

CONVOCATORIA PUBLICA No. 008

**OFERTA PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO
(CONTACT CENTER)**

INVITADOS:

La Junta Nacional de Calificación de Invalidez (JNCI) dando cumplimiento a su Guía de contratación, tiene el agrado de invitar a las personas Jurídicas que quieran participar en el proceso de contratación del servicio de Contact Center, mediante el cual se realiza la atención y gestión de los canales dispuestos por la JNCI para la atención de sus usuarios: Canal telefónico, canal de correo, canal de WhatsApp y PQRS.

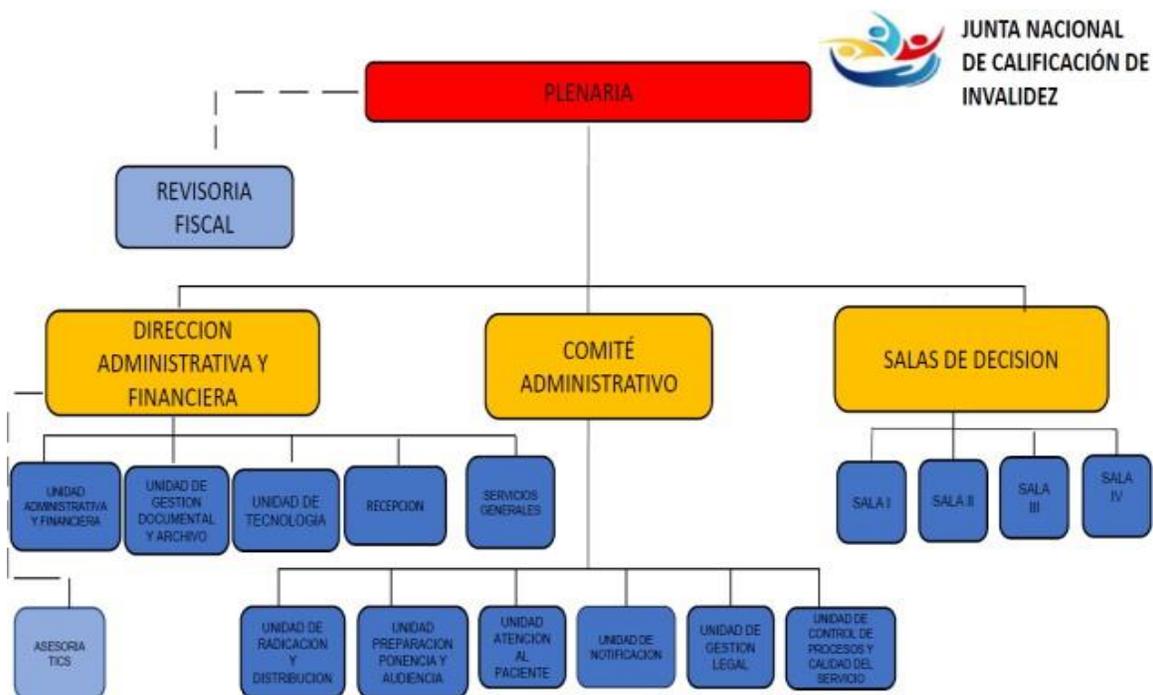
QUIÉN ES LA JUNTA NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ:

Somos un organismo del Sistema de Seguridad Social Integral del orden nacional, de creación legal, adscritas al Ministerio del Trabajo con personería jurídica, de derecho privado, sin ánimo de lucro, de carácter interdisciplinario, sujetas a revisoría fiscal, con autonomía técnica y científica en los dictámenes periciales, nuestras decisiones son de carácter obligatorio.

➤ Ley 1562 de 2012

➤ Decreto 1572 de 2015

ORGANIGRAMA.



OBJETO:

La Junta Nacional de Calificación requiere adquirir los servicios de un Centro de Contacto (Contact Center), con el fin de cumplir y responder a sus procesos operativos y misionales, a través del servicio de gestión de los canales de atención de la JNCI, actualización de bases de datos, encuestas de satisfacción y servicio al cliente.

DESCRIPCIÓN:

Recibir propuestas económicas de empresas legalmente constituidas en Colombia, las cuales deben contener la descripción para controlar y gestionar las siguientes actividades:

- Servicio de atención al paciente y cliente (Inbound) en un horario de lunes a viernes de 7am a 6pm y sábados de 7am a 12m.
- Atención integral de interacciones de entrada y de salida en los canales: telefónico, correo electrónico, WhatsApp, PQRS y **Webming**.
- Rendición de cuentas mediante informes periódicos de gestión y mediante indicadores en un tablero de control.
- Escalamiento de casos y PQRS según corresponda, utilizando la herramienta que maneja la JNCI.
- Gestión sobre las bases de datos de usuarios y contactos
- Tipificación de todas las interacciones
- Capacitación de las personas que atienden los distintos canales para conocer los procesos, la información de la JNCI y mejorar la atención
- Propuesta de planes de mejora continua

DESARROLLO DE LA PROPUESTA:

La propuesta debe contener la siguiente información:

- Carta de presentación
- Detalle del servicio ofertado y el equipo
- Propuesta detallada en cifras económicas (valores en pesos colombianos), modelo mensual y anual (proyección a 3 años).
- Modelo y plataformas para el almacenamiento de información, esquema de backups.
- Manejos de Acuerdos de Niveles de Servicio.

VOLUMETRÍA DE LOS SERVICIOS:

Volumetría Actual – (Último mes):

| Concepto | Volumen |
|---|----------------|
| Total interacciones: | 14.300 |
| Llamadas recibidas: | 4.762 |
| Correos recibidos: | 9.155 |
| Correos electrónicos escalados: | 77% |
| Interacciones WhastApp: | 341 |
| PQRS: | 42 |
| AHT: | 4.57 minutos |
| Cantidad de personas que gestionan los canales: | 9 |

Volumetría Actual – (Promedio últimos 4 meses):

| Concepto | Promedio | Desviación estándar |
|---|-----------------|----------------------------|
| Total interacciones: | 12.767 | 1.093 |
| Llamadas recibidas: | 3.286 | 991 |
| Correos recibidos: | 8.923 | 392 |
| Correos electrónicos escalados: | 61% | 11% |
| Interacciones WhastApp: | 459 | 271 |
| PQRS: | 99 | 43 |
| AHT: | 4.39 minutos | 0.14 |
| Cantidad de personas que gestionan los canales: | 8 | 1 |

INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL SERVICIO:

El servicio se medirá a través de 7 indicadores que se definen a continuación y los cuales darán lugar a bonificaciones o penalizaciones en la facturación mensual del servicio:

| ID | Indicador | Meta | Bonificación | Sanción por incumplimiento |
|----|---|---|--|---|
| 01 | Llamadas desatendidas | Inferior al 1% | Índice < 0.5%: +3% de la factura | Índice >= 10%: -20% de la factura Índice <10% y >= 5%: -15% de la factura Índice > 1% y < 5%: -10% de la factura |
| 02 | Correos escalados oportunamente: el mismo día si llego antes de las 5pm Se realiza promedio diario | Superior al 98% | Índice > 99% y < 100%: +3% de la factura Índice = 100%: +5% de la factura | Índice <= 90%: -20% de la factura Índice >95% y < 90%: -15% de la factura Índice < 98% y >= 95%: -10% de la factura |
| 03 | Cantidad de WhatsApp atendidos Se realiza medición semanal | Superior al 98% | Índice > 99% y < 100%: +3% de la factura Índice = 100%: +5% de la factura | Índice <= 90%: -20% de la factura Índice >95% y < 90%: -15% de la factura Índice < 98% y >= 95%: -10% de la factura |
| 04 | Cantidad PQRS verbales atendidos Se realiza medición semanal | Superior al 98% | Índice > 99% y < 100%: +3% de la factura Índice = 100%: +5% de la factura | Índice <= 90%: -20% de la factura Índice >95% y < 90%: -15% de la factura Índice < 98% y >= 95%: -10% de la factura |
| 05 | Cantidad PQRS atendidos Se realiza medición semanal | Superior al 98% | Índice > 99% y < 100%: +3% de la factura Índice = 100%: +5% de la factura | Índice <= 90%: -20% de la factura Índice >95% y < 90%: -15% de la factura Índice < 98% y >= 95%: -10% de la factura |
| 06 | Resultados en las encuestas de usuario para las llamadas atendidas* Para tener lugar a bonificación se debe tener un porcentaje de diligenciamiento de al menos el 35% | Ningún indicador por debajo de 4,5 | 4 indicadores por encima de 4,7: +3% de la factura 5 indicadores por encima de 4,8: +5% de la factura | 1 indicador por debajo: -5% de la factura 2 indicadores por debajo: -10% de la factura 3 indicadores por debajo: -15% de la factura 4 indicadores por debajo: -20% de la factura |
| 07 | Cantidad de errores encontrados y reportados sin importar el mes de ocurrencia, ni el tipo de error** El proceso de calidad del oferente debe auditar al menos el 5% de las interacciones por canal. | Menos de 30 casos en hasta 11.000 interacciones no importa el canal. En adelante se prorratea la meta. | Menos de 10 errores: +3% de la factura Menos de 5 errores: +5% de la factura | Índice entre 30 a 39 casos: -10% de la factura Índice entre 40 y 50 casos: -15% de la factura Índice entre 51 y 60 casos: -20% de la factura Índice mayor a 60 casos: -25% de la factura |

*Se realizan 4 preguntas de calidad en las llamadas atendidas: 1) ¿El asesor brindó la información necesaria de forma clara y entendible?, 2) En escala de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿Cómo califica la atención del asesor?, 3) ¿La respuesta brindada en esta llamada resolvió su inquietud? Y 4) ¿Considera usted que el tiempo para atender su llamada fue el indicado?

**Son ejemplos de errores: tipificar los correos de forma equivocada (Ejemplos de tipificaciones: Cita de valoración médica, aportar documento, solicitud de copias, derecho de petición, tutela, pagos entidades etc.), asignarlos a una sala que no corresponde y escalar casos que no requieren escalamiento.

Estos indicadores son los inicialmente definidos, sin embargo, durante la ejecución del contrato de acuerdo con los resultados, en conjunto podrán revisarse y ajustarse según sea necesario para garantizar el monitoreo y la calidad del servicio prestado. Al inicio del contrato se dará un periodo de 2 meses de curva de aprendizaje durante los cuales no se aplican ni bonificaciones ni penalizaciones.

FECHAS:

Para preguntas y resolución de dudas se ha establecido el periodo entre el 30 de agosto y el 02 de septiembre de 2021, vía correo electrónico a sandra.guevara@juntanacional.com. Si es necesario realizar reuniones virtuales de aclaración se puede solicitar el espacio a este mismo correo.

Las fechas asignadas para la presentación de la propuesta comprenden desde el 30 de agosto hasta el 07 de septiembre de 2021 a las 4:00pm.

DOCUMENTACIÓN:

Con el fin de permitir la participación a esta invitación es necesario que se adjunten los siguientes documentos a la propuesta que nos radicarán.

1. Copia de la cámara de comercio (actualizada)
2. Copia del Rut (actualizado)
3. Copia de la cédula del Representante Legal
4. Copia de una certificación bancaria que maneje la empresa
5. Anexos que considere pertinentes para conocer más sobre su empresa, experiencia y servicios.
6. Clientes referencia (verificables vías telefónicas). Detallando mínimo: Nombre Empresa, Contacto, Numero de celular o teléfono de contacto, correo electrónico, solución actual contratada, fecha de inicio y final del contrato, valor contrato en pesos colombianos.
7. Garantías para cualquier contingencia durante la ejecución, teniendo en cuenta el valor de la propuesta.

RADICACIÓN:

Toda la información anteriormente mencionada debe ser radicada en los siguientes correos electrónicos:

directoradministrativo@juntanacional.com

sandra.guevara@juntanacional.com

Agradecemos el recibir esta invitación y hacer parte de nuestro equipo de trabajo.

CRISTIAN ERNESTO COLLAZOS SALCEDO
Director Administrativo y Financiero
Junta Nacional de Calificación de Invalidez