las competencias genéricas: lectura crítica, razonamiento cuantitativo, competencias ciudadanas,

comunicación escrita e inglés. Además de presentar los cinco módulos genéricos, los evaluados deberán responder un cuestionario socioeconómico que se compone de preguntas cortas que indagan por características del hogar y del núcleo familiar, entre otros.

Para el módulo de comunicación escrita, el tipo de pregunta es abierta, debido a que los estudiantes deben escribir un texto argumentativo a partir de una temática propuesta. Mientras que, en los módulos de lectura crítica, razonamiento cuantitativo, competencias ciudadanas e inglés, al igual que el cuestionario socioeconómico se utilizan preguntas de selección múltiple con única respuesta.

Los exámenes Saber Pro y TyT en el exterior están dirigidos a estudiantes de instituciones de educación superior que han aprobado el 75% de los créditos de sus respectivos programas de formación universitaria profesional, técnico profesional o tecnológico y que se encuentran fuera del país al momento de la aplicación del examen.

2.9. Proyectos especiales

2.9.1. Prueba saber 3°, 5°, 7° y 9°

Estas se aplican en distintos establecimientos educativos del territorio nacional, mediante la realización de pruebas periódicas en la que se evalúan competencias básicas de los estudiantes. Igualmente, se contempla la aplicación de tres cuestionarios auxiliares, cuyo objetivo es recolectar información: socioeconómica, de factores asociados y de habilidades socioemocionales de los estudiantes. Los docentes y directores de grupo también presentan un cuestionario de factores asociados.

2.9.2. Evaluar para avanzar 3° a 11°

Evaluar para Avanzar es una estrategia del Gobierno Nacional que ofrece a la comunidad educativa un conjunto de herramientas de uso voluntario para apoyar la evaluación y acompañar los procesos de enseñanza de niños, niñas y jóvenes en todo el país.

Cada rector inscribe a sus estudiantes y docentes, y dependiendo del contexto, los docentes asignan la modalidad de presentación: Si un estudiante cuenta con un computador con conexión a internet, podrá presentarlo en la modalidad online. Si alguno de los estudiantes cuenta con un computador sin conexión a internet podrá presentarlo en la modalidad offline. Y para quien no cuente con un computador, el docente podrá entregarle cuadernillos descargables en la modalidad papel.

Con la iniciativa Evaluar para Avanzar, los docentes pueden realizar un diagnóstico de los niveles de aprendizaje alcanzados por los estudiantes e identificar posibles fortalezas y retos en cinco áreas del conocimiento: Matemáticas, Lenguaje, Ciencias Naturales, Ciencias Sociales e Inglés. Adicionalmente los docentes tienen acceso a cuestionarios auxiliares que recogen información acerca del desarrollo de las habilidades socioemocionales y el contexto socioeconómico de sus estudiantes.

2.9.3. Pruebas internacionales

la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital ha llevado a cabo la aplicación de distintas pruebas internacionales que evalúan la calidad de la educación del país y permiten analizar el nivel educativo colombiano bajo estándares internacionales. La información recolectada incluye un análisis del desarrollo de las competencias de nuestros estudiantes, sus habilidades socioemocionales, la relación de su desempeño con distintos factores asociados al aprendizaje, las prácticas de enseñanza y el clima escolar. Esto ha permitido que Colombia pueda tomar decisiones de política pública que permitan mejorar la calidad educativa.

Actualmente, Colombia participa en cinco pruebas dirigidas a estudiantes: PISA (Programme for International Student Assessment), PISA para Establecimientos Educativos (PISA for Schools), ERCE (Estudio regional comparativo y explicativo), SSES (Study on Social and Emotional Skills) e ICCS (International Civic and Citizenship Study). Además, participa en una encuesta y una prueba enfocada en profesores: TALIS (Teacher and Learning International Survey) y el Estudio TALIS basado en Video (TALIS Video Study), respectivamente. Anteriormente, el país también participó en TIMSS (Trends in International Mathematics and Science Study) y en PIRLS (Progress in International Reading Literacy Study).

Nota. La prestación del servicio para proyectos especiales deberá contratarse mediante adición al contrato inicial que contempla los recursos para atender las pruebas de Estado. No obstante, la operación debe poder crecer o decrecer, según los ejercicios de dimensionamiento, cuyo histórico de transacciones entregará la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital.

Lo anterior no exime que, en la atención ordinaria de los canales de Atención, se atiendan y entregue información básica de los proyectos especiales, o consultas de primer nivel sobre los mismos. Razón por la cual se describieron los proyectos especiales más importantes en esta sección.

3. TRÁMITES Y SERVICIOS

la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital tiene 5 trámites registrados en el Portal Único del Estado Colombiano:

- Inscripción, aplicación y resultados Examen de Saber 11°: (Ley 1324 de 2009 y Decreto 869 de 2010)
- Inscripción, aplicación y resultados Examen de Saber Pro y Saber TyT: (Ley 1324 de 2009 y Decretos 3963 y 4216 de 2009).
- Inscripción, aplicación y resultados Examen de Validación del Bachillerato: (Decreto 299 de 2009).
- Inscripción, aplicación y resultados Examen de Pre Saber: (Ley 1324 de 2009 y Decreto 869 de 2010)
- Reconocimiento de exámenes presentados en el exterior: (Decreto 869 de 2010) Y como servicios asociados a trámites están registrados:
- Solicitud usuario la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital: Este servicio está asociado a los trámites de inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° y de inscripción, aplicación y resultados del Examen Pre Saber 11° (Examen de Ensayo). Su propósito es generar un código con el cual se identifican las instituciones educativas ante la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital para ingresar a nuestra plataforma y llevar a cabo los procesos de inscripción a los exámenes.
- Corrección de datos en nombres, apellidos, documento y/o tipo de documento de identidad y/o cambio legal de nombres: Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y

resultados Examen Pre Saber (Examen de Ensayo), inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen

Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es realizar las correcciones por errores de digitación en los registros realizados al examen (nombres, apellidos, tipo de documento y número de documento) y/o cambio legal de nombre por reconocimiento o situaciones legales. Se debe generar en las fechas establecidas según la publicación del calendario del año en mención o posterior a la publicación de resultado.

- **Certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital:** Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber T y T, Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es certificar para la legalización o apostilla de los documentos que son expedidos por la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital para que estos tengan validez en el exterior y cumplir con los requisitos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- **Resultados agregados de instituciones educativas:** Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es ofrecer al público la información correspondiente a los resultados agregados de los establecimientos educativos de todo el país en las pruebas Saber 11° y Saber Pro, con el fin de que éstos generen planes de acción y mejora para fortalecer la calidad educativa del país.
- **Verificación de títulos expedidos por la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital :** Este servicio está asociado al trámite, inscripción, aplicación y resultados del Examen Validación del Bachillerato. Su propósito es ofrecer a los ciudadanos y a las empresas una herramienta por medio de la cual pueden confirmar la validez del diploma y/o el acta de grado expedidos por la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital
- **Verificación de los resultados Saber 11° y Validación del bachillerato:** Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Validación del Bachillerato. Su propósito es ofrecer a los jefes de Admisión de las instituciones de educación superior la verificación de resultados del Examen de Estado Educación Media (Saber 11°), obtenidos por los aspirantes interesados en ingresar a los diferentes Programas de Educación Superior.
- **Consulta de resultados históricos (FTP):** Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es brindar al público una base de datos con los resultados a nivel general de las pruebas aplicadas por la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital, la cual está dirigida a investigadores, grupos de investigación, etc. que quieran usar esta información en estudios.
- **Certificaciones relacionadas con los resultados de los exámenes Saber 11° y Saber Pro:** Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Saber Pro. Su propósito es ofrecer certificados relacionados con la presentación y resultados de los exámenes practicados por la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital como el certificado de asistencia para el Examen Saber Pro y el certificado de puesto para Saber 11° desde el año 2008 hasta el año 2015.

4. LINEAS DE TIEMPO ASOCIADAS A LA REALIZACIÓN DE LOS EXÁMENES

La demanda de servicios por parte de los usuarios la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital es dinámica y está directamente relacionada con las distintas etapas que se surten para la realización de cada examen, a estos distintos momentos les hemos llamado línea de tiempo, siendo la etapa de inscripciones aquella en la que se recibe un mayor volumen de PQRSD y en la que hay un menor tiempo para resolver cada caso. Estas etapas darán un orden en el inventario de las peticiones y de su clasificación dependerán los tiempos de respuesta.

A continuación, se presentan los servicios de mayor demanda en cada momento de la línea de tiempo de una prueba. Es importante aclarar que mientras en una prueba se pueden estar ofreciendo servicios de soporte a la inscripción, en otra prueba se puede estar manejando el proceso de publicación de resultados, ya que las pruebas se realizan en diferentes convocatorias durante el primer y segundo semestre del año.

LÍNEA DE TIEMPO	SERVICIOS	DESCRIPCIÓN GENERAL
Antes de la apertura de inscripciones al examen (preregistro)	Atención Solicitudes Información	En este período, los canales de atención al ciudadano atienden solicitudes sobre las fechas y las tarifas de los exámenes, los documentos que explican las características de las pruebas y el procedimiento de inscripciones. Puntualmente para la prueba Saber Pro y Saber T y T en la etapa de pre registro se atiende el proceso de elección de combinatorias.
Durante el proceso de inscripción al examen (soporte a registro)	Soporte a transacciones línea	En este período, a través de los canales de atención al ciudadano se ofrece soporte a las transacciones en línea que los usuarios hacen como parte de su inscripción: recaudo, inscripción, citación.
Entre el cierre de la inscripción al examen y la aplicación del examen (post registro)	Atención Peticiones	En este período, a través de los canales de atención al ciudadano se gestionan las respuestas a cada una de las peticiones que realizan los ciudadanos con relación al proceso de inscripción a la prueba: corrección de datos, registro extemporáneo, cambio de sitio de aplicación, reporte de novedades de discapacidad.

Entre la aplicación del examen y la publicación de resultados (post aplicación)	En este período se reciben y tramitan principalmente las reclamaciones de hechos sucedidos el día de la aplicación del examen y se hace seguimiento a las acciones correctivas a las que haya lugar.
Después de la publicación de resultados (post resultados)	En este período se gestionan los servicios asociados con los resultados: correcciones, legalizaciones, certificaciones, bases de datos, así mismo, los ciudadanos reciben orientación sobre la ruta para consulta de resultados agregados.

Tabla 1. Línea del tiempo de los exámenes realizados por la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital

5. GRUPOS DE INTERÉS DE LA CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL

Se determinan diez categorías que agrupan a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital., los cuales son:



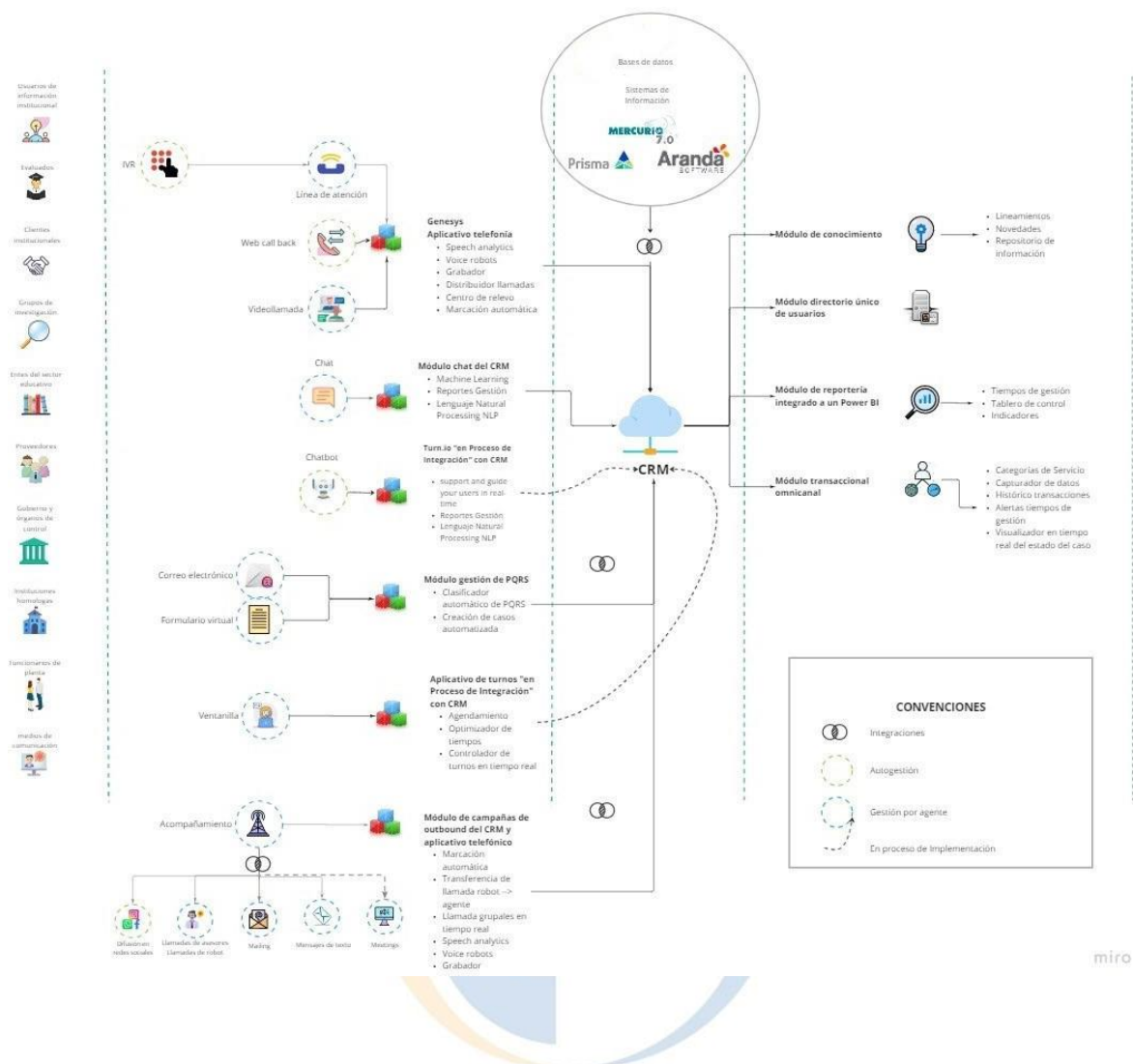
Imagen 2. Grupos de interés por la Corporación Colombia Digital

1. Usuarios de información: se encuentran las personas, empresas o entidades que hacen uso de información de las pruebas, investigaciones, gestión administrativa y financiera de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital. y/o han presentado algún requerimiento, solicitud o aclaración de la información.
2. Evaluados: corresponde a ciudadanos que han presentado alguna de las pruebas que ofrece por la Corporación Colombia Digital
3. Grupos de investigación e investigadores: corresponde a personas o grupos que realizan trabajo creativo y sistemático para la generación de conocimientos.
4. Clientes institucionales: son instituciones públicas o privadas que buscan y/o contratan productos o servicios de investigación y/o evaluación ofrecidos por la Corporación Colombia Digital

5. Entes del sector educativo: son instituciones públicas o privadas que hacen parte del sector educativo y que tienen una relación relevante en los tramites y servicios que ofrece la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital, tales como colegios, universidades, secretarías de educación entre otros.
6. Proveedores: personas naturales o jurídicas que proveen o abastecen de bienes y servicios de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital. También se encuentran, las áreas o procesos internos que proveen insumos en la cadena de producción.
7. Funcionarios de planta de la Corporación Colombia Digital: funcionarios de la Corporación Colombia Digital, que están a servicio de la entidad, el estado y la comunidad.
8. Gobierno y órganos de control: son las autoridades que tienen por objeto dirigir, controlar y administrar las instituciones del Estado.
9. Instituciones homólogas: entidades internacionales cuyas funciones se asemejan a las de la Corporación Colombia Digital
10. Medios de comunicación: entidades públicas o privadas que cubren y dan cuenta de las noticias relacionadas con la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

A continuación, se presenta el diagrama del nuevo modelo de servicio, donde se evidencia la integración de la solución de telefonía con el CRM de Microsoft Dynamic 365 (Power Apps); a su vez con los otros canales de atención, un modelo que tiene una vista 360° de las atenciones de los usuarios por todos los canales de atención y la interoperabilidad entre el IVR transaccional, extensiones virtuales (para contactar a los funcionarios de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital.), la línea de Atención al Ciudadano, Well Call Back, videollamada y gestión Outbound, para la salida de llamadas.



6.1. Canal IVR

El IVR deberá estar disponible las 24 horas los 7 días de la semana por el tiempo contratado. En este deberán estar configurados las opciones de audio respuesta según la necesidad del cronograma establecido, el IVR tiene opciones con transaccionalidad donde por ejemplo se le permite al usuario consultar, ingresando su número de identidad con opciones directas (consulta de citación/ consulta de números de registro).

El proveedor deberá brindar en la solución de telefonía el esquema de atención del IVR, que incluye el manejo de un menú de opciones para atender de forma diferencial de acuerdo con la segmentación definida por la Corporación Colombia Digital

A continuación, se presenta el flujo de atención del canal IVR, el cual debe tener la posibilidad de redireccionar a la línea de atención telefónica. Es importante señalar que, para el IVR y la línea de atención, la interacción debe finalizar con la encuesta de satisfacción.

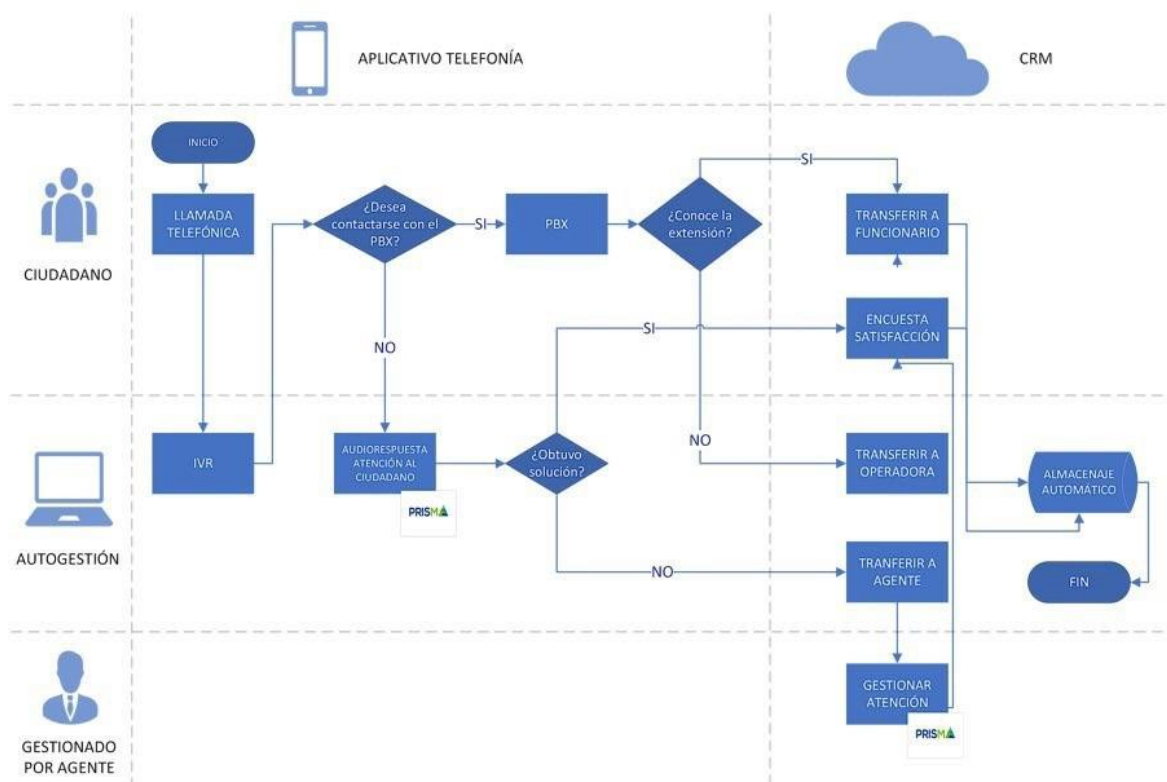


Imagen 4. Diagrama de flujo IVR

6.2. Canal línea telefónica

El proveedor deberá suministrar una línea telefónica que derive toda la interacción bajo el control del CRM, es decir, que una vez que el usuario llama, el sistema identifica a través del número telefónico y/o documento de identidad el histórico de las interacciones relacionadas con el ciudadano.

Este canal estará integrado al CRM y desde el módulo transaccional omnicanal, permite que el agente capture los datos de la transacción, la tipifique y pueda generar la transferencia, quedando en el histórico del grupo de interés que realiza el contacto. Adicionalmente, deberá estar integrado desde la plataforma de telefonía y garantizar la trazabilidad de la llamada desde que ingresa, las opciones de audio respuesta que se navegan y los datos que se capturen desde el aplicativo de telefonía.

Es importante señalar que la atención de las llamadas, tanto para los agentes como para los colaboradores de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital en sus extensiones, la grabación del 100% de las llamadas.

Horario de Atención: la línea telefónica debe estar disponible de 07: 00 a.m. a 07:00 p.m. de lunes a viernes. No obstante, según demanda o necesidades del servicio, por fechas de impacto para los cronogramas establecidos de las pruebas que desarrolla por la Corporación Colombia Digital, ejemplo momentos pico como publicación de resultados, aplicación de exámenes, exámenes en el exterior, se podrá solicitar habilitar la atención del canal en diferentes horarios o fines de semana.

6.3. Canal llamada virtual/ Web call back

Este canal, deberá permitir capturar los datos de un ciudadano desde el portal web cuando este no cuenta con el recurso para llamar. La llamada ingresa automáticamente a la cola de atención de la línea telefónica y en caso de que no se logró el contacto, la llamada deberá ser gestionada por los agentes desde un el canal segmentado mediante una campaña outbound, por lo que si no se logra el contacto la solución de telefonía debe permitir acceder desde el CRM al informe de los usuarios pendientes por contactar.

El reporte de solicitudes recibidas y atendidas por este medio, los niveles de servicio, el nivel de atención y el de satisfacción deben ser entregados en tiempo real a través del CRM. A continuación, se detalla el flujo del canal.

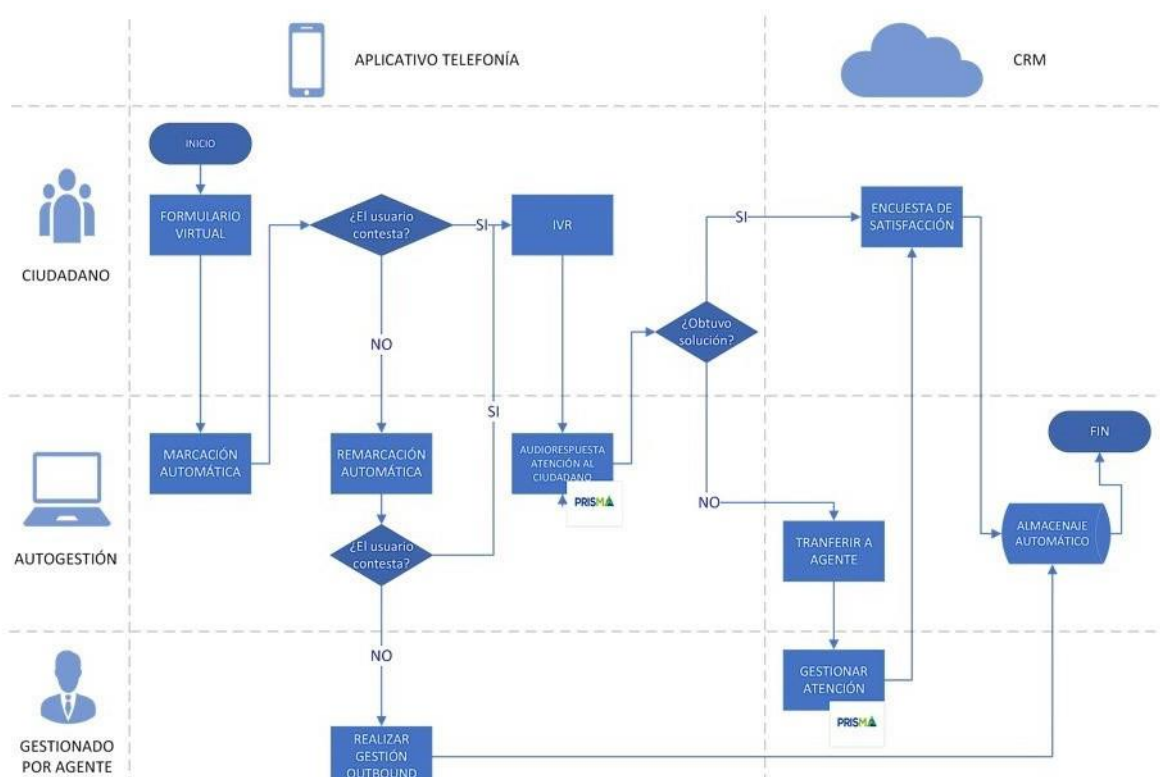


Imagen 5. Diagrama de flujo Web Call Back

6.4. Canal video llamada

Este canal deberá permitir al ciudadano acceder a una sesión de atención personalizada a través de un sistema de video llamada desde el portal institucional.

En la videollamada el agente podrá compartir pantalla, esto con el fin de que la explicación de un proceso sea más clara cuando se requiera. Asimismo, este canal se deberá integrar con el CRM de manera que si el asesor requiere dar una respuesta por otro canal será clave para que el agente que atiende la interacción pueda incluso enviar un correo electrónico con información de importancia al ciudadano.

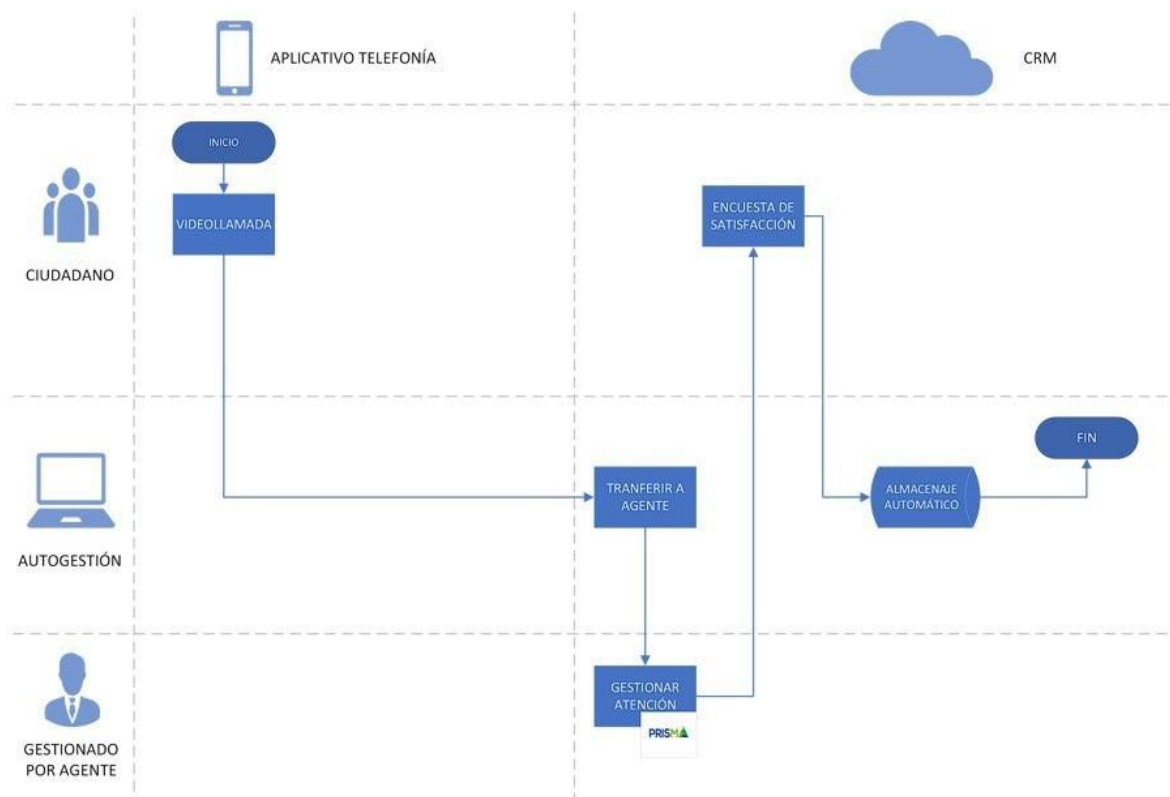


Imagen 6. Diagrama de flujo videollamada

Es importante señalar que se debe garantizar la grabación del 100% de las interacciones realizadas por este canal. Para el caso del almacenamiento de estas, la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital cuenta con las nubes, sobre las cuales le informará al adjudicatario del proceso para que realice las implementaciones necesarias que permita su correcta integración para almacenaje.

6.5. Gestión de acompañamiento

La gestión outbound que realizará por la Corporación Colombia Digital a través del Centro de Gestión del Servicio, consiste en contactar segmentos específicos de los grupos de interés de la Corporación Colombia Digital con cualquiera de los siguientes objetivos:

Actualizar la información de contacto de los miembros del segmento para alimentar los procesos misionales. Por ejemplo: actualizar los nombres de los rectores de Instituciones de Educación Superior.

Entregar información institucional de los procesos misionales a uno o más segmentos. Por ejemplo: invitar a determinados colegios a participar en un piloto o informar sobre el cambio de un sitio de aplicación a un grupo de personas citadas para un examen.

- Capturar información específica de un segmento para atender una necesidad puntual de algún proceso misional. Por ejemplo: capturar datos de la cantidad de computadores disponibles en un grupo de colegios o realizar encuestas.

Para el logro de estos objetivos, el Centro de Gestión del Servicio debe contar con el canal telefónico, que permita hacer las llamadas, a nivel local, nacional, internacional, con una marcación automática, que permita hacer más productiva la gestión de las campañas.

De la misma manera se debe permitir desde el CRM el envío de SMS y Voice Boot a los diferentes grupos de interés priorizados en las campañas de acompañamiento.

A continuación, se presenta el flujo de la gestión outbound.

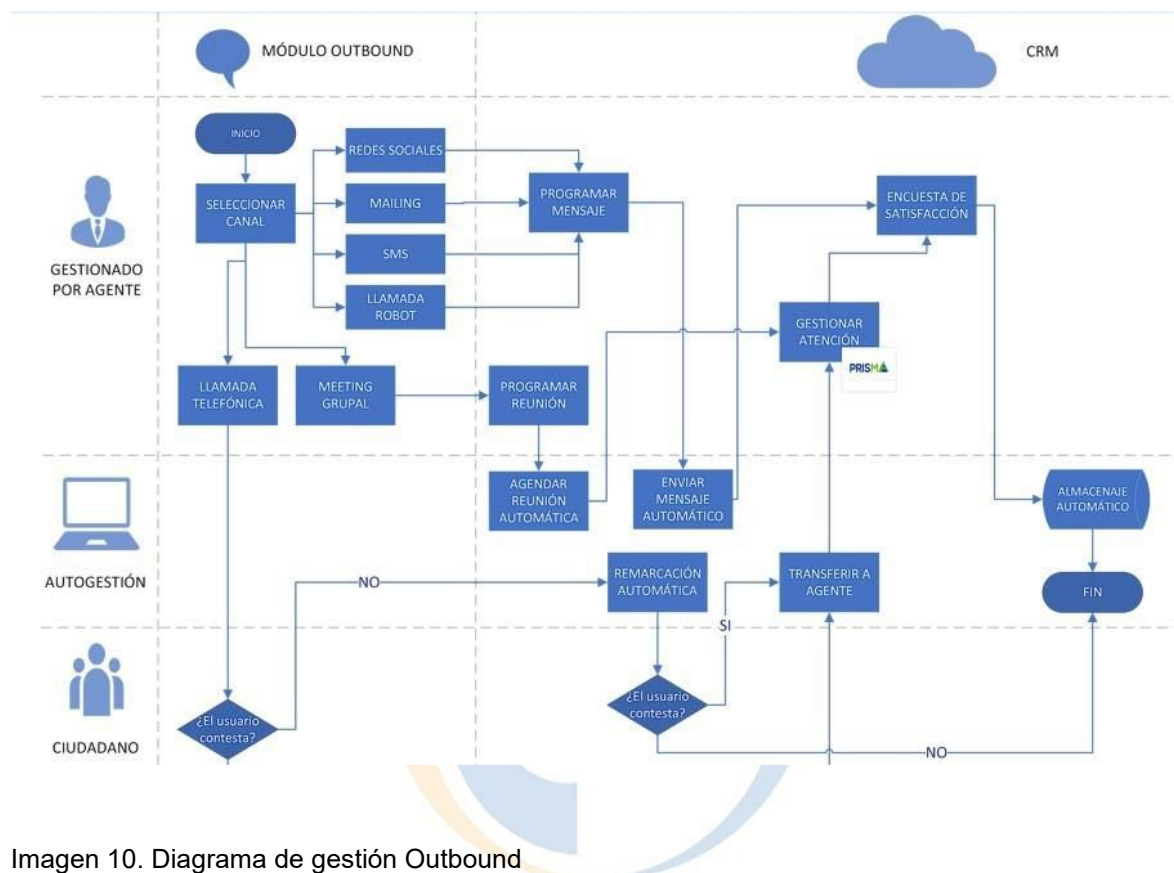


Imagen 10. Diagrama de gestión Outbound

7. BUZONES FUERA DE HORARIO.

Es importante señalar que la solución de telefonía deberá garantizar la prestación del servicio automatizado en tiempos fuera de horario, con un mensaje al ciudadano y con la captura de datos para posteriormente realizar el contacto y dar solución de la llamada.

8. SERVICIO PBX

El servicio de extensiones virtuales requiere diferentes funcionalidades tales como entrega de una troncal SIP, extensiones telefónicas, mensaje de bienvenida y música en espera, tarificación y enrutamiento a sistemas dependientes de la planta telefónica.

La plataforma de contacto actualmente no puede operar por sí misma, para ello, debe contar con varias dependencias del sistema de telefonía que se describen a continuación:

1. Conexión a la red Publica PSTN

La Entidad actualmente cuenta con una conexión a la red pública de 200 troncales a través de la cual realiza la atención telefónica a todos los grupos de interés que se comuniquen con la entidad

asignada por la Corporación Colombia Digital. Este servicio se integra con el CRM, los sistemas de información de la Entidad y el Centro de Gestión de Servicio.

Esta troncal telefónica cuenta con módulo reproducción de mensajes generales a los usuarios, módulo de reenvío a agentes basado en habilidades y consulta de información en bases de datos.

La troncal telefónica es recibida desde la plataforma de PBX-CTI, la cual genera el mensaje de bienvenida, menú de distribución de llamadas y envió a usuario final, módulo de consulta o centro de contacto.

El módulo de centro de contacto basado en Omnicanalidad depende de la conexión a la red pública y flujo de llamadas establecido desde PBX-CTI, por lo que en caso de remover la solución no sería posible que el sistema de centro de contacto continuara su operación.

2. Monitoreo

PBX-CTI, cuenta con un sistema de monitoreo, medición de usuarios y troncales telefónicas, lo que permite identificar y garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de comunicaciones basados en la Voz. Asimismo, garantiza el monitoreo de las troncales telefónicas y llamadas generadas desde la plataforma del Centro de Gestión de Servicio, PBX-CTI, lo que permite una correcta prestación del servicio y atención en caso de incidentes.

3. Operadora Automática.

PBX-CTI cuenta con un sistema de operadora automática y generación de mensajes por lo que cuando un usuario se comunica a la Entidad, es desde allí que se enruta a las diferentes áreas de la Corporación Colombia Digital. Asimismo, despliega el menú de opción y transaccionalidad dado que mediante esta plataforma se puede medir, tarificar y monitorear el tráfico entrante además de distribuirlo entre los usuarios corporativos, Usuarios del área del Centro de Gestión de Servicio (PBX-CTI).

4. Tarificación.

Desde PBX-CTI se realiza la activación del servicio de tarificación y medición del tráfico de llamadas de las 200 troncales Provistas por la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital.. PBX-CTI le permite a la Entidad identificar el tráfico, origen, destino, volumetría

5. Consulta de registro SNP

La Entidad a través de la solución de telefonía brinda el servicio de consulta de registro SNP vía telefónica, con ello cuando un usuario llama y se identifica el sistema le entrega el número de registro SNP. La consulta se realiza desde la plataforma de PBX-CTI donde se aloja la información de registros y se realiza la consulta a las bases de datos de la entidad. El sistema de PBX-CTI consulta la información en PBX-CTI y se la entrega al usuario final sin la necesidad de recurrir a interacción con un agente en vivo.

9. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Por la Corporación Colombia Digital realizó el proceso de implementación de Microsoft Dynamics CRM como la solución dedicada a las relaciones con el cliente, que permite a la organización, realizar un marketing más inteligente, y mejorar los procesos con los ciudadanos de una manera más sencilla, eficaz y productiva. El proveedor deberá suministrar la solución de telefonía para esta implementación, la cual permita la entrada y salida de llamadas de los agentes, la solución de video llamada y well call back.

El proveedor deberá brindar la solución de IVR transaccional para la entrada de llamadas, en la cual, deberá suministrar automatización de respuestas a las inquietudes de los ciudadanos y enrutamiento

de llamadas hacia los agentes de Contact Center. Los canales de atención al ciudadano deberán poder integrarse a dos sistemas de información PRISMA y el CRM, que dependiendo la inquietud que se solicite por cada ciudadano consultará la información en cada sistema mediante opciones de audio respuesta y cuando las inquietudes del ciudadano no satisfagan la necesidad se deberá enrutar las llamadas hacia los agentes, cabe resaltar que todas las llamadas se deben grabar y almacenar en CRM según las necesidades de la Corporación Colombia Digital

Para la prestación del servicio, la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital Asignará 400 usuarios Administrativos y 115 son agentes de Contact Center para Atención al Ciudadano, es importante considerar también 2 usuarios administradores tanto para la Dirección de tecnología, cómo para la Supervisión de la Unidad de Atención al Ciudadano. El proponente deberá configurar los 400 usuarios para que puedan utilizar las bondades de la telefonía en servicioPBX.

Los 400 usuarios del área administrativa deben utilizar los recursos que la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital pone a su disposición, por lo tanto, la solución de telefonía para estos usuarios debe ser A través de Softphones

Se deberá proveer la solución de telefonía como Carrier en la nube para la entrada y salida de llamadas, tanto para administrativos, como para la campaña de Contact Center, a continuación, se describen las características del servicio a prestar:

- Servicio con 200 troncales SIP para llamadas simultaneas, tanto para llamadas entrantes y salientes.
- 1 DID el cual se utilizará para la entrada de llamadas hacia la línea de Atención al Ciudadano.
- Llamadas a móviles y fijos a nivel nacional ILIMITADAS, tanto para llamadas realizadas desde el área Administrativa como de Contact Center.
- Discriminación minuto saliente internacional.

10.1 CONDICIONES DE SERVICIO

El proponente deberá configurar una operadora automática que permita las llamadas entrantes hacia el área administrativa donde pueda marcar el número de extensión de cada uno de los 400 usuarios presentes en la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital.

Asimismo, El proponente deberá suministrar una solución para el Canal de Atención telefónico de Contac Center en la nube, la cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- La solución en la nube debe basarse en una arquitectura de microservicios distribuidos.
- Debe ser una solución de comunicaciones omnicanal completa, que incluya el compromiso con el cliente y la colaboración de los empleados.
- Se necesita una plataforma integrada, todo en uno, en múltiples áreas críticas para los negocios (UC, autoservicio, WFM, etcétera).
- La solución debe ser intuitiva, fácil de usar y rápida de implementar para una experiencia más optimizada.
- Se requiere una solución que sea rápida y fácil de configurar, liberando a sus administradores de utilizar código o herramientas externas.
- Para asegurar la continuidad del negocio, es importante que la solución admita supervivencia remota para llamadas de voz, incluyendo IVR, enrutamiento básico y grabación.
- Se esperan actualizaciones continuas de la solución sin tiempo de inactividad o ventanas de mantenimiento programadas.

- La solución debe ser una plataforma abierta y lista para integraciones rápidas. Priorizando la rápida integración con el CRM Dynamics 365, que será desde donde el agente de servicio atenderá las llamadas del Call Center.
- Se requiere identificar abandonos o desviaciones en tiempo real dentro de los viajes de los clientes en la web, , para realizar un compromiso proactivo.
- La solución debe ser capaz de apoyar la optimización/planificación de la fuerza de trabajo en escenarios omnicanal.
- Dado que el marco Bring Your Own Technology (BYOT) está ganando terreno, la plataforma del centro de contacto deberá poder ser integrada con tecnologías como Dynamics CRM y Prisma.
- Se debe permitir la utilización de un operador telefónico propio del Proveedor para flexibilidad e interoperabilidad para la entrada y salida de llamadas.
- La solución debe poseer términos de suscripción simples y flexibles.
- La oferta en la nube propuesta debería ser capaz de proporcionar escalabilidad bajo demanda. Se espera contar con seguridad de nivel empresarial.
- La solución en la nube debe ser accesible sin problemas en varios dispositivos.
- El enrutamiento inteligente de llamadas debe ser inherente a la solución en la nube.
- La solución en la nube de tener la capacidad de conocer el estado y ubicación de los usuarios en tiempo real.
- La solución en la nube debe estar preparada para requerimientos futuros.
- La solución debería poder adaptarse si la experiencia del usuario se reduce debido al ancho de banda de la red.
- Se necesita un escritorio de agente con acceso seguro, para una experiencia todo en uno.
- La solución debe permitir una experiencia del cliente de próxima generación consistente, transparente y personalizada a través de una gestión de viaje efectiva.
- Las campañas salientes deben ser soportadas con distintas estrategias (vista previa, progresiva, predictiva y sin agente).
- La solución en la nube debe tener opciones para la detección del contestador automático con un índice de precisión demostrable.
- Se debe contar con plantillas de respuesta para canales de mensajes (web call back, SMS, videollamada).
- Los consumos de SMS y Videollamadas deben ser por demanda según las necesidades de la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital
- El IVR debe ser parte de la solución de centro de contacto en la nube, el mismo debe ser transaccional con DTMF y debe contar también con audio respuestas informativas.
- Se requiere que la herramienta de IVR/autoservicio cuente con un diseño basado en la web según las necesidades la entidad asignada por la Corporación Colombia Digital.
- La interfaz debe admitir múltiples idiomas y formatos internacionales.
- Debe soportar la identificación de las personas que llaman dentro del IVR, así como la personalización al saludar usando su nombre.
- El sistema debe incluir la capacidad de que las opciones de IVR varíen según la hora o día de la semana.
- La solución debe soportar enrutamiento prioritario y el enrutamiento condicional.
- El sistema debe permitir la asignación o priorización de llamadas al agente que "posee" la relación con el cliente.
- Debe ser posible recuperar datos externos para ser utilizados en el IVR y ofrecer al agente formularios específicos de sistema externos, desde Dynamics CRM/Prisma, incluyendo la posibilidad de incluir controles de llamadas en aplicaciones web.
- La solución debe proporcionar una opción para administrar el plan de recursos del centro de contacto en las horas de mayor demanda.

- La solución en la nube debe proporcionar la capacidad de llevar a las personas que llaman al IVR otros canales.
- El IVR de la solución debe estar habilitado para reconocimiento de voz.
- El sistema debe poder registrar y presentar la información de contacto del cliente, para una experiencia personalizada.
- La solución debe tener la capacidad de informar a las personas que llaman su posición en la cola y el tiempo de espera estimado.
- El IVR debe tener la capacidad de dirigir llamadas internamente, externamente y a un grupo de agentes.
- Dejar mensajes en el correo de voz debe ser sencillo para los clientes, para que el agente pueda devolverles la llamada.
- Los agentes deben poder programar una devolución de llamada directamente desde un guion gráfico o durante una interacción de voz o cuando los usuarios utilicen el servicio de Web Call Back.
- La solución debe tener la capacidad de grabar y reproducir audio y pantalla de agentes.
- La solución en la nube debe almacenar los detalles de cada llamada y la grabación de audio para su recuperación posterior, incluido el resultado de la llamada en su plataforma, la información de la llamada y la grabación debe quedar alojada en el histórico de la transacción del CRM.
- La solución debe ofrecer la capacidad de monitorear la calidad, incluida la capacidad de escuchar llamadas sin afectar al cliente.
- La solución en la nube debe ser compatible con la supervisión remota.
- La evaluación de calidad debe realizarse para todos los tipos de medios grabados.
- La solución debe tener la capacidad de realizar encuestas posteriores a la llamada, la trazabilidad de las mismas debe ser almacenadas en Dynamics CRM.
- Debe poseer la capacidad de presentar paneles de control en tiempo real incluyendo métricas de rendimiento individuales, grupales y de tipificación, estos integrados con los tableros de power BI y CRM Dynamics 365, desde los cuales se realiza el seguimiento de los ANS de la operación.
- La solución debe tener la capacidad de permitir que los líderes se concentren en los KPI más relevantes para un individuo o equipo con foco en el entrenamiento y el desarrollo.
- Debe presentar estadísticas de tiempo de actividad (actuales e históricas) y su relación con los SLA definidos.
- Debe monitorear la calidad de sonido VoIP para detectar problemas de jitter, pérdida de paquetes y latencia, además de poseer herramientas para administrar e informar sobre el rendimiento.
- Se requieren vistas personalizables y dinámicas para el análisis y control de los datos que son observados.
- Se necesita un análisis de datos robusto, incluyendo visualizaciones gráficas, para monitorear todas las interacciones.
- La visualización de datos para el análisis debe incluir gráficos de barras.
- Debe ser posible llevar fácilmente los datos almacenados en la plataforma del centro de contacto a un almacén de datos empresarial para obtener más información y realizar otros análisis.
- Debe ser posible visualizar y analizar los viajes en la web para realizar el comportamiento predictivo y personalizado de prospectos y clientes.
- El sistema debe tener una arquitectura abierta de informes con la capacidad de generarlos tanto en tiempo real como históricos.
- Guiones gráficos deben presentarse automáticamente a los agentes para las interacciones salientes y entrantes.
- Se debe contar con una herramienta personalizable para informes de clientes.

- Los informes estándar e históricos también deben ser inherentes a la plataforma del centro de contacto en la nube. Del mismo modo que con los informes históricos, debe ser posible generar informes en tiempo real.
- La solución debe ofrecer una función de búsqueda dentro del panel de informes.
- La aplicación debe permitir la medición del desempeño utilizando varios indicadores clave (KPI), como porcentaje de abandono, clientes esperando y tiempo de espera.
- Deben existir reportes de principio a fin para cada llamada.
- La solución en la nube debe permitir que los usuarios generen informes automáticamente utilizando los horarios que sean requeridos.
- El sistema debe poder manejar informes con colas o ubicaciones en diferentes zonas horarias.

10.2 SOPORTE DE LA SOLUCIÓN Y REPORTERÍA

Se deberá proveer un soporte mensual 7x24 con soporte a incidentes y requerimientos, así como gestión proactiva de la solución con reportes mensualizados sobre el uso de este con las siguientes características:

- Atención y soporte 7x24.
- La entidad asignada por la Corporación Colombia Digital espera que, dentro de los reportes de gestión entregados de manera mensual, se garanticen reportes de tarificación y adopción para los usuarios, y que cumpla:
- La solución de tarificación y adopción debe ser una solución completamente en nube:
- Poseer un Dashboard en el que se visualizan todas las estadísticas de los usuarios en la plataforma.
- Tener la posibilidad de generación de alertas.
- El servicio de tarificación en la nube debe tener la posibilidad de visualizarse en diferentes idiomas en español, Almacenar y visualizar reportes del último año en curso.
- A nivel de integraciones, debe tener la posibilidad de integrarse con los siguientes sistemas de información y telefonía:
- LDAP
- Azure AD
- A nivel de reporte, la herramienta debe manejar los siguientes reportes visualizando los respectivos costos en cada uno de ellos,

Dashboard general.

- Total de llamadas, mostrando a nivel grafico por diagrama, donde se visualicen el porcentaje de llamadas entrantes y salientes.
- Duración de llamadas, mostrando a nivel grafico por diagrama, donde se visualicen el porcentaje de llamadas entrantes y salientes.
- Total de llamadas consumidas, visualizando el total de costos de las llamadas salientes en por lo menos dos tipos de moneda (ej. pesos colombianos, dólares).

Reportes Detallados.

- Poder generar diferentes tipos de reportes, por centro de costos, por áreas o por divisiones.
- Visualizando acumulado por mes y detallando el total de llamadas versus el total costos mensuales en diagrama, permitiendo hacer zoom específico y comparación.
- Permitir exportar la información en diferentes tipos de archivo

- Tablas de informes detallados, en el cual se pueda obtener la información a nivel de extensión y centro de costos.
- En los informes detallados se deberá poder ver la información desagregada por tipo de origen, mes y año en caso de las extensiones, mes y año por centro de costos.
- Reportes por proveedor.
- Poder visualizar a nivel grafico el total de llamadas cursadas por el proveedor público a nivel de porcentaje por cada mes cursado en el año.
- Poder visualizar a nivel grafico el total de llamadas cursadas por los diferentes proveedores públicos, en dado caso que la organización contrate un servicio de telefonía con otro proveedor público.
- Tablas de informes detallados, en los informes detallados poder ver la información desglosada por tipo de origen, mes y año por proveedor.

Reportes estadísticos.

- Estadísticas de las llamadas totales generadas durante el año.
- Estadísticas de llamadas promedio por mes.
- Estadísticas de llamadas promedio por día.
- Estadísticas de llamadas promedio fallidas por mes.
- Estadísticas de llamadas promedio fallidas por día.
- Estadísticas de llamadas promedio no respondidas por mes.
- Estadísticas de llamadas promedio no respondidas por día.
- Estadísticas de llamadas promedio por usuario.
- Estadísticas de llamadas promedio entrantes por usuario.
- Estadísticas de llamadas promedio salientes por usuario.

Reportes globales corporativos.

- Informe total de las llamadas entrantes por año.
- Informe total de llamadas salientes por año.
- Informe total de llamadas no respondidas por año.
- Informe total de llamadas fallidas por año.
- Informe total de llamadas por mes, mostrado en graficas y permitir exportarlo en diferentes formatos
- Informe del costo total de llamadas por mes, mostrado en graficas y permitir exportarlo en diferentes formatos.
- Informes detallados por proveedor, donde se visualice mes, año, costo y total de llamadas, y permitir exportarlo en archivo CSV.

Reportes resumen.

Resumen del costo total por áreas mostrado a nivel de grafico de barras, permitiendo exportar en diferentes formatos

Tablas de informes detallados por centro de costos, donde se visualice mes, año, costo y total de llamadas, permitiendo exportar en archivo CSV.

- Total de llamadas por tipo de origen, visualizado en diagrama.
- Total de llamadas por proveedor, mostrado en grafico de barras, permitiendo exportar en diferentes formatos
- Tabla de informes detallados por extensión, donde se visualice número de extensión, mes, año, costo, total de llamadas, nombre del centro de costos, nombre del área, nombre de división, permitiendo exportar en archivo CSV.
- Tabla de informes detallados por usuario, donde se visualice nombre del usuario, correo electrónico, mes, año, total de llamadas entrantes, cantidad de llamadas contestadas, cantidad de llamadas perdidas entrantes, porcentaje de llamadas perdidas, nombre del centro de costos, nombre del área, nombre de división, permitiendo exportar en archivo CSV.

Reportes Top llamadas más costosas.

- Top de las 10 llamadas más costosas del último mes, mostrado en gráficos
- Tabla de detalle de las ultimas 10 llamadas más costosas del último mes, permitiendo seleccionar los diferentes días a nivel de calendario, y generando la información por extensión, costo, duración, destino, tipo de llamada, fuente URI, destino URI y fecha, permitiendo exportar en archivo CSV.

Reportes Top llamadas por minutos.

- Top de las 10 llamadas con mayor duración en el último mes, mostrado en grafico de barras.
- Tabla de detalle de las ultimas 10 llamadas con mayor duración en el último mes, permitiendo seleccionar los diferentes días a nivel de calendario, y generando la información por extensión, duración, costo, destino, tipo de llamada, fuente URI, destino URI y fecha, permitiendo exportar en archivo CSV.

Reportes Top de usuarios con más llamadas.

- Top de los 10 usuarios con mayor número de llamadas en el último mes, mostrado en grafico de barras.
- Tabla de detalle del top de los 10 usuarios con mayor número de llamadas en el último mes, permitiendo seleccionar los diferentes días a nivel de calendario, y generando la información por extensión, total de llamadas, duración, costo, permitiendo exportar en archivo CSV.

Reportes Top de usuarios sin uso.

- Tabla de detalle de los usuarios que no usan la extensión, generando la información por ID de usuario, nombre del usuario, identificación, extensión y fecha, permitiendo exportar en archivo CSV.

Reporte Top de errores de llamadas entrantes / salientes.

- Total de llamadas fallidas.

- Total de llamadas por categoría de terminación de llamadas, mostrado a nivel de grafico de barras. Tabla de informe detallado del total de llamadas por categoría de terminación de la llamada.
- Visualización de los códigos de terminación, donde se especifique el código y la razón de terminación.

Reportes Top de llamadas no contestadas.

- Top de los 10 usuarios con llamadas no contestadas en el último mes, mostrado en graficos
- Tabla de detalle del top de los 10 usuarios con llamadas no contestadas en el último mes, permitiendo seleccionar los diferentes días a nivel de calendario, y generando la información por extensión, mes, año, total de llamadas, y tipo origen, permitiendo exportar en archivo CSV.

Reportes Top de números marcados.

- Top de los 10 números más marcados en el último mes, mostrado en grafico de barras.
- Tabla de detalle del top de los 10 números más marcados en el último mes, permitiendo seleccionar los diferentes días a nivel de calendario, y generando la información por destino, costo, duración, total de llamadas, mes y año, permitiendo exportar en archivo CSV.

Resumen de alertas

- Mostrar a nivel de grafico el porcentaje de las alertas de las llamadas que han consumido más de 60 segundos en llamadas.
- Mostrar a nivel de grafico el porcentaje de las alertas de las llamadas que han consumido más de 120 segundos en llamadas.
- Alerta de las llamadas realizadas por extensión, en la cual se discrimine por extensión y total de llamadas, teniendo la posibilidad de exportarlo por archivo CSV.
- Alerta de costos de llamadas realizadas por extensión, en la cual se discrimine por extensión y costo total de las llamadas, teniendo la posibilidad de exportarlo por archivo CSV.
- Resumen detallado de las alertas de todas las llamadas realizadas por área, generando la información por nombre de área, total de llamadas, costo, mes y año, permitiendo exportar en archivo CSV.

Resumen de llamadas maliciosas.

- Detalle de todas las llamadas maliciosas, permitiendo filtrar por fecha específica y generando la información por nombre de la extensión, fuente URI, URI destino, duración, fecha, tipo origen, tipo de llamada, costo en moneda local, costo en dólares, proveedor, país, nombre del centro de costos, nombre del área, nombre de la división, permitiendo exportar en archivo CSV.
- Alertas por bolsas de minutos / dinero.
- Resumen total de las alertas por encima del presupuesto.
- Alertas del centro de costos.
- Total de las alertas por minutos.
- Total de alertas por tipo de categoría mostrado en grafico de barras.

Inventario DID.

- Mostrar el total de DID de la organización.

- Total de llamadas por mes y tipo de llamadas mostrado en grafico de barras, permitiendo descargar en archivos Diferentes
- Tabla de informes detallados generando la información por número de DID, total de llamadas entrantes, costo llamadas entrantes, total llamadas salientes, costo llamadas salientes, total de llamadas entrantes y salientes, costo total de llamadas entrantes y salientes, permitiendo exportar en archivo CSV.
- Tabla de informes detallados con todas las llamadas agrupadas por categoría, fecha y hora.

Inventario de canales.

- Total de llamadas del último mes, divididas por día y tiempo donde se visualicen el total de llamadas entrantes cada 15 minutos, permitiendo exportar en archivo Múltiples

Indicadores de operación

- El CRM contiene una vista con el comportamiento en tiempo real de todos los procesos del Centro de Gestión de Servicio, dentro de la información parametrizada deberá estar, entre otros tableros que se deben poder parametrizar lo siguiente: § Línea de atención al ciudadano, PBX, llamada virtual y video llamada Número de interacciones recibidas, atendidas, abandonadas y en espera.
- Tiempo promedio de duración de la llamada.
- % Tipificación y detalle de la tipificación
- Nivel de servicio, atención y % de ocupación
- Metas de cada uno de los indicadores
- Alarmas de incumplimiento de los indicadores.
- Desviación dimensionamiento
- Adicional a los datos mencionados contiene:
- Indicador de nota de satisfacción por canal debe tener filtros por mes, año, canal y asesor.
- Productividad del centro de gestión de servicios: debe tener un filtro por canal, asesor, mes y año
- Indicador de Reiteratividad: Resumen general, filtro por año, mes, canal y asesor.
- Tipificación: debe contener filtro por año, mes, canal. Consolidado de interacciones por canal
- Consolidado de interacciones por estado
- Consolidado de interacciones categoría
- Consolidado de interacciones por agente
- Consolidado de interacciones por tiempos de respuesta
- Consolidado de interacciones por fechas
- Consolidado de interacciones por temas

10.3 ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

El contratista debe cumplir con las siguientes metas y métricas de servicio.

- Disponibilidad del servicio: 99.96%
- Soporte a incidentes a plataformas 7x24x365
- Atención a solicitudes e incidentes usuarios 6 x 9 x 365
- Metas de atención, los casos de incidentes y solicitudes deben ser atendidos en los tiempos solicitados y acordados con el contratista.

A continuación, se relacionan los niveles de servicios de incidentes y solicitudes, sus impactos, tiempos máximos de respuesta y sus correspondientes descuentos en las facturas, en caso de incumplimiento.

ANS	DEFINICIÓN	IMPACTO	MEDICIÓN	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA	PERIODICIDAD	DESCUENTO	APLICA	EXCEPCIÓN
Atención de Incidentes	Afectación de los servicios al 75% o más de los usuarios disponibles de la plataforma.	Alto	Cantidad de usuarios afectados / Cantidad total de usuarios.	1 Hora	Mensual	2% de la factura del mes	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte.	Por fuerza mayor o caso fortuito
	Deterioro parcial / intermitente de los servicios críticos que afectan a múltiples usuarios. Afectación de los servicios entre el 35% y 75% de usuarios disponibles de la plataforma.	Medio	Cantidad de usuarios afectados / Cantidad total de usuarios.	2 Horas	Mensual	1% de la factura del mes	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte	Por fuerza mayor o caso fortuito
	Deterioro de servicios no críticos para usuarios múltiples. Afectación de los servicios menor al 35% de los usuarios disponibles de la plataforma.	Bajo	Cantidad de usuarios afectados / Cantidad total de usuarios.	4 Horas	Mensual	0,5% de la factura del mes	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte.	Por fuerza mayor o caso fortuito
Tiempos de atención y/o intervención definidos para las solicitudes.	Solicitud del servicio que impacte la operación normal	Alto	Total del tiempo de resolución de la solicitud	2 horas	Mensual	2% de la factura del mes	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte.	Por fuerza mayor o caso fortuito
	Solicitud del servicio que No impacte el funcionamiento normal de la operación. (Ej. Habilitación de extensiones, cambios de permisos en usuarios, etc.).	Medio	Total del tiempo de resolución de la solicitud	4 Horas	Mensual	1% de la factura del mes	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte.	Por fuerza mayor o caso fortuito

	Acompañamiento para la realización de pruebas o configuraciones adicionales a los servicios ya existentes.	Bajo	Total del tiempo de resolución de la solicitud	8 Horas	Mensual	0,5% de la factura del mes	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte.	Por fuerza mayor o caso fortuito
--	--	------	--	---------	---------	----------------------------	--	----------------------------------

10.5 PRODUCTOS E INFORMES

1. El proveedor deberá entregar un Informe mensual en el cual se detalle la reportería de las transacciones del canal telefónico, el detalle de los servicios prestados durante el mes (cantidad minutos internacionales, mensajes Voice Boot, y cantidad de usuarios de video llamada). Así como, constancia cumplimiento de ANS y en caso de que aplique acciones de mejora por incumplimiento de indicadores.
2. El proveedor deberá entregar mensualmente el Informe de ejecución contractual (se anexa formato). Durante el periodo de capacitación inicial, la supervisión del contrato brindará las instrucciones sobre el diligenciamiento del informe.

