



BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá D.C., Bogotá D.C.

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM3123

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: 22/04/2022 03:51 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 22/05/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 22/04/2022 04:00 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758__022022

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, Cantidad 6.93, valor unitario \$3.267.343,27	1.00	22,653,580.03	22,653,580.03	4,304,180.21	26,957,760.24
2	Supervisor Servicios BPO	1.00	7,426,819.31	7,426,819.31	1,411,095.67	8,837,914.98
3	3 Líder de calidad	1.00	5,976,649.06	5,976,649.06	1,135,563.32	7,112,212.38
4	Hora desarrollo	1.00	195,942.23	195,942.23	37,229.02	233,171.25
5	Plataforma de Centro de Contacto para Agente, cantidad 5.93, valor unitario \$178.332,55	1.00	1,058,106.45	1,058,106.45	201,040.23	1,259,146.68
6	Troncal SIP, cantidad 10, valor unitario \$38.55,38	1.00	385,583.86	385,583.86	73,260.93	458,844.79
7	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	301,237.41	301,237.41	57,235.11	358,472.52
8	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular, cantidad 660, valor unitario \$22,89	1.00	15,112.95	15,112.95	2,871.46	17,984.41

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	38,013,031.30
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	38,013,031.30
IVA	38,013,031.30	19%	7,222,475.95	IVA:	7,222,475.95
				Total Impuestos:	7,222,475.95
				Total + Impuestos:	45,235,507.25
				Valor Total:	45,235,507.25

CUARENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SIETE CON VEINTICINCO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

SERVICIO FEBRERO 2022 _ OC 83758

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

CUFE: 3dff31376b2be33af3a0b79f8a41d1e6b533ebe166594d12a0d2520b987415b9b4232710611f6f6498141c114f50d46c

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-2022-5068-E

Fecha y Hora: 22/04/2022 05:00:06 p.m.

Remitente: BPM CONSULTING LTDA

Destinatario: Diana Carolina Restrepo Velez

No de Folios: 1



HOJA DE CONTROL DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO PROCESOS DE PAGO

Fecha: 22-abr-2022

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 2 Periodo Desde: 01-feb-2022 Periodo Hasta: 28-feb-2022

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

Valor Contrato: \$ 358.099.152 Estado: En ejecución

Fecha firma: 22-abr-2022 Fecha vencimiento: 22-may-22

N° de otrosí: 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:	
Aprobación:	Renovación:	Aprobación:	Renovación:
Póliza cumplimiento: 28-dic-2021		Póliza calidad y otras:	

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): BPM3123 Valor a pagar: \$ 45.235.507

Concepto: Pago mes de febrero - 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 ☒

Otros ¿Cuáles? ☒ Informe de supervisión al centro de contacto mes de febrero

El supervisor del contrato y/o oferta mercantil certifica que el contratista realizó el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales acorde con la normatividad vigente.

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL O RESERVA DE GASTO	
1	2
3	4
5	6
7	8
9	10
11	12
13	14
15	16
17	18
19	20
21	22
23	24
25	26
27	28
29	30
31	32
33	34
35	36
37	38
39	40
41	42
43	44
45	46
47	48
49	50
51	52
53	54
55	56
57	58
59	60
61	62
63	64
65	66
67	68
69	70
71	72
73	74
75	76
77	78
79	80
81	82
83	84
85	86
87	88
89	90
91	92
93	94
95	96
97	98
99	100

No. CDP(s): 2121302-700000804

Fecha(s) emisión: 19/11/2021

N° Factura(s):	BPM3123
----------------	---------

CUOTAS O INSTALAMENTOS PAGADOS	
--------------------------------	--

(No relacione el valor de la cuota o instalamento a pagar)

[illegible]

Última cuota:	No ▼	Total Pagado	\$ 19.178.543	Saldo después del presente pago:	\$ 293.685.102
---------------	------	---------------------	---------------	----------------------------------	----------------

% ejecución pagos: 18,0%

% ejecución desarrollo proyecto: 15,7%

En calidad de Supervisor (a) , manifiesto que el contratista ha cumplido con el objeto contractual y demás obligaciones que se desprenden del mismo, por lo cual autorizo el presente pago.

Resumen de las Evidencias del cumplimiento:

Documentos soporte del cumplimiento:

Informe de supervisión No. 2

Informe de supervisión febrero del 2022

Responsable de la supervisión:

Nombre: Diana Carolina Restrepo Velez

Cargo: Subdirectora de Servicio al Cliente

Firma:

Observaciones:

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera

Cargo: Profesional III Servicio al cliente

Vo. Bo. SUPERIOR INMEDIATO DEL SUPERVISOR (SOLO DE MANERA INFORMATIVA)	
--	--

Departamento de Servicio al Cliente y Mercadeo



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

FONDO NACIONAL DE GARANTIAS

Periodo: 01 al 28 de febrero de 2022

Contrato N° 83578 de 24 de enero de 2022



DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	30/02/2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	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.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 28 de febrero de 2022
PRESENTADO POR:	Coordinador de Operaciones
ENTREGADO A:	Fondo Nacional de Garantías
INFORME NÚMERO:	02

Tabla de contenido

DATOS GENERALES DEL SERVICIO	4
ANS CONTRACTUALES.....	5
DISTRIBUCIÓN DE AGENTES	6
CANAL TELEFÓNICO	6
MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFONICO TOP 10	12
GESTION OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO	12
GESTION CANAL CHAT	13
GESTION CORREO ELECTRONICO	13
CALIDAD.....	14
FORMACIÓN.....	26
CONCLUSIONES	32

DATOS GENERALES DEL SERVICIO

ÍTEMS ORDEN DE COMPRA

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



FONDO NACIONAL DE GARANTIA



FACTURACIÓN FEBRERO OC 83758					
CODIGO	CAPACIDAD CONTRATADA A MES	SERVICIO	CANTIDA EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	6,93	\$ 3.267.343,27	\$ 22.653.580,03
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	1	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	1	\$ 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	1	\$ 195.942.232	\$ 195.942,23
IT-BPO-2-1	5000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	\$ 2.408	\$ 2.408
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	5,90	\$ 178.332,547	\$ 1.052.162,03
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	660	\$ 22,898	\$ 15.112,955
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					\$ 38.007.089,29
Iva					\$ 7.221.346,97
Total					\$ 45.228.436,26

TABLA 1 FACTURACIÓN

ANS CONTRACTUALES

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Formula	Detalle de Formular	Meta	FEBRERO	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	100%	D>=99,9%	99%	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	Llamadas contestadas antes de 40 Seg/ Total de llamadas recibidas	87%	80%	86,00%	CUMPLE
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	0:00:40	40	3	CUMPLE
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	0:01:00	60	60	CUMPLE
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles			100%	CUMPLE
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles			100%	CUMPLE
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0%	3%	0%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0%	5%	0%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0%	7%	0%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	0%	10%	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO's"	Canal telefónico	100%	>80%	90%	CUMPLE
		Canal correo electrónico		>80%	90%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	0%	15%	0%	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3 TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Todos los servicios	367,00	480	367	CUMPLE
		Chat virtual:	292	600		CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Llamadas contestadas/ Llamadas Recibidas	90,48%	>=90%	90%	CUMPLE
		chat contestados/chat recibidos	87%	>=90%	90%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz	Canal telefónico	98%	>= 65%	98%	CUMPLE
		Canal Chat	90%	>= 65%	85%	CUMPLE
		Correo	90%	>= 65%	85%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	99,38%	85%	0%	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	100%	15%	100%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ECN"	>=85%	100%	85%	100%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%		70%	100%	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%	0%	5%	0%	CUMPLE

TABLA 2 ANS FEBRERO

DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

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

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
52518803	EDNA CAROLINA RAMIREZ GONZALEZ	COORDINADOR	CENTRO DE CONTACTO
52706718	MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON	LIDER DE CALIDAD	CENTRO DE CONTACTO
1006732629	MARIA FERNANDA SOUZA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1013673838	ANGIE CATHERINE PALACIOS OCORO	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
69802368	JENNY ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1000120529	ELVIN ALEJANDRO GUZMAN LUQUE	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1192921377	JESUS ALBERTO LOPEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1032398816	ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1012429282	JENNIFER ESTEFANIA CONTRERAS REINA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO

TABLA 3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

CANAL TELEFÓNICO

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

Los indicadores generados en el canal telefónico para el mes de febrero son:

Del 1 al 28 de febrero se recibieron 2.457 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.568 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 683 llamadas
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 46 llamadas
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 160 llamadas
- Para el mes de febrero se atendió el 90,48% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- El 86,32% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 9.52%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:06:07 minutos correspondientes a 367 segundos.

Indicadores Generales De Atención

Fecha	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO (Seg)
1/02/2022	126	108	103	18	81,75%	85,71%	14,29%	0:05:55	355,00
2/02/2022	101	97	95	4	94,06%	96,04%	3,96%	0:06:21	381,00
3/02/2022	91	89	89	2	97,80%	97,80%	2,20%	0:05:06	306,00
4/02/2022	112	110	109	2	97,32%	98,21%	1,79%	0:05:26	326,00
7/02/2022	113	94	87	19	76,99%	83,19%	16,81%	0:07:05	425,00
8/02/2022	94	89	87	5	92,55%	94,68%	5,32%	0:05:38	338,00
9/02/2022	134	124	118	10	88,06%	92,54%	7,46%	0:07:09	429,00
10/02/2022	160	137	129	23	80,63%	85,63%	14,38%	0:06:37	397,00
11/02/2022	140	119	113	21	80,71%	85,00%	15,00%	0:04:12	252,00
14/02/2022	146	118	103	28	70,55%	80,82%	19,18%	0:05:19	319,00
15/02/2022	114	108	105	6	92,11%	94,74%	5,26%	0:05:52	352,00
16/02/2022	115	107	101	8	87,83%	93,04%	6,96%	0:07:17	437,00
17/02/2022	125	119	117	6	93,60%	95,20%	4,80%	0:05:39	339,00
18/02/2022	114	113	112	1	98,25%	99,12%	0,88%	0:05:44	344,00
21/02/2022	134	121	115	13	85,82%	90,30%	9,70%	0:05:56	356,00
22/02/2022	112	106	102	6	91,07%	94,64%	5,36%	0:05:34	334,00
23/02/2022	111	108	106	3	95,50%	97,30%	2,70%	0:08:36	516,00
24/02/2022	138	111	103	27	74,64%	80,43%	19,57%	0:05:30	330,00
25/02/2022	121	104	99	17	81,82%	85,95%	14,05%	0:07:18	438,00
28/02/2022	156	141	128	15	82,05%	90,38%	9,62%	0:06:07	367,00
Total	2457	2223	2121	234	86,32%	90,48%	9,52%	0:06:07	367,00

TABLA 4 CANAL TELEFÓNICO GENERAL

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)
1/02/2022	86	74	72	12	83,72%	86,05%	13,95%	0:09:06	546,00
2/02/2022	65	63	61	2	93,85%	96,92%	3,08%	0:09:06	546,00
3/02/2022	68	66	66	2	97,06%	97,06%	2,94%	0:08:55	535,00
4/02/2022	80	78	77	2	96,25%	97,50%	2,50%	0:09:04	544,00
7/02/2022	77	65	59	12	76,62%	84,42%	15,58%	0:10:26	626,00
8/02/2022	63	61	61	2	96,83%	96,83%	3,17%	0:10:29	629,00
9/02/2022	80	78	76	2	95,00%	97,50%	2,50%	0:11:26	686,00
10/02/2022	97	80	78	17	80,41%	82,47%	17,53%	0:09:45	585,00
11/02/2022	92	79	75	13	81,52%	85,87%	14,13%	0:09:04	544,00
14/02/2022	93	72	61	21	65,59%	77,42%	22,58%	0:09:47	587,00
15/02/2022	73	71	68	2	93,15%	97,26%	2,74%	0:07:25	445,00
16/02/2022	78	73	69	5	88,46%	93,59%	6,41%	0:08:19	499,00
17/02/2022	73	71	70	2	95,89%	97,26%	2,74%	0:07:15	435,00
18/02/2022	78	78	77	0	98,72%	100,00%	0,00%	0:08:44	524,00
21/02/2022	89	82	79	7	88,76%	92,13%	7,87%	0:08:46	526,00
22/02/2022	69	66	64	3	92,75%	95,65%	4,35%	0:07:14	434,00
23/02/2022	59	57	56	2	94,92%	96,61%	3,39%	0:10:12	612,00
24/02/2022	82	70	66	12	80,49%	85,37%	14,63%	0:09:51	591,00
25/02/2022	62	56	53	6	85,48%	90,32%	9,68%	0:08:17	497,00
28/02/2022	104	95	87	9	83,65%	91,35%	8,65%	0:07:58	478,00
Total	1568	1435	1375	133	87,69%	91,52%	8,48%	0:09:03	543,00

TABLA 5 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010

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)
1/02/2022	29	24	21	5	72,41%	82,76%	17,24%	0:08:20	500,00
2/02/2022	17	16	16	1	94,12%	94,12%	5,88%	0:06:25	385,00
3/02/2022	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:10	430,00
4/02/2022	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:35	515,00
7/02/2022	26	20	20	6	76,92%	76,92%	23,08%	0:08:23	503,00
8/02/2022	27	24	22	3	81,48%	88,89%	11,11%	0:08:25	505,00
9/02/2022	38	31	27	7	71,05%	81,58%	18,42%	0:07:58	478,00
10/02/2022	52	46	41	6	78,85%	88,46%	11,54%	0:09:21	561,00
11/02/2022	44	36	34	8	77,27%	81,82%	18,18%	0:07:00	420,00
14/02/2022	40	35	31	5	77,50%	87,50%	12,50%	0:08:46	526,00
15/02/2022	33	29	29	4	87,88%	87,88%	12,12%	0:07:53	473,00
16/02/2022	31	28	26	3	83,87%	90,32%	9,68%	0:09:39	579,00
17/02/2022	39	35	34	4	87,18%	89,74%	10,26%	0:08:58	538,00
18/02/2022	26	25	25	1	96,15%	96,15%	3,85%	0:08:01	481,00
21/02/2022	37	32	31	5	83,78%	86,49%	13,51%	0:08:49	529,00
22/02/2022	35	33	31	2	88,57%	94,29%	5,71%	0:09:10	550,00
23/02/2022	39	39	38	0	97,44%	100,00%	0,00%	0:09:39	579,00
24/02/2022	46	35	31	11	67,39%	76,09%	23,91%	0:08:19	499,00
25/02/2022	55	44	42	11	76,36%	80,00%	20,00%	0:09:27	567,00
28/02/2022	37	35	31	2	83,78%	94,59%	5,41%	0:08:18	498,00
Total	683	599	562	84	82,28%	87,70%	12,30%	0:08:26	506,00

TABLA 6 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

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)
1/02/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:31	31,00
2/02/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:40	160,00
3/02/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:41	41,00
4/02/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18	18,00
7/02/2022	1	1	0	0	0,00%	100,00%	0,00%	0:00:17	17,00
8/02/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:39	39,00
9/02/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:56	236,00
10/02/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:07	67,00
11/02/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18	18,00
14/02/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:19	19,00
15/02/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:13	193,00
16/02/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:07	67,00
17/02/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:16	76,00
18/02/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:24	24,00
21/02/2022	4	3	1	1	25,00%	75,00%	25,00%	0:01:03	63,00
22/02/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:58	58,00
23/02/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:00	420,00
24/02/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:15	15,00
25/02/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:23	23,00
28/02/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18	18,00
Total	46	45	42	1	91,30%	97,83%	2,17%	0:01:20	80,00

TABLA 7 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

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)
1/02/2022	9	8	8	1	88,89%	88,89%	11,11%	0:05:42	342.00
2/02/2022	13	12	12	1	92,31%	92,31%	7,69%	0:07:12	432.00
3/02/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:37	217.00
4/02/2022	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:47	227.00
7/02/2022	9	8	8	1	88,89%	88,89%	11,11%	0:09:15	555.00
8/02/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:59	179.00
9/02/2022	13	12	12	1	92,31%	92,31%	7,69%	0:05:18	318.00
10/02/2022	10	10	9	0	90,00%	100,00%	0,00%	0:06:16	376.00
11/02/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:24	24.00
14/02/2022	10	8	8	2	80,00%	80,00%	20,00%	0:02:25	145.00
15/02/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:56	296.00
16/02/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:02	602.00
17/02/2022	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:07	307.00
18/02/2022	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:47	347.00
21/02/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:04	304.00
22/02/2022	7	6	6	1	85,71%	85,71%	14,29%	0:04:52	292.00
23/02/2022	12	11	11	1	91,67%	91,67%	8,33%	0:07:34	454.00
24/02/2022	9	5	5	4	55,56%	55,56%	44,44%	0:03:35	215.00
25/02/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:06	666.00
28/02/2022	14	10	9	4	64,29%	71,43%	28,57%	0:07:53	473.00
Total	160	144	142	16	88,75%	90,00%	10,00%	0:05:39	339.00

TABLA 8 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Comparativo mes anterior.

Con respecto al mes anterior se evidencia una tendencia a la mejora en los indicadores en general.

INDICADORES	ENERO	FEBERERO
Llamadas entrantes	918	2.457
Atendidas	750	2.223
Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	684	2.121
Abandonadas	168	234
Nivel de Servicio	74,51%	86,32%
Nivel Atención	81,70%	90,48%
Nivel Abandono	18,30%	9,52%
TMO(s)	0:06:43	0:06:07
TMO(min)	403	367

TABLA 9 TENDENCIA INDICADORES CANAL TELEFÓNICO

Tiempo medio de atención TMO

Para el mes de febrero se presentó una disminución en el TMO de 36 segundos con respecto al mes anterior, esta mejora se presenta de acuerdo con el proceso de estabilización del personal nuevo en su curva de aprendizaje, sin embargo, de acuerdo con el análisis, escuchas, mediciones y seguimientos de los tiempos que se emplean en los diferentes procesos que hoy se atienden en el canal telefónico como asesoramiento, direccionamiento consultas y acompañamiento.

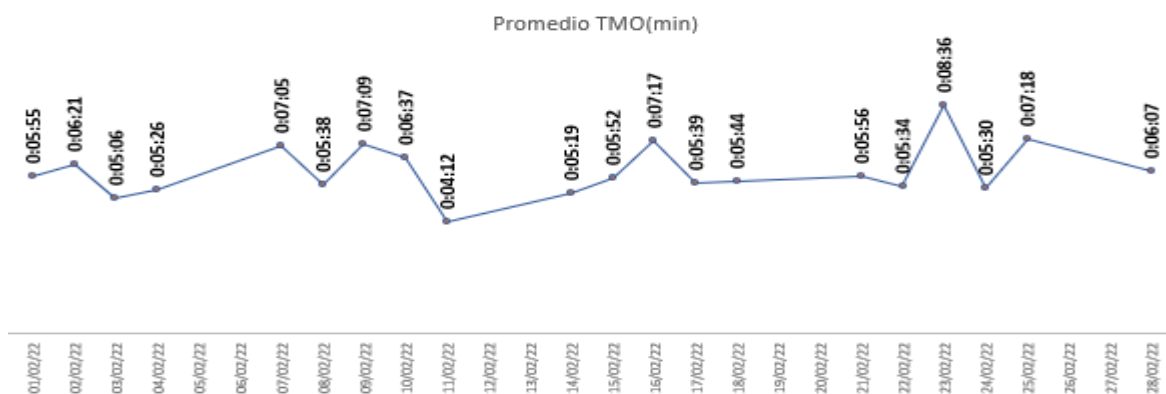


ILUSTRACIÓN 1 TMO

Comportamiento diario de llamadas

En el mes de febrero presentamos un ingreso promedio de llamadas diarias de 122, los días 10/02/2022 y 28/02/2022 se presenta un incremento de llamadas.

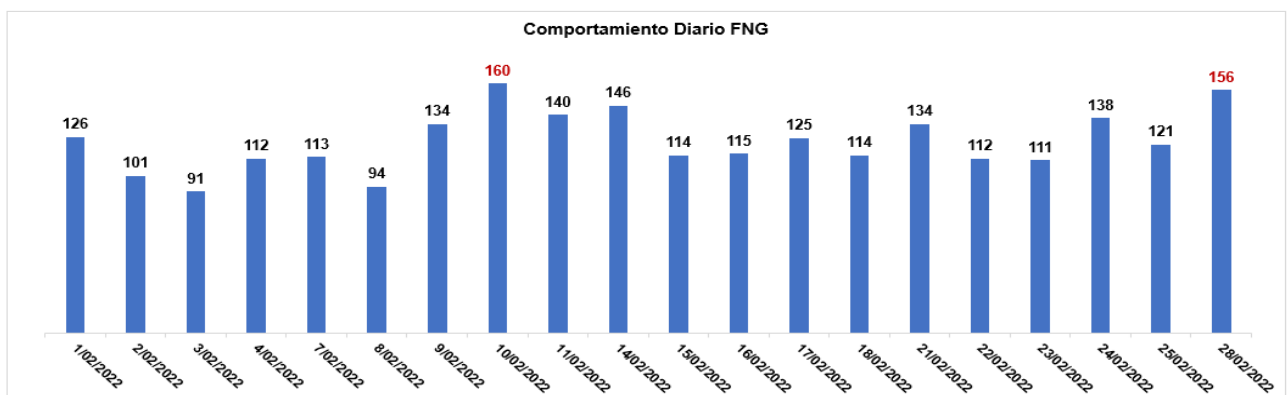


ILUSTRACIÓN 2 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO

Llamadas entrantes por días

Para el mes de febrero los días con mayor tráfico de llamadas son los lunes, seguido por los jueves, viernes, miércoles y martes.

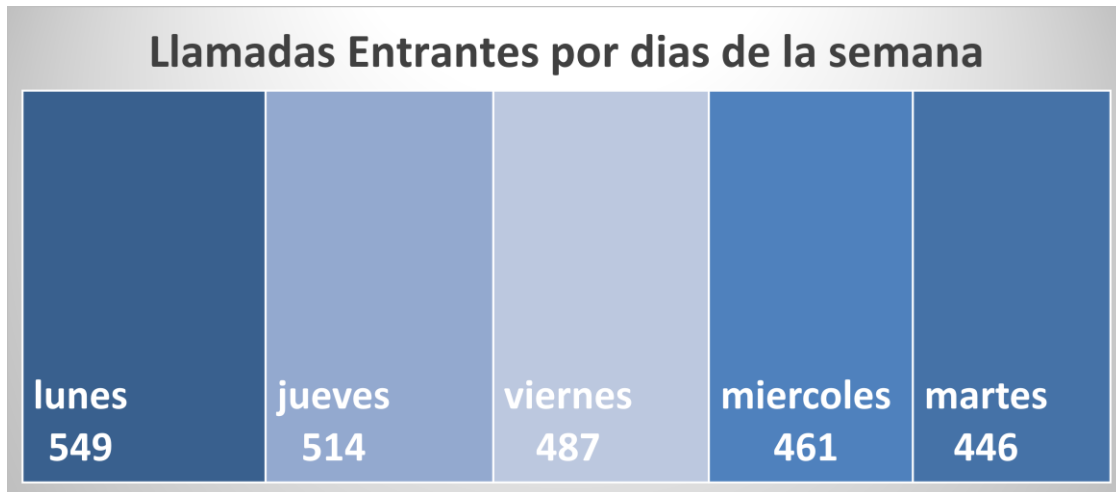


ILUSTRACIÓN 3 IMPACTOS DÍAS DE LA SEMANA

Impacto en abandono de llamadas

La semana No.4 fue la que mayor impacto presentó en abandono de llamadas, para esta semana los motivos de mayor comunican corresponden a:

- Estado del caso
- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada
- Información acuerdo de pago
- El 59% de las comunicaciones de esta semana fueron de ciudadanos seguidos por un 18% correspondientes a intermediarios financieros.

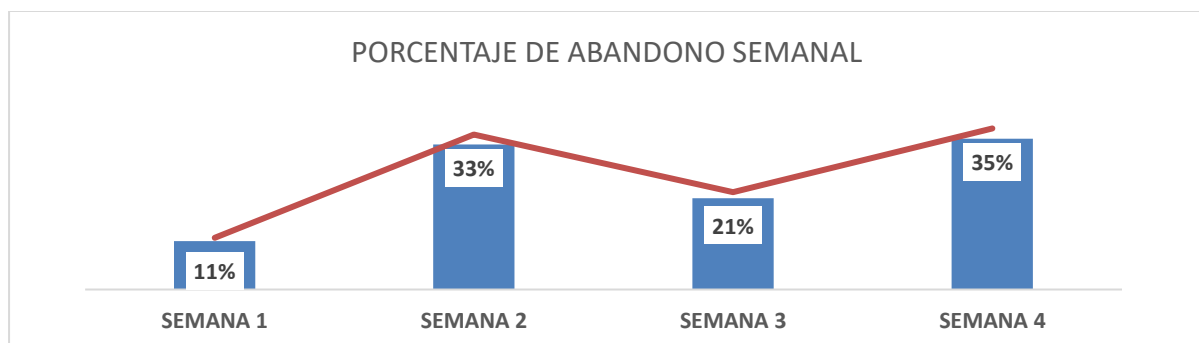


ILUSTRACIÓN 4 ABANDONO

MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFONICO TOP 10

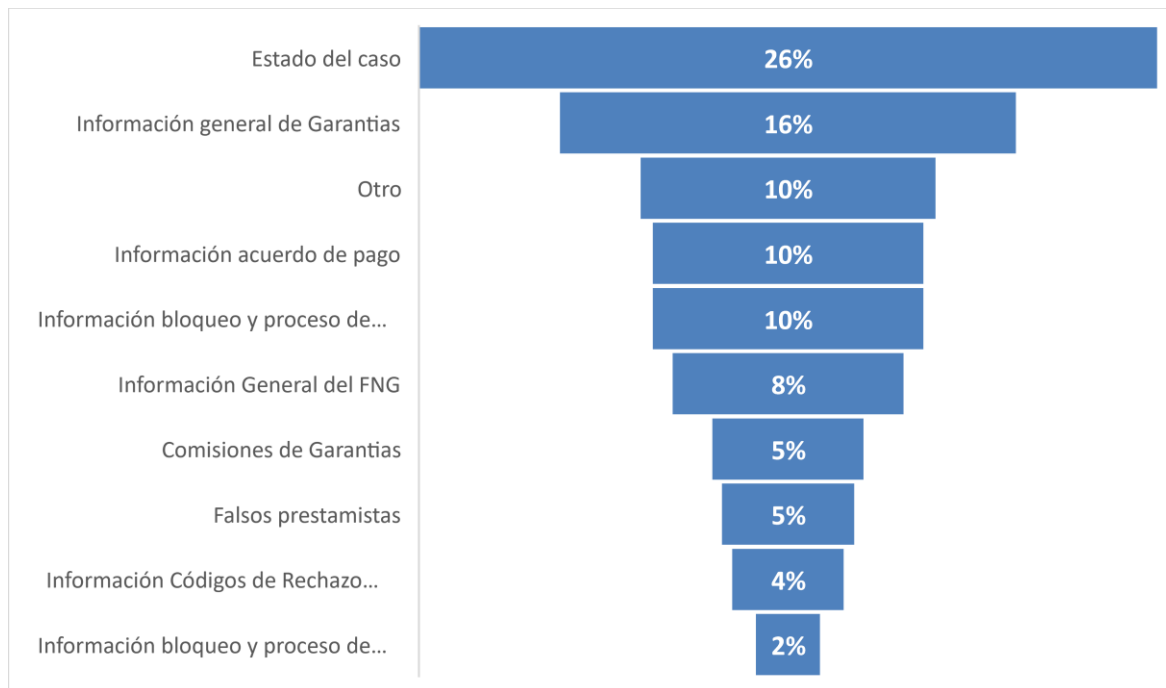


ILUSTRACIÓN 5 MOTIVOS DE CONSULTA

El mayor motivo de consultas en el mes de febrero corresponde a estado de caso, información general de garantías y otros donde se registraba consultas sobre nivel de ventas, código CIIU, corte fiscal, verificación de correo.

GESTION OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de febrero se realizó gestión outbound de:

234 llamadas abandonadas identificadas por las diferentes líneas y casos especial en los cuales se requería escalamiento, generando un consumo de 660 minutos.

GESTION CANAL CHAT

En el mes de febrero se recibieron 126 interacciones, el motivo de mayor consulta en el canal corresponde a:

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

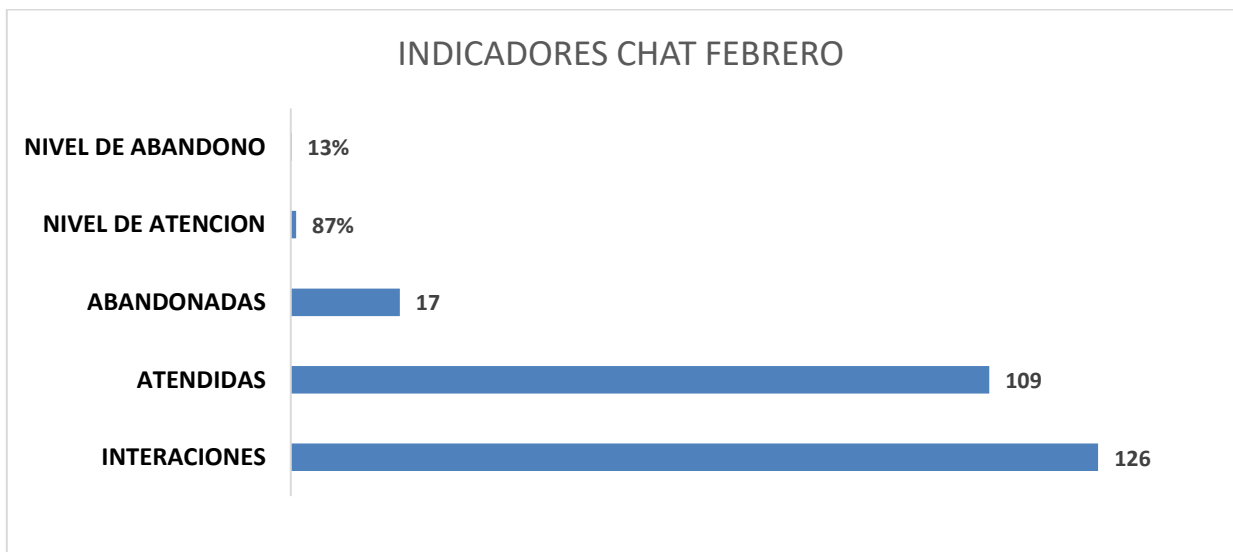


ILUSTRACIÓN 6 INDICADORES CHAT FEBRERO

GESTION CORREO ELECTRONICO

Para el mes de febrero, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co **388** solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, es decir el **100%** de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

- Solitud desbloqueo deudor
- Derechos de petición
- Solicitud de información
- Solicitud de documentos
- Solicitudes de paz y salvo

CALIDAD

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.

Resumen Ejecutivo

Para el mes de Febrero el Área de Calidad monitoreó a los siete (7) 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 las monitoreadas.

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%	 94,75%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 99,38%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 89,22%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 98,05%

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%	 94,87%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 95,77%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 98,29%

Se evidencia la siguiente participación de errores por Canal Telefónico:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
17 al 28 Febrero	6	51	9	17	61	51	0	51

Participación por Canal Escrito:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
17 al 28 Febrero	1	13	13	2	7	13	0	13

Diccionario de Errores Críticos y no Críticos

Se explica cantidad de monitoreo durante el periodo: Para el canal telefónico se efectuaron un total de 51 monitoreos, en promedio cada agente recibió 9 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 98,05% puntos sobre 95% de Precisión General, teniendo en cuenta que 91 puntos es la nota referencia, la cual evidencia 17 monitoreo con errores críticos. De estos 51 monitoreos, se realizaron remotamente (grabaciones). Para el canal Escrito se efectuaron un total de 13 monitoreos, en promedio cada agente recibió 13 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 98,29% puntos sobre 95% de Precisión General, teniendo en cuenta que 91 puntos es la nota referencia, la cual evidencia 2 monitoreo con errores críticos.

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 (01) minuto), 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	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	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

Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se encontraron 17 afectaciones en Errores Críticos (EC) y 61 afectaciones en Errores No Críticos (ENC). Para el canal Escrito, se encontraron 2 afectaciones en Error Crítico (EC) y 7 afectaciones en Errores No Críticos.

Monitoreos por Canal de Atención:

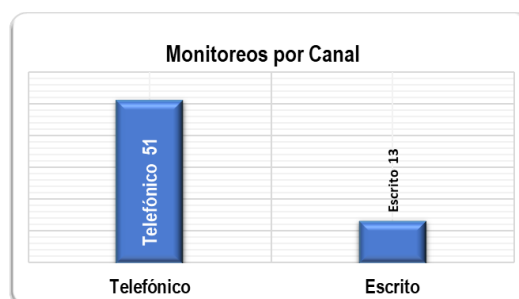


ILUSTRACIÓN 7 MONITOREO POR CANAL

Se efectuaron 51 monitoreos del canal telefónico de manera remota donde se evidencia una consulta general de los ciudadanos en solicitudes de desbloques, paz y salvos, nivel de ventas y códigos CIU, procesos de reclamación de garantías, fechas de corte fiscal y acuerdos de pago y entre las consultas de los intermediarios y fondos regionales, se identifican consulta de valor de nivel de ventas y códigos CIU, bloqueos de ciudadanos por reclamaciones de garantías, fechas de corte fiscal, fallas en las reservas, registros y reclamaciones a través del portal transaccional.

Se efectuaron 13 monitoreos en canal escrito, en donde se evidencia consultas por intermediarios vinculados al FNG, acuerdo de pagos, consulta por deudas no reconocidas con el FNG. Frente a la gestión de los correos atendidos, se ha evidenciado asignación acorde a la matriz, los que se han identificado como error de asignación se ha corregido para evitar reprocesos con el cliente.

Promedio de Monitoreos por Agente:

El comportamiento del grupo de trabajo en el canal telefónico nos muestra que se realizaron en promedio 9 monitoreos por agente.

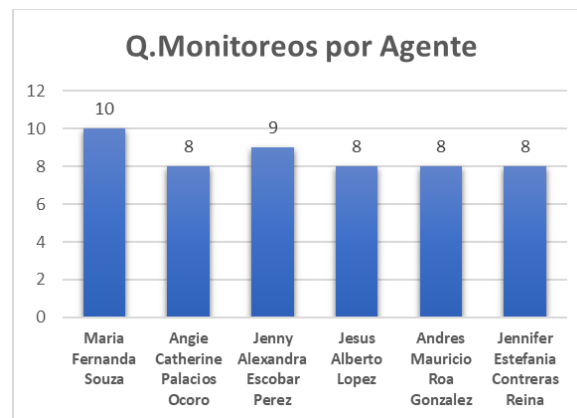


ILUSTRACIÓN 8 MONITOREO POR AGENTE

Se realizan retroalimentaciones con respecto a las interacciones evaluadas donde se resaltan aspectos positivos y negativos en medio de la gestión donde es importante trabajar en la retoma y acompañamiento en los tiempos de espera, el uso adecuado de la tipificación y la confirmación de la claridad en la información cuando se realiza el cierre de la llamada. Así mismo, entregar la información de forma clara y veraz según los procesos establecidos por la entidad, evitando reprocesos en el ciudadano e intermediarios.

Por otra parte, en el canal escrito nos muestra que se realizaron en promedio 13 monitoreos al agente.

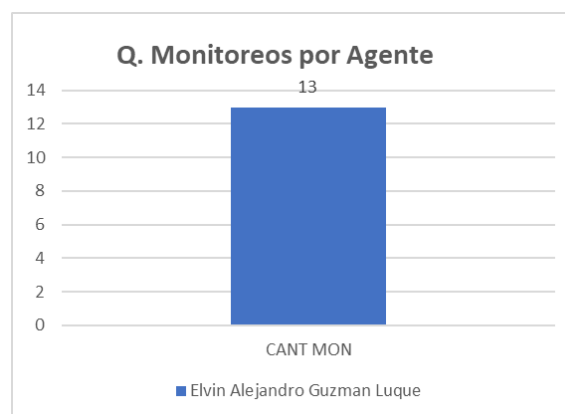


ILUSTRACIÓN 9 CANTIDAD MONITOREOS

Se realiza retroalimentaciones con respecto a las interacciones evaluadas donde se resaltan aspectos positivos y negativos en medio de la gestión donde es importante trabajar la confirmación de la claridad en la información y uso del guión de cierre, así mismo realizar el direccionamiento de forma correcta de los casos asignados a través de CRM, evitando generar reprocesos a la entidad.

Porcentaje de Precisión Obtenido:

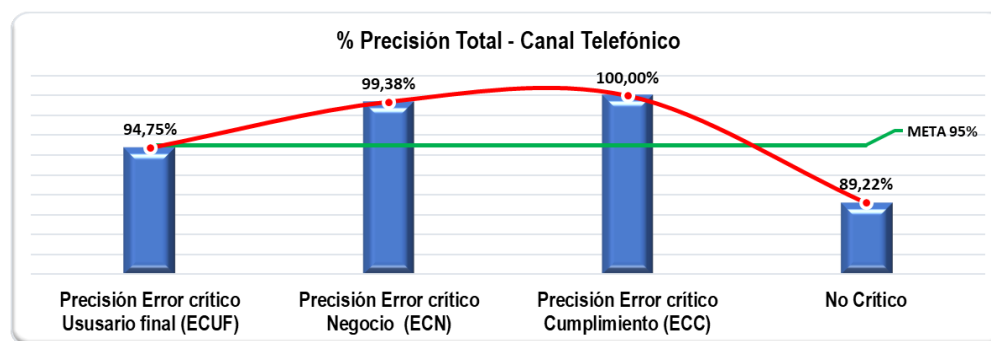


ILUSTRACIÓN 10 PRECISIÓN TOTAL TELEFONICO

Teniendo en cuenta la muestra realizada, se evidencia un error del 99.38%% en error crítico al negocio y un 100% en error crítico al cumplimiento, donde se debe entregar la información completa, haciendo buen uso de los tiempos de llamada y evitando alargarla, evitar reprocesos en ciudadanos y/o intermediarios y tipificando de forma correcta la llamada.

En relación con el error crítico al usuario final se evidencia el 94.75% debido a que la información suministrada según la solicitud, no se informa de manera completa generando vacíos de información y por consiguiente que el ciudadano nuevamente se tenga que comunicar.

Con respecto al error no crítico, se evidencia que los tiempos de espera es una de las causales más afectadas debido al no acompañamiento y retoma en los tiempos establecidos; así mismo el ítem de confirmación de información y asistencia adicional en la mayoría de los escenarios no confirman con el ciudadano la información suministrada fue clara de acuerdo con la atención o si le pueden colaborar en algo más.

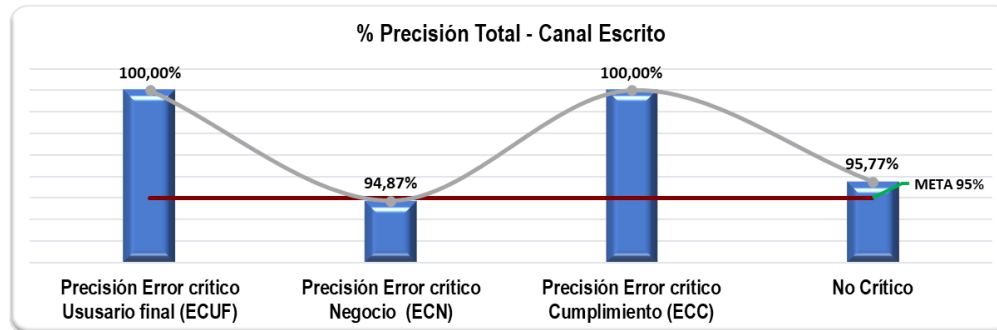


ILUSTRACIÓN 11 PRECISIÓN TOTAL ESCRITO

Teniendo en cuenta la muestra realizada, se evidencia un error del 94.87% en error crítico al negocio, debido a que se genera errores en la asignación de casos recibidos a través del correo de servicio al cliente, ocasionando reprocesos a la entidad.

En relación con el error crítico al usuario final se evidencia un cumplimiento del 100%, no se identifica ningún tipo de oportunidad de mejora con los ítems que corresponden a este error.

Con respecto al error no crítico se evidencia un cumplimiento del 95.77%, donde los ítems a trabajar son en la confirmación de información y asistencia adicional, debido a que en la mayoría de los escenarios no confirman con el ciudadano la información suministrada fue clara o si le pueden colaborar en algo más.

Participación de Errores No Críticos

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

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores No críticos” para el canal telefónico se evidencia la mayor afectación en los ítems: Retoma la llamada en los tiempos establecidos, confirma información y/o ofrece asistencia adicional, utiliza guión de despedida.

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

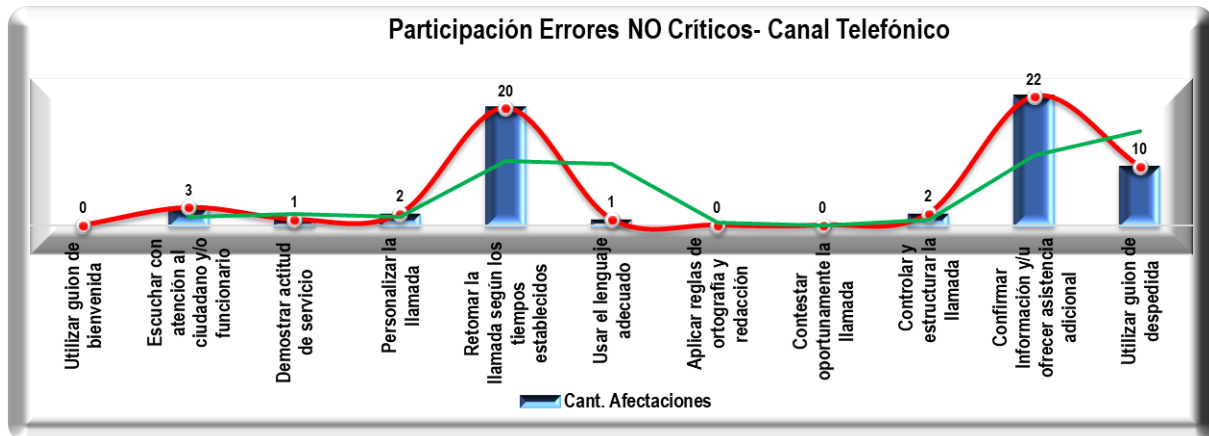


ILUSTRACIÓN 12 PARTICIPACIÓN NO CRÍTICO



ILUSTRACIÓN 13 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores No críticos” en el canal escrito, se evidencia la mayor afectación de los ítems: Confirma la información suministrada y/o ofrece asistencia adicional y utiliza guion de despedida.

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

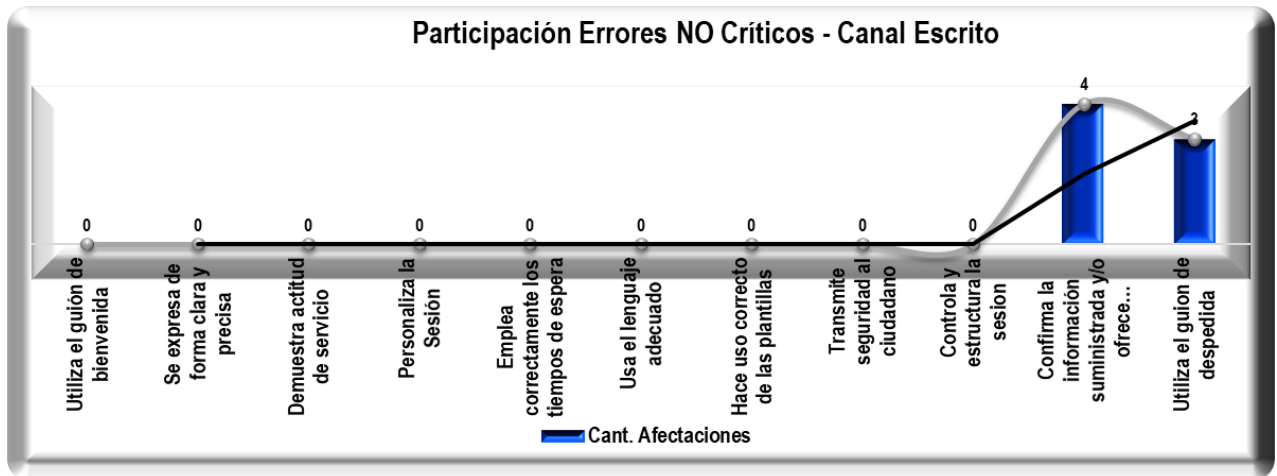


ILUSTRACIÓN 14 NO CRÍTICOS ESCRITO



ILUSTRACIÓN 15 AFECTACIÓN NO CRITICO

Participación de Errores Críticos

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

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, verifica e interpreta los aplicativos, tener buen trato y amabilidad, direccionar adecuadamente al ciudadano.

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.

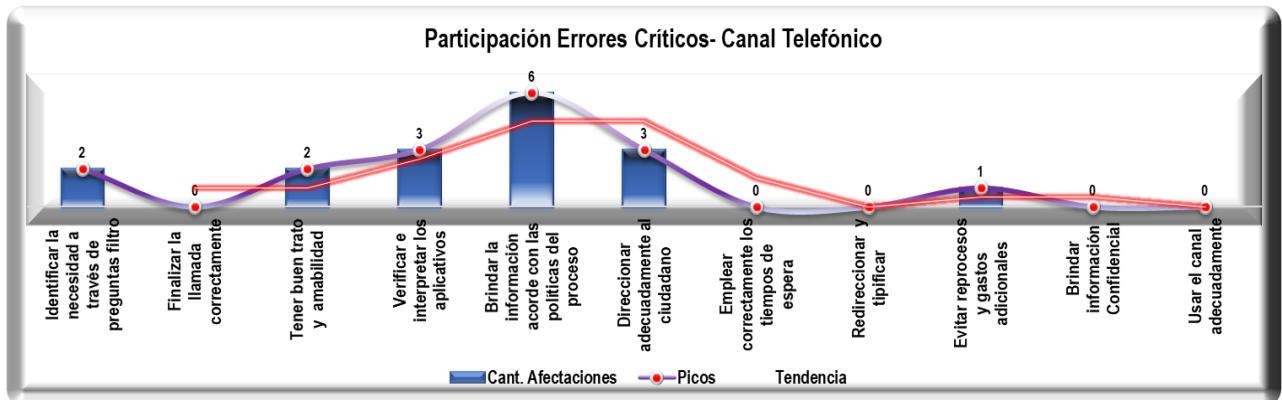


ILUSTRACIÓN 16 CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO

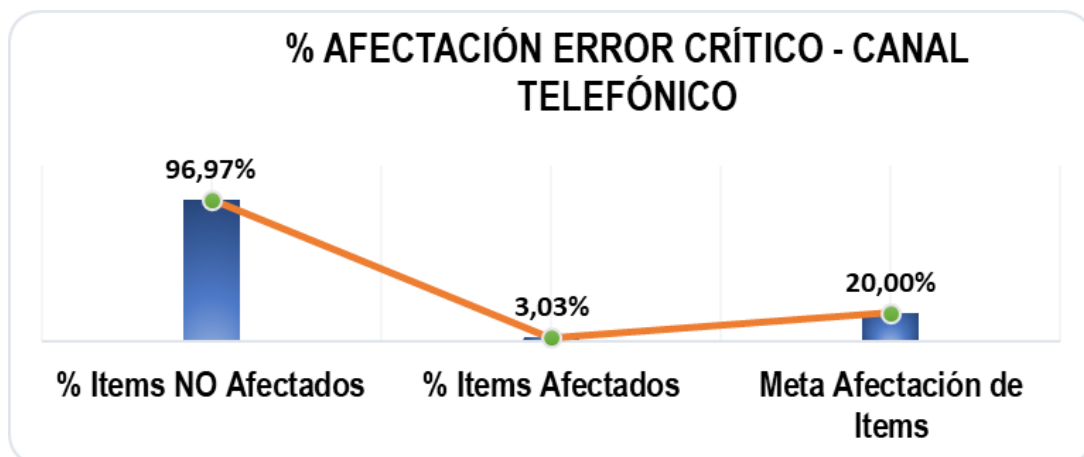


ILUSTRACIÓN 17 AFECTACIÓN CRÍTICO TELEFÓNICO

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 y genera reprocesos y gastos a la entidad.

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

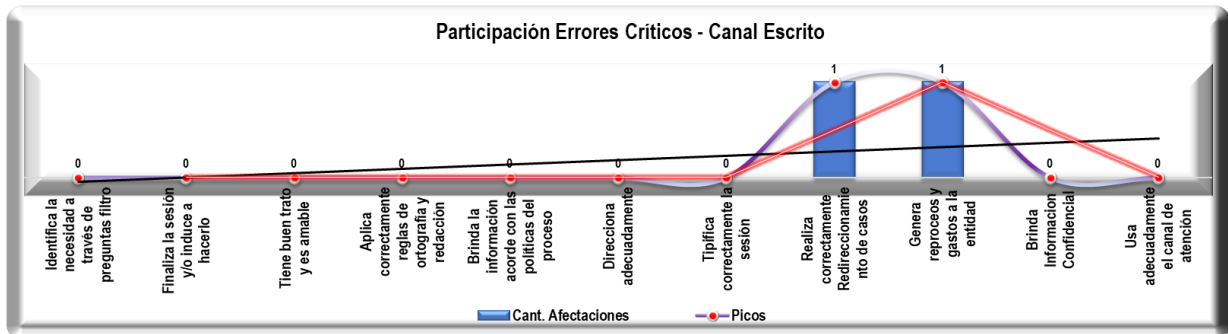


ILUSTRACIÓN 18 ERRORES CRÍTICOS ESCRITO

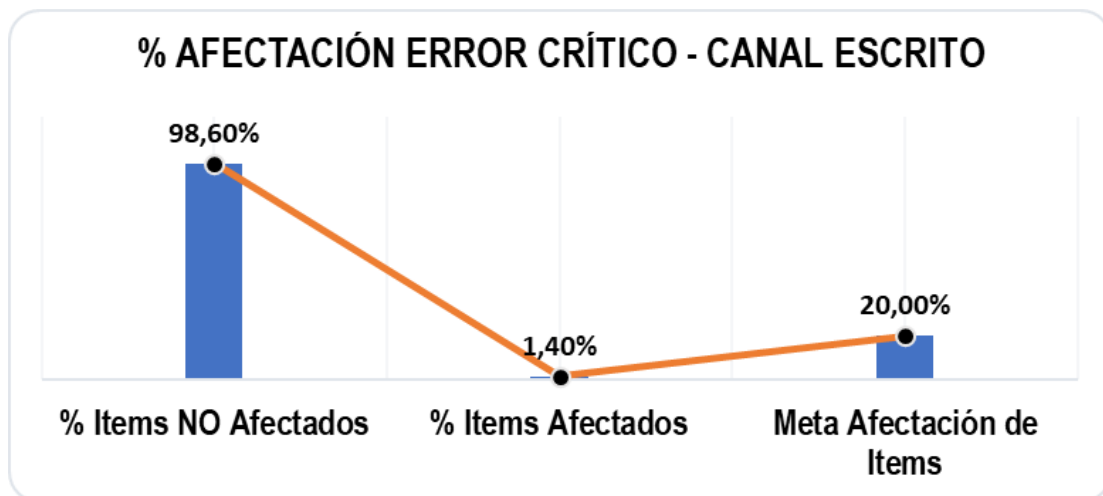


ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR CRÍTICO ESCRITO

Tablas de Resumen de Resultados por Agente

A continuación, relaciono 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 ya antes mencionado. Así mismo, se visualizará los Errores Críticos y No Críticos consolidados por cada agente, identificando el cumplimiento de estos.

Resultados por Agente Canal Telefónico:

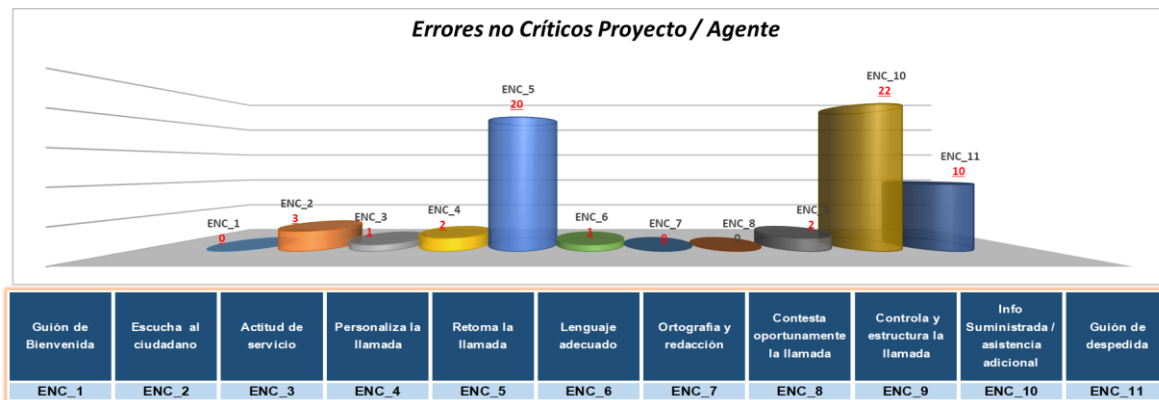
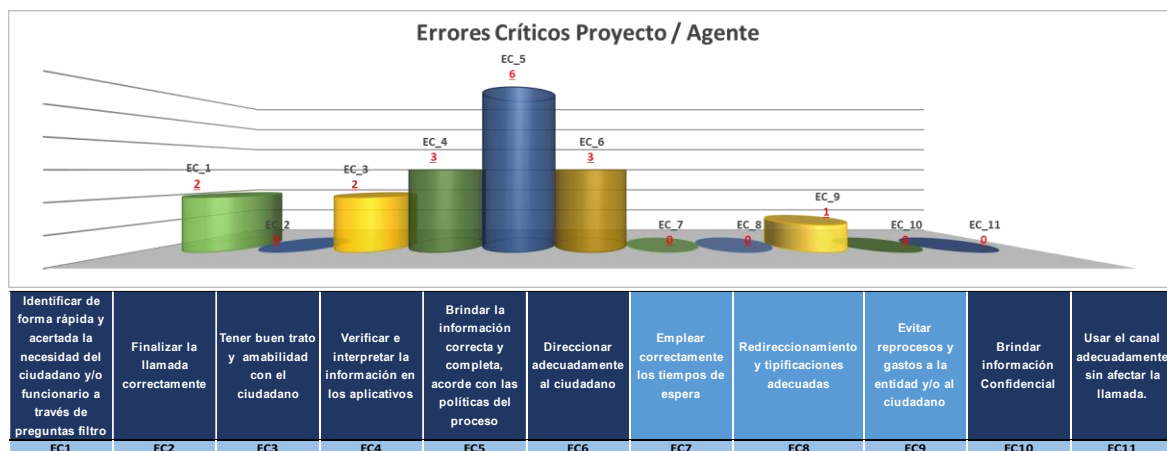


ILUSTRACIÓN 20 ERRORES NO CRÍTICOS AGENTE

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.



Comportamiento por agente Canal Telefónico y Escrito:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1006732629	Maria Fernanda Souza	100,0%	100,0%	100,0%	81,5%	100,0%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	100,0%	100,0%	100,0%	96,3%	100,0%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	85,2%	96,3%	100,0%	94,4%	93,8%
1192921377	Jesus Alberto Lopez	97,9%	100,0%	100,0%	88,8%	99,3%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	95,8%	100,0%	100,0%	89,4%	98,6%
1012429282	Jennifer Estefania Contreras Reina	89,6%	100,0%	100,0%	85,0%	96,5%

FORMACIÓN

TOTAL AGENTES	7
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	1
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	1:30:00

Plan de Capacitación Mensual

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

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
Feb	Habilidades	Etiqueta Telefónica	Presencial	01:30:00	13/02/2022

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
Feb	Producto	Evaluación mensual	Virtual	01:00:00	28/02/2022

Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

Etiqueta Telefónica

Proporcionar una visión completa y actual de las componentes del proceso de Atención Telefónica que facilite a las personas de contacto nuevas herramientas con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa ante los clientes

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
7	7	0	100%	94	4,9

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

Gráficas de indicadores

Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa un cumplimiento en el cubrimiento del 100% de la operación, se resalta la participación de los agentes en la asistencia a las actividades formativas realizadas

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL	
Febrero	
	100%



Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de febrero 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	ANGIE CATHERINE	90
1006732629	SOUZA	MARIA FERNANDA	100
69802368	ESCOBAR	JENNY ALEXANDRA	90
1012429282	CONTRERAS	JENNIFER ESTEFANIA	90
1000120529	GUZMAN	ELVIN ALEJANDRO	100
1032398816	ROA	ANDRES MAURICIO	90
1192921377	LOPEZ	JESUS ALBERTO	100
			94

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

EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – FEBRERO 2022 FNG

- ¿De acuerdo con el reglamento de garantías cual es el tiempo o vigencia que se tiene de reserva de cupo para las líneas de garantía empresarial e institucional?
 - Seis (6) meses improrrogables
 - 1 año improrrogable
 - Dos (2) meses improrrogables
 - Ninguna de las anteriores
- El monto máximo de cupo de crédito para la línea empresarial EMP001 es de:
 - Hasta \$2.700 millones de pesos o su equivalente en dólares
 - Hasta \$800 millones de pesos
 - Hasta 25 SMMLV
 - Hasta \$7.130 millones de pesos o su equivalente en dólares
- El FNG maneja 3 líneas de garantías las cuales están distribuidas así: 10 – Línea Empresarial, 30 – Línea vivienda de Interés Social y 50- línea Institucional.
 - Verdadero
 - Falso

4. Dentro de los productos que maneja la línea empresarial automática podemos encontrar:
- A. EMP001, EMP023, EMP042, EMP054, EMP100
 - B. EMP001, EMP023, EMP042, VIS007, EMP200
 - C. VIS007, EMP200, INS001
 - D. VIS007, EMP200, EMP054, EMP100
5. El producto EMP001 – EMPRESARIAL MULTIPROPOSITO, respalda operaciones de financiación de capital de trabajo, inversión en activos fijos o capitalización empresarial.
- A. VERDADERO
 - B. FALSO
6. El ciclo de la garantía es: Registro, Reserva, Facturación, Actualización de saldos, devolución de comisiones, reclamación y pago de la garantía.
- A. VERDADERO
 - B. FALSO
7. La clasificación de la facturación se divide en:
- A. Facturación de Registro, Facturación de Renovación, Facturación de Recaudos, Facturación cupos rotativos, Facturación de Prorrogas, Facturación de VIS007-VIS010, Otros conceptos
 - B. Facturación de Prorrogas, Facturación de Registro, Facturación de Renovación, Facturación de comisiones, Facturación de Prorrogas, Otros conceptos.
 - C. Facturación cupos rotativos, Facturación de Prorrogas, Facturación de VIS007-VIS010, Otros conceptos, Facturación de Reservas y de comisiones
 - D. Ninguna de las anteriores
8. La reclamación de garantías es la solicitud de pago de la garantía, que el intermediario hace al FNG, cumpliendo los requisitos establecidos para el efecto en el reglamento de garantías vigente. Esta inicia con el procedimiento de radicación de reclamaciones a través del portal transaccional relacionando el tipo de proceso.
- A. VERDADERO
 - B. FALSO

9. El periodo máximo con el que cuenta el intermediario financiero, para hacer la reclamación de la garantía ante el FNG es de 12 meses a partir de la fecha de inicio de mora.
A. VERDADERO
B. FALSO
10. Para realizar la consulta del Nivel de Ventas o código CIU se debe ingresar a SAP mediante la transacción ZSD028E y solicitarle al Intermediario Financiero el ID del deudor.
A. VERDADERO
B. FALSO
11. Para validar la información del estado de una garantía se debe ingresar a través de SAP por la transacción ZSD028E
A. VERDADERO
B. FALSO
12. Para realizar la consulta del VMD se debe ingresar a SAP por la opción:
A. ZSD028E
B. ZCONSVMD
C. ZFI016
D. ZSD057
E. NINGUNA DE LAS ANTERIORES
13. Cuando se revisa en SAP una garantía y su estado es RC1, significa que el cliente ya no se encuentra bloqueado, por lo que se debe indicar que ya puede proceder con la solicitud de crédito en la entidad que está haciendo la solicitud. Si el cliente requiere algún soporte, se debe validar que no haya caso creado en CRM y crear el caso.
A. VERDADERO
B. FALSO

Se realiza la publicación de 10 preguntas aleatorias.

Plan de capacitación próximo mes: Marzo 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Feb	Habilidades	Fundamentos de servicio al cliente	1:30:00	16/03/2022
Feb	Corporativo	Plan Ambiental <u>Bpm</u>	1:30:00	09/03/2022
Feb	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	28/03/2022

CONCLUSIONES

Se evidencia principalmente oportunidades de mejora en ítems no críticos como: Confirmar con el ciudadano y/o funcionario la información suministrada y/u ofrecer asistencia adicional, realizar retoma de la llamada en los tiempos establecidos; por otra parte se debe trabajar ítems de error crítico al usuario final por: Brindar la información correcta y completa, acorde con las políticas del proceso debido a que la respuesta entregada al cliente no es la solicitada, Verificación e interpretación en los aplicativos y por último tener un buen trato y amabilidad.

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

- Clínica de llamadas: en esta actividad se realizará escucha de llamadas que los agentes seleccionen, identificando debilidades y fortalezas en cada uno.
- Se realizará una actividad enfocada a la *SATISFACCIÓN CLIENTE*; generando sensibilización a las diferentes escuchas que existen para mejorar la efectiva y la solución en el momento de la llamada.
- Además, se realizará preturnos de manera quincenal 2 encuentros en el mes, donde se socializarán dudas e inquietudes respecto a la gestión diaria y socialización de los indicadores de calidad con los agentes por medio de una actividad lúdica.
- De acuerdo con los resultados de la evaluación mensual, se aprueba satisfactoriamente este indicador; se resalta la buena participación del equipo en las actividades formativas.

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 2 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

Período presentado
01/02/2022 al 28/02/2022

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., abril 25 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	6
4. PLAZO Y SUSPENSIONES	7
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo	7
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio	7
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES:	7
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	7
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL	15
..... ¡Error! Marcador no definido.	
a. Expediente y archivo	15
b. Póliza	15
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales	15
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	16

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:	18,0%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	15,7%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Nombre del Supervisor del Contrato:	Diana Carolina Restrepo Velez

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

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

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

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

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

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación	08/11/2021	Diana Carolina Restrepo Velez – subdirectora de Servicio al cliente.

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

d. Valor de la orden de compra

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

e. Actas de supervisión parciales de pago

ACTAS PRESENTADAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	SUPERVISOR
Acta de Supervisión No. 1	28/02/2022	\$ 19.178.543	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 2	25/04/2022	\$ 45.235.507	Diana Carolina Restrepo Velez
TOTAL			

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2022	2121302	\$ 358.009.151,84	\$ 19.178.543,00	\$ 338.920.609

28/02/2022		\$ 338.920.608,84	\$ 45.235.507,25	\$ 293.685.102
------------	--	-------------------	------------------	----------------

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:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	CANTIDAD EJECUTADA ENERO 2022	CANTIDAD EJECUTADA FEBRERO 2022	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA EVIDENCIA (REGISTRAR DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO)
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	· Informe de gestión febrero 2022 · Bases de datos de operación de canales · Factura febrero
		Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	
Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 12 días	1 supervisor por 30 días	
Transferencia de llamadas	200	0	0	
Hora desarrollo	31	15	1	
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	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	
Troncal SIP	10	10 troncales por 12 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	
Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	0	660	
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 12 días	1 líder de calidad por 30 días	

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

- Por concepto de transferencia de llamadas

- 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 constante 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	Edna Carolina Ramirez Gonzales	Supervisora	Activo	01/02/2022	28/02/2022	30	Se factura Supervisor por 30 días
2	Melva Dorely Pirajan Cañón	Líder de Calidad	Activo	01/02/2022	28/02/2022	30	Se factura Supervisor por 30 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	01/02/2022	28/02/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días por calamidad
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	01/02/2022	28/02/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	01/02/2022	28/02/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Jennifer Estefanía Contreras Reina	Agente en sitio	Activo	01/02/2022	28/02/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	01/02/2022	28/02/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
8	Jesus Alberto Lopez	Agente en sitio	Activo	01/02/2022	28/02/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días por incapacidad
9	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	01/02/2022	28/02/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días

b. Control de la Operación

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

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Diariamente se realiza socialización de la gestión del día anterior a las 8:00 am. En el canal telefónico se genera un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 14:00 y a las 17:00, el cual es compartido a través de WhatsApp.	Diaria	Nos encontramos en periodo de estabilización por lo que se definieron parámetros para tener

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
	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 Numero de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.		en cuenta en los diferentes reportes
Calibración	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía. Por lo anterior, en el canal telefónico se escuchan grabaciones y agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio. En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo. En el canal correo electrónico, se monitorea los redireccionamientos, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.	Diario	Nos encontramos en periodo de estabilización por lo que se definieron las diferentes formas de medición, ítems de matriz de calidad y definición de errores críticos y no críticos
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisores, líderes de calidad y formador.	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realizará evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión: · 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	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se realiza al inicio de cada semana Comité de seguimiento BPM, todos los martes.	Semanal	Cumple

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Capacitaciones	Se realiza constantemente proceso de socialización y actualización de la información de los agentes, durante el mes de febrero se realizan dos (2) capacitaciones por semana de acuerdo con la necesidad, para reforzar las diferentes consultas que se presentan en la línea de atención y refuerzo de temas	Dos días a la semana	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante los primeros días, 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.	Actualmente se encuentra la orden de compra en un periodo de estabilización, sin embargo, se busca cumplir este objetivo.
Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico.	Cumple
Identificar y reforzar las temáticas y/o solicitudes recurrentes en el mes, con el objetivo de tener equipos formados y capacitados en la entrega de información actualizada y confiable a los diferentes grupos de interés.	Cumple – Se generan alertas operativas a través de correo electrónico
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas	Actualmente se encuentra la orden de compra en un periodo de estabilización, sin embargo, se busca cumplir este objetivo.
Fomentar el lenguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Cumple

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
1/02/2022	martes	2/02/2022	CUMPLE: La supervisora del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios, para garantizar el cumplimiento mensual de los mismo y
2/02/2022	miércoles	3/02/2022	
3/02/2022	jueves	4/02/2022	

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
4/02/2022	viernes	5/02/2022	tomas acciones inmediatas para que no se vea afectado el indicador final
7/02/2022	lunes	8/02/2022	
8/02/2022	martes	9/02/2022	
9/02/2022	miércoles	10/02/2022	
10/02/2022	jueves	11/02/2022	
11/02/2022	viernes	12/02/2022	
14/02/2022	lunes	15/02/2022	
15/02/2022	martes	16/02/2022	
16/02/2022	miércoles	17/02/2022	
17/02/2022	jueves	18/02/2022	
18/02/2022	viernes	19/02/2022	
21/02/2022	lunes	22/02/2022	
22/02/2022	martes	23/02/2022	
23/02/2022	miércoles	24/02/2022	
24/02/2022	jueves	25/02/2022	
25/02/2022	viernes	26/02/2022	
28/02/2022	lunes	1/03/2022	

e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado de lo Ejecutado Enero	Resultado de lo Ejecutado Febrero	Cumplimiento Febrero
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%	99%	99%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	74,51%	86,00%	Cumple

	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos					
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	40	Cumple
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	60	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100%	100%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%	85%	100%	Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0%	0%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0%	0%	Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0%	0%	Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento	0%	0%	Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	Canal telefónico	>80%	100%	90%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	100%	90%	Cumple
8	Rotación de Agentes	<=15%		0%	0%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	403	367	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	403	367	Cumple
		Ciudadanos	480	403	403	Cumple
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	840	240	Cumple
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	90%	90%	Cumple
		Chat	90%	90%	90%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	67%	98%	Cumple
		Canal virtual	65%	67%	85%	Cumple
		Correo electrónico	65%	67%	85%	Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	0,0%	0,0%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	15%	15%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	100%	100%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	100%	100%	Cumple

16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,0%	0,0%	Cumple
----	---	------	----	------	------	--------

7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

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

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

1. Documento de justificación
2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 700000804 del 19 de noviembre de 2021
3. Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021
4. Certificado de Registro Presupuestal No. 800000357 del 28 de febrero de 2022
5. Certificado de Existencia y Representación Legal
6. Acta de Inicio de fecha 19 de enero de 2022.
7. Soportes de Informe de gestión y facturación de enero/2022

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

- Actualmente continua el período de estabilización el cual tiene una duración de tres meses.
- Se ajustaron informes para que el seguimiento de los indicadores sea más claro y efectivo.
- Se implementó seguimiento a llamadas abandonadas para que se garantice la devolución de estas y prevenir reincidencia y recurrencia en la línea de atención.
- Los agentes al ser nuevos en la operación requieren un acompañamiento continuo para mejorar su capacidad comunicativa.
- Las alertas enviadas por los diferentes grupos de interés han permitido identificar las falencias de la operación y así mismo elaborar el material de refuerzo correspondiente como plan de acción a fin de aprovechar las oportunidades.
- Se audita semanalmente los resultados de la calidad de la atención de las llamadas para mejorar e implementar acciones que ayuden a mejorar la información que se brinda.
- El equipo de supervisión y calidad, trabajan en sincronía a fin de cumplir con los objetivos establecidos por el FNG y ofrecer una mejor experiencia a nuestros diferentes grupos de interés.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de confirmar datos de contacto por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación de datos del ciudadano.
- el desarrollo del Comité de seguimiento semanal al centro de contacto facilita la mejora continua de la prestación del servicio

Para constancia, se firma el presente documento a los 25 días del mes de abril de 2022.



FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME

Supervisor del Contrato

DIANA CAROLINA RESTREPO VÉLEZ

Subdirectora de Servicio al Cliente
Fondo Nacional de Garantías

Anexos: (03) Actas del comité de seguimiento al centro de contacto
Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera – Profesional III Subdirección de Servicio al Cliente



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 1 de 10

ACTA # 001
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	01 de febrero 2021 – Hora: 8:00 am
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Diana Carolina Restrepo – subdirectora del FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Se trataron los siguientes temas: Conocimiento de los documentos ANEXO 1, Contrato Marco que contiene toda la información contractual y los indicadores a ejecutar. Visual de Dashboard con todos los indicadores propuestos. Capacitación del Nuevo Portal transaccional. Matriz de Escalamiento de casos CRM

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Carolina Ramírez, Melva Pirajan	8 de Feb	Estudiar los documentos Anexo 1, Contrato Marco que contienen todos los indicadores del FNG.
Carolina Ramírez	8 de Feb	Crear Dashboard con los 18 indicadores
Diana Carolina Restrepo	8 de Feb	Capacitación del Nuevo Portal Web
Diana Carolina Restrepo – Jenny Paola Riaño	8 de Feb	Capacitación de la Matriz de Escalamiento Casos CRM
Carolina Ramírez	8 de Feb	Crear bitácora de fallas.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

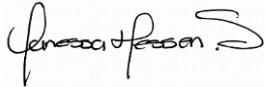
ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 2 de 10

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Carolina Ramírez	8 de Feb		Mostrar Dashboard con los 18 indicadores.
Melva Pirajan	4 de Feb		Realizar reunión para ver Matriz de calidad.
Diana C Restrepo	8 de Feb		Citar a Capacitación del nuevo portal web y matriz de escalamiento.

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Carolina Ramírez	Coordinadora FNG	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	

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 10

No se presentaron ausencia

ACTA # 002
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	08 de febrero 2021 – Hora: 8:00 am
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Diana Carolina Restrepo – subdirectora del FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Se trataron los siguientes temas: Seguimiento a los indicadores de gestión contractuales. Revisión de los 18 Indicadores a ejecutar. Propuesta del Dashboard donde se visualice: Total de Llamadas, Nivel de Atención, Nivel de Servicio, TMO por Agente por día y por intervalos de horas. Registro de Atención de Fondos Regionales solo ingresando el NIT, Creación de un IVR para fuera del horario de atención del FNG.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 4 de 10

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Diana Carolina Restrepo- Lorena Torres – Carolina Ramírez – Vanessa Hessen – Melva Pirajan	Nuevo	15 de febrero	- Nuevo Portal Transaccional FNG. Fecha de Salida: jueves 10 de marzo. - Pendiente Entrega de Usuario para navegar por el portal transaccional y realizar preguntas sobre el mismo. Estos usuarios serán enviados el día 8 de marzo al medio día, en caso de no recibirlos se enviará correo a Diana Carolina. - Los temas de refuerzo quedan en pendientes de programar nueva fecha, debido a que se dará prioridad al Nuevo Portal Transaccional FNG. - A partir de la salida del nuevo portal se realizará reunión todos los días a las 7:30am para seguimiento de su funcionalidad.
Carolina Ramírez – Melva Pirajan – Vanessa Hessen	Seguimiento	8 de febrero	- Cada vez que se solicite una información de carácter ejecutivo, se deberá atender a la mayor inmediatez posible. - Se revisará a nivel interno, el tiempo de respuesta de dichas solicitudes en caso de que se reciban por fuera del horario laboral. - Las respuestas se darán en cuanto se reciba la solicitud por parte de Carolina, Vanessa o Melva.
Lorena Torres	Seguimiento	8 de marzo	- Pendiente de Compartir base de contactos de intermediarios financieros. Para implementación de protocolo de atención en servicio al cliente FNG. - Se envió Forms a los IF y se espera respuesta máxima el 11 de marzo. El día 14 marzo ya se tendría la base para compartirla.
Lorena Torres	Seguimiento	8 de marzo	- Cambio de numeral (Diana Carolina). (ejecutado). Ya se hizo la solicitud a la subdirección de servicios administrativos. <u>En ejecución.</u> - Sigue En Ejecución.

ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 5 de 10

Lorena Torres	Seguimiento	8 de marzo	- Inclusión en el formulario de Inconcert. Para solo solicitar el NIT o CC de quien llama. <u>Pendiente base para incluirlo (loreña).</u> Depende de la base de IF (14 de marzo)
Carolina Ramírez – Melva Pirajan	Finalizado	8 de febrero	- En el Dashboard, en la pestaña de desempeño acumulado agente, separar el indicador de calidad acumulado y dejar ECUF y ECN a parte con un peso de 18% cada uno, 20% TMO, 14 % Adherencia, 30% Evaluación. (Gestionado)
Carolina Ramírez	Finalizado	8 de febrero	- Incluir un gráfico histórico de las Evaluaciones mensuales, con el fin de llevar un histórico promedio de nota mes. Mostrar el mes de enero así no se haya ejecutado. (Gestionado)
Diana Carolina Restrepo	Finalizado	8 de febrero	- Para el mes de abril se implementará un modelo de atención de temas institucionales. Ejemplo: Reclamación de garantías. (Gestionado)
Carolina Ramírez – Melva Pirajan	Seguimiento	8 de febrero	- Capacitación del formulario, para mitigar el uso del campo OTROS y dejar la tipificación acorde a lo solicitado por el ciudadano. (Revisar nueva fecha para reforzar, debido a la salida del portal web del FNG)
Carolina Ramírez – Melva Pirajan – Lorena Torres	Finalizado	8 de febrero	- Se llevará a cabo después del 25 de marzo. Lorena se encuentra trabajando en un plan de choque por lo cual solo tendrá disponibilidad para dicha fecha antes mencionada. (Gestionado)
Vanessa Hessen	Seguimiento	8 de febrero	- Se da a conocer las propuestas de IVR, donde al final se tendrá una encuesta de 5 preguntas para la evaluación de la llamada. - Se informan sobre los canales que tiene actualmente el FNG para la atención de servicio a cliente. Se cuentan con 10 canales, y se hace necesario revisar el aumento de estos. - Pendiente de realizar reunión con los ingenieros de BPM y FNG.

ACTA DE REUNIÓN

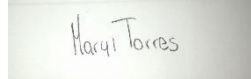
Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 6 de 10

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

En este comité se detalla la información en el punto anterior

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto Servicio al cliente – FNG	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Carolina Ramírez	Coordinadora FNG	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

No se presentaron ausencias



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 7 de 10

ACTA # 003
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	22 de febrero 2021 – Hora: 8:00 am
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Diana Carolina Restrepo Vélez – Supervisora del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Se trataron los siguientes temas: Seguimiento de Indicadores Contractuales (operativos y de Calidad), Atención de peticiones del ciudadano, Evaluación de Conocimiento, Llamadas Reiteradas, Informe Mensual, Proyecto de IVR, Llamadas fuera de horario.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 8 de 10

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Carolina Ramírez	22 de febrero	- En el Dashboard de atención telefónica retirar sábados, domingos y festivos. - Incluir Mes de Enero, para ver comportamiento. - Consolidados Mensuales para reporte en página web del FNG.
Carolina Ramírez	22 de febrero	- Hacer claridad en el informe de las llamadas reiteradas.
Carolina Ramírez - Melva Pirajan	22 de febrero	- Crear un consolidado de los Indicadores operativos y de calidad por Agente donde se visualice: Adherencia, Calidad, Nivel de Atención, entre otros.
Melva Pirajan	22 de febrero	- Incluir los indicadores de calidad dentro del Dashboard. - Unificar visual de Indicadores, graficas sin fondo.
Carolina Ramírez - Melva Pirajan	22 de febrero	- Bajar la información a los Agentes, sobre el decreto 1166 del 2016, en donde cualquier solicitud de queja, petición, reclamos y felicitaciones, se deberá recibir el caso a través del canal telefónico, donde el asesor deberá crear el caso a través de CRM y realizar su asignación de acuerdo con la matriz de asignaciones.
Melva Pirajan - Lorena Torres	22 de febrero	- Empezar a diseñar el cuestionario de preguntas para la Evaluación de Conocimiento mensual. - Revisar las preguntas con Lorena
Lorena Torres	22 de febrero	- Compartir base de contactos de intermediarios financieros (pte) - Compartir grabación para la inclusión en el formulario de registro de llamadas fuera de horario. (ejecutado. Realizar pruebas)
Lorena Torres	22 de febrero	- Cambio de numeral (Diana Carolina). (ejecutado). Ya se hizo la solicitud a la subdirección de servicios administrativos. <u>En ejecución.</u>

ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 9 de 10

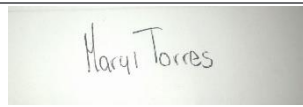
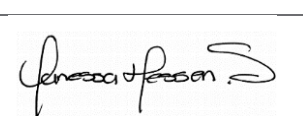
Protocolo de intermediarios	22 de febrero	- Inclusión en el formulario de Inconcert. Para solo solicitar el NIT o CC de quien llama. <u>Pendiente base para incluirlo(loreana)</u>
-----------------------------	---------------	--

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

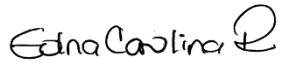
RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Vanessa Hessen	8 de Feb	Ejecutado	Dentro de la tipificación de atención, incluir en InConcert un ítem donde solo se ingrese el NIT del Fondo Regional y despliegue el fondo regional asignado a ese NIT, y no pedir más datos a la persona que se comunica.
Vanessa Hessen	1 de marzo	En gestión	Diseñar propuesta de IVR
Lorena Torres	1 de marzo	En gestión	Pruebas de llamadas fuera de horario. Compartir grabaciones para la configuración en BPM

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto Servicio al cliente - FNG	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	

ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 10 de 10

Carolina Ramírez	Coordinadora FNG	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

No se presentaron ausencias



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

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

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

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

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

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

Dada en Bogotá, a los siete (07) días del mes de marzo de 2022.

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

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