FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 04 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

Período presentado
01/04/2023 al 30/04/2023

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., mayo 20 de 2023

Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL: 3
2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021: 5
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL. 6
a. Rubros 6
b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales. 7
c. Registros Presupuestales 7
d. Valor de la orden de compra 7
e. Actas de supervisión parciales de pago 8
f. Ejecución presupuestal FNG 8
4. PLAZO Y SUSPENSIONES 8
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo 8
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio **¡Error! Marcador no definido.**
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES 8
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO 8
a. Orden de compra 9
b. Control de la Operación 10
e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS) 13
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL 15
a. Expediente y archivo 15
b. Póliza 15
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales 16
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, la de 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-01-2023
Orden de Compra Colombia Compra eficiente	103453 del 29 de diciembre del 2022
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. Certificados de Disponibilidad Presupuestal	700000872 del 30 de noviembre del 2022
No. de Registro Presupuestal:	800000397 del 30 de diciembre del 2022 500194537 del 17 de marzo del 2023
Fecha Inicio:	01/01/2023
Fecha Terminación:	Inicial: 01/01/2023 Otro sí: 15/03/2023
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	32,5%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	32,7%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
Nombre del Supervisor del Contrato:	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

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

Cod. Matriz	Servicio	Caracteristica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	6	Agente	12 meses

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	12 meses
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	500	NA	12 meses
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	60	Hora	3 mes
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	7000	Minuto	12 meses
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	6	Licencias	12 meses
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	12	NA	12 meses
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	1	NA	12 meses
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	1500	Minuto	12 meses
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	700	Minuto	12 meses
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	2500	Minuto	12 meses
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	NA	1	Líder de Calidad	12 meses

2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 103453 DE 2022:

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 Inicial	01/11/2021	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo – subdirectora de Servicio al cliente.
Expedición de CDP 700000872	30/11/2022	Luz Angela Velasquez Coy Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación	23/11/2022	Comité Institucional de Adquisiciones
Creación del evento documento de justificación en CCE	24/11/2022	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Resultado del evento con Orden de compra previa	21/12/2022	Colombia Compra Eficiente.
Verificación de antecedentes de proveedor	23/12/2022	Jaime Leon Subdirección de cumplimiento
Verificaciones internas	13/12/2022 28/12/2022	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Fecha de emisión Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	29/12/2022	Colombia Compra Eficiente
Aprobación de orden de compra por Ordenador del Gasto	29/12/2022	Luis Enrique Ramirez Montoya Vicepresidente Financiero
Adjudicación	29/12/2022	Subdirección de contratación
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. NB-100240521	30/12/2022	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
Vigencia:		
Desde: 29/12/2022		
Hasta: 31/12/2026		

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Registro Presupuestal: 800000397	30/12/2022	Luz Angela Velasquez Coy - Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos - Vicepresidencia Financiera

Trámite y suscripción del otro sí:

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación Otro Sí	01/02/2023	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo - subdirector de Servicio al cliente. Maryi Lorena Torres Rivera - Especialista de Producto
Expedición de CDP 700000872 Otro sí	30/11/2022	Luz Angela Velasquez Coy - Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos - Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación Otro sí	23/11/2022 24/02/2023	Comité Institucional de Adquisiciones Acta No. 47 – Maria Angelica Burbano Vicepresidente Ejecutiva
Verificaciones internas para el otro sí	15/02/2023 20/02/2023 21/02/2023	Oscar Fernando Sanchez - Subdirector de Servicio al cliente Ingrid Lorena Arias Robles - Alejandro Leonidas Suarez- Profesional de contratación Rodrigo Sanchez - Dirección de contratación
Ajuste del evento documento de justificación en CCE	22/02/2023	Ingrid Lorena Arias Robles - Profesional de contratación - Subdirección de contratación
Fecha de emisión del ajuste de la Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	09/03/2023	Colombia Compra Eficiente
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. NB-100240521 **Vigencia:** Desde: 29/12/2022 Hasta: 31/12/2026	22/03/2023 27/03/2023	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS Aprobación Ingrid Lorena Arias - Profesional de Contratación
Registro Presupuestal: 500194537	17/03/2023	Luz Angela Velasquez Coy - Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos - Vicepresidencia Financiera

3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.

a. Rubros

NOMBRE DELPROYECTO 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. CDP	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	INICIAL / ADICIÓN /REEMPLAZO
700000872	$ 661.830.545	29/12/2022 17/03/2023	Inicial Adición

c. Registros Presupuestales.

Fecha	PosPre	CDP	Compromiso	Descripción	Valor	Concepto Pospre	Centro Gestor
30.12.2022	2121302	700000872	**800000397**	OC-103453 CENTRO DE CONTACTO BPO VF2023	$ 571.247.201,00	Centro de Atención Telefónica	SERV_CLIENTE
17.03.2023			**500194537**	OC-103453 OTROSI 1 CENTRO DE CONTACTO BPO VF2023	$ 90.583.344,00		
TOTAL					$ 661.830.545,00		

d. Valor de la orden de compra

DESCRIPCIÓN	FECHA	VALOR
1. Valor inicial del Contrato	29/12/2022	$ 571.247.401,40
2. Valor adición del contrato	17/03/2023	$ 90.583.344,44
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	$ 53.046.423,90	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 2	27/03/2022	$ 54.313.468,91	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 3	30/03/2023	$ 53.627.709,80	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 4	30/04/2023	$ 54.040.570,11	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
TOTAL		$ 215.028.172,73	

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	NUMERO DE FACTURAS	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2023	2121302	SBPM591	$ 661.830.545,00	$ 53.046.423,90	$ 608.784.121
28/02/2023		SBPM674	$ 608.784.121,10	$ 54.313.468,91	$ 554.470.652
31/03/2023		SBPM825	$ 554.470.652,19	$ 53.627.709,80	$ 500.842.942
30/04/2023		SBPM999	$ 500.842.942,39	$ 54.040.570,11	$ 446.802.372

4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

DESCRIPCIÓN	FECHA	PLAZO	OBSERVACIONES
Acta de Inicio	30/12/2022	Doce meses	Se realizó adición conforme los incrementos del SMMLV e IPC
Inicio de operación	01/01/2023		
Adición	15/03/2023	-	

5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

NUMERO DE ADICIÓN MODIFICACIÓN/ ACLARACIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	DETALLE DE LA ACLARACIÓN	VALOR ADICIONADO
OC 103453	Adición	Se realiza adición en la orden de compra No. 103453	$90.583.344

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

a. Orden de compra

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

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO ABRIL 2023	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente General en Sitio	6	6: 5 Agentes por 30 días, 1 Agente por 29 días,	· Informe de gestión Abril_30 2023 · Bases de datos de operación de canales
	Agente Técnico en Sitio	2	2: 2 Agentes por 30 días,	
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de llamadas	500	No se utilizo el servicio	
	Hora desarrollo	60	No se utilizo el servicio	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	7000	No se utilizo el servicio	
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6 plataformas por 30 días	
	Troncal SIP	12	12 troncales por 30 días	
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días	
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	Se consumieron 1500 minutos por 30 días	
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	700	Se consumieron 88 minutos por 30 días	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2500	No se utilizo el servicio	
	Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 28 días	

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

- Por concepto de transferencia de llamadas
- Por concepto de Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador
- Por concepto de Minutos IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto
- Por horas de desarrollo

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	Melva Dorely Pirajan Cañon	Supervisor	Activo	1/04/2023	30/04/2023	30	Se factura 1 supervisor en sitio por 30 días
2	Karen Lizeth Jara Polania	Líder de Calidad	Activo	3/04/2023	30/04/2023	28	Se factura líder de calidad por 28 días, dado que se por crecimiento se mueve el líder de calidad a supervisor
3	Andres Felipe Morales Contreras	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, presentó incapacidad
4	Javier Camilo Mondragon Ravelo	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	28	Se factura 1 agente en sitio por 28 días presenta incapacidad
6	Carmen Liliana Marmolejo	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, presentó incapacidad
7	Mariana del Pilar Pajaro Romero	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	25	Se factura 1 agente en sitio por 25 días presenta incapacidad
8	Dayana Carolay Ruiz	Agente en sitio back up	Activo	1/04/2023	8/04/2023	30	Se factura 1 agente back up en sitio por 8 días cubre novedades de otros agentes
9	Sebastian Martinez Bernal	Agente Técnico	Activo	1/04/2023	30/04/2023	30	Se factura 1 agente técnico por 30 días
10	Maria Paula Camargo	Agente Técnico	Activo	1/04/2023	30/04/2023	30	Se factura 1 agente técnico 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 los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:30 am. En el canal telefónico genera reporte de los indicadores al finalizar el día y si presenta algún desborde de llamadas que afecte el indicador deberán reportar el seguimiento de los indicadores cada dos horas. Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada; así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.	Diaria	Cumple con el envió de la información
Calidad	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a los grupos de interés. En el canal telefónico se realiza escucha de grabaciones de llamadas y la atención de los agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio. 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 mantiene matriz de calidad para monitoreo de la gestión y garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico	Diario	Se definieron las reglas de medición los cuales se describen en los ítems de matriz de calidad, y se clasifica el error en errores críticos y no críticos conforme la norma COPC
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realiza 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	Mensual	Cumple

	básicos para el pago, así como bases de seguimiento y de indicadores y fechas de radicación de pagos		
Reuniones de seguimiento	Se realiza Comité como mínimo una vez al mes.	Mensual	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

Se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de abril, los cuales han sido objeto de revisión en el Comité del 20 de abril (Ver acta de comité).

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	Dia	Fecha envió	Cumplimiento
3/04/2023	lunes	4/04/2023	CUMPLE: El Supervisor del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios, para garantizar el cumplimiento mensual de los mismos y tomas acciones inmediatas para que no se vea afectados los indicadores
4/04/2023	martes	5/04/2023	
5/04/2023	miércoles	10/04/2023	
10/04/2023	lunes	11/04/2023	
11/04/2023	martes	12/04/2023	
12/04/2023	miércoles	13/04/2023	
13/04/2023	jueves	14/04/2023	
14/04/2023	viernes	17/04/2023	
17/04/2023	lunes	18/04/2023	
18/04/2023	martes	19/04/2023	
19/04/2023	miércoles	20/04/2023	
20/04/2023	jueves	21/04/2023	
21/04/2023	viernes	24/04/2023	
24/04/2023	lunes	25/04/2023	
25/04/2023	martes	26/04/2023	
26/04/2023	miércoles	27/04/2023	
27/04/2023	jueves	28/04/2023	
28/04/2023	viernes	1/05/2023	

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

Fecha operación	Dia	Fecha envió	Cumplimiento
14/04/2023	Viernes	14/04/2023	El viernes 28 de abril del 2023 el centro de experiencia no cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio, por lo que se efectúa un llamado de atención al supervisor para que no vuelva a ocurrir.
21/04/2023	viernes	21/04/2023	

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 Abril	Cumplimiento Abril
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	**Lote 1**	**D>=99,9%**	100%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	95,32%	Cumple
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100,00%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%		Cumple
5	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,00%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0,00%	Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0,00%	Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento	0,00%	Cumple
6	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”	Canal telefónico	>80%	97,38%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple

7	Rotación de Agentes	<=15%		0%	Cumple
8	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	351	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	TMO de servicios BPO x 1.3				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico	Intermediarios	420		Cumple
		Ciudadanos	480		Cumple
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	1058	No Cumple
9	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	99,03%	Cumple
		Chat	90%	92,37%	Cumple
10	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	70,00%	Cumple
		Canal virtual	65%	80,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	80,00%	Cumple
11	Precisión error crítico de usuario: “ecu”	>=85%	85%	97,70%	Cumple
12	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	15%	0%	Cumple
13	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	97,70%	Cumple
14	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	91,20%	Cumple

15	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,20%	Cumple

Nota: El ANS correspondiente al CHAT no se cumple, para lo cual se determinará un plan de acción con el proveedor a fin de tomar acciones que conlleven al cumplimiento de la ANS.

Cabe aclarar que este canal inicialmente tuvo una baja interacción y que se ha ido incrementando a medida que el centro de experiencia cobra relevancia dentro de nuestra operación diaria, y que como tiene baja interacción no tiene un agente exclusivo para su atención.

Dado lo anterior se realizarán mesas de trabajo para mejorar el servicio de este canal, garantizando la oportunidad y calidad del canal.

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-01-2023 OC 103453 del 29 de diciembre de 2022, el cual contiene los siguientes documentos:

1. Documento de justificación
2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 700000872 del 30 de noviembre de 2022.
3. Orden de Compra No. 103453 del 29 de diciembre de 2022, modificada el 09 de marzo del 2023.
4. Certificado de Registro Presupuestal No. 800000397 del 30 de diciembre de 2022 y 500194537 del 17 de marzo del 2023.
5. Certificado de Existencia y Representación Legal
6. Acta de Inicio de fecha 01 de enero de 2023.
7. Soportes informe de gestión y facturación de enero/2023, febrero/2023

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. NB-100240521

- **Vigencia:**

Desde 29/12/2022
Hasta 31/12/2026

c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

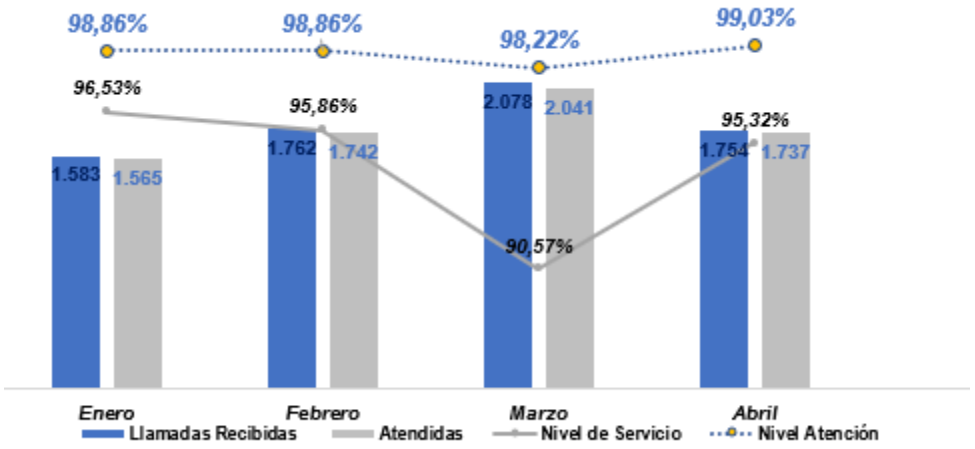
El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- 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 SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS designado para la campaña del Fondo Nacional de Garantías.

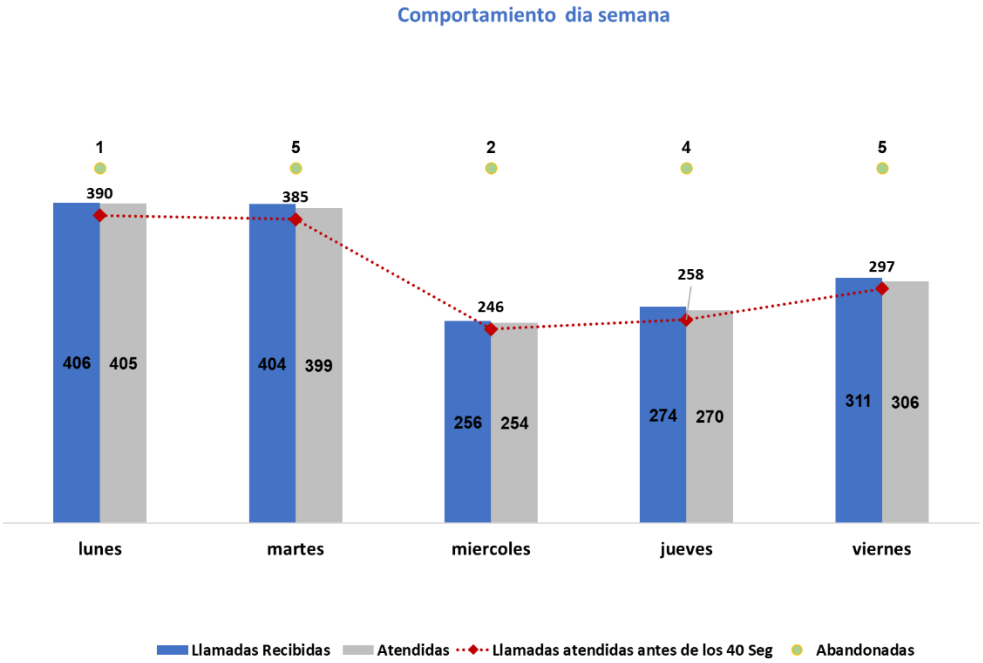
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- En el mes de abril se cuenta con el personal completo para la atención de llamadas y los agentes back up para la ejecución de la orden de compra.

- En el mes de abril se cumple con los indicadores de nivel de servicio y eficiencia en el canal telefónico.
- En el mes de abril se cumple con el nivel de eficiencia tanto del chat y como correo electrónico.
- En el mes de abril no fue cerrado ningún caso de solicitud de información por fuera de los tiempos
- En el mes de abril se presenta una disminución de llamadas vs el mes de marzo en un 17,5%



- En el mes de abril los días que más se reciben llamadas fueron los días lunes y martes.



- Desde la gestión de correo electrónico en el mes de abril se continua con el envío de bases de reservas diarias, de reservas rechazadas, y envio de paz y salvos por acuerdos de servicios de ANS conforme la necesidad de algunos intermediarios financieros.

Actividades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
5 Reservas Diarias	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau
Inf. Garantías RP1 y Rp5	Bancolombia Banco Agrario				
Paz y salvo Una vez al Mes	BBVA, Agrario, Mundo Mujer, Bancolombia, Bogotá				

- Se continua con campañas outbound para reforzar el relacionamiento con los intermediarios financieros y reforzar los tiempos en los procesos operativos para que no pierdan las garantías.

- Se realiza seguimiento a los indicadores por agente

Agentes Generales Telefónico

	Canal Telefónico			Calidad			Otros Indicadores	
Nombres y Apellidos	Llamada Contestadas	Llamadas Salientes	TMO	Q. Muestra	E.C.U.F	E.C.N	Evaluación	Adherencia
Andres Mauricio Roa Gonzalez	416	14	7:38:00	4	100%	100%	90%	86,00%
Andres Felipe Morales Contreras	85	149	8:59:00	1	100%	100%	100%	93,00%
Carmen Liliana Marmolejo Rojas	426	49	6:11:00	4	100%	100%	90%	93,00%
Jessica Andrea Forero Vargas	385	58	7:33:00	5	100%	100%	80%	99,00%
Mariana Pájaro Romero	387	17	7:02:00	3	100%	100%	80%	72,00%

Agente Correo

	Canal Correo			Calidad			Otros Indicadores	
Nombres y Apellidos	Correos Recibidos	Correos Creados	TMO	Q. Muestra	E.C.U.F	E.C.N	Evaluación	Adherencia
Javier Camilo Mondragón Ravelo	2.117	481	5:00:00	32	100,00%	98,13%	100%	100%

Agentes Chat

	Canal Chat		Calidad			Otros Indicadores	
Nombres y Apellidos	Chat Atendidos	TMO Chat	Q. Muestra	E.C.U.F	E.C.N	Evaluación	Adherencia
Javier Camilo Mondragón Ravelo	50	0:17:04	10	96,67%	100,00%	100%	100%
Sebastian Bernal Martinez	71	0:18:09	10	100%	100%	90%	100%

Agentes PQRSD

	Canal PQRSD		Calidad			Otros Indicadores	
Nombres y Apellidos	Casos Cerrados	Asig. Tareas	Q. Muestra	E.C.U.F	E.C.N	Evaluación	Adherencia
Sebastian Bernal Martinez	309	287	8	100%	100%	100%	100%
Maria Paula Camargo	271	161	9	100%	100%	90%	100%

- En el mes de abril se continúan con capacitaciones focalizadas, por agente para trabajar en sus oportunidades de mejora de acuerdo con las calibraciones realizadas semana a semana

Capacitaciones Producto	Capacitaciones Focalizadas	Total, Capacitaciones
3	1	4

Tema	Fecha	Funcionario	Duración
Caso Devolución de Comisiones	4/04/2023	Lorena Torres – Especialista de producto. Jenny Paola Riaño– Analista Técnico.	1 hora
Correo Electrónico y Desbloqueos.	05/04/2023	Lorena Torres – Especialista de producto.	1 hora
Diferencias entre Devolución de Comisiones y traslado de excedentes	20/04/2023	Jenny Paola Riaño– Analista Técnico.	1 hora
Universidad de la Garantía. (Focalizada en 3 Agentes)	Del 17 al 28 de Abril	Aidee Osuna Garzón	20 horas

Para constancia, se firma el presente documento a los 23 días del mes de mayo de 2023.

FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME
Supervisor del Contrato

OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO
Subdirector de Servicio al Cliente
Departamento de Servicio al Cliente
Vicepresidencia Comercial
FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A - FNG
Calle 26A No. 13-97 Piso 25
Tel (60 1) 323 9000 Ext. 4058 Tel Directo (60 1) 3239005
Línea de Servicio al Cliente: (60 1) 3239010

Anexos: (01) Acta de comité
(02) Documento justificación TMO Chat

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

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

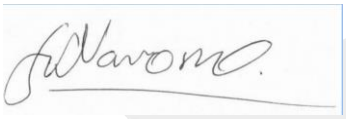
Bogotá D.C. 15 mayo 2023

Señor
Oscar Fernando Sánchez Lizarazo
Subdirector de Servicio al Cliente **103453**
FONDO NACIONALDE GARANTIAS S.A. FNG
Calle 26A # 13-97 piso 25
Bogotá

Referencia: Certificación Disponibilidad Plataforma.

En el marco de la ejecución de la orden de Compra N° **103453** suscrita con el FONDO NACIONAL DE GARANTIAS cuyo objeto es la "Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de Servicio al cliente.", nos permitimos certificar que para el mes de abril la plataforma tuvo una disponibilidad del 100% para la prestación del servicio.

Cordialmente



Sebastián Navarro
Gerente de Tecnología
sebastian.navarro@bpmconsulting.com.co

BPM CONSULTING SAS
NIT. 900011395-6
CR 17 164 25
Bogotá, D.C., Bogotá
TEL: 6017569094
facturacion@bpmconsulting.com.co
https://www.bpmconsulting.com.co/

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM999

SEÑOR(ES):

CLIENTE: FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A.
NIT: 860402272-2
DIRECCIÓN: CL 26 A 13 97 P 25
CIUDAD: Bogotá, D.C.
TEL: 3239000
CORREO: ventanilla@fng.gov.co
RESPONSABILIDADES FISCALES: O-13 - Gran contribuyente

FECHA DE EXPEDICIÓN: 16/05/2023 09:17 AM
FECHA DE VENCIMIENTO: 15/06/2023
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 16/05/2023 09:41 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 103453_042023
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-1 Agente en Sitio _Agente general (Se facturan 5,93333 Agentes)	1.00	20,821,438.39	20,821,438.39	3,956,073.29	24,777,511.68
2	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico	2.00	4,031,120.33	8,062,240.66	1,531,825.73	9,594,066.39
3	IT-BPO-37-1 Supervisor Servicios BPO	1.00	8,002,074.69	8,002,074.69	1,520,394.19	9,522,468.88
4	IT-BPO-38-1 Líder de calidad (0,90)	1.00	6,626,279.39	6,626,279.39	1,258,993.08	7,885,272.47
5	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6.00	193,618.27	1,161,709.62	220,724.83	1,382,434.45
6	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	12.00	38,723.66	464,683.92	88,289.94	552,973.86
7	IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	234,688.80	234,688.80	44,590.87	279,279.67
8	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular(1500)	1,500.00	24.64	36,960.00	7,022.40	43,982.40
9	IT-BPO-7-3 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales(333)	88.00	24.64	2,168.32	411.98	2,580.30

Impuestos:

Impuesto	Base	Tarifa	Monto
IVA	45,412,243.79	19%	8,628,326.32

Subtotal Precio Unitario:	45,412,243.79
Subtotal Base Gravable:	45,412,243.79
IVA:	8,628,326.32
Total Impuestos:	8,628,326.32
Total + Impuestos:	54,040,570.11
Valor Total:	**54,040,570.11**

CINCUENTA Y CUATRO MILLONES CUARENTA MIL QUINIENTOS SETENTA CON ONCE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:
FACTURACIÓN ABRIL 2023 _ OC 103453

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES
CUFE: 23466145b591e7fda74d78d66097714cd945c1055e7358b9e60a28156627011ce29d6c260a5ba8f9c5dc4b4a8d1092d3
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 mediante transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting SAS 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-2023-7457-E
Fecha y Hora: 16/05/2023 10:01:03 a.m.
Remitente: BPM CONSULTING SAS
Destinatario: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
No de Folios: 1

Proveedor tecnológico de servicios DIAN: BPM CONSULTING Ltda Nit: 900.011.395-6 /Nombre SW:Feel / www.bpmconsulting.com.co

FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO: FR-GCT-013
	HOJA DE CONTROL DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 5.0

Fecha: 22-may-2023

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.:	4	Periodo Desde:	01-abr-2023	Periodo Hasta:	30-abr-2023
Contratista:	BPM CONSULTING SAS			N° Oferta o Contrato	AMP-01-2023 OC 103453
Valor Contrato:	$ 661.830.545			Estado :	En ejecución
Fecha firma:	29-dic-2022			Fecha vencimiento:	31-dic-23
N° de otrosí:	1			N° Anexos:	1

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

	Desde:	Hasta:		Desde:	Hasta:
Cumplimiento:	29-dic-2022	31-dic-2024	Anticipo y/o pago anticipado:		
Calidad bien o servicio:	29-dic-2022	31-dic-2026	Pago salarios y prestaciones:	29-dic-2022	31-dic-2024
Responsabilidad civil:			Correcto funcionamiento equipos:		
Estabilidad obra:			Otros:		
	Aprobación:	**Renovación:**		**Aprobación:**	**Renovación:**
Póliza cumplimiento	30-dic-2022	27-mar-2023	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):	SBPM999	Valor a pagar:	$ 54.040.570,11
Concepto:	Pago mes de abril - ejecución Orden de compra No. 103453		
Medio de Pago:	Transferencia Electrónica	Entidad Bancaria:	Bancolombia
Tipo de Cuenta:	Corriente	N° Cuenta:	59645410178
Nombre Beneficiario:	BPM CONSULTING SAS	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 abril

FR-GCT-013 V5

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

No. CDP(s):	700000872
Fecha(s) emisión:	30/12/2022 - 17/03/2023
N° Factura(s):	SBPM999

CUOTAS O INSTALAMENTOS PAGADOS
(No relacione el valor de la cuota o instalamento a pagar)

Fecha	No. Egreso	Valor Bruto	Concepto
17/04/2023	3700199615	$ 53.046.424	Pago mes de Enero - ejecución Orden de compra No. 103453
17/04/2023	3700199615	$ 54.313.469	Pago mes de Febrero - ejecución Orden de compra No. 103453
En trámite	En trámite	$ 53.627.710	Pago mes de Marzo en trámite - ejecución Orden de compra No. 103453

Última cuota: No **Total Pagado** $ 160.987.603 Saldo después del presente pago: $ 446.802.372

% ejecución pagos: 32,5% % ejecución desarrollo proyecto: 32,7%

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.

Informe de supervisión:

OBLIGACIONES CONTRACTUALES (Efectúe la relación de las obligaciones específicas tal como están contempladas en la Minuta del Contrato)	**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES** (Describa las actividades realizadas en desarrollo de las obligaciones contractuales específicas, indicando condiciones de tiempo, modo, lugar, etc.)	**AVANCE / PRODUCTOS GENERADOS** (Relacione los productos generados en desarrollo de las obligaciones, indicando el nombre de la evidencia, ubicación de la misma, fechas, etc.)
1. Todas las establecidas en el AMP BPO II CCE-025-AMP-2021 2. 3. 4.	1. Atención de llamadas durante el mes de abril 2. Disponibilidad de los servicios adquiridos en la OC 3. Control y seguimiento de indicadores 4. Realizar llamadas outbound a los diferentes grupos de interes, las demas se encuentran descritas en el informe de gestión	En el Informe de gestión y en el informe de supervisión se encuentra adjunto donde se podra evidenciar los resultados y gestión realizada, por el centro de contacto. Capacitaciones semanales durante mes, para seguridad transferencia de conocimiento

Observaciones del Informe de supervisión:

Se adjunta informe de supervisión mes de abril, en el que se lleva el control de cada uno de los indicadores y servicios contratados

Nota 1: En el evento en que el supervisor del contrato considere que el contratista deba aportar un informe que soporte el cumplimiento, se anexará al expediente respectivo.
Nota 2: La información que se relaciona es una guía que el supervisor del contrato podrá adoptar si lo considera necesario, por lo que estos campos podrán modificarse, adicionarse o suprimirse, siempre que se atienda a la finalidad última de llevar a acabo el informe respectivo.

Nota 3: La información que se relaciona a titulo de guía podrá emplearse en informes separados de supervisión, en el evento que así lo considere procedente el Supervisor del contrato.
Nota 4: Relacione en este informe de supervisión las actividades ejecutadas en el periodo al que corresponde la hoja de control de pagos. Si el supervisor desea incluir información adicional al periodo respectivo, se sugiere aclararlo en el campo de observaciones.

Responsable de la supervisión:

Nombre: OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO

Cargo: SUBDIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE

Firma: _____

Observaciones de la hoja de control de pagos:

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera
Cargo: Profesional III Servicio al cliente - Especialista de Producto

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

_____

Presidencia

Para los pagos tramitados por las oficinas asesoras de Presidencia, no se requiere visto bueno del superior inmediato del Supervisor.

	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO: FR-GCT-053
FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	INFORME DE SUPERVISIÓN	VERSIÓN: 0

DATOS DEL CONTRATISTA		
Nombre del Contratista	**Tipo Doc.**	**Nro. Doc.**
BPM CONSULTING SAS	**NIT**	**900011395-6**

DATOS DEL SUPERVISOR	
Nombre del Supervisor	**Cargo**
Oscar Fernando Sanchez Lizarazo	**Subdirector de servicio al cliente**

OBJETO DEL CONTRATO
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.

DATOS DEL CONTRATO					
Nro. Contrato:	**Valor del Contrato:**	**Fecha de inicio:**	**Fecha de terminación:**	**CDP y/o VF:**	**Nro. del Registro Presupuestal:**
AMP-01-2023 OC 103453	$661.830.545	01/01/2023	31/12/2023	700000872 del 30 de noviembre del 2022	800000397 del 30 de diciembre del 2022. 500194537 del 17 de marzo del 2023

GARANTÍAS	
Aseguradora y número de póliza:	**Amparos (En valor y en tiempo):**
No. NB-100240521	Cumplimiento: 29/12/2022 – 31/12/2024
	Calidad de bienes y servicios: 29/12/2022 – 31/12/2026
	Salarios y prestaciones sociales: 29/12/2022 – 31/12/2024
	Otrosí (es):

MODIFICACIONES DEL CONTRATO			
Nro. Otrosí:	**Plazo Adicional:**	**Valor adicional:**	**Otras cláusulas modificadas:**
1	**NA**	**$ 90.583.344,04**	**NA**

INFORME DE EJECUCIÓN	
Nro. del informe:	**Periodo del informe:**
3	01/03/2023 – 31/03/2023

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DE INFORME

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

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO ABRIL 2023	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente General en Sitio	6	6: 5 Agentes por 30 días, 1 Agente por 29 días,	· Informe de gestión Abril_30 2023 · Bases de datos de operación de canales
	Agente Técnico en Sitio	2	2: 2 Agentes por 30 días,	
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de llamadas	500	No se utilizo el servicio	
	Hora desarrollo	60	No se utilizo el servicio	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	7000	No se utilizo el servicio	
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6 plataformas por 30 días	
	Troncal SIP	12	12 troncales por 30 días	
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días	
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	Se consumieron 1500 minutos por 30 días	
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	700	Se consumieron 88 minutos por 30 días	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2500	No se utilizo el servicio	
	Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 28 días	

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

- Por concepto de transferencia de llamadas
- Por concepto de Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador
- Por concepto de Minutos IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto
- Por horas de desarrollo

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	Melva Dorely Pirajan Cañon	Supervisor	Activo	1/04/2023	30/04/2023	30	Se factura 1 supervisor en sitio por 30 días
2	Karen Lizeth Jara Polania	Líder de Calidad	Activo	3/04/2023	30/04/2023	28	Se factura líder de calidad por 28 días, dado que se por crecimiento se mueve el líder de calidad a supervisor
3	Andres Felipe Morales Contreras	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, presentó incapacidad
4	Javier Camilo Mondragon Ravelo	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	28	Se factura 1 agente en sitio por 28 días presenta incapacidad
6	Carmen Liliana Marmolejo	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, presentó incapacidad
7	Mariana del Pilar Pajaro Romero	Agente en sitio	Activo	1/04/2023	30/04/2023	25	Se factura 1 agente en sitio por 25 días presenta incapacidad
8	Dayana Carolay Ruiz	Agente en sitio back up	Activo	1/04/2023	8/04/2023	30	Se factura 1 agente back up en sitio por 8 días cubre

							novedades de otros agentes
9	Sebastian Martinez Bernal	Agente Técnico	Activo	1/04/2023	30/04/2023	30	Se factura 1 agente técnico por 30 días
10	Maria Paula Camargo	Agente Técnico	Activo	1/04/2023	30/04/2023	30	Se factura 1 agente técnico 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 los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:30 am.	Diaria	Cumple con el envió de la información
	En el canal telefónico genera reporte de los indicadores al finalizar el día y si presenta algún desborde de llamadas que afecte el indicador deberán reportar el seguimiento de los indicadores cada dos horas.		
	Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada; así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.		
Calidad	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a los grupos de interés.	Diario	Se definieron las reglas de medición los cuales se describen en los ítems de matriz de calidad, y se clasifica el error en errores críticos y no críticos conforme la norma COPC
	En el canal telefónico se realiza escucha de grabaciones de llamadas y la atención de los agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.		
	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 mantiene matriz de calidad para monitoreo de la gestión y garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico		
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realiza 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 y de indicadores y fechas de radicación de pagos	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se realiza Comité como mínimo una vez al mes.	Mensual	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

Se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de abril, los cuales han sido objeto de revisión en el Comité del 20 de abril (Ver acta de comité).

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	Dia	Fecha envió	Cumplimiento

3/04/2023	lunes	4/04/2023	CUMPLE: El Supervisor del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios, para garantizar el cumplimiento mensual de los mismos y tomas acciones inmediatas para que no se vea afectados los indicadores
4/04/2023	martes	5/04/2023	
5/04/2023	miércoles	10/04/2023	
10/04/2023	lunes	11/04/2023	
11/04/2023	martes	12/04/2023	
12/04/2023	miércoles	13/04/2023	
13/04/2023	jueves	14/04/2023	
14/04/2023	viernes	17/04/2023	
17/04/2023	lunes	18/04/2023	
18/04/2023	martes	19/04/2023	
19/04/2023	miércoles	20/04/2023	
20/04/2023	jueves	21/04/2023	
21/04/2023	viernes	24/04/2023	
24/04/2023	lunes	25/04/2023	
25/04/2023	martes	26/04/2023	
26/04/2023	miércoles	27/04/2023	
27/04/2023	jueves	28/04/2023	
28/04/2023	viernes	1/05/2023	

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

Fecha operación	Dia	Fecha envió	Cumplimiento
14/04/2023	Viernes	14/04/2023	El viernes 28 de abril del 2023 el centro de experiencia no cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio, por lo que se efectúa un llamado de atención al supervisor para que no vuelva a ocurrir.
21/04/2023	viernes	21/04/2023	

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 Abril	Cumplimiento Abril
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	**Lote 1**	**D>=99,9%**	100%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	95,32%	Cumple
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100,00%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%		Cumple
5	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,00%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0,00%	Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0,00%	Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento	0,00%	Cumple

6	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”	Canal telefónico	>80%	97,38%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple
7	Rotación de Agentes	<=15%		0%	Cumple
8	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	351	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	TMO de servicios BPO x 1.3				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico	Intermediarios	420		Cumple
		Ciudadanos	480		Cumple
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	1058	No Cumple
9	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	99,03%	Cumple
		Chat	90%	92,37%	Cumple
10	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	70,00%	Cumple
		Canal virtual	65%	80,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	80,00%	Cumple
11	Precisión error crítico de usuario: “ecu”	>=85%	85%	97,70%	Cumple

12	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	15%	0%	Cumple
13	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	97,70%	Cumple
14	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	91,20%	Cumple
15	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,20%	Cumple

Nota: El ANS correspondiente al CHAT no se cumple, para lo cual se determinará un plan de acción con el proveedor a fin de tomar acciones que conlleven al cumplimiento de la ANS.

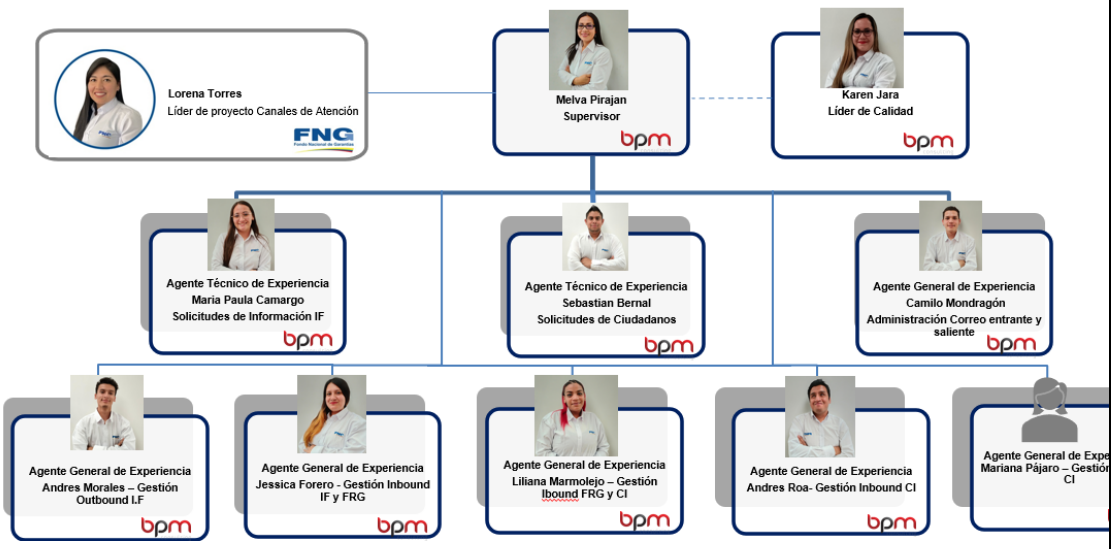
Cabe aclarar que este canal inicialmente tuvo una baja interacción y que se ha ido incrementando a medida que el centro de experiencia cobra relevancia dentro de nuestra operación diaria, y que como tiene baja interacción no tiene un agente exclusivo para su atención.

Dado lo anterior se realizarán mesas de trabajo para mejorar el servicio de este canal, garantizando la oportunidad y calidad del canal.

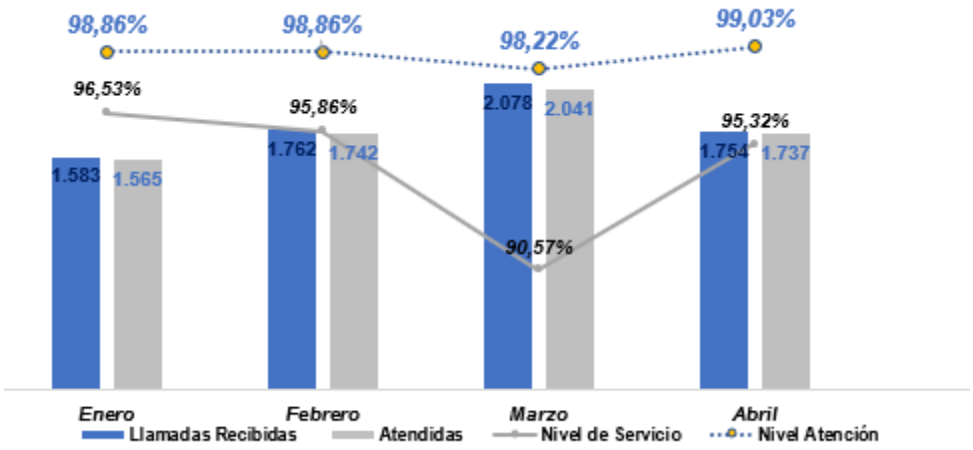
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- En el mes de abril se cuenta con el personal completo para la atención de llamadas y los agentes back up para la ejecución de la orden de compra.

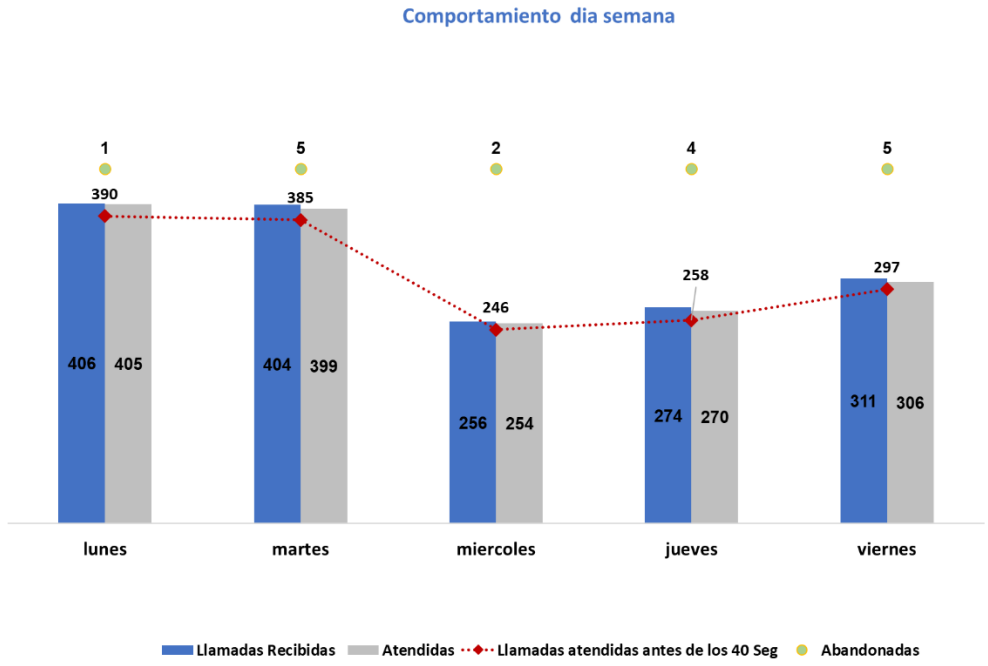
Equipo Centro de Experiencia



- En el mes de abril se cumple con los indicadores de nivel de servicio y eficiencia en el canal telefónico.
- En el mes de abril se cumple con el nivel de eficiencia tanto del chat y como correo electrónico.
- En el mes de abril no fue cerrado ningún caso de solicitud de información por fuera de los tiempos
- En el mes de abril se presenta una disminución de llamadas vs el mes de marzo en un 17,5%



- En el mes de abril los días que más se reciben llamadas fueron los días lunes y martes.



- Desde la gestión de correo electrónico en el mes de abril se continua con el envío de bases de reservas diarias, de reservas rechazadas, y envio de paz y salvos por acuerdos de servicios de ANS conforme la necesidad de algunos intermediarios financieros.

Actividades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
5 Reservas Diarias	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau	Bancolombia, Occidente, Agrario, Bogotá, Itau
Inf. Garantías RP1 y Rp5	Bancolombia Banco Agrario				
Paz y salvo Una vez al Mes	BBVA, Agrario, Mundo Mujer, Bancolombia, Bogotá				

- Se continua con campañas outbound para reforzar el relacionamiento con los intermediarios financieros y reforzar los tiempos en los procesos operativos para que no pierdan las garantías.

- Se realiza seguimiento a los indicadores por agente

Agentes Generales Telefónico

	Canal Telefónico			Calidad			Otros Indicadores	
Nombres y Apellidos	Llamada Contestadas	Llamadas Salientes	TMO	Q. Muestra	E.C.U.F	E.C.N	Evaluación	Adherencia
Andres Mauricio Roa Gonzalez	416	14	7:38:00	4	100%	100%	90%	86,00%
Andres Felipe Morales Contreras	85	149	8:59:00	1	100%	100%	100%	93,00%
Carmen Liliana Marmolejo Rojas	426	49	6:11:00	4	100%	100%	90%	93,00%
Jessica Andrea Forero Vargas	385	58	7:33:00	5	100%	100%	80%	99,00%
Mariana Pájaro Romero	387	17	7:02:00	3	100%	100%	80%	72,00%

Agente Correo

	Canal Correo			Calidad			Otros Indicadores	
Nombres y Apellidos	Correos Recibidos	Correos Creados	TMO	Q. Muestra	E.C.U.F	E.C.N	Evaluación	Adherencia
Javier Camilo Mondragón Ravelo	2.117	481	5:00:00	32	100,00%	98,13%	100%	100%

Agentes Chat

	Canal Chat		Calidad			Otros Indicadores	
Nombres y Apellidos	Chat Atendidos	TMO Chat	Q. Muestra	E.C.U.F	E.C.N	Evaluación	Adherencia
Javier Camilo Mondragón Ravelo	50	0:17:04	10	96,67%	100,00%	100%	100%
Sebastian Bernal Martinez	71	0:18:09	10	100%	100%	90%	100%

Agentes PQRSD

	Canal PQRSD		Calidad			Otros Indicadores	
Nombres y Apellidos	Casos Cerrados	Asig. Tareas	Q. Muestra	E.C.U.F	E.C.N	Evaluación	Adherencia
Sebastian Bernal Martinez	309	287	8	100%	100%	100%	100%
Maria Paula Camargo	271	161	9	100%	100%	90%	100%

- En el mes de abril se continúan con capacitaciones focalizadas, por agente para trabajar en sus oportunidades de mejora de acuerdo con las calibraciones realizadas semana a semana

Capacitaciones Producto	Capacitaciones Focalizadas	Total, Capacitaciones
3	1	4

Tema	Fecha	Funcionario	Duración
Caso Devolución de Comisiones	4/04/2023	Lorena Torres – Especialista de producto. Jenny Paola Riaño– Analista Técnico.	1 hora
Correo Electrónico y Desbloqueos.	05/04/2023	Lorena Torres – Especialista de producto.	1 hora
Diferencias entre Devolución de Comisiones y traslado de excedentes	20/04/2023	Jenny Paola Riaño– Analista Técnico.	1 hora
Universidad de la Garantía. (Focalizada en 3 Agentes)	Del 17 al 28 de Abril	Aidee Osuna Garzón	20 horas

Nro.	Obligaciones Contractuales	Actividades Ejecutadas	Soportes
1	Todas las relacion	Las relacionadas en	Las bases quedan cargadas en público: P:\Departamento de Servicio al Cliente\Subdireccion_servicio_al_cliente\GSAC_gestion_proyect

	adas en el AMP	la parte anterior	o_SAC_2023\LT_canales_atencion\Seguimiento Facturación\Abril

OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR

Se ha cumplido con lo requerido por parte del proveedor y se continua con un seguimiento riguroso de la prestación de los servicios contratados en la orden de compra.

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En mi calidad de Supervisor del Contrato relacionado, con base en el presente informe, **CERTIFICO** que el contratista viene cumpliendo satisfactoriamente las obligaciones contractuales hasta la fecha final del periodo reportado.

MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS DEL CONTRATO

Certifico en mi calidad de supervisor que en el periodo reportado SI__ NO _x_ se han materializado riesgos de la contratación.

ANEXOS
1. Certificado de pago de seguridad social y parafiscales
2. Informe de gestión mes de abril
3. Acta de comité BPM
4. Hoja de ruta
5. Certificación de disponibilidad de plataforma mes de abril

_____

Firma del Supervisor del contrato

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

Centro de Experiencias Fondo Nacional de Garantías
Orden de Compra 103453

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:
08/05/2023

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

Presentar los resultados del Centro de Experiencia de servicio al 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 30 de abril de 2023

INFORME NÚMERO:
4

ENTREGADO A:
Fondo Nacional de Garantías

CONTENIDO

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO ***1***

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO ***3***

2. ANS CONTRACTUALES ***4***

3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES ***5***

4 CANAL TELEFÓNICO ***5***

8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10 ..... ***11***

9. ANALISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ***11***

10. GRUPO DE INTERÉS ***12***

11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO ***14***

12. GESTIÓN CANAL CHAT ***19***

12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT) ***20***

13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO ***21***

13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO ***21***

14 CASOS DEVUELTOS ***22***

15 VALIDACIÓN BUZONES ***22***

6 ENCUESTAS DE SATISFACCION ***23***

18. CALIDAD ***24***

18.1 RESUMEN EJECUTIVO ***24***

18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN: 29

18.4 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE: 31

18.5 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO: 32

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

FONDO NACIONAL DE GARANTÍA

FACTURACIÓN ABRIL OC 103453					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	6	Agente general en Sitio (se factura 5,97777)	1	$ 20.821.438,39	$ 20.821.438,39
IT-BPO-25-16	2	Agente técnico en Sitio	2	$ 4.031.120,33	$ 8.062.240,66
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	1	$ 8.002.074,69	$ 8.002.074,69
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	1	$ 7.099.585,06	$ 6.626.279,39
IT-BPO-8-1	500	Transferencia de llamadas	0	$ 23,47	$ -
IT-BPO-48-1	60	Hora desarrollo	0	$ 46.937,76	$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	$ 193.618,27	$ 1.161.709,62
IT-BPO-1-1	12	Troncal SIP	12	$ 38.723,66	$ 464.683,92
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobr	1	$ 234.688,80	$ 234.688,80
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound	1500	$ 24,64	$ 36.960,00
IT-BPO-7-3	700	Minutos de conexión outbound/Inbound	88	$ 24,64	$ 2.168,32
IT-BPO-3-1	2500	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	$ 23,47	$ -
IT-BPO-2-1	7000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	$ 3,52	$ -
				Subtotal	**$ 45.412.243,79**
				Iva	**$ 8.628.326,32**
				Total	**$ 54.040.570,11**

TABLA FACTURACIÓN

2. ANS CONTRACTUALES

A continuación, se adjunta los ANS obtenidos para el mes de abril de 2023.

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Abril	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	>=99,9%	100%	CUMPLE
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	Plata	80%	95,32%	CUMPLE
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	CUMPLE
		Tiempo de atención chat:<=60 segundos	60	60	CUMPLE
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	>85%	100%	CUMPLE
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	3%	0%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	5%	0%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	7%	0%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	10%	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s"	Canal telefónico	>80%	97,38%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	0%	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	480	351	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	480	351	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	351	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	1.058	NO CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%	99,03%	CUMPLE
		Chat	>=90%	92,37%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	>= 65%	70%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%	80%	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	80%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	>=85%	97,70%	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	15%	0%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	>=85%	97,70%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes		70%	91,20%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,20%	CUMPLE

TABLA ANS CONTRACTUALES
Fuente: ucontact

Observación: El TMO del canal CHAT, continúa siendo alto frente al objetivo fijado. Teniendo en cuenta que el agente de atención chat también realiza en conjunto atención de correo y su Backup atención de PQRSD, lo que obedece a tener una gestión de multitareas. Es importante resaltar que la herramienta de chat es de propiedad de la entidad, y el manejo de dicha herramienta no está bajo el control de la operación, así mismo los indicadores no son atribuibles ni exigibles para un proceso de penalización y adicional se exponen otros factores que hacen que el TMO se vea afectado.

3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

Se adjunta la tabla de distribución de los agentes durante el mes de abril se presentaron las siguientes novedades para el inicio de la operación.

- Andrés Mauricio Roa González (agente general) Incapacidad 3 de abril cubre back-up Dayana Ruiz y 05 de abril incapacidad no se cubre.
- Liliana Marmolejo (Agente General) Calamidad 04 de abril se cubre con back-up Dayana Ruiz.
- Mariana Pájaro (Agente General) Incapacidad 5 de abril se cubre con back-up Dayana Ruiz y 18,19,20 y 21 de abril incapacidad se cubre con back-up Dayana Ruiz.
- Andres Felipe Morales (Agente General) Incapacidad 14 de abril se cubre incapacidad se cubre con back-up Dayana Ruiz.

NOMBRE COMPLETO	CEDULA	CARGO	UBICACIÓN
MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON	52706718	COORDINADOR	Centro de Contacto
KAREN LIZETH JARA POLANIA	1081182960	LIDER DE CALIDAD	Centro de Contacto
ANDRES FELIPE MORALES CONTRERAS	1016095934	Agente General	Centro de Contacto
JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO	1000218395	Agente General	Centro de Contacto
JESICA ANDREA FORERO VARGAS	1030607239	Agente General	Centro de Contacto
ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	1032398816	Agente General	Centro de Contacto
CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS	1024551060	Agente General	Centro de Contacto
MARIANA DEL PILAR PAJARO ROMERO	1019105267	Agente General	Centro de Contacto
DAYANA CAROLAY RUÍZ	1051477233	Backup	Centro de Contacto
SEBASTIAN BERNAL MARTINEZ	1019104334	Agente Técnico	Centro de Contacto
MARIA PAULA CAMARGO	1057606854	Agente Técnico	Centro de Contacto

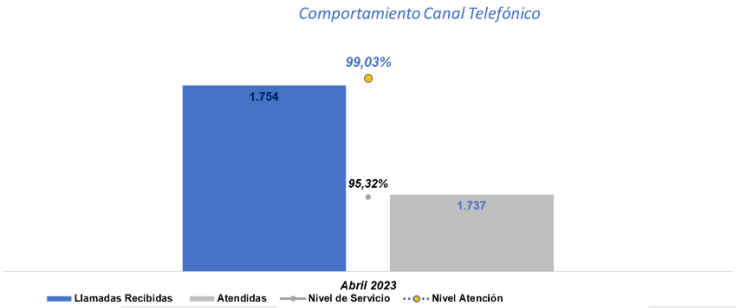
TABLA 1DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
Fuente: Acuerdo marco

4 CANAL TELEFÓNICO

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

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Enero 2023	1.583	1.565	1.528	18	96,53%	98,86%	1,14%	0:06:16	376
Febrero 2023	1.762	1.742	1.689	20	95,86%	98,86%	1,14%	0:06:40	413
Marzo 2023	2.078	2.041	1.882	37	90,57%	98,22%	1,78%	0:07:48	468
Abril 2023	1.754	1.737	1.672	17	95,32%	99,03%	0,97%	0:05:51	351
Total 2023	7.177	7.085	6.771	92	94,34%	98,72%	1,28%	0:06:39	399

TABLA HISTÓRICA INDICADORES 2023 (CANAL TELEFÓNICO)
Fuente: aplicativo Ucontact



GRAFICA INDICADORES MARZO (CANAL TELEFÓNICO)
Fuente: aplicativo Ucontact

Del 1 al 30 de abril se recibieron 1.754 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

a. Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.298 llamadas.
b. Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 394 llamadas
c. Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 52 llamadas
d. Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 10 llamadas
e. Para el mes de abril se atendió el 99.03% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
f. El 95.32% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
g. El nivel de abandono presentado en el mes fue del 0,97%
h. El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:05:51 minutos correspondientes a 351 segundos.

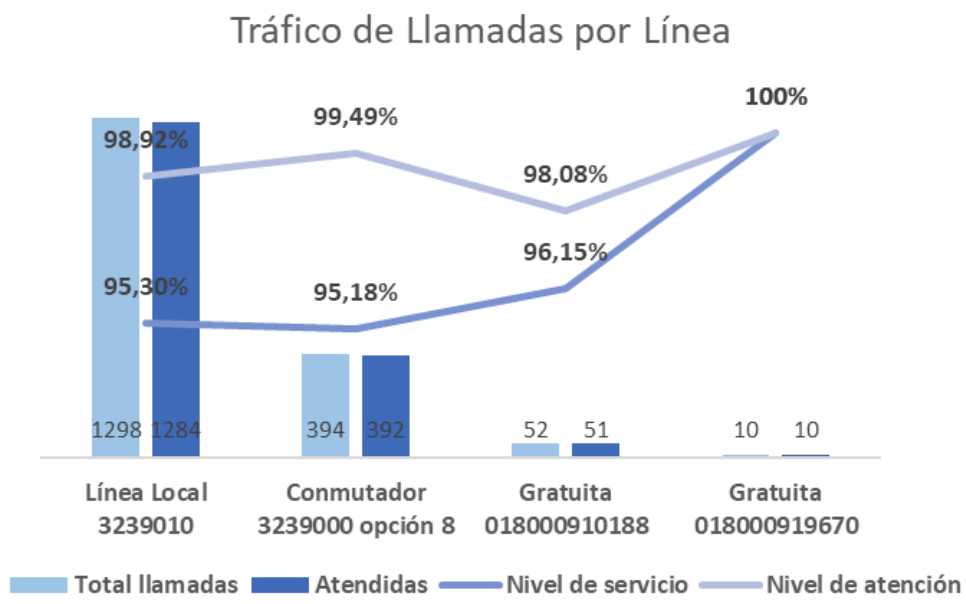


ILUSTRACIÓN ATENDIDAS POR LÍNEA
Fuente: Ucontact

4.1 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
lunes	3/04/2023	102	102	100	0	98,039%	100,00%	0,00%	0:05:22	322
martes	4/04/2023	81	79	79	2	97,531%	97,53%	2,47%	0:06:22	382
miercoles	5/04/2023	50	49	49	1	98,000%	98,00%	2,00%	0:04:09	249
lunes	10/04/2023	94	94	92	0	97,872%	100,00%	0,00%	0:05:42	342
martes	11/04/2023	98	97	94	1	95,918%	98,98%	1,02%	0:03:57	237
miercoles	12/04/2023	103	103	100	0	97,087%	100%	0,00%	0:03:16	196
jueves	13/04/2023	94	92	91	2	96,809%	97,87%	2,13%	0:05:15	315
viernes	14/04/2023	95	94	90	1	94,737%	99%	1,05%	0:10:12	612
lunes	17/04/2023	114	113	106	1	92,982%	99,12%	0,88%	0:04:24	264
martes	18/04/2023	106	104	103	2	97,170%	98,11%	1,89%	0:06:11	371
miercoles	19/04/2023	103	102	97	1	94,175%	99,03%	0,97%	0:05:54	354
jueves	20/04/2023	90	89	85	1	94,444%	98,89%	1,11%	0:07:19	439
viernes	21/04/2023	90	89	86	1	95,556%	98,89%	1,11%	0:03:35	215
lunes	24/04/2023	96	96	92	0	95,833%	100,00%	0,00%	0:11:13	673
martes	25/04/2023	119	119	109	0	91,597%	100,00%	0,00%	0:03:59	239
miércoles	26/04/2023	103	103	96	0	93,204%	100,00%	0,00%	0:06:35	395
jueves	27/04/2023	90	89	82	1	91,111%	99%	1,11%	0:06:12	372
viernes	28/04/2023	126	123	121	3	96,032%	97,62%	2,38%	0:05:37	337
Total	abril 2023	1.754	1.737	1.672	17	95,32%	99,03%	0,97%	0:05:51	351

TABLA CANAL TELEFÓNICO GENERAL

FUENTE: UCONTACT

4.2 Indicadores Generales De Atención De Atención línea 3239010.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
lunes	3/04/2023	78	78	77	0	99%	100%	0,00%	0:06:56	416,00
martes	4/04/2023	61	60	60	1	98,36%	98%	1,64%	0:07:12	432,00
miercoles	5/04/2023	39	38	38	1	97,44%	97%	2,56%	0:08:25	505,00
lunes	10/04/2023	67	67	65	0	97%	100%	0,00%	0:06:44	404,00
martes	11/04/2023	73	72	70	1	95,89%	99%	1,37%	0:07:34	454,00
miercoles	12/04/2023	84	84	84	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:47	347,00
jueves	13/04/2023	68	66	65	2	95,59%	97,06%	2,94%	0:07:46	466,00
viernes	14/04/2023	75	75	71	0	94,67%	100,00%	0,00%	0:08:50	530,00
lunes	17/04/2023	85	84	80	1	94,12%	98,82%	1,18%	0:06:12	372,00
martes	18/04/2023	76	74	73	2	96,05%	97%	2,63%	0:06:35	395,00
miercoles	19/04/2023	75	74	71	1	94,67%	98,67%	1,33%	0:07:59	479,00
jueves	20/04/2023	60	59	55	1	91,67%	98%	1,67%	0:08:19	499,00
viernes	21/04/2023	64	63	61	1	95,31%	98,44%	1,56%	0:06:29	389,00
lunes	24/04/2023	72	72	69	0	96%	100%	0,00%	0:05:39	339,00
martes	25/04/2023	85	85	76	0	89%	100%	0,00%	0:06:17	377,00
miércoles	26/04/2023	75	75	71	0	94,67%	100,00%	0,00%	0:07:13	433,00
jueves	27/04/2023	70	69	64	1	91,43%	98,57%	1,43%	0:06:31	391,00
viernes	28/04/2023	91	89	87	2	95,60%	97,80%	2,20%	0:06:58	418,00
Total	abril 2023	1298	1284	1237	14	95,30%	98,92%	1,08%	0:07:05	425

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010

Fuente: Ucontact

4.3 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
lunes	3/04/2023	18	18	17	0	94,44%	100,00%	0,00%	0:07:59	479,00
martes	4/04/2023	16	16	16	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:31	691,00
miercoles	5/04/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:57	417,00
lunes	10/04/2023	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:15	675,00
martes	11/04/2023	19	19	18	0	94,74%	100,00%	0,00%	0:05:48	348,00
miercoles	12/04/2023	17	17	14	0	82,35%	100,00%	0,00%	0:06:55	415,00
jueves	13/04/2023	22	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:39	519,00
viernes	14/04/2023	19	18	18	1	94,74%	94,74%	5,26%	0:08:09	489,00
lunes	17/04/2023	25	25	22	0	88,00%	100,00%	0,00%	0:07:50	470,00
martes	18/04/2023	26	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:10	490,00
miercoles	19/04/2023	24	24	23	0	95,83%	100,00%	0,00%	0:07:57	477,00
jueves	20/04/2023	24	24	24	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:05	485,00
viernes	21/04/2023	24	24	23	0	95,83%	100,00%	0,00%	0:06:55	415,00
lunes	24/04/2023	21	21	20	0	95,24%	100,00%	0,00%	0:07:59	479,00
martes	25/04/2023	31	31	30	0	96,77%	100,00%	0,00%	0:06:20	380,00
miércoles	26/04/2023	26	26	23	0	88,46%	100,00%	0,00%	0:06:24	384,00
jueves	27/04/2023	19	19	17	0	89,47%	100,00%	0,00%	0:07:33	453,00
viernes	28/04/2023	33	32	32	1	96,97%	96,97%	3,03%	0:05:59	359,00
Total	abril 2023	394	392	375	2	95,18%	99,49%	0,51%	0:07:48	468

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Ucontact

4.4 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
lunes	3/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:53	53,00
martes	4/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:03	3,00
miercoles	5/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:06	6,00
lunes	10/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:10	10,00
martes	11/04/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:20	20,00
miercoles	12/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:17	17,00
jueves	13/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:28	28,00
viernes	14/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
lunes	17/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
martes	18/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
miercoles	19/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:29	29,00
jueves	20/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
viernes	21/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:19	19,00
lunes	24/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
martes	25/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
miércoles	26/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
jueves	27/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
viernes	28/04/2023	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
Total	abril 2023	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:24	24

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Ucontact

4.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
lunes	3/04/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:42	342,00
martes	4/04/2023	3	2	2	1	66,67%	66,67%	33,33%	0:00:23	23,00
miercoles	5/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:19	19,00
lunes	10/04/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:45	285,00
martes	11/04/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:21	141,00
miercoles	12/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:11	11,00
jueves	13/04/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:15	255,00
viernes	14/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:23:30	1.410,00
lunes	17/04/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:06	186,00
martes	18/04/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:49	229,00
miercoles	19/04/2023	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%	0:01:46	106,00
jueves	20/04/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:33	333,00
viernes	21/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:28	28,00
lunes	24/04/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:20:01	1.201,00
martes	25/04/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:00	180,00
miércoles	26/04/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:07	367,00
jueves	27/04/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:33	273,00
viernes	28/04/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:53	233,00
Total	abril 2023	52	51	50	1	96,15%	98,08%	1,92%	0:05:12	312

TABLA 2INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.
Fuente: Ucontact

5. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de abril se presentó un TMO de 05:51 que corresponde a 351 segundos, este indicador obedece a que los agentes presentan un manejo de llamadas acordes a lo estipulado. En el análisis, escuchas, mediciones y seguimientos de los tiempos que emplean los agentes en los diferentes procesos que se atienden en el canal telefónico como orientación en los diferentes errores de los anexos, direccionamiento de casos, y acompañamiento se evidencia un aumento de tiempo promedio de atención donde nuestro servicio le está apuntando a ser resolutivos en primer contacto, con la finalidad que los diferentes grupos de interés obtengan la respuesta desde el Centro de Contacto.

ILUSTRACIÓN TMO
Fuente: Ucontact

6 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS

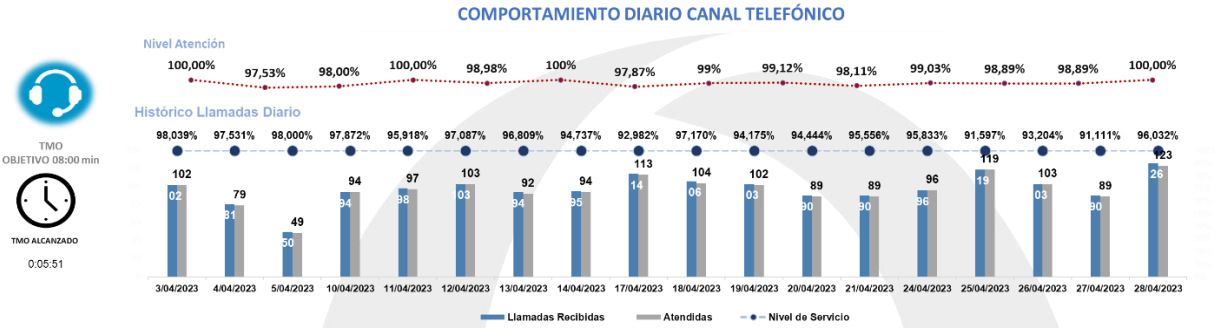


ILUSTRACIÓN TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
Fuente: Ucontact

El mes de abril cuenta con un promedio diario de 96 llamadas, sin embargo, se observa que los días 3, 12,17,18,19,25, 26 y 28 presentaron un volumen por encima de 100 llamadas.

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

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

7. Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de abril los días que presentaron mayor tráfico correspondieron al lunes y martes, donde el promedio fue de 101 llamadas, siendo así el más alto frente a los otros días.
Adicionalmente se puede observar que las llamadas abandonadas correspondieron a los días martes y viernes con 5 llamadas. (Es importante resaltar que a las llamadas abandonas que se identificó el número y se realizó la respectiva devolución para resolver la inquietud).

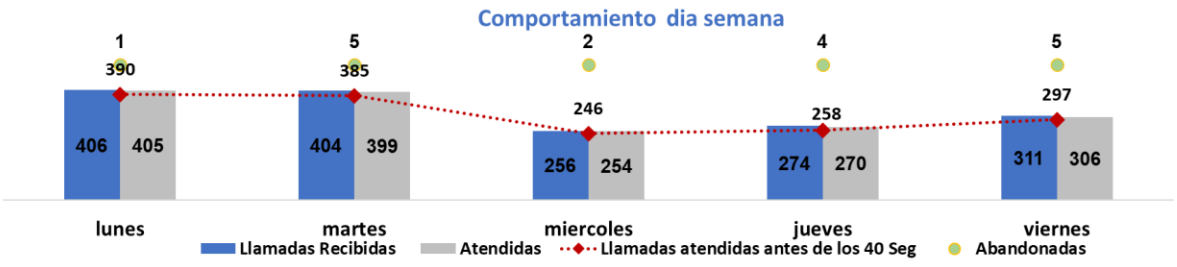


ILUSTRACIÓN LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
Fuente: Ucontact

8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

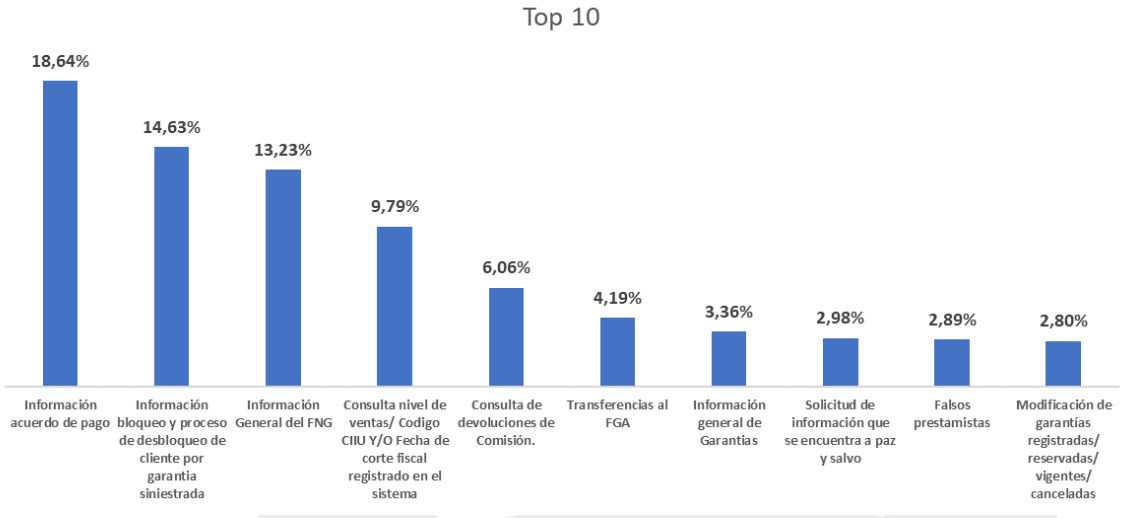


ILUSTRACIÓN MOTIVOS DE CONSULTA
Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de abril fue sobre Información acuerdo de pago con una participación del 18,64% seguido de Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con una participación del 14,63% y en tercer lugar información general del FNG con un 13,23% del total de las llamadas ingresadas.

9. ANALISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

- **Solicitud de Información - Sin Caso Creado (1.049 consultas)**

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

- **Solicitud de Información - Con Caso Creado (25 consultas)**

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

- **Peticiones - (9 consultas)**

Estas solicitudes hacen referencia a las solicitudes de los diferentes Grupos de Interés para radicar caso.

10. GRUPO DE INTERÉS

Para el mes de abril se identifica que el grupo de interés que obtuvo una participación mayor corresponde a: Beneficiario o deudor de la garantía aumentó 8pp por encima del mes anterior, cerrando en un 52% de participación, para el grupo de interés de Intermediario Financiera si se presentó una disminución de 9pp frente al mes anterior, cerrando con una participación del 22%; para el grupo de interés de Ciudadano se mantiene igual frente al mes anterior cerrando con una participación del 17%, para el grupo de interés de Fondo Regional presenta aumento del 2pp frente al mes anterior cerrando en un 6% de participación y para el grupo de interés de Empresario disminuye 1pp frente al mes anterior cerrando en un 2% de participación.

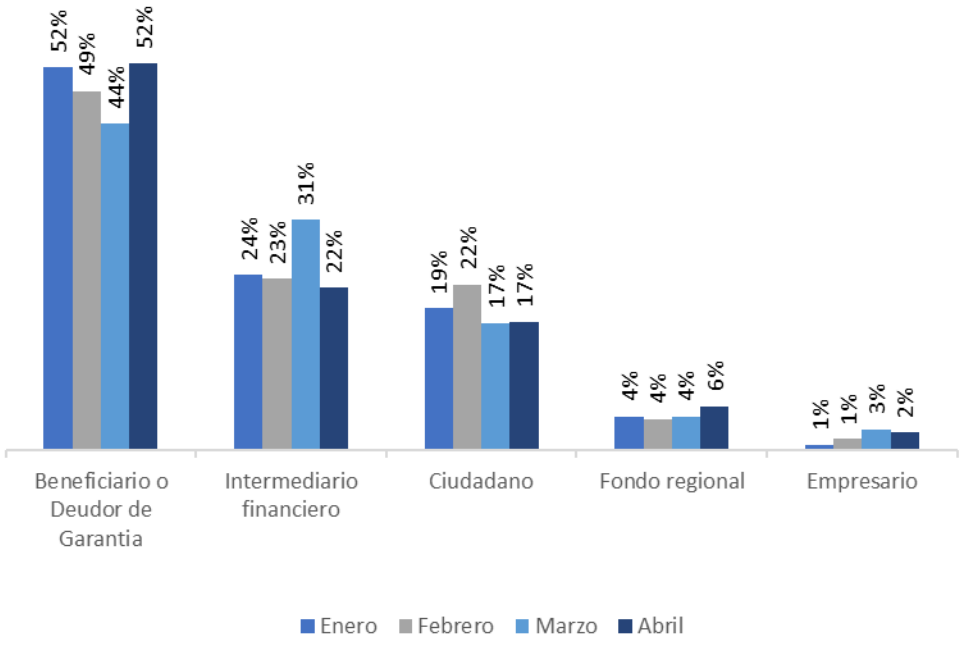


ILUSTRACIÓN HISTÓRICO GRUPO DE INTERÉS
Fuente: caracterización.

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

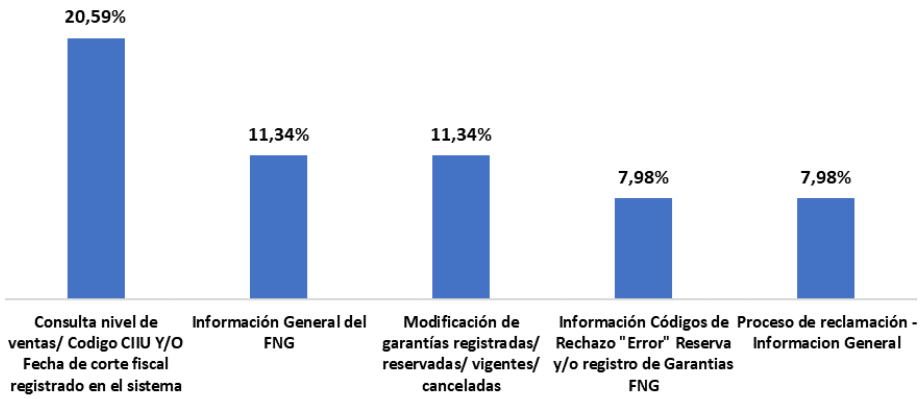


ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO
Fuente: caracterización

Para el mes de abril las consultas por parte de este grupo de interés, corresponden a Información Consulta nivel de ventas/ Código CIIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema con una participación del 20.59%, seguido de Información general de general del FNG y Modificación de garantías registradas/ reservadas/ vigentes/ canceladas, con una participación del 11.34%, Información Códigos de Rechazo "Error" Reserva y/o registro de Garantías FNG y Proceso de reclamación - información General con el 7,98%

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

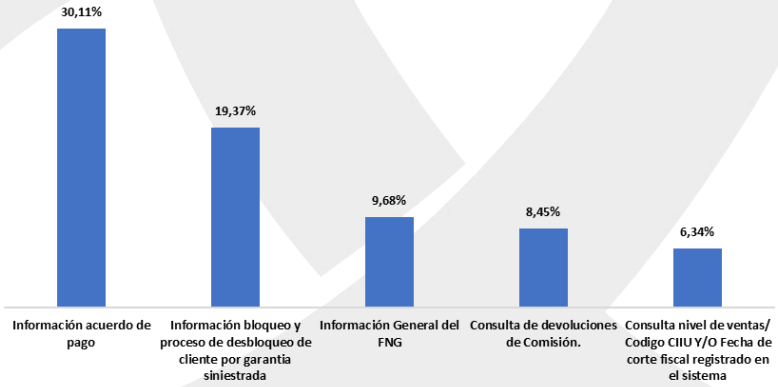


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
Fuente: caracterización

Durante el mes de abril se observa que el 30,11% corresponden a información acuerdo de pago, seguido corresponden Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con una participación del 19,37% Información general del I.F. con un 9,68%, consulta de devoluciones de comisión con un 8,45% y consulta nivel de ventas/código CIIU con un 6,34%

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

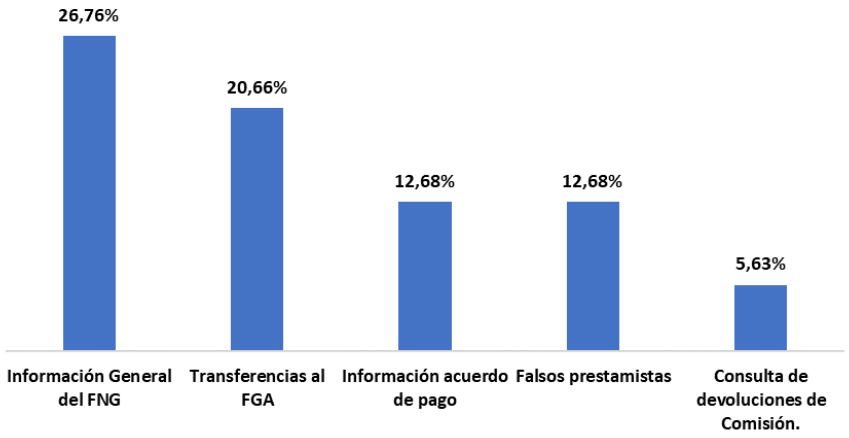


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
Fuente: caracterización

Durante el mes de abril se observa que consultas por parte de los ciudadanos y empresario es respecto a Información general del FNG con una participación del 26,76, seguido de Transferencias al FGA con una participación del 20,66%. y en tercer lugar la consulta de información acuerdo de pago con una participación del 12,68%.

11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de abril se realizó gestión de llamadas salientes de diferentes actividades:

SEMANA	Mes	Llamadas Outbound	Llamadas Efectivas	Llamadas No efectivas	Promedio TMO (min)	Promedio TMO (Seg)	% Efectividad
lunes	3/04/2023	37	25	12	0:03:08	188	68%
martes	4/04/2023	37	18	19	0:02:38	158	49%
miercoles	5/04/2023	22	12	10	0:02:06	126	55%
lunes	10/04/2023	31	17	14	0:03:51	231	55%
martes	11/04/2023	16	11	5	0:05:32	332	69%
miercoles	12/04/2023	48	18	30	0:03:47	227	38%
jueves	13/04/2023	19	10	9	0:03:11	191	53%
viernes	14/04/2023	34	19	15	0:05:47	347	56%
lunes	17/04/2023	44	18	26	0:08:29	509	41%
martes	18/04/2023	24	10	14	0:08:34	514	42%
miercoles	19/04/2023	37	14	23	0:05:31	331	38%
jueves	20/04/2023	31	14	17	0:05:05	305	45%
viernes	21/04/2023	41	19	22	0:09:24	564	46%
lunes	24/04/2023	21	10	11	0:03:16	196	48%
martes	25/04/2023	59	25	34	0:02:01	121	42%
miércoles	26/04/2023	29	13	16	0:02:34	154	45%
jueves	27/04/2023	36	18	18	0:02:46	166	50%
viernes	28/04/2023	54	33	21	0:06:00	360	61%
Total	Abril	**620**	**304**	**316**	**0:04:39**	279	49%

TABLA3LLAMADAS SALIENTES.
Fuente: Ucontact

A continuación, se relacionan las Campañas Outbound para el mes de abril:

Campaña a Tiempo: La siguiente campaña busca hacer acompañamiento a los diferentes Intermediarios Financieros para que subsanen las garantías entre los tiempos establecidos y se construye el siguiente cronograma para realizar las llamadas y se debe tener en cuenta la

disponibilidad al momento de realizar la gestión:

Gestión de la semana	Gestion Reclamaciones (Lunes)	Gestión Reserva (Martes)	Gestión Registros (Miercoles)	Gestión Actualizacion de Saldo (Jueves)	Gestión Facturación (Viernes)	Total general
03/04/2023				4		4
04/04/2023					2	2
11/04/2023		7				7
12/04/2023		1	6			7
13/04/2023		1	1	1	2	5
17/04/2023	2			3	2	7
18/04/2023	2			3	4	9
19/04/2023	3			2	1	6
20/04/2023					1	1
25/04/2023		7				7
26/04/2023			4			4
28/04/2023				5	10	15
Total general	**7**	**16**	**11**	**18**	**22**	**74**

Se realiza la gestión de campaña a tiempo, según base recibida para gestionar contacto con los Intermediarios Financieros que presentan más novedades respecto las reclamaciones, reservas, registros, actualización de saldos y facturación, para que estos puedan subsanar la inconsistencia presentada y dar continuidad al proceso de las garantías.

A continuación, se relaciona la gestión remitida por cada una de el área para hacer la respectiva gestión con los diferentes grupos de interés con la finalidad de brindar respuesta y/o solución a las preguntas escaladas al interior del Fondo Nacional de Garantías (FNG).

Fecha	IF	Motivo	Resultado de la gestión	Proyecto
4/04/2023	Rentek	Confirmar el pago de la factura No 80069212, si en dado caso ya fue pagada adjuntar el soporte de pago.	Me comunico en primera instancia con un contacto de RENTEK que tengo registrada dentro de mi gestión que es la funcionaria Natalia y ella me indica que en estos casos debo comunicarme con la funcionaria Maria Quimbayo asi que procedo a llamarla. Al tratar de comunicarme con ella en repetidas ocasiones no pude establecer contacto, asi que llamo a Duver Flores funcionario de Rentek y me comunica por la linea a Maria Quimbayo, ella dice que se realizo el pago el 21 de marzo y va a validar con el área encargada de enviar los soportes de pago, escala el caso me dice que esta area se demora en contestar asi que quedamos en que ella apenas tengas respuesta enviara el comprobante al correo de angie.contreras@fng.gov.co con copia a servicio.cliente@fng.gov.co y a lorena.torres@fng.gov.co. En este caso estaremos muy atentos al correo, cualquier novedad sera informada por este mismo canal.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
4/04/2023	BBVA	Confirmar el pago de 58 facturas y que envien el soporte de pago, para evitar la cancelacion de las garantias	Me comunique en primera instancia con el numero de contacto que tenemos registrado en nuestra base de IF, me contesta el funcionario Ivan, me indica que este tipo de trasmites los realiza el funcionario Jorge Arturo Vaquero y me brinda el numero de contacto, en varias oportunidades lo llamo pero no fue posible contactarlo, asi que vuelvo a llamar a Ivan para que por favor pueda compartirle esta información, me indica un correo que ellos manejan especial para temas del FNG y procedo a enviarlo junto con el correo de Arturo Baquero. Quedamos atentos a respuesta de este caso, el funcionario contesta el correo y dice que el pago lo van a efectuar el 14 de abril ya que en estos momentos se encuentran cerrando ciclo por ende aun no se han pagfados esas facturas, asi que pide por favor una espera para que no generemos la cancelacion de las garantias.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
5/04/2023	Sempli	Confirmar el pago de el No. de confiramcion 80069083, para evitar la cancelacion de la garantia.	Me comunique con Manuela Duqe encargada del area de facturación de IF SEMPLI, le brindo la información y le dicto el No. de confirmación 80069083, ella me dice que se va a contactar con el área de contabilidad para que le envíen el soporte de pago de ese No. de confirmación y con eso procede a enviarnos este mencionado soporte de pago. Cualquier novedad se comunicara a la linea del centro de experiencia. NOTA siendo las 11:06 AM el If envia el soporte de pago corresponidnete al No. de confriamcion 80069083.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
5/04/2023	FNA	Confirmar el pago de el No. de confriamcion 80069139, para evitar la cancelacion de la garantia	Me comunique con Oscar Cortes el me indica que por favor le neviemos un correo con toda la inforamcion para que el busque internamente el soporte de pago y enviarlo al correo de servicio.cliente, cualquier novedad sera reportada por este medio y por correo. 10/04/2023 Me comunico nuevamente con el IF para el pago de la comision, el me indica que para el dia de mañana (11/04/2023), estaran realizando el pago correspondiente al No. de confirmacion 80069139, apenas tenga el soporte de pago nos lo enviara, cualquier novedad se estara informando por este mismo canal.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
5/04/2023	Finaktiva	Confirmar el valor penidnete por $1.000 COP y que se encuentra pendiente el pago del No de confirmacion 80069584	Se contacta al funcionario Jorge Leon, quien informa que esta en una reunión, dice que de ser posible realizan el pago de los $1.000 COP en la próxima facturación con una nota crédito, para la información del pago del No de confirmación 80069584 por valor de $ 4.231.837 que encuentra pendiente de pago, solicita que le enviemos esta información por correo y me brinda el siguiente correo para el respectivo envio de información compra@finaktiva.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
5/04/2023	Fondo Nacional Del Ahorro	Confirmar con el intermediario FONDO NACIONAL DEL AHORRO si realizo el pago del No de confirmación y de ser si por favor nos pueden adjuntar el soporte de pago, de lo contrario la garantía quedara cancelado al medio día si no obtenemos ninguna respuesta. Muchas gracias.	Me comunico con el IF y me indica que por favor le enviemos la información del No. de confirmación 800139 al correo ocortes@fna.gov.co, con eso el revisa internamente si tiene el soporte de pago para que nos lo envie. Cualquier novedad sera informada por medio de este canal, Muchas gracias por tu atención Lore. Cordialmente Andres Felipe Morales Contreras Agente genera	seguimiento internos consulta a externo operaciones
5/04/2023	BVC (Bolsa de Valores de Colombia)	Contactar al IF Bolsa de Valores de Colombia para que nos aclare a quien podemos enviarle la base de circularización ya que en la base que manejamos no evidenciamos ningún administrador principal.	De acuerdo con la solicitud de información me contacto con la bolsa de valores y ellos me indican que esta base de circularizacion se la enviemos a los siguientes correos mbeltran@bvc.com.co ; robinson.valecia.se@bvc.com.co ; daniel.prieto@bvc.com.co	seguimiento internos consulta a externo operaciones
10/04/2023	BBVA	Confirmar proyecto mediante anexo 11 No de preoyecto 100062850	Me comunico con el funcionario Arturo Baquero y me indica que no tiene muy claro como subir el anexo 11, lo guio por donde puede cargarlo y en horas de la tarde lo cargara, quedo de comunicarme con el a las 3:00 PM	Devolución de Llamada
10/04/2023	Bancoldex	Colaborar a la funcionaria Andrea Aristizabal con cargue de anexo 21 y que rol debe tener para poderlo cargar.	En primera instacia me trato de comunicar en varias oportunidades con la funcionaria Andrea Aristizabal, pero no fue posible conseguir contacto, asi que me comunico con el funcionario Fabian Leon para dar un alcance de la informacion a la funcionaria sobre la ayuda que solicito, en este caso me dicer que Andrea se encuentra en unos dias de vacaciones, pero le podemos enviar la inforamcion via correo a su jefe (Gustavo Guerrero), con copia a el para tener una trazabilidad del caso.	Devolución de Llamada

TABLA DE GESTIÓN ABRIL (CANAL TELEFÓNICO)

Fuente: Seguimiento de llamadas Centro de Experiencias

10/04/2023	ZINOBE	Confirmar el pago del proyecto 100062296 con No. de confirmacion 80069180	Me comunico con la funcionaria Lili Marcela Rios del IF ZINOBE, para que por favor nos envie el soporte de pago del No de confirmacion 80069180, ella me indica que como hubo semana santa va a validar con tesoreria si ya se realizo el pago correspondiente y si ya se gestiono enviara el soporte de pago al correo de servicio.cliente y al correo de angie.contreras@fng.gov.co, cualquier novedad sera informada por este canal.	Seguimiento internos consulta a externo facturación
10/04/2023	Credifamilia	Confirmacion de Pagos de comisiones	Me comunico con la funcionaria Yeni Luengas para confiramr el pago de varios numeros de confirmacion, en este caso ella solicita que la llamemos el dia 11/04/2023 a las 8:30 AM, por que esta entrando a una reunion, ya que tiene un caso en particular con 200 garantias que quedaron canceladas. Tuve llamada posterior con su compañera Alejandra y quedamos de crear caso excepcional basandonos en la respuesta del caso FNG-190774-K9P1, qudamos atentos a la creacion del caso para que se reactiven 256 garantias.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
10/04/2023	Bancolombia	Validar si ya confirmaron las posiciones pendientes y segundo ver si ya realizaron el pago pendiente del proyeccto 100062823	Me comunico con la funcionaria Vanesa Maya para validar si ya se pago el valor pendiente del proyecto 100062823 ella me dice que va a comunicarse con facturacion para confirmame esta informacion quedo de llamar nuevamente a las 10:30 Am ya que ella va a estar en una reunion.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
11/04/2023	Sempli	Validar informacion del excedente de la factura 80069083	Me comunico con el IF SEMPLI dando a conocer el tema de el valor excedente de la factura 80069083, ellos me comunican que ya nos dieron a conocer el por que los $ 4'500.000 COP, no me quisieron dar muchos detalles solo me comunicaron que se le envio correo a la persona encargada del FNG	seguimiento internos consulta a externo operaciones
11/04/2023	CREDIFAMILIA	Contactar al IF debido a que ingresaron más números de confirmación, por favor confirmar con el intermediario CREDIFAMILIA si nos pueden enviar la relación de los No de Confirmación a los cuales están realizando el pago y si por favor nos pueden aclaren si realizaron algún otro pago adicional para anexo 13	11 ABRIL. Se realiza contacto e con el IF Credifamilia exponiendo el caso, pero no me quisieron ayudar como tal con esta información ya que tienen un caso de la cancelación de aproximadamente 200 garantías de producto VIS asi que hasta que no gestionemos este caso no me brindaran información, en esta situación ya se creo caso excepcional y se esta tramitando posiblemente pase a comité, así que estoy esperando información para volver a llamar al IF y brindarle información sobre este caso de cancelación, cualquier novedad sera informado por este canal. 12 ABRIL. Para este caso se contacto al IF CREDIFAMILIA, ellos ya tienen un caso creado que es el FNG-190774-K9P1, ya se les dio respuesta y deben crear caso excepcional estamos realizando acompañamiento al IF el dia de hoy para la creación del caso excepcional y se pueda brindar una pronta solución, cualquier novedad sera notificada por este mismo medio.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
11/04/2023	Bancolombia	solicitar actualización de saldos el día de hoy.	Se realiza contacto con el I.F. solicita envío de correo para confirmar. Se envia correo desde la direccion servicio.cliente@fng.gov.co para que el cliente confirme la gestión solicitada.	Devolución de Llamada
11/04/2023	Bancomeva	Ayuda con reserva INSTITUCIONAL	Me comunique con el IF BANCOOMEVA para indicarles la ruta por la cual deben crear el caso novedad de la reserva INSTITUCIONAL, por el portal ellos me indican que ya con esta información ya empiezan a crear el caso por el portal.	Devolución de Llamada
13/04/2023	COBELEN	Validar soporte de pago de las facturas 80069460, 80069461, 80069690	Muy buenas tardes Angie Contreras Me comunico con la funcionaria Yurani Garcia de Cobelen para verificar el soporte de las facturas 80069460, 80069461, 80069690, me indica que creo 2 casos excepcionales el primero de ellos tiene que ver con este caso en particular ya que solicita anular los números de confirmación 80069460 y 80069461. El primer caso excepcional es el FNG-190953-K2P1 con el requerimiento "EL ANALISTA JAIBER RICARDO DIAZ MAHECHA ATIENDE ESTE REQUERIMIENTO , SE SOLICITA TAN AMABLE LA ANULACION DE ESTOS DOS NUMEROS DE CONFIRMACION Y CREAR OTROS NUMEROS DE CONFIRMACION , YA QUE EL AREA DE CONTABILIDAD SOLICITA QUE LA FACTURA TENTA LA FECHA DE EMISION Y VENCIMIENTO DEL MISMO MES DE ABRI , GRACIAS". El segundo caso excepcional es el FNG-190954-F7M7 con el requerimiento "SE SOLICITA GENERAR UN NUEVO PROYECTO YA QUE SE ADJUNTO EL ANEXO 11 EL 10 DE ABRIL Y TENIA FECHA LIMITE DEL 3 DE ABRIL, POR EXTEMPORANEO DE LA GARANTIA 8721927" y se procede a dar impulso a estos dos casos, el IF solicita nueva llamada para el día de mañana, cualquier novedad será informada por este mismo canal.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
13/04/2023	BANCO DE COLOMBIA	Validar Anexo	SE VALIDA CON EL AREA ENCUARGADA El anexo permite varias operaciones al tiempo	Devolución de Llamada
14/04/2023	Davivienda	Aplicacion del pago de credito con seguros de vida para garantias pagadas por el FNG y no es claro un correo sobre reintegro de comisiones.	En este caso se escala para que podamos guira el IF sobre que procesos puede realizar en el caso del seguro de vida, para el tema del correo tambien se escala con el area encargada para que nos indique que significa el causal "Anulada solic. CD", se gestiona caso el 18/04/2023	El IF se enoja por que se solicita el correo q le llego
13/04/2023	Coltefnanciera	Verificar vmd disponible del IF	Se realiza llamada a intermediario, e informa que el saldo no es correspondiente a una garantía, informa que requiere información de VMD disponible, se informa vmd, y se realiza envío de correo.	Devolución de Llamada
13/04/2023	Rentek	Confirmar firmar el pago de las facturas 80069310 y 80069311	Me contacto con el If para confirmar firmar el pago de las facturas 80069310 y 80069311, se le envia correo formal con el fin de que sea contestado con los soportes de pago adjuntos, el dia 15 de marzo llegan los soportes de pago para este caso.	seguimiento internos consulta a externo operaciones
17/04/2023	COFINCAFE	Confirmar los numeros de las garantias, para los creditos 56055893, 56055452, 56047953	Me contacto en primera instacia con la funcionaria EMIS ANYELA GUTIERREZ, ella me dice que este caso debe tratarse con el funcionario Fabio Duque, en ese caso me contacto con el funcionario y me indica que va a buscar en el sistema para indicarme los numeros de credito, quedo de llamarlo en 30 min.	Devolución de Llamada

TABLA DE GESTIÓN ABRIL (CANAL TELEFÓNICO)

Fuente: Seguimiento de llamadas Centro de Experiencias

17/04/2023	F.Amanecer	Campaña a tiempo, proyecto sin confirmar	En esta campaña se presenta un caso de un proyecto con 1 pos pendiente por confirmar, el proyecto es el 100062307 en este caso la garantia presento un error a la hora de reservar ya que lo hicieron con un monto superor al valor desembolsado en este caso el IF creo caso excepcional FNG-190400-F2L8 en este caso se realiza impulso al caso, para que se ajuste el proyecto y puedan confirmar posicion pendiente para luego ser compensada. Caso FNG-190652-D0X8, el caso se cierra y se ajusta el proyecto, al intentar confirmar por el portal no lo deja por la extemporaneidad, asi que crea caso FNG-191637-F8R6 se le genera impulso para que pueda ser tramitado por el momneto se encuentra en porceso 21/04/2023	Campaña a tiempo
19/04/2023	Finanfuturo	Campaña a tiempo, reclamaciones error anexo 8	En seguimiento de campaña a tiempo me comunico con Keven Giraldo el solicita apoyo con un anexo 8 que cargo y el LOG de respuesta aparecen varios errores uno de ellos el 236 "El saldo en garantia es menor al minimo permitido en reclamación", en este caso escalo y me indican que al revisar el producto EMP219 se evidencia que por medio de la circular CNE-056-2021 estan las condiciones de reclamacion, en este caso la mayoria de los errores se reguia por que no se tuvo encuenta las condiciones de reclamaciones presentes en la circular, en este caso le indico que revise y vuelva a verificar cuales aplican para reclamacion y cuales no, tambien se evidencia que el arrastro la columna F y por ende se genero erro en tipo de reclamacion de garantia.	Campaña a tiempo
20/04/2023	Banco Falabella	Error en Anexo 8	Se comunica en primera instacia el IF y me india que presenta error en el LOG de respuesta 0020, al verificar en BAC encontramos que se diligencio mal la inforamcion y por ende se genero el error a la hora de diligenciar el anexo 8. Ahora el IF va a subsanar y volver a cargar el Anexo en dado caso que se vurlva a rechazar se comunicara nuevamente a la linea.	Devolución de Llamada
18/04/2023	Davivienda	Aplicacion del pago de credito con seguros de vida para garantias pagadas por el FNG y no es claro un correo sobre reintegro de comisiones.	Se contacta a IF DAVIVIENDA para brindarle la informacion solicitada el dia 13/04/2023, para el primer caso me indica que el seguro de vida pretende pagar el 100% de los creditos obtenidos por el cliente fallecido, para este caso le indico que nos basemos en la inforamcion consiganda en el regalmento de garantias, especificamente en 2.2.8.4.2. SEGURO DE VIDA DEUDOR EN GARANTÍAS PAGADAS, Pagina 122, en este numeral encontramos toda la inforamcion sobre este tipo de casos, sin embargo le sugiero que revise la circular CNE-011-2018, aunque no tenga que ver mucho con el caso es mejor que tenga encuenta esta inforamcion para casos futuros que si apliquen esta circular. 2. Para el caso del correo de el CD escalo el caso con Lorena y ella me indica que le pregunte a Daniel Aleman, quedo atento a la respuesta.	Devolución de Llamada
18/04/02023	MIBANCO	Confiramar si llego la circularaizacion que se envio por partes (6 partes)	Me contacto con el IF para confirmar si llego la base de circularizacion por partes enviada por Lorena Torres en seis partes, el me indic aque si llego y tiene duda de por que la envian tan tarde por que sin esta circularizacion no pueden actulizar saldos, lo que le indico es que no deben espearar la circularizacion ya que esta base solo funciona como una doble validacion para que ellos corroboren que la informacion consignada en la base sea similiar a la que tienen en el sistema internamente.	Devolución de Llamada
21/04/2023	Banco de Bogota	Tiene 2 soliciturdes, el primero es cuando carga Anexo 18 aparece en el LOG 522 "Error maestro", lo segundo es con el caso	Segun llamada ingresada al centro de experiencia el dia 18/04/2023, se impulsa caso mencionado FNG-191347-Z3G9, adicionlamente se escalo caso al area encargada para que se pueda gestionar, 21/04/2023 se vuleve a contactar a la linea el IF solicitando informacion sobre el escalamiento de el tramite con Anexo 18 en este caso vuelvo a solicitar el procesamiento del anexo y estamos a la espera de respuesta. 21/04/2023 Me contacto con el IF para indicarle que el procesamiento del Anexo 18 fue exitoso y ya la reserva se encuentra anulada, adicionlamente le indico que ya se brindo respuesta al caso mencionado.	Devolución de Llamada
19/04/2023	Davivienda	Campaña a tiempo, reclamaciones	Me indica que ya va a revisar la campaña y si se genera alguna duda sobre el tema se contactara a la linea del centro de experiencia, en el caso de reclamaciones estan diligenciando algunas y por el momento si les han rechazado algunas pero ya se encuentran realizando su respectiva subsanacion.	Campaña a tiempo
19/04/2023	F.Amanecer	Seguimiento 17/04/2023	Me indica que va a crear caso y que en la horas de la tarde esta comunicandome con el para confirmar el caso y realizar el respectivo impulso	Devolución de Llamada
19/04/2023	Finanfuturo	Campaña a tiempo, facturacion	Me indica que tiene un problema con la confiramcion de una factura por que ella entra al portal transaccional y no le aparece como tal proyectos pendientes, pero ella revisando en su base interna del banco si tiene un proyecto pendiente por confirmar con 36 garantias, asi que le solicito el numero de una de esas garantias y en SAP encuentro el proyecto que esta pendiente por confiramar con 36 posicion pendientes, el proyecto es el 100062978 se creo el 18/04/2023 y tiene como fecha limite 25/04/2023. Ya con esta inforamcion ella procedera a confirmar este proyecto.	Campaña a tiempo
24/04/2023	crezcamos	Subsanacion	Se comunica IF indicando que esta realizando un proceso de raclamacion el FNG le notifico para subsanar una garantia en especifico que tenia el error de CC extrangera que debia cargar el anexo 20 se valida la informacion con el señor dIEGO ALEJANDRO GARCIA y nos indica que la falla era que el IF estaba realizando la solicitud con CE y no cc	Devolución de Llamada

TABLA DE GESTIÓN ABRIL (CANAL TELEFÓNICO)

Fuente: Seguimiento de llamadas Centro de Experiencias

19/04/2023	Banco Falabella	Informacion cargue anexo 13	Se contacta el IF BANCO FALABELLA indica que necesita inforamcion sobre un cargue del anexo 13, por que lo cargo desde el 13 de marxo y aun no ha recibido respuesta alguna, quiere confirmar si presenta algun error el anexo y en ese caso como hace para subsanr, en este caso se escala al area encargada. 21/04/2023 hacemos contacto con el IF para que nos suministre mas informacion sobre cuando realizaron el traslado de recursos y en dado caso nos envie los soportes de pago. 24/04/2023 nos volvemos a contactar con el IF para que nos suministre inforamcion sobre el soporte de pago, pero Angela nos comunica que primero se realizo un proceso de reclamacion, mientras este proceso estaba en curso los beneficiarios de las garantias pagaron las obliagciones, cuando llego el dinero del proceso de reclamacion al banco ellos proceden a caragr anexo 13 sin haber trasladado el dinero antes, pero para esto les indicamos que debn primero realizar el trasalado de recuersos y luego si cargar anexo 13 de seguir estos pasos no se dara como exitoso el cargue de anexo 13. El IF solicita inforamcion sobre a que cuenta se realizo el pago de la reclamacion de las garantias 6318255,7388200 y 7189594. Les informo la fecho y los montos que se realizaron en el proceso de reclamaciones, quedo por esperar a que el area interna del banco encuentre estos dineros y realicen el proceso de traslado de recursos.	Devolución de Llamada
19/04/2023	Finsocial	Proceso de reclamacion con el No. de radicado # 5278E	solitaron 9 marzo # 4025E notifica indicaba 1 garantia presenta documentacion incompleta, remitir anexo 20 solamante cargo 1 garatia, 6709080, anexo 20 final de mes reciben correo rechazo de garantia, debido inconsistencia, proceso quedaba pendiente hasta no se subsanara, decidieron no continuar con el proceso, asi que radicaron nueva solicitud # 5278E 30 marzo. El 11 abril les notificarion que estan en derecho de inspeccion, de 67 clientes	Devolución de Llamada
27/04/2023	Fundacion santo domingo	confirmacion de pago factura 80069667	Me comunico con IF FUNDACION MARIO SANTO DOMINGO, para validar el pago del No de confirmación 80069667, quien me confirma que el pago lo tiene programado para el día 28/04/2023, se solicita enviar soporte de pago al correo angie.contreras@fng.gov.co con copia a lorena.torres@fng.gov.co y servicio.cliente@fng.gov.co	Seguimiento internos consulta a externo facturación
27/04/2023	Fincomercio	verificacion campaña a tiempo actualizacion de saldos	Me comunico con IF para aclaración de actualización de saldos, se informa que puede actualizar los saldos los primeros 10 días del mes, se recalca la importancia de estar pendiente de los log de respuesta para tener la seguridad de que todo quedo de manera correcta, adicional se informa que el tiempo de actualización de saldos no deben superar 2 meses ya que se pueden cancelar; se confirma respuesta del cargue del anexo 16 y se confirma que el anexo para la actualización de saldos es el 7.	Campaña a tiempo

TABLA DE GESTIÓN ABRIL (CANAL TELEFÓNICO)

Fuente: Seguimiento de llamadas Centro de Experiencias

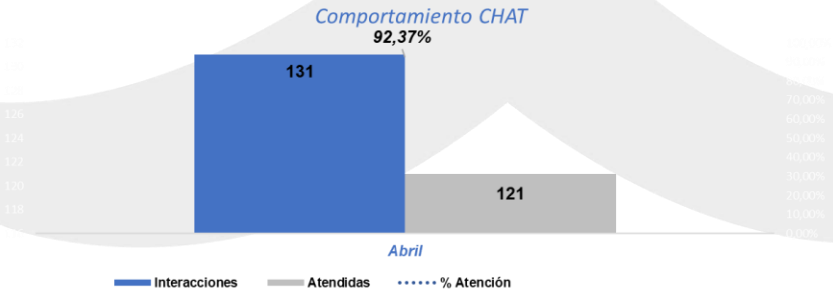
12. GESTIÓN CANAL CHAT

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de abril del 2023.

Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	% Nivel Abandono	TMO
Enero	139	130	9	93,53%	6,47%	0:17:05
Febrero	163	158	5	96,93%	3,07%	0:18:02
Marzo	145	133	1	91,72%	0,63%	0:23:22
Abril	131	121	10	92,37%	7,63%	0:17:38

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CHAT)

Fuente: aplicativo Chat Transcrip



GRAFICA INDICADORES (CHAT)

Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Para el mes de abril se reciben un total de 131 interacciones dando como resultado los siguientes ANS:

- Nivel de atención del 92,37%
- Nivel de abandono 7,63%
- El TMO del canal chat cierra en 17:38, este obedece a que los agentes son multitareas entre correo y gestión BackOffice. Adicional en ocasiones se evidencia atenciones de chat con más tiempo de atención, debido a la tarea en conjunto que se realiza.

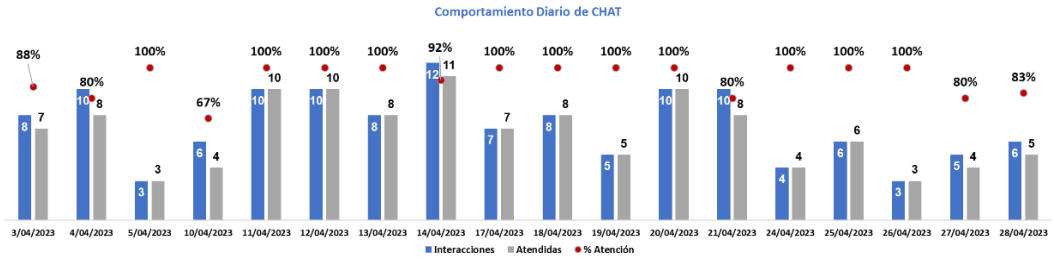


ILUSTRACIÓN GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)

Para el mes de abril en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a información general del FNG con una participación del 51,04% seguido de Información General de Garantías con una participación del 16,67%.

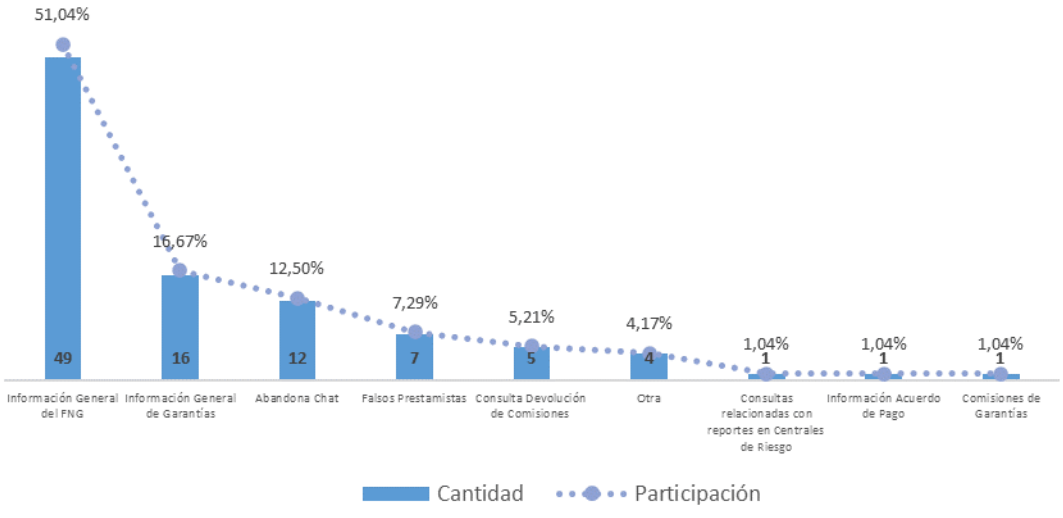


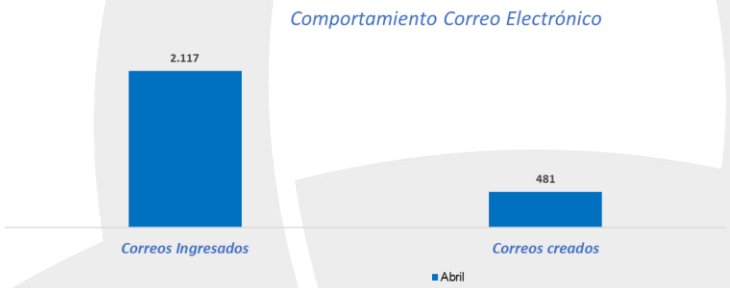
ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CHAT
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de abril del 2023.

Mes	Correos Ingresados	Correos Gestionados	Correos creados	% Cumplimiento
Enero	1.816	1.816	401	100%
Febrero	2.116	2.116	454	100%
Marzo	2.677	2.535	498	100%
Abril	2.117	2.117	481	100%

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CORREO)
Fuente: aplicativo Chat Transcrip



GRAFICA INDICADORES (CORREO)
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Para el mes de abril, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co **2.117** solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, se evidencia todos los casos fueron direccionados en el tiempo estipulado dejándolo en el 100**%** de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

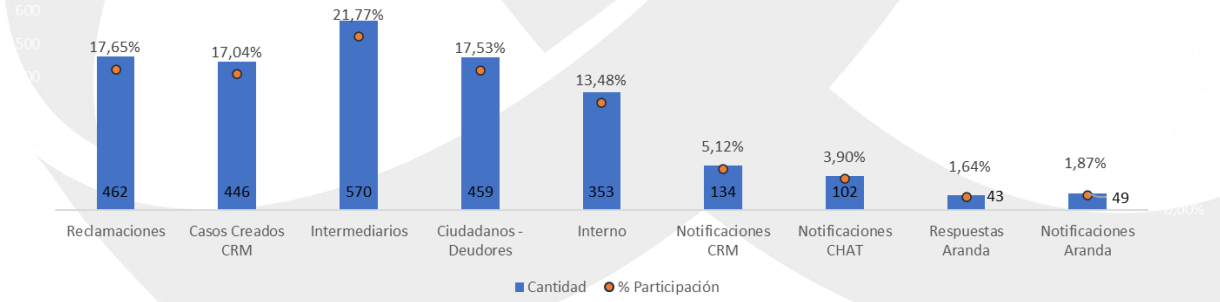


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

14 CASOS DEVUELTOS

Con respecto a las devoluciones de casos, en el mes de abril se presentaron 3 casos. Los cuales no se gestionaron de acuerdo con la solicitud del peticionario y se procedió a realizar la revisión y la respectiva retroalimentación al agente.

#	Fecha de Asignación	Fecha de Devolución	No. Caso	Fecha Retroalimentación	Observación
7.	14/04/2023	2/05/2023	FNG-191100-W7M5	4/05/2023	Se realiza validación del caso y se confirma que si se realizó asignación errada, sin embargo, se realizó retroalimentacion el dia 17 de abril, dia hábil siguiente despues de ser creado el caso y se procedió a reasignar el caso al funcionario encargado.
8.	20/04/2023	2/05/2023	FNG-191393-D8V8	4/05/2023	Se realiza validación del caso y se confirma que si se realizó asignación errada. No se tuvo en cuenta que la solicitud venia de un juzgado. Se procede con la retroalimentación respectiva.
16.	26/04/2023	2/05/2023	FNG-191451-M5V9	27/04/2023	Se valida caso y se confirma que no se realizó el análisis del caso como correspondía, generando un reproceso para la entidad. Desde el área de calidad se generó afectación correspondiente y retroalimentación al agente, donde se hace énfasis en la importancia de hacer las validaciones y análisis pertinentes para cada caso con el fin de evitar este tipo de reprocesos.

Con respecto a los direccionamientos de los casos y los acompañamientos que se han realizado se ha mejorado en el indicador

- 05 de abril del 2023
- 14 de abril del 2023
- 21 de abril del 2023
- 28 de abril del 2023

15 VALIDACIÓN BUZONES

Por parte del canal telefónico se realiza validación a los 2 buzones con el objetivo de garantizar el funcionamiento correcto de cada uno de ellos a través de la página Web.

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

1. **Buzón de radicación de PQRFSD.**
2. **Buzón de quejas y reclamos.**

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

Fechas	Gestion	Evidencias
7/04/2023	Ningun buzon presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\abril 2023
14/04/2023	Ningun buzon presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\abril 2023
21/04/2023	Ningun buzon presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\abril 2023
2/05/2023	Ningun buzon presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\abril 2023

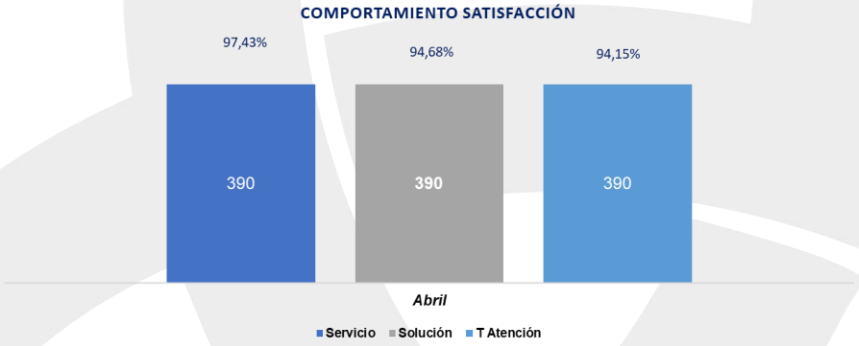
TABLA 4 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

Fuente: propia

Nota: Para el día 28 de abril no se realizó prueba de buzón, debido a un error humano. Por lo que se procedió a realizar gestión de envío de pruebas el primer día hábil siguiente, el cual fue ejecutado el día 2 de mayo de 2023. Se generó retroalimentación verbal con el agente y como plan de acción se agendó en el calendario de supervisor y agente, un recordatorio de envío para horario de la mañana y horario de la tarde, con el objetivo de asegurar la gestión.

6 ENCUESTAS DE SATISFACCION

Durante el mes de abril al finalizar la llamada con el usuario, se está realizando la encuesta de satisfacción del servicio prestado por el agente, en el este mes se atendieron 1.737 llamadas, de las cuales únicamente contestaron la encuesta de manera adecuada (390) que corresponde al 22,45%, las 1.347 llamadas restantes corresponden a los diferentes grupos de interés que se abstuvieron de responder la encuesta.



GRAFICA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
FUENTE UCONTACTCLOUD

A continuación, se relacionan las preguntas y su respectivo resultado obtenido en la línea del Centro de Contacto del Fondo Nacional de Garantías:

Pregunta 1 ¿Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	91	98,90%	79	11	0	1	0	0
Andres.Morales	20	95,00%	19	0	1	0	0	0
Andres.Roa	83	97,59%	75	6	1	0	1	0
Mariana.Pajaro	59	100,00%	58	1	0	0	0	0
Jessica.Forero	118	94,07%	109	2	1	0	5	1
Javier.Mondragón	18	100,00%	12	1	0	0	5	0
Total	389	96%	352	20	3	1	6	1

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 1)
FUENTE UCONTACTCLOUD

Pregunta 2 ¿El agente dio solición a la respuesta solicitada?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	91	95,60%	77	10	2	2	0	0
Andres.Morales	21	95,24%	20	0	0	0	1	0
Andres.Roa	88	93,18%	78	4	1	0	4	1
Mariana.Pajaro	64	90,63%	56	2	0	1	5	0
Jessica.Forero	113	94,69%	104	3	4	0	1	1
Javier.Mondragón	13	100,00%	13	0	0	0	0	0
Total	390	94%	348	19	7	3	11	2

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 2)
FUENTE UCONTACTCLOUD

Pregunta 3 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	91	93,41%	78	7	6	0	0	0
Andres.Morales	21	95,24%	17	3	0	0	1	0
Andres.Roa	88	93,18%	74	8	1	1	3	1
Mariana.Pajaro	64	90,63%	53	5	2	0	4	0
Jessica.Forero	113	95,58%	100	8	2	2	1	0
Javier.Mondragón	13	100,00%	10	3	0	0	0	0
Total	390	93%	332	31	11	3	9	1

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 3)
FUENTE UCONTACTCLOUD

18. CALIDAD

18.1 RESUMEN EJECUTIVO

Para el mes de abril, el área de Calidad realizó monitoreo a los nueve (9) agentes de la operación; donde se incluyen los canales: telefónico y escrito aplicando la matriz de calidad definida.
A través de la matriz de calidad se evalúa la precisión de (ECUF) Error Crítico de usuario final, (ECN) Error Crítico de Negocio, (ECC) Error Crítico de Cumplimiento y (ENC) Errores no críticos como parte de seguimiento de las habilidades blandas, los cuales se encuentran alineados a la medición de la Norma COPC.

Tabla de Resumen General:

Cantidad de Monitoreos y Resultado de Errores Críticos y No Críticos por Canal de Atención.

	Q. Telefónico 18	Q.Chat 20	Q.Correo 32	Q.PQRSD 17	Meta
Error Crítico Usuario Final (ECUF)	97,14%	90%	100%	100%	95%
Error Crítico de Negocio (ECN)	97,14%	100%	93,75%	100%	90%
Error Crítico de Cumplimiento (ECC)	100,00%	100%	100,00%	-	100%
Errores No Críticos (ENC)	95,64%	95,00%	95%	100%	95%

TABLA XXX RESUMEN CANTIDAD DE MONITOREOS Y RESULTADO ERROR CRITICO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

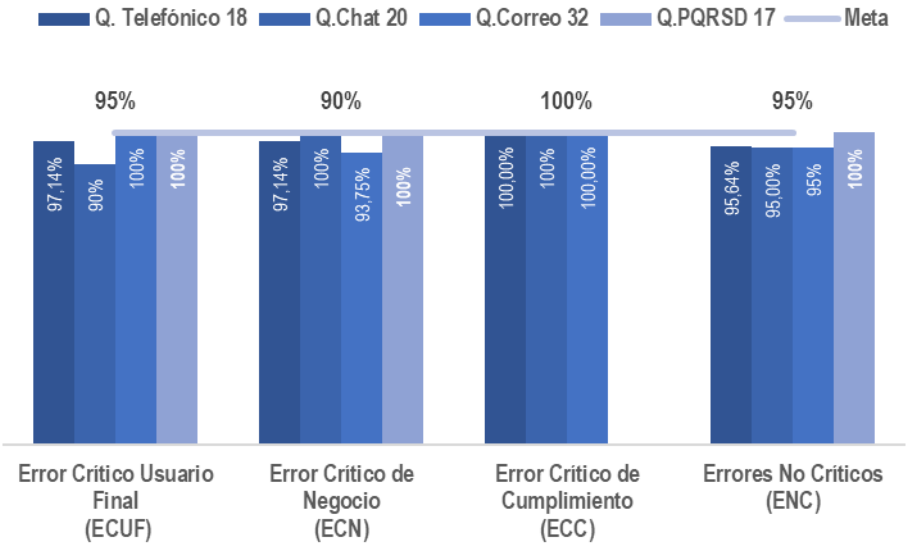


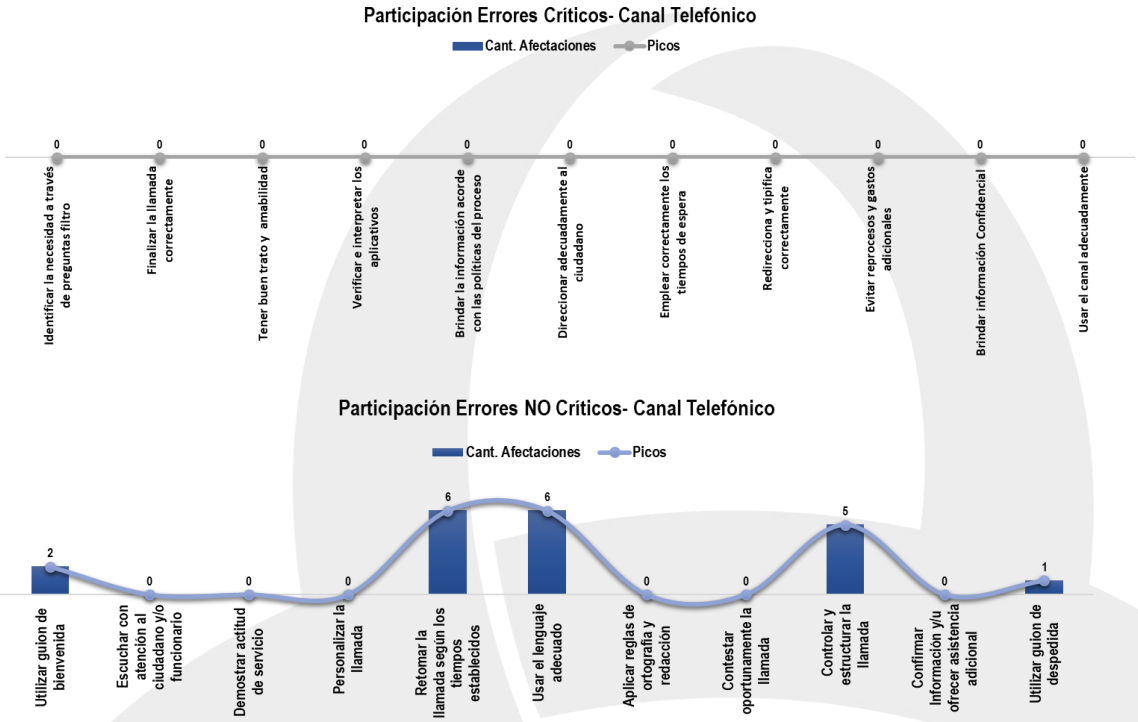
ILUSTRACIÓN XX GRAFICA DE RESULTADO DE ERROR CRITICO GENERAL POR CANAL DE ATENCIÓN
Fuente: Matriz de calidad

18.2 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se identificaron 3 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan mayor afectación son:
a) Redirecciona y Tipifica correctamente
b) Brindar la información acorde con las políticas del proceso. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 12 afectaciones, los temas con mayor afectación son: 1) Retomar la llamada según los tiempos establecidos. 2) Confirmar Información y/u ofrecer asistencia adicional.
c) Utilizar guion de bienvenida, este último comprende informar la ley de protección de datos personales.

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
01 - 30 Abril	6	18	3	0	20	17	1	18

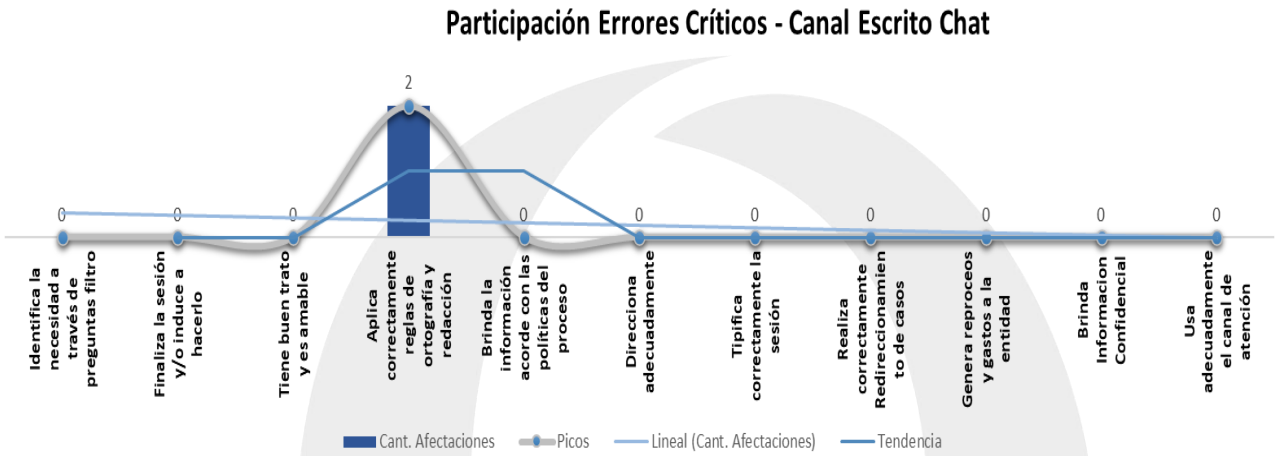
TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

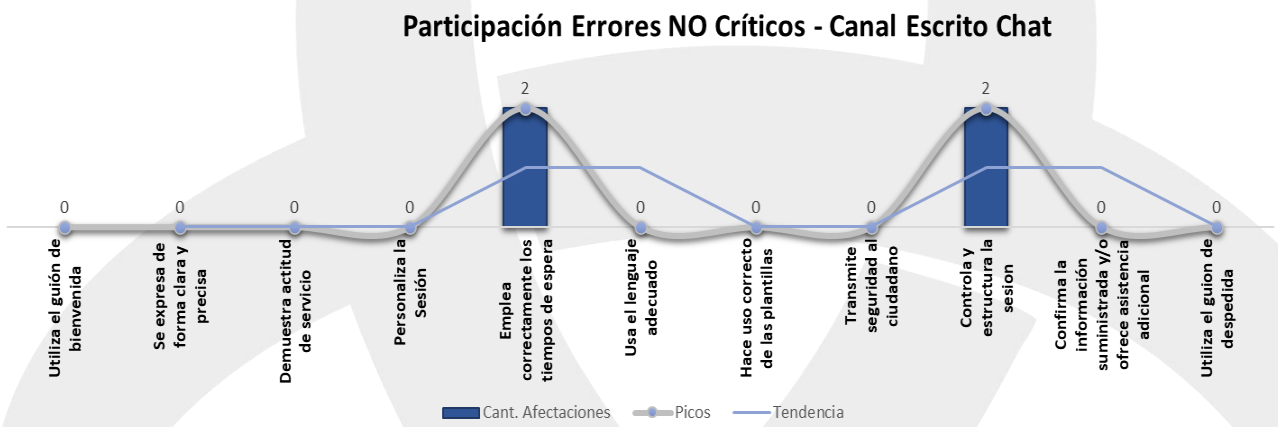


Para el canal Escrito Chat, se identificaron 2 afectaciones en Errores Críticos, el tema afectado: Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.
En Errores No Críticos se identificaron 2 afectaciones, emplea correctamente los tiempos de espera, Controla y estructura la sesión.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CHAT								
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
1 al 30 Abril	2	20	10	2	4	20	0	20

TABLA 54 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

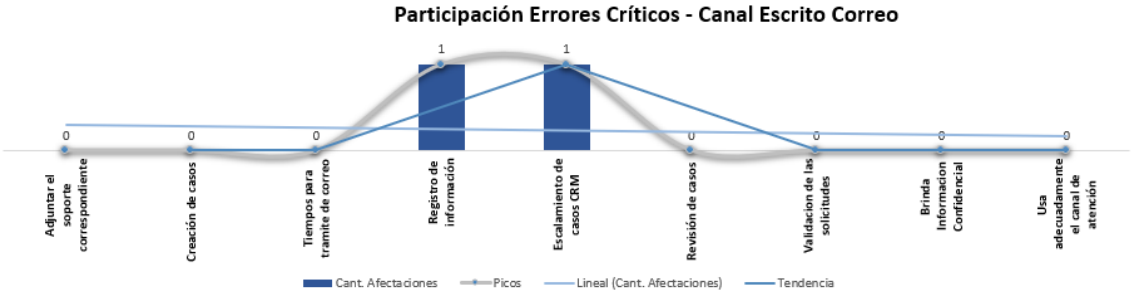


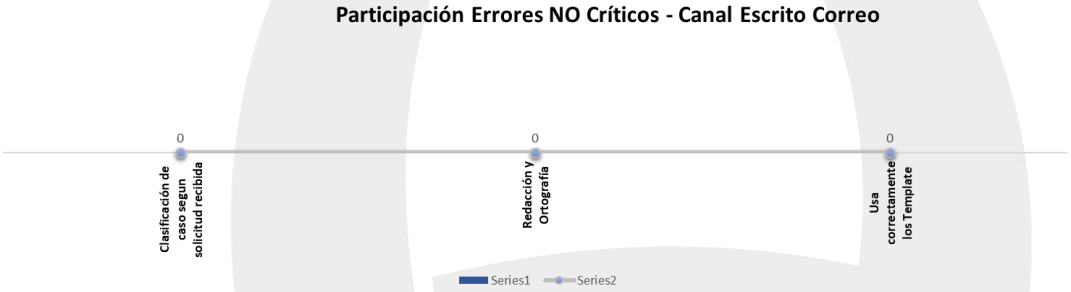


Para el canal Escrito Correo, se encontraron 2 afectaciones en Error Crítico (EC): Registro de información con 1 afectación y escalamiento de casos CRM.
En (ENC) errores no críticos no se presentaron.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CORREO								
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
1 al 30 Abril	3	32	11	2	0	32	0	32

TABLA 65 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

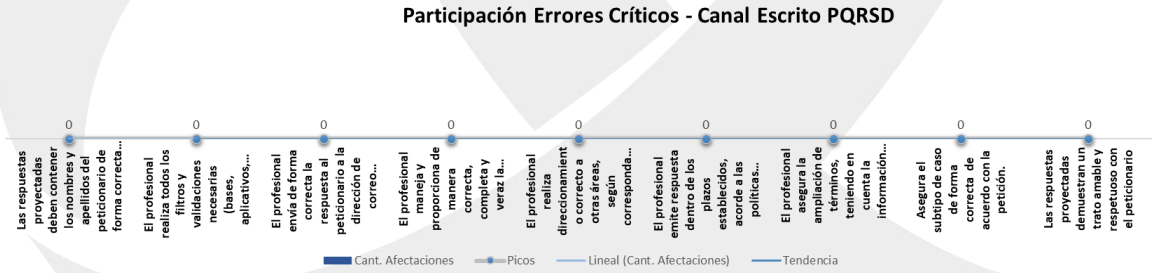


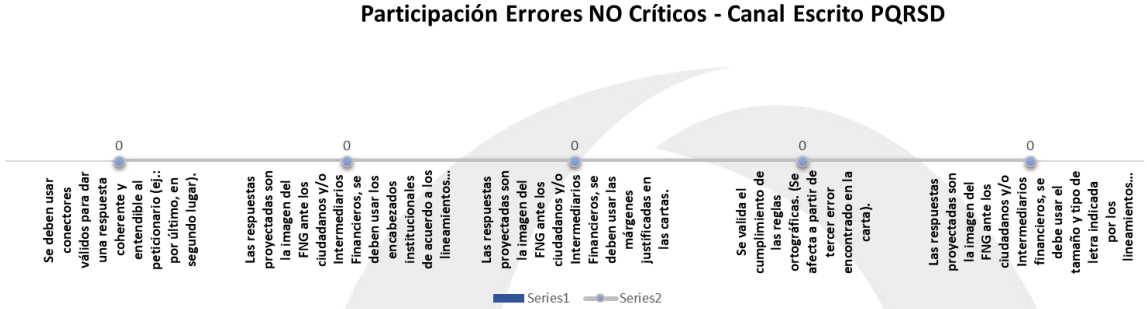


Para el canal escrito PQRSD, no se presentaron afectaciones en (EC) Errores Críticos y en (ENC) Errores No Críticos.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO PQRS								
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
1 al 30 Abril	3	17	6	0	0	17	0	17

TABLA 76 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad





18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:

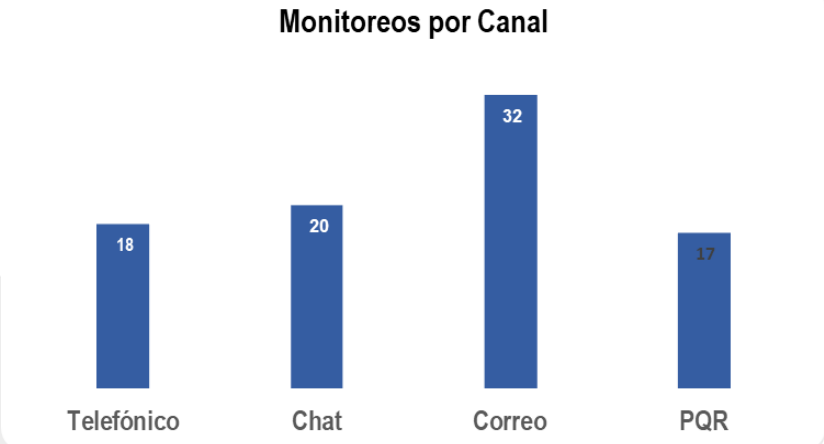


ILUSTRACIÓN XX MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el mes de abril, se ejecutaron un total 87 muestras, dando alcance a todos los canales de atención:

- Canal Telefónico: 18 Monitoreos.
- Canal Chat: 20 Monitoreos.
- Canal Correo Electrónico: 32 Monitoreos.
- Canal PQRSD: 17 Monitoreos.

Dentro del top de consultas auditadas en todos los canales de atención, se evidencia que las de mayor solicitud corresponden a la causales: Solicitud de información general con el 15,85%, Información general del FNG con el 13,41%, Desbloqueo Deudor IF y FV con el 13,41%, Devolución de comisión con el 6.93%, Acuerdo de pago con el 10,98%, Estado de cuenta con el 9,76%, Devolución de comisión con el 6,10%; Solicitud Express, Solicitud de Desbloqueo y Solicitud de información están con el 4,88%, Derecho de Petición C y GI con el 3,65%, de un total de 87 monitoreos ejecutados en el presente mes.

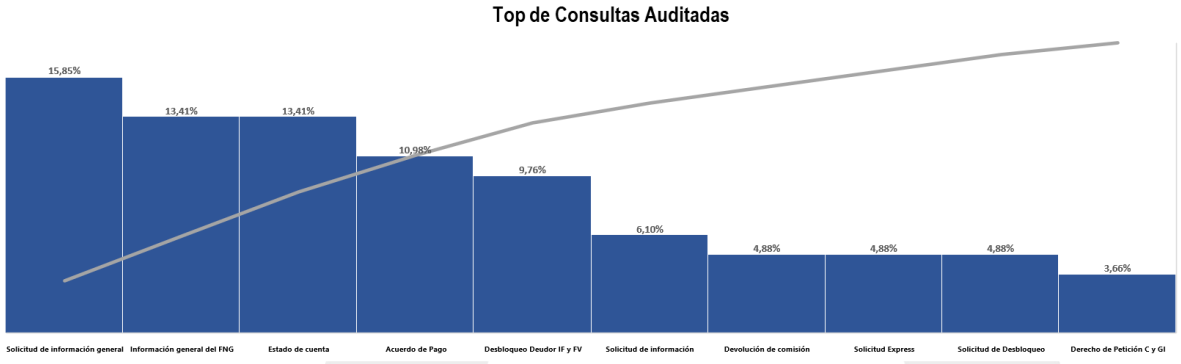


ILUSTRACIÓN XX PARETO DE TOP DE CONSULTAS
Fuente: Matriz de calidad

En el canal de Atención telefónico, se identifica como top de consulta los siguientes temas: Acuerdo de Pago con el 27,28%, Solicitud de Desbloqueo con el 22,22%, Información general del FNG con el 16,67%, Devolución de comisión y Estado de cuenta las dos con el 11,11%, Consulta Caso CRM y Paz y Salvo las dos con el 5,56%.

Consultas Auditadas Canal Telefónico

Causal de Consulta	% Participación
Acuerdo de Pago	27,78%
Solicitud de Desbloqueo	22,22%
Información general del FNG	16,67%
Devolución de comisión	11,11%
Estado de cuenta	11,11%
Consulta Caso CRM	5,56%
Paz y Salvo	5,56%
Total general	100,00%

Para el canal de atención Chat, el top de consultas se concentra en: Información general del FNG con una participación del 53,33%, Acuerdo de Pago con el 26,67%, Devolución de comisión con el 20,00%; y para el canal de atención correo, el top de mayor consulta se encuentra en: Solicitud de información general con un 21,88%, Desbloqueo Deudor IF y FV con el 18,75%, Estado de cuenta con el 12,50% y Solicitud de información con 9,38%.

Consultas Auditadas Canal Escrito Chat

Consultas Auditadas Canal Correo

Causal de Consulta	% Participación
Información general del FNG	53,33%
Acuerdo de Pago	26,67%
Devolución de comisión	20,00%
Total general	100,00%

Causal de Consulta	% Participación
Solicitud de información general	21,88%
Desbloqueo Deudor IF y FV	18,75%
Estado de cuenta	12,50%
Solicitud de información	9,38%
Derecho de Petición C y GI	9,38%
Solicitud Express	6,25%
Devolución de comisiones de garantías	6,25%
Falsos Prestamistas	3,13%
Documentos	3,13%
Legalización Acuerdos de Pago (aplica solo para agentes comerciales)	3,13%
Comisiones de Garantías	3,13%
Requerimientos judiciales	3,13%
Total general	100,00%

Para el canal de atención PQRSD, el top de solicitudes corresponde a: Solicitud de información general con el 35,29%, Desbloqueo Deudor IF y FV con el 29,41%, Estado de cuenta y Solicitud Express las dos cuentan con el 11,76%, Solicitud de información y Falsos Prestamistas con el 5.88%.

Consultas Auditadas Canal PQRSD

Causal de Consulta	% Participación
Solicitud de información general	35,29%
Desbloqueo Deudor IF y FV	29,41%
Estado de cuenta	11,76%
Solicitud Express	11,76%
Solicitud de información	5,88%
Falsos Prestamistas	5,88%
Total general	100,00%

18.4 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

De acuerdo con los monitoreos realizados en cada uno de los canales, el promedio de muestras que recibió cada agente según su canal corresponde a:

Canal Telefónico	Canal Chat	Canal Correo	Canal PQRS
3	10	32	8

ILUSTRACIÓN XX PROMEDIO DE MONITOREO POR AGENTES
Fuente: Matriz de calidad

A continuación, se detalla los monitoreos realizados por agente y canal de atención:

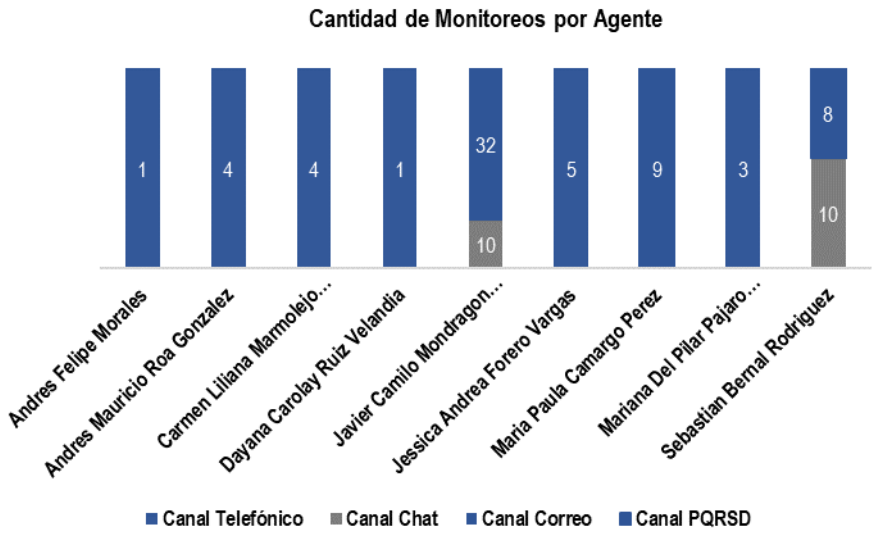


ILUSTRACIÓN XX MONITOREO POR AGENTES
Fuente: Matriz de calidad

Con respecto a los monitoreos evaluados donde se resaltan los aspectos positivos y aspectos por mejorar en la gestión, se da a conocer las oportunidades de mejora en ECUF, ECN, ECC y ENC por canal de atención:

	Atributos Afectados por Canal de Atención	Canal Telefónico	Canal Chat	Canal Correo
Habilidades Blandas (Errores No Críticos)	Utiliza guión de bienvenida	✓		
	Retoma llamada según los tiempos establecidos	✓		
	Confirma información y asistencia adicional.	✓	✓	
	Utiliza guión de despedida		✓	
Errores críticos Usuario Final, Negocio y de Cumplimiento	Brinda información acorde a las políticas del proceso	✓		
	Redirecciona y tipifica correctamente	✓	✓	
	Registro de Información			✓
	Adjuntar el soporte correspondiente			✓
	Escalamiento de casos CRM			✓

TABLA DE RESUMEN DE ERRORES CRÍTICOS POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

18.5 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Teniendo en cuenta la muestra realizada, la precisión de (ECUF) Error Crítico Usuario Final

cierra en un 97,70% con 0,32pp por debajo del cierre del mes anterior, (ECN) Error Crítico de Negocio cierra en un 97,70% con 5,95pp por encima del cierre del mes anterior; con respecto al indicador de (ECC) Error crítico de cumplimiento cierra con el 100% de acuerdo a lo esperado y los (ENC) errores no críticos cierra en 95,64% con 2,18pp por debajo del cierre del mes anterior.

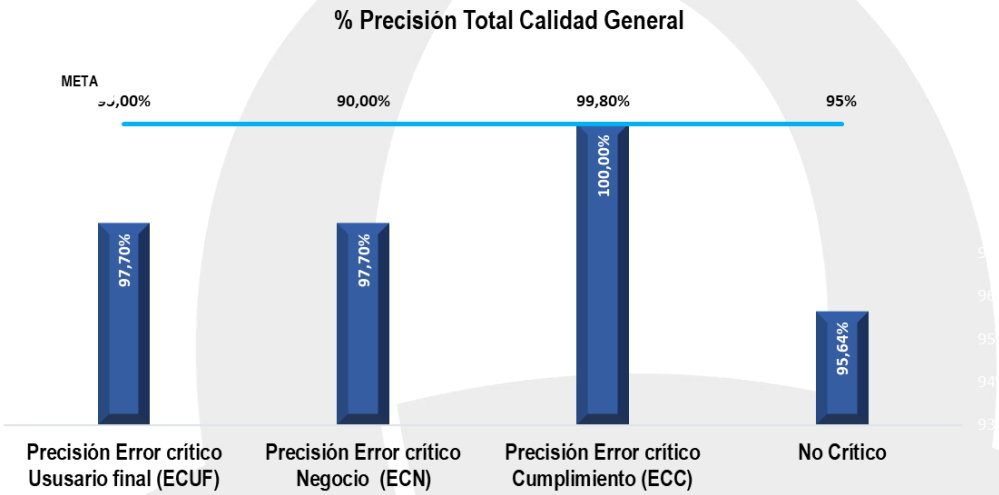


ILUSTRACIÓN XXX PRECISIÓN TOTAL CALIDAD GENERAL
Fuente: Matriz de calidad

Precisión Canal de Atención Telefónico:

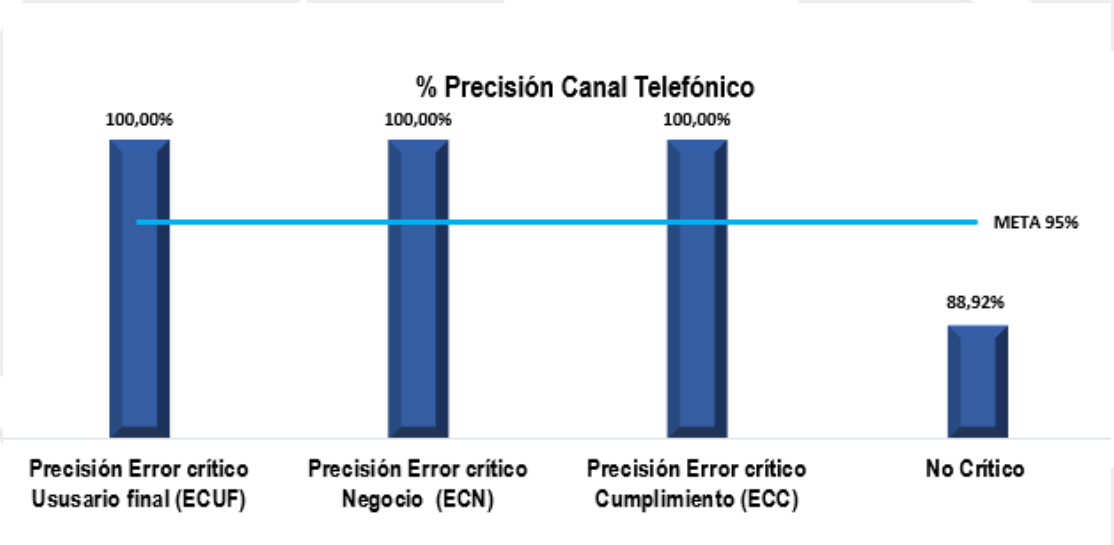


ILUSTRACIÓN XXX PRECISIÓN TOTAL CALIDAD CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico total para el canal telefónico, no se encontraron afectaciones para este mes.

Y dentro de los atributos de mayor afectación en los errores no críticos se identifican:

- Utiliza guion de bienvenida.
- Retoma la llamada en los tiempos establecidos.
- Controlar y estructurar apropiadamente la llamada.

Precisión Canal Atención Escrito Chat

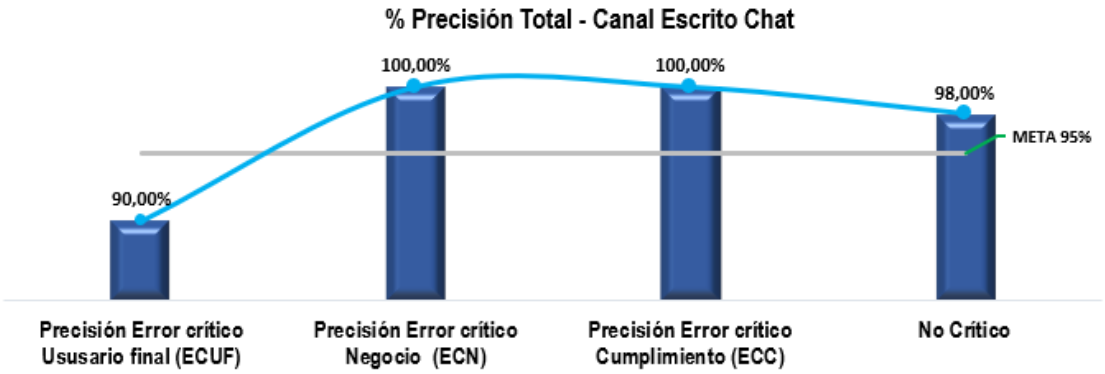


ILUSTRACIÓN XXX PRECISIÓN TOTAL CALIDAD CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico total para el canal atención escrito chat, la afectación se identificó en el (ECUF) Error crítico de Usuario Final.

Los atributos que presentaron mayor afectación en el (ECUF) Error Crítico de Usuario Final corresponden a:

- Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.

Precisión Canal Atención Escrito Correo Electrónico

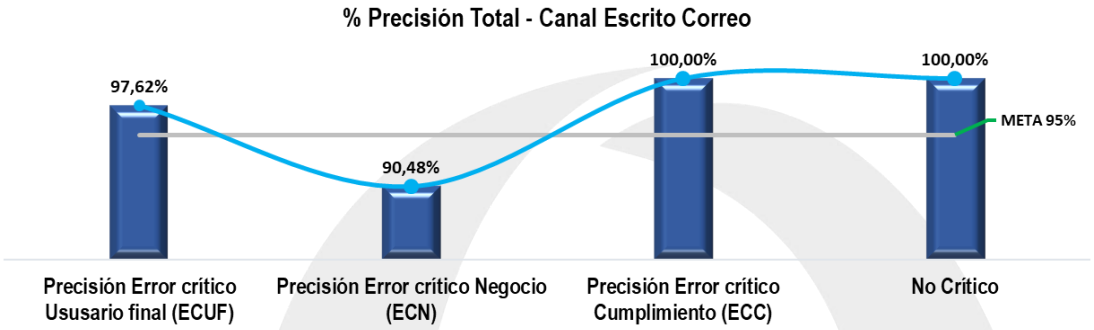


ILUSTRACIÓN XXX PRECISIÓN TOTAL CALIDAD CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico, para el canal de atención por correo, el indicador que presentó mayor afectación corresponde al (ECN) Error crítico de negocio.

El atributo mayor afectado corresponde a:

- Registro de Información.
- Escalamiento de casos CRM.

Precisión Canal Atención Escrito PQRSD

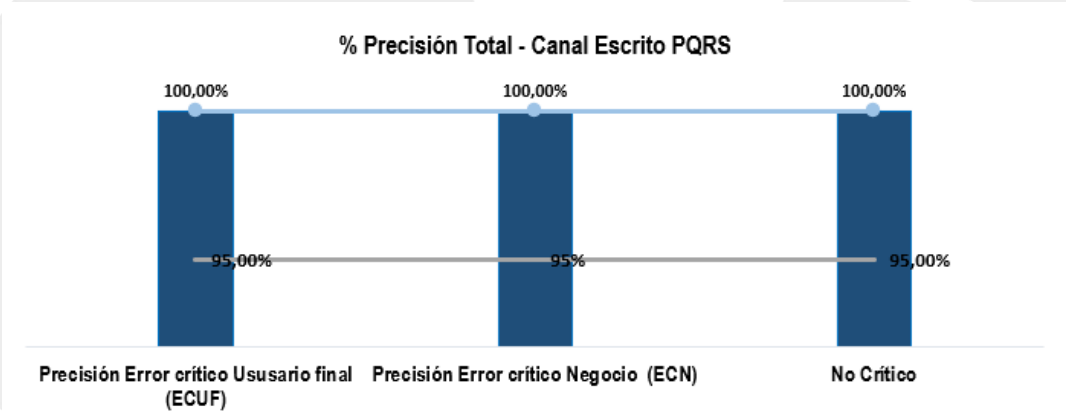


ILUSTRACIÓN XXX PRECISIÓN TOTAL CALIDAD CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico para el canal atención PQRSD, no se presenta ninguna afectación.

18.6 TABLAS DE RESUMEN DE RESULTADOS POR AGENTE

A continuación, se relaciona el consolidado de los (EC) Errores Críticos y (ENC) Errores No Críticos por cada agente ejecutado en Canal Telefónico y Escrito, identificando el cumplimiento y oportunidad de mejora en cada uno de ellos.

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento
Andres Mauricio Roa Gonzalez	4	100,00%	100,00%	100,00%
Carmen Liliana Marmolejo Rojas	4	100,00%	100,00%	100,00%
Andres Felipe Morales Contreras	1	100,00%	100,00%	100,00%
Jessica Andrea Forero Vargas	5	100,00%	100,00%	100,00%
Mariana Del Pilar Pajaro Romero	3	100,00%	100,00%	100,00%
Dayana Carolay Ruiz Velandia	1	100,00%	100,00%	100,00%

Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:

Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento
Sebastian Bernal	10	96,67%	100,00%	100,00%
Javier Camilo Mondragon Ravelo	10	100,00%	100,00%	100,00%

Comportamiento por agente Canal Escrito Correo:

Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento
Javier Camilo Mondragon Ravelo	32	100,00%	98,13%	100,00%

Comportamiento por agente Canal Escrito PQRSD:

Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio
Sebastian Bernal Rodriguez	8	100,00%	100,00%
Maria Paula Camargo Perez	9	100,00%	100,00%

19 CALIBRACIÓN MENSUAL

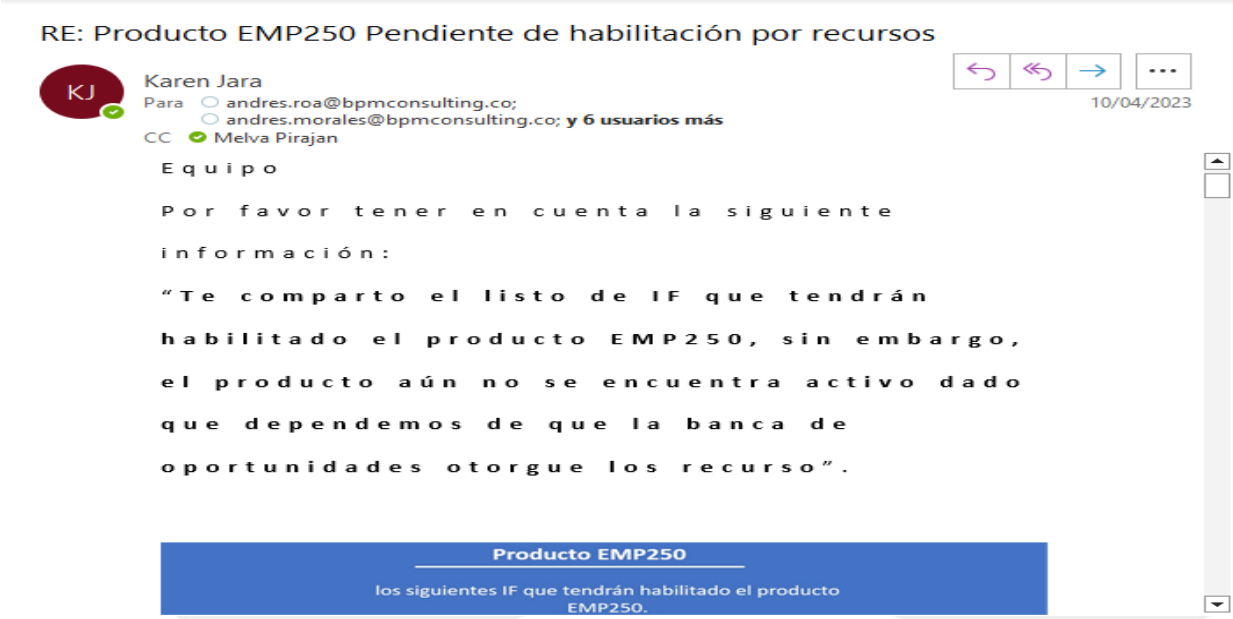
Para el mes de abril no se llevaron a cabo sesiones de calibraciones.

20 EJECUCIÓN

A continuación, se detalla la gestión realizada por el área de calidad durante el mes de abril:

Actividades Ejecutadas Durante Abril
Apoyo operativo a todo el equipo.
Envío de píldoras de conocimiento o informativas con información muy importante que nos envía el cliente con el fin de reforzar el conocimiento de todo el equipo.
Gestión de tutelas: Se respondieron 168, basados en la búsqueda, análisis y remisión de las interacciones establecidas por el ciudadano con el Centro de Contacto.
Seguimiento a gestión llamadas VS Llamadas tipificadas. Teniendo en cuenta que se encontraron varias oportunidades de mejora en cuanto a la tipificación, se hizo compromiso de mejoramiento con el equipo, a fin de, resaltar la importancia de esta labor durante sus gestiones.
Asistencia a las capacitaciones realizadas por el cliente con el fin de reforzar temas específicos solicitados por la operación.
3, 4, 5 Inducción y capacitación por parte de la entidad de forma presencial y el 10 capacitación virtual.

Evidencia:


RE: Producto EMP250 Pendiente de habilitación por recursos

KJ

Karen Jara

Para andres.roa@bpmconsulting.co; andres.morales@bpmconsulting.co; **y 6 usuarios más**

CC Melva Pirajan

10/04/2023

Equipo

Por favor tener en cuenta la siguiente información:

"Te comparto el listo de IF que tendrán habilitado el producto EMP250, sin embargo, el producto aún no se encuentra activo dado que dependemos de que la banca de oportunidades otorgue los recurso".

Producto EMP250

los siguientes IF que tendrán habilitado el producto EMP250.

RE: Información - Colaboradores ausentes - Subdirección de Programas Esp...

KJ Karen Jara
Para Melva Pirajan; **AGENTES_FNG** 11/04/2023

Cordial Saludo,

Equipo

Por favor tener en cuenta lasiguiente

información

Colaboradores Ausentes

COLABORADOR	SEMANA A DISFRUTAR	Colaborador que atenderá solicitudes
Tatiana Fuentes Camargo	10 al 12 de abril	Angie Paola Ospina
Viviana Quitián Moreno	10 al 12 de abril	Maria Teresa Hernández

Apoyo 10, 11 y 12 de abril

KJ Karen Jara
Para Melva Pirajan; **AGENTES_FNG**; javier.mondragon@bpmconsulting.co; sebastian.bernal@bpmconsulting.co; maria.camargo@bpmconsulting.co 11/04/2023

Equipo

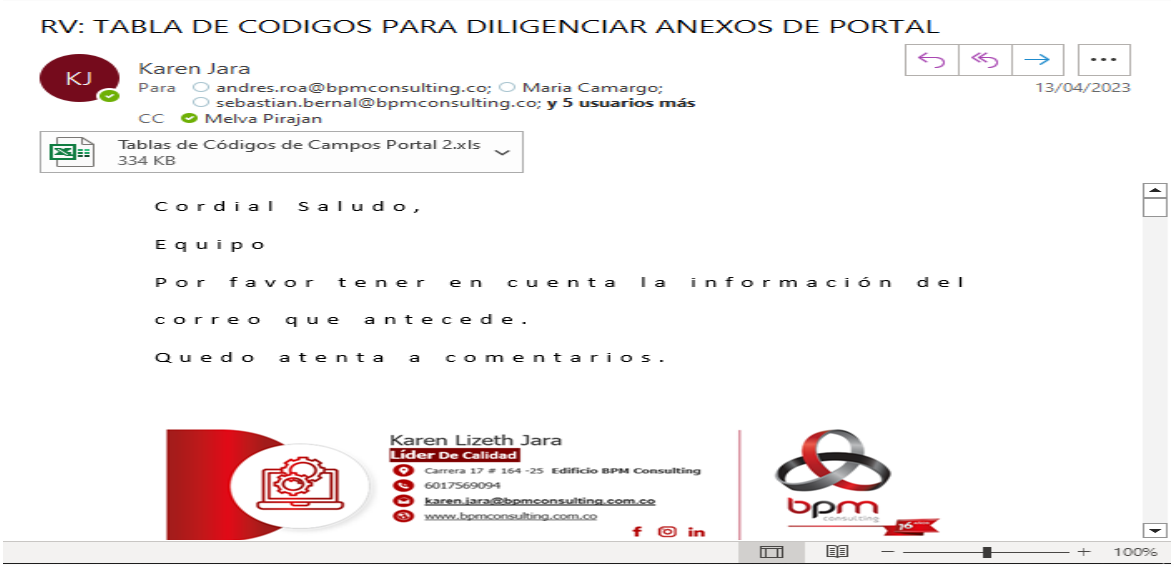
Por favor tener en cuenta la siguiente

información:

10, 11 y 12 de abril

Solicitar apoyo a las siguientes personas teniendo en cuenta cada caso:

Tema	Apoyo
Consultas en temas de supervisión.	Oscar Sanchez
Consultas en temas de correo electrónico.	Chelsin Rodriguez
Consultas de desbloqueo de deudores, paz y salvos y estados de cuenta.	Chelsin Rodriguez
Consultas de intermediarios Financieros que llegan a través de la línea telefónica.	Mauricio Bayona y Eduardo de Oro
Consultas sobre casos de solicitud de información de intermediario financieros.	Eduardo de Oro



21 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Canal Telefónico:

(ENC) Error No Crítico - Habilidades Blandas:

- Utiliza guion de bienvenida.

- Retoma la llamada en los tiempos establecidos (aplica para retomar y hacer uso correcto del HOLD).
- Controlar y estructurar apropiadamente la llamada.

Canal Atención Chat:

(ECUF) Error crítico Usuario Final y (ECN) Error critico Negocio:

- Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.

(ENC) Error No Crítico - Habilidades Blandas:

- Emplea correctamente los tiempos de espera.
- Controla y estructura correctamente la sesión con el ciudadano y/o Intermediario.

Canal Atención Correo:

(ECN) Error Crítico de Negocio:

- Registro de información.
- Escalamiento de casos CRM.

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

- Seguimiento a las tipificaciones: Informe diario de las atenciones versus el registro de las tipificaciones, con cortes 12m y 4pm. Generando un indicador por agente, asegurando el registro y disminución en las afectaciones en el indicador de Error crítico de Negocio.

- Diseño de árbol de tipificación: Teniendo en cuenta que el árbol existente es complejo de manejar para los agentes, se hará el árbol en Excel con vínculos para que sea más fácil de usar y tipificación correcta.

- Capacitación sobre redacción y ortografía: Dados los resultados, es importante hacer capacitación de este tema, con el fin que todos los agentes tengan buena práctica en ortografía, haciendo énfasis en los agentes de canales escritos (chat, correo y PQRS).

22 FORMACIÓN

TOTAL AGENTES	8
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	3
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	04:00:00

22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de abril del 2023.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Abr	Blandas	Temáticas Ambientales	1:30:00	6/04/2023
Abr	Técnica	Escucha Activa	1:30:00	13/04/2023

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Abr	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	24/04/2023

22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

Durante el mes de abril de 2023, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Temáticas Ambientales

Conocer y establecer las buenas prácticas ambientales, en el uso de los residuos como empresa.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	8	0	100%	95	4,3

Escucha Activa

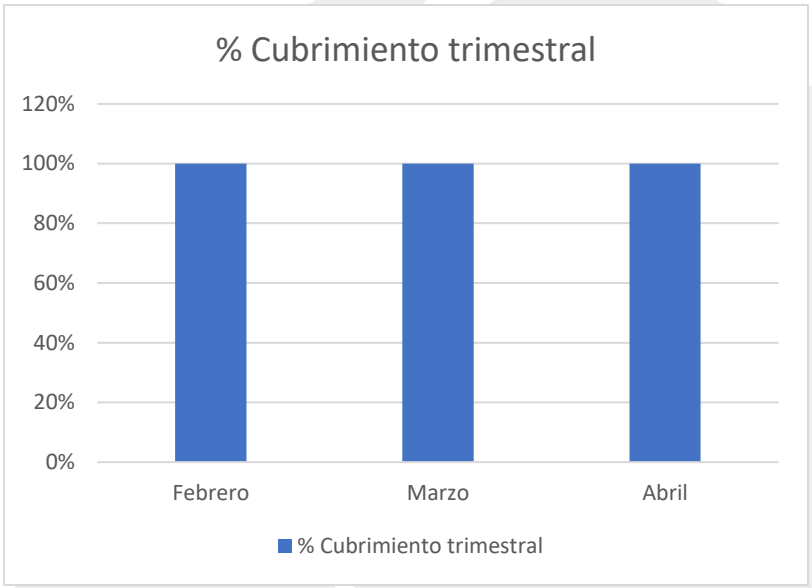
Conocer, establecer y recordar las pautas más importantes para escucha atenta en la gestión, y como podemos poner en práctica dicha escucha activa.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	8	0	100%	100	4,6

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

22.3 GRAFICAS DE INDICADORES

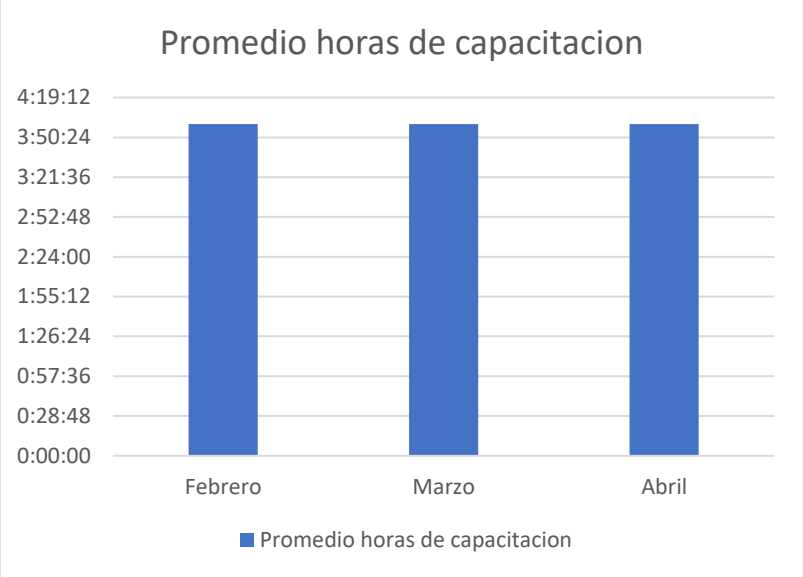
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se da cumplimiento con él % de cubrimiento sobre el 100%. Se resalta la participación con relación a los meses anteriores; se recomienda mantener la participación de todo el equipo en las actividades realizadas.

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
Febrero	**Marzo**	**Abril**
4:00:00	4:00:00	4:00:00



Cumplimiento de las 04:00:00 horas formativas por agente para el mes de abril, se incluyen actividades de capacitación realizadas por parte de Bpm en habilidades blandas.

23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS.

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

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	NOTA
1019104334	BERNAL RODRIGUEZ	SEBASTIAN	90
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES MAURICIO	90
1057606854	CAMARGO PEREZ	MARIA PAULA	100
1024551060	MARMOLEJO ROJAS	CARMEN LILIANA	90
1016095934	MORALES CONTRERAS	ANDRES FELIPE	100
1000218395	MONDRAGON RAVELO	JAVIER CAMILO	100
1019105267	PAJARO ROMERO	MARIANA DEL PILAR	80
1030607239	FORERO VARGAS	JESSICA ANDREA	80
			91.2

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

1) Según la Real Academia Española, define la devolución como:

   a) Retribución, restitución, retorno de algo a un estado anterior.

b) Retribución, reposición, retorno de algo a un estado anterior.
c) Retribución, retorno de algo a un estado anterior.
d) Ninguna de las anteriores.

2) Una Devolución de comisión se presenta cuando el beneficiario realiza pagos al FNG en exceso, toda vez establecido el valor de cuota de acuerdo de pago de la obligación pendiente.

a) Verdadero
b) Falso

3) De acuerdo a la matriz de asignaciones, si un beneficiario se comunica a la línea del centro de experiencia solicitando sea realizada la devolución de comisión por pago anticipado. Se debe ingresar a SAP por la transacción ZSD065D y validar si presenta devolución, en caso de no encontrarse devolución se debe:

a) Crear caso en CRM, con el subtipo Devolución de Comisiones de garantías y asignarlo a Natalia Acosta.
b) Crear caso en SAP, con el subtipo Devolución de Comisiones de garantías y asignarlo a Shelly Paola Diaz.
c) Crear caso en CRM, con el subtipo Devolución de Comisiones de garantías y asignarlo a Shelly Paola Diaz.
d) Crear caso en SAP, con el subtipo Devolución de Comisiones de garantías y asignarlo a Natalia Acosta.

4) El señor Juanito Pérez se comunica al centro de experiencia solicitando la devolución de un dinero que fue pagado de más al FNG, por un acuerdo de pago. El proceso que se debes realizar es:

a) Crear caso en CMR, seleccionar subtipo Traslado de excedentes y asignarlo a Leidy paola galindo, del departamento de operaciones.
b) Crear caso en CRM, seleccionar subtipo Traslado de excedentes y asignarlo a Leidy paola galindo, del departamento de tesorería y cartera.
c) Crear caso en CRM, seleccionar subtipo Traslado de excedentes y asignarlo a Leidy paola galindo, del departamento de servicio al cliente.
d) Ninguna de las anteriores.

5) La devolución de comisión se presenta cuando el beneficiario de la garantía realiza pago anticipado del crédito al banco o cuando el intermediario decida no continuar con la garantía.

a) Verdadero
b) Falso

6) La señora maría se comunica porque ella realizó el pago total de la obligación hace mas 3 meses y no se le ha realizado la devolución de comisión, al revisar en sistema SAP a través de la transacción SZD065D se confirma no hay devolución. La señora maria insiste que si debería tener derecho a la devolución de comisión. Para dar solución a la petición, tú le creas caso en CRM, por la opción de Devolución de comisiones de garantías y se lo asignas a Hamilton Galindo.

a) Verdadero
b) Falso

7) El señor Juan Pérez se comunica a la línea solicitando información que debe hacer para que le realicen la devolución de comisión, confirma que tomó un crédito con el Banco caja social y ya realizó el pago total del crédito antes del tiempo pactado. Para dar solución a este caso debes:

a) Crear caso en CMR, con el subtipo de caso devolución de comisiones de garantías y asignarlo a Dominik Cifuentes.
b) Crear caso en SAP, con el subtipo de caso devolución de comisiones de garantías y asignarlo a Shelly Paola Diaz.
c) Crear caso en CRM, con el subtipo de caso devolución de comisiones de garantías y asignarlo a Shelly Paola Diaz.
d) Crear caso en SAP, con el subtipo de caso devolución de comisiones de garantías y asignarlo a Leidy paola galindo.

8) De acuerdo a la circular normativa externa No. 010 del 2022: El proceso de devolución de comisiones por cancelación de la garantía por prepago total de la obligación garantizada y cancelación de la garantía por novación de la obligación será efectuado por el FNG sin que medie solicitud del INTERMEDIARIO, dentro del plazo y en la forma establecida en la Segunda Parte – Esquema Operativo.

a) Verdadero
b) Falso

9) De acuerdo a la circular normativa externa No. 010 del 2022: El FNG realizará devolución de comisiones de forma automática en los eventos de prepago y novación, de acuerdo con los siguientes cortes: Primer corte: Garantías canceladas entre el 1 y el 10 de cada mes. Segundo corte: Garantías canceladas entre 11 y el 20 de cada mes. Tercer corte: Garantías canceladas entre el día 21 y el último día del mes. Teniendo en cuenta esta información, La devolución se realizará dentro de los 8 días hábiles siguientes al vencimiento de cada corte.

a) Verdadero
b) Falso

10) De acuerdo a la circular normativa externa No. 010 del 2022: Dentro de los eventos de devolución de comisión se encuentran establecidas: Cancelación de la garantía por prepago total de la obligación garantizada ii. Manifestación del INTERMEDIARIO de no continuar con la garantía iii. Cancelación de la garantía por novación de la obligación garantizada iv. Cancelación de la garantía por no actualización de saldos por dos (2) períodos consecutivos.

a) Verdadero
b) Falso

24 PLAN DE CAPACITACIÓN PRÓXIMO MES: MAYO 2023.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
May	Blandas	Excel Básico II	1:30:00	6/05/2023
May	Técnica	Customer Jorney	1:30:00	13/05/2023
May	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/05/2023

25 CONCLUSIONES

Se aprueba satisfactoriamente el indicador de evaluación mensual, se reporta al coordinador las preguntas fallidas para su respectiva retroalimentación y recuperación de esta. Destacamos el compromiso del equipo en la realización de las actividades de formación en los tiempos y fechas establecidas.

26 ANEXOS

01. Bitácora Diaria FNG abril 2023
02. Informe Indicadores FNG_ abril _2023
03.Prefactura Fondo Nacional de Garantía abril 2023.
04. Indicadores Centro de contacto Servicio Al Cliente acuerdo marco precios abril
06. Informe de gestión FNG abril VF
CMI-FR-07-V7 Acta de reunión 20 de abril FNG

Melva Dorely Pirajan Cañon
Supervisor BPO.
Fondo Nacional de Garantías.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Bogotá, 29 de mayo de 2023

Señor
OSCAR FERNANDO SANCHEZ
Subdirector de Servicio al Cliente
Fondo Nacional de Garantías
Correo Electrónico: oscar.sanchez@fng.gov.co
Dirección: Calle 33 Bis N 13 A 04 Bogotá D.C.

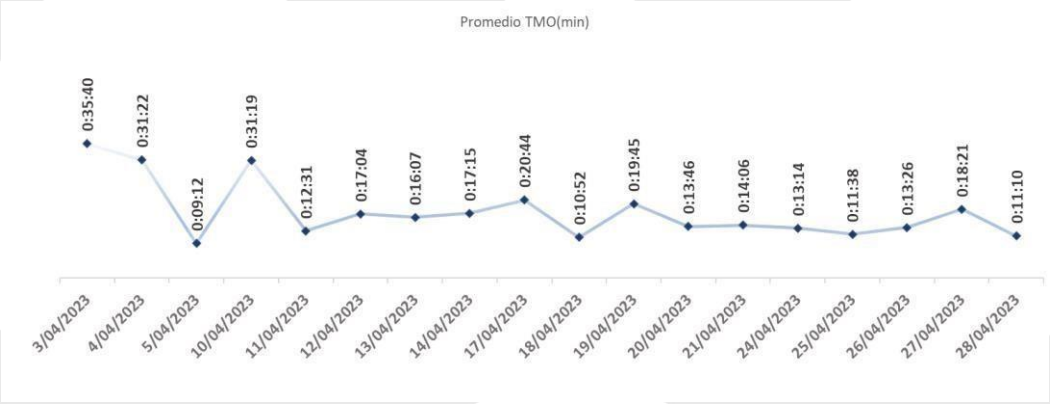
Referencia: Impacto en el ANS- Indicador TMO Chat abril 2023

CANAL VIRTUAL CHAT

Descripción del hallazgo:

Se identifica que para el mes de abril el indicador de ANS-TMO canal Chat cerró en 0:17:38 (1.058 seg), frente al TMO establecido de 0:10:00 (600seg).

A continuación, se relaciona los indicadores obtenidos para el mes de abril 2023



Grafica No 1. Indicador por día de TMO Canal Telefónico – abril 2023. Fuente: Ucontact

Justificación:

Durante el mes de abril de 2023 se presentan las siguientes novedades que generan un aumento en el indicador TMO.

1. Disponibilidad en atención canal Chat: actualmente se cuenta con dos agentes multiskill para realizar gestión.

2. Los agentes que se encuentran en la atención del canal chat realizan otra tarea asignada que corresponde a una gestión de alta concentración y de cuidado.

    - Agente General - Atención Correo y Chat (camilo Mondragón). Su gestión principal corresponde a la atención de los correos que ingresan a través de: servicio.cliente@fng.gov.co y que algunos de ellos presentan alta complejidad y de inmediatez para ser asignados a los funcionarios del FNG y dar pronta solución al peticionario.
    - Agente Técnico - Atención PQRSD Ciudadanos (Sebastian Bernal). Su gestión principal corresponde a dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos recibidas a través del correo servicio.cliente@fng.gov.co y que son asignados para su solución y respuesta en desbloqueos, estados de cuenta, falsos prestamistas, entre otros.

3. Cierre de atención en la interacción del Chat. Se evidencia que los agentes no realizan uso del protocolo de cierre una vez terminan la atención con el ciudadano, lo que ocasiona que el promedio de TMO aumente.

4. Se identificó oportunidad de mejora en la inmediatez de la respuesta con el ciudadano para confirmar aceptación de uso de datos personales dando cumplimiento a la Ley de Habeas Data (Ley 1581 de 2012). Pues el agente no entregaba información hasta no tener la aceptación del ciudadano en la interacción, sin usar protocolo de inactividad.

Acciones de mejora implementadas

1. Se realiza llamado a retroalimentación verbal de los dos agentes, dando a conocer el cierre del TMO en la atención de las interacciones del mes de abril. Superando los 10 minutos establecidos en cada interacción.

2. Referente a la oportunidad de inmediatez en la aceptación con el ciudadano del uso de datos personales dando cumplimiento a la Ley de Habeas Data, se tomó la decisión que, al minuto de no obtener respuesta a la Aceptación, se le recordara confirmar. En caso de no recibir respuesta usar protocolo de inactividad del Chat y dar cierre.

3. Así mismo, en el cierre de la interacción se debe cumplir con el cierre después de entregar toda la información, usando los protocolos establecidos para tal fin. Evitando dejar abierto el Chat.

4. Es importante resaltar que los agentes hacen relevo en sus tareas en los horarios de almuerzo y break, para apoyar en su totalidad la gestión del chat, sin descuidar la otra tarea asignada.

NOTA: Cabe resaltar que para el punto número 2 que hace referencia la política de datos personales, el día 22 de marzo del presente año se envió una sugerencia para implementar en la página FNG para que antes de ingresar al CHAT el ciudadano Acepte la política de tratamiento de datos. Para esta sugerencia no se recibió respuesta alguna. La cual considero volver a retomar y de esta manera no se da espera en la aceptación de datos personales para la atención de la solicitud del ciudadano.

Ejemplo de cómo sería el diligenciamiento de aceptación de datos personales:

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Importante:

Como parte del seguimiento mensual del cumplimiento del indicador del TMO en el canal CHAT, se solicita revisar el TMO y se sugiere ajustarlo a 18:00 minutos, teniendo en cuenta el resultado histórico del último trimestre y con la gestión multitarea que realiza el agente, por lo que se considera que es el más adecuado para la gestión del canal chat. Es de aclarar que la herramienta de chat es de propiedad de la entidad (FNG), y el manejo de dicha herramienta no está bajo el control de la operación, así mismo los indicadores no son atribuibles ni exigibles para un proceso de penalización y adicional se exponen otros factores (enumerados en los párrafos anteriores) que hacen que el TMO se afectara.

Cordialmente,

Melva Dorely Pirajan Cañon
Supervisor BPO. BPM Consulting

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7566594
www.bpmconsulting.com.co

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 SAS.**, 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 SAS. 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 diez (10) días del mes de mayo de 2023.

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