



BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá D.C., Bogotá D.C.

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

<https://www.bpmconsulting.com.co/>



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM3273

SEÑOR(ES):

CLIENTE: FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A.

NIT: 860402272-2

DIRECCIÓN: CL 26 A 13 97 P 25

CIUDAD: Bogotá D.C.

TEL: 3239000

CORREO: ventanilla@fng.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: O-13 - Gran contribuyente

FECHA DE EXPEDICIÓN: 20/05/2022 05:28 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 19/06/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 20/05/2022 05:41 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758_042022

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Agente en Sitio	7.00	3,267,343.27	22,871,402.92	4,345,566.55	27,216,969.47
2	Supervisor Servicios BPO	1.00	7,426,819.31	7,426,819.31	1,411,095.67	8,837,914.98
3	Líder de calidad	1.00	5,378,984.15	5,378,984.15	1,022,006.99	6,400,991.14
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6.00	178,332.56	1,069,995.35	203,299.12	1,273,294.46
5	Troncal SIP	10.00	38,558.39	385,583.87	73,260.94	458,844.81
6	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	301,237.41	301,237.41	57,235.11	358,472.52
7	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	173.00	22.90	3,961.35	752.66	4,714.01

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	Subtotal Base Gravable:	IVA:	Total Impuestos:	Total + Impuestos:	Valor Total:
IVA	37,437,984.36	19%	7,113,217.03	37,437,984.36	37,437,984.36	7,113,217.03	7,113,217.03	44,551,201.39	44,551,201.39

CUARENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS UNO CON TREINTA Y NUEVE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

SERVICIO ABRIL 2022 _ OC 83758

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764022914251 DEL 16/12/2021 RANGO AUTORIZADO DEL BPM2501 HASTA BPM4000 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: 035603830caa13a79210b0d5dc19664f1ae3cac4340eca7800844d2e748f10f8fbc5a7d26b7cc82ad0e5bcfe00ed597

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica - Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

Para efectuar el pago de esta factura, por favor realizarlo transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting Ltda y enviar soporte del pago al correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co. Si ya efectuó el pago por otros medios, por favor hacer caso omiso. a este mensaje.

Fondo Nacional de Garantías S.A.

Radicado de Entrada: FNG-2022-6518-E

Fecha y Hora: 23/05/2022 10:01:34 a.m.

Remitente: BPM CONSULTING LTDA

Destinatario: Diana Carolina Restrepo Velez

No de Folios: 1



Fecha:

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.:	<input type="text" value="4"/>	Periodo Desde:	<input type="text" value="01-abr-2022"/>	Periodo Hasta:	<input type="text" value="30-abr-2022"/>
Contratista:	<input type="text" value="BPM CONSULTING LTDA"/>			N° Oferta o Contrato	<input type="text" value="AMP-006-21"/>
Valor Contrato:	<input type="text" value="\$ 358.099.152"/>	Estado :	<input type="text" value="En ejecución"/>		
Fecha firma:	<input type="text" value="24-abr-2022"/>	Fecha vencimiento:	<input type="text" value="24-jun-22"/>		
N° de otrosí:	<input type="text"/>	N° Anexos:	<input type="text"/>		

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

Cumplimiento:	Desde: <input type="text" value="24-dic-2021"/>	Hasta: <input type="text" value="30-sep-2025"/>	Anticipo y/o pago anticipado:	Desde: <input type="text"/>	Hasta: <input type="text"/>
Calidad bien o servicio:	<input type="text"/>		Pago salarios y prestaciones:	<input type="text"/>	
Responsabilidad civil:	<input type="text"/>		Correcto funcionamiento equipos:	<input type="text"/>	
Estabilidad obra:	<input type="text"/>		Otros:	<input type="text"/>	
Póliza cumplimiento	Aprobación: <input type="text" value="28-dic-2021"/>	Renovación: <input type="text"/>	Póliza calidad y otras	Aprobación: <input type="text"/>	Renovación: <input type="text"/>

Observación: Señor supervisor recuerde que la aprobación de la póliza es un requisito indispensable previo al pago total o parcial del bien o servicio contratado.

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s):	<input type="text" value="BPM3273"/>	Valor a pagar:	<input type="text" value="\$ 44.551.201,39"/>
Concepto:	<input type="text" value="Pago mes de abril - ejecución Orden de compra No. 83578"/>		
Medio de Pago:	<input type="text" value="Transferencia Electrónica"/>	Entidad Bancaria:	<input type="text" value="Bancolombia"/>
Tipo de Cuenta:	<input type="text" value="Corriente"/>	N° Cuenta:	<input type="text" value="59645410178"/>
Nombre Beneficiario:	<input type="text" value="BPM CONSULTING LTDA"/>	N° Identificación Beneficiario:	<input type="text" value="900-011-395-6"/>
¿Factura causada previamente?	<input type="text" value="No"/>		
¿Factura endosada?	<input type="text" value="No"/>	Entidad a la que se endosa:	<input type="text"/>
Nit:	<input type="text"/>	¿Confirmó el endoso con la entidad?	<input type="text"/>

DOCUMENTOS ANEXOS

Seguridad social, parafiscales / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	<input checked="" type="checkbox"/>
Acta de cumplimiento <input type="checkbox"/>	Acta de liquidación <input type="checkbox"/>
Cuenta de cobro / factura <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros ¿Cuáles? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Informe de supervisión al centro de contacto mes de marzo"/>

Fecha:

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: Periodo Desde: Periodo Hasta:

Contratista: N° Oferta o Contrato:

Valor Contrato: Estado:

Fecha firma: Fecha vencimiento:

N° de otros: N° Anexos:

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

Cumplimiento:	Desde: <input type="text" value="24-Dec-2021"/>	Hasta: <input type="text" value="30-Sep-2025"/>	Anticipo y/o pago anticipado:	Desde: <input type="text"/>	Hasta: <input type="text"/>
Calidad bien o servicio:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Pago salarios y prestaciones:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Responsabilidad civil:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Correcto funcionamiento equipos:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Estabilidad obra:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Otros:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Póliza cumplimiento	Aprobación: <input type="text" value="28-Dec-2021"/>	Renovación: <input type="text"/>	Póliza calidad y otras	Aprobación: <input type="text"/>	Renovación: <input type="text"/>

Observación: Señor supervisor recuerde que la aprobación de la póliza es un requisito indispensable previo al pago total o parcial del bien o servicio contratado.

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s): Valor a pagar:

Concepto:

Medio de Pago: Entidad Bancaria:

Tipo de Cuenta: N° Cuenta:

Nombre Beneficiario: N° Identificación Beneficiario:

¿Factura causada previamente?

¿Factura endosada? Entidad a la que se endosa:

Nit: ¿Confirmó el endoso con la entidad?

DOCUMENTOS ANEXOS

Seguridad social, parafiscales / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Acta de cumplimiento Acta de liquidación Cuenta de cobro / factura

Otros ¿Cuáles?



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

FONDO

NACIONAL DE GARANTIAS

Periodo: 01 al 30 de abril de 2022

Orden de Compra N° 83578 de 24 de enero de 2022



DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	02/05/2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	<p>Presentar los resultados del Centro de contacto de servicio del cliente a través de la operación multicanal para efectuar la atención. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, resultados obtenidos de los monitoreos de calidad y las evaluaciones de conocimientos generales y técnicos por parte de los Agentes, además se describen aspectos relevantes y las acciones de mejora realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.</p>
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 30 de abril de 2022
PRESENTADO POR:	Coordinador de Operaciones BPM
ENTREGADO A:	Fondo Nacional de Garantías
INFORME NÚMERO:	04

Contenido

1.	DATOS GENERALES DEL SERVICIO	4
2.	ANS CONTRACTUALES	5
3.	INDICADORES GRÁFICOS ANS.....	6
4	DISTRIBUCIÓN DE AGENTES	15
4.	CANAL TELEFÓNICO.....	16
5.	MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10.....	23
6.	GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO.....	24
7.	GESTIÓN CANAL CHAT.....	24
8.	GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	25
9.	CASOS DEVUELTOS	25
10.	VALIDACIÓN BUZONES	26
11.	CALIDAD	27
12.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	42
13.	FORMACIÓN	44
14.	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	50
15.	CONCLUSIONES	51
16.	ANEXOS	52

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

1.1 ÍTEMS ORDEN DE COMPRA

A continuación, se presentan los ítems de compra y los valores obtenidos para el mes de abril de 2022.



FONDO NACIONAL DE GARANTÍA



FACTURACIÓN MARZO OC 83758					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	7,00	\$ 3.267.343,27	\$ 22.871.402,91
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	30	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	27	\$ 5.976.649,06	\$ 5.378.984,15
IT-BPO-8-1	200	Transferencia de llamadas	0	\$ 24,102	\$ -
IT-BPO-48-1	31	Hora desarrollo	0	\$ 195.942,232	\$ -
IT-BPO-2-1	5000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	\$ -	\$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6,00	\$ 178.332,547	\$ 1.069.995,28
IT-BPO-1-1	10	Troncal SIP	10	\$ 38.558,387	\$ 385.583,87
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	\$ 301.237,408	\$ 301.237,41
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/inbound de fijo a celular	173	\$ 22,898	\$ 3.961,426
IT-BPO-7-4	500	Minutos de conexión outbound/inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	0	\$ 26,511	\$ -
IT-BPO-3-1	2000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ 24,102	\$ -
Subtotal					\$ 37.437.984,36
Iva					\$ 7.113.217,03
Total					\$ 44.551.201,39

TABLA 1 FACTURACIÓN

Se anexa prefactura con el detalle de costos por servicio:

En el mes de abril se presentaron las siguientes novedades en facturación:

- Se facturan 27 días de labor del líder de calidad **Melva Dorely Pirajan Cañon** ya que presento incapacidad de 3 (tres) días (4,5 y 6 de abril de 2022) No tuvo reemplazo.

2. ANS CONTRACTUALES

A continuación, se adjunta los ANS obtenidos para el mes de abril de 2022.

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Abril	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%	99%	NO CUMPLE
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	Plata	80%	97,09%	CUMPLE
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	CUMPLE
		Tiempo de atención chat:<=60 segundos	60	60	CUMPLE
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	>=85%, restante antes de 24 horas hábiles		100%	CUMPLE
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	3%	0%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	5%	0%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	7%	0%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	10%	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO's"	Canal telefónico	>80%	80%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	11%	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	480	399	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	420	399	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	399	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	537	CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%	98,26%	CUMPLE
		Chat	>=90%	95,42%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	>= 65%	65%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%	65%	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	67%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	>=85%	97,6%	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	15%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	>=85%	97,9%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	96%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,32%	CUMPLE

TABLA 2 ANS CONTRACTUALES

Fuente: Inconcert

Ítem de disponibilidad de plataforma: La plataforma del canal telefónico en el mes de abril registra incidente en el ingreso de llamadas con un tiempo de afectación de 2 horas 40 minutos, debido a un bloqueo en los DID (numeración de proveedor) el cual provee el operador de ETB. No se genera penalización debido a que se encuentra en periodo de estabilización.

3. INDICADORES GRÁFICOS ANS

3.1 Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO

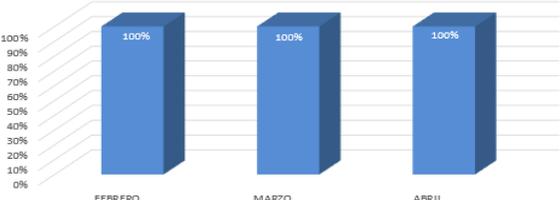
	INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero
NOMBRE DEL INDICADOR	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	DESCRIPCION	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS
Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más 3% de descuento sobre el servicio Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más 5% de descuento sobre el servicio Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más 7% de descuento sobre el servicio.		porcentaje	Sobresaliente Satisfactorio Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	100% < 90% < 80%
		Mensual	META DEL INDICADOR 100%
		RESULTADOS DEL AÑO	OBSERVACIONES
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	
FEBRERO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
MARZO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
ABRIL	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
			ANÁLISIS DE TENDENCIA
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 100,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida

TABLA 3 PUNTUALIDAD
 Fuente: Resultados Ans

3.2 Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	DESCRIPCION	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} \times 100\%$ Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	100%	90%	80%
		Mensual	META DEL INDICADOR		D > 99,9% RTO incidente: 43 min
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	99,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	99,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 99,33% el día 5 de abril se presentó una afectación de la disponibilidad de la plataforma de 2 horas y 40 minutos esta no es penalizable ya que nos encontramos en periodo de estabilización para esta fecha.					

TABLA 4 DISPONIBILIDAD
 Fuente: Resultados Ans

3.3 Nivel de servicio.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	DESCRIPCION	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$P = \frac{\text{Contestar el 80\% de las llamadas inbound antes de 40 segundos}}{\text{Cantidad de llamadas antes de 40 segundos}} \times 100\%$ Numero de llamadas entrantes durante el periodo*100%		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	80%	73%
		Mensual	META DEL INDICADOR		80%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	86,02%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	88,86%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	97,09%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 90,66% en el mes de Abril se genera un aumento del nivel de servicio, logrando la atención antes de 40 segundos de 1.834 llamadas.					

TABLA 5 NIVEL DE SERVICIO
 Fuente: Resultados Ans

3.4 Tiempo de atención canales: Voz

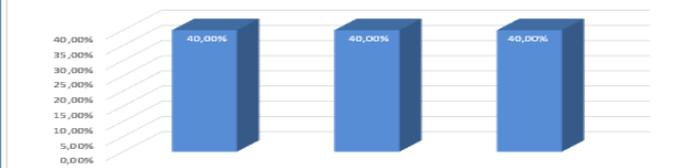
bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Voz	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Donde: n = número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic lo call), videoconferencias t = tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones = $\frac{\sum t}{n}$ entonces se aplica la siguiente fórmula: $A = \frac{\text{promedio transacciones} - T_a}{T_a} \times 100\%$ T _a = Tiempo de atención Deseado para cada canal de atención en el nivel de servicio Si se incumplimiento El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	45%	40%	39%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=40 segundos
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 40,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>					

TABLA 6 TIEMPO DE ATENCIÓN VOZ
 Fuente: Resultados Ans

Tiempo de atención canales: Chat

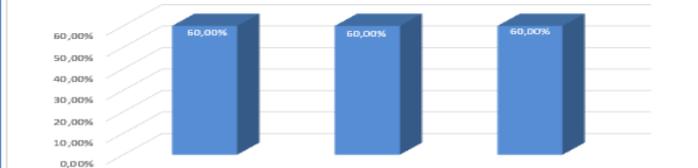
bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Chat	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MYLIVECHAT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Donde: n = número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic lo call), videoconferencias t = tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones = $\frac{\sum t}{n}$ entonces se aplica la siguiente fórmula: $A = \frac{\text{promedio transacciones} - T_a}{T_a} \times 100\%$ T _a = Tiempo de atención Deseado para cada canal de atención en el nivel de servicio Si se incumplimiento El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	65%	60%	59%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=60 segundos
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 60,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>					

TABLA 7 TIEMPO DE ATENCIÓN CHAT
 Fuente: Resultados Ans

3.5 Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	DESCRIPCION	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >= 85%, restante antes de 24 horas hábiles		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRM		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\frac{\text{Cantidad de solicitudes atendidas antes de 5 horas}}{n} \times 100\%$ <p>Siendo n= número de solicitudes recibidas. Si n supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes (definidas en la Solicitud de Cotización) recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	30%	< 85%	< 84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 100% En el mes de abril no se presentan atenciones fuera de las 24 horas		

TABLA 8 BUZÓN CORREO ELECTRÓNICO
 Fuente: Resultados Ans

3.6 Quejas sobre los Servicios BPO

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$ <p>Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio BPO que recibe directamente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 3%	< 2%
		Mensual	META DEL INDICADOR		QUEJA < 3%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	0,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, Se presenta una queja sin embargo cumple satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,01% En el mes de Abril se presenta (1) una radicación queja		

TABLA 9 QUEJAS
 Fuente: Resultados Ans

3.7 Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO's	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$ <p>Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio BPO que recibe directamente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	< 80%	< 75%
		Mensual	META DEL INDICADOR		>=80%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 80,00% Actualmente es proceso no cuenta con medición ya que no se tiene una encuesta definida en IVR para medición de satisfacción, está ya se encuentra en proceso de cotización</p>					

TABLA 10 NIVEL DE SATISFACCIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.8 Rotación de Agentes

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Rotación de Agentes	DESCRIPCION	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	BITÁCORA		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiraron en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \times 100\%$ <p>Medición mensual Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 18%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Rotación < 15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	22%	Deficiente	No se cumple con el indicador.		
ABRIL	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 11,04% En el mes de Abril no se presenta ningún retiro en la campaña</p>					

TABLA 11 ROTACIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.9 TMO / (Tiempo Medio de Operación)

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	DESCRIPCION	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$TMO_{real} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de operación transacción}_i)}{n}$ Utmo es el umbral de cumplimiento del TMO Utmo = TMO de Servicios BPO x 1.3 para nivel de servicio plata		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	450	480	481
		Mensual	META DEL INDICADOR		480 SEGUNDOS
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	367	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	467	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	399	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 411 se evidencia disminución del TMO lo que nos permite contar con capacidad para mayor atención de llamadas.					

TABLA 12 TMO
 Fuente: Resultados Ans

3.10 Eficacia

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95%	90%	89%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Eficacia >= 90%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	92,20%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	92,42%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	98,26%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 94,29% En el mes de Abril se evidencia una mejora en el nivel de atención lo que nos permitiendo una mayor atención de llamadas.					

TABLA 13 EFICACIA
 Fuente: Resultados Ans

3.11 Ocupación de Agentes

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Transacciones entrantes.	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo total de atención del agente } i}{\text{jornada laboral del agente}} \cdot 100\%$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. jornada laboral del agente = Tiempo total laborado por el Agente.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	70%	65%	64%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Ocupación >= 65%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	67%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 65,48% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>					

TABLA 14 OCUPACIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.12 Precisión error crítico de usuario: "ecu"

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	DESCRIPCION	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitoreadas SIN error crítico de		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$ecu = \frac{TMSECU}{TM} \cdot 100\%$ TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario TM = Cantidad de transacciones monitoreadas La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones. Errores con un nivel de confianza del (1) 90% para nivel de servicio plata y (2) 99,9% para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	85%	84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecu >= 85%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94,75%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	93,79%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	97,83%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 95,46% para el mes de Abril se presentó afectación de error crítico de usuario por direccionamiento e información los cuales se están reforzando con el equipo.</p>					

TABLA 15 ERROR CRITICO USUARIO
 Fuente: Resultados Ans

3.13 Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	DESCRIPCIÓN	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CÁLCULO		UNIDADES	RANGÓ DE RESULTADOS		
Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto de las transacciones monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Ne) debe ser acordado previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 16%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ae <= 15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>A 3D bar chart with three blue bars representing the results for February, March, and April. The y-axis ranges from 0% to 16% in 2% increments. All three bars are labeled '15%'.</p>			Se evidencia un promedio general en el resultado del 15,00%		

TABLA 16 AUDITORIA
 Fuente: Resultados Ans

3.14 Precisión error crítico de negocio "ecn"

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de negocio "ecn"	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error crítico de negocio		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario". Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	85%	84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecn >=85%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	99,38%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	93,51%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	97,83%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA			Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,91% para el mes de Abril se presentó afectación de error crítico de negocio por tipificación y preguntas filtros los cuales se están reforzando con el equipo.		

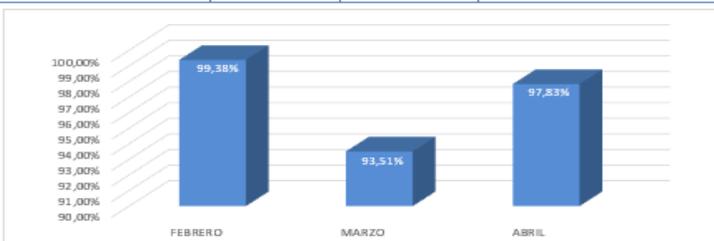


TABLA 17 ERROR CRITICO DE NEGOCIO
 Fuente: Resultados Ans

3.15 Evaluación de conocimiento Agentes

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Evaluación de conocimiento Agentes	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FORMACIÓN		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Medición mensual Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, debe no presentarse la evaluación o se acuerda entre las partes que la evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el envío de las preguntas garantizando la confidencialidad de esta y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargando de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	80%	70%	63%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ECA >= 70%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94,0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	85%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	96,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA			Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,67% En el mes de Abril se presenta una disminución en la nota general por lo que se procede a generar reforzamientos de información		

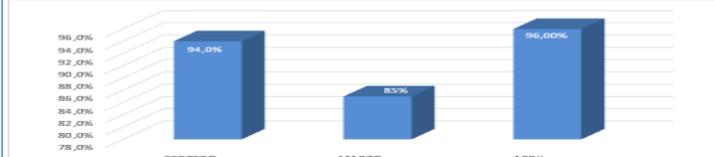


TABLA 18 EVALUACIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.16 Redireccionamientos.

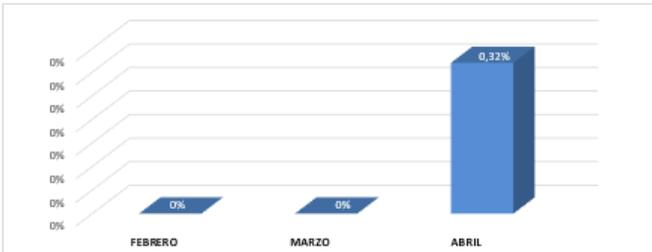
		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Redireccionamientos	DESCRIPCIÓN	corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	5%	6%
		Mensual	META DEL INDICADOR		≤5%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	0,32%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 5 casos con direccionamientos de los cuales 4 se debieron a que el centro de contacto no se tenía la matriz actualizada.		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,11% No se presenta afectación del indicador.		

TABLA 19 REDIRECCIONAMIENTO
 Fuente: Resultados Ans

4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

Se adjunta la tabla de distribución del personal durante el mes de abril.

Se presentaron las siguientes Novedades:

1. 3 días de incapacidad por enfermedad del líder de calidad **Melva Dorely Pirajan Cañon** los días (4, 5 y 6 de abril de 2022) No tuvo reemplazo.
2. 2 días de incapacidad del agente general **Jesus Alberto Lopez** los días (18 y 19 de abril de 2022) fue cubierto por el backup Sergio Gutiérrez.
3. 1 día de incapacidad del agente general **Angel Daniel Gutierrez González** el día (25 de abril de 2022) fue cubierto por el backup Sergio Gutierrez.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
1031121460	YURY PAOLA ACERO LOPEZ	COORDINADOR	CENTRO DE CONTACTO
52706718	MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON	LIDER DE CALIDAD	CENTRO DE CONTACTO
1006732629	MARIA FERNANDA SOUZA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1013673838	ANGIE CATHERINE PALACIOS OCORO	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
69802368	JENNY ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1000120529	ELVIN ALEJANDRO GUZMAN LUQUE	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1192921377	JESUS ALBERTO LOPEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1032398816	ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1024559795	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1016102599	SERGIO GUTIERREZ	BACKUP	CENTRO DE CONTACTO

TABLA 20 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
 Fuente: Acuerdo marco

4. CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico cuenta con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, contamos con una planta total de seis (7) agentes de los cuales 6 atienden el canal inbound y un agente atiende las solicitudes por medio del canal chat y correo electrónico.

Para el mes de abril se garantiza conexión de 6 agentes todos los días.

Del 1 al 30 de abril se recibieron 1.893 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- a) Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.215 llamadas.
- b) Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 568 llamadas
- c) Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 98 llamadas
- d) Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 12 llamadas
- e) Para el mes de abril se atendió el 98,26% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- f) El 97,09% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- g) El nivel de abandono presentado en el mes fue del 1.74%
- h) El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:06:31 minutos correspondientes a 391 segundos.

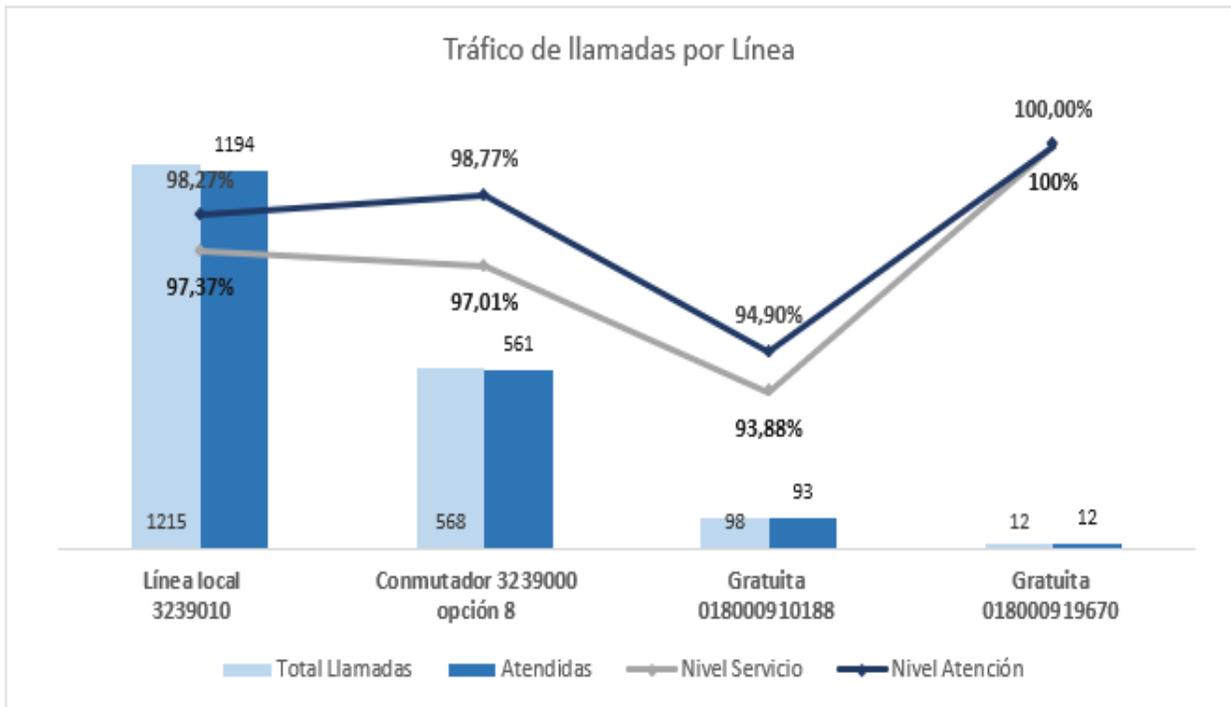


ILUSTRACIÓN 1 INGRESO POR LÍNEA
 Fuente: Inconcert

5.2 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
1/04/2022	103	100	99	3	96,12%	97,09%	2,91%	0:07:30	450,00
4/04/2022	102	102	101	0	99,02%	100,00%	0,00%	0:04:50	290,00
5/04/2022	70	67	65	3	92,86%	95,71%	4,29%	0:05:00	300,00
6/04/2022	100	95	95	5	95,00%	95,00%	5,00%	0:04:27	267,00
7/04/2022	109	106	106	3	97,25%	97,25%	2,75%	0:05:51	351,00
8/04/2022	110	110	109	0	99,09%	100,00%	0,00%	0:05:42	342,00
11/04/2022	109	109	109	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:01	301,00
12/04/2022	100	100	100	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:56	296,00
13/04/2022	62	62	62	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:32	272,00
18/04/2022	110	110	108	0	98,18%	100,00%	0,00%	0:07:31	451,00
19/04/2022	93	93	91	0	97,85%	100,00%	0,00%	0:06:44	404,00
20/04/2022	122	116	111	6	90,98%	95,08%	4,92%	0:06:18	378,00
21/04/2022	73	73	73	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:10	370,00
22/04/2022	107	101	98	6	91,59%	94,39%	5,61%	0:05:00	300,00
25/04/2022	131	130	130	1	99,24%	99,24%	0,76%	0:04:27	267,00
26/04/2022	102	99	97	3	95,10%	97,06%	2,94%	0:05:31	331,00
27/04/2022	128	126	125	2	97,66%	98,44%	1,56%	0:06:41	401,00
28/04/2022	87	87	87	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:04	364,00
29/04/2022	75	74	72	1	96,00%	98,67%	1,33%	0:06:08	368,00
Total	1893	1860	1838	33	97,09%	98,26%	1,74%	0:05:42	342,00

TABLA 21 CANAL TELEFÓNICO GENERAL
 Fuente: Inconcert

5.3 Indicadores Generales De Atención línea 3239010

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
1/04/2022	67	64	63	3	94,03%	95,52%	4,48%	0:07:20	440,00
4/04/2022	67	67	66	0	98,51%	100,00%	0,00%	0:07:58	478,00
5/04/2022	41	39	37	2	90,24%	95,12%	4,88%	0:07:20	440,00
6/04/2022	65	63	63	2	96,92%	96,92%	3,08%	0:05:43	343,00
7/04/2022	65	63	63	2	96,92%	96,92%	3,08%	0:06:45	405,00
8/04/2022	85	85	84	0	98,82%	100,00%	0,00%	0:08:31	511,00
11/04/2022	72	72	72	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:33	393,00
12/04/2022	60	60	60	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:40	460,00
13/04/2022	41	41	41	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:45	525,00
18/04/2022	68	68	68	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:03	483,00
19/04/2022	52	52	52	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:36	516,00
20/04/2022	79	74	71	5	89,87%	93,67%	6,33%	0:08:18	498,00
21/04/2022	48	48	48	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:33	513,00
22/04/2022	58	55	54	3	93,10%	94,83%	5,17%	0:07:06	426,00
25/04/2022	82	82	82	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:18	378,00
26/04/2022	72	71	70	1	97,22%	98,61%	1,39%	0:07:51	471,00
27/04/2022	80	78	78	2	97,50%	97,50%	2,50%	0:06:59	419,00
28/04/2022	59	59	59	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:15	435,00
29/04/2022	54	53	52	1	96,30%	98,15%	1,85%	0:06:54	414,00
Total	1215	1194	1183	21	97,37%	98,27%	1,73%	0:07:30	450,00

TABLA 22 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010
 Fuente: Inconcert

5.4 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
1/04/2022	27	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:58	358,00
4/04/2022	30	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:58	478,00
5/04/2022	25	24	24	1	96,00%	96,00%	4,00%	0:09:02	542,00
6/04/2022	27	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:32	452,00
7/04/2022	37	36	36	1	97,30%	97,30%	2,70%	0:06:15	375,00
8/04/2022	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:28	448,00
11/04/2022	30	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:57	477,00
12/04/2022	38	38	38	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:27	447,00
13/04/2022	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:14	314,00
18/04/2022	35	35	33	0	94,29%	100,00%	0,00%	0:07:55	475,00
19/04/2022	35	35	33	0	94,29%	100,00%	0,00%	0:09:06	546,00
20/04/2022	34	33	31	1	91,18%	97,06%	2,94%	0:06:53	413,00
21/04/2022	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:16	556,00
22/04/2022	40	38	37	2	92,50%	95,00%	5,00%	0:06:52	412,00
25/04/2022	40	40	40	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:45	465,00
26/04/2022	27	25	24	2	88,89%	92,59%	7,41%	0:07:58	478,00
27/04/2022	41	41	40	0	97,56%	100,00%	0,00%	0:07:19	439,00
28/04/2022	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:54	534,00
29/04/2022	19	19	18	0	94,74%	100,00%	0,00%	0:08:36	516,00
Total	568	561	551	7	97,01%	98,77%	1,23%	0:07:39	459,00

TABLA 23 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8
 Fuente: Inconcert

5.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Sg)
1/04/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:22	382,00
4/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
5/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
6/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
7/04/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:18	138,00
8/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
11/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
12/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
13/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
18/04/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:06	606,00
19/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
20/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
21/04/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:35	215,00
22/04/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:54	54,00
25/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
26/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
27/04/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:23	503,00
28/04/2022	0	0	0	0	#;DIV/0!	#;DIV/0!	#;DIV/0!	0:00:00	-
29/04/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:23	263,00
Total	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:54	114,00

TABLA 24 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.
 Fuente: Inconcert

5.6 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
1/04/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:21	621,00
4/04/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25	205,00
5/04/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:38	218,00
6/04/2022	8	5	5	3	62,50%	62,50%	37,50%	0:04:33	273,00
7/04/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:05	485,00
8/04/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:50	410,00
11/04/2022	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:33	333,00
12/04/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:37	277,00
13/04/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:07	247,00
18/04/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:01	241,00
19/04/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:15	555,00
20/04/2022	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:02	602,00
21/04/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:15	195,00
22/04/2022	8	7	6	1	75,00%	87,50%	12,50%	0:05:09	309,00
25/04/2022	9	8	8	1	88,89%	88,89%	11,11%	0:03:44	224,00
26/04/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:17	377,00
27/04/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:04	244,00
28/04/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:09	489,00
29/04/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:41	281,00
Total	98	93	92	5	93,88%	94,90%	5,10%	0:05:47	347,00

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

5.7 Tiempo Medio De Atención TMO

Para el mes de abril se presentó una disminución en el TMO de 11 segundos con respecto al mes anterior, esta mejora se continúa dando de acuerdo con el proceso de estabilización del personal nuevo en su curva de aprendizaje.

Los procesos que más impacto generan en el cumplimiento del TMO son:

- El manejo de tiempos de respuestas de reclamaciones, por ampliación de tiempos o respuestas pendientes en el caso de los ciudadanos.
- En el caso de los Intermediarios Financieros se genera aumento de TMO en los procesos de aclaración sobre errores de documentos y respuestas de casos.

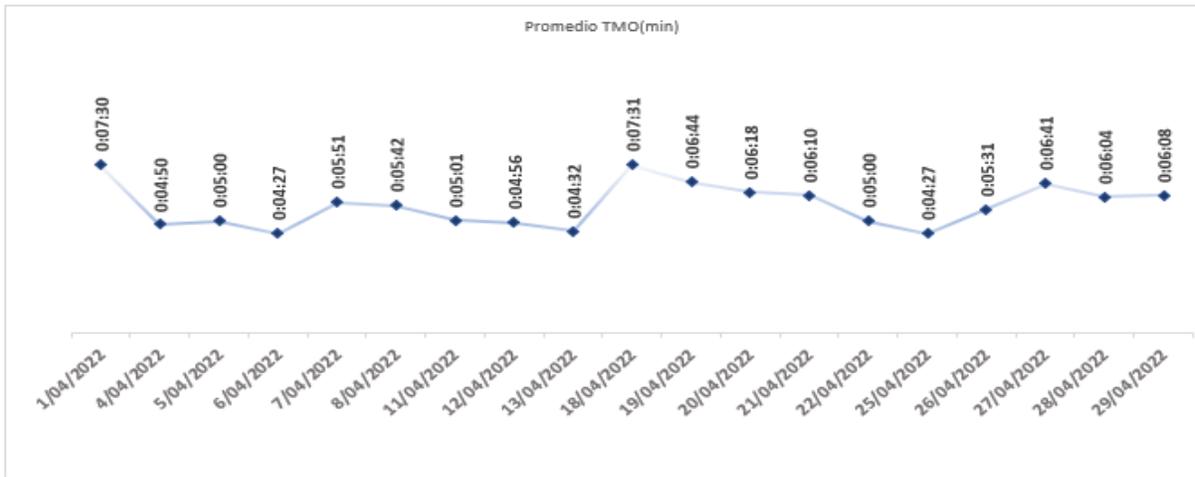


ILUSTRACIÓN 2 TMO
 Fuente: Inconcert

5.8 Comportamiento diario de llamadas

En el mes de abril contamos con un ingreso promedio de llamadas diarias de 99, presentamos 3 días con ingreso mayor a 120 llamadas. Los días (20,25 y 27)

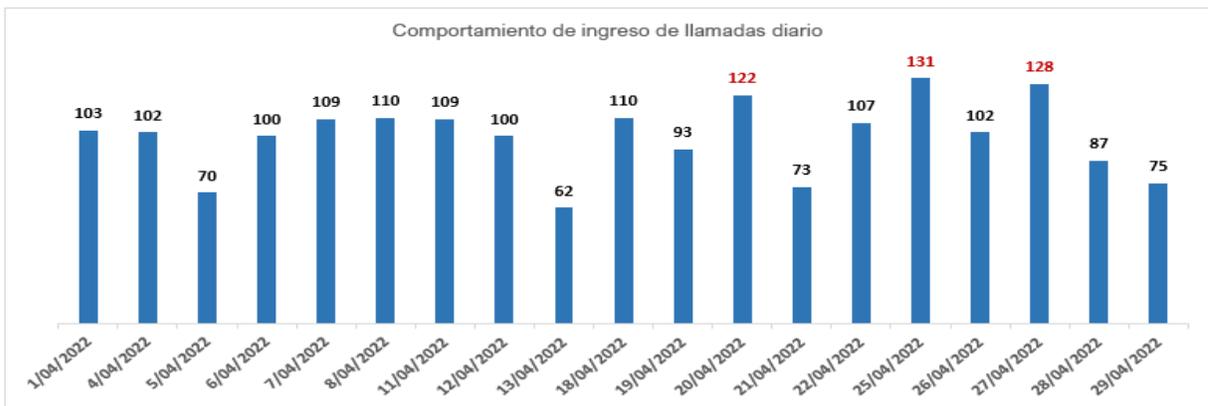


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
 Fuente: Inconcert

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

- Estado de casos
- Información general de Garantías
- Información acuerdo de pago

Los intermediarios financieros son los que mayor comunicación generaron seguidos de los ciudadanos.

5.9 Llamadas entrantes por días

Para el mes de abril los días con mayor tráfico de llamadas son los Lunes, seguido por los Miércoles, Viernes, Martes y Jueves.

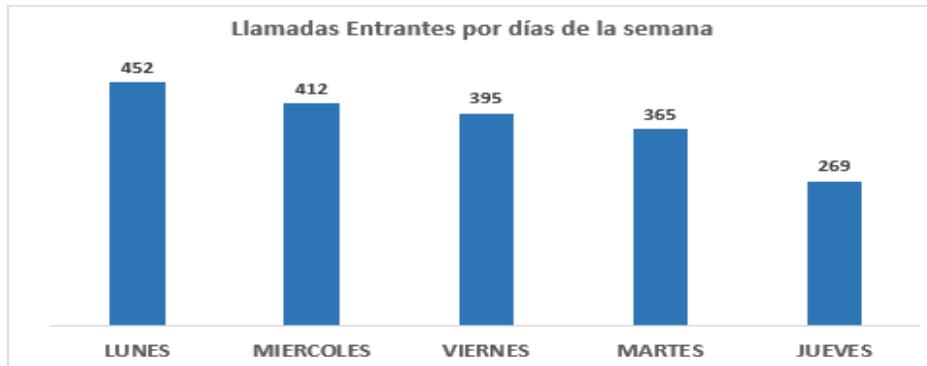


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
 Fuente: Inconcert

5.10 Impacto en abandono de llamadas

La semana No.1 fue la que mayor impacto presentó en abandono de llamadas, para esta semana los motivos de mayor comunicación corresponden a:

- Estado del caso
- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada
- Información general de Garantías
- El 65% de las comunicaciones de esta semana fueron de ciudadanos seguidos por un 15% correspondientes a intermediarios financieros.

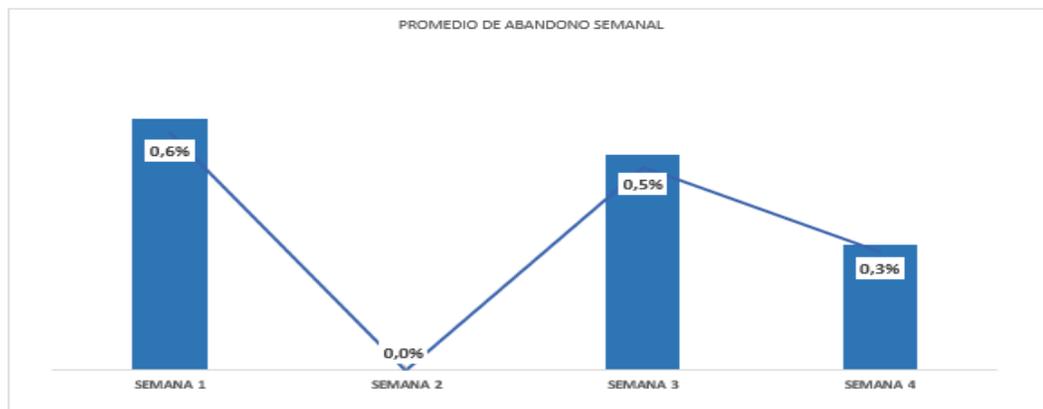


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO
 Fuente: Inconcert

5. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

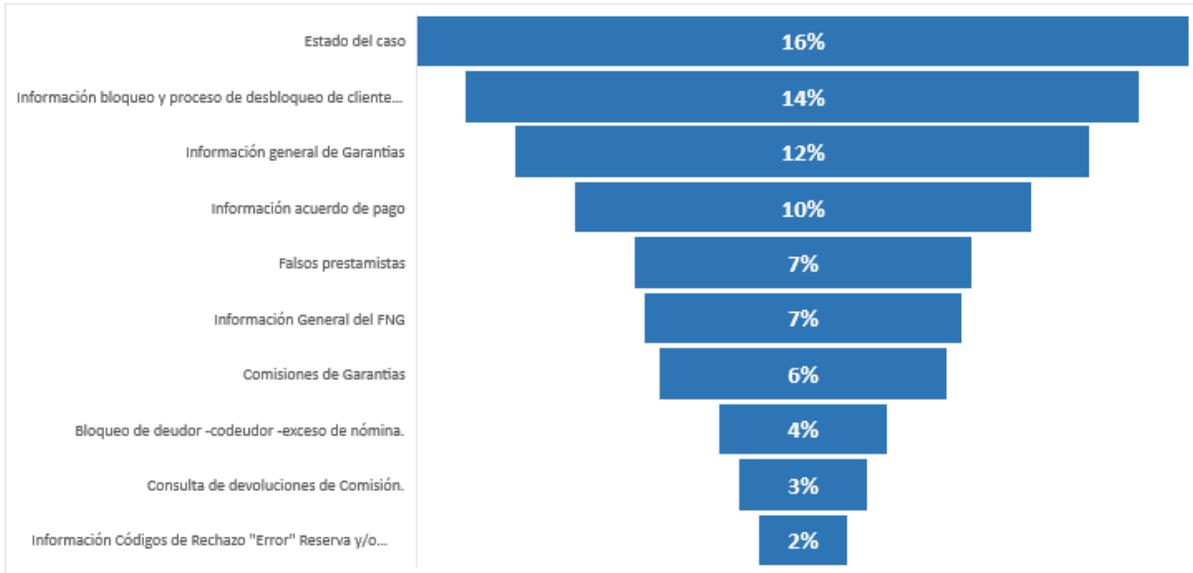


ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA
 Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de abril corresponde a estado de caso, información bloque y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada e información general,

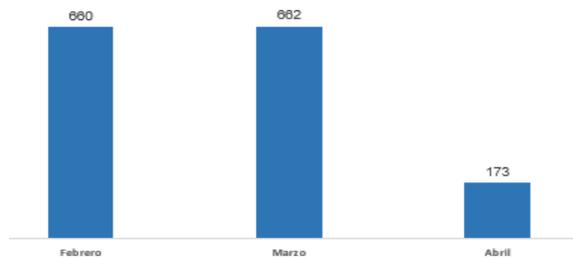
El día 26 de abril se realiza modificación de la tipificación estado de caso la cual es abierta en dos opciones esto con el fin de identificar de manera clara si los casos a consultar ya están creados en sistema o aun no.

- Solicitud de Información - Sin Caso Creado
- Solicitud de Información - Con Caso Creado
- Del 26 de abril al 29 de abril se identifica que de las comunicaciones recibidas 280 están Sin Caso Creado y 36 registran con caso creado.

6. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de abril se realizó gestión outbound de:

57 llamadas abandonadas identificadas por las diferentes líneas y casos especial en los cuales se requería escalamiento, generando un consumo de 173 minutos.



7. GESTIÓN CANAL CHAT

En el mes de abril se recibieron 131 interacciones, el motivo de mayor consulta en el canal corresponde a:

- Como acceder al servicio que presta el FNG
- Consultas de falsos prestamistas
- Consulta de estados de deuda con el FNG

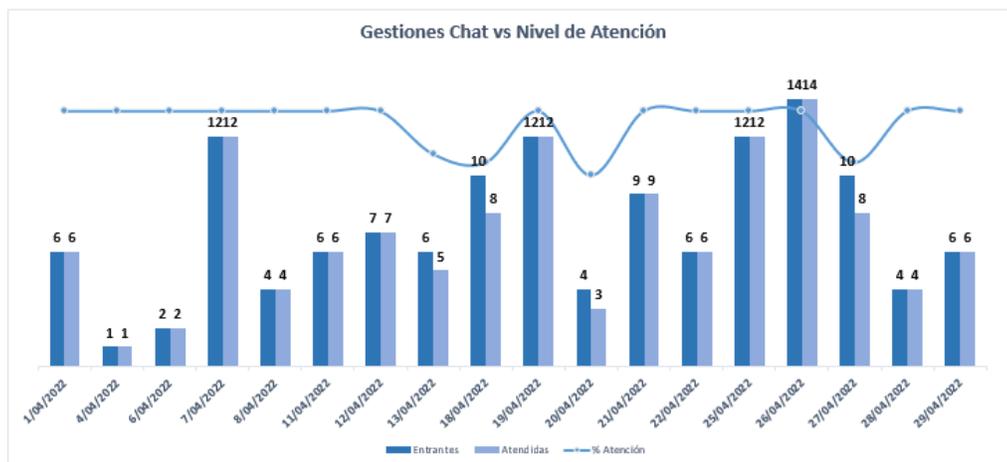


ILUSTRACIÓN 7 GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
 Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Los abandonos presentados en el mes de abril corresponden a interacciones cerradas por los mismos usuarios estas no lograr estar activas más de 20 (veinte) segundos.

8. GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Para el mes de abril, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co **421** solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, es decir el **100%** de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

- Desbloqueo deudor
- Derecho de Petición
- Solicitud de información
- Solicitud de documentos
- Solicitudes de paz y salvo.

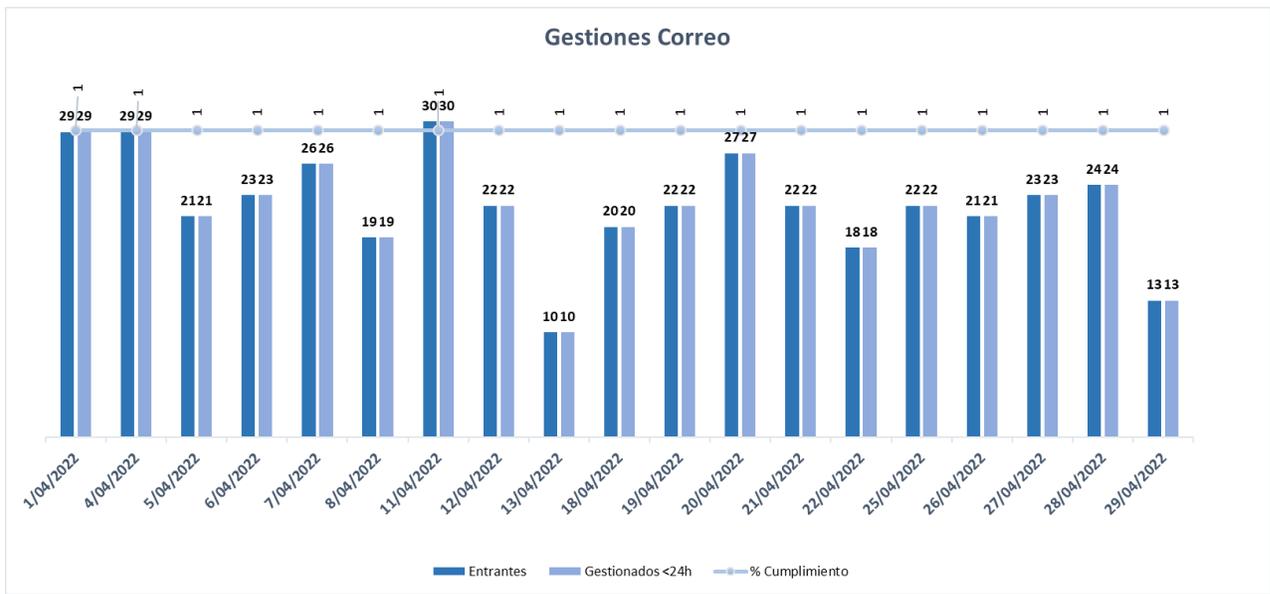


ILUSTRACIÓN 8 GESTIÓN CORREO
 Fuente: aplicativo CRM

9. CASOS DEVUELTOS

Con respecto a las devoluciones de casos presentados en el mes de abril es preciso aclarar lo siguiente:

Los casos reportados por correo electrónico de asignación errada los días 4 y 5 de abril, no corresponden ya que al canal telefónico la matriz de cambios fue enviada el día 6 de abril de 2022 por Jeny Paola Riaño Tapiero.

#	Fecha de asignación	Fecha devolución	Actualización matriz	No caso	Fecha Retroalimentación	Observación
1	5/04/2022	8/04/2022	6/04/2022	FNG-165748-Z3L5	N/A	Los siguientes casos presentan devolución de las áreas respectivas, debido que la matriz de clasificación del centro de contacto no se encontraba actualizada.
2	5/04/2022	8/04/2022	6/04/2022	FNG-165732-D4J0	N/A	
3	5/04/2022	8/04/2022	6/04/2022	FNG-165609-P4B9	N/A	
4	5/04/2022	8/04/2022	6/04/2022	FNG-166208-S1X2	N/A	
5	11/04/2022	12/04/2022	6/04/2022	FNG-166844-J4G4	Aplica	Se realiza realimentación al agente y se indica que siempre debe validar la matriz de clasificación para hacer los direccionamientos de manera adecuada para evitar reprocesos de los casos de los ciudadanos y/o IF.

Por lo que la asignación se estaba realizando antes de esta fecha según matriz asignada. Por otra parte, se reciben nuevas actualizaciones de matriz los siguientes días.

- 26 de abril de 2022
- 22 de abril de 2022
- 8 de abril de 2022

10. VALIDACIÓN BUZONES

Por parte del canal telefónico se realiza validación a los 8 buzones con el objetivo de garantizar el funcionamiento correcto de cada uno de ellos a través de la página Web.

Estas pruebas se realizan los viernes de cada semana (cada 8 días), a excepción del buzón Denuncias Actos de Corrupción, el cual se realiza los viernes (cada 15 días) y es revisado por parte de la directora Jurídica.

1. **Buzón comisiones de garantías.**
2. **Buzón de radicación de PQRFS.**
3. **Buzón de quejas y reclamos.**
4. **Buzón denuncia actos de corrupción.**
5. **Buzón de consulta paz y salvo.**
6. **Buzón contáctenos.**
7. **Buzón protección de datos personales – consultas.**
8. **Buzón protección de datos personales – reclamos.**

Se relaciona fecha de pruebas y evidencias cargadas en ruta compartida.

Fechas	Gestión	Evidencias
1/04/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Abril 2022
8/04/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Abril 2022
15/04/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Abril 2022
22/04/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Abril 2022
29/04/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Abril 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN
 Fuente: propia

11. CALIDAD

11.1 Presentación

El monitoreo de la prestación del servicio tiene como objetivo el aumento de la satisfacción del cliente final y mejora de la calidad del servicio. Por medio de la detección de forma objetiva de las principales falencias y/u oportunidades de mejora en los Agentes del contact center. Se concentra en la revisión de calidad en los diferentes canales de comunicación, aplicando un esquema de revisión preventiva en lugar de correctiva. Esta labor la realiza el líder de Calidad asignado al proyecto.

El área de calidad determina 2 categorías de error, tomando como base las normas COPC. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los Agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

12.2 Metodología para la gestión de Calidad

Para el mes de abril se dio continuidad a la metodología de monitoreos basados en los días hábiles, jornada laboral y cantidad de agentes de la campaña.

Cantidad de días hábiles: 11 días

Abril

Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.		Día Monitoreo
				1	2	3		Día Informes
4	5	6	7	8	9	10		Festivo
11	12	13	14	15	16	17		Incapacidad, Act. Fondo, Retros Agente y Apoyo Supervisor.
18	19	20	21	22	23	24		
25	26	27	28	29	30			

TABLA 27 CRONOGRAMA

Fuente: propia de acuerdo con distribución

Distribución de Gestión según Jornada Laboral:

Jornada Laboral	Jornada productiva	Apoyo Supervisión	Break	Total Labor
8a.m a 5p.m	6:30:00	1:00:00	0:03:00	7:33:00

TABLA 28 DISTRIBUCIÓN

Fuente: propia de acuerdo con distribución

De acuerdo con la medición de días hábiles y cantidad de agentes. Se genera como resultado 1 monitoreo por día a cada agente (7) y 1 monitoreo de seguimiento. Este monitoreo de seguimiento está ligado al agente que presente mayor número de errores de críticos. (ECUF y ECN).

Días Lab.	Cantidad x Día	Total al Mes	C. Agentes	X Agente
11	8	88	8	11

TABLA 29 DETALLE
 Fuente: propia de acuerdo con distribución

Para la selección de llamadas a auditar, se toman los siguientes criterios:

1. Llamadas iniciando la operación, rango entre las 8am hasta las 12m.
2. Llamadas finalizando la jornada, rango entre las 2pm y 5pm.
3. TMO entre los 6 y 9 minutos en adelante.
4. Agentes de seguimiento.

12.3 Resumen Ejecutivo

Para el mes de Abril el Área de Calidad monitoreó a los ocho (8) agentes de la operación, que incluyen canal telefónico y escrito según registro de la plantilla para monitorear, que permiten evaluar y plasmar los errores críticos y no críticos encontrados en los monitoreos.

Se evalúa la precisión de Error Crítico para el usuario final, la precisión Error Crítico para el Negocio y precisión de error Crítico de Cumplimiento como componentes diferentes tanto de canal telefónico como de canal escrito.

Tabla resumen general canal Telefónico Inbound:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 97,83%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 98,56%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 94,35%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 98,80%

TABLA 30 RESUMEN INBOUND TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Tabla resumen general canal Escrito:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 99,33%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 98,60%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 99,78%

TABLA 31 RESUMEN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

Se evidencia la siguiente participación de errores por Canal:

Participación por Canal Telefónico:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
1 al 30 de Abril	7	71	10	12	45	71	0	71

TABLA 32 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Participación por Canal Escrito:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
1 al 30 de Abril	1	25	25	1	4	25	0	25

TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

12.4 Descripción de Errores Críticos y no Críticos

Durante el periodo de abril, para el canal telefónico se efectuaron un total de 71 monitoreos, en promedio cada agente recibió 10 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 98,80% puntos sobre 95% de Precisión General. De estos 71 monitoreos, se realizaron remotamente (grabaciones) y para el canal Escrito se efectuaron un total de 25 monitoreos, en promedio cada agente recibió 25 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,78% puntos sobre 95% de Precisión General.

Tabla de Errores Críticos y No Críticos para la Aplicación de Calidad

Error no crítico	
Ítem	Definición
Utilizar correctamente el guion de bienvenida	El agente utiliza el guion de bienvenida aprobado por la entidad de forma correcta y completa presentándose con nombre y apellido conservando la identidad propia y del proyecto al cual representa.
Escuchar con atención al ciudadano y/o funcionario	El agente escucha al ciudadano y/o funcionario de forma activa sin hacer repetir información ya suministrada por el mismo, demostrando concentración e interés en la comunicación
Demostrar actitud de servicio	El agente demuestra actitud de servicio generando vínculo de empatía con el ciudadano y/o funcionario proyectando interés y dinamismo en la comunicación, manifestando deseo de ayudar a su interlocutor diligentemente sin interrumpirlo abruptamente.
Personalizar adecuadamente la llamada	El agente cumple con los protocolos establecidos de atención dirigiéndose al ciudadano (a) y/o funcionario (a) según corresponda: para género masculino Señor dirigiéndose por su apellido y para género femenino Señora y su nombre (s). Esto deberá hacerlo mínimo tres (03) veces a lo largo de la comunicación y sin llegar a convertirlo en muletilla.
Retomar la llamada según los tiempos establecidos	El agente emplea de forma correcta los tiempos de espera establecidos para la gestión (un (02) minutos), sin alargar la llamada de manera innecesaria y/o injustificada. También implica agradecer al ciudadano por la espera en línea cada vez que se retome la comunicación. Se tendrá en cuenta de igual manera la importancia de no dejar en espera al interlocutor con la línea abierta y no utilizar el MUTE.
Usar el lenguaje adecuado	El agente emplea un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje utilizando siempre frases de cortesía. Se debe evitar el uso de muletillas (repetición de la misma palabra una y otra vez), las onomatopeyas (sonidos como jujum, aja entre otros). Cuida de manera especial el uso de los pronombres personales en aras de evitar señalamientos inadecuados hacia una persona, entidad y/o área, evitando de la misma manera incurrir en cualquier tipo de suposición.
Aplicar correctamente las reglas de ortografía y redacción	El agente emplea una ortografía adecuada en todos los registros realizados en las aplicaciones utilizadas para desempeñar su labor. Realiza la digitación clara para no afectar el contexto de la información.
Contestar oportunamente la llamada	El agente debe contestar la llamada antes de 5 segundos, la llamada es atendida en el tiempo promedio establecido, atender sin interrupciones, sin estar conversando o en otras actividades, estar previamente preparado con los aplicativos para cada tipo posible de consulta correspondiente, uso adecuado del botón mute y hold.
Controlar y estructurar apropiadamente la llamada	El agente aborda la llamada de acuerdo a la estructura definida brindando de forma ordenada la información necesaria según la solicitud siendo preciso con el requerimiento del ciudadano.
Confirmar con el ciudadano y/o funcionario la información suministrada y/u ofrecer asistencia adicional	El agente confirma con el ciudadano la información suministrada de forma resumida. Adicionalmente, el asesor consulta si el ciudadano desea otra información o generar otro requerimiento. Ej.: ¿le puedo colaborar en algo más?, ¿ha sido clara la información que le he brindado?
Utilizar correctamente el guion de despedida	El agente utiliza el guion de cierre establecido en el protocolo de atención al ciudadano, y transfiere a la encuesta de satisfacción, siempre y cuando no se realice transferencia de la llamada a otra área y/o dependencia.

Error críticos para el Usuario Final	
Ítem	Definición
Identificar de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano y/o funcionario a través de preguntas filtro	El agente realiza las preguntas filtro necesarias para ejecutar un correcto análisis de la información brindada y detecta claramente el tipo de solicitud y/o negociación para solucionar su requerimiento.
Finalizar la llamada correctamente	El agente no está autorizado a colgar llamadas siempre y cuando cuente con la autorización de su coordinador o jefe inmediato. El agente está en la obligación de atender el 100% de las interacciones que ingresen a su puesto de trabajo y deberá evitar que el ciudadano cuelgue la llamada por falta de atención a la misma, es decir que ingrese y nadie le responda o por tiempos de espera que superen el tiempo máximo permitido de atención.
Tener buen trato y amabilidad con el ciudadano	El agente mantiene una comunicación activa con su interlocutor sin alterarse ni usar malos tratos evitando gritos, groserías, actitud irónica, brusca, humillante, etc que permitan generar una experiencia memorable en el ciudadano y/o funcionario.
Verificar e interpretar la información en los aplicativos	El agente usa correctamente los aplicativos de consulta (Aplicativo de consulta de la entidad, aplicativo gestión documental, etc) demostrando comprensión tanto de la información obtenida del usuario como la proporcionada al mismo. La información brindada deberá ser completa y clara, sin omitir datos importantes pero siendo suficientemente específicos.
Brindar la información correcta y completa, acorde con las políticas del proceso	El agente maneja y proporciona de manera correcta, completa y veraz la información de acuerdo con la solicitud del ciudadano y/o indica el proceso correspondiente a la solución; precisa información que requiere para el direccionamiento adecuado que permita dar respuesta pronta y eficazmente acorde a la promesa de servicio correspondiente
Direccionar adecuadamente al ciudadano	El asesor realiza direccionamiento correcto a otros canales de atención de la entidad u otras entidades según corresponda de acuerdo con el requerimiento del ciudadano y acorde con las políticas de la compañía.
ERRORES CRITICOS PARA EL NEGOCIO	
Emplear correctamente los tiempos de espera	El agente emplea de forma correcta los tiempos de espera establecidos para la gestión, evitando extender la llamada de manera innecesaria con base al proceso establecido, sin afectar de esta manera el negocio.
Redireccionamiento y tipificaciones adecuadas	El agente Analiza, tipifica y registra la llamada en el software de Contact Center de acuerdo con el tipo de solicitud y según la información brindada por el ciudadano, haciendo claridad en las observaciones de la información suministrada y el proceso realizado. Así mismo registra la información correspondiente en el CRM de acuerdo a la solicitud del ciudadano y/o intermediario, escalando el caso al nivel correspondiente (Funcionario y Área correctos); la observación y/o escalamiento de manera clara y precisa.
Evitar reprocesos y gastos a la entidad y/o al ciudadano	El agente garantiza que la respuesta y/o promesa de servicio esté enfocada y corresponda a las directrices fijadas por la entidad para el proceso efectuado, con el objetivo, de no generar un reproceso y/o gasto adicional al negocio, tales como requisitos, costos, medios de pago, tiempos de respuesta, etc., de acuerdo al trámite solicitado.
ERRORES CRITICOS DE CUMPLIMIENTO	
Brindar Información Confidencial	El agente brinda información confidencial al ciudadano, tales como datos confidenciales a terceros (nombres, teléfonos, cedula, etc.). El agente brinda, según aplique, el guion de protección de datos personales establecido en la ley 1581 de 2012, de igual manera el agente se abstiene de informar al ciudadano procesos internos que impriman imagen negativa al negocio como inconvenientes en aplicativos, actualización de información importante, fallas internas de procesos y/o funcionarios etc.
Usar el canal adecuadamente sin afectar la llamada	El agente no recibe ni realiza llamadas personales por el canal interno. No contesta el celular en la operación. Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin disminuir intencionalmente el ritmo laboral (no bloquear, no ingerir alimentos y no maquillarse en el puesto de trabajo). Debe evitar realizar actividades ajenas a su labor dentro de la operación como: Internet, Office, etc. Estas deben ser utilizadas para actividades estrictamente laborales. De igual forma se tendrá en cuenta los escenarios en los que por falta de atención la llamada no se pueda atender de manera correcta por parte del agente en los escenarios como: abandono de llamada, etc

TABLA 34 TABLAS DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS
 Fuente: Matriz de calidad

12. 5 Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se encontraron 12 afectaciones en Errores Críticos (EC), comparado con el mes anterior se evidencia una disminución de un 43%; dentro de los temas que presentan afectación son: Información acorde con las políticas del proceso, Identifica necesidad a través de preguntas filtro y direcciona adecuadamente al ciudadano. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 45 afectaciones, en los cuales se puede evidenciar que los temas con mayor afectación son: Confirma Información y/o ofrece asistencia adicional, retoma llamada en los tiempos establecidos y uso correcto del guion de cierre.

Para el canal Escrito, se encontró 1 sola afectación en Error Crítico (EC) y 4 afectaciones en Errores No Críticos. Comparado con el mes anterior, se evidencia aumento en las afectaciones de los Errores No Críticos, estos se encuentran asociados los tiempos de espera, uso correcto de plantillas y guion de cierre.

12.6 Monitoreos por Canal de Atención:

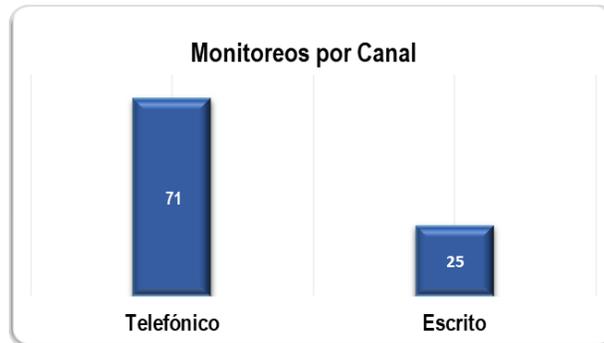


ILUSTRACIÓN 9 MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 71 monitoreos de manera remota, donde se evidencia consultas relaciones con:

- Bloqueos y Solicitud de desbloques
- Devolución de comisiones
- Acuerdos de pago con el FNG
- Solicitud de paz y salvos
- Consulta por Nivel de ventas, Código CIIU, Fecha corte fiscal

Para el canal escrito se efectuaron 25 monitoreos de manera remota, donde se evidencian consultas relacionados con:

- Bloqueos y Solicitud de desbloques
- Estados de Cuenta
- Falsos prestamistas
- Consulta por Devolución de comisiones
- Solicitudes de Paz y Salvo

12.7 Promedio de Monitoreos por Agente:

El comportamiento del grupo de trabajo en el canal telefónico nos muestra que se realizaron en promedio 10 monitoreos por agente.

Canal Telefónico

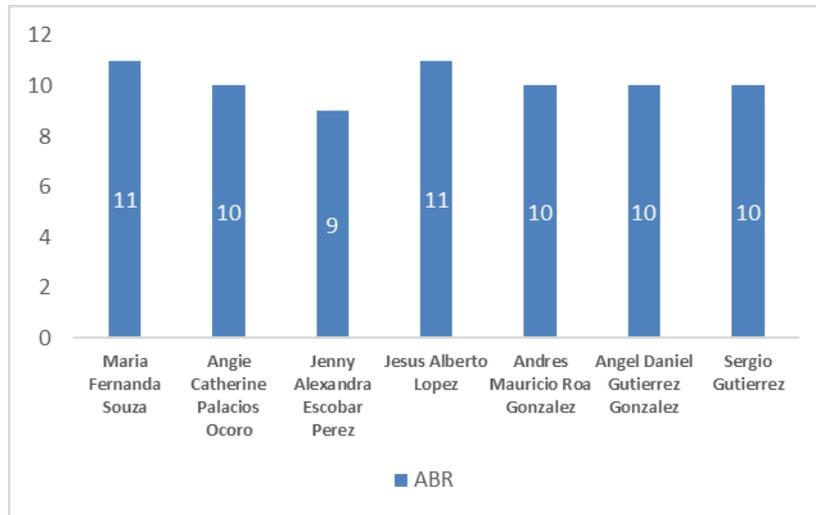


ILUSTRACIÓN 10 PROMEDIO MONITOREO AGENTES
 Fuente: Matriz de calidad

Se realizan retroalimentaciones con respecto a las interacciones evaluadas donde se resaltan aspectos positivos y negativos en la gestión, se da a conocer las oportunidades de mejora en ECUF, ECN y ENC:

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- ✓ Acompañamiento en los tiempos de espera (ENC)
- ✓ Contesta oportunamente la llamada (ENC)
- ✓ No suministra información asistencia adicional (ENC)
- ✓ No utiliza guion de Despedida (ENC)

Errores críticos Usuario Final y de Negocio:

- ✓ Identificación de la necesidad a través de preguntas filtro (ECUF)
- ✓ Brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ✓ Direccionar adecuadamente al ciudadano. (ECUF)
- ✓ Emplea correctamente los tiempos de espera (ECN)
- ✓ Redirecciona y realiza registro en los aplicativos (ECN)

Por otra parte, en el canal escrito nos muestra que se realizaron en promedio 25 monitoreos al agente.



ILUSTRACIÓN 11 CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

Se realizan retroalimentaciones con respecto a las interacciones evaluadas donde se resaltan aspectos positivos y negativos en la gestión, se da a conocer las oportunidades de mejora en ECUF:

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- ❖ Uso correcto los tiempos de espera y plantillas (ENC)
- ❖ No suministra información asistencia adicional (ENC)
- ❖ No utiliza guion de Despedida (ENC)

Errores críticos Usuario Final:

- ❖ No brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)

Nota: Este ítem fue afectado, debido a que se identificó un error en la no solicitud de soporte de paz y salvo para el ciudadano al no tener productos con el FNG, se realizó proceso de retroalimentación y se resaltaron oportunidades de mejora.

12.8 Porcentaje de Precisión Obtenido:

Canal Telefónico:

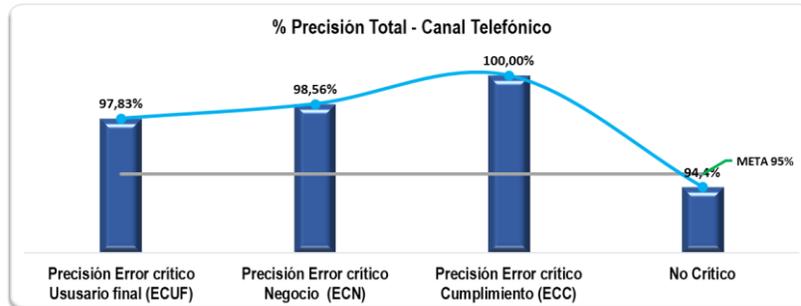


ILUSTRACIÓN 12 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 97.83%, dentro de los ítems afectados se encuentran:

- ❖ Identificación de las necesidades a través de preguntas filtro
- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ❖ Verificación e interpretación de los aplicativos
- ❖ Direcciona adecuadamente al ciudadano

Se evidencia una oportunidad de mejora, en el uso de preguntas filtro a las consultas realizadas por los ciudadanos e IF para identificar de forma más rápida y efectiva las solicitudes que llegan a la línea de atención. Frente a la entrega de información acorde con las políticas del proceso, es afectada por la falta de interpretación de los aplicativos SAP y entregar información diferente a lo que se evidencia. Ocasionando una nueva consulta del ciudadano o intermediario financiero.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 98.56%, dentro de los ítems afectados se encuentran:

- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera.
- ❖ Redireccionar y tipificar.
- ❖ Evita reprocesos y gastos adicionales.

En relación con el error crítico al cumplimiento (ECC) cierra en 100%, cumpliendo así con la confidencialidad de la información y buen uso del canal.

Con respecto al error no crítico (ENC) cierra en un 94,4%, se evidencian que los ítems más afectados corresponden a:

- ❖ Retomar la llamada según los tiempos establecidos.
- ❖ Confirmar Información y/u ofrecer asistencia adicional.
- ❖ Utiliza guion de despedida.

12.9 Canal Escrito:

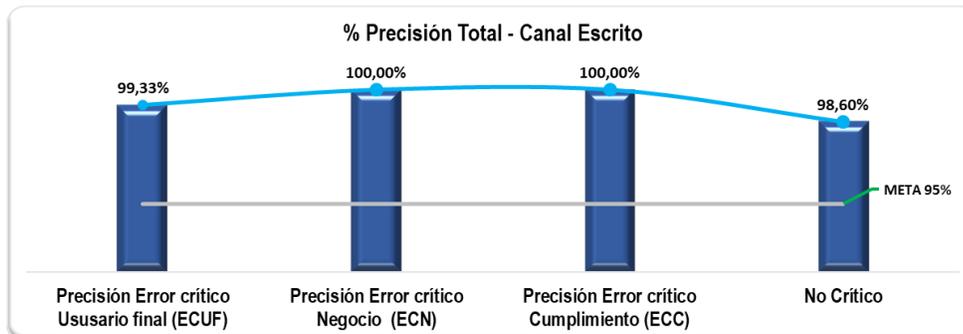


ILUSTRACIÓN 13 PRECISIÓN CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico al usuario final (ECUF) cierra en un cumplimiento del 99.33%, el ítem afectado se encuentra asociado a:

- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.

Se evidencia una oportunidad de mejora en la atención a la solicitud expresada por el ciudadano, en la cual no se realiza de forma correcta.

En relación con los errores críticos de: Negocio (ECN) y cumplimiento (ECC) cierran en 100% de cumplimiento de acuerdo con la matriz de calidad establecida.

Con respecto al indicador de Errores No Críticos (ENC) cierra en un cumplimiento del 98.60%, los ítems afectados corresponden a:

- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera.
- ❖ Hace uso correcto de las plantillas.
- ❖ Confirma la información suministrada y/o ofrece asistencia adicional.
- ❖ Utiliza el guion de despedida.

Se evidencia una oportunidad de mejora en la atención de las sesiones de chat. Haciendo uso correcto de los tiempos de espera con el ciudadano, agradecer si hay demora en la consulta y evitar la desatención. En el cierre de la sesión siempre ofrecer asistencia adicional y dar cierre de manera empática con el cliente.

12.10 Participación de Errores No Críticos

Se presenta a continuación el porcentaje de precisión de errores no críticos evaluados durante el proceso de monitoreo Telefónico y Escrito.

Canal Telefónico: Se incluye la tabla y gráfico “Graficas Consolidado no críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact Center Canal Telefónico.



ILUSTRACIÓN 14 ERRORES NO CRÍTICOS PARTICIPACIÓN
 Fuente: Matriz de calidad



ILUSTRACIÓN 15 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores No críticos” para el canal telefónico se evidencia la mayor afectación en los ítems:

- ❖ Retoma la llamada en los tiempos establecidos.
- ❖ Contesta oportunamente la llamada.
- ❖ Confirma información y/o ofrece asistencia adicional.
- ❖ Utiliza guion de despedida.

Lo que representa el 5.76% frente a la meta de afectaciones de ítems

Canal Escrito: Se incluye la tabla y gráfico “Gráficas Consolidado no críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact Center Canal Escrito.

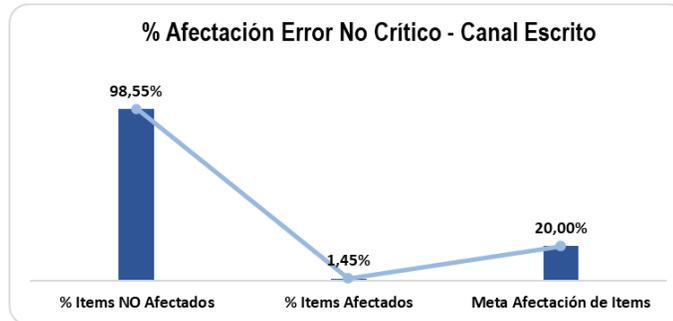


ILUSTRACIÓN 16 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica de afectaciones de Error No Crítico en el canal escrito, se evidencia la mayor afectación en los ítems:

- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera
- ❖ Hace uso correcto de las plantillas
- ❖ Confirma la información suministrada y/o ofrece asistencia adicional,
- ❖ Utiliza el guion de despedida.

Lo que representa el 1.45% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

12.11 Participación de Errores Críticos

Se presenta a continuación el porcentaje de precisión de errores críticos evaluados durante el proceso de monitoreo Telefónico y Escrito.

Canal Telefónico: Se incluye la tabla y gráfico “Gráficas Consolidado críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact center canal telefónico y escrito.

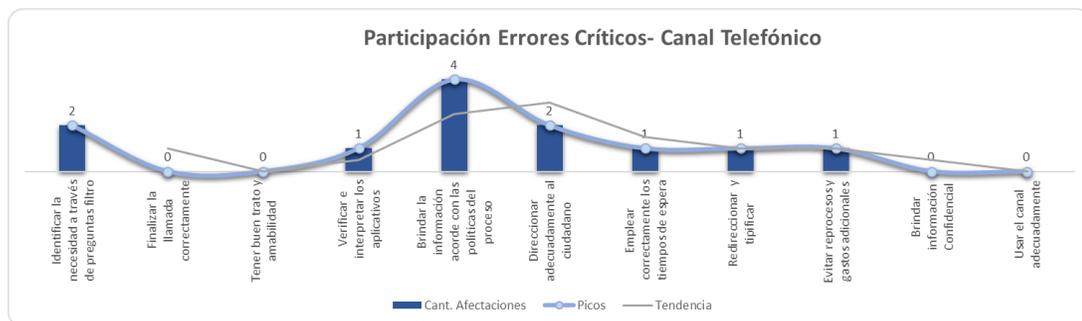


ILUSTRACIÓN 17 ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

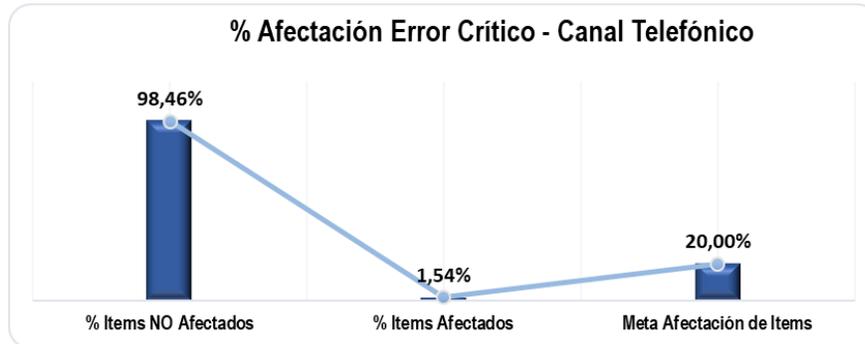


ILUSTRACIÓN 18 AFECTACIÓN ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores críticos” en canal telefónico se evidencia la mayor afectación en los ítems:

- ❖ Identificar la necesidad a través de preguntas filtro.
- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ❖ Direccionar adecuadamente al ciudadano.
- ❖ Redireccionar y tipifica en los aplicativos.
- ❖ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro.
- ❖ Evita reprocesos y gastos adicionales.
- ❖ Verifica e interpreta aplicativos.

Lo que representa el 1.54% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

Canal Escrito: Se incluye la tabla y gráfico “Graficas Consolidado críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact center canal escrito.



ILUSTRACIÓN 19 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

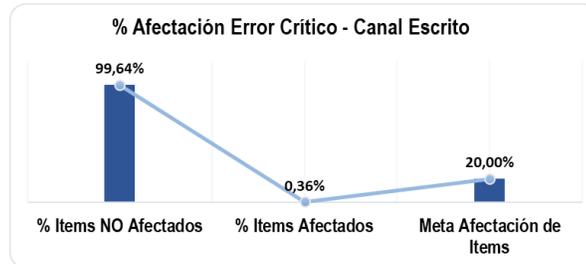


ILUSTRACIÓN 20 AFECTACIÓN ERROR CRITICO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores críticos” en el canal escrito se evidencia la mayor afectación de los ítems:

- ❖ Brinda información de acuerdo con las políticas del proceso

Lo que representa el 0.36% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

12.12 Tablas de Resumen de Resultados por Agente

A continuación, se relaciona los Errores No Críticos y Críticos por proyecto / agentes realizados en Canal Telefónico y Escrito, se podrá identificar los ítems más afectados en la matriz de calidad, los cuales son el principal foco para llevar el plan de acción. Así mismo, se visualizará los Errores Críticos y No Críticos consolidados por cada agente, identificando el cumplimiento de estos.

Es importante tener en cuenta el error crítico por agente, permite validar los resultados de manera individual y realizar el seguimiento con escuchas en línea, de manera que se pueda reforzar los errores críticos de forma inmediata

12.13 Resultados por Agente Canal Telefónico:

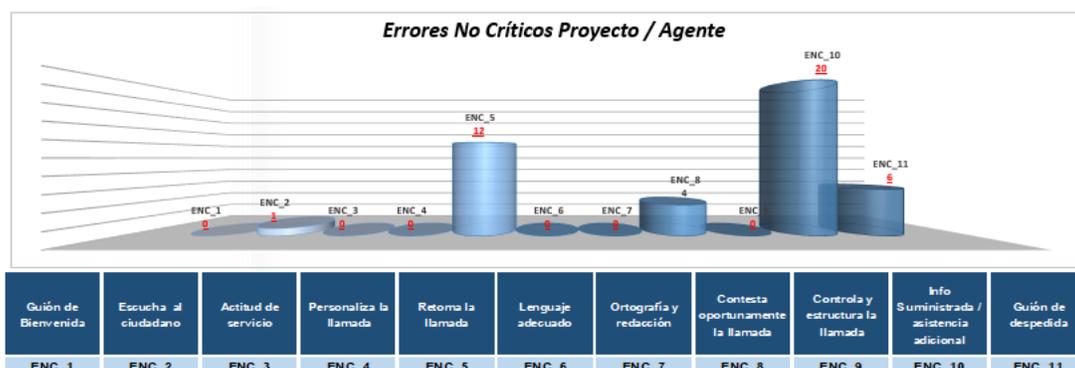


ILUSTRACIÓN 21 ERROR NO CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad



ILUSTRACIÓN 22 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad

Resultados por Agente Canal Escrito:



ILUSTRACIÓN 23 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO.
 Fuente: Matriz de calidad.



ILUSTRACIÓN 24 ERROR CRITICO PROYECTO ESCRITO.
 Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1006732629	Maria Fernanda Souza	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	⚠ 90,00%	✓ 100,00%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 98,00%	✓ 100,00%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	✓ 98,15%	✓ 96,30%	✓ 100,00%	✓ 98,89%	✓ 98,15%
1192921377	Jesus Alberto Lopez	✓ 100,00%	✓ 96,97%	✓ 100,00%	✗ 89,09%	✓ 98,99%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	✓ 96,67%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 97,00%	✓ 98,89%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	⚠ 91,67%	✓ 96,67%	✓ 100,00%	✓ 96,00%	✓ 96,11%
1016102599	Sergio Gutierrez	✓ 98,33%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	⚠ 91,50%	✓ 99,44%

TABLA 35 COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Escrito:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	✓ 99,33%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 98,60%	✓ 99,78%

TABLA 36 COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

12. PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con los resultados obtenidos para el cierre del mes de abril, se evidencia principalmente oportunidades de mejora en los siguientes ítems:

Errores No críticos Telefónico y Escrito:

- ❖ Retomar la llamada según los tiempos establecidos.
- ❖ Confirmar Información y/u ofrecer asistencia adicional.
- ❖ Utiliza guion de despedida.
- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera.
- ❖ Hace uso correcto de las plantillas.

Errores Críticos Telefónico y Escrito:

- Identificación de las necesidades a través de preguntas filtro.
- Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- Verificación e interpretación de los aplicativos.
- Direcciona adecuadamente al ciudadano.

Plan de acción: Teniendo en cuenta los ítems mencionados anteriormente para el mes de mayo se realizará:

- Sitio único de Consulta Frecuentes Ciudadanos e Intermediarios Financieros:
 - ✓ Creación de un sitio único de consultas frecuentes generadas por los ciudadanos e Intermediarios Financieros de forma consolidada, de tal manera que el agente

pueda tener la información en un solo lugar. Y de esta manera pueda brindar una respuesta con agilidad y precisión a la solicitud realizada por el ciudadano y/o Intermediario Financiero.



- Creación de Instructivos o paso a paso de procesos con mayor consulta en la línea:
 - ✓ Diseñar paso a paso de los procesos más consultados por los Intermediarios Financieros. Ejemplo: Errores en proceso de reclamación de garantía, Reenvío y aclaración de las respuestas a casos creados, Errores de acceso a portal transaccional. Enfocadas a responder: ¿Cómo y dónde consultar? Información que debo brindar y solución para resolver la inquietud.
- Fortalecimiento del conocimiento a través de:
 - ✓ Novedades del Día: Creación de las novedades que se reciben al día por parte del FNG, a través de la plataforma Moodle de BPM para generar alerta a los agentes y estén al día con las modificaciones o cambios que se generen en los procesos de atención.
 - ✓ Pretornos y Postornos: Alineación en los conocimientos adquiridos en cada uno de los agentes, para unificar conceptos y ser más resolutivos en la línea de servicio al cliente. Despejar dudas frente a procesos y ajustar el manejo que se tiene en los casos recibidos. Revisión de temas del día.
 - ✓ Implementación de Foro: Asociadas a las casuísticas recibidas por los diferentes canales de atención con el fin de alimentar el sitio único de conocimiento y se pueda consultar para cuando se vuelva a presentar el mismo tema.
- Seguimiento Atención Correo:

Seguimiento de apertura y cierre de la gestión del correo donde deberá dejar soporte de la pantalla de la revisión de casos de: Correo no deseado, Quarantine y McAfee Anti – spam, con la finalidad de asegurar la revisión de todas las bandejas que corresponden a la gestión del correo de servicio.cliente.

13.FORMACIÓN

14.1 Resumen

TOTAL AGENTES	7
LIDER DE CALIDAD	1
SUPERVISOR	1
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	1
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	4:00:00

TABLA 37 RESUMEN
Fuente: Plataforma moodle

14.2 Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona las actividades de formación realizadas en el mes de abril del 2022 por BPM y FNG

13.3 Actividades BPM

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
Abr	Técnica	Taller de ortografía	Virtual	01:30:00	15/04/2022
Abr	Habilidades	Servicio al cliente	Virtual	01:30:00	23/04/2022

TABLA 38 ACTIVIDADES BPM
Fuente: Plataforma Moodle

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
Abr	Producto	Evaluación mensual	Virtual	01:00:00	30/04/2022

TABLA 39 EVALUACIÓN MENSUAL
Fuente: Plataforma moodle

14.4 Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de abril de 2022, se llevó a cabo la actividad virtual que contribuye al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Taller de Ortografía - Asincrónica

Reforzar la ortografía mediante tips e instrucciones para mejorar nuestra escritura y ponerla en práctica en nuestra gestión diaria.

14.5 Atención al cliente - Asincrónica

Conocer y concientizar sobre la importancia de las diferentes estrategias del servicio al cliente y su impacto desde nuestro trabajo en la compañía.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	7	0	78%	70	4,7

TABLA 40 ASINCRÓNICA
 Fuente: Plataforma Moodle

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

14.6 Actividades FNG

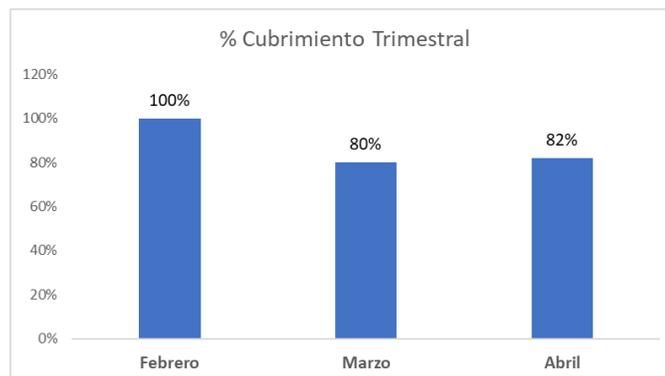
En el mes de abril por parte de Fondo nacional de garantías FNG se realizó las siguientes capacitaciones de 7am a 8 am.

Fecha	Tema	Tiempo
4/04/2022	4ta Capacitación Portal Transaccional FNG	1:00:00
7/04/2022	Clientes Preferentes	1:00:00
22/04/2022	*Generalidades de novedades	1:00:00
27/04/2022	Generalidades de facturación	1:00:00
27/04/2022	Capacitación Atención de Inclusión	1:00:00
28/04/2022	*Generalidades de devolución de comisiones	1:00:00
28/04/2022	Generalidades de recuperación de cartera	1:00:00
28/04/2022	Capacitación en aplicativo SAP	1:00:00

TABLA 41 CAPACITACIONES FNG
 Fuente: Plataforma moodle

14.7 Gráficas de indicadores

Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa incremento leve en el cumplimiento del cubrimiento a las actividades realizadas.

ILUSTRACIÓN 25 CUBRIMIENTO TRIMESTRAL
 Fuente: Plataforma moodle

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

Promedio Horas de capacitación		
Febrero	Marzo	Abril
1:30:00	1:30:00	4:00:00

TABLA 42 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

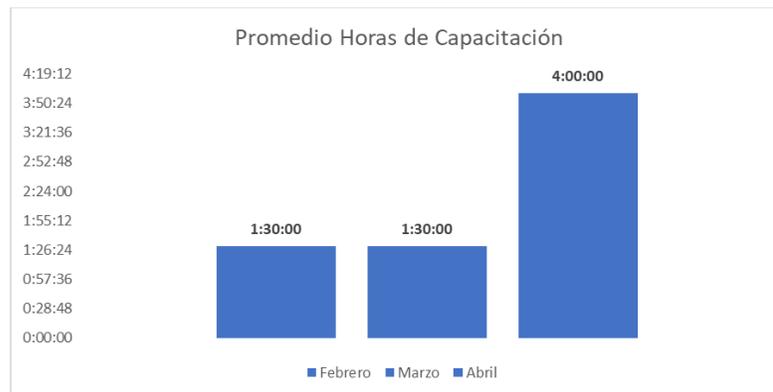


ILUSTRACIÓN 26 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

14.8 Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de abril se realizó la evaluación mensual de conocimientos correspondiente a temas de producto y actividades presentadas en el transcurso del mes, a continuación, se relacionan las notas obtenidas por los agentes:

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	NOTA
1013673838	PALACIOS OCORO	ANGIE CATHERINE	90
1006732629	SOUZA	MARIA FERNANDA	90
69802368	ESCOBAR PEREZ	JENNY ALEXANDRA	100
1000120529	GUZMAN LUQUE	ELVIN ALEJANDRO	100
1192921377	LOPEZ	JESUS ALBERTO	100
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES MAURICIO	100
1024559795	GUTIERREZ GONZALEZ	ANGEL DANIEL	100
1016102599	GUTIERREZ	SERGIO	90
NOTA GENERAL			96

TABLA 43 NOTAS
 Fuente: Plataforma moodle

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de abril de la campaña Fondo Nacional de Garantías.

14.9 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – ABRIL 2022 FNG

1. La campaña de registro a tiempo que se envió a los intermediarios financieros los días 4 y 5 de abril, se presentaban con los estados RP1, RP3, CN5.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

2. De acuerdo con la circular normativa externa 004 emitida el 1 de abril de 2022, el objetivo principal es:

Seleccione una:

a. Informar ajuste de la comisión de los productos de garantía pyme preferente (EMP080) y Alivio Pyme preferente (EMP180)

b. Informar ajuste de la comisión de los productos de garantía pyme preferente (EMP0080) y Alivio Pyme preferente (EMP023)

c. Informar ajuste de la comisión de los productos de garantía pyme (EMP0080) y Alivio Pyme preferente (EMP023)

d. Ninguna de las anteriores

3. Las comisiones establecidas de acuerdo con la circular normativa 004 de 2022 serán aplicadas a las nuevas reservas de cupo o novaciones que realice el intermediario financiero a partir de:

Seleccione una:

a. 1 de abril de 2022

b. 30 de abril de 2022

c. 1 de marzo de 2022

d. 1 de mayo de 2022

4. De acuerdo con la matriz de asignaciones, si el caso a crear es por aclaración de proyectos de facturación por concepto de comisión de garantías requerido por IF, se debe generar asignación en CRM a Yesica Lorena Oviedo Pava, Lizeth Liliana Cusba Caro, Juan David Oviedo.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

5. Cuando se presente casos de bloqueos por exceso de nómina y el IF es quien se está comunicando y al revisar en SAP no presenta bloqueo, pero en la base de excesos sigue reportado, se debe confirmar con el IF, cuál es el error que reporta al momento de crear la reserva para que así se pueda evaluar cual es el tipo de bloqueo que se presenta y dar solución al IF

Seleccione una:

Verdadero

Falso

6. El término de PYME PREFERENTE hace referencia a:

Seleccione una:

a. Y que presenten un saldo garantizado vigente mayor a 600 millones en por lo menos en 1 mes de los últimos 3 años.

b. Un conjunto de políticas dirigidas a segmentar aquellas pymes, persona natural o persona jurídica,

c. que por sus características de riesgo y volumen de crédito son favorecidos con mejores condiciones en cuanto a tarifas y cupos de crédito con garantía.

d. A y B son correctas

7. Según la matriz de asignaciones al crear un caso de CRM por aclaración en LOG de respuesta sobre novedades anexo 16, actualización de saldos, registro, reservas, modificación de cupos rotativos realizados por IF, se debe asignar a:

Seleccione una:

a. Laura Ximena Herrera Martínez

b. Roger Camilo Bolívar

c. Ana María Peña

d. Daniel Felipe Suarez

8. Indique dos valores que mejoran el servicio al cliente.

Seleccione una:

a. Apoyo y Empatía

b. Utilizar palabras amorosas y Empatía

c. Saludar al cliente por su apellido y etiqueta telefónica

9. Falso o verdadero, usamos minúsculas para escribir los días de la semana, meses o estaciones del año.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

10. Indique el nombre de la encuesta vista en la capacitación de Estrategias de servicio al cliente

Seleccione una:

- a. Encuestas NPS: puntuación de lealtad de los clientes
- b. Encuesta de buen servicio NSP
- c. Encuesta de alto rendimiento

14.10 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTAS

APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
PALACIOS	ANGIE	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
SOUZA	MARIA	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
ESCOBAR	JENNY	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GUZMAN	ELVIN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LOPEZ	JESUS ALBERTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ROA	ANDRES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GUTIERREZ	ANGEL DANIEL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GUTIERREZ	SERGIO	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
		100%	100%	100%	100%	100%	63%	100%	100%	100%	100%

TABLA 44 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTA
 Fuente: Plataforma moodle

14.11 Plan de capacitación próximo mes: mayo 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
May	Corporativa	Seguridad de la información	1:00:00	6/05/2022
May	Blandas	Manejo de las emociones	1:30:00	10/05/2022
May	Producto	Cliente Preferente	1:00:00	16/05/2022
May	Técnico	Curso de excel	1:30:00	17/05/2022
May	Errores Críticos	Preguntas Filtros y tipificación plantillas.	1:00:00	20/05/2022
May	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	23/05/2022

TABLA 45 PLAN DE CAPACITACIÓN
 Fuente: Plataforma moodle

13.1 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

05 de abril de 2022

- Propuesta de Gráficas de los 16 de indicadores. Resumen mes a mes debe irse alimentando mes a mes para ver el resultado.
- Proveer una FTP para subir todas las grabaciones
- Tener en cuenta en el informe de cierre de mes: Agente de reserva, capacitaciones realizadas en el mes, continuidad de negocio, plan de continuidad. Metodología usada para selección de llamada para auditar. (De estar alineado al acuerdo marco)
- Tema de Inteligencia Artificial / Chat Bot Vanesa Hessen enviar información que actualmente se maneja en BPM,

12 de abril 2022

- Verificación de transferencias del contac center a FNG
- Usuarios de ángel Daniel
- Devolución de asignación de casos
- Propuesta IVR pendiente de compartir cambios sugeridos por Diana Carolina a FNG.
- Verificación de los motivos de estado de caso, los cuales fueron aprobado y pasan para cargue en tipificador.

19 de abril 2022

- Verificación de transferencias del contac center a FNG
- Propuesta IVR pendiente de compartir cambios sugeridos por Diana Carolina a FNG
- inclusión de los motivos de estado de caso, los cuales fueron aprobado y pasan para cargue en tipificador.
- Proveer una FTP para subir todas las grabaciones
- Capacitaciones: Se deben realizar con las áreas del FNG.
-

26 de abril 2022

- Verificación de transferencias del contac center a FNG Gestionado se envió correo con los temas y responsables
- Propuesta IVR se solicita cotización de implementación con voz y sin voz
- Validación Casos de Tipificación Proveer una FTP para subir todas las grabaciones. En proceso. En proceso se crea caso en BPM No. 24108
- Capacitaciones: Se deben realizar con las áreas del FNG En proceso se envió cronograma por parte de Lorena al cual se está asistiendo.

14. CONCLUSIONES

- Las alertas enviadas por calidad han permitido identificar las falencias de la operación y así mismo elaborar el material de refuerzo correspondiente como plan de acción a fin de aprovechar las oportunidades.
- El supervisor y líder de calidad trabajan de manera articulada con el fin de cumplir con los objetivos establecidos y ofrecer una mejor experiencia a nuestros ciudadanos.
- Teniendo en cuenta los procesos de seguimiento del área de calidad y coordinación se evidencia una mejora en el TMO de canal telefónico en el mes de abril.
- Los PDA continuarán desarrollándose de forma progresiva a fin de mitigar los impactos generados en los indicadores de calidad y de direccionar los procesos a la mejora continua.
- La implementación de acciones motivacionales y de formación han generado un desplazamiento positivo en el indicador de rotación
- Se evidencia que el acompañamiento y constante refuerzo fortaleció el proceso de información a ciudadanos e intermediarios financieros, lo que permitió la optimización de tiempos en llamada y niveles de atención.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de brindar información por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación además utilizar las voces del ciudadano e intermediarios financieros como forma de potencialización del servicio, lo anterior con la finalidad de impactar positivamente los indicadores.
- En el mes de abril se evidencia una disminución de tráfico en los diferentes canales de atención (telefónico, chat y correos) esto sujeto la cantidad de días laborados para este mes por semana santa.

15.ANEXOS

1. Bitacora.
2. Informe Indicadores FNG_ 2022 Abril_2022
3. Prefectura Fondo Nacional de Garantia Abril 2022
4. Indicadores centro de contacto servicio al cliente acuerdo marco precios Abril.
5. Certificado Parafiscales_2022.
6. Certificacion de Disponibilidad de Plataforma FNG
7. Reporte Incidente 5 de Abril de 2022.

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 4 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

**Período presentado
01/04/2022 al 30/04/2022**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., Mayo 23 de 2022



Contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:	3
2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:	4
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.	5
a. Rubros	5
b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.	6
c. Registros Presupuestales.	6
d. Valor de la orden de compra	6
e. Actas de supervisión parciales de pago	6
f. Ejecución presupuestal FNG	7
4. PLAZO Y SUSPENSIONES	7
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo	7
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio	7
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES:	7
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	7
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL	23
..... ¡Error! Marcador no definido.	
a. Expediente y archivo	23
b. Póliza	24
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales	24
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	24

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

En las actividades de supervisión del contrato del Centro de contacto, se utiliza como guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos del Estado en la entidad Colombia Compra Eficiente. A continuación, se describen las funciones asignadas al supervisor y que está desarrollando la Subdirección de Servicio al Cliente del FNG.

No. Contrato FNG	AMP-006-21 del 24 de diciembre del 2021
Orden de Compra Colombia Compra eficiente	83578 del 24 de diciembre del 2021
Objeto:	Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
No. Certificado de Disponibilidad Presupuestal	700000804 del 19 de noviembre del 2021
No. de Registro Presupuestal:	800000357 del 28 de febrero del 2022
Fecha Inicio:	19/01/2022
Modificación	Ninguna
Fecha Terminación:	30/09/2022
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	42,4%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	39,6%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Nombre del Supervisor del Contrato:	Diana Carolina Restrepo Velez

A continuación, se presenta el resumen de los ítems contratados según Orden de Compra sobre los cuales se realiza la labor de supervisión:

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	7	Agente	8,5 meses
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	8,5 meses
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	200	NA	8,5 meses

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	31	Hora	1 mes
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	5000	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	6	Licencias	8,5 meses
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	10	NA	8,5 meses
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	1	NA	8,5 meses
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	1500	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	500	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	2000	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	NA	1	Líder de Calidad	8,5 meses

2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:

De acuerdo con los servicios ofrecidos en el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE- 025-AMP-2021, vigente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. El Fondo Nacional de Garantías, garantizó la adecuada prestación del servicio al cliente en los canales de atención telefónico y virtual de la entidad, mediante el desarrollo de las actividades relacionadas a continuación:

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación	08/11/2021	Diana Carolina Restrepo Velez – subdirectora de Servicio al cliente.
Expedición de CDP 700000804	19/11/2021	Luz Angela Velasquez Coy Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación	17/11/2021 18/11/2021	Comité Institucional de Adquisiciones
Creación del evento documento de justificación en CCE	23/11/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Resultado del evento con Orden de compra previa	20/12/2021	Colombia Compra Eficiente.
Verificación de antecedentes de proveedor	23/12/2021	Jaime Leon Subdirección de cumplimiento
Verificaciones internas	20/12/2021 24/12/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Fecha de emisión Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	24/12/2021	Colombia Compra Eficiente
Aprobación de orden de compra por Ordenador del Gasto	24/12/2021	Luis Enrique Ramirez Montoya Vicepresidente Financiero
Adjudicación	27/12/2021	Subdirección de contratación
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. AA014319	28/12/2021	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Vigencia:		
Desde: 24/12/2021 Hasta: 30/09/2025		
Registro Presupuestal:	28/02/2022	Marilyn Avendaño Armenta subdirección de Contabilidad y Presupuesto

3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.

a. Rubros

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO
----------------------------------	-------	--------------------

Centro de atención telefónica (Centro de servicios BPO)	2121302	Centro de Atención Telefónica
---	---------	-------------------------------

b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.

No.	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	INICIAL / ADICIÓN /REEMPLAZO
700000804	\$ 358.009.151,84	19/11/2021	Inicial

c. Registros Presupuestales.

Fecha	PosPre	CDP	Compromiso	Descripción	Valor	Concepto Pospre	Centro Gestor
28.02.2022	2121302	700000804	800000357	OC-83578 CENTRO DE SERVICIOS BPO VIG 2022	358.009.152	Centro de Atención Telefónica	SERV_CLIENTE

d. Valor de la orden de compra

DESCRIPCIÓN	FECHA	VALOR
1. Valor inicial del Contrato	20/10/2021	\$ 358.009.151,84
2. Valor adición del contrato	N/A	N/A
3. Forma de pago	Mensual	El Fondo Nacional de Garantías pagará en mensualidades vencidas o proporcional por fracción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor de los servicios efectivamente prestados por el proveedor en el respectivo período, de conformidad con las tarifas señaladas en la cotización presentada, así como lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO II No. CCE-025-AMP-2021

e. Actas de supervisión parciales de pago

ACTAS PRESENTADAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	SUPERVISOR
Acta de Supervisión No. 1	28/02/2022	\$ 19.178.543	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 2	15/03/2022	\$ 45.235.507	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 3	26/04/2022	\$ 42.961.451	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 4	23/05/2022	\$ 44.551.201	Diana Carolina Restrepo Velez
TOTAL		\$ 151.926.702	

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2022	2121302	\$ 358.099.151,84	\$ 19.178.543,00	\$ 338.920.609
28/02/2022		\$ 338.920.608,84	\$ 45.235.507,25	\$ 293.685.102
31/03/2022		\$ 293.685.101,59	\$ 42.961.450,54	\$ 250.723.651
30/04/2022		\$ 250.723.651,05	\$ 44.551.201,39	\$ 206.172.450

4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

DESCRIPCIÓN	FECHA	PLAZO	OBSERVACIONES
Acta de Inicio	19/01/2022	Ocho meses y medio	Sin novedades
Inicio de operación	19/01/2022		

b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio

DESCRIPCIÓN	FECHA	TIEMPO / DÍAS	OBSERVACIONES
Acta de suspensión	N/A	N/A	N/A
Acta de reinicio	N/A	N/A	N/A

TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN MAS SUSPENSIONES	N/A
---	------------

5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

NUMERO DE MODIFICACIÓN/ ACLARACIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	DETALLE DE LA ACLARACIÓN	PLAZO ADICIONADO	VALOR ADICIONADO
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En el desarrollo de las funciones del supervisor del contrato para ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución contractual de los contratos vigilados, dirigida a verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los mismos y como consecuencia de ello están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, impartir instrucciones al contratista y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contratado.

a. Orden de compra

A continuación, se da a conocer la ejecución de los ítems en la orden de compra:

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	CANTIDAD EJECUTADA A ENERO 2022	CANTIDAD EJECUTADA A FEBRERO 2022	CANTIDAD EJECUTADA A MARZO 2022	CANTIDAD EJECUTADA A ABRIL 2022	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA EVIDENCIA (REGISTRAR DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO)
Diferentes Grupos de Interés: Intermedio Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente en Sitio	7	7: 3 Agentes por 12 días, 1 Agente por 11 días, 3 agentes por 7 días	7: 5 Agentes por 30 días, 2 Agentes por 29 días	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 26 días	7: 7 Agentes por 30 días,	Informe de gestión abril 2022 · Bases de datos de operación de canales
			Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 12 días	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 24 días	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de llamadas	200	0	0	0	0	
	Hora desarrollo	31	15	1	0	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	0	0	0	
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 3 plataformas por 12 días, 1 plataforma por 11 días, 3 plataformas por 7 días	6: 4 plataformas por 30 días, 2 plataformas por 29 días	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 26 días	6: 6 plataformas por 30 días	
	Troncal SIP	10	10 troncales por 12 días	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días	
	VPN (Virtual Private Network) - Red	1	1 Vpn por 12 días	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días	

Privada Virtual sobre Internet						
Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	0	660	662	173	
Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	0	0	0	
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	0	0	0	
Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 12 días	1 líder de calidad por 30 días	1 líder de calidad por 30 días	1 líder de calidad por 27 días	

Es importante mencionar que, para el mes de abril, no se realizó cobro:

- Por concepto de transferencia de llamadas
- Por concepto de horas de desarrollo
- Por concepto de Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador
- Por concepto de minutos de conexión Outbound / Inbound entre fijos en el resto de territorio nacional,
- Por concepto de Minutos IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto

Toda vez que no ha surgido la necesidad del uso de estos servicios.

Así mismo se realizan validaciones de tal manera que se constate el cumplimiento de las condiciones transversales establecidas por CCE:

- Se realiza revisión de la asistencia del personal y las novedades presentadas en la operación, encontrando lo siguiente:

Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Yury Paola Acero Lopez	Supervisora	Activo	1/04/2022	30/04/2022	30	Se factura 1 supervisor por 30 días
2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Activo	1/04/2022	30/04/2022	27	Se factura Supervisor de calidad por 27 días, dada la incapacidad del 04 al 06 de abril
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/04/2022	30/04/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/04/2022	30/04/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días

5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/04/2022	30/04/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/04/2022	30/04/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Jesus Alberto Lopez	Agente en sitio	Activo	1/04/2022	30/04/2022	28	Se factura 1 agente en sitio por 28 días, dada la incapacidad presentada por los días 18 y 19 de abril de 2022
8	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/04/2022	30/04/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
9	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Ingreso	1/04/2022	30/04/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, dada la incapacidad presentada por el día 25 de abril de 2022
10	Gutierrez Sergio	Agente en sitio	Back Up	1/04/2022	30/04/2022	3	Se factura 1 agente en sitio por 3 días Back up por incapacidad

b. Control de la Operación

Fruto de las acciones de seguimiento, control y conforme a los compromisos adquiridos en los comités de operaciones se generan planes de mejora, que permiten corregir y optimizar la prestación del servicio, se hace seguimiento a estos planes.

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Diariamente se realiza socialización de la gestión del día anterior a las 8:00 am.	Diaria	Nos encontramos en periodo de estabilización por lo que se definieron parámetros para tener en cuenta en los diferentes reportes
	En el canal telefónico se genera un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 14:00 y a las 17:00, el cual es compartido a través de WhatsApp.		
	Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada, así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.		
Calibración	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.	Diario	Se definieron las diferentes formas de medición, ítems de matriz de calidad y definición de errores críticos y no críticos
	Por lo anterior, en el canal telefónico se escuchan grabaciones y agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.		

	En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.		
	En el canal correo electrónico, se monitorea los redireccionamientos, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.		
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad.	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:	Mensual	Cumple
	· Vigilancia administrativa		
	· Vigilancia técnica		
	· Vigilancia financiera y contable		
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se realiza al inicio de cada semana Comité de seguimiento BPM, los martes a las 08:00am.	Semanal	Cumple
Capacitaciones	Se realiza constantemente proceso de socialización y actualización de la información de los agentes, durante el mes de abril se realiza como mínimo una (1) capacitación por semana de acuerdo con la necesidad, para reforzar las diferentes consultas que se presentan en la línea de atención y refuerzo de temas	Un día a la semana	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de abril, los cuales han sido objeto de análisis en las reuniones de operación:

Compromisos	Cumplimiento
Contar con el Back up de agente en sitio y supervisor correspondiente para que en el momento que se presente ausentismo se pueda suplir esa necesidad y no afectar el cumplimiento de indicadores.	En el mes de marzo se empezó a dar cumplimiento a este compromiso y al mes de abril se evidenció la conexión del back Up

Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico.	Cumple
Identificar y reforzar las temáticas y/o solicitudes recurrentes en el mes, con el objetivo de tener equipos formados y capacitados en la entrega de información actualizada y confiable a los diferentes grupos de interés.	Cumple – Se generan alertas operativas a través de correo electrónico
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas	Actualmente se encuentra la orden de compra en un período de estabilización, sin embargo, se busca cumplir este objetivo con refuerzo a través de capacitaciones presenciales directamente a la supervisora del centro de contacto
Fomentar el leguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Cumple
Plan de acción para atender contingencias que se puedan generar por cambios y ajustes al interior de la entidad que afecte o presente incidencias durante los procesos que realizan los diferentes grupos de interés a través de la página web y portal transaccional	Se cuenta con plan de contingencia estructurado sin embargo, dado que aún no ha salido en nuevo portal no se ha puesto en ejecución.
Generar control de seguimiento para la correcta asignación de las solicitudes que llegan al FNG por los diferentes canales de atención conforme la matriz de escalamientos compartida al aliado BPM	Cumple, se realiza monitoreo del redireccionamiento correcto a las áreas conforme matriz
Garantizar semanalmente el seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto a través de la página web - correo electrónico	Cumple
Realizar cotización de horas de desarrollo del IVR propuesto por BPM y aceptado por FNG	Cumple
Generar la respectiva matriz de transferencias para los temas en los que directamente los profesionales de las áreas del FNG deben atender la solicitud que ingrese en la línea de atención.	Cumple
Realizar pilotaje para iniciar con transferencias al FGA Fondo de garantías de Antioquia, como plan de acción para brindar un valor agregado en el servicio al ciudadano.	En el mes de abril nos encontramos aun en pilotaje y se ha realizado una transferencia de forma exitosa

d. Control de presentación de Informes:

Para el óptimo desarrollo del contrato se requiere un control adecuado en la prestación del servicio, razón por la cual, a continuación, presentamos el control de los informes remitidos por el Centro de Contacto, con lo que se evidencia el cumplimiento o incumplimiento en la remisión de estos. Es importante mencionar que dicha información se remite diariamente a través de correo electrónico, dando a conocer los resultados del día anterior.

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
1/04/2022	viernes	2/04/2022	CUMPLE: La supervisora del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios, para garantizar el cumplimiento mensual de los mismos y tomas acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento del indicador mensual
4/04/2022	lunes	5/04/2022	
5/04/2022	martes	6/04/2022	
6/04/2022	miércoles	7/04/2022	
7/04/2022	jueves	8/04/2022	
8/04/2022	viernes	9/04/2022	
11/04/2022	lunes	12/04/2022	
12/04/2022	martes	13/04/2022	
13/04/2022	miércoles	14/04/2022	
18/04/2022	lunes	19/04/2022	
19/04/2022	martes	20/04/2022	
20/04/2022	miércoles	21/04/2022	
21/04/2022	jueves	22/04/2022	
22/04/2022	viernes	23/04/2022	
25/04/2022	lunes	26/04/2022	
26/04/2022	martes	27/04/2022	
27/04/2022	miércoles	28/04/2022	
28/04/2022	jueves	29/04/2022	
29/04/2022	viernes	30/04/2022	

Así mismo se realiza seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto.

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
08/04/2022	viernes	08/04/2022	CUMPLE: Semanalmente se realiza seguimiento de control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto, diligenciando el formato de revisión de pruebas de buzones
13/04/2022	viernes	13/04/2022	
22/04/2022	viernes	22/04/2022	
29/04/2022	viernes	29/04/2022	

e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

Conforme al acuerdo marco de Colombia compra eficiente, se han establecido los acuerdos de servicio (ANS), sobre los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio:

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado de lo Ejecutado Marzo	Resultado de lo Ejecutado Abril	Cumplimiento Abril
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%	100%	99%	No Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	88,86%	97,09%	Cumple
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos					
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	40	Cumple
		Tiempo de atención chat:<=60 segundos	60	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100%	100%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%	100%	100%	Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0%	0,04%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0%	0%	Cumple

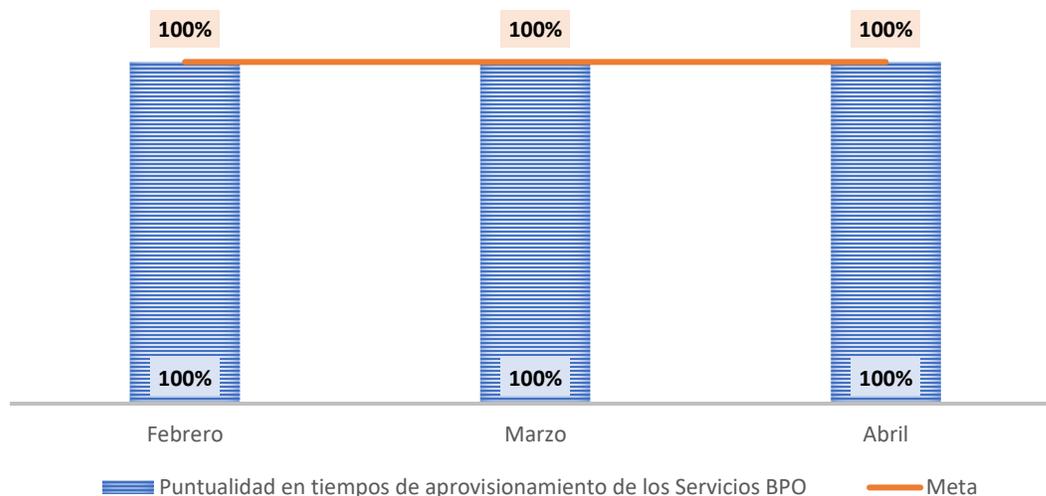
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0%	0%	Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento	0%	0%	Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s"	Canal telefónico	>80%	80%	80%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	80%	Cumple
8	Rotación de Agentes	<=15%		22%	11%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	353	399	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento					
	TMO de servicios BPO x 1.3					
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico	Intermediarios	420	353	399	Cumple
		Ciudadanos	480	353	399	Cumple
TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	188	537	Cumple	
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	92,42%	98,26%	Cumple
		Chat	90%	93,80%	95,42%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	65,00%	65,00%	Cumple
		Canal virtual	65%	65,00%	65,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	67,00%	67,00%	Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	93,79%	97,60%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	15%	15%	15%	Cumple

14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	$\geq 85\%$	85%	93,51%	97,90%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	$\geq 70\%$	70%	85,00%	96,00%	Cumple
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	$\leq 5\%$	5%	0,00%	0,32%	Cumple

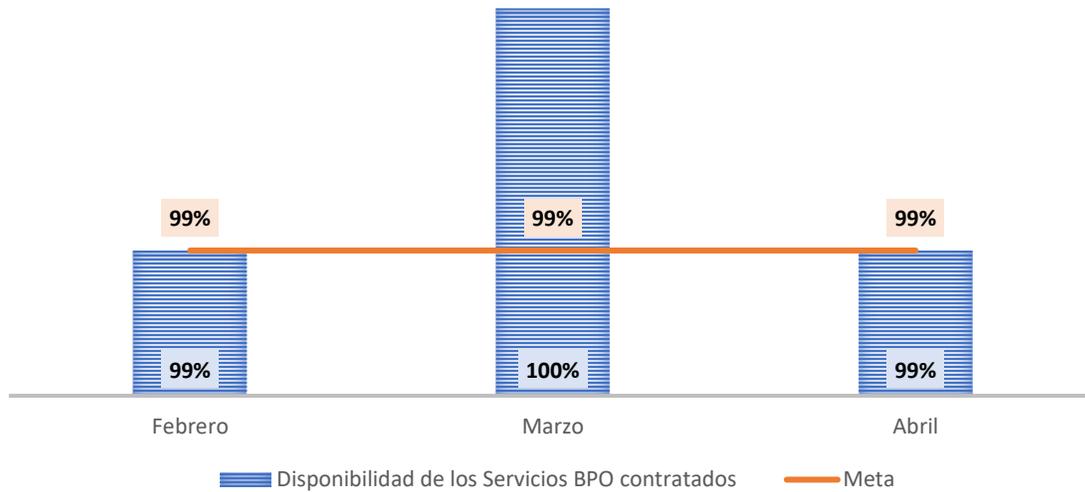
A pesar de que el aliado no cumple con el indicador de disponibilidad de servicios BPO contratados no se realiza penalización teniendo en cuenta que para la fecha de la incidencia que fue el 05 de abril del 2022, nos encontrábamos aún en periodo de estabilización.

Seguimiento Indicadores

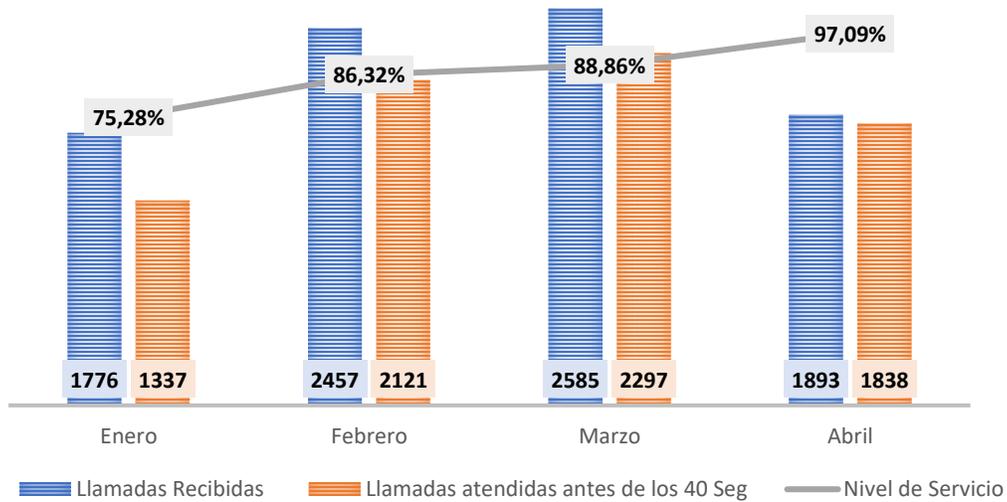
PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS BPO



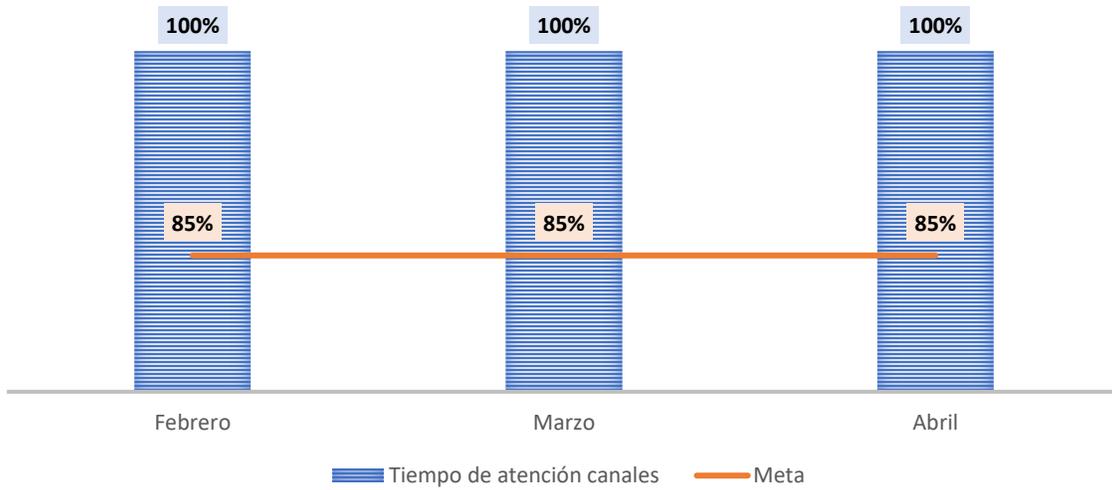
DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS



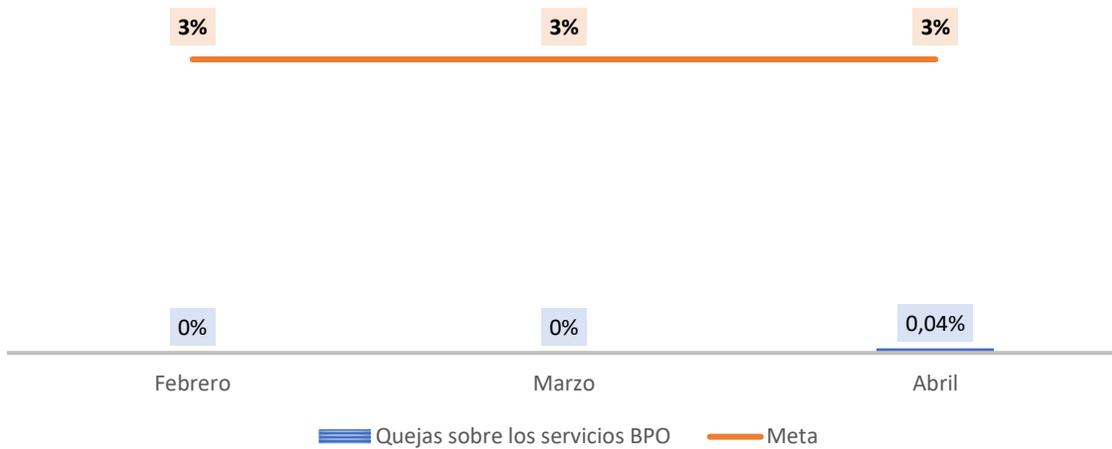
NIVEL DE SERVICIO



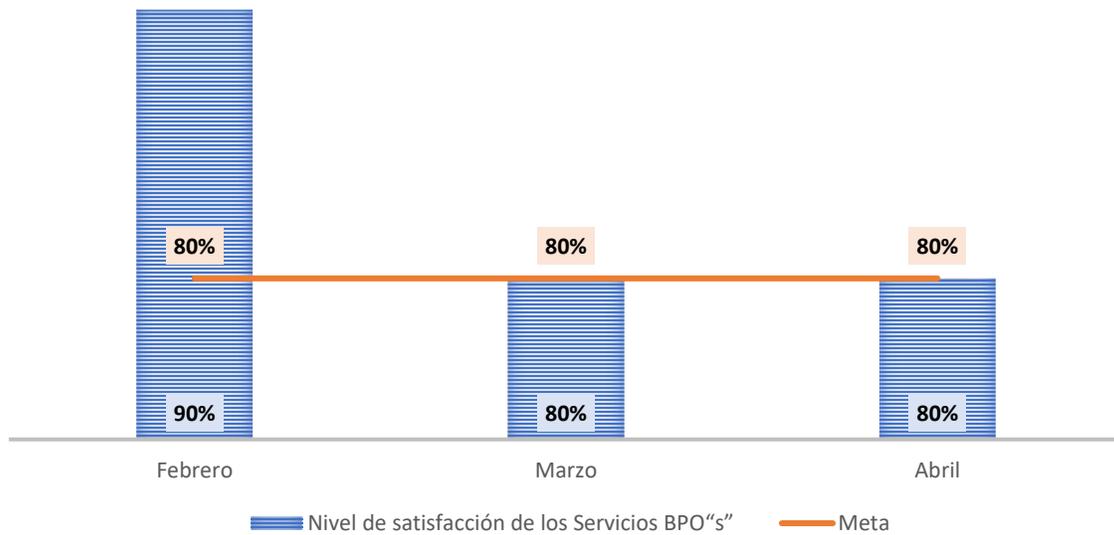
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES: BUZONES DE CORREO ELECTRÓNICO, VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL.



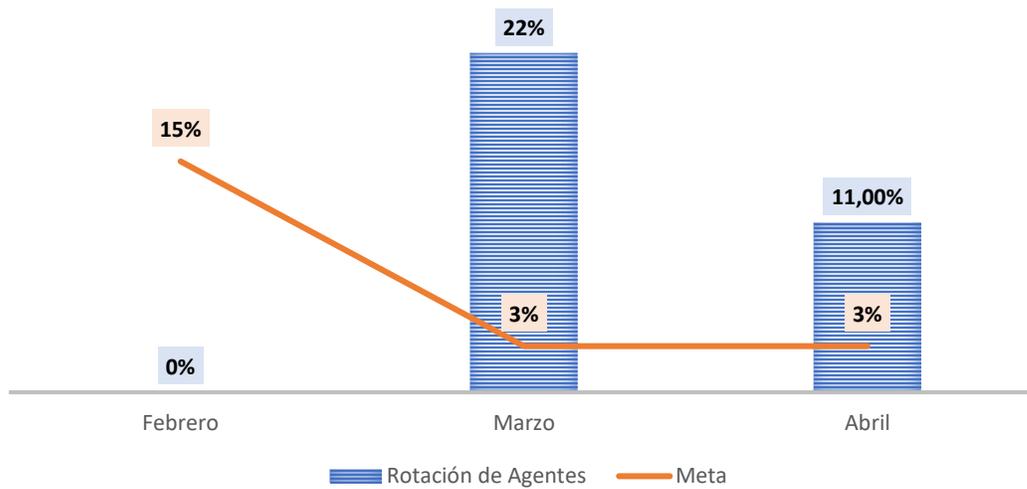
QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO



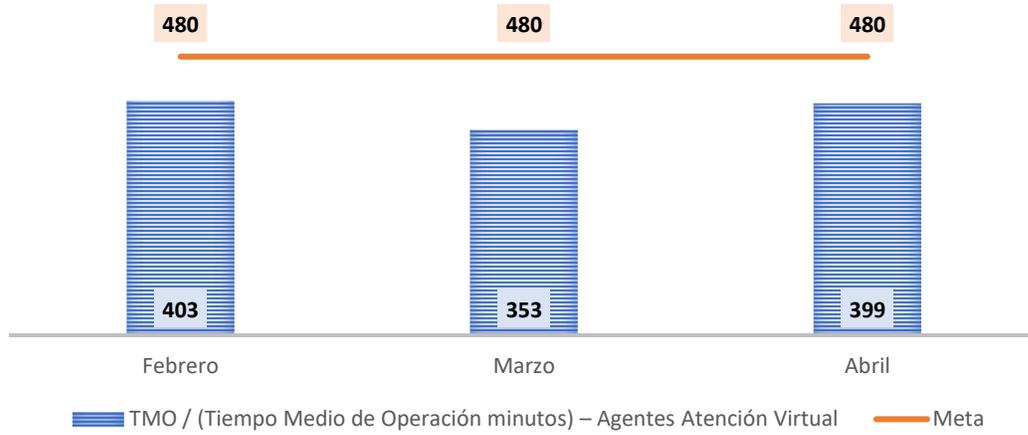
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO "S"



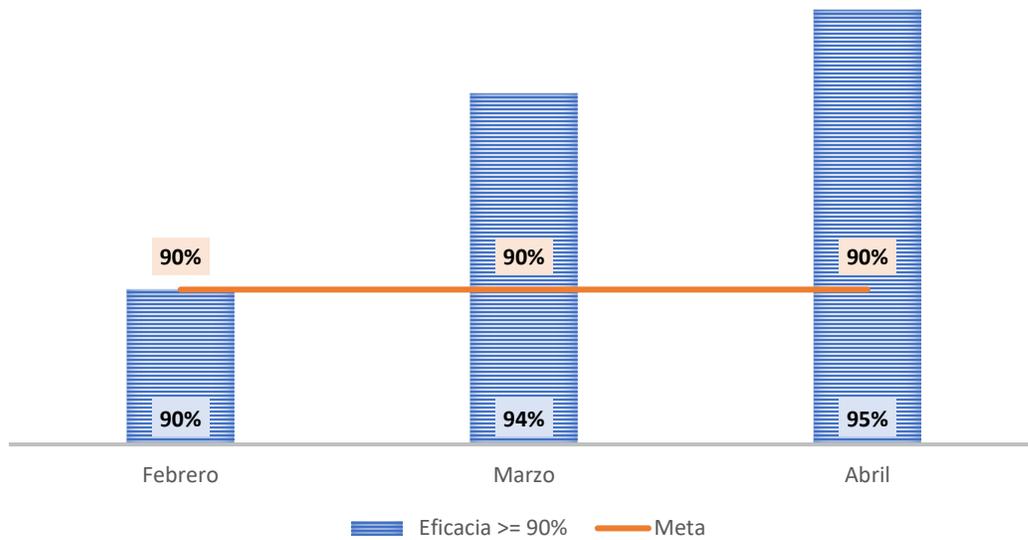
ROTACIÓN DE AGENTES



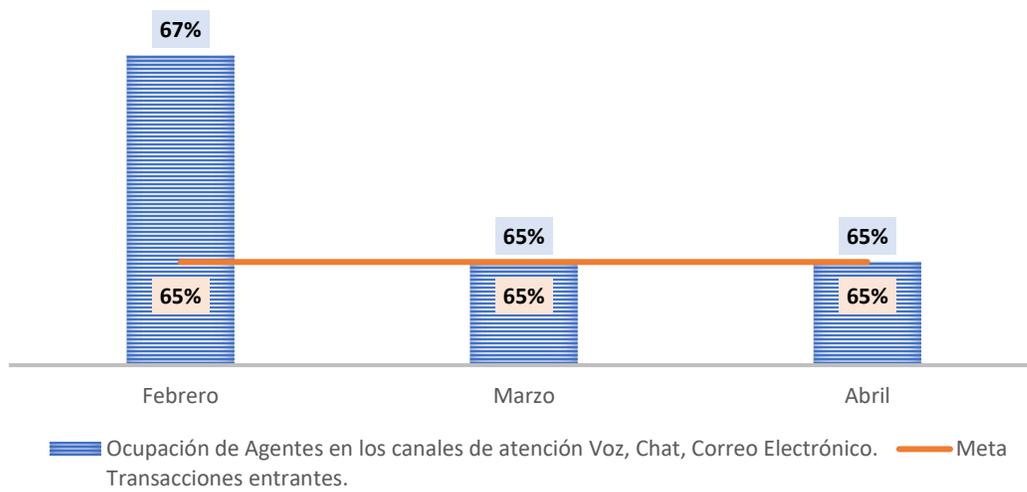
TMO / (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN MINUTOS) – AGENTES ATENCIÓN VIRTUAL



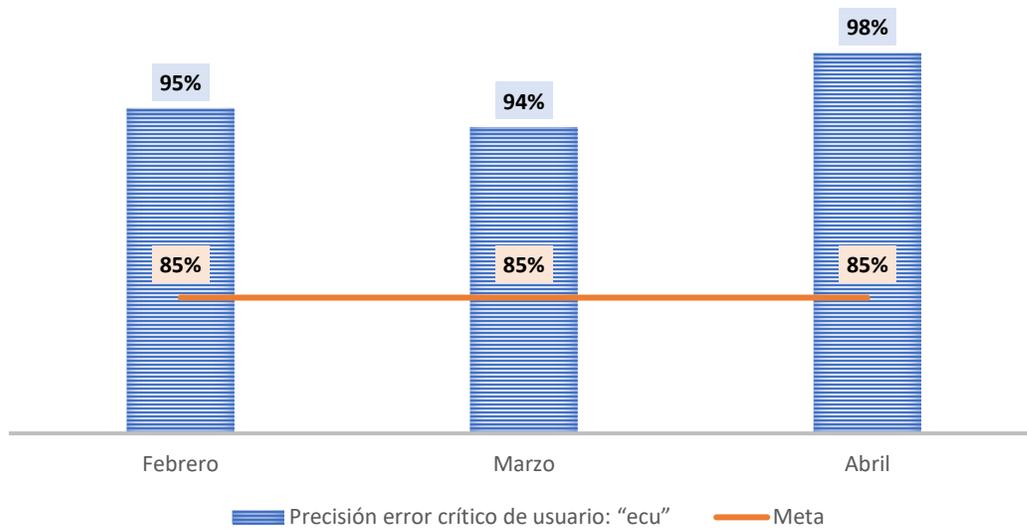
EFICACIA >= 90%



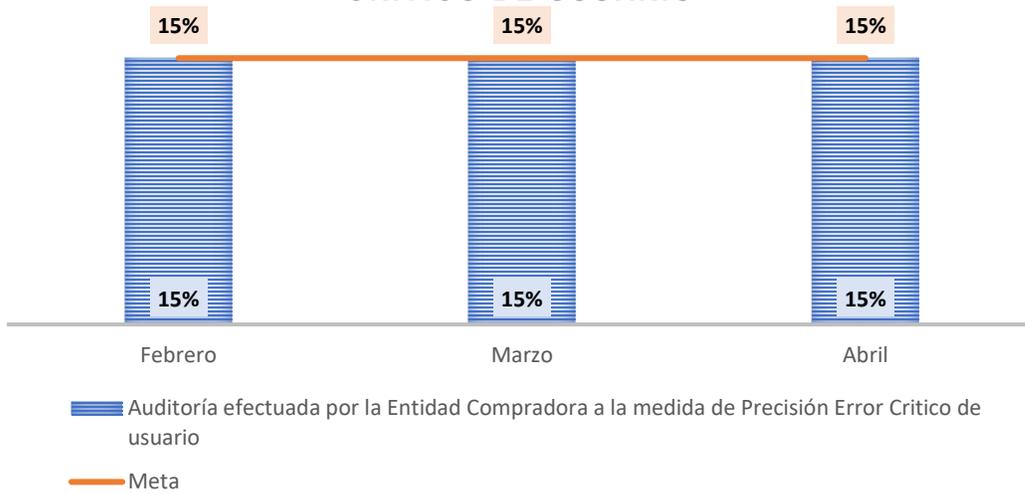
OCUPACIÓN DE AGENTES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN



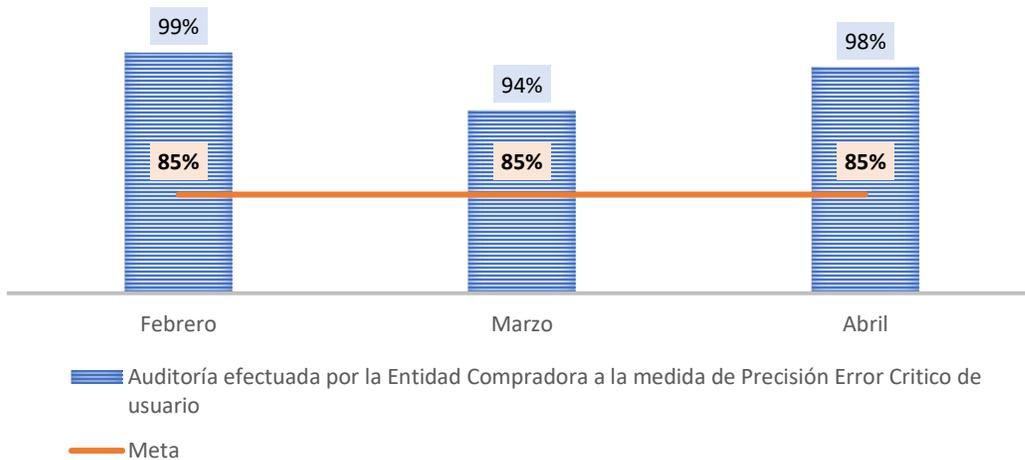
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: "ECU"



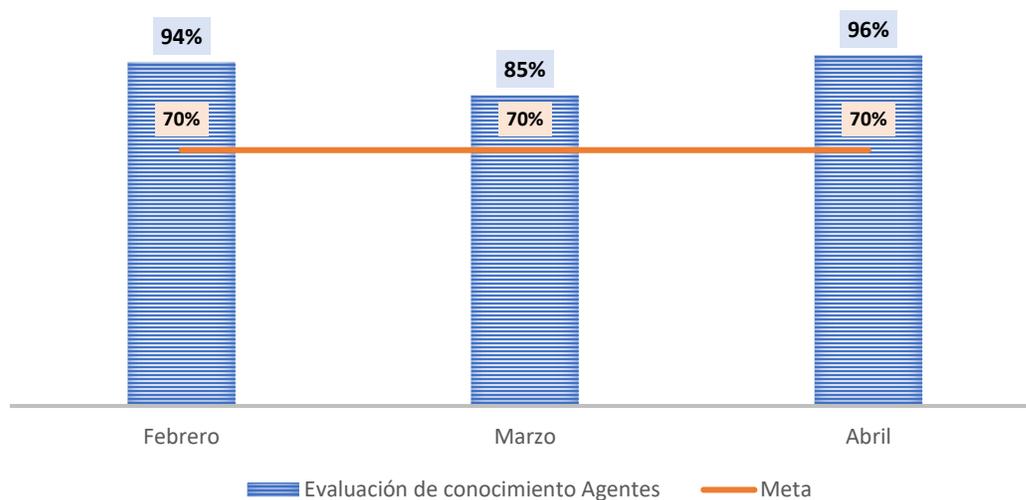
**AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD
COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR
CRÍTICO DE USUARIO**



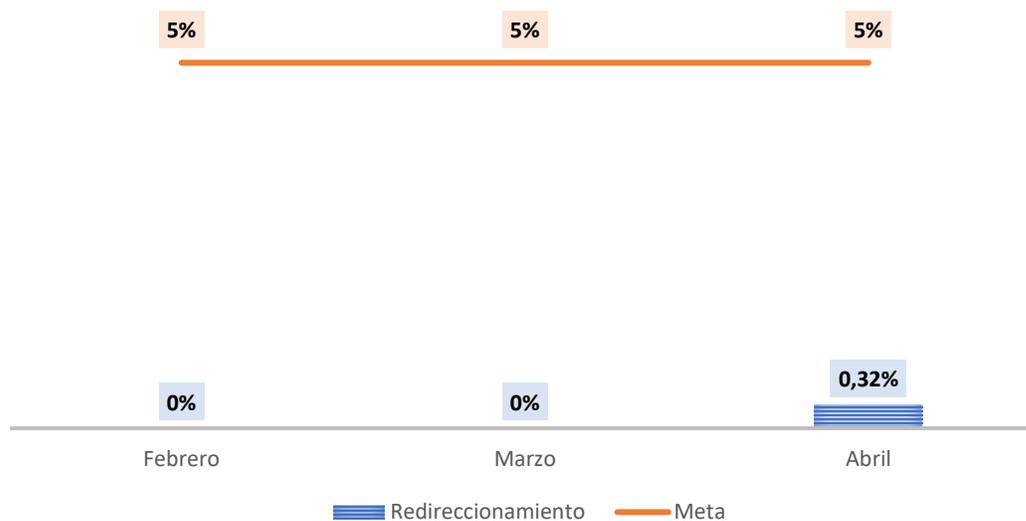
**AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD
COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR
CRÍTICO DE USUARIO**



EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES



REDIRECCIONAMIENTO



7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

Se valida que efectivamente se cuenta con un expediente del contrato que esté completo, actualizado y que cumpla las normas en materia de archivo.

Existe expediente del contrato No. AMP-006-21 del 24 de diciembre de 2021 (Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021), el cual contiene los siguientes documentos:

1. Documento de justificación
2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 700000804 del 19 de noviembre de 2021

3. Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021
4. Certificado de Registro Presupuestal No. 800000357 del 28 de febrero de 2022
5. Certificado de Existencia y Representación Legal
6. Acta de Inicio de fecha 19 de enero de 2022.
7. Soportes de Informe de gestión y facturación de enero/2022, febrero/2022 y marzo/2022

b. Póliza

Las garantías exigidas para la presente contratación se encuentran establecidas en la cláusula 17 del Acuerdo Marco de Precios BPO II No. CCE-025-AMP-2021 de Centro de Contacto:

- **Garantías:**
Póliza de Cumplimiento No. AA014319

- **Vigencia:**
Desde 24/12/2021
Hasta 30/09/2025

c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- Cámara de Comercio y RUT
- Certificado de pago de parafiscales firmado por el revisor fiscal.
- Certificación Bancaria de Bancolombia S.A.
- Diligenciamiento de formato de terceros.
- Adjunta el Informe de Gestión, firmado por el Supervisor de la Unidad de negocio de BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA designado para la campaña del Fondo Nacional de Garantías.

8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- El período de estabilización el cual tiene una duración de tres meses finalizó el 24 de abril del 2022.
- Se ajustaron informes para que el seguimiento de los indicadores sea más claro y efectivo, a diario y por intervalos de horas, remiten el comportamiento de la operación relacionando el cumplimiento de los indicadores de la línea telefónica.
- Se implementó seguimiento a llamadas abandonadas para que se garantice la devolución de estas y prevenir reincidencia y recurrencia en la línea de atención.
- Las alertas enviadas por los diferentes grupos de interés han permitido identificar las falencias de la operación y así mismo elaborar el material de refuerzo correspondiente como plan de acción a fin de aprovechar las oportunidades.
- Se audita semanalmente los resultados de la calidad de la atención de las llamadas para mejorar e implementar acciones que ayuden a mejorar la información que se brinda.
- El equipo de supervisión y calidad, trabajan en sincronía a fin de cumplir con los objetivos establecidos por el FNG y ofrecer una mejor experiencia a nuestros diferentes grupos de interés.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de confirmar datos de contacto por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación de datos del ciudadano.
- Se realiza seguimiento semanal del cargue de las pruebas de funcionalidad a los buzones de contacto a través de la página web.

- el desarrollo del Comité de seguimiento semanal al centro de contacto facilita la mejora continua de la prestación del servicio.
- Se diligencia a diario bitácora en la que se relaciona las novedades que se presentan en el centro de contacto.
- Teniendo en cuenta el alto volumen de información que se maneja al interior de la entidad surge la necesidad de que al interior del centro de contacto implementen de forma más práctica la transmisión de conocimiento, teniendo en cuenta la información compartida por parte del FNG en las diferentes capacitaciones.
- Se trabaja en implementar informe por grupo de interés que se comunica en la línea de atención.
- En el mes abril se evidencia una disminución de llamadas en un 36,6% vs el mes de marzo, por lo que se empieza a trabajar en diferentes metodologías a implementar para prestar un mejor servicio.

Para constancia, se firma el presente documento a los 23 días del mes de mayo de 2022.

FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME

Supervisor del Contrato



DIANA CAROLINA RESTREPO VÉLEZ

Subdirector de Servicio al Cliente
Fondo Nacional de Garantías

Anexos: (03) Actas del comité de seguimiento al centro de contacto

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera – Especialista de Producto
Subdirección de Servicio al Cliente.



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING LTDA.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING LTDA. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los seis (06) días del mes de mayo de 2022.

LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES Y DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SG SST
(Ley 789 de 2002 modificado por el artículo 1° de la Ley 828 del 2003 y Decreto 052 de 2017 y Resolución 312 de 2019)

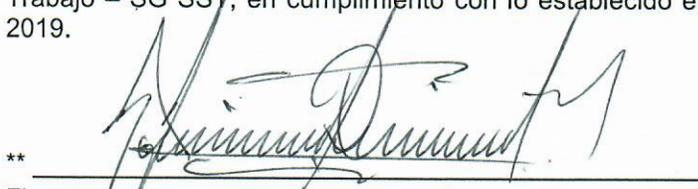
Yo Norberto Duarte Monsalve, identificado con cedula de ciudadanía No. 91.278.784, en mi calidad de Representante Legal, de la empresa BPM CONSULTING LTDA. con NIT. 900011395 (en adelante "la empresa") manifiesto bajo la gravedad del juramento que la empresa ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de entrega de la presente certificación, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con los aportes parafiscales correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a PAZ Y SALVO con las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-



*
Firma _____
Identificación No. 91.278.784
En calidad de Representante Legal
Ciudad y fecha Bogota - 02/Marzo/2022

* La presente manifestación deberá ser firmada por el Representante Legal de la empresa o por el Revisor Fiscal en caso que la empresa cuente con esta figura. En caso que la empresa tenga menos de seis (6) meses de creada, deberá certificar el cumplimiento a partir de la fecha de su constitución.

Yo, como representante legal, certifico que la empresa se encuentra en fase de seguimiento y plan de mejora del desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG SST, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 25 de la Resolución 312 de 2019.



**
Firma _____
Identificación No. 91.278.784
En calidad de Representante Legal
Ciudad y fecha Bogota - 02/Marzo/2022

** (La presente manifestación solo deberá ser suscrita por el Representante Legal de la empresa).