

Bogotá D.C. 05 septiembre de 2022

Señora

DIANA CAROLINA RESTREPO VELEZ

Subdirectora de Servicio al Cliente 83578
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A. FNG
Bogotá

Referencia: Certificación Disponibilidad Plataforma

En el marco de la ejecución de la orden de Compra N° 83578 suscrita con el **FONDO NACIONAL DE GARANTIAS** cuyo objeto es la “Contratar el servicio de 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.”, nos permitimos certificar que para el mes de agosto la plataforma tuvo una disponibilidad del 100% para la prestación del servicio.

Cordialmente



José Benito Triviño valiente director de Tecnología (E)

jose.trivino@bpmconsulting.com.co





BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM4173

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: 16/09/2022 11:10 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 16/10/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 16/09/2022 04:01 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758_082022

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 (6,9)	1.00	22,544,668.58	22,544,668.58	4,283,487.03	26,828,155.61
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	5,976,649.06	5,976,649.06	1,135,563.32	7,112,212.38
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (5,90)	1.00	1,052,162.05	1,052,162.05	199,910.79	1,252,072.84
5	Troncal SIP 10	1.00	385,583.87	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 614 minutos	1.00	14,059.62	14,059.62	2,671.33	16,730.95

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	IVA	Total
IVA	37,701,179.90	19%	7,163,224.18	37,701,179.90	7,163,224.18	44,864,404.08
				Subtotal Base Gravable:		37,701,179.90
				IVA:		7,163,224.18
				Total Impuestos:		7,163,224.18
				Total + Impuestos:		44,864,404.08
				Valor Total:		44,864,404.08

CUARENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CUATRO CON OCHO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN AGOSTO OC 83758

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764035127390 DEL 31/08/2022 RANGO AUTORIZADO DEL BPM4001 HASTA BPM10000 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: 3ef2ed71e8212827e6256f9f415edb9654de4e344dc7464d0bc3aae9e14b6460528c082ee7473dc7e8470d0849a1eba0

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-2022-13134-E

Fecha y Hora: 16/09/2022 04:25:17 p.m.

Remitente: BPM CONSULTING LTDA

Destinatario: Diana Carolina Restrepo Velez

No de Folios: 1





GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

CÓDIGO: FR-GCT-013

HOJA DE CONTROL DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO PROCESOS DE PAGO

VERSIÓN: 4

Fecha: 20-sep-2022

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 8 Periodo Desde: 01-ago-2022 Periodo Hasta: 31-ago-2022

Contratista: BPM CONSULTING LTDA N° Oferta o Contrato: AMP-006-21

Valor Contrato: \$ 358.099.152 Estado: En ejecución

Fecha firma: 20-ago-2022 Fecha vencimiento: 25-sep-22

N° de otros: N° Anexos:

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

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

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): BPM4173 Valor a pagar: \$ 44.864.404

Concepto: Pago mes de agosto - ejecución Orden de compra No. 83578

Medio de Pago: Transferencia Electrónica Entidad Bancaria: Bancolombia

Tipo de Cuenta: Corriente N° Cuenta: 59645410178

Nombre Beneficiario: BPM CONSULTING LTDA N° Identificación Beneficiario: 900-011-395-6

¿Factura causada previamente? No

¿Factura endosada? No 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



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

FONDO

NACIONAL DE GARANTIAS

Periodo: 01 al 31 de agosto de 2022

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



DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	13/09/2022
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 31 de agosto de 2022
PRESENTADO POR:	Coordinador de Operaciones BPM
ENTREGADO A:	Fondo Nacional de Garantías
INFORME NÚMERO:	08

Contenido

1.	DATOS GENERALES DEL SERVICIO.....	4
2.	ANS CONTRACTUALES.....	5
3.	INDICADORES GRÁFICOS ANS.....	6
4	DISTRIBUCIÓN DE AGENTES.....	15
5	CANAL TELEFÓNICO.....	15
6	MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10.....	23
7	GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO.....	24
8	CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO.....	24
9	GRUPO DE INTERÉS.....	25
10	BITACORA.....	26
11	GESTIÓN CANAL CHAT.....	28
12	GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO.....	30
13	CASOS DEVUELTOS.....	32
14	VALIDACIÓN BUZONES.....	34
15	FELICITACIONES.....	34
16	CALIDAD.....	35
17	EJECUCIÓN DEL PLAN.....	52
18	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	60
19	FORMACIÓN.....	63
19.14	PLAN DE MEJORAMIENTO EN ATENCIÓN DEL FONDO NACIONAL DE GARANTIAS.....	71
19.15	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.....	74
20	CONCLUSIONES.....	75
21	ANEXOS.....	76

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 agosto de 2022.

FACTURACIÓN AGOSTO OC 83758					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	6,90	\$ 3.267.343	\$ 22.544.668,58
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	30	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	Lider de calidad	30	\$ 5.976.649,06	\$ 5.976.649,06
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	5,90	\$ 178.332,547	\$ 1.052.162,05
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	614	\$ 22,898	\$ 14.059,63
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					\$ 37.701.179,90
Iva					\$ 7.163.224,18
Total					\$ 44.864.404,08

TABLA 1 FACTURACIÓN

Se anexa prefactura con el detalle de costos por servicio:

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

- Se facturan 5 días de labor del agente **María Alejandra Botero Feria** ya que presento incapacidad de 3 días (3, 4 y 5 de agosto 2022) se cubre con back-up Jenifer Diaz. Adicionalmente la agente presenta su carta de renuncia como ultimo día laborado el 8 de agosto. Cubre Jenifer Diaz desde el 9 de agosto hasta el 15 de agosto
- Se contrata nuevo agente con discapacidad Visual **Yeison Johanny Tapasco Sánchez** con fecha del 16 de agosto.
- Se facturan 27 días de labor de la agente **María Fernanda Souza** ya que presento Calamidad familiar de 3 días (Inicia el 24 y termina el 16 de agosto del 2022) se cubre con back-up Jenifer Diaz
- Se facturan 29 días de labor del agente **Andrés Mauricio Roa González** ya que presento Incapacidad de 1 día (29 de agosto del 2022) se cubre con back-up Jenifer Diaz.

2. ANS CONTRACTUALES

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

Durante el mes de agosto: se cumplieron todos los indicadores contractuales.

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Agosto	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	>=99,9%	100%	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%	94,04%	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	>85%	0,65%	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%	11,11%	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utrmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	480	449	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	480	449	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	449	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	343	CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%	96,09%	CUMPLE
		Chat	>=90%	96,23%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	>= 65%	73,88%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%		CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	83%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	>=85%	98,31%	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%	94,13%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	98,00%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	1,44%	CUMPLE

TABLA 2 ANS CONTRACTUALES

Fuente: Inconcert

3. INDICADORES GRÁFICOS ANS

3.1 Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de 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	
NOMBRE DEL INDICADOR		Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO		Manuel Conde	
SERVICIO		Plata		DESCRIPCIÓN	
				Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora	
				FUENTE DE INFORMACIÓN	
				INCONCERT	
				FORMA DE CALCULO	
				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	
				UNIDADES	
				porcentaje	
				RANGO DE RESULTADOS	
				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		
MAYO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	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	
NOMBRE DEL INDICADOR		Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente		Manuel Conde	
SERVICIO		Plata		DESCRIPCIÓN	
				Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora	
				FUENTE DE INFORMACIÓN	
				INCONCERT	
				FORMA DE CALCULO	
				<small> a) = $\frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} \times 100\%$ b) = $\frac{\text{Número de minutos contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} \times 100\%$ Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes. </small>	
				UNIDADES	
				porcentaje	
				RANGO DE RESULTADOS	
				Sobresaliente Satisfactorio Deficiente	
				PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	
				100% < 90% < 80%	
				Mensual	
				META DEL INDICADOR	
				D=99,3% RTO incidente: 43 min	
				RESULTADOS DEL AÑO	
				OBSERVACIONES	
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO			
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		
MAYO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
				ANÁLISIS DE TENDENCIA	
				Se evidencia un promedio general en el resultado del 99,71% Se cumple el indicador entre los indicadores esperados	

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	Manuel Conde		
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		
Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos $P = \text{Proporción de llamadas atendidas antes del umbral}$ $P = \frac{\text{Cantidad de llamadas antes de } x \text{ segundo}}{\text{Numero de llamadas entrantes durante el periodo} \times 100\%}$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	80%	79%
		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		
MAYO	95,15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	88,92%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	94,16%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	94,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 92,03% en el mes de agosto se genera una leve disminución con respecto al mes anterior de 0,12%.		

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	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Voz	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descriptos		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Promedio transaccional} = \frac{\sum (\text{tiempo de atención})}{n}$ Donde: n = número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web chatback, chat de mail), videoconferencia = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. El Promedio transaccional se calcula de la siguiente forma: $T_c = \frac{\text{Promedio transaccional} \times 100}{60} = \text{FC} \times 100\%$ Tc = Tiempo de atención Definitivo para cada canal de atención en el nivel de servicio FC = Frecuencia		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		
MAYO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 40,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		

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 Financiera Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
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 descriptos		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MYLIVECHAT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$Promedio\ transacciones = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}_i)}{n}$ Donde: n = número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), videollamadas = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención por su el cliente. Si Promedio transacciones >= 75 entonces se aplica la siguiente fórmula: $I_1 = \frac{\text{promedio transacciones} - 75}{75}$ Si el tiempo de atención Deficiente para cada canal de atención en el nivel de servicio. Si se descompensación. 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		
MAYO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 60,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		

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 Financiera Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	DESCRIPCIÓN	% 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		
$a = \frac{\text{Cantidad de solicitudes atendidas antes de 5 horas}}{n}$ 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.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	< 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		
MAYO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	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%		

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	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	DESCRIPCIÓN	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		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \cdot 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
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 Servicios BPO que recibe directamente.		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 3%	< 2%
		Mensual	META DEL INDICADOR		QUEJA < 3%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	0,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	0,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
		ANÁLISIS DE TENDENCIA			
		Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,01% En el mes de agosto no se presenta radicación de quejas			

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	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	DESCRIPCIÓN	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 caso el rango de descuentos puede superar el 9%		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \cdot 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
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 Servicios BPO que recibe directamente.		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		
MAYO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
		ANÁLISIS DE TENDENCIA			
		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 aprobación por el cliente del FNG			

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	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Rotación de Agentes	DESCRIPCIÓN	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	BITACORA		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia} \times 100\%}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}}$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Medición mensual		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 16%
Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados		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		
MAYO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	11,11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 7,90% En el mes de agosto se presenta retro en la campaña de la agente Maria Botero		

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	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utm: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	DESCRIPCIÓN	Mide el tpo 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 Orden de Compra.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$TMO_{real} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de operación transacción}_i)}{n}$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Utm es el umbral de cumplimiento del TMO $Utm = TMO \text{ de Servicios BPO} \times 1,3 \text{ para nivel de servicio plata}$		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		
MAYO	434	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	463	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	448	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	449	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 432 se evidencia un leve incremento del TMO con respecto al mes anterior, sin embargo, esta dentro de los estandares requeridos.		

TABLA 12 TMO
 Fuente: Resultados Ans

3.10 Eficacia

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	Manuel Conde
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia	DESCRIPCIÓN	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 < 90% < Satisfactorio < Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95% < 90% < 85%
		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	96,26%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
MAYO	97,03%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
JUNIO	92,73%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
JULIO	95,78%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
AGOSTO	96,09%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
ANÁLISIS DE TENDENCIA			
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 94,93% En el mes de agosto se evidencia presenta un leve aumento en el indicador con respecto al mes anterior del 0,31%</p>			

TABLA 13 EFICACIA
 Fuente: Resultados Ans

3.11 Ocupación de Agentes

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	Manuel Conde
NOMBRE DEL INDICADOR	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Transacciones entrantes.	DESCRIPCIÓN	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
$\text{Ocupación} = \frac{\sum (\text{tiempo total de atención del agente } i)}{n \times \text{jornada laboral del agente } i} \times 100\%$ <p>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.</p>		porcentaje	Sobresaliente < 70% < 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
MAYO	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
JUNIO	66%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
JULIO	67%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
AGOSTO	74%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
ANÁLISIS DE TENDENCIA			
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 66,85% 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 Grupo Operador de Servicios S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	DESCRIPCIÓN	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 establecen transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$ecu = \frac{TMSECU}{TM} \times 100\%$ <p><i>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario</i> <i>TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</i></p> <p>La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% para nivel de servicio plata y (i) 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.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	85%	84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecu >= 85%
RESULTADOS DEL AÑO			OBSERVACIONES		
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO			
FEBRERO	94,75%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	94,68%	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		
MAYO	94,41%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	96,70%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	97,48%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	98,31%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 95,98% para el mes de agosto se presentó afectación de error crítico de usuario por direccionamiento e información los cuales se están reforzando con el equipo.		

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 Grupo Operador de Servicios S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
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 CALCULO		UNIDADES	RANGO 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 (Na) 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			OBSERVACIONES		
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO			
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		
MAYO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			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"

OPM		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de negocio "ecn"	DESCRIPCIÓN	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 fórmula del indicador se establece transacciones monitoreadas 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	94,44%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	98,56%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	97,82%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	94,40%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	97,49%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	94,13%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 97,02% para el mes de agosto 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

OPM		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Evaluación de conocimiento Agentes	DESCRIPCIÓN	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 convocan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo día y horario que se genera una evaluación online a un mes de haberse dado de alta en la oficina de atención de la evaluación, desde su presentación la evaluación se se acuerda entre las partes que 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 los instrumentos para que la entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de estas y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la entidad encargada de administrar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	80%	< 70%	< 69%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ECA >= 70%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94%	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%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	92%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	90%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	90%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	95%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,71% En el mes de agosto se presenta un incremento en la nota general con respecto a los conocimientos generales del producto del FNG.		

TABLA 18 EVALUACIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.16 Redireccionamientos.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Incentivos	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Redireccionamientos	DESCRIPCIÓN	corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, 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 trasferencia, 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.		
MAYO	0,42%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	0,51%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 3 casos con direccionamientos de los cuales se debieron a que el centro de contacto tuvo el apoyo por parte de los Funcionarios del FNG.		
JULIO	1,42%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 7 casos con direccionamientos de los cuales aplicaban por parte del Centro de Contacto.		
AGOSTO	1,44%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 20 casos con direccionamientos de los cuales aplicaban por parte del Centro de Contacto.		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,59%. En el mes de agosto se evidencia un incremento en los direccionamientos del 0,02% con respecto al mes anterior, se implementan planes de acción para reducir los direccionamientos y reforzar de capacitación por parte de la entidad.		

TABLA 19 REDIRECCIONAMIENTO
 Fuente: Resultados Ans

4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

Se adjunta la tabla de distribución del personal que estuvo durante el mes de agosto en el centro de Contacto.

CÉDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
80095540	MANUEL ALEXANDER CONDE SARMIENTO	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
1032398816	ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1024559795	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1033749559	YEISON JOHANNY TAPASCO SANCHEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1051477233	JENIFER GERALDINE DIAZ SOLANO	BACKUP	CENTRO DE CONTACTO

TABLA 20 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
 Fuente: Acuerdo marco

5 CANAL TELEFÓNICO

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

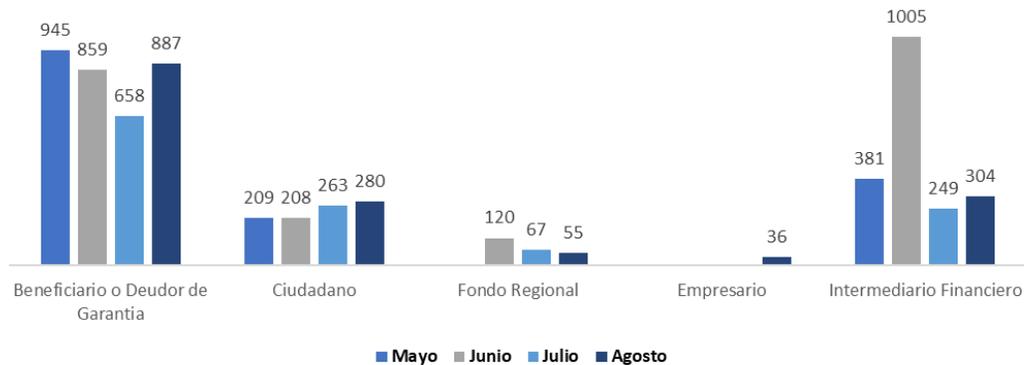
Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Del 1 al 23 Enero	1561	1249	739	312	47,34%	80,01%	19,99%	0:10:54	654
Del 24 al 31 Enero	918	750	684	168	74,51%	81,70%	18,30%	0:06:43	403
Febrero 2022	2457	2223	2121	234	86,32%	90,48%	9,52%	0:06:07	367
Marzo 2022	2585	2389	2297	196	88,86%	92,42%	7,58%	0:05:53	353
Abril 2022	1892	1859	1837	33	97,09%	98,26%	1,74%	0:05:42	342
Mayo 2022	2021	1961	1923	60	95,15%	97,03%	2,97%	0:07:23	443
Junio 2022	2310	2142	2054	168	88,92%	92,73%	7,27%	0:07:43	463
Julio 2022	1660	1590	1563	67	94,16%	95,78%	4,04%	0:07:28	448
Agosto 2022	2197	2111	2066	86	94,04%	96,09%	3,91%	0:07:29	449
Total 2022	17601	16274	15284	1324	86,84%	92,46%	7,52%	0:07:16	436

HISTÓRICO DE LLAMADAS ENERO AGOSTO DEL 2022
 Fuente: informe Contac Center

Para el mes de agosto se presenta un incremento en las llamadas con respecto al mes anterior del 24,68% el grupo de interés de mayor consulta fue de los Beneficiario o Deudor de garantías donde comunicaron para solicitar diferentes consultas con respecto a fines propios de la entidad.

En la siguiente grafica se puede observar el comportamiento del grupo de interés que durante el último trimestre se ha comunicado con el centro de contacto, y el impacto se ve reflejado en el incremento de llamadas con respecto al mes anterior.

Comportamiento grupo de interés



HISTÓRICO DE GRUPO DE INTERÉS MAYO A AGOSTO DEL 2022
 Fuente: informe Contac Center

Tipologías de consulta

Con respecto a las tipologías del top 10 consultadas desde junio hasta el mes de agosto por los Beneficiarios o Deudor de Garantía se realiza un comparativo en estos meses siguientes con la finalidad de validar las consultas las cuales han venido incrementando ante el Centro de Contacto.

TOP 10 CONSULTADO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	Minigráficos
Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada	28	166	224	
Información acuerdo de pago	14	149	250	
Información general de Garantías	9	65	55	
Consulta de devoluciones de Comisión	4	62	62	
Consulta nivel de ventas/ Código CIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema	4	40	53	
Comisiones de Garantías	1	30	42	
Restablecimiento de contraseña portal	5	26	16	
Confirmación recepción de correo		13	23	
Información General del FNG	1	10	24	
Información bloqueo y proceso de desbloqueo de deudor por excesos en nómina	2	12	15	
Total	68	573	764	

HISTÓRICO DE GRUPO DE INTERÉS BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTÍA JUNIO A AGOSTO DEL 2022
 Fuente: informe Contac Center

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 agosto se garantiza conexión de 6 agentes todos los días.

Del 1 al 31 de agosto se recibieron 2.197 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- a) Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.514 llamadas.
- b) Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 637 llamadas
- c) Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 43 llamadas
- d) Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 3 llamadas
- e) Para el mes de agosto se atendió el 96,09% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- f) El 94,04% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- g) El nivel de abandono presentado en el mes fue del 3,91%
- h) El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:07:29 minutos correspondientes a 449 segundos.

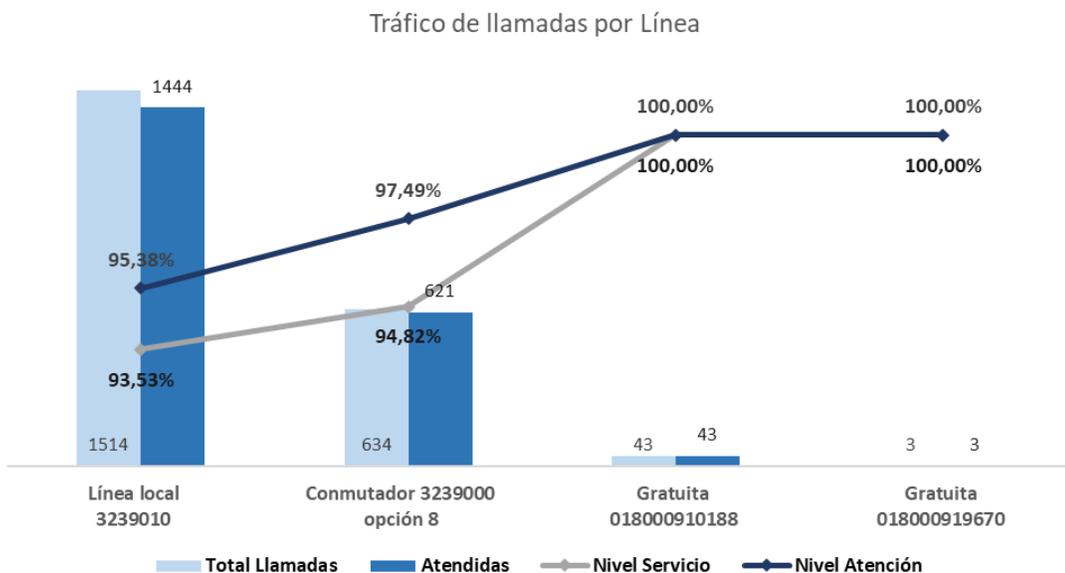


ILUSTRACIÓN 1 INGRESO POR LÍNEA
 Fuente: Inconcert

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)
Del 1 al 23 Enero	1561	1249	739	312	47,34%	80,01%	19,99%	0:10:54	654
Del 24 al 31 Enero	918	750	684	168	74,51%	81,70%	18,30%	0:06:43	403
Febrero 2022	2457	2223	2121	234	86,32%	90,48%	9,52%	0:06:07	367
Marzo 2022	2585	2389	2297	196	88,86%	92,42%	7,58%	0:05:53	353
Abril 2022	1892	1859	1837	33	97,09%	98,26%	1,74%	0:05:42	342
Mayo 2022	2021	1961	1923	60	95,15%	97,03%	2,97%	0:07:23	443
Junio 2022	2310	2142	2054	168	88,92%	92,73%	7,27%	0:07:43	463
Julio 2022	1660	1590	1563	67	94,16%	95,78%	4,04%	0:07:28	448
1/08/2022	83	72	69	11	83,13%	86,75%	13,25%	0:05:45	345
2/08/2022	86	84	82	2	95,35%	97,67%	2,33%	0:06:49	409
3/08/2022	97	96	95	1	97,94%	98,97%	1,03%	0:06:54	414
4/08/2022	109	97	91	12	83,49%	88,99%	11,01%	0:06:40	400
5/08/2022	80	76	74	4	92,50%	95,00%	5,00%	0:05:53	353
8/08/2022	118	117	117	1	99,15%	99,15%	0,85%	0:07:57	477
9/08/2022	101	96	93	5	92,08%	95,05%	4,95%	0:06:28	388
10/08/2022	90	88	86	2	95,56%	97,78%	2,22%	0:09:14	554
11/08/2022	118	105	100	13	84,75%	88,98%	11,02%	0:06:13	373
12/08/2022	81	78	77	3	95,06%	96,30%	3,70%	0:06:57	417
16/08/2022	96	94	91	2	94,79%	97,92%	2,08%	0:07:06	426
17/08/2022	83	80	75	3	90,36%	96,39%	3,61%	0:06:13	373
18/08/2022	89	88	88	1	98,88%	98,88%	1,12%	0:06:16	376
19/08/2022	113	110	108	3	95,58%	97,35%	2,65%	0:07:50	470
22/08/2022	112	111	111	1	99,11%	99,11%	0,89%	0:08:26	506
23/08/2022	113	108	107	5	94,69%	95,58%	4,42%	0:07:00	420
24/08/2022	109	104	102	5	93,58%	95,41%	4,59%	0:12:17	737
25/08/2022	98	95	94	3	95,92%	96,94%	3,06%	0:11:38	698
26/08/2022	96	92	91	4	94,79%	95,83%	4,17%	0:07:25	445
29/08/2022	98	97	97	1	98,98%	98,98%	1,02%	0:05:33	333
30/08/2022	120	117	113	3	94,17%	97,50%	2,50%	0:08:11	491
31/08/2022	107	106	105	1	98,13%	99,07%	0,93%	0:07:48	468
Agosto 2022	2197	2111	2066	86	94,04%	96,09%	3,91%	0:07:29	449

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)
1/08/2022	61	51	49	10	80,33%	83,61%	16,39%	0:07:20	440,00
2/08/2022	60	58	58	2	96,67%	96,67%	3,33%	0:06:01	361,00
3/08/2022	58	57	56	1	96,55%	98,28%	1,72%	0:07:20	440,00
4/08/2022	70	62	57	8	81,43%	88,57%	11,43%	0:07:06	426,00
5/08/2022	56	53	52	3	92,86%	94,64%	5,36%	0:06:34	394,00
8/08/2022	78	77	77	1	98,72%	98,72%	1,28%	0:07:32	452,00
9/08/2022	70	67	64	3	91,43%	95,71%	4,29%	0:07:03	423,00
10/08/2022	55	55	53	0	96,36%	100,00%	0,00%	0:07:42	462,00
11/08/2022	85	74	70	11	82,35%	87,06%	12,94%	0:07:35	455,00
12/08/2022	59	57	57	2	96,61%	96,61%	3,39%	0:06:41	401,00
16/08/2022	70	69	69	1	98,57%	98,57%	1,43%	0:06:36	396,00
17/08/2022	49	46	45	3	91,84%	93,88%	6,12%	0:06:20	380,00
18/08/2022	62	61	61	1	98,39%	98,39%	1,61%	0:06:37	397,00
19/08/2022	80	77	76	3	95,00%	96,25%	3,75%	0:07:24	444,00
22/08/2022	80	79	79	1	98,75%	98,75%	1,25%	0:06:25	385,00
23/08/2022	83	79	78	4	93,98%	95,18%	4,82%	0:07:26	446,00
24/08/2022	71	66	64	5	90,14%	92,96%	7,04%	0:07:46	466,00
25/08/2022	68	65	64	3	94,12%	95,59%	4,41%	0:08:27	507,00
26/08/2022	72	69	68	3	94,44%	95,83%	4,17%	0:08:04	484,00
29/08/2022	66	65	65	1	98,48%	98,48%	1,52%	0:06:49	409,00
30/08/2022	86	83	81	3	94,19%	96,51%	3,49%	0:08:01	481,00
31/08/2022	75	74	73	1	97,33%	98,67%	1,33%	0:08:24	504,00
Total	1514	1444	1416	70	93,53%	95,38%	4,62%	0:07:14	434,00

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)
1/08/2022	21	20	19	1	90,48%	95,24%	4,76%	0:06:54	414,00
2/08/2022	22	22	20	0	90,91%	100,00%	0,00%	0:07:41	461,00
3/08/2022	35	35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:56	416,00
4/08/2022	38	34	33	4	86,84%	89,47%	10,53%	0:07:55	475,00
5/08/2022	21	20	19	1	90,48%	95,24%	4,76%	0:06:25	385,00
8/08/2022	38	38	38	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:24	564,00
9/08/2022	29	27	27	2	93,10%	93,10%	6,90%	0:08:06	486,00
10/08/2022	35	33	33	2	94,29%	94,29%	5,71%	0:10:46	646,00
11/08/2022	32	30	29	2	90,63%	93,75%	6,25%	0:08:37	517,00
12/08/2022	19	18	17	1	89,47%	94,74%	5,26%	0:08:40	520,00
16/08/2022	26	25	22	1	84,62%	96,15%	3,85%	0:07:36	456,00
17/08/2022	32	32	28	0	87,50%	100,00%	0,00%	0:08:28	508,00
18/08/2022	24	24	24	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:07	427,00
19/08/2022	33	33	32	0	96,97%	100,00%	0,00%	0:08:16	496,00
22/08/2022	26	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:54	474,00
23/08/2022	26	25	25	1	96,15%	96,15%	3,85%	0:09:15	555,00
24/08/2022	36	36	36	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:31	571,00
25/08/2022	28	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:31	691,00
26/08/2022	22	21	21	1	95,45%	95,45%	4,55%	0:07:56	476,00
29/08/2022	31	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:13	433,00
30/08/2022	34	34	32	0	94,12%	100,00%	0,00%	0:08:20	500,00
31/08/2022	29	29	29	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:25	505,00
Total	637	621	604	16	94,82%	97,49%	2,51%	0:08:19	499,00

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)
1/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
2/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
3/08/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:50	230,00
4/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
5/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
8/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
9/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
10/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
11/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
12/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
16/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
17/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
18/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
19/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
22/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
23/08/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:53	413,00
24/08/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:25:01	1.501,00
25/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
26/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
29/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
30/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
31/08/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
Total	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:55	715,00

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)
1/08/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:02	182,00
2/08/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:45	405,00
3/08/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:31	571,00
4/08/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:58	298,00
5/08/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:40	280,00
8/08/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:56	416,00
9/08/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:15	255,00
10/08/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
11/08/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:26	146,00
12/08/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:30	330,00
16/08/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
17/08/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:51	231,00
18/08/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:03	303,00
19/08/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
22/08/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:00	660,00
23/08/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:27	267,00
24/08/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:52	412,00
25/08/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:14:55	895,00
26/08/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:16	376,00
29/08/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:37	157,00
30/08/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
31/08/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:34	394,00
Total	43	43	43	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:05	365,00

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.
 Fuente: Inconcert

5.7 Tiempo Medio De Atención TMO

Para el mes de agosto el TMO de la campaña finaliza en 449 segundos con respecto al mes anterior subió un segundo, esto obedece al acompañamiento que se realiza al Intermediario Financiero para solucionar los diferentes temas que recibimos del Centro de Contacto con respecto a los procesos de la plataforma del Portal Transaccional.

Las solicitudes que generan un mayor tiempo de duración en las llamadas son las siguientes:

- Acompañamiento a los Intermediarios Financieros donde presentan rechazos de las garantías del Fondo Nacional de Garantías en el momento que diligencian los anexos 4, 5 y 16.
- Acompañamiento a los Intermediarios Financieros para indicarles el paso a paso de modificar la estructura de los anexos cuando estos están en una categoría de general y deben pasarlo a la categoría texto del archivo en Excel. Los mas comunes corresponden a los campos como el CIIU; periodo de amortización, código de municipio el cual se debe anteponer un cero (0) para que no le presente error de estructura y así el proceso culmine satisfactoriamente.

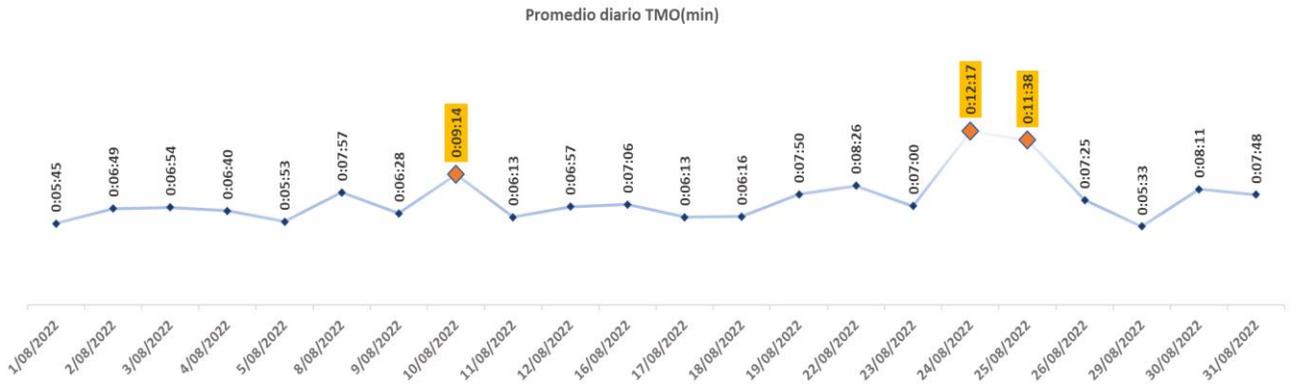


ILUSTRACIÓN 2 TMO
 Fuente: Inconcert

5.8 Comportamiento diario de llamadas

En el mes de agosto se presenta un promedio diario de 100 llamadas, sin embargo, se identifica que los días 8, 11, 19, 22, 23 y 30 de agosto presentaron una mayor volumetría estando por encima de 110 llamadas recibidas.

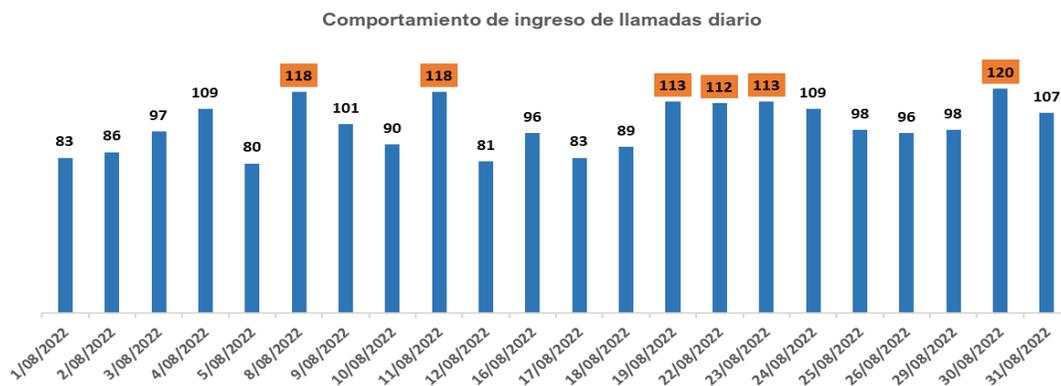


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
 Fuente: Inconcert

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada.
- Información acuerdo de pago.
- Información general de Garantías
- Información General del FNG.
- Consulta nivel de ventas/ Código CIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema

5.9 Llamadas entrantes por días

Para el mes de agosto el día de mayor tráfico de llamadas ingresadas al centro de contacto corresponde al lunes, sin embargo, al revisar el promedio de cantidad recibidas por día se evidencia que los jueves presenta un promedio de 104 llamadas.

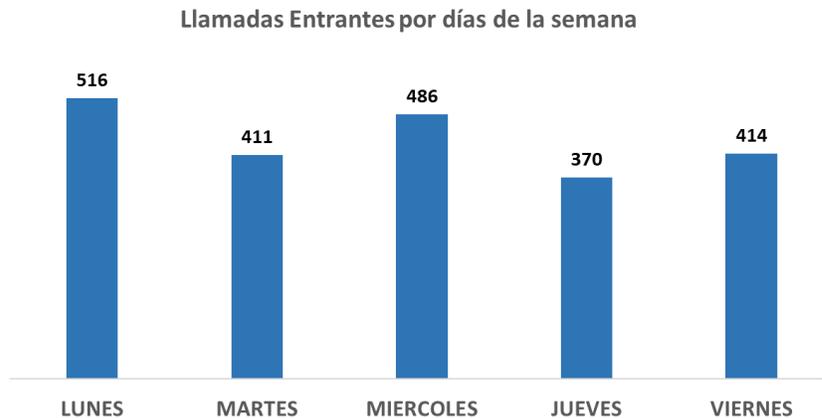


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
 Fuente: Inconcert

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:

- Información acuerdo de pago
- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada.
- Información general de Garantías.

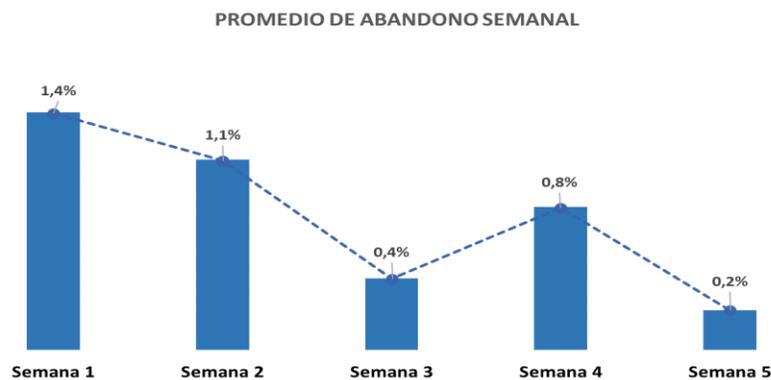


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO
 Fuente: Inconcer

6 MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

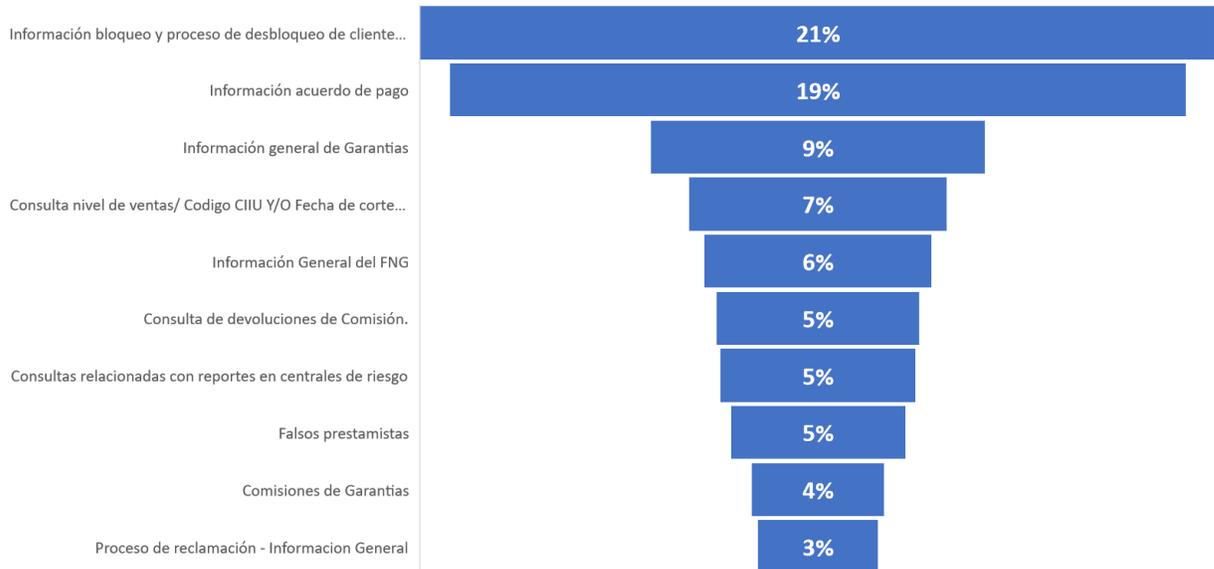


ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA
 Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de agosto corresponde a proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada e información acuerdo de pago.

7 ANALISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

A continuación, se presenta la tipificación de temas de solicitudes de información de los diferentes grupos de interés el cual se relacionan a continuación:

- **Solicitud de Información - Sin Caso Creado (1.456 consultas)**

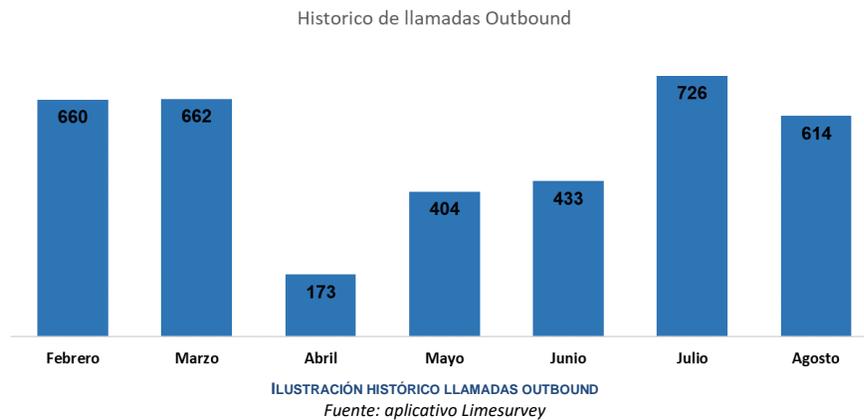
Estas solicitudes corresponden a solicitudes de información que el Centro de Contacto orienta a los diferentes Grupos de Interés y por el cual no necesita crear caso en el aplicativo de la entidad.

- **Solicitud de Información - Con Caso Creado (103 consultas)**

Estas solicitudes hacen referencia a consultas de los diferentes Grupos de Interés para validar el estado de su solicitud.

8 GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de agosto se realizó una gestión de llamadas salientes de la siguiente manera: 86 llamadas abandonadas identificadas por las diferentes líneas del centro de contacto, adicionalmente se realizó la devolución de llamadas para casos especial en los cuales la consulta requería un escalamiento y así poder hacer la orientación necesaria a los diferentes grupos de interés del Fondo Nacional de Garantías, generando un consumo total de 614 minutos.



9 CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO

Durante el mes de agosto se observa que la participación por tipo de persona que se comunica al centro de contacto está conformada de la siguiente manera:

% de participación por tipo de Persona

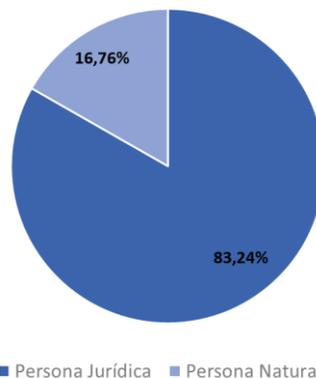


ILUSTRACIÓN TIPO DE PERSONA
 Fuente: caracterización.

Se puede observar que el 83,36% de las llamadas recibidas se identifican como personas jurídicas para realizar consultas de los trámites del FNG y el 16,64% como personas naturales.

10 GRUPO DE INTERÉS

Este grupo de interés corresponde a los segmentos que se comunican al centro de contacto por los diferentes temas del Fondo Nacional de Garantías.

Participación por grupo de Interés

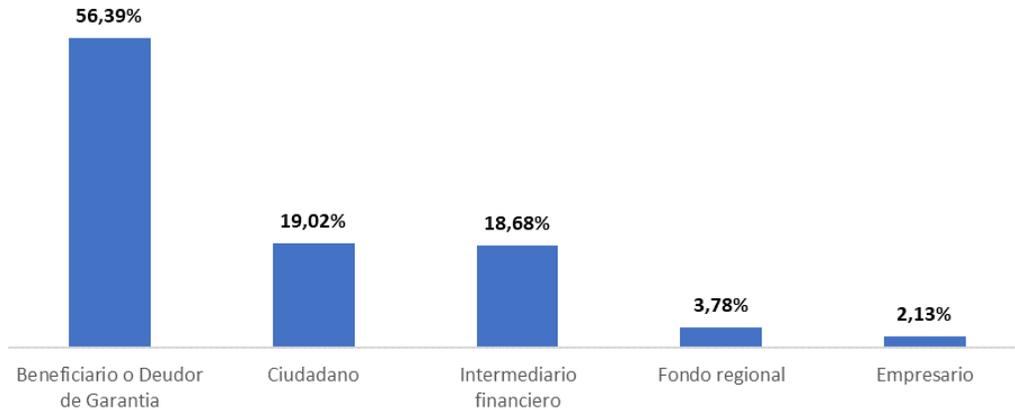


ILUSTRACIÓN TIPO DE PERSONA
 Fuente: caracterización.

En el mes de agosto se logra identificar que el grupo de interés que se comunica al centro de contacto corresponde a los Beneficiario o Deudor de Garantía con una participación del 56,39% seguido de Ciudadanos con una Participación del 19,02%

Top de lo más consultado por grupo de interés Beneficiario o Deudor de garantía.

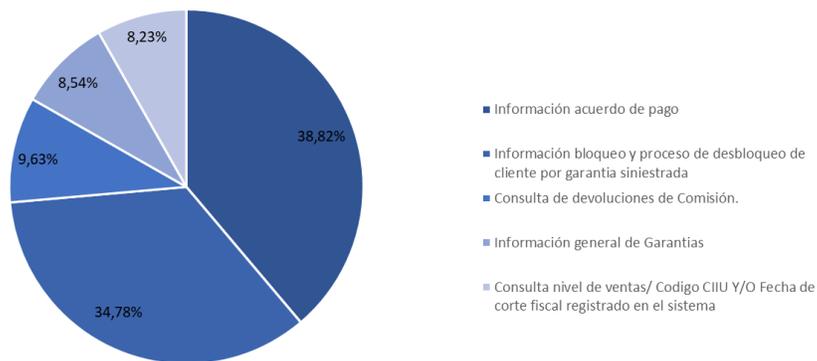


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
 Fuente: caracterización

Durante el mes de agosto se observa que el 38,82% corresponden a Información acuerdo de pago, Seguido de proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con el 34,78%.

Top de lo más consultado por grupo de interés – Ciudadano y empresario

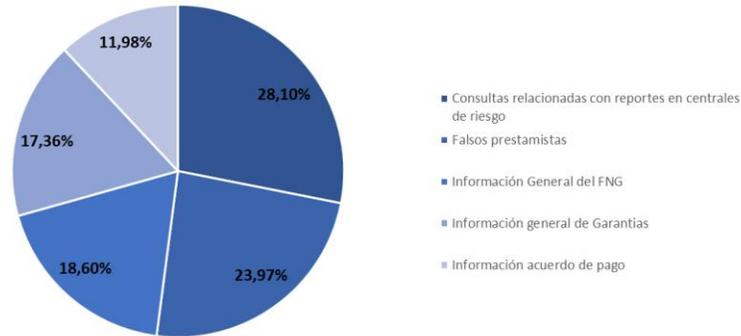


ILUSTRACIÓN CIUDADANO Y EMPRESARIO
 Fuente: caracterización

Durante el mes de agosto se observa que el 28,10% de las consultas por parte de los ciudadanos y empresario tienen relación con reportes de centrales de riesgo con una participación del segundo de falsos prestamistas el cual tiene una participación de 23,97%

Top de lo más consultado por grupo de interés – Intermediario Financiero.

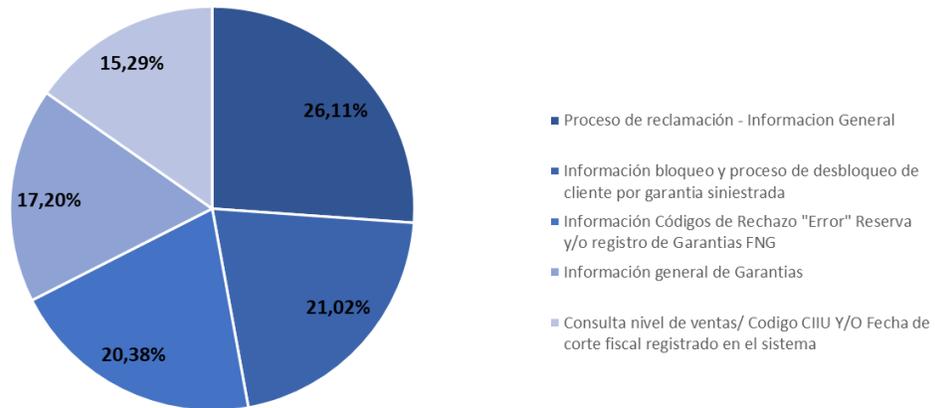


ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO
 Fuente: caracterización

Durante el mes de agosto se observa que el 26,11% de las consultas por parte de los Intermediarios Financieros corresponden a Proceso de reclamación seguido de Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con una participación del 21,02%

11 NOVEDADES DEL PORTAL TRANSACCIONAL

En el mes de agosto se llevó seguimiento de la cantidad de novedades en la Página web que corresponde al (Portal Transaccional). De cada uno de los diferentes canales de atención.

Fecha	Motivo de la llamada Corte Actual	TELEFONICO	CHAT	CORREO	TOTAL
1/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	4	0	3	7
2/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	6	0	7	13
3/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	4	0	3	7
4/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	4	0	3	7
5/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	1	3	9
8/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	1	3	7
9/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	4	7
10/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	5	8
11/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	4	0	2	6
12/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	5	8
16/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	4	0	3	7
17/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	2	5
18/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	0	3	8
19/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	0	2	7
22/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	6	0	5	11
23/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	0	3
24/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	4	0	6	10
25/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	4	7
26/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	3	4
29/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	3	6
30/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	5	7
31/08/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	4	0	3	7
TOTALES		82	2	77	161

Comportamiento casos creados Aranda Portal Transaccional.

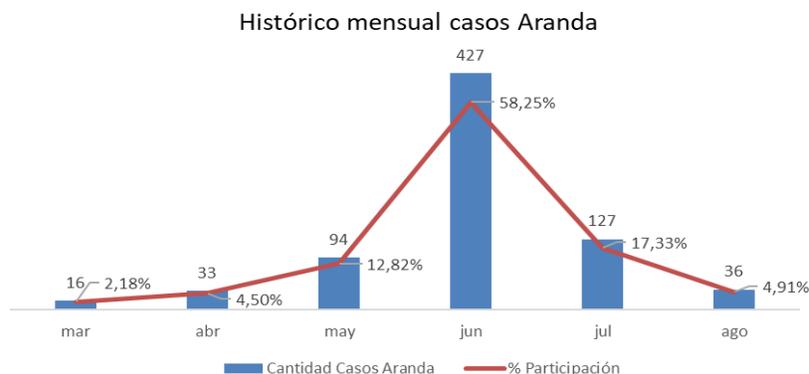


ILUSTRACIÓN: COMPORTAMIENTO CASOS CREADOS ARANDA
 FUENTE: REPORTE CASOS ARANDA

Para el mes de agosto se crearon 36 solicitudes a través del aplicativo Aranda donde se logra evidenciar que después de la salida del portal transaccional las solicitudes de creación de casos por novedad han venido disminuyendo notablemente. Donde se evidencia que los días de mayor solicitud correspondieron al 2 y 11 de agosto.

Comportamiento diario creación Casos Aranda

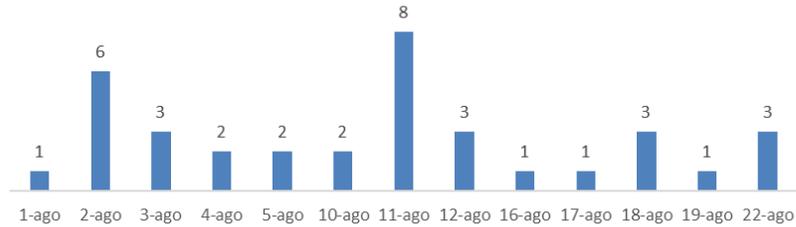


ILUSTRACIÓN: CASOS ARANDA
 FUENTE: REPORTE CASOS ARANDA

Se evidencia que para este mes la tipología de mayor solicitud corresponde a **Desbloqueo** el cual corresponde al 58,33%, Seguido de **Error Funcional** con una participación del 19,77%. Y donde se evidencia que el otro 19,44% corresponde a modificación de usuario estas son únicamente las solicitudes creadas por el **Centro de Contacto**.

Categoría Casos Aranda

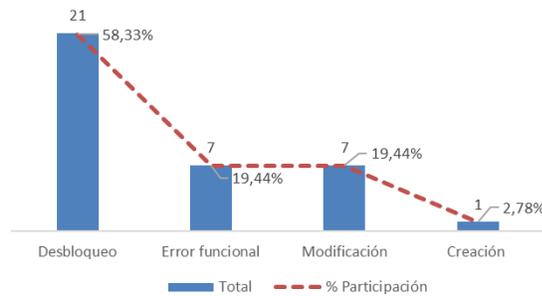


ILUSTRACIÓN CATEGORÍA CASOS ARANDA
 FUENTE: REPORTE CASOS ARANDA

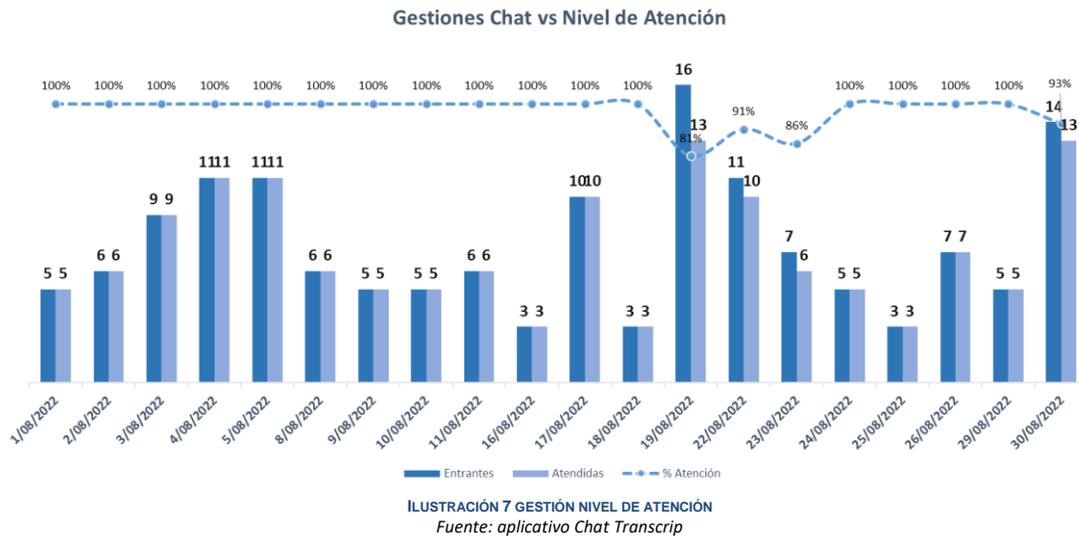
12 GESTIÓN CANAL CHAT

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de enero a agosto del 2022.

Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
Enero	58	45	13	77,59%	2:54
Febrero	↓ 119	↓ 102	↑ 17	↓ 85,71%	↓ 3:01
Marzo	↓ 129	→ 121	↓ 8	↑ 93,80%	↓ 3:08
Abril	↓ 131	→ 125	↓ 6	↑ 95,42%	→ 5:37
Mayo	↓ 169	↑ 157	→ 12	→ 92,90%	→ 5:15
Junio	↓ 130	→ 124	↓ 6	↑ 95,38%	↑ 7:05
Julio	↓ 142	→ 138	↓ 4	↑ 97,18%	→ 5:35
Agosto	↓ 159	↑ 153	↓ 6	↑ 96,23%	→ 5:38
Total 2022	↑ 1037	↑ 965	↑ 72	→ 93,06%	→ 4:46

HISTÓRICO NIVEL DE ATENCIÓN (CHAT)
 Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Para el mes de agosto se ve un incremento del 11,97% en la cantidad de interacciones realizadas por los diferentes grupos de interés del FNG.



Del 1 al 31 de agosto se recibieron 142 interacciones por medio de las diferentes líneas así:

Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
159	153	6	96,23%	5:38

TOP 5 DE LO CONSULTADO (CHAT)

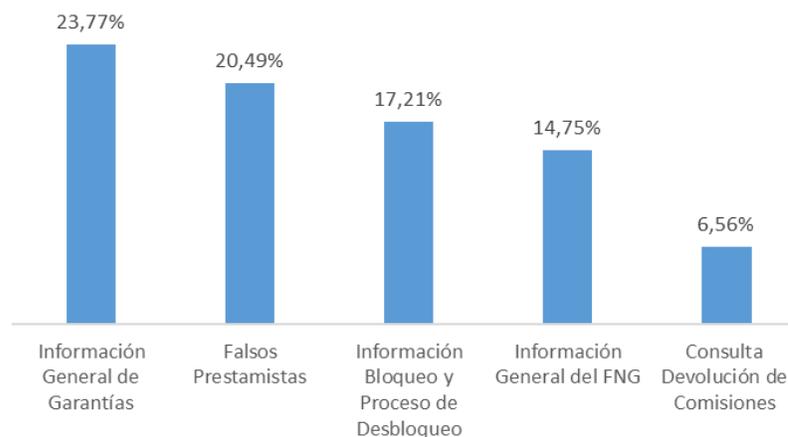


ILUSTRACIÓN TOP 5 DE LO CONSULTADO CANAL CHAT
 FUENTE: REPORTE DE CHAT

Para el mes de agosto en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a Información General de garantías con una participación del 23,77%, Seguido de Falsos prestamistas con una participación del 20,49%

13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de enero a agosto del 2022.

Mes	Total Correos Ingresados	Correos Creados (CRM)	Gestionados <24h	% Cumplimiento
Enero	Sin Información	107	107	100%
Febrero	Sin Información	405	405	100%
Marzo	Sin Información	547	547	100%
Abril	Sin Información	421	421	100%
Mayo	Sin Información	474	474	100%
Junio	Sin Información	593	593	100%
Julio	Sin Información	492	492	100%
Agosto	3239	581	581	100%
Total 2022	3239	3620	3620	100,00%

Para el mes de agosto, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co 3.239 solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, sin embargo, se evidencio que 9 casos fueron direccionados después del tiempo estipulado dejándolo en el 99,35% de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

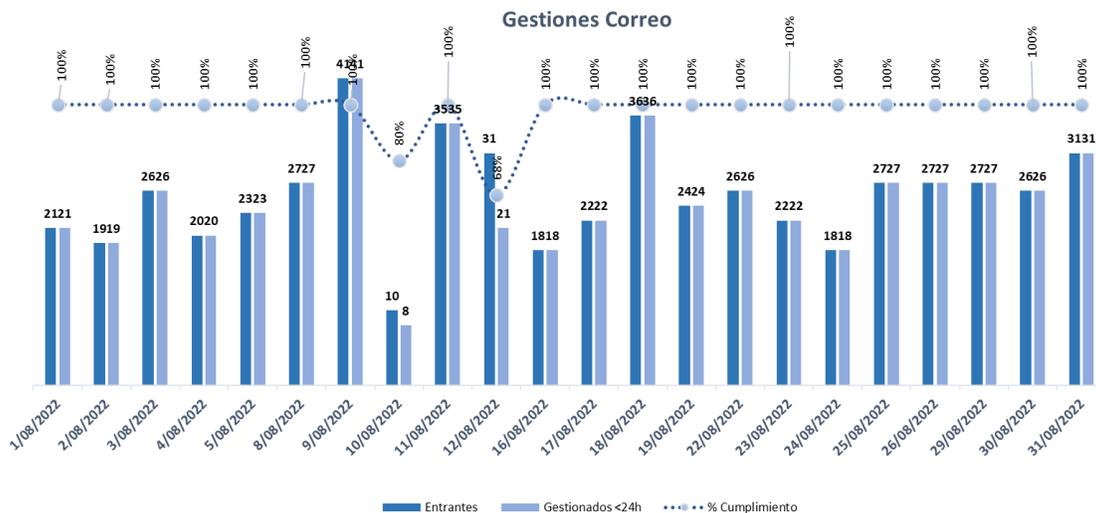


ILUSTRACIÓN 8 GESTIÓN CORREO
 Fuente: Base gestión Correo servicio.cliente

14 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

Durante el mes de agosto se recibieron un total de 3.239 solicitudes del correo electrónico los cuales se describen de la siguiente manera:

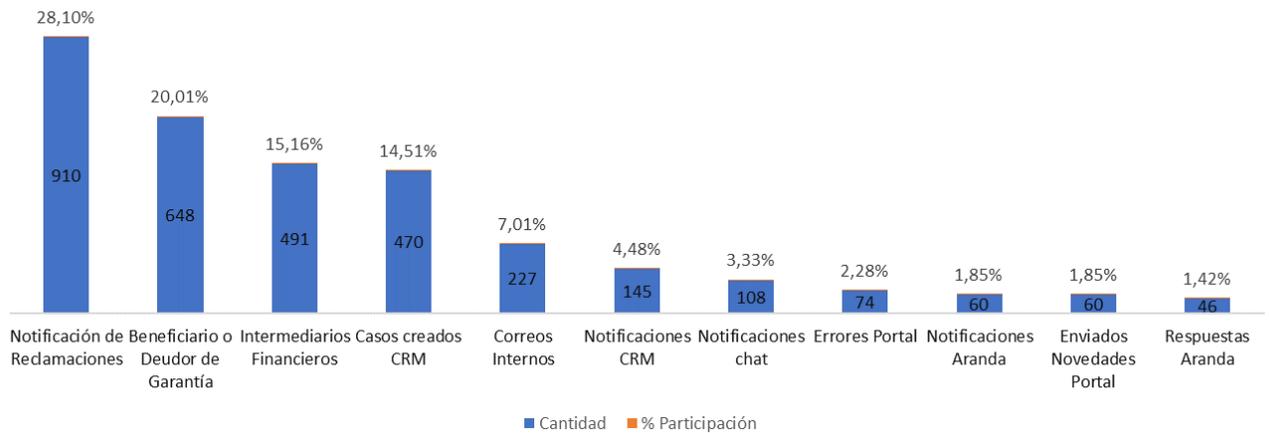


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
 Fuente: Base gestión Correo servicio.cliente

TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA)

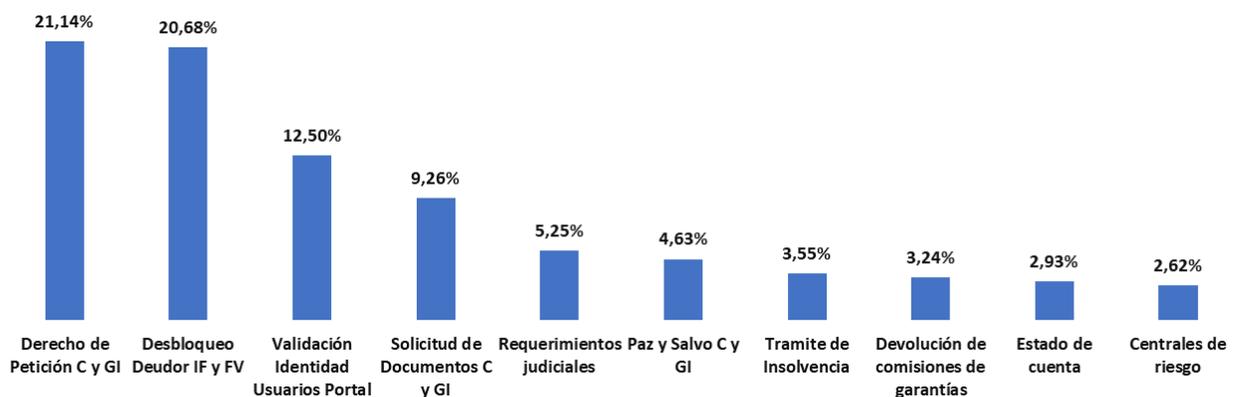


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
 Fuente: Base gestión Correo servicio.cliente

Se evidencia que las consultas realizadas por los Beneficiarios Deudor de Garantía corresponden a Derecho de petición con una participación del 21,14% seguido de solicitudes para Desbloqueo Deudor

con una participación del 20,68% y en tercer lugar Solicitud de Validación de Identidad Usuarios del portal con una participación del 12,50%.

TOP 10 ENTIDADES FINANCIERAS

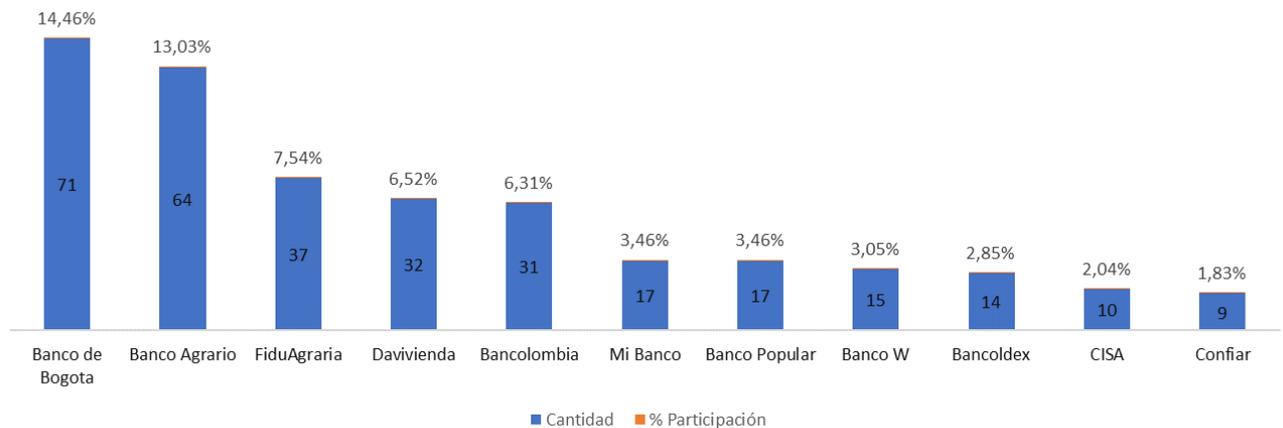


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
 Fuente: Base gestión Correo servicio.cliente

En cuanto a las solicitudes de los Intermediarios Financieros se recibieron 491 solicitudes en el mes de agosto y donde se evidencia que el Banco Bogotá los cuales se le redireccionan a los respectivos gestores de la unidad.

15 CASOS DEVUELTOS

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

Los casos reportados por correo electrónico de asignación errada corresponden ya que al canal telefónico la matriz de cambios se ha venido mejorando para mitigar los direccionamientos errados a las diferentes áreas del FNG y estas han sido actualizadas por Chelsin Lized Rodríguez.

No Cantidad	Fecha asignado	Fecha Devolución	No Caso	Fecha retroalimentación	Aplica	Observaciones
1	22/06/2022	10/08/2022	FNG-170960-J2W3	11/08/2022	SI	Se asigna el caso a la funcionaria Steffany Mora con base a la matriz de asignación 14/06/2022 del requerimiento del ciudadano, pero se adjunto otro correo en notas del caso con otro requerimiento del mismo ciudadano y no se creo un nuevo caso.
2	27/07/2022	9/08/2022	FNG-173364-T3L8	10/08/2022	SI	Se creo el caso de manera erronea ya que no se tuvo en cuenta que la persona que hizo la solicitud no es representante legal y tampoco cuenta con poder
3	2/08/2022	5/08/2022	FNG-173791-C0Q4	6/08/2022	SI	Se debio crear el caso al ciudadano y no al IF
4	3/08/2022	4/08/2022	FNG-173835-G6K0	5/08/2022	SI	No se adjunto en notas del caso el correo correspondiente a la solicitud del beneficiario o deudor de garantia puesta en la descripcion del caso.
5	3/08/2022	5/08/2022	FNG-173856-F0L9	6/08/2022	SI	Se creo de manera erronea ya que el deudor solicitaba un documento para declarar renta y se creo como estado de cuenta.
6	3/08/2022	5/08/2022	FNG-173868-F5S4	6/08/2022	SI	Número de documento no corresponde al registrado por el peticionario.
7	8/08/2022	10/08/2022	FNG-174140-L0N8	11/08/2022	SI	no fue asignado a la funcionaria competente de acuerdo con la tipología No. 80 de la matriz de asignación
8	8/08/2022	8/08/2022	FNG-174171-H4L0	9/08/2022	SI	cuando el cliente solicita informacion o soportes de los pagos que a realizado por concepto de FNG, corresponde a tema de comisiones, no a estado de cuenta
9	10/08/2022	11/08/2022	FNG-174422-B9C6	12/08/2022	SI	Se realiza la realimentacion al agente para que direccione en los tiempos correspondientes.
10	19/08/2022	22/08/2022	FNG-175040-G2G2	23/08/2022	SI	La cliente realiza la solicitud "Envío certificación del Banco Agrario para poder realizar el desbloqueo Mi Nombre es Jazmin Gutierrez Carrillo con cc. 1019044077 de Bogota D.c
11	23/08/2022	24/08/2022	FNG-175186-J0B9	25/08/2022	SI	Se aclara que a los comerciales no se les debe crear casos
12	25/08/2022	1/09/2022	FNG-175387-V9G0	2/09/2022	SI	Se realiza la realimentacion al agente indicandole que los autos de las entidades Centros de Conciliación, Juzgados y de la Superintendencia. Se les debe crear un caso nuevo y dirigirlo al area jurídica
13	29/08/2022	29/08/2022	FNG-175586-F0Z4	30/08/2022	SI	corresponde a la tipología No. 28 de la matriz de asignación y debe ser asignado el caso al profesional de la Oficina de Cumplimiento bajo el subtipo "requerimientos institucionales" y fue asignada al área de servicio al cliente como "solicitud de informacion
14	30/08/2022	2/09/2022	FNG-175668-V7C8	3/09/2022	SI	donde solicitan certificación tributaria deben asignarse a Laura Pardo. Al revisar el caso, el usuario de servicio al cliente recibió el caso inicialmente y luego este lo asigno a Ana Maria.
15	31/08/2022	2/09/2022	FNG-175825-Q4N8	3/09/2022	SI	De acuerdo con la matriz de asignación, los casos de Legalización de Acuerdo de Pago son gestionados por Laura Franco, al revisar el historial de auditoria nos dimos cuenta que el usuario de servicio al cliente asigno el caso a Ana Maria

El incremento de los Direccionamientos obedece que se realizó el cambio de agente en la asignación y creación del proceso de correo, adicionalmente la entidad está realizando acompañamientos para mejorar la asignación los miércoles con la funcionaria Chelsin Lized Rodríguez. Y en la creación de los casos en el CRM así como los Tip's que usan para tener en cuenta en el momento de estas creaciones.

- 08 de agosto del 2022
- 12 de agosto del 2022
- 19 de agosto del 2022
- 29 de agosto del 2022

16 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 de radicación de PQRFS.**
2. **Buzón de quejas y reclamos.**

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

Fechas	Gestion	Evidencias
8/08/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\agosto 2022
12/08/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\agosto 2022
19/08/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\agosto 2022
29/08/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\agosto 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

Fuente: propia

Observación: Debido a que el 08 de agosto y 29 de agosto no se realizó la evidencia en la carpeta compartida se realiza realimentación a la agente que esta evidencia no puede dejar de hacer en días diferentes a los estipulados.

17 FELICITACIONES

Durante el mes de agosto el Centro de Contacto No recibió felicitaciones por parte de los Intermediarios Financieros los cuales hicieron allegar estás por medio de la Unidad del Fondo Nacional de Garantías y/o Correos electrónicos donde destacaron el compromiso de brindarle un seguimiento y/o respuesta efectiva al caso que estaba presentando.

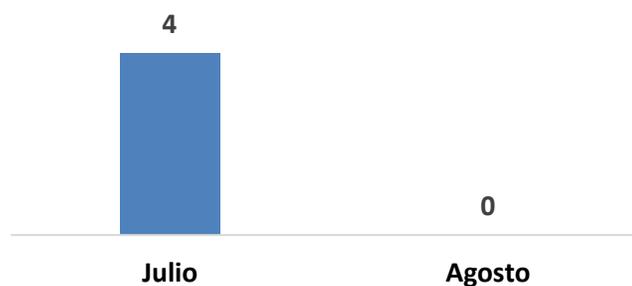


TABLA 27 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

Fuente: propia

18 CALIDAD

18.14 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.

11.2 Metodología para la gestión de Calidad

Para el mes de agosto 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: 13 días

Agosto								
Do.	Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.		Día Monitoreo
	1	2	3	4	5	6		Día Informes
7	8	9	10	11	12	13		Festivo
14	15	16	17	18	19	20		Retros Agente, Apoyo Supervisión, Solicitudes y comites con cliente FNG
21	22	23	24	25	26	27		
28	29	30	31					

TABLA 28 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 29 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
13	8	104	8	13

TABLA 30 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 3 y 9 minutos en adelante.
4. Agentes de seguimiento y remoción.

11.3 Resumen Ejecutivo

Para el mes de agosto 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%	 98,31%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 94,13%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 99,17%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 95,92%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 97,20%

TABLA 31 RESUMEN INBOUND TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Tabla resumen general canal Escrito:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 94,68%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 99,65%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 98,23%

TABLA 32 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								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 31 de Agosto	6	82	14	23	43	82	0	82

TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Participación por Canal Escrito:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 31 de Agosto	2	44	22	8	3	44	0	44

TABLA 34 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

11.4 Descripción de Errores Críticos y no Críticos

Durante el periodo de agosto, para el canal telefónico se efectuaron un total de 82 monitoreos, en promedio cada agente recibió 14 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 97,20% sobre 95% de Precisión General. De estos 82 monitoreos, se realizaron remotamente (grabaciones) y para el canal Escrito se efectuaron un total de 44 monitoreos, en promedio cada agente recibió 22 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,23% 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 35 TABLAS DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS
 Fuente: Matriz de calidad

11. 5 Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se encontraron 23 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan más afectación son: a) Brinda la información acorde con las políticas del proceso y b) Redirecciona y Tipifica adecuadamente. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 43 afectaciones, en los cuales se puede evidenciar que los temas con mayor afectación son: a) Retoma la llamada según los tiempos establecidos y b) Confirma información y ofrece asistencia adicional.

Para el canal Escrito, se encontraron 8 afectaciones en Error Crítico (EC) el tema que presentó mayor afectación corresponde a: Realiza correctamente redireccionamiento de los casos. En errores no Críticos los temas con mayor afectación corresponden a: Confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional, emplea correctamente los tiempos de espera y utiliza guión de despedida.

11.6 Monitoreos por Canal de Atención:

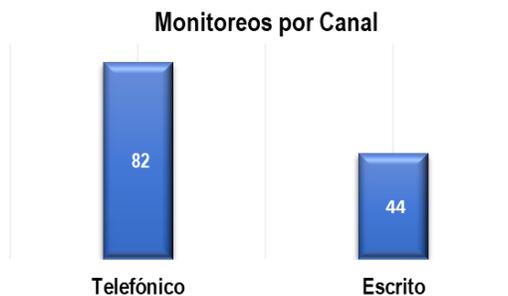


ILUSTRACIÓN 9 MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 82 monitoreos de manera remota, donde se evidencia que el top de consultas se relaciona con:

- Acuerdos de pago
- Solicitud de Desbloqueo
- Devolución de Comisión
- Consulta Nivel de Ventas
- Consulta respuesta caso CRM

Para el canal escrito se efectuaron 44 monitoreos de manera remota, donde se evidencian que el Top de consultas se relacionan con:

- Solicitud de Desbloqueo
- Falsos Prestamistas
- Acuerdos de pago
- Devolución de Comisión

11.7 Promedio de Monitoreos por Agente:

En el canal telefónico se realizaron en promedio 14 monitoreos por agente.

:

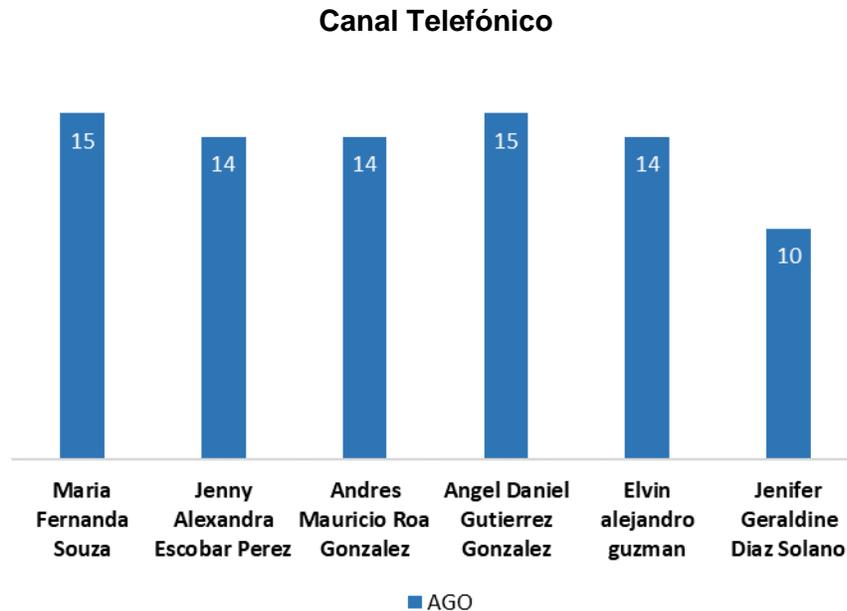


ILUSTRACIÓN 10 PROMEDIO MONITOREO AGENTES
 Fuente: Matriz de calidad

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, ECC y ENC:

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- ✓ Retoma de la llamada según los tiempos establecidos. (ENC)
- ✓ Confirma información y asistencia adicional (ENC)
- ✓ Escucha con Atención al Ciudadano (ENC)
- ✓ Contesta oportunamente la llamada (ENC)

Errores críticos Usuario Final, Negocio y de Cumplimiento:

- ✓ Brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ✓ Redirecciona y tipifica (ECN)
- ✓ Emplear correctamente los tiempos de espera (ECN)
- ✓ Brinda Información Confidencial. (ECC)

Por otra parte, en el canal escrito nos muestra que se realizaron en promedio 22 monitoreos al agente.

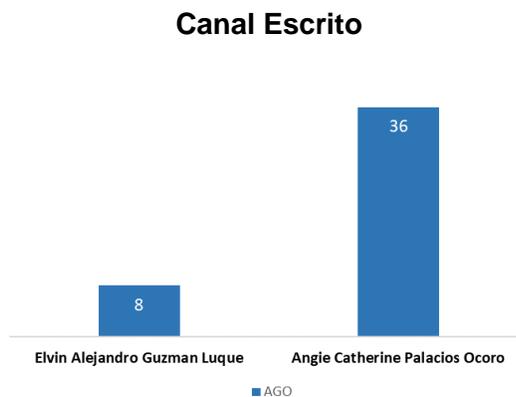


ILUSTRACIÓN 11 CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

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 ENC y EC:

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- ✓ Emplea correctamente los tiempos de espera (ENC)
- ✓ Confirma información y asistencia adicional (ENC)

Error Crítico de Negocio:

- ✓ Realiza correctamente Redireccionamiento de casos (ECN)

11.8 Porcentaje de Precisión Obtenido:

Canal Telefónico:

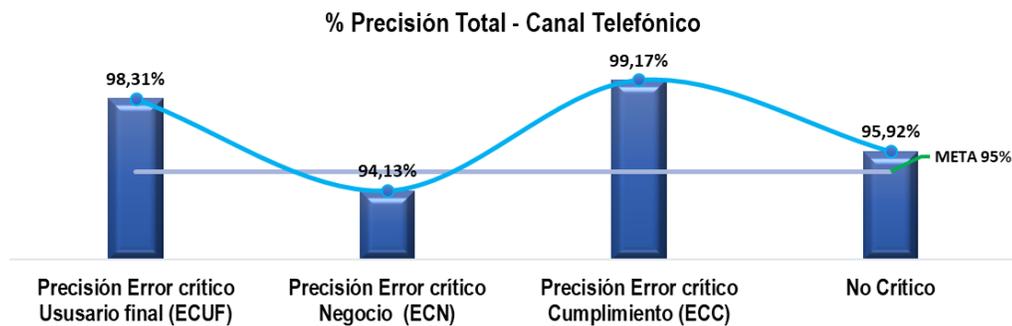


ILUSTRACIÓN 12 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 98.31%, dentro de los principales ítems afectados se encuentran:

- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ❖ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro

Se identifica una oportunidad de mejora en estos dos atributos ya que van muy de la mano, debido a que, si desde el inicio de la llamada el agente realiza las preguntas filtro, puede interpretar con mayor precisión la necesidad del ciudadano, generando efectividad y optimización en el tiempo de respuesta.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 94.13%, con 3pp menos que el mes anterior, debido que se evidenciaron más afectaciones en los ítems:

- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera y
- ❖ Redirecciona y tipifica correctamente

Se identifica una oportunidad de mejora en el realizar el registro de las tipificaciones de manera oportuna, de acuerdo con la atención realizada al ciudadano y/o Intermediario financiero. Así mismo, en el tiempo de espera realizar acompañamiento al ciudadano y/o Intermediario, cuando se requiera realizar una validación más amplia e implique dejar por más tiempo en la línea para dar respuesta.

En relación con el error crítico al cumplimiento (ECC) cierra en 99.17%, se genera una afectación por no realizar las preguntas filtro para identificación del deudor.

Con respecto al error no crítico (ENC) cierra en un 95.92%, se evidencian que los ítems más afectados corresponden a:

- ❖ Retoma llamada según los tiempos establecidos.

- ❖ Confirma información y/u ofrece asistencia adicional.

Se identifica oportunidad de mejora en la retoma en los tiempos de espera de acuerdo a lo establecido y en realizar el acompañamiento respectivo cuando se requiere una validación más extensa e implique usar más tiempo para entregar la respuesta, así mismo en el protocolo de cierre se hace indispensable indicar el guión establecido para el cierre y generar con el ciudadano y/o intermediario financiero un cierre satisfactorio de la atención; para este ítem se debe confirmar si la información fue clara y/o tiene alguna duda adicional, el no cumplirlo genera la afectación.

Nota: es importante resaltar que se cuenta con agentes en curva de aprendizaje, por lo que es más evidente la afectación en la etiqueta telefónica.

11.9 Canal Escrito:

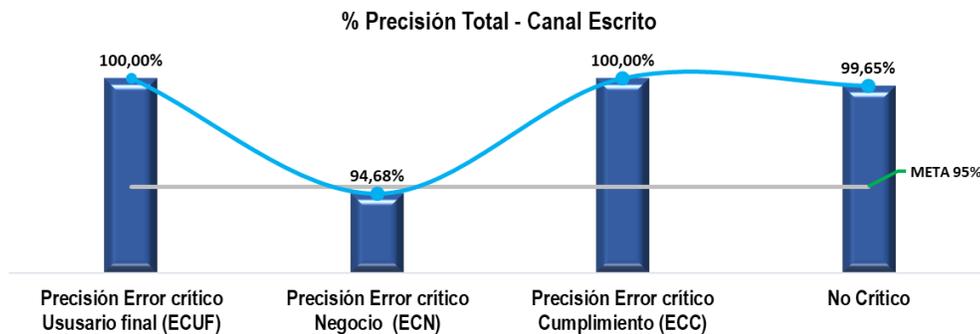


ILUSTRACIÓN 13 PRECISIÓN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un cumplimiento del 100%, donde se evidencia que la información y atención brindada al ciudadano se realiza de forma correcta. Haciendo uso de los protocolos y aplicativos como corresponde.

En relación con los errores críticos de negocio (ECN), se evidencia la mayor afectación en el redireccionamiento de casos creados en CRM. Aquí se evidencia un impacto en la gestión del agente Angie Palacios debido a su curva de aprendizaje en la creación de los casos a través de la plataforma CRM. Como oportunidad de mejora se solicita a la entidad una capacitación para reforzar la gestión a las solicitudes recibidas relacionando de forma paralela la matriz de asignaciones.

Finalizando con el Indicador de Error Crítico de Cumplimiento (ECC) cierra en 100% de cumplimiento de acuerdo con la matriz de calidad establecida y los Errores No Críticos (ENC) cierran en un 99.65%, con afectación en los tiempos de espera y el no uso del protocolo de cierre. Como oportunidad de mejora se realiza proceso de coaching donde se realiza refuerzo para la gestión de chat haciendo el uso de la plantilla de agradecimiento en los tiempos de

espera para dar a conocer al ciudadano que se continua con la gestión; así mismo en aplicar la plantilla que corresponde al cierre, así el ciudadano salga de la sala del chat.

11.10 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 llamada según los tiempos establecidos
- ❖ Confirma información y/u ofrece asistencia adicional
- ❖ Contesta oportunamente la llamada

Lo que representa el 4.77% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

Canal Escrito: Se incluye la tabla y gráfico “Graficas 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

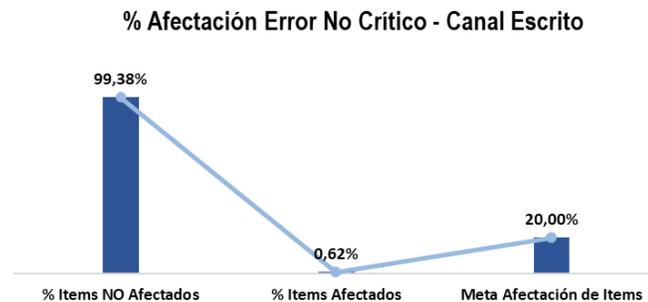


ILUSTRACIÓN 17 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

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

- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera
- ❖ Confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional.
- ❖ Utiliza guión de despedida

Lo que representa el 0,62% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

11.11 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 “Graficas Consolidado críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact center canal telefónico y escrito.

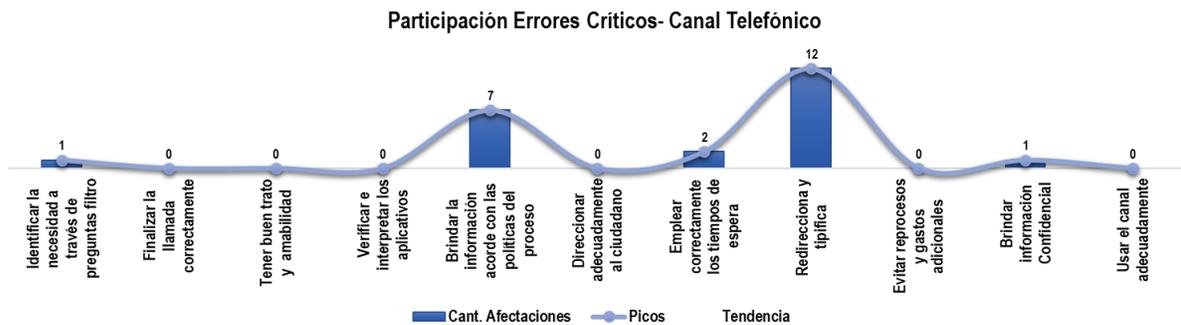


ILUSTRACIÓN 18 ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

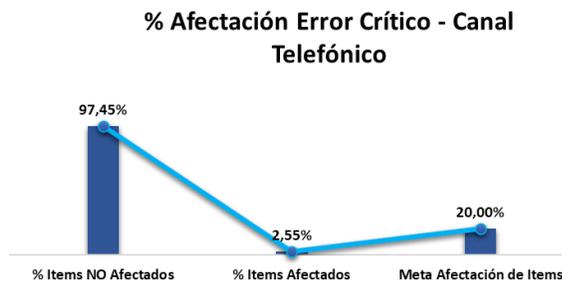


ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

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

- ✓ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ✓ Redirecciona y tipifica correctamente
- ✓ Emplea correctamente los tiempos de espera

Lo que representa el 2.55% 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 20 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

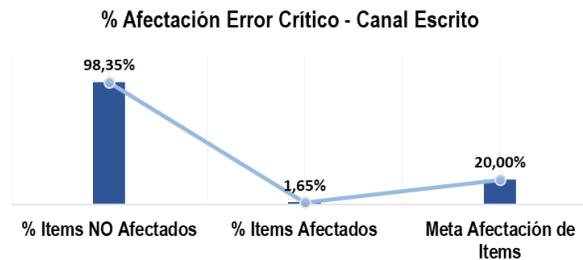


ILUSTRACIÓN 21 AFECTACIÓN ERROR CRITICO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

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:

- ❖ Realiza correctamente redireccionamiento de los casos.

Lo que representa el 1.65% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

11.12 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

11.13 Resultados por Agente Canal Telefónico:

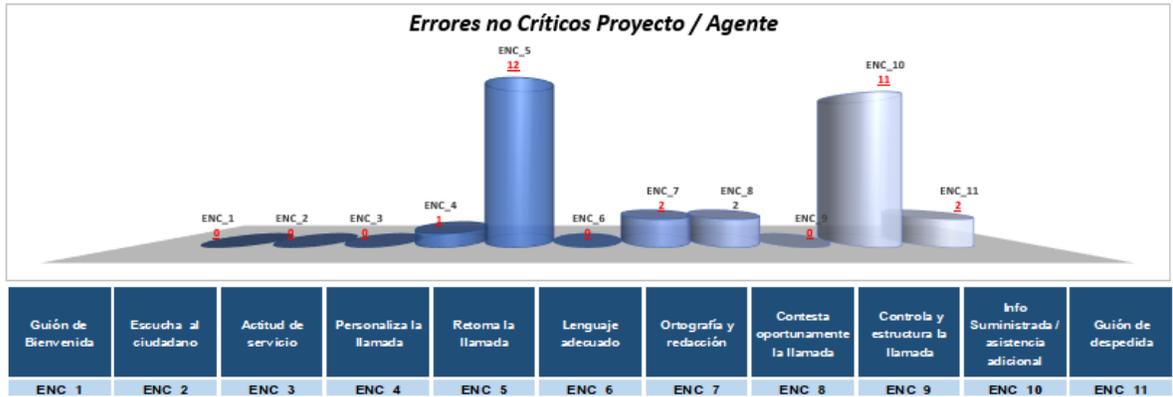


ILUSTRACIÓN 22 ERROR NO CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad



ILUSTRACIÓN 23 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad

Resultados por Agente Canal Escrito:

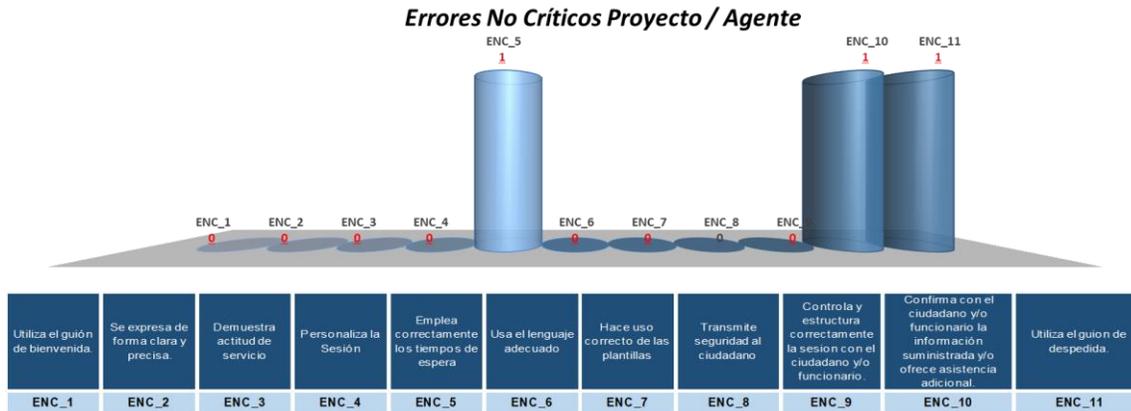


ILUSTRACIÓN 24 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO.
 Fuente: Matriz de calidad.



ILUSTRACIÓN 2517 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%	✗ 88,89%	✓ 100,00%	✓ 95,67%	✓ 96,30%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	✓ 98,81%	✓ 97,62%	✓ 100,00%	✓ 98,57%	✓ 98,81%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	✓ 98,81%	⚠ 92,86%	✓ 100,00%	✓ 97,50%	✓ 97,22%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	✓ 98,89%	✓ 97,78%	✓ 100,00%	⚠ 94,33%	✓ 98,89%
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	✓ 100,00%	✓ 97,62%	✓ 100,00%	✓ 96,43%	✓ 99,21%
1051477233	Jenifer Geraldine Diaz Solano	⚠ 93,33%	⚠ 90,00%	✓ 95,00%	⚠ 93,00%	⚠ 92,78%

TABLA 36 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	✔ 100,00%	✔ 95,83%	✔ 100,00%	✔ 100,00%	✔ 98,61%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	✔ 100,00%	⚠ 93,52%	✔ 100,00%	✔ 99,31%	✔ 97,84%

TABLA 37 COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

19 CALIBRACIÓN MENSUAL

Se realiza calibración con el cliente y Líder de Calidad, donde se realiza la escucha de 1 llamada. Posterior a la escucha se realiza la calificación de cada formulario y por consiguiente la socialización de la llamada.

A continuación, se relaciona el porcentaje de precisión de acuerdo con el documento experto versus las calificaciones realizadas por cada uno de los participantes, donde se realizan aclaraciones de los ítems a tener en cuenta en cada una de las gestiones, para el mejoramiento de calidad en la línea.

Resultado Cuantitativo

Como resultado de la calibración de llamadas se obtienen los siguientes resultados:

Canal Telefónico:

Cantidad de interacciones	ENC	ECUF	ECN	ECC	Cantidad Afectaciones EC	Cantidad Afectaciones ENC
Interacción 1	100%	100%	100%	100%	0/11	0/11
Total Promedio	100%	100%	100%	100%		

Precisión Auditoria / Calibración:

Auditoria Error Crítico	Transacciones Auditadas	1	0,00%
	Error Crítico Fondo Nacional De Garantías	0	
	Error Crítico BPM	0	

Resultado Cualitativo:

Dentro de las consolidaciones generales de la actividad, se identifican las siguientes oportunidades de mejora y así mismo se destacan las habilidades del grupo auditado en la actividad:

a) Fortalezas y Habilidades

En la llamada escuchada se identifica un adecuado manejo y acompañamiento con el fondo regional, Indagando la situación que presenta el deudor y orientando de manera correcta el proceso a realizar para el retiro del bloqueo. En cuanto a las habilidades blandas, maneja el script establecido, acompañamiento en los tiempos, agradece la espera, entre otros. En general refiere una buena gestión de la Atención realizada.

b) Oportunidades de Mejora

Se identifica en el registro de la llamada algunas palabras en mayúscula y otras en minúscula. Se hace indispensable trabajar más en la Descripción de la solicitud con mejor redacción.

20 EJECUCIÓN DEL PLAN

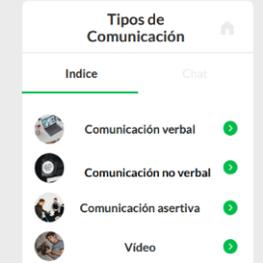
De acuerdo con el plan de mejoramiento propuesto para el mes de agosto, se muestra a continuación el plan ejecutado:

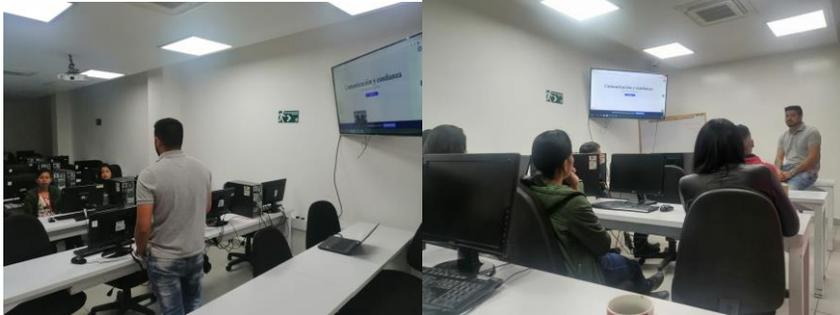
- ❖ Taller de Comunicación y Confianza: este taller se aplicó en 3 fases, las cuales consistía en una fase de sensibilización, práctica y transformación.

FASE 1: Sensibilización

Con el apoyo de formación se realizó un cronograma de capacitaciones y actividades, con el fin de sensibilizar a los agentes sobre la importancia de la comunicación en la forma de recibir y transmitir el mensaje a los ciudadanos y/o intermediarios financieros, además de generar confianza en los conocimientos y así mismo transmitirlos correctamente.

Actividad 1: Miércoles 10 de agosto	<p style="text-align: center;">Taller # 1: Qué es la comunicación – Elementos de la comunicación – Actividad</p> 
---	---

	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>LA COMUNICACIÓN Es la transmisión de información de un emisor a un receptor. Cuando se produce un ACTO DE COMUNICACIÓN intervienen una serie de elementos.</p> <p>LENGUAJE. Es la capacidad que tenemos todos los seres humanos de comunicarnos mediante signos. Si el signo que usamos para comunicarnos es el signo lingüístico, entonces hablamos de comunicación verbal (oral o escrita). Si usamos otros tipos de signos (visuales, olfativos, táctiles, sonoros) hablamos de comunicación no verbal. Entre los seres humanos la forma de comunicarnos más frecuente es la del "lenguaje VERBAL".</p>  </div> <div style="width: 45%;"> <p>ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN</p> <p>El Emisor: Es el que produce el mensaje: habla, escribe, gestula.</p> <p>El Receptor: Destinatario del mensaje: escucha, lee, mira...</p> <p>El mensaje: Información que se envía entre el emisor y el receptor.</p> <p>El código: Conjunto de signos y de reglas que utilizamos para producir el mensaje.</p> <p>El canal: Medio físico mediante el cual se transmite el mensaje.</p> <p>El contexto o situación es el conjunto de circunstancias en las que se desarrolla el acto comunicativo. Estas circunstancias son el tiempo, el lugar, la relación de los interlocutores.</p> </div> </div> <p>La actividad se realizó a través de un ejercicio donde el líder de calidad entregaba unas instrucciones a los agentes usando figuras geométricas debían realizar un dibujo, posterior a ello se socializaba lo que cada uno entendió y mostraban el dibujo realizado por cada uno de ellos. Con esta actividad se desarrollo en el sentido de la escucha activa pues en ocasiones no se escucha al ciudadano solo se oye; lo cual deja como mensaje estar atento a todo lo que el ciudadano indica en el momento de la solicitud.</p>
<p>Actividad 2: Miércoles 24 de agosto</p>	<p style="text-align: center;">Taller #2: Tipos de Comunicación</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>Para este taller, la actividad consistió en hacer dos grupos cada uno de ellos hacer una fila, el formador entregó un dibujo al último integrante de cada grupo, quien debía realizar en la espalda del compañero dicho dibujo hasta que llegara al cabeza de la fila. Esa persona debía mostrar el dibujo que había sentido espalda.</p> 
<p>Actividad 3: Miércoles 31 de agosto</p>	<p style="text-align: center;">Talle #3 Comunicación y Confianza</p>

<p>Comunicación y confianza Taller 3 de comunicación</p> 	<p>¿Qué es la seguridad de la Comunicación?</p> 	<p>A la hora de relacionarnos con otras personas, hablar con seguridad hará que los demás sientan confianza en nosotros y nos perciban como personas más inteligentes. Por tanto, esta puede ser una de las claves del éxito, sobre todo a nivel profesional.</p> 
		
<p>Para este taller, la actividad consistía en relatar una situación vivida, donde se reflejará inseguridad de lo que se estaba diciendo y que el público creyera que estuviese diciendo mentiras.</p>		
		

FASE 2: Práctica

Se implementa en la operación de manera alusiva una *pista de carreras*, con los nombres de cada uno. Haciendo partícipes de **La carrera por la Comunicación y Confianza**, creando un ambiente de participación en los agentes.

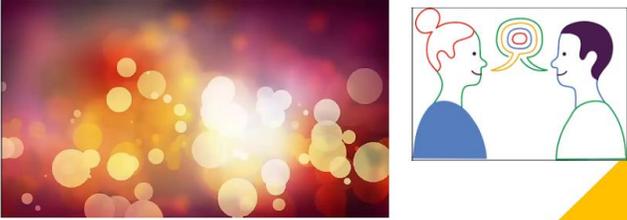


- A. Como parte de la actividad en operación, se realiza un ejercicio de transmitir un mensaje a cada uno de los agentes para que a su vez ellos lo transmitan, y al final descubrir si el mensaje inicial llegó completo.



- B. Videos con mensajes de comunicación: a través de la plataforma Moodle se compartieron videos de sensibilización alusivos a los Estilos de Comunicación y La importancia de aprender a escuchar:

Estilos de Comunicación



Agresivo Pasivo Asertivo

La importancia de aprender a escuchar

Trata a los demás como te gustaría que te traten a ti

<i>Sonríe</i>		<i>Saber ESCUCHAR</i>
<i>Se honesto</i>		<i>Trasmitir Integridad</i>
<i>Se Tolerante</i>		<i>Se generoso</i>

Vídeo 2 Comunicación y Confianza

FASE 3: Transformación

Reunión con el equipo para socializar todo lo visto en el mes, generando más fluidez en la comunicación y confianza en la información entregada al ciudadano.



❖ Temas de Refuerzo gestionados en el mes de Agosto:

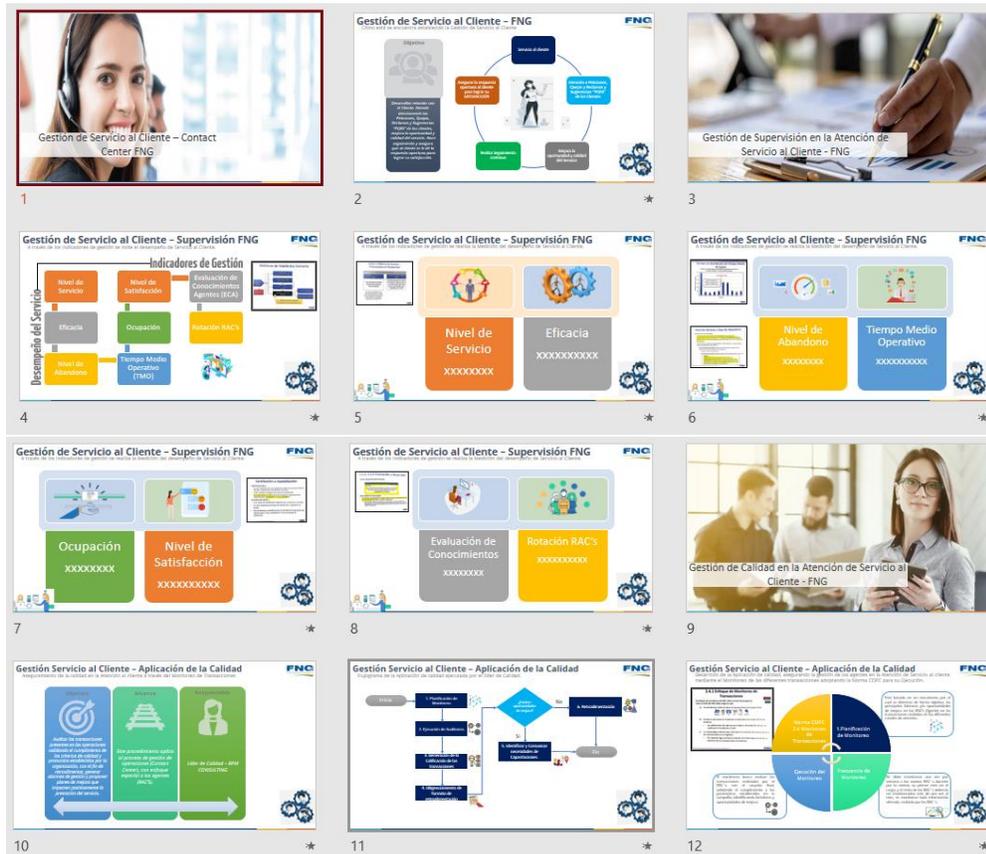
11 de agosto: se recibe capacitación virtual sobre la Administración del Correo Electronico a cargo de Chelsin Rodriguez funcionaria del FNG.

24 de agosto: se recibe la visita del funcionario Daniel Felipe Suarez quien realiza apoyo en la operación para resolver dudas sobre el proceso de bloqueo y desbloqueo de los deudores.

26 de agosto: Capacitación Jurídica para Centro de Contacto y SAC. se recibe la visita de la directora de Jurídica Diana Calderón y Manuel Fernando Rentería, quienes lideran la capacitación sobre temas jurídicos.

- Avance Alineación Norma COPC: Se da continuidad a la alineación de calidad del proyecto Fondo Nacional de Garantías adoptando la Norma COPC para su gestión. Para esta ocasión se realizó la inclusión de la gestión de supervisión y calidad en la matriz diagnóstica SAC relacionando el nivel, expectativa, grado de implementación, descripción y evidencia. Así mismo, se finaliza presentación de la gestión de calidad adoptando la Norma COPC, en esta se incluye los indicadores de operación a cargo de la supervisión.

COMPONENTE	NIVEL	N°	EXPECTATIVA	GRADO IMPLEMENTACIÓN	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
Monitoreo	Enfoque de Monitoreos	1	Realizar auditoría de las diferentes transacciones presentes en la operación; validando el cumplimiento de los criterios de calidad con el fin de retroalimentar, generar alarmas de gestión y mejorar el desempeño de los agentes	Alineado al modelo	En la Norma COPC numeral 2.4.1 Monitoreo de transacciones. Se encuentra el enfoque de monitoreos de transacciones, diseñado para alcanzar los requisitos y objetivos del PSIC, del cliente y del usuario final.	Matriz de Calidad V12 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Canal telefónico, V02 SGC-FR-161 Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas.
Monitoreo	Frecuencia de Monitoreos	2	Detectar de forma objetiva las principales falencias y/o oportunidades de mejora en los agentes en los diferentes canales de interacción.	Alineado al modelo	En la Norma COPC numeral 2.4.3 Monitoreo de transacciones a nivel de RAC. Se encuentra definido la frecuencia con la que se deben aplicar los monitoreos a los RACs. (RAC: Representante atención al cliente) será equivalente a un agente o agente de Contact Center.	Matriz de Calidad V12 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Canal telefónico, V02 SGC-FR-161 Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas. (BPM CONSULTING)
Monitoreo	Tipos de Errores en las transacciones y Toma de Medidas	3	Identificar los agentes que con frecuencia no cumplan con los parámetros en los monitoreos de las transacciones y a su vez implementar acciones preventivas y correctivas para evaluar y superar los errores encontrados.	Alineado al modelo	En la Norma COPC numeral 2.4.1 Identificación de los Errores que son críticos para el usuario final. Se encuentra como definición de Errores Críticos para el usuario final los que afectan de manera directa al usuario final. Pueden causar que el usuario final deba contactar nuevamente al centro. Llevaran a la insatisfacción. Errores Críticos para el Negocio los que resultan un costo innecesario para el negocio. Pérdida para el negocio o Cliente. Y Numeral 2.4.3 Monitoreo de Transacciones al nivel de RAC. Determina las acciones requeridas en base al desempeño del RAC.	Matriz de Calidad V12 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Canal telefónico, V02 SGC-FR-161 Seguimiento Diario de Monitoreo Comunicaciones Escritas. (BPM CONSULTING)
Retroalimentación	Frecuencia de Retroalimentación	4	Realizar proceso de comunicación a fin de mantener a los agentes continuamente informados sobre las transacciones en las que ha cometido afectaciones negativas.	Alineado al modelo	En la Norma COPC Numeral 2.4.3 Monitoreos de Transacciones al nivel de RAC. Se define el plan de comunicación a los RACs de los hallazgos encontrados en las transacciones monitoreadas. Incluyendo feedback tanto positivo como negativo.	Plantilla de Retroalimentación Código: SGC-FR-135 (BPM CONSULTING)
Calibración	Frecuencia de Calibración	5	Realizar calibraciones con la frecuencia necesaria de acuerdo a los impactos que se presenten con la participación de los líderes de calidad, Coordinador de la campaña y supervisor del proyecto.	Alineado al modelo	En la Norma COPC Numeral 2.4. Monitoreos de Transacciones - Calibración. Se encuentra relacionado las condiciones para aplicar la calibración.	Formato de Calibración Código SGC-FR-157 (BPM CONSULTING)
Desempeño del Servicio	Nivel de servicio	6	Mide el porcentaje de llamadas atendidas por el recurso humano dentro del periodo del tiempo establecido como objetivo.	Alineado al modelo	En el Informe Indicadores FNG_2022 se encuentra la reportaría de los indicadores con respecto al nivel de servicio 80/40 de acuerdo acuerdo marco de Colombia compra eficiente. Y teniendo en cuenta la Norma COPC se encuentra en el punto 4.6	TABLERO DE INDICADORES ruta: Publico/ departamento de servicio al cliente / info Centro de Contacto / Indicadores Operación- FNG-2022.
Desempeño del Servicio	Eficacia	7	Mide el % de eficacia de las transacciones del servicio en relación con la cantidad total de las transacciones.	Alineado al modelo	En el Informe Indicadores FNG_2022 se encuentra la reportaría de los indicadores con respecto al nivel de abandono de acuerdo acuerdo marco de Colombia compra eficiente que debe ser igual o mayor al 90%. Y teniendo en cuenta la Norma COPC se encuentra en el punto 4.6	TABLERO DE INDICADORES ruta: Publico/ departamento de servicio al cliente / info Centro de Contacto / Indicadores Operación- FNG-2022.
Desempeño del Servicio	Nivel de abandono	8	Mide la cantidad de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC.	Alineado al modelo	En el Informe Indicadores FNG_2022 se encuentra la reportaría de los indicadores con respecto al nivel de abandono de acuerdo acuerdo marco de Colombia compra eficiente que no puede ser superior al 10%. Y teniendo en cuenta la Norma COPC se encuentra en el punto 4.6	TABLERO DE INDICADORES ruta: Publico/ departamento de servicio al cliente / info Centro de Contacto / Indicadores Operación- FNG-2022.
Desempeño del Servicio	Tiempo Medio Operativo (TMO)	9	Mide el Tiempo Promedio que los RACs invierten procesando una transacción en un periodo definido.	Alineado al modelo	En el Informe Indicadores FNG_2022 se encuentra la reportaría de los indicadores con respecto al TMO de acuerdo acuerdo marco de Colombia compra eficiente que no debe ser superior a 8:00 minutos. Y teniendo en cuenta la Norma COPC se encuentra en el punto 4.6	TABLERO DE INDICADORES ruta: Publico/ departamento de servicio al cliente / info Centro de Contacto / Indicadores Operación- FNG-2022.
Desempeño del Servicio	Ocupación	10	Mide el % de tiempo de ocupación efectivo de los RACs invierten atendiendo al cliente o están disponibles para atender a los clientes.	Alineado al modelo	En el Informe Indicadores FNG_2022 se encuentra la reportaría de los indicadores con respecto al TMO de acuerdo acuerdo marco de Colombia compra eficiente que debe ser mínimo del 65%. Y teniendo en cuenta la Norma COPC se encuentra en el punto 4.6	TABLERO DE INDICADORES ruta: Publico/ departamento de servicio al cliente / info Centro de Contacto / Indicadores Operación- FNG-2022.
Desempeño del Servicio	Nivel de satisfacción	11	Mide el % del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.	Oportunidad de Mejora	Actualmente se encuentra en implementación se la escala de medición será de 1 a 5, teniendo en cuenta la Norma COPC se encuentra en el punto 4.1, 2.11, 4.2 este se realiza de manera mensual.	TABLERO DE INDICADORES ruta: Publico/ departamento de servicio al cliente / info Centro de Contacto / Indicadores Operación- FNG-2022.
Desempeño del Servicio	Evaluación de conocimientos Agentes (ECA)	12	Mide el % de conocimiento que tiene los RACs que se encuentran vinculados a la operación.	Alineado al modelo	En el Informe Indicadores FNG_2022 se encuentra la reportaría de los indicadores con respecto al nivel de abandono de acuerdo acuerdo marco de Colombia compra eficiente que debe ser igual o mayor al 70% al cual se realiza mensualmente. Y teniendo en cuenta la Norma COPC se encuentra en el punto 3.3.3.4 este se realiza de manera anual.	TABLERO DE INDICADORES ruta: Publico/ departamento de servicio al cliente / info Centro de Contacto / Indicadores Operación- FNG-2022.
Desempeño del Servicio	Rotación RACs	13	Mide el 5 de rotación del recurso Humano se mide mensual del inicio de la operación de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.	Alineado al modelo	En el Informe Indicadores FNG_2022 se encuentra la reportaría de los indicadores con respecto al nivel de abandono de acuerdo acuerdo marco de Colombia compra eficiente que debe ser menor igual al 15%. Y teniendo en cuenta la Norma COPC se encuentra en el punto 3,7 este se realiza de manera mensual.	TABLERO DE INDICADORES ruta: Publico/ departamento de servicio al cliente / info Centro de Contacto / Indicadores Operación- FNG-2022.



- Capacitación con Autonomía en el Aplicativo SAP para Invidentes:** en la gestión que desempeña los agentes con discapacidad visual se evidencia dificultad para gestionar consultas en el aplicativo SAP que se hacen necesarias para entregar respuestas a los ciudadanos y/o Intermediarios Financieros. Es por esto por lo que nace la necesidad de encontrar una forma diferente de llegar a realizar esas consultas en SAP que no son tan accesibles para las personas con discapacidad visual y volverlos muchos más autónomos en dichas consultas.

Las consultas que se enseñaron para ser más autónomos fueron: Consulta Nivel de Ventas, Fecha Corte Fiscal y Código CIU, entre otras. Al tener la manera llegar a estas consultas, se hace más fácil el aprendizaje y a su vez para las personas nuevas que ingresan a la operación que cuentan con la misma capacidad.

21 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- ✓ Retoma de la llamada según los tiempos establecidos. (ENC)
- ✓ Confirma información y asistencia adicional (ENC)
- ✓ Escucha con Atención al Ciudadano (ENC)
- ✓ Contesta oportunamente la llamada (ENC)

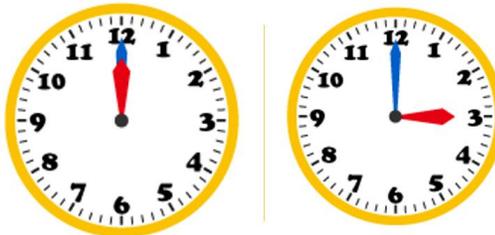
Errores críticos Usuario Final, Negocio y de Cumplimiento:

- ✓ Brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ✓ Redirecciona y tipifica (ECN)
- ✓ Emplear correctamente los tiempos de espera (ECN)
- ✓ Brinda Información Confidencial. (ECC)

Teniendo en cuenta los ítems mencionados anteriormente como plan de acción para el mes de septiembre se desarrollará:

I. Un **Semáforo de las tipificaciones**, empleando un seguimiento continuo entre los mismos agentes el cual se gestionará de la siguiente manera:

- ✓ Generación de Alarmas: se realizarán 2 cortes diarios para evidenciar el registro de tipificaciones versus las llamadas recibidas. Estos cortes serán a las 12 del día y 3pm



- ✓ Informaciones agentes: en la operación se hará visible el *semáforo* donde estarán los nombres de cada uno de los agentes señalando según el corte el color que señala el cumplimiento diario.



- II. Redireccionamiento de casos CRM solicitados a través del correo servicio al cliente del FNG: con el fin de mitigar los casos por asignación errada a los funcionamientos del FNG, diligenciamiento de datos en el aplicativo y anexos. Se implementará una matriz de calidad que contiene con mayor especificación la gestión que se ejecuta en el correo.

Esta matriz tendrá la misma estructura que ya se viene manejando, donde se tendrá en cuenta los Errores No Críticos que corresponden a las habilidades blandas, Error Crítico Usuario Final, Error Crítico de Negocio y Error Crítico de Cumplimiento.

Fases para la implementación:

- ✓ Diseño de la matriz de calidad con la gestión que se viene desempeñando en la atención de correo electrónico.
- ✓ Ajustes de la matriz con el apoyo de supervisión, Quality Manager y jefe de operaciones.
- ✓ Revisión propuesta matriz de calidad con el cliente.
- ✓ Aplicación de los Ajustes definidos con el cliente.
- ✓ Presentación Final y Aprobación por parte del cliente.
- ✓ Puesta en marcha Matriz de Calidad Atención Correo Electrónico.

- III. Scripts para la gestión de Correo Electrónico:

Teniendo en cuenta que no solamente se reciben solicitudes para creación de casos en CRM, se implementarán *SCRIPTS de respuesta para aquellas solicitudes que ingresen al correo con:*

- ✓ Información incompleta para restablecimiento de contraseña
- ✓ Reenvíos de respuestas a funcionarios del FNG
- ✓ Solicitudes de desbloqueo enviadas por IF en nombre de deudores.
- ✓ Reenvíos de respuestas que son enviados por funcionarios a los IF y rebotan por no encontrar la dirección de correo electrónico.
- ✓ Respuestas a IF con el número de caso creado en ARANDA para restablecimiento de contraseña en el portal transaccional.
- ✓ Reenvío de la respuesta recibida por parte de tecnología al IF con la solución al caso creado en ARANDA para restablecimiento de contraseña e ingreso al portal.
- ✓ Respuesta de solicitudes recibidas a través del CHAT por fuera del horario hábil.

22 FORMACIÓN

14.1 Resumen

TOTAL AGENTES	9
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	6
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	7:00:00

TABLA 38 RESUMEN
Fuente: Plataforma moodle

14.2 Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona las actividades de formación realizadas en el mes de agosto del 2022.

13.3 Actividades BPM

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ago	Técnica	Taller de Ortografía: Otros signos	1:00:00	11/08/2022
Ago	Habilidades	Atención y Concentración	1:30:00	16/08/2022
Ago	Corporativa	Conservación Auditiva	0:30:00	23/08/2022
Ago	Habilidades	Taller 1 Comunicación	1:00:00	10/08/2022
Ago	Habilidades	Taller 2 Tipos de Comunicación	1:00:00	17/08/2022
Ago	Habilidades	Taller 3 Comunicación Y Seguridad	1:00:00	24/08/2022

TABLA 39 ACTIVIDADES BPM
Fuente: Plataforma Moodle

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ago	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	27/08/2022

TABLA 40 EVALUACIÓN MENSUAL
Fuente: Plataforma moodle

14.4 Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de agosto de 2022, se llevó a cabo actividades que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	9	0	100%	100	4,2

Atención y Concentración

Dar a conocer factores de la concentración y la atención que impactan nuestra gestión diaria.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	9	0	100%	100	4,1

Conservación Auditiva

Concientizar a todos los colaboradores sobre la importancia del cuidado de nuestros oídos en nuestro entorno laboral.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	6	0	59%	56	NA

Taller 1 Comunicación

Conocer y socializar que es la comunicación y porque es importante para nuestra labor y vida personal.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	9	0	100%	100	4,1

Taller 2 Tipos de Comunicación

Conocer y socializar tipos de comunicación y como aplicar los tipos de comunicación en nuestra labor diaria.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	9	0	100%	100	4,6

Taller 3 Comunicación Y Seguridad

Conocer y socializar mediante ejercicios aplicados en la comunicación con seguridad y su importancia en nuestra labor diaria.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	9	0	100%	100	4,2

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

14.6 Actividades FNG

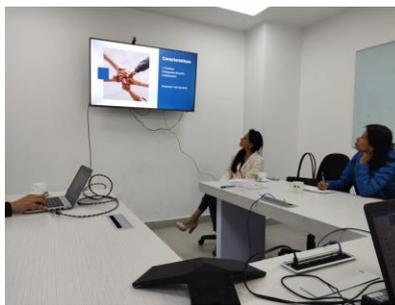
En el mes de agosto por parte de Fondo nacional de garantías FNG se realizó los siguientes reforzos de capacitación con los agentes del centro de contacto las cuales permanecieron durante la jornada de la línea.

FECHA VISITA	PROFESIONAL	TEMA
24/08/2022	DANIEL FELIPE SUAREZ PAEZ	DESBLOQUEO, BLOQUEOS POR SINESTRIALIDAD
26/08/2022	MANUEL FERNANDO RENTERIA	JURÍDICA PARA CENTRO DE CONTACO Y SAC
26/08/2022	DIANA CONSTANZA CALDERON	
24/08/2022	CHELSIN LIZED RODRIGUEZ TELLEZ	CORREO ELECTRÓNICO

TABLA 41 REFUERZOS FNG



Capacitación: *Desbloqueo y Bloqueo*



Capacitación *temas Jurídicos*



Capacitación *Casísticas correo electrónico*

14.7 Gráficas de indicadores

Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral

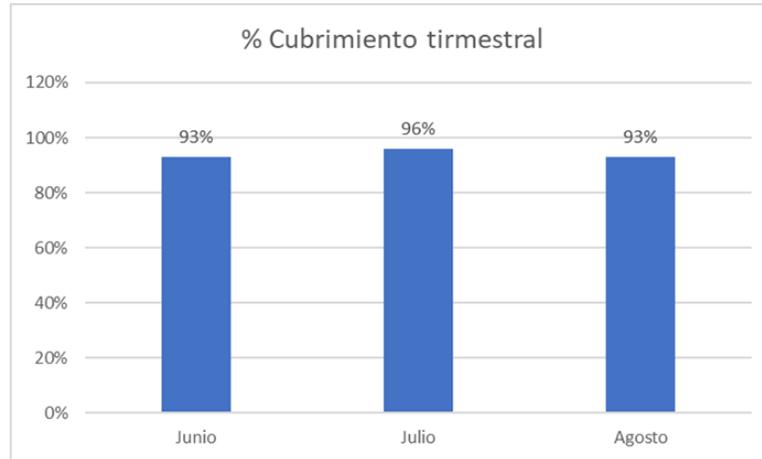


ILUSTRACIÓN 18 CUBRIMIENTO TRIMESTRAL
 Fuente: Plataforma moodle

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

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL		
Junio	Julio	Agosto
4:00:00	5:30:00	7:00:00

TABLA 42 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

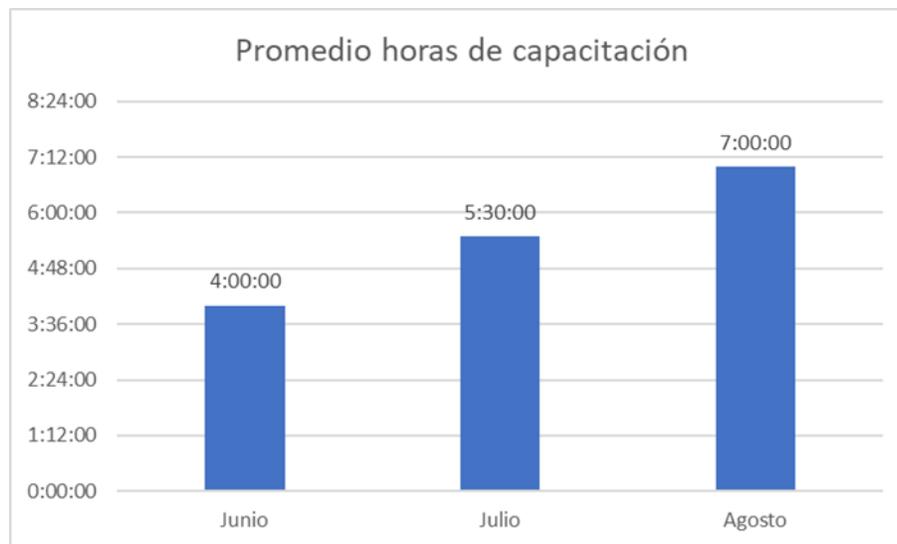


ILUSTRACIÓN 19 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

14.8 Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de agosto 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	100
1006732629	SOUZA	MARIA FERNANDA	100
69802368	ESCOBAR PEREZ	JENNY ALEXANDRA	100
1000120529	GUZMAN LUQUE	ELVIN ALEJANDRO	100
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES MAURICIO	100
1024559795	GUTIERREZ GONZALEZ	ANGEL DANIEL	85
1051477233	DIAZ SOLANO	JENNIFER	100
52706718	PIRAJAN CAÑON	MELVA DORELY	100
1033749559	TAPASCO SANCHEZ	YEISON JOHANNY	100
			98

TABLA 43 NOTAS
 Fuente: Plataforma Moodle

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

14.9 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS - AGOSTO 2022 FNG

EVALUACIÓN MENSUAL AGOSTO – 2022

1. Cada vez que un deudor se comunice a consultar por una obligación pendiente se deberá confirmar los datos de: Nombre, Cédula, teléfono de contacto y correo. Si obligación a consultar por el deudor corresponde a una empresa se deberá consultar el NIT a través de la pagina RUES.

- a) VERDADERO
- b) FALSO

2. A través de la pagina RUES se puede realizar la consulta empresarial o social ingresando la cedula del deudor o ciudadano.

- a) VERDADERO
- b) FALSO

3. Una vez que se ingresa a la pagina RUES con el NIT de la empresa a consultar, se debe dar clic en el botón _____ para conocer si la persona que se comunica aparece como Representante Legal.

- a) Comprar certificado
- b) Representantes Legales
- c) Razón social o Nombre
- d) Ninguna de las anteriores

4. En caso de que el NIT que se consulta en RUES no muestra ninguna información y no es posible realizar una autorización verbal con el Representante Legal o deudor de la obligación, se deberá solicitar que envíen al correo de servicio.cliente@fng.gov.co los siguientes documentos:

- a) Cedula del Rep. Legal, Cámara y Comercio, Certificado DIAN
- b) Certificado DIANA y Cámara y Comercio
- c) Cedula del Rep. Legal y Cámara y Comercio
- d) Poder, certificado DIAN y cámara y comercio

5. Para poder entregar información a un tercero que se comunica preguntando por una obligación, se deberá solicitar carta de autorización y/o Poder al correo de servicio.cliente@fng.gov.co una vez se confirme que llegó el documento se podrá entregar la información al tercero, de lo contrario no es posible, debido a que se incumpliría con la LEY 1581 DEL 2012.

- a) VERDADERO
- b) FALSO

6. Si un Intermediario Financiero se comunica para validar un documento de confirmación se debe solicitar el numero con el inicia, el cual debe empezar por:

- a) 1000
- b) 900
- c) 800
- d) 600

7. Cada vez que un Fondo Regional se comunique solicitando información, se podrá realizar la atención, pero antes de finalizar se deberá informar que para una próxima consulta lo deberá comunicarse con el área de Programas especiales.

- a) VERDADERO
- b) FALSO

8. Dentro de los estilos de comunicación se encuentran:

- a) Verbal y Escrito
- b) Agresivo y Pasivo
- c) Asertivo
- d) Agresivo, pasivo y asertivo

9. De acuerdo con el video de comunicación 2. La importancia de escuchar, cual es la regla de oro:

- a) Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti
- b) Se tolerante
- c) Se Honesto con tus palabras
- d) Ninguna de las anteriores

10. De acuerdo con el video de comunicación 2. La importancia de escuchar, Cuales son las habilidades para comunicarse con los demás:

- a) Ser tolerante y honesto
- b) Sonreír, Se honesto, ser agradecida, ser tolerante y saber escuchar
- c) Ser pasivo y asertivo
- d) Ninguna de las anteriores

11. La nueva circular normativa externa No 12 se trata de:

- a) La ampliación del perfil de deudores de producto EMP080
- b) La ampliación del perfil de deudores del producto EMP023
- c) Del proyecto circular firma electrónica anexo 2 y pagare
- d) Ninguna de las anteriores

12. Cuando un I.F se comunique solicitando información para realizar una reclamación de garantía de la Bolsa de Valores, se deberá realizar un escalamiento al área de reclamaciones o al área jurídica debido a que se tiene un esquema especial para la reclamación de garantía.

- a) Falso
- b) Verdadero

13. Dentro de la última actualización a la matriz de asignaciones se encuentra una nueva tipología de Solicitud Pago de Intermediarios y debe ser asignado al funcionario Chelsin Rodriguez.

- a) Falso
- b) Verdadero

14.10 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTAS

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1013673838	PALACIOS	ANGIE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1006732629	SOUZA	MARIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69802368	ESCOBAR	JENNY	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1000120529	GUZMAN LUQUE	ELVIN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1024559795	GUTIERREZ	ANGEL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1051477233	DIAZ SOLANO	JENNIFER	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1033749559	SANCHEZ	JOHANNY	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	100%	100%

TABLA 44 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTA
 Fuente: Plataforma moodle

14.11 Plan de capacitación próximo mes: septiembre 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Sep	Corporativa	Conservación visual	1:00:00	8/09/2022
Sep	Técnica	Taller Excel: Funciones	1:30:00	12/09/2022
Sep	Blandas	Relaciones sociales	1:30:00	19/09/2022
Sep	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/09/2022

TABLA 45 PLAN DE CAPACITACIÓN
 Fuente: Plataforma moodle

22.14 PLAN DE MEJORAMIENTO EN ATENCIÓN DEL FONDO NACIONAL DE GARANTIAS.

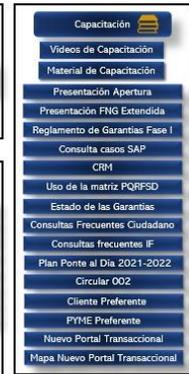
Durante el desarrollo de la Orden de Compra BPM y FNG han trabajado articuladamente para implementar acciones de mejora para continua del proceso propio de la entidad con la finalidad de obtener mejores resultados.

- **Creación del Banco de Conocimiento del FNG “inclusivo”,** reuniendo toda la información de atención de servicio al cliente en un solo lugar. Haciendo uso del OneDrive de Microsoft, a través de la creación de una carpeta con acceso para todos los agentes, incluyendo los agentes con discapacidad visual, los cuales pueden navegar con facilidad. [IN-SAC-REG-001 BANCO DE CONOCIMIENTO.xlsx](#)



Visual del Banco de Conocimiento para personal Inclusivo: donde se encuentra un menú con el listado de los temas para la atención de SAC. Permitiendo que el agente con discapacidad visual realice la navegación de una manera fácil y segura.

- 1 Aplicativos Inicio
- 2 Consultas Frecuentes Ciudadano
- 3 Consultas Frecuentes Intermediario Financiero
- 4 Consultas Frecuentes Portal Transaccional
- 5 Plantillas Chat
- 6 Directorio de Fondos Regionales
- 7 Directorio de Intermediarios Financieros
- 8 Buzones
- 9 Documentos Casos Excepcionales
- 10 Matriz de Asignaciones
- 11 Excesos de Nómina
- 12 Transacciones Comunes
- 13 Glosario
- 14 Conceptos Principales de una Garantía
- 15 Paso a Paso
- 16 Reglamento y Anexos
- 17 CUIJ Gravados
- 18 CUIJ No Gravados
- 19 Procesos de Garantía
- 20 Estados de Garantía
- 21 Pagos en Línea
- 22 Inicio



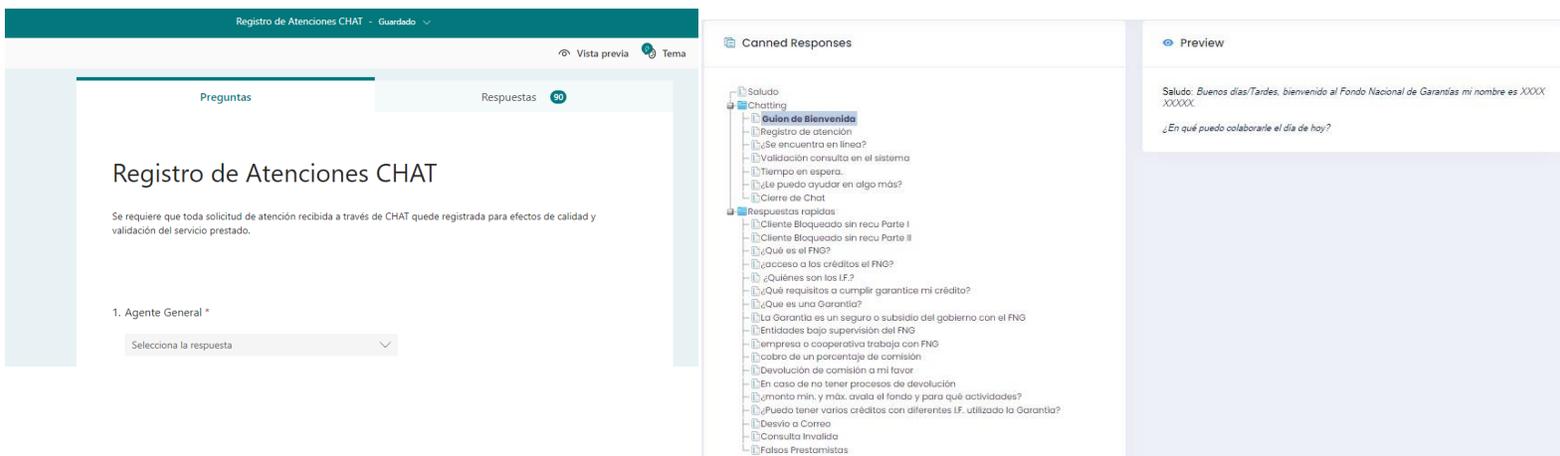
- **A través de la plataforma Moodle se crea un sitio exclusivo para la campaña FNG,** a su vez se implementan los espacios para subir las novedades recibidas de forma diaria, preturnos y foros, con el fin de tener un lugar donde repose las comunicaciones entregadas a los agentes y así mismo puedan ser evaluadas.



- **Aseguramiento en la Atención de Chat: Implementación de registro de Atención CHAT a través de formulario y plantillas de atención ágil creado en el aplicativo mylivechat.com.**

<https://forms.office.com/r/8Esu6G4c5N>

https://mylivechat.com/dashboard/config_cannedmessage.ascx



- **Plan de Formación:** Con el apoyo de la plataforma Fundación Carlos Slim (<https://capacitateparaempleo.org/index.php>), se propone mejorar el vocabulario y/o léxico utilizado por los Intermediarios Financieros en el momento de la atención, generando seguridad y credibilidad de la información brindada. Curso propuesto: Administración y Finanzas.



Implementación y continuidad de las unides de servicio

- **Centralización de IF con el Centro de Contacto:** Desde la creación de las unidades entre los funcionarios del FNG y el Centro de Contacto se ha venido mejorar los canales a nivel interno con la finalidad de poder generar una cercanía con los gerentes comerciales donde podamos escalar los casos donde tendremos el apoyo de la analista Técnico Comercial para los escalamientos respectivos.

Unidades de servicio julio



22.15 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

03 de agosto de 2022

- Revisar como el Centro de Contacto de BPM adopta la Norma COPC para los procesos de monitoreo, realizar mesa de trabajo para desarrollar presentación con los temas.
- Definir las fechas que se realizaran las actividades de Comunicación y Confianza dirigidas al Centro de Contacto.
- Validar el Power-BI con respecto a la información que puede contener y empezar con la implementación para mostrar a Diana Carolina en la reunión del 10 de agosto.

10 de agosto de 2022

- Se hace presentación sobre el taller de comunicación y confianza a los asistentes de la reunión. Junto con las actividades a desarrollar durante el mes de agosto.
- Se hace referencia sobre el plan de calidad de BPM para el Fondo Nacional de Garantías y se envía el documento por correo electrónico,
- El FNG envía las preguntas para la implementación de la encuesta de satisfacción del canal telefónico y la escala de medición se realizará de 1 a 5 para las preguntas. Pendiente enviar cotización.
- Enviar unas bases de datos todos los viernes al finalizar la jornada, esta actividad la realiza un ente externo que evaluara el servicio del centro de contacto.
- Se hace presentación de los indicadores del centro de Contacto en la aplicación de Power-BI y con la finalidad de visualizar esta información en los cortes establecidos. Se hace la observación que el tablero de Power-BI tiene usuario y contraseña y solicitará el código de seguridad para ingresar. Personas con acceso al aplicativo (presidente, directora de servicio al cliente, subdirector de servicio al cliente y Lorena). Solicitan Adicionar el Intervalo de Llamadas por cada hora y 30 minutos.
- Cambio de persona encargada del servicio del correo electrónico donde se evidencia que se ha incrementado los direccionamientos, los errores de creación en el CRM. Y chelsin realizará una capacitación a la nueva persona que gestiona el correo. Adicionalmente se solicita mejorar la planilla de calidad de correo electrónico ya que no presenta si no un error y está catalogada como direccionamientos.

23 CONCLUSIONES

- Se evidencia que el acompañamiento del área de calidad y supervisión de manera constante permitió fortalecer el proceso de información a ciudadanos e intermediarios financieros, mejorando optimizar los tiempos de llamada y niveles de atención.
- Continuar con el fortalecimiento del manejo de los errores que presentan los Intermediarios Financieros en los anexos de garantías 4, 5, 7 y 8 dando mayor solución en primer contacto.
- Los Planes de Acción 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.
- Plan de seguimiento en la tipificación de los agentes según los grupos de Interés del Fondo Nacional de garantías.

24 ANEXOS

1. Bitacora.
2. Informe Indicadores FNG_ 2022 agosto_2022
3. Prefactura Fondo Nacional de Garantía agosto 2022
4. Indicadores centro de contacto servicio al cliente acuerdo marco precios agosto.
5. Certificado Parafiscales_agosto_2022.
6. Certificación de Disponibilidad de Plataforma FNG agosto.

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 8 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

**Período presentado
01/08/2022 al 31/08/2022**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., septiembre 13 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 <u>DE CUMPLIMIENTO</u>	7
a. Orden de compra.....	8
b. Control de la Operación.....	12
<u>c. Control de presentación de Informes:</u>	15
d. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)	16
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL	27
a. Expediente y archivo	27
b. Póliza.....	27
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales	27
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	28

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:	92,5%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	87,8%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Nombre del Supervisor del Contrato:	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

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	Rubro	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	\$ 19.178.543,00	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 2	15/03/2022	\$ 45.235.507,00	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 3	26/04/2022	\$ 42.961.450,54	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 4	23/05/2022	\$ 44.551.201,39	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 5	15/06/2022	\$ 44.894.964,95	Diana Carolina Restrepo Velez

Acta de Supervisión No. 6	11/07/2022	\$ 44.312.758,10	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 7	17/08/2022	\$ 45.277.491,41	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 8	8/09/2022	\$ 44.864.404,08	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
TOTAL		\$ 331.276.320,46	

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2022	2121302	\$ 358.099.151,84	\$ 19.178.543,00	\$ 338.920.608,84
28/02/2022		\$ 338.920.608,84	\$ 45.235.507,25	\$ 293.685.101,59
31/03/2022		\$ 293.685.101,59	\$ 42.961.450,54	\$ 250.723.651,05
30/04/2022		\$ 250.723.651,05	\$ 44.551.201,39	\$ 206.172.449,66
31/05/2022		\$ 206.172.449,66	\$ 44.894.964,95	\$ 161.277.484,71
30/06/2022		\$ 161.277.484,71	\$ 44.312.758,10	\$ 116.964.726,62
31/07/2022		\$ 116.964.726,62	\$ 45.277.491,41	\$ 71.687.235,21
31/08/2022		\$ 71.687.235,21	\$ 44.864.404,08	\$ 26.822.831,13

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	EJECUTADO ENERO 2022	EJECUTADO FEBRERO 2022	EJECUTADO MARZO 2022
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario 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
			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
	Transferencia de llamadas	200	0	0	0
	Hora desarrollo	31	15	1	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	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
	Troncal SIP	10	10 troncales por 12 días	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 12 días	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días
Minutos de conexión outbound/Inbou	1500	0	660	662	

	nd de fijo a celular				
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	0	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	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

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO ABRIL 2022	EJECUTADO MAYO 2022	EJECUTADO JUNIO 2022
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario o Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente en Sitio	7	7: 7 Agentes por 30 días, Resumen factura: 7 agentes	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 29 días Resumen factura: 7 agentes	7: 4 Agentes por 30 días, 2 Agentes por 29 días 1 Agente por 25 días Resumen factura: 7 agentes
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 30 días
	Transferencia de llamadas	200	0	0	0
	Hora desarrollo	31	0	0	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	0	0
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 6 plataformas por 30 días	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 29 días	6: 3 plataformas por 30 días, 2 plataformas por 29 días 1 plataforma por 25 días

Troncal SIP	10	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días
Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	173	404	433
Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	0	0
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	0	0
Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 27 días	1 líder de calidad por 29 días	1 líder de calidad por 30 días

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO JULIO 2022	EJECUTADO AGOSTO 2022	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente en Sitio	7	7: 7 Agentes por 30 días, Resumen factura: 7 agentes	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 27 días Resumen factura: 7 agentes	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión Agosto 2022 Bases de datos de operación de canales
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de llamadas	200	0	0	
	Hora desarrollo	31	0	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	0	

Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 6 plataformas por 30 días	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 27 días
Troncal SIP	10	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días
Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	726	614
Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	0
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	0
Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 30 días	1 líder de calidad por 30 días

Es pertinente mencionar que, para el mes de agosto, 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	Manuel Alexander Conde	Supervisor	Activo	1/08/2022	31/08/2022	30	Se factura 1 supervisor por 30 días

2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Activo	1/08/2022	31/08/2022	30	Se factura 1 Supervisor de calidad por 30 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/08/2022	31/08/2022	27	Se factura 1 agente en sitio por 27 días, calamidad por los días 24,25 y 26 de agosto
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/08/2022	31/08/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/08/2022	31/08/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/08/2022	31/08/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Maria Alejandra Botero Feria	Agente en sitio	Activo - Retiro	1/08/2022	8/08/2022	5	Se factura 1 agente en sitio por 5 días, Agente con incapacidad desde el 3 al 5 de agosto No se cubre la incapacidad, Presenta renuncia 8 de agosto último día laborado se cubre con back-up del 9/08/2022 al 15/08/2022
8	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/08/2022	31/08/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, Agente con incapacidad el 29 de agosto
9	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Activo	1/08/2022	31/08/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
10	Jenifer Geraldine Diaz Solano	Agente en sitio	Back Up	8/08/2022	31/08/2022	11	Se factura 1 agente por 11 días - cubre renuncia de la agente Maria Botero (7 días), calamidad de Maria Souza (3 Días) e incapacidad de Andres Roa (1 día)
11	Yeison Johanny Tapasco Sanchez	Agente en sitio	Ingreso	16/08/2022	31/08/2022	15	Se factura 1 agente por 15 días, contratado el 16 de agosto reemplazo de Maria Botero

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 los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:00 am.	Diaria	Cumple
	En el canal telefónico generan un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 12:00m, 14:00pm y a las 17:00, el		

	<p>cual es compartido a través de WhatsApp.</p> <p>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.</p>		
Calibración	<p>Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a los grupos de interés.</p> <p>En el canal telefónico se realiza escucha de grabaciones de llamadas y la atención de los agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.</p> <p>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.</p> <p>En el canal correo electrónico, se crea matriz de calidad para monitoreo de la gestión, para garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico</p>	Diario	Se definieron las reglas de medición los cuales se describen en los ítems de matriz de calidad, y se clasifica el error en errores críticos y no críticos conforme la norma COPC
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación	Diario	Cumple
Informe Mensual	<p>Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Vigilancia administrativa · Vigilancia técnica · Vigilancia financiera y contable 	Mensual	Cumple
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 y de indicadores	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se realiza Comité de seguimiento semanal a BPM los miércoles o jueves en las horas de la tarde.	Quincenal	Cumple
Capacitaciones	Se realiza constantemente proceso de socialización y actualización de la	Quincenal	Cumple



	información de los agentes, durante el mes de julio y agosto funcionarios del FNG de las diferentes áreas asisten de forma presencial al centro de contacto, para la transferencia de conocimiento		
--	--	--	--

c. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de agosto, 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.	Desde el mes de marzo se empezó a dar cumplimiento a este compromiso y al mes de julio 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.	En el mes de agosto se cumple con el seguimiento hora a hora de los resultados de indicadores de la operación
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.	Se generan alertas operativas a través de correo electrónico y se realiza retroalimentaciones a través del mismo medio
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas.	Se realizan monitoreos a la gestión en donde se evidencia que ha mejorado el asertividad en las respuestas sin embargo no se ha cumplido a cabalidad.
Fomentar el lenguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Realizan cursos de forma autónoma para tener un desarrollo del lenguaje claro.
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 estructuró el plan de contingencia desde el mes de marzo, para atender la necesidad presentada en el FNG por lanzamiento de nuevo portal y pagina web en el mes de junio, sin embargo, se realizó la solicitud de elasticidad de crecimiento sin embargo no se dio cumplimiento a este; para el mes de agosto no se han presentado contingencias.
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	Se realiza monitoreo del redireccionamiento correcto a las áreas conforme matriz de escalamientos, se evidencias varios errores, en el mes de agosto se realizaron dos capacitaciones para las radicaciones de casos a través de correo electrónico.

Garantizar semanalmente el seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto a través de la página web - correo electrónico	El 05 y 26 de agosto del 2022 por parte del centro de contacto incumplen con las pruebas de los buzones y fueron remitidas hasta el lunes 08 y 29 de julio del 2022, se realiza llamado de atención en los comités y se solicita tomar medidas de acción para que no vuelva a presentarse este incumplimiento.
Se continua con las transferencias de llamadas al FGA Fondo de garantías de Antioquia, como valor agregado en el servicio al ciudadano.	En el mes de agosto se continua con el pilotaje y se ha realizado una transferencia de forma exitosa, el informe de transferencias es remitido a diario a través del chat.
Generar planes de acción por parte del centro de contacto para disminuir tiempos de atención en la línea con soluciones efectivas y eficaces	Cumple, generan propuestas de banco de conocimiento, desarrollo de respuestas automáticas en el chat virtual. Realizan pre-turnos para la transferencia de conocimiento.
Implementar taller de comunicación y confianza para los agentes de servicio	Cumple, durante el mes de agosto se ejecuta como plan de mejoramiento un taller de comunicación y confianza dividido tres fases (sensibilización, práctica y transformación)

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
1/08/2022	lunes	2/08/2022	CUMPLE: El supervisor del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios y tomas acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento del indicador mensual
2/08/2022	martes	3/08/2022	
3/08/2022	miércoles	4/08/2022	
4/08/2022	jueves	5/08/2022	
5/08/2022	viernes	6/08/2022	
8/08/2022	lunes	9/08/2022	
9/08/2022	martes	10/08/2022	
10/08/2022	miércoles	11/08/2022	
11/08/2022	jueves	12/08/2022	
12/08/2022	viernes	13/08/2022	
15/08/2022	lunes	16/08/2022	
16/08/2022	martes	17/08/2022	
17/08/2022	miércoles	18/08/2022	
18/08/2022	jueves	19/08/2022	
19/08/2022	viernes	20/08/2022	
22/08/2022	lunes	23/08/2022	
23/08/2022	martes	24/08/2022	
24/08/2022	miércoles	25/08/2022	
25/08/2022	jueves	26/08/2022	

26/08/2022	viernes	27/08/2022
29/08/2022	lunes	30/08/2022
30/08/2022	martes	31/08/2022
31/08/2022	miércoles	1/09/2022

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
08/08/2022	Lunes	08/08/2022	No 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, sin embargo, el 05 y 26 de agosto no remiten las pruebas, estas son remitidas hasta el lunes 08 y 29 de agosto, por lo que se procede a realizar llamado de atención.
12/08/2022	viernes	12/08/2022	
19/08/2022	viernes	19/08/2022	
29/08/2022	lunes	29/08/2022	

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 Agosto	Cumplimiento Agosto
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%	100%	Cumple

3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	94,04%	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	Cumple
		Tiempo de atención chat:<=60 segundos	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	97,85%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%		Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,00%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento		Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento		Cumple

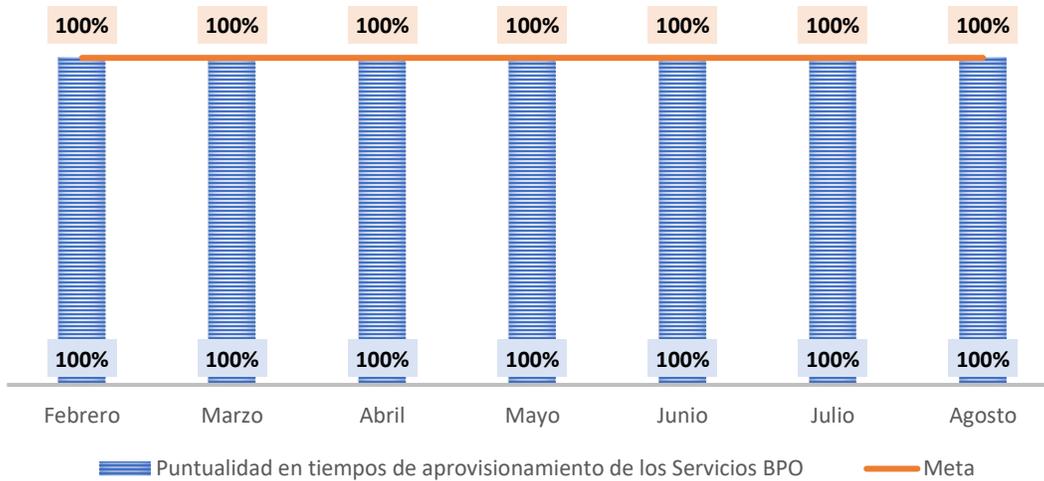
			10% < QUEJA: 9% de descuento		Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	Canal telefónico	>80%	80%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple
8	Rotación de Agentes	<=15%		11%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	449	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	TMO de servicios BPO x 1.3				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico	Intermediarios	420	Cumple	
		Ciudadanos	480		Cumple
TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	443	Cumple	
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	96,09%	Cumple
		Chat	90%	96,23%	Cumple

11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	73,88%	Cumple
		Canal virtual	65%	65,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	67,00%	Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	98,31%	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%	94,37%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	95,00%	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.	<=5%	5%	2,69%	Cumple

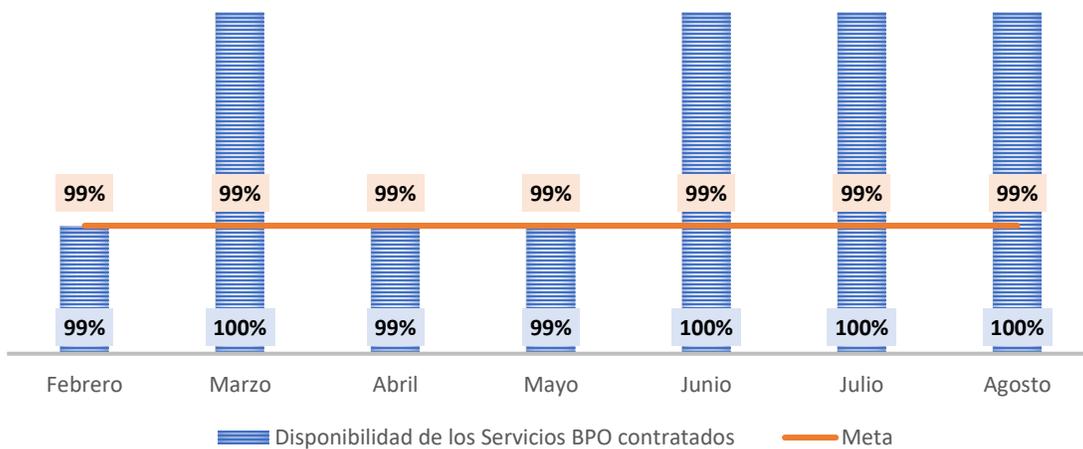
No se realiza penalización por concepto de indicadores dado que todos se encuentran dentro de la meta establecida en el contrato de Colombia Compra eficiente.

Seguimiento Indicadores

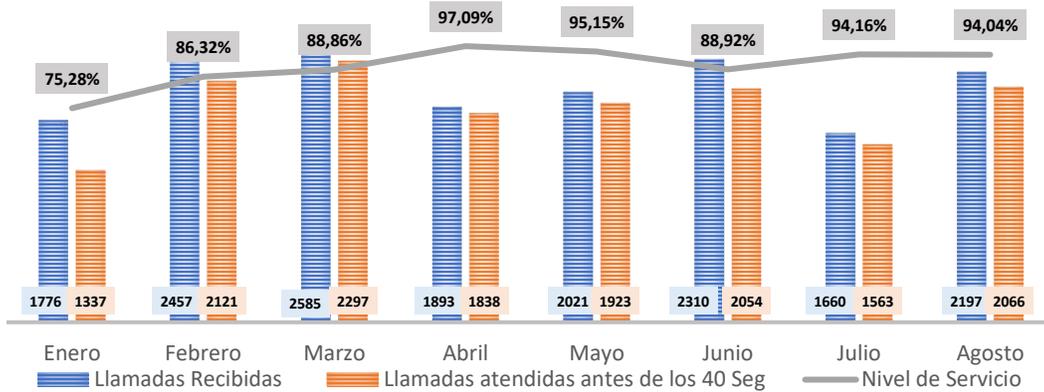
INDICADOR DE PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS BPO



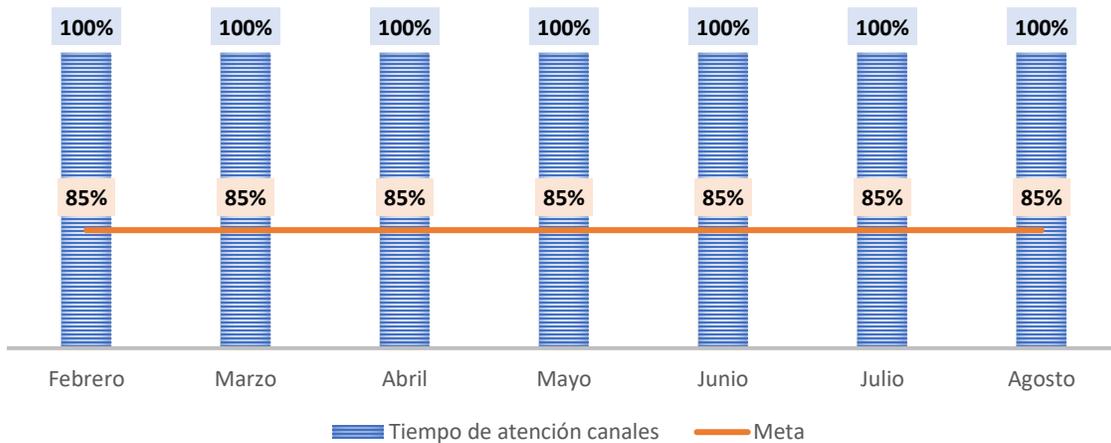
INDICADOR DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS



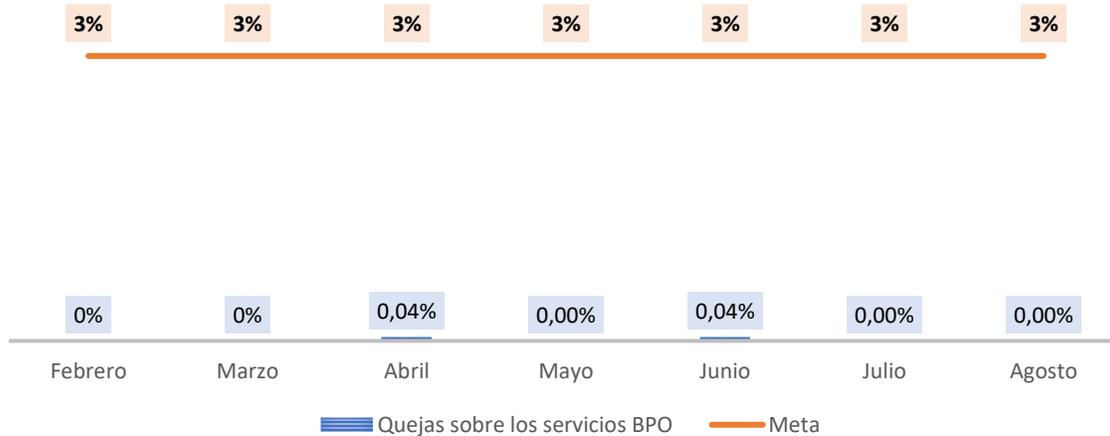
NIVEL DE SERVICIO



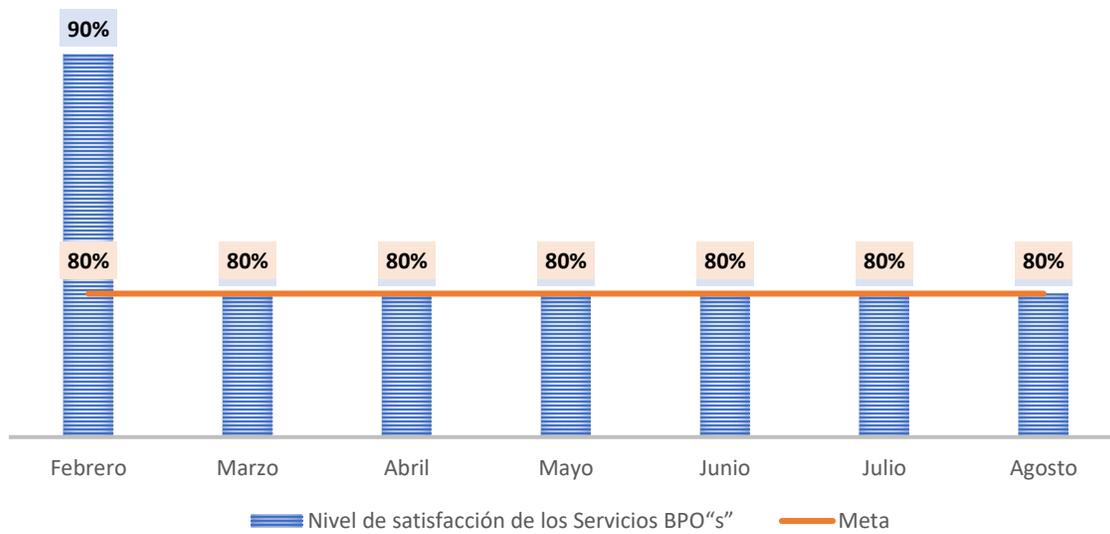
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES: BUZONES DE CORREO ELECTRÓNICO, VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL.



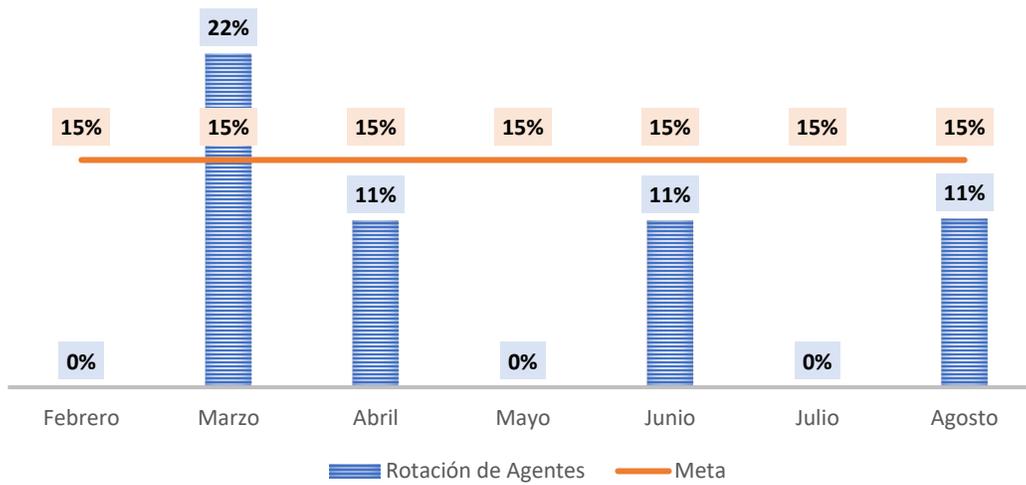
INDICADOR QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO



INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO "S"



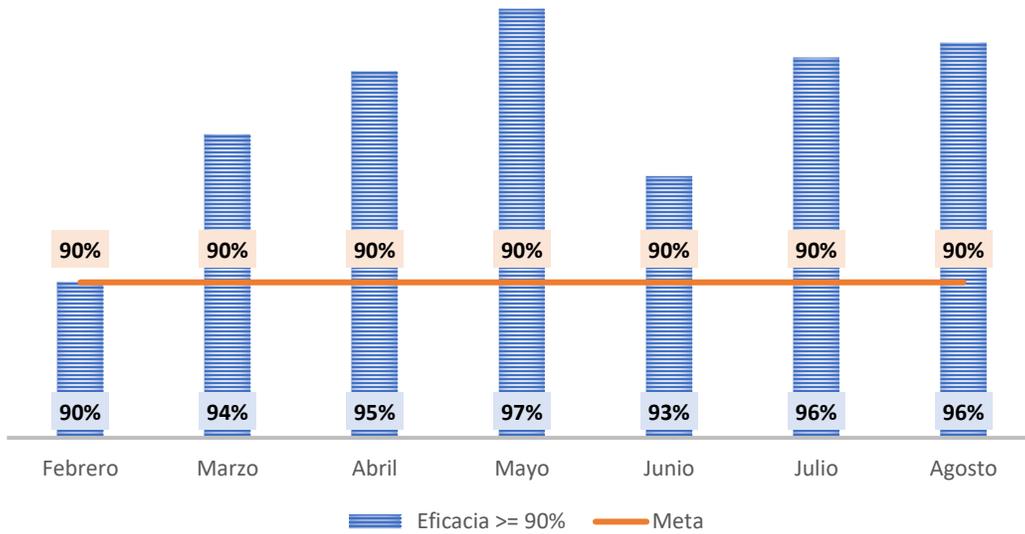
ROTACIÓN DE AGENTES



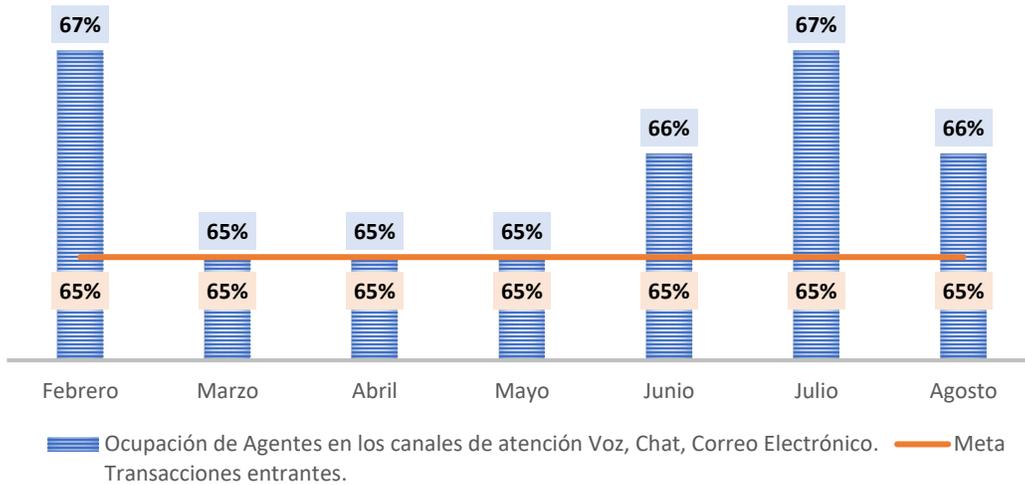
TMO / (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN MINUTOS) – AGENTES ATENCIÓN VIRTUAL



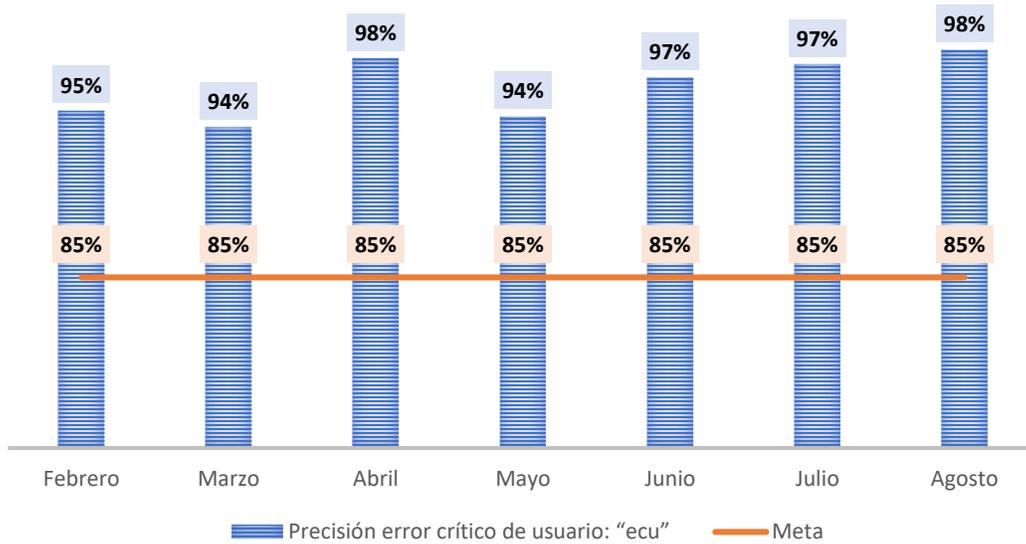
EFICACIA \geq 90%



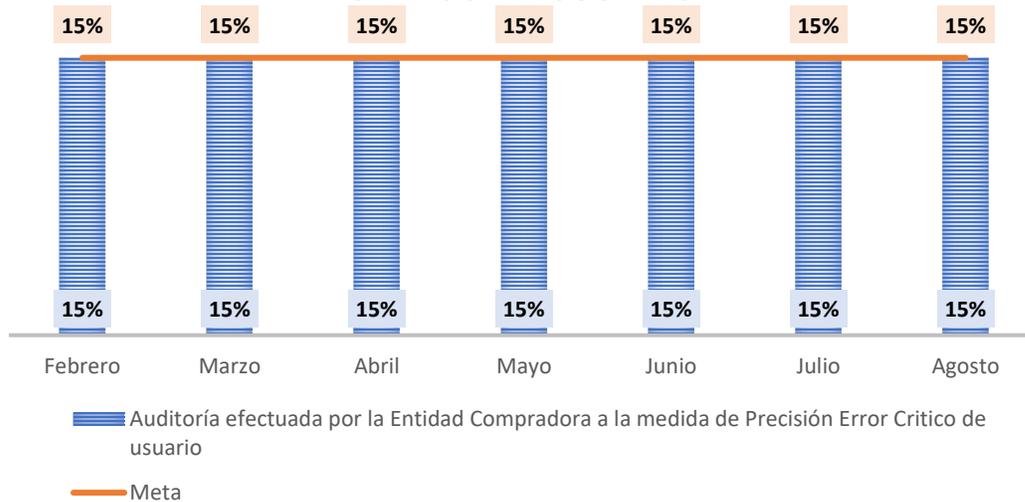
OCUPACIÓN DE AGENTES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN



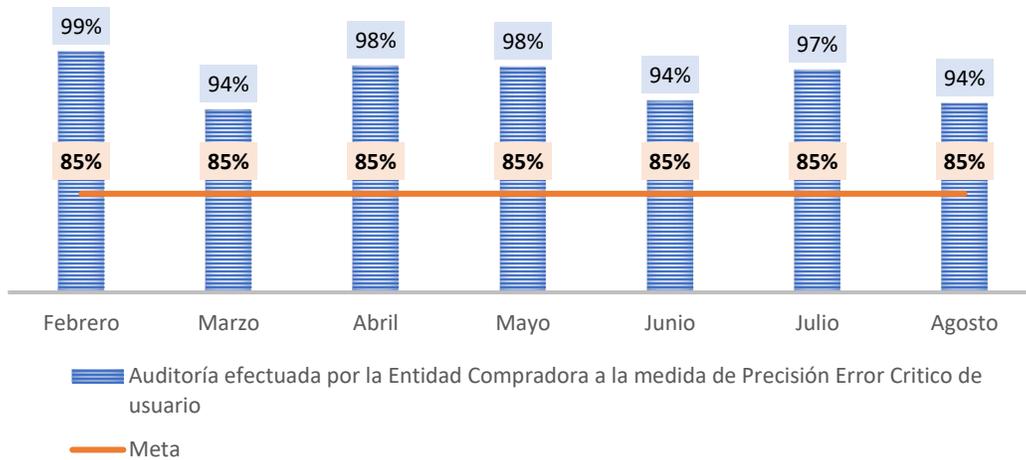
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: "ECU"



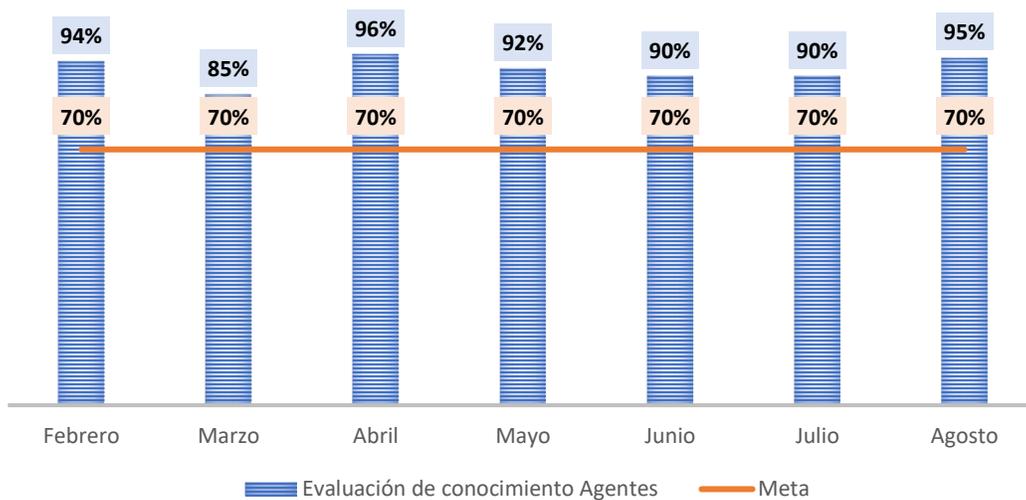
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO



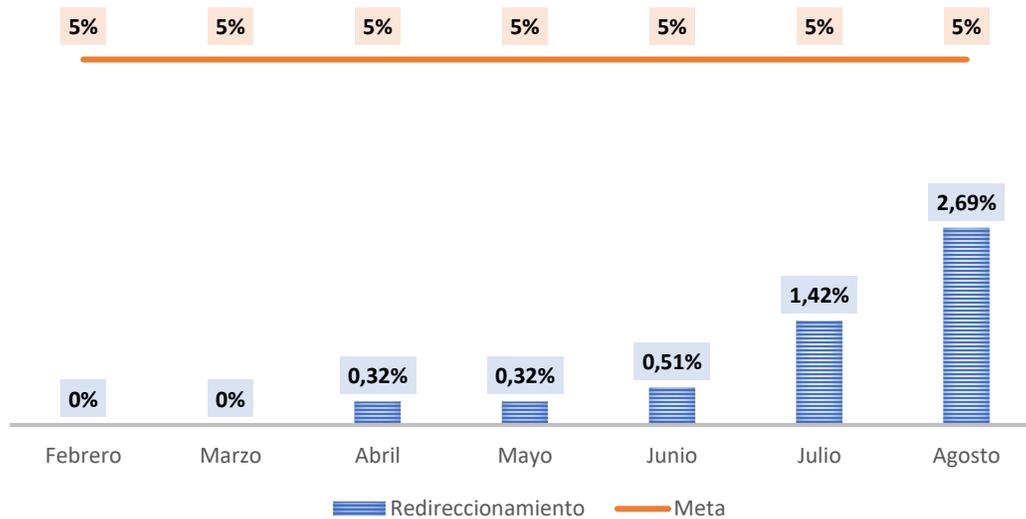
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO



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 informe de gestión y facturación de enero/2022, febrero/2022, marzo/2022, abril/2022, mayo/2022, junio/2022 y julio/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 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 requiere seguimiento riguroso semanalmente del cargue de las pruebas de funcionalidad a los buzones de contacto a través de la página web y se identificó que este mes no cumplieron con el envío el 05 y 26 de agosto, por lo que se procede a realizar llamado de atención.
- 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 y el centro de contacto implementa el banco de conocimiento, este banco es actualizado de acuerdo con la necesidad.
- Se trabaja en implementar informe por grupo de interés que se comunica en la línea de atención.
- Se trabaja en capacitaciones en conceptos financieros.
- El subdirector de servicio al cliente asiste una vez por semana al centro de contacto para ejecutar la supervisión correspondiente de forma presencial y retroalimentaciones inmediatas en la medida que se generan y para efectuar las auditorías internas de negocio.

a. UNIDAD DE ATENCIÓN

OBJETIVOS:

- Mejorar y personalizar la atención a los Intermediarios Financieros
- Lograr una comunicación efectiva y asertiva entre el área de Servicio al cliente del FNG y el Intermediario Financiero.

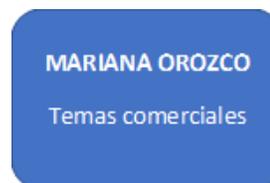
UNIDADES DE SERVICIO FNG



DESARROLLO

En el mes de agosto se realizó ajuste en las unidades de atención, con relación a la unidad de Eduardo de Oro por cambio de roles de los agentes.

Así mismo se ajustó el relacionamiento con el área comercial, teniendo como contacto transversal a Mariana Orozco, quien realiza los filtros de las comunicaciones que se direccionan a los comerciales.



b. ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS BPM CUATRIMESTRE

Para el mes agosto no se realiza entrega de reconocimientos, sin embargo, se fomenta y se informa la importancia del cumplimiento de los indicadores para la siguiente entrega de reconocimientos que se realizará el mes de septiembre.

c. PORTAL TRANSACCIONAL Y PAGINA WEB

En el mes de agosto desde el centro de contacto se continúa dando apoyo inmediato a los requerimientos de los intermediarios financieros a través del uso de la herramienta de soporte Aranda y se establecen planes de organización para atender los casos de acuerdo con la necesidad de los intermediarios financieros y diferentes grupos de interés.

Se realiza informe de seguimiento respecto a los casos creados a través de Aranda durante el mes de agosto.

d. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

En el mes de agosto se continúa trabajando a diario en una matriz denominada “Temas de Refuerzo FNG”, para que sean relacionadas las inquietudes o dudas que se generan durante la atención de la línea telefónica o gestión de correo electrónico.

Se realizan capacitaciones presenciales por parte de los funcionarios del FNG conforme el siguiente cronograma:

Visitas de capacitación			
Funcionario FNG	Tema	Fecha de visita	Hora de encuentro
Chelsin Rodriguez	Administración de correo electrónico - virtual	11/08/2022	7:00 - 09:00
Chelsin Rodriguez	Administración de correo electrónico	24/08/2022	9:00 - 10:00
Daniel Felipe Suarez	Procesos de desbloqueo excesos en nominas	24/08/2022	7:00 - 09:00
Diana Calderon - Manuel Renteria	Temas jurídicos	26/08/2022	7:00 - 09:00

e. Taller de comunicación y confianza

Teniendo en cuenta la necesidad que se evidencia en el centro de contacto en temas de comunicación y confianza se da ejecución a un taller de comunicación y confianza de forma presencial y dividido en tres sesiones, es decir una sesión por fase.

DESARROLLO

El taller es desarrollado en tres fases, cada fase tiene su tema y actividad a efectuar y se realizó cada fase en diferente sesión en horario de 07:00 – 08:00am, a continuación, se detalla los temas, fechas y horarios del taller realizado.

Taller de Comunicación y confianza			
Fase	Tema	Fecha de taller	Hora de encuentro
1	Sensibilización - Qué es la comunicación – Elementos de la comunicación	10/08/2022	7:00:00 - 08:00
2	Práctica - Tipos de comunicación, Comunicación y confianza - Telefono roto	24/08/2022	7:00:00 - 08:00
3	Transformación	31/08/2022	7:00:00 - 08:00

Para constancia, se firma el presente documento a los 16 días del mes de septiembre de 2022.



FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME

Supervisor del Contrato

OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO

Subdirector de Servicio al Cliente
Departamento de Servicio al Cliente
Vicepresidencia Comercial

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A - FNG

Calle 26A No. 13-97 Piso 25
Tel (60 1) 323 9000 Ext. 4058 Tel Directo (60 1) 3239005
Línea de Servicio al Cliente: (60 1) 3239010

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

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



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 1 de 3

ACTA # 020
Servicio al Cliente - FNG
REUNION ESPECIAL

FECHA Y HORA	28 de julio 2022 – Hora: 2:30 pm
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Manuel Conde– Supervisor del Centro de Contacto.

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
<p>1. Se hace reunión con las partes de gerencia de BPM y el Cliente del FNG Supervisora de Contrato directora de Servicio al Cliente Diana Carolina Restrepo Y el subdirector de Servicio al Cliente Oscar Sánchez. Teniendo a que manifiestan que encuentra oportunidades de mejora en el manejo de la supervisión y la comunicación de empalme entre supervisores, así como el conocimiento del acuerdo marco de Colombia Compra por parte del Supervisor del Centro de Contacto.</p>
<p>2. Se hace referencia que se debe mejorar los empalmes de comunicación entre el supervisor saliente y el entrante para garantizar continuidad de directrices dadas por parte del FNG.</p>
<p>3. Que el supervisor Manuel Conde No aplico el principio de la elasticidad: Sin embargo, la gerente de Operaciones Luz Eneida Gómez aclara que por terminología el principio de la elasticidad: El proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra hasta un máximo del 10%. Y es diferente al crecimiento por elasticidad y el cual se debe hacer la solicitud de manera formal al supervisor y/o al gerente de proyecto debido que se debe contratar recurso humano para la gestión del Centro de Contacto.</p>
<p>4. Se evidencia que se encuentra oportunidad de mejora en la entrega de los Informes de Operación por parte de supervisor debido que se están entregando muy tarde y no se tiene el tiempo suficiente para la revisión por parte del cliente del FNG.</p>
<p>5. Se realiza acuerdo que cada quince días se va a programar una reunión donde asistirán Diana Carolina Restrepo Y Vanessa Hessen que son diferentes a los comités que realiza normalmente el Subdirector Oscar Sánchez.</p>
<p>6. Se indica que los indicadores de la operación del cierre de cada mes están siendo cumplidos según Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente y estos se encuentran de la siguiente manera:</p>

DESCRIPCIÓN									
Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Del 1 al 23 Enero	1561	1249	739	312	47,34%	80,01%	19,99%	0:10:54	654
Del 24 al 31 Enero	918	750	684	168	74,51%	81,70%	18,30%	0:06:43	403
Febrero 2022	2457	2223	2121	234	86,32%	90,48%	9,52%	0:06:07	367
Marzo 2022	2585	2389	2297	196	88,86%	92,42%	7,58%	0:05:53	353
Abril 2022	1892	1859	1837	33	97,09%	98,26%	1,74%	0:05:42	342
Mayo 2022	2021	1961	1923	60	95,15%	97,03%	2,97%	0:07:23	443
Junio 2022	2310	2142	2054	168	88,92%	92,73%	7,27%	0:07:43	463
Julio 2022	1660	1590	1563	67	94,16%	95,78%	4,04%	0:07:28	448

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	Entrega de Informes de Operación	Agosto	- Entrega de informe de operación y demás anexos el 5to día hábil de cada mes.
Manuel Conde	Programar reuniones	Agosto	- Programar las reuniones en los tiempos acordados para que asistan Diana Carolina Y Vanessa Hessen

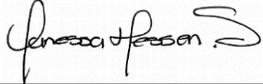
3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
NA	NA	NA	NA

ACTA DE REUNIÓN

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Directora de Servicio al Cliente – FNG	
Oscar Fernando Sánchez	Subdirector de Servicio al Cliente – FNG	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Manuel Alexander Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

ACTA # 021
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	3 de agosto 2022 – Hora: 11:00 am
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Oscar Sánchez – Supervisor del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza la validación del acta anterior y del cumplimiento de estos. 2. Se revisa la alineación de la Norma COPC vs como BPM adopta la norma para el proceso de los monitoreos. Y se decidió tener otra mesa de trabajo para revisar el tema de la presentación. 3. Se revisan las fechas que se realizarán los talleres de comunicación y confianza que se desarrollarán durante el mes de agosto junto con las actividades. 4. Se revisa el Power-BI

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Lorena Torres /Melva Pirajan	Sesiones lineamientos COPC	03/08/2022	- Realizar una nueva mesa de trabajo revisar la presentación del área de calidad de BPM con las funciones que realiza en calidad frente a la Norma de COPC.
Melva Pirajan	Taller de comunicación y Confianza	Agosto	- Se establecen las fechas de capacitación para el taller que se llevaran durante el mes de agosto el 10, 24 y 31 de agosto.
Melva Pirajan	Direccionamientos No adecuados	Agosto	- El cliente del FNG solicita que todos los direccionamientos No adecuados del Correo electrónico se incluyan en la matriz de calidad.

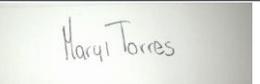


3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	Histórico de Caracterización	0	Incluir en el informe de operaciones el histórico de caracterización y mantenerlo en el tiempo.
Melva Pirajan	Direccionamientos No adecuados	0	El cliente del FNG solicita que todos los direccionamientos No adecuados del Correo electrónico se incluyan en la matriz de calidad.

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Oscar Fernando Sanchez	Subdirector de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Alexander Conde	Supervisor	

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 3 de 3

ACTA DE REUNIÓN

ACTA # 022
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	10 de agosto 2022 – Hora: 2:30 pm
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Oscar Sánchez – Supervisor del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
1. Se hace presentación sobre el taller de comunicación y confianza a los asistentes de la reunión. Junto con las actividades a desarrollar durante el mes de agosto.
2. Se hace referencia sobre el plan de calidad de BPM para el Fondo Nacional de Garantías y se envía el documento por correo electrónico,
3. El FNG envía las preguntas para la implementación de la encuesta de satisfacción del canal telefónico y la escala de medición se realizará de 1 a 5 para las preguntas. Pendiente enviar cotización.
4. Enviar unas bases de datos todos los viernes al finalizar la jornada, esta actividad la realiza un ente externo que evaluara el servicio del centro de contacto.
5. Se hace presentación de los indicadores del centro de Contacto en la aplicación de Power-BI y con la finalidad de visualizar esta información en los cortes establecidos. Se hace la observación que el tablero de Power-BI tiene usuario y contraseña y solicitará el código de seguridad para ingresar. Personas con acceso al aplicativo (presidente, directora de servicio al cliente, subdirector de servicio al cliente y Lorena). Solicitan Adicionar el Intervalo de llamadas por cada hora y 30 minutos.
6. Cambio de persona encargada del servicio del correo electrónico donde se evidencia que se ha incrementado los direccionamientos, los errores de creación en el CRM. Y chelsin realizará una capacitación a la nueva persona que gestiona el correo. Adicionalmente se solicita mejorar la planilla de calidad de correo electrónico ya que no presenta si no un error y está catalogada como direccionamientos.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

ACTA DE REUNIÓN

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	Cotización de Encuesta de satisfacción	Agosto	- Enviar la cotización del proveedor al FNG con los valores que corresponde a la implementación de las encuestas del Centro de Contacto.
Manuel Conde	Implementación de Power-Bi	Agosto	- Continuar desarrollando todas las actividades del Power-Bi e incluir la solicitud de Lorena Torres.
Melva	Matriz de calidad Correo electrónico	Agosto	- Crear una nueva planilla de calidad enfocada al proceso de correo electrónico.
Melva y formación	Taller de comunicación y confianza	Agosto	- Desarrollar todas las actividades propuestas para el centro de contacto con respecto al taller de comunicación y confianza.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

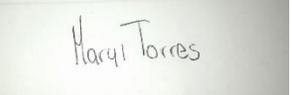
Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Directora de Servicio al Cliente – FNG	

ACTA DE REUNIÓN

Oscar Fernando Sánchez	Subdirector de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Alexander Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

ACTA DE REUNIÓN

ACTA # 023
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	24 de agosto 2022 – Hora: 11:00 am
LUGAR	Presencial
ORGANIZADOR	Oscar Sánchez – Supervisor del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar el Acta de la reunión con Diana Carolina realizada con las gerentes de operación e incluirla en el informe de agosto.2. Open House la entidad del FNG va a realizar una actividad el 16 de septiembre en un horario de 8:00am a 12:00m y solicitan que el centro de contacto realice una presentación donde se muestre lo que ha realizado en la gestión. (fecha 8 de septiembre) lo cual busca dejar un impacto positivo del CC.3. Incluir en el informe de operación los talleres de Comunicación Y confianza que realizo el centro de contacto durante el mes de agosto.4. Incluir las capacitaciones que el FNG que brindo en el mes de agosto con las respectivas evidencias.5. WhatsApp preguntar si adquieren el servicio de WhatsApp web si adquieren el licenciamiento para la adición y vuelven a licitar se le vuelven a generar cobro.6. En el Informe de gestión mantener los casos creados por aranda y tener el histórico de estos y crear un caso solicitando los datos.7. Solicita saber si BPM tiene el servicio de SMS y que valor tiene (Por parte de la supervisión explica que los sms se cobran dependiendo de lo largo 160 caracteres mensaje sencillo.8. Cuando lleguen solicitudes al correo de servicio.cliente@fng.gov.co donde indiquen que no están de acuerdo los I.F. con la casuística decisiones tomadas por el Comité se deben escalar a Oscar Sánchez.9. En los informes semanales realizar un análisis del motivo de incremento o disminución de llamadas que presente el centro de contacto.10. Realizar el Dimensionamiento con cuantos agentes puede trabajar la línea del Centro de Contacto.11. Propuesta de Matriz de calidad para el proceso de correo electrónico.12. Respuesta sobre el correo fuga de información para extensiones de correos que son temporales.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

ACTA DE REUNIÓN

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	Cotización de Encuesta de satisfacción	Agosto	- Enviar la cotización del proveedor al FNG con los valores que corresponde a la implementación de las encuestas del Centro de Contacto.
Manuel Conde	Implementación de Power-BI	Agosto	- Continuar desarrollando todas las actividades del Power-BI e incluir la solicitud de Lorena Torres.
Melva	Matriz de calidad Correo electrónico	Agosto	- Crear una nueva planilla de calidad enfocada al proceso de correo electrónico.
Melva y formación	Taller de comunicación y confianza	Agosto	- Desarrollar todas las actividades propuestas para el centro de contacto con respecto al taller de comunicación y confianza.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
NA	NA	NA	NA



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 3 de 3

4. FIRMA ASISTENTES

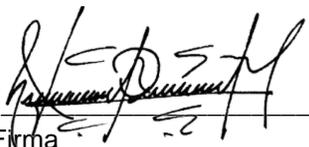
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Directora de Servicio al Cliente – FNG	
Oscar Fernando Sánchez	Subdirector de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Alexander Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

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 1º de la Ley 828 del 2003 y Decreto 052 de 2017 y Resolución 312 de 2019)

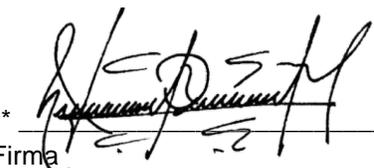
Yo Norberto Duarte Monsalve, identificado con cedula de ciudadanía No. 91.278.784, en mi calidad de Representante Legal, de la empresa BPM CONSULTING LTDA con NIT. 900011395 (en adelante "la empresa") manifiesto bajo la gravedad del juramento que la empresa ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores 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 - Sept./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 - Sept./2022

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