**FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG**

# INFORME NO. 02 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

**BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS**

**Período presentado**
**01/02/2023 al 28/02/2023**

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

**Bogotá D.C., Marzo 27 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 ..... 8
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES ..... 8
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO ..... 9
a. Orden de compra ..... 9
b. Control de la Operación ..... 11
e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS) ..... 13
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL ..... 15
a. Expediente y archivo ..... 15
b. Póliza ..... 16
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<br>500194537 del 17 de marzo del 2023 |
| **Fecha Inicio:** | 01/01/2023 |
| **Fecha Terminación:** | Inicial: 01/01/2023<br>Otro sí: 15/03/2023 |
| **Porcentaje de Ejecución Presupuestal:** | 16,2% |
| **Porcentaje de Ejecución en Tiempo:** | 16,7% |
| **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 | Característica | Nivel | Capacidad | Unidad X Capacidad | Cantidad en Tiempo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| IT-BPO-25-1 | Agente en Sitio | Jornada Ordinaria | Plata | 7 | 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 | 200 | NA | 12 meses |
| IT-BPO-48-1 | Hora desarrollo | NA | NA | 31 | Hora | 3 mes |
| IT-BPO-2-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador | NA | NA | 5000 | 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 | 10 | 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 | 500 | Minuto | 12 meses |
| IT-BPO-3-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto | NA | NA | 2000 | Minuto | 12 meses |
| IT-BPO-38-1 | Líder de calidad | Jornada Ordinaria | NA | 1 | Líder de Calidad | 12 meses |

## 2. TRAMITES 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<br>Profesional de contratación<br>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<br>Subdirección de cumplimiento |
| Verificaciones internas | 13/12/2022<br>28/12/2022 | Ingrid Lorena Arias Robles<br>Profesional de contratación<br>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<br>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:<br><br>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.<br>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<br>24/02/2023 | Comité Institucional de Adquisiciones Acta No. 47 – Maria Angelica Burbano Vicepresidente Ejecutiva |
| Verificaciones internas para el otro sí | 15/02/2023<br><br>20/02/2023<br><br>21/02/2023 | Oscar Fernando Sanchez - Subdirector de Servicio al cliente<br>Ingrid Lorena Arias Robles - Alejandro Leonidas Suarez- Profesional de contratación<br>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<br>**Vigencia:**<br>Desde: 29/12/2022<br>Hasta: 31/12/2026 | 22/03/2023<br><br>27/03/2023 | BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS<br><br>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<br>17/03/2023 | Inicial<br>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 |
| **TOTAL** | | $ 107.359.892,81 | |

f. Ejecución presupuestal FNG

| FECHA | RUBROS DE GASTO | NUMERO DE FACTURAS | PRESUPUESTO | COMPROMISOS | SALDO |
|---|---|---|---|---|---|
| 31/01/2022 | 2121302 | SBPM591 | $ 661.830.545 | $ 53.046.423,90 | $ 608.784.121 |
| 28/02/2022 | | SBPM674 | $ 608.784.121 | $ 54.313.468,91 | $ 554.470.652 |

## 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 | - | |

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

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

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

## 5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

| NUMERO DE 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 FEBRERO 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 28 días, | · Informe de gestión Febrero_28 2023<br>· 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 utilizó el servicio | |
| | Hora desarrollo | 60 | No se utilizó el servicio | |
| | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador | 7000 | No se utilizó 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 1128 minutos por 30 días | |
| | Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional | 700 | No se utilizó el servicio | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto | 2500 | No se utilizó el servicio | |
| | Líder de calidad | 1 | 1 líder de calidad por 30 días | |

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

- Por concepto de transferencia de llamadas
- Por concepto de Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador
- Por concepto de Minutos IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto
- Por concepto de Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional
- 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 | Maria Fernanda Souza | Agente en sitio | Activo | 1/02/2023 | 16/02/2023 | 16 | Se factura 1 agente en sitio por 16 días, dado que presenta carta de renuncia |
| 2 | Angel Daniel Gutierrez González | Agente en sitio | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 27 | Se factura 1 agente en sitio por 27 días, dado presenta calamidad e incapacidad los días, 09, 10 y 27 de febrero |
| 3 | Andres Mauricio Roa | Agente en sitio | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 24 | Se factura 1 agente en sitio por 24 dias presenta calamidad e incapacidad por seis días, 06,07, 21, 22, 23 y 24 de febrero |
| 4 | Manuel Alexander Conde Sarmiento | Supervisor | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 30 | Se factura 1 supervisor en sitio por 30 días |
| 5 | Melva Dorely Pirajan Cañon | Líder de Calidad | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 25 | Se factura lider de calidad por 30 días |
| 6 | Jenifer Geraldine Diaz Solano | Agente en sitio back up | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 21 | Se factura 1 agente back up en sitio por 7 días cubre novedades de otros agentes |
| 7 | Gabriela Alvarado Mora | Agente en sitio back up | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 14 | Se factura 1 agente back up en sitio por |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | 14 días cubre novedades de otros agentes |
| 8 | Andres Felipe Morales Contreras | Agente en sitio | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 30 | Se factura 1 agente en sitio por 30 días |
| 9 | Javier Camilo Mondragon Ravelo | Agente en sitio | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 30 | Se factura 1 agente en sitio por 30 días |
| 10 | Carmen Liliana Marmolejo | Agente en sitio | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 29 | Se factura 1 agente en sitio por 29 días, presenta calamidad el 06 de febrero |
| 11 | Sebastian Martinez Bernal | Agente en sitio | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 30 | Se factura 1 agente en sitio por 30 días |
| 12 | Maria Paula Camargo | Agente en sitio | Activo | 1/02/2023 | 28/02/2023 | 30 | Se factura 1 agente en sitio por 30 días |

b. Control de la Operación

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

| Ítem | Actividad | Periodicidad | Cumplimiento |
|---|---|---|---|
| Monitoreo de la operación | Diariamente se realiza socialización de los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:30 am. | Diaria | Incumple 6 días con el envió de información dentro de los tiempos establecidos |
| | 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. | | |
| Calibración | 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 crea matriz de calidad para monitoreo de la gestión, para garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico | | |
| 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: | Mensual | Cumple |
| | · Vigilancia administrativa | | |
| | · Vigilancia técnica | | |
| | · Vigilancia financiera y contable | | |
| Factura | Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento y de indicadores y fechas de radicación de pagos | Mensual | Cumple |
| Reuniones de seguimiento | Se realiza Comité de seguimiento dos veces al mes y se realiza supervisión de contrato de forma presencial. | Quincenal | Cumple |

c. Control compromisos adquiridos

Se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de enero, los cuales han sido objeto de análisis en las reuniones de operación Comité del 09 de febrero y 23 de febrero del 2023 Ver Anexos.

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 |
|---|---|---|---|
| 1/02/2023 | miércoles | 2/02/2023 | 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 mismo y tomas acciones inmediatas para que no se vea afectado el indicador final, sin embargo, no cumple con los tiempos acordados |
| 2/02/2023 | jueves | 3/02/2023 | |
| 3/02/2023 | viernes | 6/02/2023 | |
| 6/02/2023 | lunes | 7/02/2023 | |
| 7/02/2023 | martes | 8/02/2023 | |

| | | |
|---|---|---|
| 8/02/2023 | miércoles | 9/02/2023 |
| 9/02/2023 | jueves | 10/02/2023 |
| 10/02/2023 | viernes | 13/02/2023 |
| 13/02/2023 | lunes | 14/02/2023 |
| 14/02/2023 | martes | 15/02/2023 |
| 15/02/2023 | miércoles | 16/02/2023 |
| 16/02/2023 | jueves | 17/02/2023 |
| 17/02/2023 | viernes | 20/02/2023 |
| 20/02/2023 | lunes | 21/02/2023 |
| 21/02/2023 | martes | 22/02/2023 |
| 22/02/2023 | miércoles | 23/02/2023 |
| 23/02/2023 | jueves | 24/02/2023 |
| 24/02/2023 | viernes | 27/02/2023 |
| 27/02/2023 | lunes | 28/02/2023 |
| 28/02/2023 | martes | 1/03/2023 |

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

| Fecha operación | Dia | Fecha envió | Cumplimiento |
|---|---|---|---|
| 03/02/2023 | Viernes | 03/02/2023 | Cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio. |
| 10/02/2023 | viernes | 10/02/2023 | |
| 17/02/2023 | viernes | 17/02/2023 | |
| 24/02/2023 | viernes | 24/02/2023 | |

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 Febrero | Cumplimiento Febrero |
|---|---|---|---|---|---|
| 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 | Plata | 80% | 95,86% | Cumple |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | tiempo de atención para voz) | | | | |
| | Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos | | | | |
| 4 | Tiempo de atención canales: Chat, voz | Tiempo de atención voz: <=40 segundos | 40 | 40 | Cumple |
| | | Tiempo de atención chat:<=60 segundos | 60 | 60 | Cumple |
| 5 | Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual. | % de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles | 5 | 100,00% | Cumple |
| | | >=85%, restante antes de 24 horas hábiles | 85% | | Cumple |
| 6 | Quejas sobre los Servicios BPO <=3% | Quejas | 3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento | 0,00% | Cumple |
| | | | 5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento | 0,00% | Cumple |
| | | | 7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento | 0,00% | Cumple |
| | | | 10% < QUEJA: 9% de descuento | 0,00% | Cumple |
| 7 | Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s” | Canal telefónico | >80% | 90,58% | Cumple |
| | | Canal correo electrónico | >80% | 80% | Cumple |
| 8 | Rotación de Agentes | <=15% | | 0% | Cumple |
| 9 | TMO / (Tiempo Medio de Operación) | Todos los servicios | 480 | 375 | Cumple |
| | Si TMO real > Utmo: 3% de descuento | | | | |
| | TMO de servicios BPO x 1.3 | | | | |
| | TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes | Intermediarios | 420 | | Cumple |
| | | Ciudadanos | 480 | | Cumple |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Atención telefónico | | | | |
| | TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual | Chat virtual: | 600 | 1082 | No Cumple/ Mes de Estabilización |
| 10 | Eficacia >= 90% | Canal telefónico Inbound | 90% | 98,86% | Cumple |
| | | Chat | 90% | 96,93% | Cumple |
| 11 | Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes. | Canal telefónico | 65% | 70,00% | Cumple |
| | | Canal virtual | 65% | 85,00% | Cumple |
| | | Correo electrónico | 65% | 90,00% | Cumple |
| 12 | Precisión error crítico de usuario: “ecu” | >=85% | 85% | 95,00% | 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% | 90,00% | Cumple |
| 15 | Evaluación de conocimiento Agentes | >=70% | 70% | 90,43% | 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% | 0,00% | Cumple |

## 7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

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

Existe expediente del contrato No. AMP-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.

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

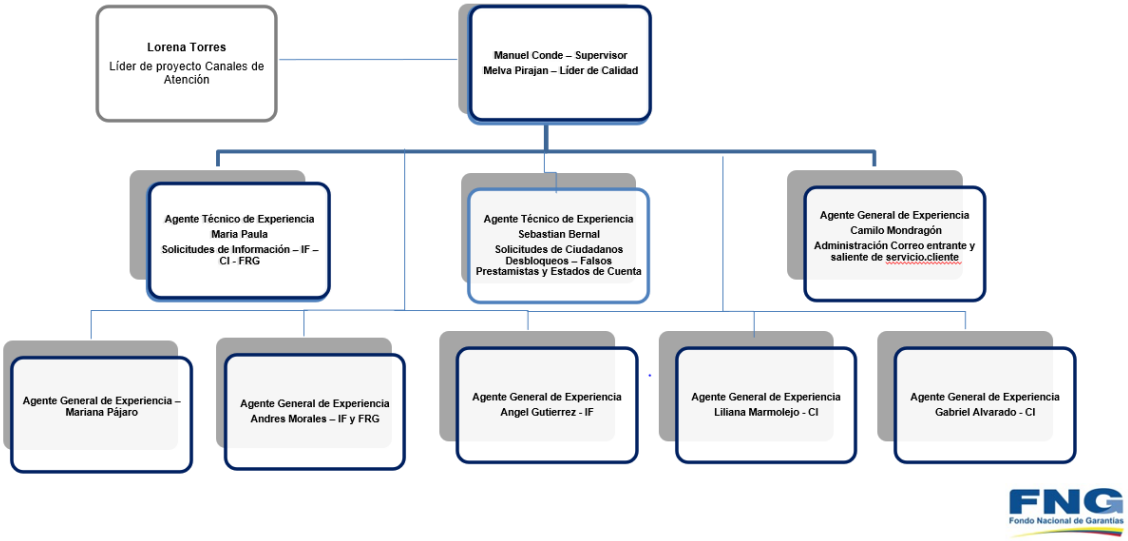
El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- 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.

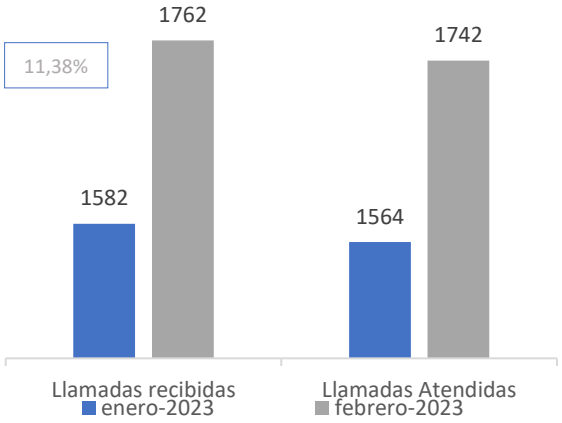
## 8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- En el mes de febrero se cuenta con el personal completa para la atención de llamadas y los agentes back up para la ejecución de la orden de compra.
- Se organiza el equipo y se inicia con la nueva estructura del centro de contacto, ahora nombrado como centro de experiencia.

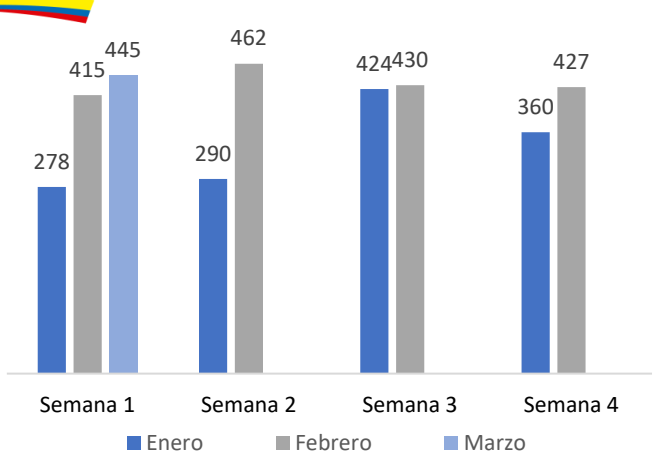
# Canales de Atención Centro de Experiencia




- En el mes de febrero se cumple con los indicadores de nivel de servicio y nivel de eficiencia en el canal telefónico
- Se cumplen con los indicadores del chat y correo electrónico
- En el mes de febrero se presenta un incremento en las llamadas vs el mes de enero en un 11,38%



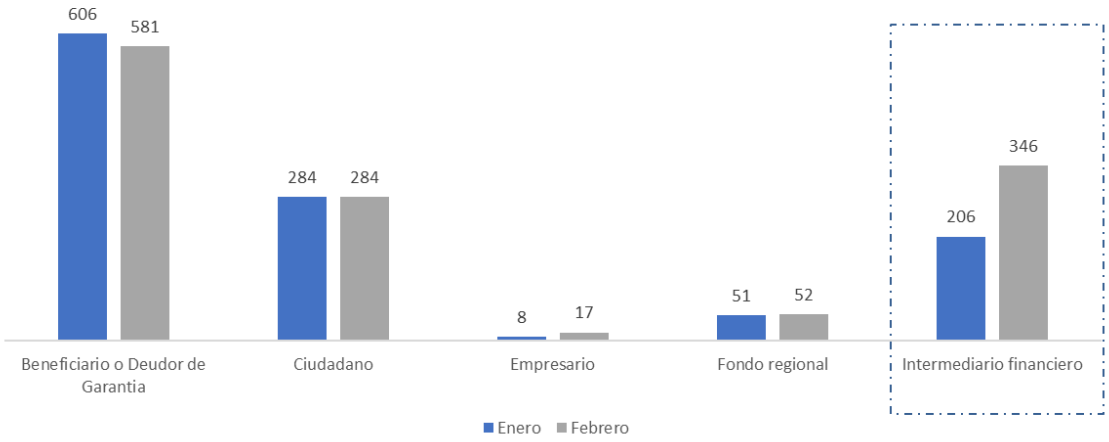

- La semana dos del mes de febrero fue la semana que mas llamadas se atendieron con 462 llamadas.




- Desde la gestión de correo electrónico se realizan envíos 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 | | | | |

- En el mes de febrero se evidencia un incremento del 68% de las comunicaciones que se reciben de intermediarios.




.

- Se continua con campañas outbound para reforzar el relacionamiento con los intermediarios financieros.

Campañas Intermediarios Financieros

| CAMPAÑAS OUTBOUND | | | |
|---|---|---|---|
| Descripción | Fecha de inicio | Fecha de ejecución | Fecha de Informe |
| Campañas actualización de contactos | 1/01/2023 | 10/01/2023 | 22/02/2023 |
| Campañas a tiempo | 14/02/2023 | 21/02/2023 | 24/02/2023 |
| Campaña Código CIIU | 24/02/2023 | 28/02/2023 | 6/03/2023 |

| Hora | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes |
|---|---|---|---|---|---|
| 08:30 - 09:00 | | Campaña | | | |
| 09:00 - 09:30 | | Reservas | | | |
| 14:00 - 14:30 | | | Campaña | | |
| 14:30 - 15:00 | | | Registros | | |
| 08:00 - 08:30 | | | | Campaña | |
| 08:30 - 09:00 | | | | Facturación | |
| 14:00 - 14:30 | | | | | Campaña Actualización |
| 14:30 - 15:00 | | | | | de Saldos |
| 09:30 - 10:00 | Campaña | | | | |
| 10:00 - 10:30 | Reclamaciones | | | | |

Estado de garantías prioritarios RS1, RP1 Y RG1

Campaña Código CIIU

| Nombre Interlocutor | Cuenta de Garantía | Envio confirmación de código CIIU |
|---|---|---|
| BBVA | 11 | NO |
| BANCO AGRARIO | 8 | SI |
| BANCO W S.A. | 8 | NO |
| BANCOLOMBIA | 6 | SI |
| BANCO DAVIVIENDA | 6 | NO |
| BANCO DE BOGOTA | 2 | SI |
| FUNDACION AMANECER | 2 | SI |
| MIBANCO S.A. | 2 | NO |
| BANCO CAJA SOCIAL | 1 | SI |
| BANCO DE OCCIDENTE | 1 | SI |
| BANCO MUNDO MUJER S.A. | 1 | SI |
| BANCO SERFINANZA S.A. | 1 | SI |
| CONTACTAR | 1 | SI |
| Total, Resultado | | 50 |
| Cantidad SI | | 9 |
| Cantidad No | | 4 |

- Se realiza seguimiento a la productividad de los agentes en el que se evidencia que se encuentran dentro del 60% de ocupación por lo que se sugiere dejar una sola persona para que efectue llamadas outbound y los demás agentes Inbound

Agentes Generales Telefónico – Chat y Correo.

| | Canal telefónico | | | Canal Chat | | Calidad | | | Otros Ind. | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre y Apellidos | Llamadas Contestadas | Llamadas Salientes | TMO | Chat Atendidos | TMO CHAT | Cantidad Muestra | rítico Usuari | rítico Usuari | Evaluación | Adherencia |
| Maria Fernanda Souza | 137 | 13 | 0:05:25 | 12 | 0:15:57 | 7 | 95,24% | 95% | 0% | 44,52% |
| Jenifer Geraldine Diaz Solano | 146 | 32 | 0:06:29 | 21 | 0:19:20 | 4 | 91,67% | 100% | 0% | 94,41% |
| Andres Mauricio Roa Gonzalez | 205 | 11 | 0:06:21 | N/A | N/A | 15 | 98,89% | 98% | 90% | 68,39% |
| Andres Felipe Morales Contreras | 283 | 81 | 0:08:50 | N/A | N/A | 18 | 98,15% | 100% | 88% | 99,45% |
| Gabriela Alvarado Mora | 296 | 22 | 0:06:07 | 45 | 0:22:44 | 17 | 99,02% | 100% | 85% | 97,11% |
| Carmen Liliana Marmolejo Rojas | 308 | 27 | 0:07:17 | N/A | N/A | 15 | 96,67% | 98% | 80% | 91,35% |
| Angel Daniel Gutierrez González | 367 | 20 | 0:04:47 | 79 | 0:15:07 | 18 | 97,22% | 100% | 90% | 84,81% |

| Nombre y Apellidos | Correos recibidos | Correos creados | TMO | Cantidad Muestra | Error crítico Usuario Final | Error crítico Usuario Final | Evaluación | Adherencia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Javier Camilo Mondragon Ravelo | 2116 | 446 | 5:00:00 | 73 | 100% | 97% | 95% | 100% |

Agentes Técnicos

| Nombre y Apellidos | Casos Cerrados | Asig. Tareas | Evaluación | Adherencia |
|---|---|---|---|---|
| Sebastian Bernal Martinez | 122 | 111 | 95% | 100% |
| Maria Paula Camargo | 114 | 99 | 95% | 100% |

- Los agentes técnicos realizan gestiones de casos de solicitudes de información de intermediarios financieros, desbloqueos de deudores casos que tienen un ANS de 1 día, estados de cuentas, se crea tipología de solicitud Express para atender de forma prioritaria las consultas de los intermediarios financieros que no requieren escalamientos.

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

| Fecha | Hora | Tema de Capacitación | Agente | Líder | Resultado |
|---|---|---|---|---|---|
| 10/02/2023 | 11am a 12m | Buenas practicas<br>Desarrollo de habilidades<br>Consulta de deudores garantías pagadas cuando se couminica ciudadado y/o If<br>Clínica de llamadas | Andres Morales | FNG - LORENA TORRES | 10/02/2023. Se realiza capacitación focalizada donde se le resaltan los aspectos positivos al agente Andres Morales. Su tono de voz es agradable y siempre esta dispuesto ayudar. Como oportunidades de mejora: el manejo de tiempo de espera y como tip de atención, tener abierto el SAP y cuando este haciendo la captura de los datos ir consultando en el SAP, con el fin de entregar la información más oportuna y disminuir tiempos en la atención. |
| 15/02/2023 | 10am a 11am | Habilidades Blandas. Actitud de servicio. Saber escuchar | Angel Gutierrez | FNG - ALEXANDRA ALBORNOZ | 15/02/2023. Se realiza capacitación focalizada, donde se realiza escucha de llamada. Se inicia con un proceso de reconocimiento. Que oportunidades de mejora ve en la llamada, agente indica que es muy puntual y le falta calidez. Se realiza un ejercicio de experiencias memorables personales y como puede sentirse esa experiencia memorable. Se explica la forma en que puede abodar a ese tipo de clientes, utilizar otras palabras para trasmitir de forma empatica, que permitan entregar una solución al cliente. |
| 10/02/2023 | 2pm a 3pm | Temas de conocimiento de acuerdos de pago, garantias vigente cuando se comunica el ciudadano | Liliana Marmolejo | FNG - LORENA TORRES | 10/02/2023. Se realiza capacitación focalizada con el agente Liliana Marmolejo. Se escucha llamada de la calibración y se resaltan Tips para tenerlos en cuenta en la atención. Oportunidad de Mejora: Tiempos de espera, tratar de ir consultando en SAP para no dejar en espera al cliente. Evitar dar opiniones personales hacia el ciudadano sobre la gestión a realizar con el banco. |

Nueva Metodología que permite reforzar de manera puntual en los agentes las oportunidades que se identifican en las calibraciones realizadas todos los días miércoles respecto a la atención prestada a los diferentes grupos de interés.

- Se continúan con capacitaciones generales para todos los agentes en temas generales

| Capacitaciones Producto | Capacitaciones Focalizadas | Total, Capacitaciones |
|---|---|---|
| 4 | 7 | 11 |

| Tema | Fecha | Funcionario | Duración |
|---|---|---|---|
| Devolución de Comisión | 2/02/2023 | Lorena Torres – Especialista de producto. | 1 hora |
| Reclamación de Garantías | 09/02/2023 | Lorena Torres – Especialista de producto. | 1 hora |
| Campañas a Tiempo | 14/02/2023 | Lorena Torres – Especialista de producto. Oscar Sánchez – Subdirector de Servicio al cliente. | 1 hora |
| Prorrogas, Confirmación proyectos de facturación y cálculo de comisión. | 28/02/2023 | Faynoris Ruda – Profesional Liquidación de Comisiones | 1 hora |

Para constancia, se firma el presente documento a los 27 días del mes de marzo 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: (02) Actas de comité

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

**ACTA # 003-2023**
Servicio al Cliente - FNG
**REUNION INICIO DE OPERACIÓN CENTRO DE CONTACTO**

| | |
|---|---|
| **FECHA Y HORA** | 9 de febrero 2023 – Hora: 3:00 pm |
| **LUGAR** | Virtual |
| **ORGANIZADOR** | Oscar Sánchez – subdirector de Servicio al Cliente |

## 1. TEMAS TRATADOS

| **DESCRIPCIÓN** |
|---|
| *Puntos nuevos para la reunión de comité y compromisos para la siguiente acta.*<br><br>***Reporte por grupo de Interés Intermediario Financiero, Regionales, ciudadanos,***<br>***Reporte de Productividad de agentes Contestadas, salientes, Entrega lunes 27 de febrero.***<br><br>***Reporte de llamadas salientes y se alimente de manera diaria.***<br><br>***Encuentro de nueva estructura de SAC. Apoyo de llamadas de Camilo Mondragón. En horas de Almuerzo. Lunes Bancoomeva (Melva Pirajan).***<br><br>***Ampliación de los agentes en Sede de Cliente hasta el 17 de febrero del 2023. Oscar envía correo para la respectiva solicitud. (20 febrero)***<br><br>***Enviar correo a julieth y Constanza para reporte de ARL.***<br><br>***Solicitud para poder que los agentes del centro de contacto puedan ir a las instalaciones del FNG para mejorar su aprendizaje. (****Segunda Semana de Marzo****)***<br><br>*Enviar el reporte de firmas todos los miércoles Cumplido (****15 de febrero****).(23 febrero revisar estrategia para llamar dependiendo de cargos.*<br><br>*Capacitación Individual se realizará a todos los agentes de manera focalizada (****cumplida, Ultima Angel Daniel Gutiérrez Miércoles 15) Cumplido***<br><br>***Seguimiento a llamadas de a intermediarios (22 de febrero).***<br><br>***Generar espacios para validar las llamadas cada 30 minutos con la información enviada para revisar las estrategias de Campañas a tiempo(cumplida).***<br><br>***Realizar transferencias de llamadas a los agentes de los IF para Maria Souza, Angel Gutierrez.*** |

| DESCRIPCIÓN |
| --- |
| ***Oscar Sanchez Nos comparte la nueva propuesta del staff***<br><br>*Se solicita llevar un comparativo semanal de llamadas por día de cuantos ingresos se tienen y poder sacar personas para realizar las outbound que se tienen y tener el reporte cada 30 minutos campañas a tiempo, "actualización de saldos, reservas y registros.* ***(Cumplido seguimiento Agendar Reunión para revisar tiempos)***<br><br>*Se tiene una solicitud de derechos de inspección para realizar unas llamadas a unos I.F para confirmar unos correos electrónicos de temas de esta área y cuando se implemente esta campaña desean tener el histórico y poderlo analizar para poder hacer esta gestión.*<br><br>*El FNG solicita que la actividad de Revisión de Firmas se le asigne un agente para realizar las llamadas y cuando se capacite empiece a realizar las llamadas se informa que el agente encargado es Andrés Felipe Morales Pendiente Reunión para bajarle la información.* ***(Cumplido miércoles 8 de febrero)***<br><br>*Se está realizando Señalética para las personas con discapacidad se solicita que Andrés Roa se realice la validación en el FNG. El lunes 30 de enero a las 8:00am.* ***(Cumplido lunes 30 de enero)***<br><br>*Se solicita que el guion de atención en el FNG se modifique y pueda tutear al Grupo de Interés Intermediarios Financieros y Fondos Regionales. Enviar la propuesta y para los ciudadanos si se tenga el protocolo establecido.* ***(Cumplido se realiza reunión el 1 de febrero)***<br><br>*Pendiente realizar la socialización de la encuesta del agente externo donde nos informa que el centro de contacto se tienen varias oportunidades y se desea fortalecer para que en la siguiente evaluación esto sea mucho mejor.*<br><br>*Se habla del formulario logueo y deslogueo de los agentes que se encuentran en las instalaciones del Fondo si con el archivo de Excel es necesario acompañado de las fotos donde se registran, se informa que se les suministro a los agentes un* ***Formulario en la web*** *para que ellos se loguen de manera diaria. (compartirlo para que lorena vea la visualización de este).* ***(Cumplido 18 de enero)***<br><br>*Se deja como seguimiento la entrega oportuna del reporte de inicio de operaciones que se debe realizar a las 8:30am.* ***(Cumplido seguimiento)***<br><br>*El subdirector Oscar solicita que el equipo del centro de contacto que se encuentra en las instalaciones del FNG se quede 15 días más ya que han trabajado bastante para el empoderamiento y del conocimiento del producto de la entidad. (****Cumplido****)*<br><br>*Dejar Evidencias del chat de pruebas que el canal esté funcionando de manera diaria y dejarlo en el tipificador y mostrar el lugar del repositorio. (C****umplido- Seguimiento****) se muestra base y se deja en la ruta de* |

| DESCRIPCIÓN |
| --- |
| *Para los cursos E-Learning enviar los cursos que se tengan y los que están pendientes por realizar porque no deja descargar el certificado se queda de hacer pruebas en las Instalaciones del FNG para validar si es por alguna restricción. Y compartirlo en una sola carpeta.* ***(No cumplido-Seguimiento)*** |

## 2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

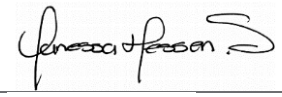
| RESPONSABLE | TEMA | FECHA EJECUCIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
| --- | --- | --- | --- |
| Melva y Lorena | Calibraciones | Cumplido seguimiento | - Se realiza cumplimiento de las calibraciones los días miércoles. |

## 3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

| RESPONSABLE | FECHA EJECUCIÓN | SEGUIMIENTO | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|---|---|---|---|
| Manuel Conde | 13 de enero | No cumplido Ejecutado | Entrega de informe de la operación del mes de diciembre (1 de febrero del 2023) |
| Manuel Conde | 13 de enero | Entrega 31 de enero | Entrega de informe de la operación de cierre de contrato 2022. (Se solicita entregar informe el 1 de febrero del 2023) |
| Manuel Conde | Reporte diario de inicio de operación | Cumplido Seguimiento. | Realizar el reporte diario e inicio de operación por tarde a las 8:30am indicando que agentes se encuentran y realizar el ajuste en total planta y que en la bitácora quede todo registrado adicionar el caso de sap con el número de caso. |
| Manuel Conde | Reporte diario Nueva Fecha Reporte al siguiente al día antes de las 8:30 am. | Cumplido Seguimiento | Al finalizar la jornada enviar el reporte de operación por el medio de comunicación establecido. Y al día siguiente el archivo en Excel antes de las 8:30. |
| Manuel Conde | Acceso a Ucontact | No cumplido seguimiento | Enviar Usuario 13 de febrero |
| Lorena Torres | Acceso a CRM y carpetas de red | Pendiente | Se solicita acceso al CRM y carpetas del FTP Públicas y Transacciones para que pueda validar la información. (Enviar usuario de carpeta para el acceso) |
| Manuel Conde | Seguimiento de canal CHAT | Cumplido seguimiento | Seguimiento de las pruebas de canal chat con funcionamiento, Base y evidencia. (Cumplido) |
| Melva Pirajan | Planilla de monitoreo | Cumplido | Se genera Matriz Pendiente socialización para ver sus ajustes |
| Manuel Conde | Facturación | No Cumplido Fecha Ejecutado | Se concilia factura el lunes 6 de febrero del 2023, se pidió cambio de fecha debido que BPM estableció un nuevo formato para la conciliación de facturas. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Centro de Contacto | Consultas temas a reforzar o temas desconocidos | Cumplido Seguimiento | Manejando la base de solicitudes recurrentes, en temas de consulta que temas que desconocen. En forma de caso, para que se responda. TODOS LOS DIAS LUNES SE DEBE ENVIAR ANTES DE LA 5PM. A partir del 30 de enero. |
| Melva Pirajan | Banco de Conocimiento | Cumplido Seguimiento | Se envía correo haciendo la propuesta de entrega por fases del Banco de Conocimientos. |
| Centro de Contacto | Curso E-learning | No Cumplido Fecha Ejecutado | Pendiente entregar los cursos del Supervisor y líder de calidad |

## 4. FIRMA ASISTENTES

| NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|---|---|---|
| Oscar Fernando Sánchez | Subdirector de Servicio al Cliente – FNG | |
| Lorena Torres | Especialista de Producto | MARYI LORENA TORRES |
| Vanessa Hessen | Gerente de Proyecto |  |
| Melva Pirajan C. | Líder de Calidad | |
| Manuel Alexander Conde | Supervisor | Manuel A Conde S. |

**ACTA # 004-2023**
Servicio al Cliente - FNG
**REUNION INICIO DE OPERACIÓN CENTRO DE CONTACTO**

| | |
|---|---|
| **FECHA Y HORA** | 23 de febrero 2023 – Hora: 3:00 pm |
| **LUGAR** | Virtual |
| **ORGANIZADOR** | Oscar Sánchez – subdirector de Servicio al Cliente |

## 1. TEMAS TRATADOS

| **DESCRIPCIÓN** |
|---|
| *Puntos nuevos para la reunión de comité y compromisos para la siguiente acta.*<br><br>***Cerrar Campaña de Firmas. Ya después se daría continuidad. Verificar quien confirma y quien no, por temas de cargo en el FNG.***<br><br>***Modificar guiones de atención con centro de experiencia.***<br><br>***FACTURACIÓN: No radicar antes de la firma del OTRO SI, los nuevos precios Ejecutada el 2 de marzo***<br><br>*Reporte por grupo de Interés Intermediario Financiero, Regionales, ciudadanos Ejecutada,*<br>*Reporte de Productividad de agentes Contestadas, salientes, Entrega lunes 27 de febrero. Cumplido*<br><br>*Reporte de llamadas salientes y se alimente de manera diaria Llamadas Outbound para el IF teniendo en cuenta la estructura conciliada con Lorena Torres.*<br><br>*Asistir a los espacios donde se relacione la nueva estructura de SAC. Por parte del Centro de Experiencias desde el lunes 27 de febrero (Cumplido).*<br><br>*Revisar las vacantes de Andres Roa se confirma que por el momento Andres Roa continuara con el FNG se está capacitando a la nueva agente* ***Mariana Pájaro.***<br><br>*Tener Apoyo de llamadas con Camilo Mondragón En las horas de Almuerzo.*<br><br>*El subdirector solicita si el equipo del centro de experiencias que estuvo en el FNG pueda asistir aun evento que están realizando el viernes 24 a las 6:00am en Monserrate se brinda respuesta que si se pueden asistir Enviar correo a Julieth y Constanza para reporte de ARL.*<br><br>*El subdirector Informa que se puede radicar la factura en el momento que se tenga con la finalidad que se pueda cumplir los tiempos.* |

| DESCRIPCIÓN |
| --- |
| *Solicitud para poder que los agentes del centro de contacto puedan ir a las instalaciones del FNG para mejorar su aprendizaje. (Segunda Semana de Marzo)*<br><br>*Se tiene una solicitud de derechos de inspección para realizar unas llamadas a unos I.F para confirmar unos correos electrónicos de temas de esta área y cuando se implemente esta campaña desean tener el histórico y poderlo analizar para poder hacer esta gestión.*<br><br>*Dejar Evidencias del chat de pruebas que el canal esté funcionando de manera diaria y dejarlo en el tipificador y mostrar el lugar del repositorio. (C**umplido- Seguimiento**) se muestra base y se deja en la ruta de* |
| |

## 2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

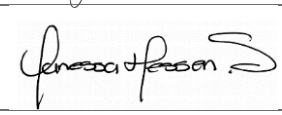
| RESPONSABLE | TEMA | FECHA EJECUCIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
| --- | --- | --- | --- |
| Melva y Lorena | Calibraciones | Cumplido seguimiento | - Se realiza cumplimiento de las calibraciones los miércoles. |

## 3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

| RESPONSABLE | FECHA EJECUCIÓN | SEGUIMIENTO | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|---|---|---|---|
| Manuel Conde | Reporte diario de inicio de operación | Cumplido Seguimiento. | Realizar el reporte diario e inicio de operación por tarde a las 8:30am indicando que agentes se encuentran y realizar el ajuste en total planta y que en la bitácora quede todo registrado adicionar el caso de sap con el número de caso. |
| Manuel Conde | Reporte diario Nueva Fecha Reporte al siguiente al día antes de las 8:30 am. | Cumplido Seguimiento | Al finalizar la jornada enviar el reporte de operación por el medio de comunicación establecido. Y al día siguiente el archivo en Excel antes de las 8:30. |
| Manuel Conde | Acceso a Ucontact | No cumplido seguimiento | Enviar Usuario 13 de febrero |
| Lorena Torres | Acceso a CRM y carpetas de red | Pendiente | Se solicita acceso al CRM y carpetas del FTP Públicas y Transacciones para que pueda validar la información. (Enviar usuario de carpeta para el acceso) |
| Manuel Conde | Seguimiento de canal CHAT | Cumplido seguimiento | Seguimiento de las pruebas de canal chat con funcionamiento, Base y evidencia. (Cumplido) |
| Melva Pirajan | Planilla de monitoreo | Cumplido | Se genera Matriz Pendiente socialización para ver sus ajustes |
| Manuel Conde | Facturación | Cumplido Fecha Ejecutado | Se concilia factura el viernes 3 de marzo del 2023. |
| Centro de Contacto | Consultas temas a reforzar o temas desconocidos | Cumplido Seguimiento | Manejando la base de solicitudes recurrentes, en temas de consulta que temas que desconocen. En forma de caso, para que se responda. TODOS LOS DIAS LUNES SE DEBE ENVIAR ANTES DE LA 5PM. A partir del 30 de enero. |
| Melva Pirajan | Banco de Conocimiento | Cumplido Seguimiento | Se envía correo haciendo la propuesta de entrega por fases del Banco de Conocimientos. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Manuel Conde | Informe de Firmas | Todos los miércoles | Enviar el cierre de la jornada el avance el proceso de las firmas de los funcionarios de la entidad. Avance al 87% |
| | | | |
| | | | |

## 4. FIRMA ASISTENTES

| NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|---|---|---|
| Oscar Fernando Sánchez | Subdirector de Servicio al Cliente – FNG | |
| Lorena Torres | Especialista de Producto | |
| Vanessa Hessen | Gerente de Proyecto |  |
| Melva Pirajan C. | Líder de Calidad | |
| Manuel Alexander Conde | Supervisor | |

**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**
SBPM674

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:** 17/03/2023 04:02 PM
**FECHA DE VENCIMIENTO:** 16/04/2023
**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 17/03/2023 04:21 PM
**DOCUMENTO ORIGEN:** 103453__022023
**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 | 5.90 | 3,489,626.56 | 20,588,796.70 | 3,911,871.37 | 24,500,668.08 |
| 2 | IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico | 2.00 | 4,031,120.32 | 8,062,240.64 | 1,531,825.72 | 9,594,066.36 |
| 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 | 1.00 | 7,099,585.06 | 7,099,585.06 | 1,348,921.16 | 8,448,506.22 |
| 5 | IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente | 6.00 | 193,618.26 | 1,161,709.56 | 220,724.82 | 1,382,434.38 |
| 6 | IT-BPO-1-1 Troncal SIP | 12.00 | 38,723.65 | 464,683.80 | 88,289.92 | 552,973.72 |
| 7 | IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet | 1.00 | 234,688.79 | 234,688.79 | 44,590.87 | 279,279.66 |
| 8 | IT-BPO-7-6 1.128 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular | 1.00 | 27,791.28 | 27,791.28 | 5,280.34 | 33,071.62 |

**Impuestos:**

| Impuesto | Base | Tarifa | Monto |
|---|---|---|---|
| IVA | 45,641,570.52 | 19% | 8,671,898.40 |

| | |
|---|---|
| **Subtotal Precio Unitario:** | 45,641,570.52 |
| **Subtotal Base Gravable:** | 45,641,570.52 |
| **IVA:** | 8,671,898.40 |
| **Total Impuestos:** | 8,671,898.40 |
| **Total + Impuestos:** | 54,313,468.92 |
| **Valor Total:** | **54,313,468.92** |

CINCUENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS TRECE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO CON NOVENTA Y DOS CENTAVOS PESOS MCTE

**Información Adicional:**
FACTURACIÓN FEBRERO 2023 _ OC 103453

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES
CUFE: b2c24f491a315fc43b39dfec370503fdac7d41219b108acea73d668cab1199c023916901fd06d8364a240dd60415c8db
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-2023-4537-E
Fecha y Hora: 17/03/2023 05:11:07 p.m.
Remitente: **BPM CONSULTING LTDA**
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: 27-mar-2023

## DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Hoja de Ruta No.: | 1 | Periodo Desde: | 01-feb-2023 | Periodo Hasta: | 28-feb-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): | SBPM674 | Valor a pagar: | $ 54.313.468,92 |
| Concepto: | Pago mes de febrero - 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 febrero

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): | SBPM674 |

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

| Fecha | No. Egreso | Valor Bruto | Concepto |
|---|---|---|---|
| En trámite | En trámite | $ 53.046.424 | En proceso el Pago mes de Enero - ejecución Orden de compra No. 103453 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Última cuota: No **Total Pagado** $ 53.046.424 Saldo después del presente pago: $ 554.470.652

% ejecución pagos: 16,2% % ejecución desarrollo proyecto: 16,7%

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<br>2.<br>3.<br>4. | 1. Atención de llamadas durante todo el mes de febrero<br>2. Disponibilidad de los servicios adquiridos en la OC<br>3. Control y seguimiento de indicadores<br>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 semanaales durante mes, para aseguridad transferencia de conocimiento |

**Observaciones del Informe de supervisión:**

**Se adjunta informe de supervisión mes de febrero, 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.

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:**
**13/02/2023**

**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 28 de febrero de 2023**

**INFORME NÚMERO:**
**2**

**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* ..... ***20***

*12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)* ..... ***21***

*13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO* ..... ***21***

*13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO* ..... ***22***

*13.2 TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA)* ..... ***22***

*14 CASOS DEVUELTOS* ..... ***23***

*16 VALIDACIÓN BUZONES* ..... ***23***

*17 ENCUESTAS DE SATISFACCION* ..... ***24***

*18. CALIDAD* ..... ***26***

*18.1 RESUMEN EJECUTIVO* ..... ***26***

**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 FEBRERO OC 103453 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CÓDIGO | CAPACIDAD CONTRATADA MES | SERVICIO | CANTIDAD EJECUTADA | VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA | VALOR PRORRATEADO |
| IT-BPO-25-1 | 6 | 5,67 Agente general en Sitio | 1 | $ 20.588.796,71 | $ 20.588.796,71 |
| IT-BPO-25-16 | 2 | 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 | $ 7.099.585,06 |
| 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 | 6 Plataforma de Centro de Contacto para Agente | 6 | $ 193.618,26 | $ 1.161.709,57 |
| IT-BPO-1-1 | 12 | 12 Troncal SIP | 12 | $ 38.723,66 | $ 464.683,88 |
| 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 | 1500 Minutos de conexión outbound/Inbound | 1128 | $ 24,64 | $ 27.791,14 |
| IT-BPO-7-3 | 700 | 368 Minutos de conexión outbound/Inbound | 0 | $ 24,64 | $ - |
| 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 | $ 45.641.570,52 |
| Iva | $ 8.671.898,40 |
| Total | $ 54.313.468,92 |

TABLA FACTURACIÓN

## 2. ANS CONTRACTUALES

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

### Tabla de Indicadores febrero 2023

| Ítem | Acuerdos de Nivel de Servicio | Servicio | Meta | Febrero | 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%** | 95,86% | 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%** | 90,58% | 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** | 375 | CUMPLE |
| | TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica | Intermediarios financieros: | **480** | | CUMPLE |
| | | Ciudadanía: | **480** | | CUMPLE |
| | TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual | Chat virtual: | **600** | 1.082 | NO CUMPLE |
| 10 | Eficacia >= 90% | Canal telefónico Inbound | **>=90%** | 98,86% | CUMPLE |
| | | Chat | **>=90%** | 96,93% | CUMPLE |
| 11 | Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes. | Canal telefónico | **>= 65%** | 70,00% | CUMPLE |
| | | Canal virtual | **>= 65%** | 85,00% | CUMPLE |
| | Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes. | Canal correo electrónico | **>= 65%** | 90,00% | CUMPLE |
| 12 | Precisión error crítico de usuario: "ecu" | >=85% | **>=85%** | 95,00% | 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%** | 90,00% | CUMPLE |
| 15 | Evaluación de conocimiento Agentes | | **70%** | 90,43% | 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% | CUMPLE |

**TABLA ANS CONTRACTUALES**
*Fuente: ucontact*

**Observación:** Para el TMO de agente CHAT se tiene un incremento en este teniendo en cuenta que se cuenta con agentes nuevos en la operación y lo que genera que no alcance a llegar el TMO objetivo. Sin embargo, por estar en periodo de estabilización no se genera penalización en el indicador.

## 3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

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

- Andrés Mauricio Roa González (agente general) Incapacidad 6, 7,21, 22, 23,24 de febrero los cuales fueron cubiertos por la back-up Gabriela Alvarado y Jenifer Diaz
- Ángel Daniel Gutiérrez González (Agente General) Incapacidad 9, 10 y 27 de febrero los cuales fueron cubiertos por la back-up Jenifer Diaz y Gabriela Alvarado.
- Liliana Marmolejo (Agente General) Incapacidad 28 de febrero No se cubre.
- Maria Souza (Agente General) suspensión 1,2,3 Presenta carta de renuncia el 16 de febrero cubre Gabriela Alvarado.
- Mariana Pajaro (Agente General) Ingresa a la operación el 27 de febrero.

| CÉDULA | NOMBRE COMPLETO | CARGO | UBICACIÓN |
|---|---|---|---|
| 80095540 | MANUEL ALEXANDER CONDE SARMIENTO | COORDINADOR | CENTRO DE CONTACTO |
| 52706718 | MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON | LIDER DE CALIDAD | CENTRO DE CONTACTO |
| 1019104334 | SEBASTIAN BERNAL MARTINEZ | AGENTE TECNICO | CENTRO DE CONTACTO |
| 1057606854 | MARIA PAULA CAMARGO | AGENTE TECNICO | CENTRO DE CONTACTO |
| 1006732629 | MARIA FERNANDA SOUZA | AGENTE GENERAL | CENTRO DE CONTACTO |
| 1032398816 | ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ | AGENTE GENERAL | CENTRO DE CONTACTO |
| 1024559795 | ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ | AGENTE GENERAL | CENTRO DE CONTACTO |
| 1016095934 | ANDRES FELIPE MORALES CONTRERAS | AGENTE GENERAL | CENTRO DE CONTACTO |
| 1000218395 | JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO | AGENTE GENERAL | CENTRO DE CONTACTO |
| 1024551060 | CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS | AGENTE GENERAL | CENTRO DE CONTACTO |
| 1001219616 | GABRIELA ALVARADO MORA | BACKUP 1 | CENTRO DE CONTACTO |
| 1051477233 | JENIFER GERALDINE DIAZ SOLANO | BACKUP 2 | CENTRO DE CONTACTO |

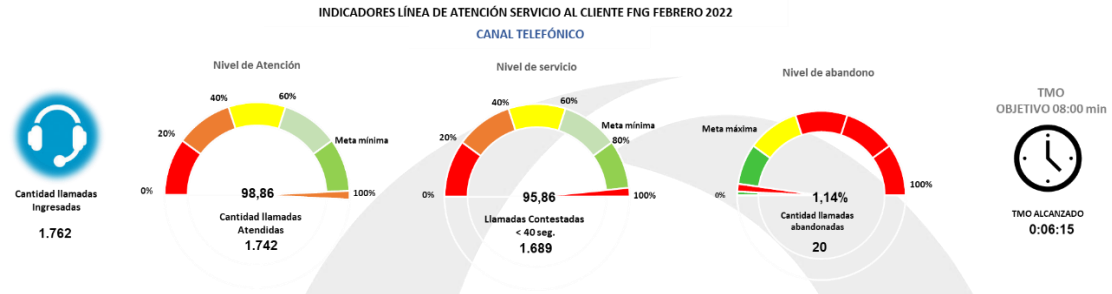
TABLA 1DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
*Fuente: Acuerdo marco*

## 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) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Marzo 2023** | 1.582 | 1.564 | 1.527 | 18 | 96,52% | 98,86% | 1,14% | 0:06:16 | 376 |
| **Febrero 2023** | 1.762 | 1.742 | 1.689 | 20 | 95,86% | 98,86% | 1,14% | 0:06:15 | 375 |
| **Total 2023** | 3.344 | 3.306 | 3.216 | 38 | 96,17% | 98,86% | 1,14% | 0:06:16 | 376 |

TABLA HISTÓRICA INDICADORES 2023 (CANAL TELEFÓNICO)
*Fuente: aplicativo Chat Transcrip*




GRAFICA INDICADORES FEBRERO (CANAL TELEFÓNICO)
*Fuente: aplicativo Chat Transcrip*

Del 1 al 28 de febrero se recibieron 1.762 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

a. Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.305 llamadas.
b. Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 429 llamadas
c. Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 27 llamadas
d. Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 1 llamadas
e. Para el mes de febrero se atendió el 98,86% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
f. El 95,86% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
g. El nivel de abandono presentado en el mes fue del 1,14%
h. El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:06:15 minutos correspondientes a 375 segundos.

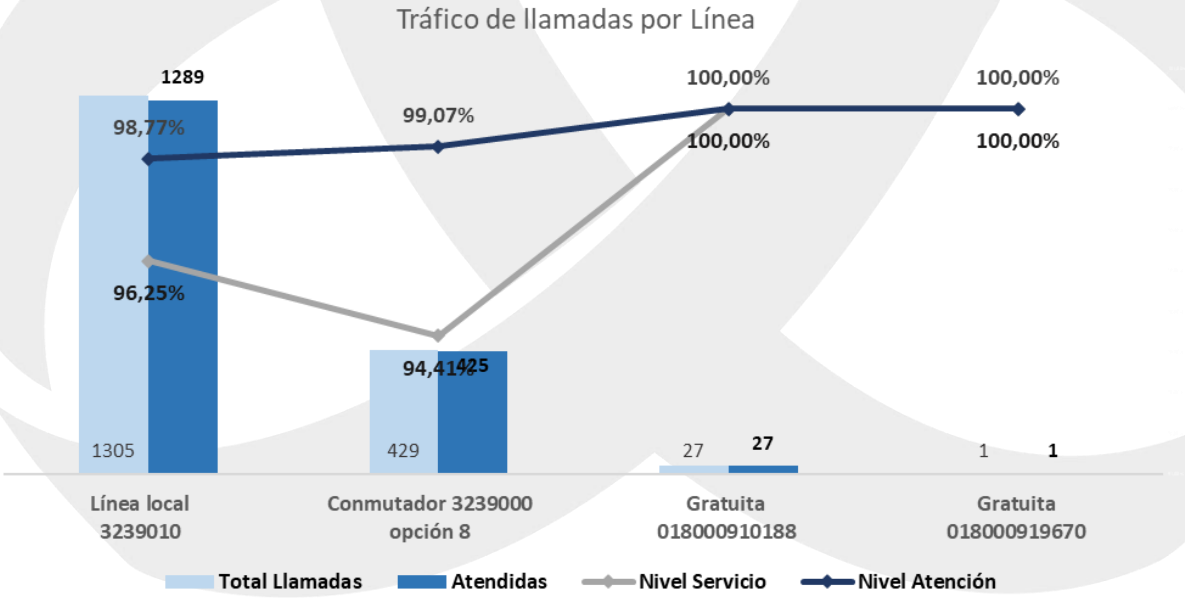



ILUSTRACIÓN ATENDIDAS POR LÍNEA
*Fuente: Ucontact*

## 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) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Miercoles | 1/02/2023 | 76 | 76 | 76 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:07:24 | 444 |
| Jueves | 2/02/2023 | 65 | 65 | 65 | 0 | 96,61% | 100,00% | 0,00% | 0:06:09 | 369 |
| Viernes | 3/02/2023 | 62 | 62 | 60 | 0 | 98,55% | 100,00% | 0,00% | 0:06:37 | 397 |
| Lunes | 6/02/2023 | 141 | 141 | 141 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:05:20 | 320 |
| martes | 7/02/2023 | 79 | 79 | 76 | 0 | 96,83% | 100,00% | 0,00% | 0:07:12 | 432 |
| Miercoles | 8/02/2023 | 86 | 86 | 86 | 0 | 94,29% | 97,14% | 2,86% | 0:07:23 | 443 |
| Jueves | 9/02/2023 | 79 | 79 | 78 | 0 | 82,43% | 91,89% | 8,11% | 0:06:43 | 403 |
| Viernes | 10/02/2023 | 77 | 77 | 76 | 0 | 93,18% | 96,59% | 3,41% | 0:04:55 | 295 |
| Lunes | 13/02/2023 | 102 | 101 | 97 | 1 | 90,14% | 97,18% | 2,82% | 0:05:11 | 311 |
| martes | 14/02/2023 | 103 | 103 | 103 | 0 | 98,84% | 100,00% | 0,00% | 0:06:03 | 363 |
| Miercoles | 15/02/2023 | 65 | 65 | 64 | 0 | 96,88% | 97,92% | 2,08% | 0:06:28 | 388 |
| Jueves | 16/02/2023 | 74 | 73 | 72 | 1 | 97,53% | 98,77% | 1,23% | 0:06:19 | 379 |
| Viernes | 17/02/2023 | 89 | 88 | 81 | 1 | 97,53% | 98,77% | 1,23% | 0:07:26 | 446 |
| Lunes | 20/02/2023 | 76 | 76 | 74 | 0 | 98,81% | 100,00% | 0,00% | 0:05:55 | 355 |
| martes | 21/02/2023 | 89 | 85 | 82 | 4 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:05:55 | 355 |
| Miercoles | 22/02/2023 | 86 | 85 | 81 | 1 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:06:12 | 372 |
| Jueves | 23/02/2023 | 109 | 106 | 99 | 3 | 97,33% | 98,67% | 1,33% | 0:07:10 | 430 |
| Viernes | 24/02/2023 | 75 | 75 | 75 | 0 | 98,73% | 100,00% | 0,00% | 0:06:25 | 385 |
| Lunes | 27/02/2023 | 125 | 118 | 109 | 7 | 98,36% | 100,00% | 0,00% | 0:05:17 | 317 |
| martes | 28/02/2023 | 104 | 102 | 94 | 2 | 98,02% | 100,00% | 0,00% | 0:05:04 | 304 |
| Total | febrero 2023 | 1.762 | 1.742 | 1.689 | 20 | 95,86% | 98,86% | 1,14% | 0:06:15 | 375 |

TABLA CANAL TELEFÓNICO GENERAL
*FUENTE: UCONTACT*

## 4.2 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) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Miercoles | 1/02/2023 | 57 | 57 | 57 | 0 | 100% | 100% | 0,00% | 0:07:22 | 442,00 |
| Jueves | 2/02/2023 | 40 | 40 | 40 | 0 | 100,00% | 100% | 0,00% | 0:09:28 | 568,00 |
| Viernes | 3/02/2023 | 38 | 38 | 36 | 0 | 94,74% | 100% | 0,00% | 0:07:03 | 423,00 |
| Lunes | 6/02/2023 | 92 | 92 | 92 | 0 | 100% | 100% | 0,00% | 0:03:09 | 189,00 |
| martes | 7/02/2023 | 58 | 58 | 56 | 0 | 96,55% | 100% | 0,00% | 0:06:17 | 377,00 |
| Miercoles | 8/02/2023 | 64 | 64 | 64 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:06:43 | 403,00 |
| Jueves | 9/02/2023 | 63 | 63 | 62 | 0 | 98,41% | 100,00% | 0,00% | 0:09:03 | 543,00 |
| Viernes | 10/02/2023 | 49 | 49 | 48 | 0 | 97,96% | 100,00% | 0,00% | 0:06:00 | 360,00 |
| Lunes | 13/02/2023 | 73 | 72 | 72 | 1 | 98,63% | 98,63% | 1,37% | 0:05:52 | 352,00 |
| martes | 14/02/2023 | 85 | 85 | 85 | 0 | 100,00% | 100% | 0,00% | 0:05:54 | 354,00 |
| Miercoles | 15/02/2023 | 51 | 51 | 50 | 0 | 98,04% | 100,00% | 0,00% | 0:07:11 | 431,00 |
| Jueves | 16/02/2023 | 56 | 56 | 55 | 0 | 98,21% | 100% | 0,00% | 0:08:44 | 524,00 |
| Viernes | 17/02/2023 | 70 | 69 | 64 | 1 | 91,43% | 98,57% | 1,43% | 0:06:23 | 383,00 |
| Lunes | 20/02/2023 | 56 | 56 | 56 | 0 | 100,00% | 100% | 0,00% | 0:07:13 | 433,00 |
| martes | 21/02/2023 | 71 | 68 | 65 | 3 | 92% | 96% | 4,23% | 0:05:50 | 350,00 |
| Miercoles | 22/02/2023 | 67 | 66 | 63 | 1 | 94% | 99% | 1,49% | 0:06:08 | 368,00 |
| Jueves | 23/02/2023 | 87 | 84 | 80 | 3 | 91,95% | 96,55% | 3,45% | 0:06:25 | 385,00 |
| Viernes | 24/02/2023 | 54 | 54 | 54 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:06:13 | 373,00 |
| Lunes | 27/02/2023 | 94 | 89 | 85 | 5 | 90,43% | 94,68% | 5,32% | 0:06:24 | 384,00 |
| martes | 28/02/2023 | 80 | 78 | 72 | 2 | 90,00% | 97,50% | 2,50% | 0:05:07 | 307,00 |
| Total | febrero 2023 | 1.305 | 1.289 | 1.256 | 16 | 96,25% | 98,77% | 1,23% | 0:06:37 | 397 |

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) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Miercoles | 1/02/2023 | 17 | 17 | 17 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:07:32 | 452,00 |
| Jueves | 2/02/2023 | 23 | 23 | 23 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:07:51 | 471,00 |
| Viernes | 3/02/2023 | 22 | 22 | 22 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:06:14 | 374,00 |
| Lunes | 6/02/2023 | 46 | 46 | 46 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:04:08 | 248,00 |
| martes | 7/02/2023 | 21 | 21 | 20 | 0 | 95,24% | 100,00% | 0,00% | 0:07:20 | 440,00 |
| Miercoles | 8/02/2023 | 22 | 22 | 22 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:05:48 | 348,00 |
| Jueves | 9/02/2023 | 14 | 14 | 14 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:09:08 | 548,00 |
| Viernes | 10/02/2023 | 27 | 27 | 27 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:07:50 | 470,00 |
| Lunes | 13/02/2023 | 27 | 27 | 23 | 0 | 85,19% | 100,00% | 0,00% | 0:07:28 | 448,00 |
| martes | 14/02/2023 | 16 | 16 | 16 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:06:22 | 382,00 |
| Miercoles | 15/02/2023 | 14 | 14 | 14 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:05:44 | 344,00 |
| Jueves | 16/02/2023 | 18 | 17 | 17 | 1 | 94,44% | 94,44% | 5,56% | 0:06:11 | 371,00 |
| Viernes | 17/02/2023 | 17 | 17 | 15 | 0 | 88,24% | 100,00% | 0,00% | 0:08:04 | 484,00 |
| Lunes | 20/02/2023 | 20 | 20 | 18 | 0 | 90,00% | 100,00% | 0,00% | 0:07:18 | 438,00 |
| martes | 21/02/2023 | 18 | 17 | 17 | 1 | 94,44% | 94,44% | 5,56% | 0:06:50 | 410,00 |
| Miercoles | 22/02/2023 | 17 | 17 | 16 | 0 | 94,12% | 100,00% | 0,00% | 0:06:00 | 360,00 |
| Jueves | 23/02/2023 | 19 | 19 | 16 | 0 | 84,21% | 100,00% | 0,00% | 0:07:15 | 435,00 |
| Viernes | 24/02/2023 | 18 | 18 | 18 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:05:23 | 323,00 |
| Lunes | 27/02/2023 | 30 | 28 | 23 | 2 | 76,67% | 93,33% | 6,67% | 0:04:56 | 296,00 |
| martes | 28/02/2023 | 23 | 23 | 21 | 0 | 91,30% | 100,00% | 0,00% | 0:06:25 | 385,00 |
| Total | febrero 2023 | 429 | 425 | 405 | 4 | 94,41% | 99,07% | 0,93% | 0:06:41 | 401 |

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) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Miercoles | 1/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Jueves | 2/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Viernes | 3/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Lunes | 6/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| martes | 7/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | |
| Miercoles | 8/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Jueves | 9/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | |
| Viernes | 10/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Lunes | 13/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| martes | 14/02/2023 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:05:12 | 312,00 |
| Miercoles | 15/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Jueves | 16/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Viernes | 17/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Lunes | 20/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| martes | 21/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Miercoles | 22/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Jueves | 23/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Viernes | 24/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Lunes | 27/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| martes | 28/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Total | febrero 2023 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:05:12 | 312 |

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) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Miercoles | 1/02/2023 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0:08:43 | 523,00 |
| Jueves | 2/02/2023 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0:10:01 | 601,00 |
| Viernes | 3/02/2023 | 2 | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:03:40 | 220,00 |
| Lunes | 6/02/2023 | 3 | 3 | 3 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:01:59 | 119,00 |
| martes | 7/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | | - |
| Miercoles | 8/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | | - |
| Jueves | 9/02/2023 | 2 | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:04:39 | 279,00 |
| Viernes | 10/02/2023 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:01:42 | 102,00 |
| Lunes | 13/02/2023 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0:18:08 | 1.088,00 |
| martes | 14/02/2023 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0:02:50 | 170,00 |
| Miercoles | 15/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Jueves | 16/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | | - |
| Viernes | 17/02/2023 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0:08:48 | 528,00 |
| Lunes | 20/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | | - |
| martes | 21/02/2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | - |
| Miercoles | 22/02/2023 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0:05:35 | 335,00 |
| Jueves | 23/02/2023 | 3 | 3 | 3 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:05:58 | 358,00 |
| Viernes | 24/02/2023 | 3 | 3 | 3 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:02:48 | 168,00 |
| Lunes | 27/02/2023 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:14:25 | 865,00 |
| martes | 28/02/2023 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:04:00 | 240,00 |
| Total | febrero 2023 | 27 | 27 | 27 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0:06:40 | 400 |

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

## 5. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de febrero se presentó un TMO de 06:15 que corresponde a 375 segundos, este indicador obedece a que los agentes presentan un manejo de llamadas acordes a lo estipulado y de acuerdo con el proceso de estabilización del personal nuevo en su curva de aprendizaje no se ha visto impactado este indicador. Sin embargo, de acuerdo con 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.

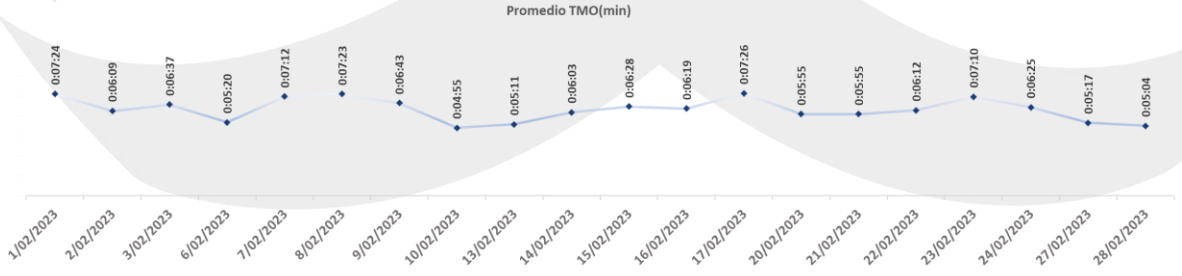



ILUSTRACIÓN TMO
*Fuente: Ucontact*

## 6 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS

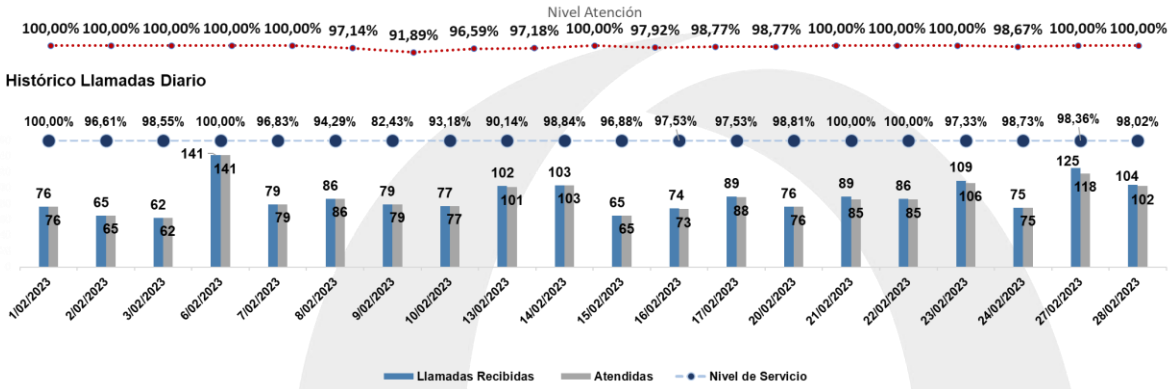



ILUSTRACIÓN TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
*Fuente: Ucontact*

El mes de febrero cuenta con un promedio diario de 88 llamadas, sin embargo, se observa que los días 6, 13,14,23,27 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.
- Información General del FNG.
- Información general de Garantías.
- Información acuerdo de pago.
- Consulta nivel de ventas/ Código CIIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema.

## 7. Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de febrero el día de la semana con mayor tráfico correspondió al lunes, donde el promedio de estas corresponde a 111 llamadas siendo así el más alto frente a los otros días.
Adicionalmente se puede observar que las llamadas abandonadas correspondieron a los lunes y martes 14 llamadas. (Es importante resaltar que a las llamadas abandonas que se idéntico el número se realizó la respectiva devolución para resolver la respectiva inquietud.)

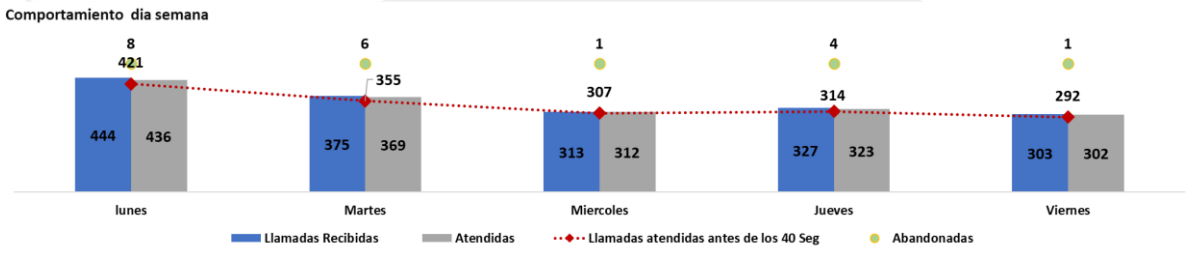



ILUSTRACIÓN LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
*Fuente: Ucontact*

## 8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

ILUSTRACIÓN MOTIVOS DE CONSULTA
*Fuente: aplicativo Limesurvey*

El mayor motivo de consultas en el mes de febrero fue sobre Información general del FNG con una participación del 12,15% seguido de Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con una participación del 11,64% y en tercer lugar acuerdo de pago con un 8,27% 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 (1.246 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 (34 consultas)**

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

## 10. GRUPO DE INTERÉS

Teniendo en cuenta que para el mes de febrero el Fondo Nacional de Garantías (FNG) cambio su estructura de atención a los Intermediarios se evidencia que para este mes se incrementan las llamadas en el centro de experiencia en un 68% vs con respecto al mes anterior.

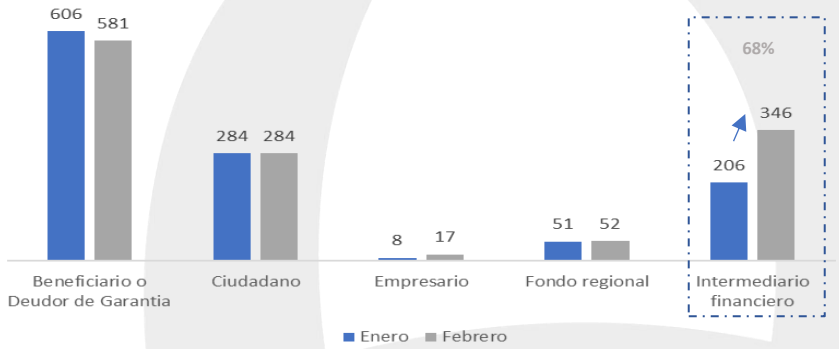



ILUSTRACIÓN HISTÓRICO GRUPO DE INTERÉS
*Fuente: caracterización.*

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

ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO
*Fuente: caracterización*

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado durante el mes de febrero las consultas por parte de este grupo de interés corresponden a 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 con una participación del 16,67%, seguido de Información general de Garantías, con una participación del 15,77%.

Es de resaltar que el soporte que está realizando el centro de experiencia a los Intermediarios Financieros de primer nivel corresponde a códigos de rechazos “error reservas y/o registro de Garantías, así como los procesos de reclamación de estas garantías.

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

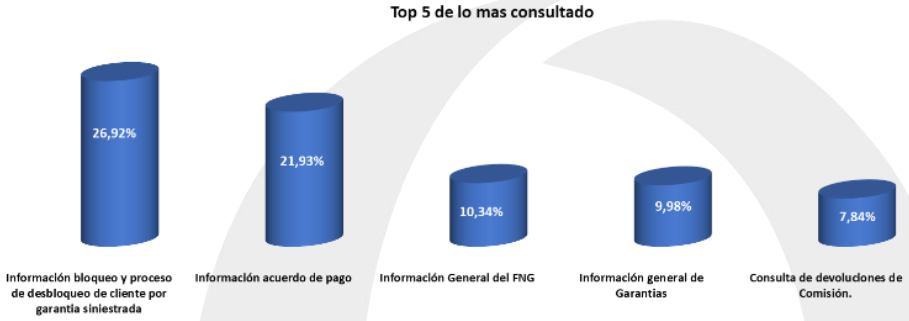



ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
*Fuente: caracterización*

Durante el mes de febrero se observa que el 26,92% corresponden Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada, seguido Información acuerdo de pago con una participación del 21,93%.

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

ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
*Fuente: caracterización*

Durante el mes de febrero se observa que él 33,56% de las consultas por parte de los ciudadanos y empresario es respecto a Información general del FNG con una participación del 30,76, seguido de Transferencias al FGA con una participación del 16,78%. Y en tercer lugar la consulta de Falsos Prestamistas con una participación del 13,09%

## 11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

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

| Semana | Mes | Fecha | Llamadas Outbound | Llamadas Efectivas | Llamadas No efectivas | Promedio TMO (min) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Miercoles | Febrero | 1/02/2023 | 43 | 12 | 31 | 0:01:31 |
| Jueves | Febrero | 2/02/2023 | 9 | 3 | 6 | 0:04:29 |
| Viernes | Febrero | 3/02/2023 | 15 | 10 | 5 | 0:06:04 |
| Lunes | Febrero | 6/02/2023 | 28 | 9 | 19 | 0:01:14 |
| martes | Febrero | 7/02/2023 | 33 | 7 | 26 | 0:05:05 |
| Miercoles | Febrero | 8/02/2023 | 15 | 6 | 9 | 0:03:40 |
| Jueves | Febrero | 9/02/2023 | 10 | 4 | 6 | 0:05:02 |
| Viernes | Febrero | 10/02/2023 | 28 | 17 | 11 | 0:04:21 |
| Lunes | Febrero | 13/02/2023 | 19 | 9 | 10 | 0:04:12 |
| martes | Febrero | 14/02/2023 | 26 | 8 | 18 | 0:04:24 |
| Miercoles | Febrero | 15/02/2023 | 12 | 6 | 6 | 0:09:22 |
| Jueves | Febrero | 16/02/2023 | 9 | 1 | 8 | 0:04:18 |
| Viernes | Febrero | 17/02/2023 | 22 | 10 | 12 | 0:03:20 |
| Lunes | Febrero | 20/02/2023 | 18 | 8 | 10 | 0:02:56 |
| martes | Febrero | 21/02/2023 | 24 | 13 | 11 | 0:03:15 |
| Miercoles | Febrero | 22/02/2023 | 39 | 16 | 23 | 0:04:00 |
| Jueves | Febrero | 23/02/2023 | 33 | 15 | 18 | 0:04:03 |
| Viernes | Febrero | 24/02/2023 | 21 | 11 | 10 | 0:03:10 |
| Lunes | Marzo | 27/02/2023 | 25 | 16 | 9 | 0:05:29 |
| martes | Marzo | 28/02/2023 | 41 | 25 | 16 | 0:02:27 |
| | Total | febrero - 2023 | 470 | 206 | 264 | 0:04:07 |

TABLA 3LLAMADAS SALIENTES.
*Fuente: Ucontact*

- ✓ Se realizaron la devolución de las 16 llamadas abandonadas que se identificaron por las diferentes líneas del centro de contacto con la finalidad de solucionar las diferentes inquietudes que presentaban.

  Se relacionan las Campañas Outbound para el mes de febrero:

| CAMPAÑAS OUTBOUND | | | |
|---|---|---|---|
| Descripción | Fecha de inicio | Fecha de ejecución | Fecha de Informe |
| Campañas actualización de contactos | 1/01/2023 | 10/01/2023 | 22/02/2023 |
| Campañas a tiempo | 14/02/2023 | 21/02/2023 | 24/02/2023 |
| Campaña Código CIIU | 24/02/2023 | 28/02/2023 | 6/03/2023 |

TABLA 4CAMPAÑAS SALIENTES.
*Fuente: Ucontact*

**Actualización de usuarios de administradores de CRM:** La finalidad de esta campaña es actualizar los usuarios en la plataforma de CRM del FNG.

| Tipo de gestión | Cantidad | % de Participación |
|---|---|---|
| Llamada Efectiva | 236 | 46,37% |
| No contesta | 225 | 44,20% |
| Cuelga llamada | 25 | 4,91% |
| volver a llamar | 19 | 3,73% |
| Numero Equivocado | 4 | 0,79% |
| **Total general** | **509** | **100,00%** |

| Tipo de gestión | Cantidad | % de Participación |
|---|---|---|
| tiene ese roll | 178 | 34,97% |
| No contactado | 167 | 32,81% |
| No efectiva | 106 | 20,83% |
| Ya no labora con la entidad | 36 | 7,07% |
| Pertenece a otra area | 22 | 4,32% |
| **Total general** | **509** | **100,00%** |

| Tipo de gestión | Cantidad | % de Participación |
|---|---|---|
| Mantener el Usuario | 182 | 35,76% |
| No contactado | 167 | 32,81% |
| No efectiva | 106 | 20,83% |
| Eliminar el Usuario | 54 | 10,61% |
| **Total general** | **509** | **100,00%** |

*Para esta campaña de 509 registros presenta un contacto efectivo del 46,37% que corresponde a 236 Intermediarios Financieros los cuales 178 informa que aún se encuentran laborando con la entidad y tienen ese roll con una participación del 34,97%, donde 182 I.F. manifiestan que deben mantener el usuario con una participación del 35,76% y tan solo el 10,61% eliminen el usuario.*

**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.

| Hora | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes |
|---|---|---|---|---|---|
| 08:30 - 09:00 | | **Campaña Reservas** | | | |
| 09:00 - 09:30 | | | | | |
| 14:00 - 14:30 | | | | | |
| 14:30 - 15:00 | | | **Campaña Registros** | | |
| 08:00 - 08:30 | | | | **Campaña Facturación** | |
| 08:30 - 09:00 | | | | | |
| 14:00 - 14:30 | | | | | **Campaña Actualización de Saldos** |
| 14:30 - 15:00 | | | | | |
| 09:30 - 10:00 | **Campaña Reclamaciones** | | | | |
| 10:00 - 10:30 | | | | | |

TABLA 5CRONOGRAMA CAMPAÑAS A TIEMPO.
*Fuente: Ucontact*

| Tipo de Campaña | Contactados | No contactados |
|---|---|---|
| Gestión de Reserva | 3 | 1 |
| Gestión de Registros | 2 | 2 |
| Gestión de Act. Saldos | 3 | 3 |
| Gestión Reclamación | 3 | 1 |
| | | |
| Total gestión IF | 11 | 7 |

TABLA 6GESTIÓN CAMPAÑAS A TIEMPO.
*Fuente: Ucontact*

*Se realiza la gestión de cada campaña teniendo en cuenta que son los Intermediarios Financieros que mas presentan novedad con respecto a la estrategia establecida para que estos puedan subsanar y las garantías.*

**Actualización CIIU:** La siguiente campaña corresponde a la desagregación en algunos códigos CIIU y la obligatoriedad de reporte a la Superintendencia Financiera de Colombia con la Información Actualizada, por lo cual se requiere que cada Intermediario Financiero reportara al Fondo Nacional de Garantías la respectiva actualización con la finalidad que no presentaran algún error al momento que realizaran algún proceso de estas. Donde se dio prioridad los estados de garantías ***RS1, RP1, y RG1,*** a continuación, se relaciona las Entidades Financieras que dieron respuesta en los tiempos estipulados en la gestión.

| Nombre Interlocutor | Cuenta de Garantia | Envio confirmacion de codigo CIIU |
|---|---|---|
| BANCO AGRARIO | 8 | SI |
| BANCO CAJA SOCIAL | 1 | SI |
| BANCO DE BOGOTA | 2 | SI |
| BANCO DE OCCIDENTE | 1 | SI |
| BANCO MUNDO MUJER S.A. | 1 | SI |
| BANCO SERFINANZA S.A. | 1 | SI |
| BANCOLOMBIA | 6 | SI |
| CONTACTAR | 1 | SI |
| FUNDACION AMANECER | 2 | SI |
| BANCO DAVIVIENDA | 6 | NO |
| BANCO W S.A. | 8 | NO |
| BBVA | 11 | NO |
| MIBANCO S.A. | 2 | NO |
| Total Resultado | 50 | |
| Cantidad SI | 9 | |
| Cantidad No | 4 | |

TABLA 7GESTIÓN ACTUALIZACION CIIU.
*Fuente: Ucontact*

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 Contacto | Intermediario Financiero | Tema | Motivo | Gestión |
|---|---|---|---|---|
| 13/02/2023 | COBELEN | Derechos de Inspección | Recordatorio III-Derechos de Inspección – Muestra trimestral Q4-2022-Cobelen. De manera atenta acudimos a su valiosa ayuda con el fin de obtener la respuesta por parte de Cobelén al requerimiento de la muestra de Q4 que hasta la fecha no hemos recibido, la solicitud se hizo el 5 de enero, de no recibir la información mañana 10 de febrero, procederemos a clasificar la garantía en estado No Conforme. | Nos informa que solamente les falta la carta firmada por el representante legal y espera radicarlo entre el día de hoy o mañana 14 de febrero ya que la demora es por la firma del representante legal. Se realizará seguimiento a las 2:00pm, para confirmar con el IF el envío de los documentos solicitados. |
| 14/02/2023 | COBELEN | Reclamaciones | Falta la certificación, solo cargaron anexo 20. aplica para todas las garantías EMP023 en reclamación | Se hace validación con la I.F se le informa que le hace falta el certificado y que lo sube por el portal transaccional se le indica la ruta siniestros, radicación de documentos, tipo de proceso y documentos faltantes. |
| 15/02/2023 | CIUDADANO | Visita FNG | Sin contacto | Se realiza gestión indica que al número y lo envía a buzón de voz |
| 15/02/2023 | CIUDADANO | Visita FNG | Visita al FNG | Se contacta al sr. Ricardo García Sarmiento: Donde solicita información sobre una garantía que tiene con Banco de Bogotá, se le informa el estado de las garantías y su respectivo estado con cobertura y se le indica que estas fueron vendidas a CISA y se le brindan los teléfonos de contacto. |
| 17/02/2023 | BANCO DE BOGOTA | actualización de Saldos | FNG-186901-R9N8 E indicarle que necesitamos urgente nos radique mediante novedad la actualización de saldos de la garantía 0005680182 Cuya actualización fue rechazada en el caso Y la garantía se encuentra en proceso de reclamación Es necesario La actualización para continuar el proceso | Nos comunicamos con el IF y manifiesta que ya realizo la actualización de saldos y envió un correo a virginia, y el respectivo pantallazo del nuevo caso para Néstor Fernández que ahora nos envía la actualización de saldo |
| 20/02/2023 | BANCO CAJA SOCIAL | Circular | Ella tiene dudas sobre La circular cne001 De 2023 | Nos comunicamos con el IF informa que son varios funcionarios y quieren tener un espacio con la entidad ya que son varias dudas de diferentes áreas se le sugiere que le podemos colaborar, sin embargo, que tenga presente que lo ideal es tener en cuenta cuales son las posibles dudas para poder llevar a la persona idónea para solucionarlas y que si desea puede crear la solicitud por el portal y con eso agendar el espacio lo más pronto posible ya que, no manifiesta alguna duda en la llamada. |
| 21/02/2023 | BANCOOMEVA | Reclamaciones | Es posible desde el centro de contacto nos ayuden a tramitar la solicitud del Rut para darle continuidad a los casos en relación y no proceder con el cierre. | Se llama a la I.F informa que esa reserva ya se encuentra activa y validando en el SAP ya se encuentra registrada. |
| 21/02/2023 | BANCOLOMBIA | Campaña A tiempo Reservas | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | Brindo información sobre la campaña de seguimiento para que estén atentos a las reservas que tienen y avisarles con anterioridad |
| 21/02/2023 | BANCOLOMBIA | Campaña A tiempo Reservas | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | Me contacto con la funcionaria, indicándole que vamos a estar realizando una campaña de seguimiento para verificar cuales reservas se encuentran es rechazo y puedan solucionar los errores, también le comunico que si tienen alguna duda con los LOGS de respuesta se puede comunicar con nosotros para solucionarle los inconvenientes. |
| 21/02/2023 | CONTACTAR | Campaña A tiempo Reservas | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | No contesta después de realizarle 3 llamadas |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 21/02/2023 | CONTACTAR | Campaña A tiempo Reservas | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | Le informo sobre la campaña de seguimiento me indica que si le llego la base y quería saber que significaban los estados de garantía que aparecen en la base, le informo que significa cada estado y que debemos darle prioridad a las que presenten estado RP1 y RP3 ya que presentan algún rechazo, le indico que cualquier inquietud no dude en llamar a la línea del centro de experiencia, se contacte conmigo y con mucho gusto le ayudare. Me informa que ya empezaron las respectivas subsanaciones de los rechazos. |
| 21/02/2023 | CONTACTAR | Campaña A tiempo Registros | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | Contesta la funcionaria y procedo a indicare la información de la campaña de seguimiento que estamos realizando con los registros de garantías, ella me indica que en ese caso me comunicara con el señor Oscar guerrero, de hecho me pasa a la línea al funcionario para que le pueda brindar la información, le indico al señor Oscar que por favor revisen todas las garantías que recibieron rechazo y subsanen para que puedan quedar registradas, también le recomiendo que por favor revise las que están en estado CN5 y puedan crear casos excepcionales con las garantías que si van a utilizar. |
| 22/02/2023 | FNA | Recados VIS | Aclaración de los montos adjunto el detalle enviado para esta garantía en el consecutivo 443, nos genera duda porque en los dos últimos enviaron valores cercanos a los $100.000 y venían reportado menor a $10.000, requerimos la confirmación del IF para generar el cobro de la comisión. | hablamos con Yajaira Padilla del FNA y nos indicó que va a hablar con la persona encargada de subir ese recaudo y apenas tenga respuesta nos remite la justificación al correo, remiten correo con el Pantallazo e informan que como deben subsanar el caso Pendiente esta respuesta |
| 22/02/2023 | Inklusiva | Reclamaciones | Agradezco realizar llamada a la señora Mildred de Inklusiva consultar si ya pudo subsanar lo que nos informa en el correo que antecede, si le llego la respuesta al caso FNG-187364-Y8K1. | Contactamos a la I.F. nos informa que ya realizo la subsanación y el día de ayer recibió la aceptación del anexo para continuar con la reclamación, al momento de la llamada manifestó dudas con el Anexo 2 las cuales se le informo cómo funciona y la direccionamos a la página web donde puede ubicarlo. |
| 22/02/2023 | FUNDACION AMANECER | Campaña A tiempo Registros | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | Me comunico con el funcionario para informarle sobre la campaña de seguimiento que estamos realizando, en la cual le indico que por favor revise las garantías que se encuentren con algún rechazo para que puedan subsanar, también que por favor están pendientes de las que están en CN5 para que creen los respectivos casos excepcionales, igualmente si tienen alguna duda con algún LOG de respuesta no duden en comunicarse con la línea de servicio al cliente y con gusto le solucionaremos. |
| 22/02/2023 | BANCOLOMBIA | Campaña A tiempo Registros | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | LLAMO EN 2 OPORTUNIDADES Y NO RESIVO REPUESTA ALGUNA |
| 23/02/2023 | COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA | Campaña A tiempo Registros | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | LLAMO EN 2 OPORTUNIDADES Y NO RESIVO REPUESTA ALGUNA |
| 23/02/2023 | COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA | Campaña A tiempo Actualización de saldos | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | LLAMO EN 2 OPORTUNIDADES Y NO RESIVO REPUESTA ALGUNA |
| 23/02/2023 | COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA | Campaña A tiempo Actualización de saldos | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | Ya no está como funcionaria de la entidad |
| 23/02/2023 | COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA | Campaña A tiempo actualización de saldos | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | Me contesta el IF |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 23/02/2023 | BANCO DAVIVIENDA | Campaña A tiempo actualización de saldos | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | Me comunico con la funcionaria indicándole el motivo de mi llamada, ella me indica que ellos son muy juiciosos con el tema de actualizaciones de saldos y que igualmente estarán pendientes de las bases de campaña a tiempo, ella me dice que es del area de confirmaciones pagos de factura y que me puedo comunicar con ella cuando la necesite y con mucho gusto me colabora. |
| 23/02/2023 | BANCO DAVIVIENDA | Campaña A tiempo actualización de saldos | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | me informa que si puedo comunicarme con él para actualización de saldos que es su área de trabajo y solicita que por favor tengamos en cuenta el convenio de las fechas de corte que tienen que es del 18 al 20 de cada mes a la hora de realizar actualizaciones de saldos ya que pues presenta este inconvenientes muy frecuentemente. |
| 23/02/2023 | FUNDACION AMANECER | Campaña A tiempo actualización de saldos | Informar a los I.F con respecto a las garantías que se encuentras en los diferentes estados | |
| 24/02/2023 | Banco Agrario | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | Me comunico con la funcionaria me indica que ella en estos momentos no se encuentra en oficina pero que le enviara el correo ya que para que confirme, con áreas encargadas de contactar a los clientes con eso pueden confirmar la actividad económica de cada cliente. |
| 24/02/2023 | BANCO W | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | Me comunico con la funcionaria y me dice que perfecto ella va a revisar la base y que por favor si podemos adjuntar el documento donde dice este dicho cambio |
| 24/02/2023 | BBVA | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | ME comunico con la funcionaria y em informa que apenas llegue el correo se pondrán en la tarea de llamar a los clientes para realizar la respectiva reclasificación de Código CIIU |
| 24/02/2023 | FUNDACION AMANECER | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | Me informa que está pendiente del correo y ya que se trata de solo dos garantías realiza el proceso inmediatamente llegue el correo, me pregunta si este trámite se realiza por el portal y le indico que no solo debe reenviar el Excel con la celda "I" diligenciando el nuevo Código CIIU. |
| 24/02/2023 | MIBANCO SA | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | me comunico con la funcionaria le informo que nosotros estas realizando la actualización de códigos CIIU, le indico que como debe ser el proceso y ella me responde que apenas llegue el correo empiezan a realizar la gestión, también me pregunta si es por el portal transaccional y le indico que no solo debe enviarme nuevamente el Excel con el nuevo Código CIIU. |
| 24/02/2023 | BANCO SERFINANZA | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | Me comunico con el funcionario de la entidad y me indica que, si recibieron el correo y que realizaron la gestión lo más pronto posible, Adicionalmente me recomienda hablar con el funcionario Rafael Eduardo Barrios encargado del área de garantías. |
| 24/02/2023 | BANCO SERFINANZA | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | ME indica que con esta garantía como debe realizar ahora la reserva le indico que es con el nuevo Código CIIU y que nosotros realizamos internamente la actualización de ese Código solo el debe enviarnos el Excel con el nuevo Código CIIU. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 24/02/2023 | BANCO CAJA SOCIAL | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | llamo en 2 oportunidades y no contesta |
| 24/02/2023 | BANCO CAJA SOCIAL | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | Me confirma que si les llego el correo y que está realizando la gestión, apenas tengan el nuevo Código CIIU lo diligencian en el Excel enviado por el fondo y nos lo hacen llegar |
| 24/02/2023 | BANCO MUNDO MUJER S.A. | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | Me confirma que si le llego el correo y a más tardar el día 1 marzo están enviando las confirmaciones de códigos CIIU de la prioridad y también de las garantías vigentes. |
| 24/02/2023 | CONTACTAR | actualización de Códigos CIIU | Informar a los I.F con respecto a la nueva Homologación de códigos CIIU que se tiene para los procesos de las garantías e informar que se deben actualizar las que se encuentran en los estados particulares | Me confirma que si miro el correo y están en la gestión para enviarlo mañana confirmando el Código CIIU nuevo |
| 27/02/2023 | Finaktiva | USUARIO CONTRASEÑA PORTAL TRANSACCIONAL | Me reportan este caso con el problema que no pueden crear casos en CRM, pero el tema no es de portal es que falta el contacto en CRM por favor de su ayuda con la creación del usuario ó la verificación de los datos de la persona:<br>• Nombre: MELISA CALLE HIGUITA<br>• Identificación: 1152204826<br>• Usuario Portal: 90104014110012<br>• Rol: Administrador Portal<br>• IF: Finaktiva | Informa que ya tiene acceso al Portal y está en peno funcionamiento, |
| 2/03/2023 | MI BANCO | DETALLE PROYECTOS DE FACTURACION | De su colaboración de informar sobre una confirmación de proyecto, ya que el día de ayer se realizó la confirmación de los proyectos (0100061825, 0100061789) y el plazo final a confirmar era el día 28-02-2023 y se evidencia que no se ha generado un LOG de respuesta | Se informa al I.F. que debe realizar un caso excepcional cargando 2 anexos 11 por separados con la finalidad de poder subsanar. |
| 3/03/2023 | Davivienda | Reclamaciones | SE REQUIERE EL DOCUMENTO SOPORTE O ACLARACIÓN CON RESPECTO A LA ADICIÓN DEL CONTRATO, PUESTO QUE, EN EL OTROSÍ CARGADO NO SE EVIDENCIA CLARAMENTE LA INFORMACIÓN.<br>F. MAX DE RECLAMACIÓN 08.02.2023<br>F. MAX DE SUBSANACIÓN 03.03.2023<br>De acuerdo con el Reglamento de Garantías V 3.1, numeral 1.1.3.17 GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, EL INTERMEDIARIO deberá corregir la inconsistencia o falta de documentos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación. De no ser subsanada la deficiencia dentro de este plazo, el FNG devolverá la documentación recibida y el INTERMEDIARIO deberá presentar una nueva radicación de la reclamación en el portal, siempre y cuando se encuentre dentro del término para ello.<br>0005240962 | Se llamo al señor LUIS ALFONSO SANCHEZ RIOS , quien indico el número del señor DIEGO SUAREZ , al momento de comunicarnos con el indica reenviar correo con la información de la subsanación , indica que el encargado de la reclamación es el funcionario CRISTIAN GOMEZ , al llamarlo no contesta , por lo tanto el funcionario DIEGO SUAREZ indica reenvío de correo y el direccionamiento para poder dar trámite a subsanación , indica por favor copiar a la funcionaria ANA MONTOYA jefa y coordinadora de reclamaciones. |
| 6/03/2023 | Davivienda | Reclamaciones | por fa la información a bajar debe ser muy asertiva e informar que si hoy no subsanan lo más temprano posible se rechaza la garantía | Se realiza gestión y no se tiene contacto con la I. F |

**TABLA DE GESTIÓN FEBRERO (CANAL TELEFÓNICO)**

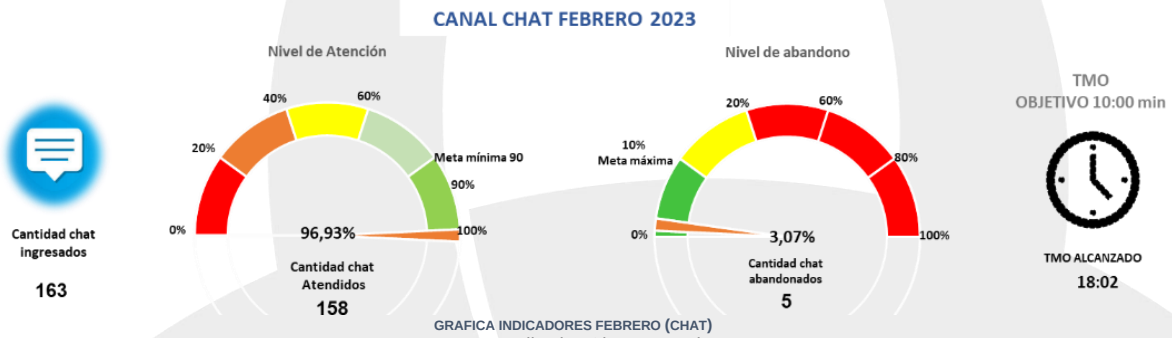
*Fuente: Seguimiento de llamadas Centro de Exeriencias*

## 12. GESTIÓN CANAL CHAT

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

| Mes | Interacciones | Atendidas | Abandonos | % Atención | % Nivel Abandono | TMO | % Variación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| enero-2023 | 139 | 130 | 9 | 93,53% | 6,47% | 17:05 | 0 |
| febrero-2023 | 163 | 158 | 5 | 96,93% | 3,07% | 18:02 | 21,54% |
| | | | | | | | |
| TOTAL 2023 | 302 | 288 | 14 | 95,36% | 4,64% | 17:33 | |

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CHAT)
*Fuente: aplicativo Chat Transcrip*




GRAFICA INDICADORES FEBRERO (CHAT)
*Fuente: aplicativo Chat Transcrip*

Para el mes de febrero se reciben un total de 163 iteraciones dando como resultados los siguientes ANS.
Nivel de atención del 96,93%
Nivel de abandono 3,07%
El TMO del canal chat es de 18:02 este obedece a que se han venido capacitando a los agentes nuevos y back-up para que manejen este canal de atención.

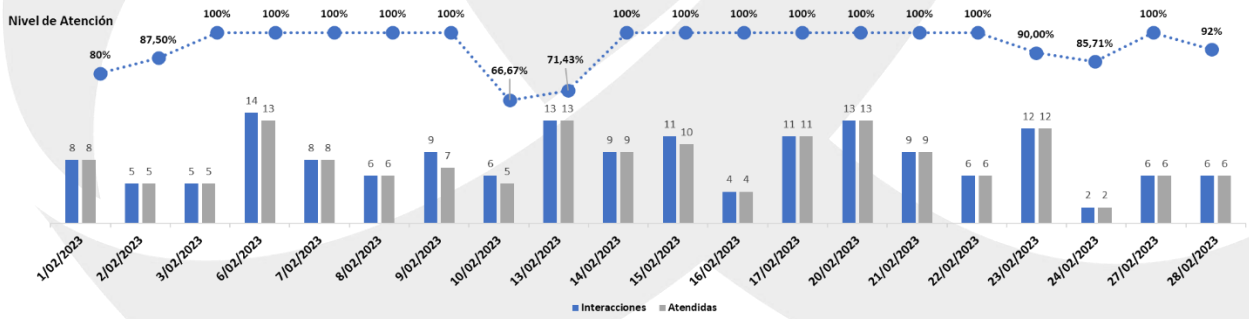



ILUSTRACIÓN GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
*Fuente: aplicativo Chat Transcrip*

## 12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)

Para el mes de febrero en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a información general del FNG con una participación del 21,38% seguido de Falsos Prestamistas con una participación del 17,93%.

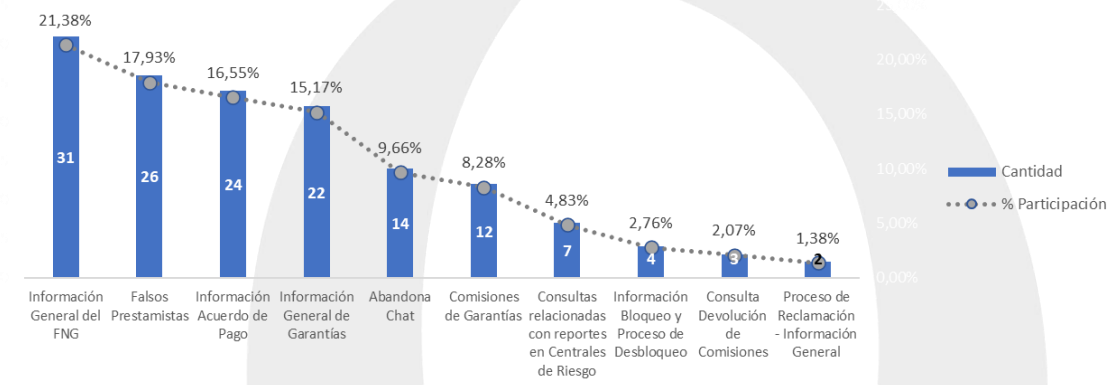



ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CHAT
*Fuente: aplicativo Chat Transcrip*

## 13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

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

| Mes | Correos Ingresados | Correos Gestionados | Gestionados <24h | % Cumplimiento | % Variación |
|---|---|---|---|---|---|
| enero 2023 | 1816 | 1816 | 401 | 100% | 0 |
| febrero 2023 | 2116 | 2116 | 446 | 100% | 16,52% |
| TOTAL 2023 | 1.816 | 1.816 | 401 | 100% | |

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CORREO)
*Fuente: aplicativo Chat Transcrip*

GRAFICA INDICADORES FEBRERO (CORREO)
*Fuente: aplicativo Chat Transcrip*

Para el mes de febrero, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co **2.116** 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

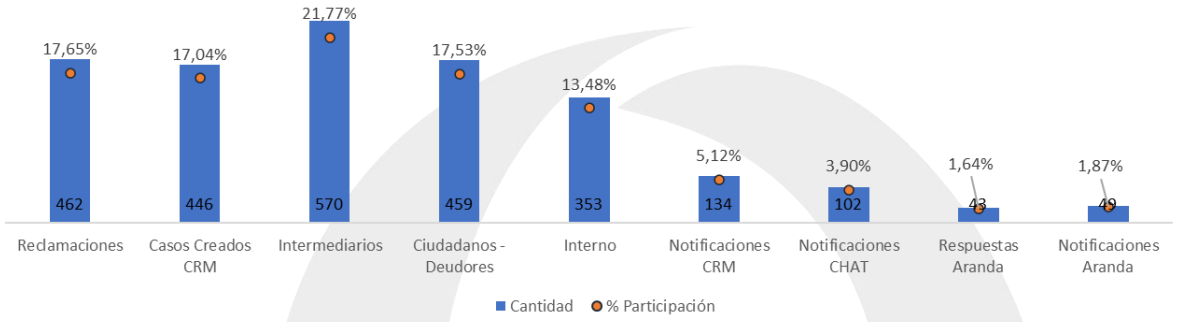



ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
*Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente*

## 13.2 TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA)

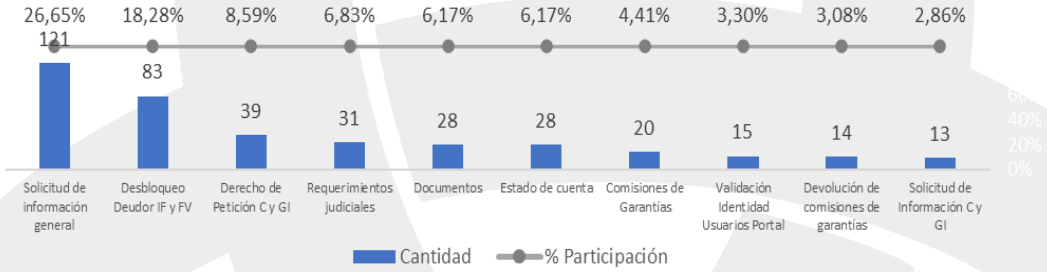



ILUSTRACIÓN TOP CORREO ELECTRÓNICO
*Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente*

Se evidencia que las consultas realizadas por los Beneficiarios Deudor de Garantía corresponden a Solicitud de Información general con una participación 26,65% seguido de Desbloqueo deudor IF y FV con una participación del 18,28% y en tercer lugar Derecho de petición con una participación del 8,59%.

## 14 CASOS DEVUELTOS

Con respecto a las devoluciones de casos presentados en el mes de febrero es preciso aclarar que durante este mes no se presentaron devoluciones

| # | Fecha de asignación | Fecha devolución | No caso | Fecha Retroalimentación | Observación |
|---|---|---|---|---|---|

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

- 03 de febrero del 2023
- 10 de febrero del 2023
- 17 de febrero del 2023
- 24 de febrero del 2023

## 16 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 |
|---|---|---|
| 3/02/2023 | Ningun buzon presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\febrero 2023 |
| 10/02/2023 | Ningun buzon presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\febrero 2023 |
| 17/02/2023 | Ningun buzon presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\febrero 2023 |
| 24/02/2023 | Ningun buzon presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\febrero 2023 |

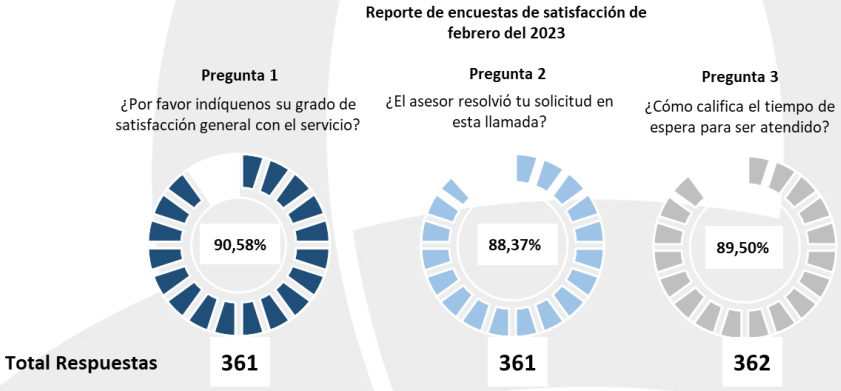
TABLA 8 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

*Fuente: propia*

## 17 ENCUESTAS DE SATISFACCION

Durante el mes de febrero 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 1.742 llamadas de las cuales únicamente contestaron la encuesta de manera adecuada (362) que corresponde al 20,72%, las 1.380 llamadas restantes corresponden a los diferentes grupos de interés que se abstuvieron de responder la encuesta.

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




GRAFICA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
FUENTE UCONTACTCLOUD

Es de aclarar que de las 362 encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés tan solo 361 personas contestaron el total de las 3 preguntas dispuestas para ellos.

Se detalla la cantidad de respuestas obtenidas día a día y su respectiva participación con la finalidad de observar el comportamiento de la calificación de los diferentes grupos de interés.

A Continuación, se relaciona el detalle de cantidad de respuestas por agente:

| Pregunta 1 ¿Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio? | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Agente | % satisfacción | Cantidad | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Angel.Gutierrez | 93,59% | 78 | 72 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 |
| Carmen.Marmolejo | 97,10% | 69 | 63 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Maria.Souza | 89,66% | 29 | 26 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Andres.Morales | 90,48% | 63 | 56 | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| Gabriela.Alvarado | 86,49% | 74 | 60 | 4 | 3 | 0 | 7 | 0 |
| Andres.Roa | 86,67% | 30 | 24 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Jenifer.Diaz | 77,78% | 18 | 12 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| Total | 90,58% | 361 | 313 | 14 | 5 | 2 | 27 | 1 |

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 1)
FUENTE UCONTACTCLOUD

| | | | Pregunta 2 ¿El agente resolvio su pregunta? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Agente | % satisfacción | Cantidad | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Angel.Gutierrez | 91,03% | 78 | 67 | 4 | 2 | 0 | 5 | 0 |
| Carmen.Marmolejo | 95,65% | 69 | 61 | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Maria.Souza | 89,66% | 29 | 24 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Andres.Morales | 87,30% | 63 | 53 | 2 | 1 | 1 | 6 | 0 |
| Gabriela.Alvarado | 86,49% | 74 | 60 | 4 | 4 | 0 | 6 | 0 |
| Andres.Roa | 80,00% | 30 | 23 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0 |
| Jenifer.Diaz | 72,22% | 18 | 12 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 |
| Total | 88,37% | 361 | 300 | 19 | 13 | 2 | 27 | |

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 2)
FUENTE UCONTACTCLOUD

| | | | Pregunta 3 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Agente | % satisfacción | Cantidad | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Angel.Gutierrez | 91,03% | 78 | 66 | 5 | 2 | 1 | 4 | 0 |
| Carmen.Marmolejo | 97,10% | 69 | 59 | 8 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Maria.Souza | 89,66% | 29 | 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Andres.Morales | 89,06% | 64 | 52 | 5 | 1 | 0 | 6 | 0 |
| Gabriela.Alvarado | 87,84% | 74 | 60 | 5 | 3 | 0 | 6 | 0 |
| Andres.Roa | 80,00% | 30 | 22 | 2 | 1 | 0 | 5 | 0 |
| Jenifer.Diaz | 77,78% | 18 | 13 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| Total | 89,50% | 362 | 297 | 27 | 10 | 2 | 26 | 0 |

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 3)
FUENTE UCONTACTCLOUD

# 18. CALIDAD

## 18.1 RESUMEN EJECUTIVO

Para el mes de febrero el área de Calidad realizó monitoreo a los seis (7) agentes de la operación que incluyen canal telefónico y escrito aplicando la matriz de calidad. A través de la matriz de calidad se evalúa la precisión de Error Crítico de usuario final, Error Crítico de Negocio, Error Crítico de Cumplimiento y los Errores no críticos como parte de seguimiento las habilidades bandas, los cuales se encuentran alineados a la medición de la Norma COPC.

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

| FNG Fondo Nacional de Garantías | Q. Telefónico 94 | Q.Chat 19 | Q.Correo 73 | Meta |
|---|---|---|---|---|
| Error Critico Usuario Final (ECUF) | 85,11% | 95% | 100% | 95% |
| Error Critico de Negocio (ECN) | 96,81% | 100% | 90,41% | 90% |
| Error Critico de Cumplimiento (ECC) | 97,87% | 100% | 100% | 100% |
| Errores No Criticos (ENC) | 92,56% | 97,05% | 100% | 95% |

TABLA RESUMEN CANAL DE ATENCIÓN
*Fuente: Matriz de calidad*

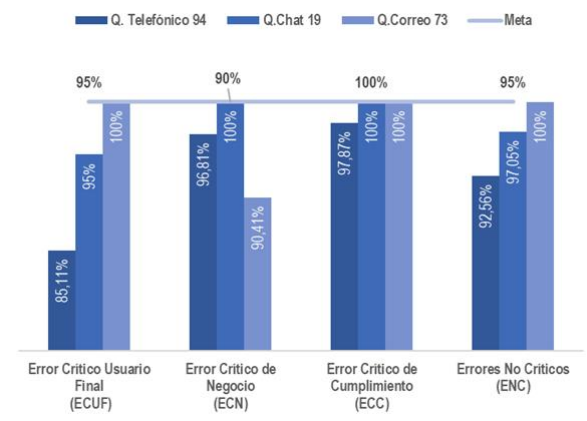


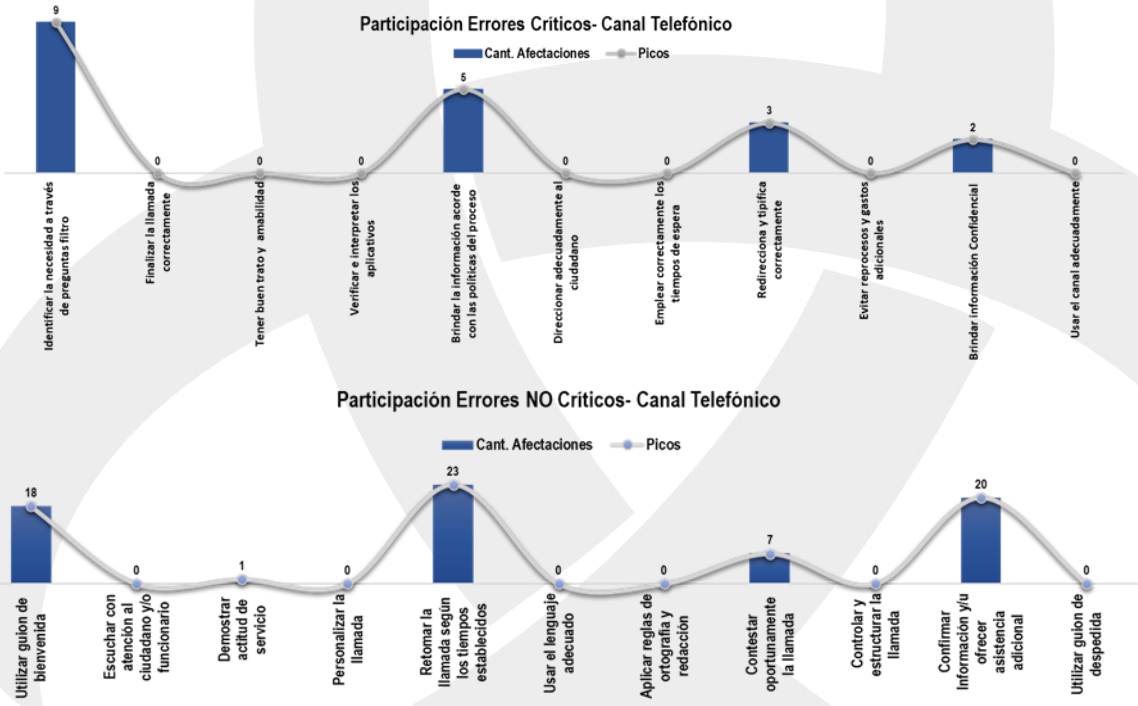

ILUSTRACIÓN RESUMEN CANTIDAD DE MONITOREOS Y ERROR CRITICO POR CANAL
*Fuente: Matriz de calidad*

## 18.2 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se identificaron 19 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan mayor afectación son: a) Identificar la necesidad a través de preguntas filtro con 9 afectaciones y b) Brindar la información acorde con las políticas del proceso con 5 afectaciones. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 69 afectaciones, los temas con mayor afectación son: a) Retomar la llamada según los tiempos establecidos con 23 afectaciones, b) Confirmar Información y/u ofrecer asistencia adicional con 20 afectaciones y c) Utilizar guion de bienvenida con 18 afectaciones.

| 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 - 28 Febrero | 7 | 94 | 13 | 19 | 69 | 94 | 0 | 94 |

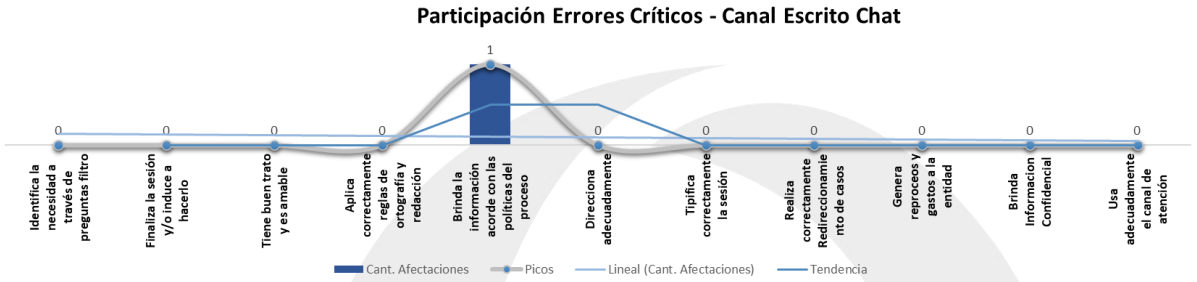
TABLA PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
*Fuente: Matriz de calidad*

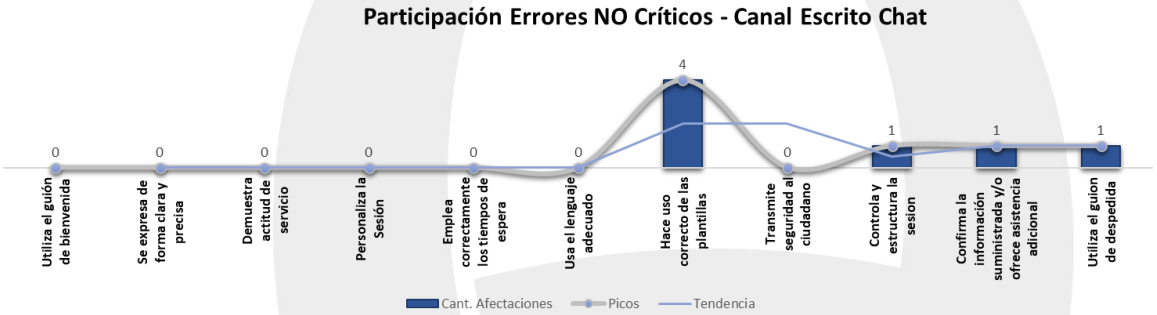



Para el canal Escrito Chat, se identificó 1 afectación en Errores Crítico, el tema afectado: Brinda la información acorde con las políticas del proceso. En Errores Críticos se identificaron 7 afectaciones, el tema con mayor afectación fue: Hace uso correcto de las plantillas con 4 afectaciones.

| 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 28 Febrero | 4 | 19 | 5 | 1 | 7 | 19 | 0 | 19 |

TABLA PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT
*Fuente: Matriz de calidad*

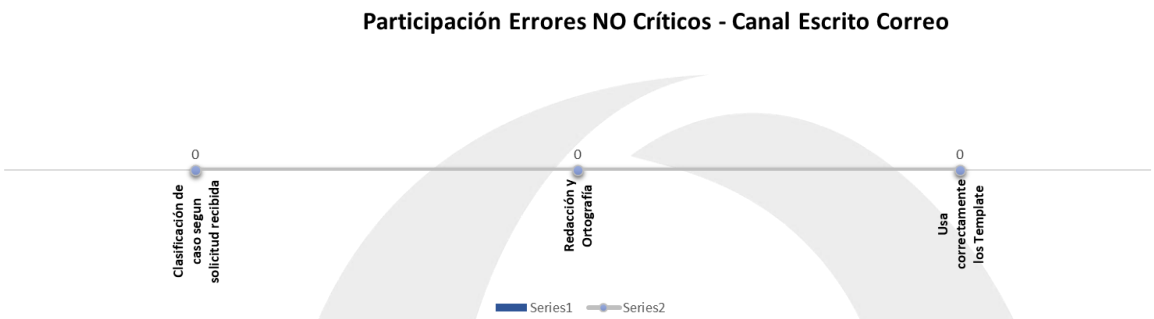



Para el canal Escrito Correo, se encontraron 7 afectaciones en Error Crítico (EC), los temas con mayor afectación corresponden al atributo: Registro de información con 7 afectaciones. En errores no Críticos no se presentaron afectaciones.

| 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 28 Febrero | 1 | 73 | 73 | 7 | 0 | 73 | 0 | 73 |

TABLA PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT
*Fuente: Matriz de calidad*



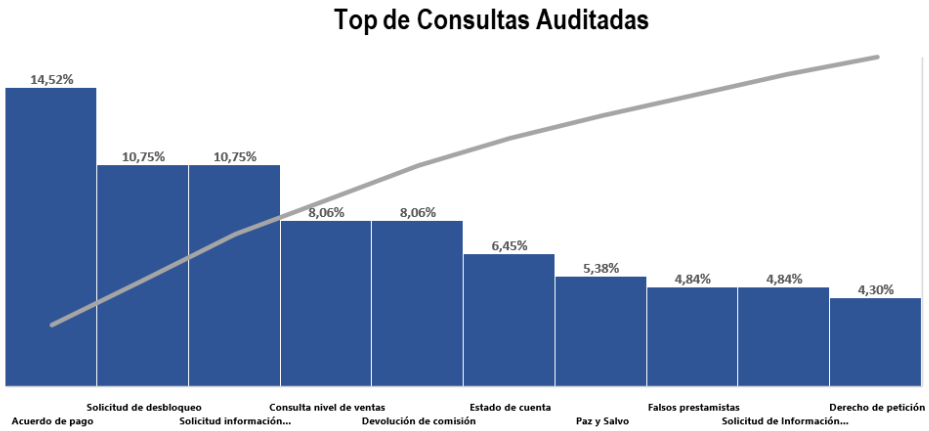

## 18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:

ILUSTRACIÓN 1 MONITOREO POR CANAL
*Fuente: Matriz de calidad*

Para el mes de febrero, se ejecutaron un total 186 muestras, dando alcance a todos los canales de atención:

- Canal Telefónico: 94 Monitoreos.
- Canal Chat: 19 Monitoreos.
- Canal Correo Electrónico: 73 Monitoreos.

Dentro del top de consultas auditadas en todos los canales de atención, se evidencia que las de mayor solicitud corresponden a la causal: Acuerdo de pago con una participación del 14,52%, Solicitud de Desbloqueo con el 10.75%, Solicitud de Información general con el 10.75%, Consulta Nivel de Ventas con el 8.06%, Devolución de Comisión con el 8.06%, Estado de cuenta con el 6.45%, Paz y Salvo con el 5.38%, Falsos Prestamistas con el 4.84%, Solicitud de información IF con el 4.84% y Derecho de petición con el 4.30% de total de 186 monitoreos ejecutados en el presente mes.




A nivel de canal de Atención, se identifica en el canal telefónico como top de consulta se comportó de la siguiente manera: Acuerdo de pago con una participación de 22.34%, Consulta nivel de ventas con el 15.96%, Solicitud de Información general con el 13.83%, solicitud de desbloqueo con el 8.51% y Estado de Cuenta con el 7.45%

**Consultas Auditadas Canal Telefónico**

| Causal de Consulta | % Participación |
|---|---|
| Acuerdo de pago | 22,34% |
| Consulta nivel de ventas | 15,96% |
| Solicitud información general | 13,83% |
| Solicitud de desbloqueo | 8,51% |
| Estado de cuenta | 7,45% |
| Reclamación de garantía | 6,38% |
| Paz y Salvo | 5,32% |
| Devolución de comisión | 4,26% |
| Falsos prestamistas | 2,13% |
| Verificación de correo | 2,13% |
| consulta caso CRM | 2,13% |
| Consulta caso excepcional | 1,06% |
| Consulta proyecto facturacion | 1,06% |
| Consulta registro de garantía | 1,06% |
| Consulta Log de Error | 1,06% |
| Consulta VMD | 1,06% |
| Retiro centrales de riesgo | 1,06% |
| Consulta Cliente Preferente | 1,06% |
| Consulta reserva de garantia | 1,06% |
| Solicita com. Con funcionaria fondo | 1,06% |
| **Total general** | **100,00%** |

Para el canal de atención Chat, el top de consultas se concentra en: Acuerdo de pago con una participación del 26.32%, Devolución de comisión con el 21.05%, solicitud de Información general con el 15.79%, paz y salvo y falsos prestamistas con el 10.53% cada uno y en el canal de atención correo, el top de mayor consulta se encuentra en: Solicitud de desbloqueo con un 16.44%, Solicitud de Información IF con el 12.33%, derecho de petición con el 10.96%, Devolución de comisiones con 9.59% y Falsos prestamistas con el 6.85%.

.

**Consultas Auditadas Canal Escrito Chat**

| Causal de Consulta | % Participación |
|---|---|
| Acuerdo de pago | 26,32% |
| Devolución de comisión | 21,05% |
| Solicitud información general | 15,79% |
| Paz y Salvo | 10,53% |
| Falsos prestamistas | 10,53% |
| Retiro centrales de riesgo | 5,26% |
| Documentos | 5,26% |
| Estado de cuenta | 5,26% |
| **Total general** | **100,00%** |

**Consultas Auditadas Canal Correo**

| Causal de Consulta | % Participación |
|---|---|
| Solicitud de desbloqueo | 16,44% |
| Solicitud de Información IF | 12,33% |
| Derecho de petición | 10,96% |
| Devolución de comisión | 9,59% |
| Falsos prestamistas | 6,85% |
| Documentos | 5,48% |
| Solicitud información general | 5,48% |
| Estado de cuenta | 5,48% |
| Creación de usuario deudor | 5,48% |
| Requerimiento Judicial | 4,11% |
| Paz y Salvo | 4,11% |
| Solicitud Express | 4,11% |
| Retiro centrales de riesgo | 4,11% |
| Tutela | 2,74% |
| Levantamiento de hipoteca | 1,37% |
| Acuerdo de pago | 1,37% |
| **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 |
|---|---|---|
| 12 | 10 | 73 |

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

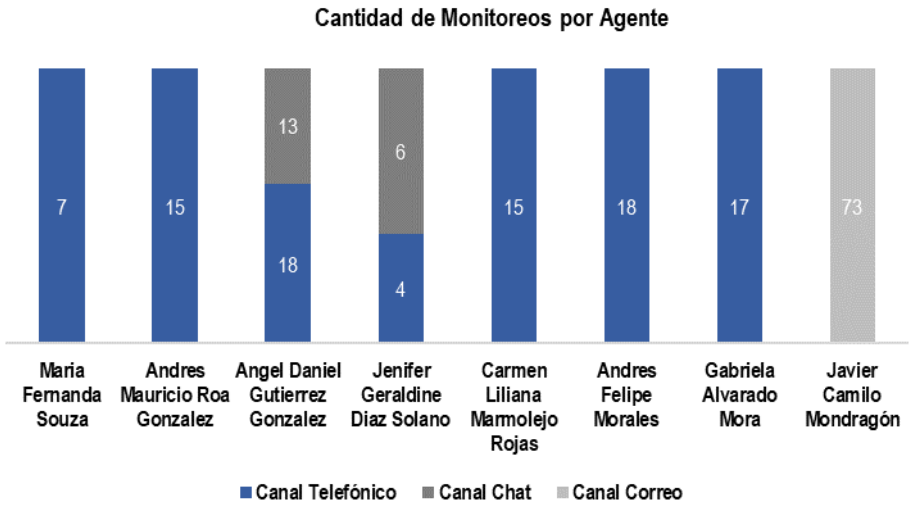



ILUSTRACIÓN PROMEDIO MONITOREO AGENTES
*Fuente: Matriz de calidad*

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 | ✓ | | |
| | Aplica reglas de ortografía y redacción | | | |
| | Contesta oportunamente la llamada. | ✓ | | |
| | Controla y estructura la llamada | | | |
| | Confirma información y asistencia adicional. | ✓ | | |
| | Utiliza guión de despedida | | | |
| | Se expresa de forma clara y precisa | | ✓ | |
| | Usa lenguaje adecuado | | ✓ | |
| | Hace correcto uso de las plantillas | | ✓ | |
| | Trasmite seguridad al ciudadano | | ✓ | |
| Errores críticos Usuario Final, Negocio y de Cumplimiento | Identificar la necesidad a través de preguntas filtro | ✓ | | |
| | Brinda información acorde a las políticas del proceso | ✓ | | |
| | Redirecciona y tipifica correctamente | ✓ | | |
| | Brindar información Confidencial | ✓ | | |
| | Registro de Información | | | ✓ |

## 18.5 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Teniendo en cuenta la muestra realizada, la precisión de Error Crítico Usuario Final cierra en un 91.94%, con 3pp por debajo de lo esperado; este indicador presenta una oportunidad de mejora en el canal telefónico; Error Crítico de Negocio cierra en un 94.62%, frente a mes anterior mejora positivamente, con respecto al indicador de Error crítico de cumplimiento cierra con el 98.92% de cumplimiento y los errores no críticos cierra en 96.54% de cumplimiento, este indicador frente al mes anterior presenta también un balance positivo.

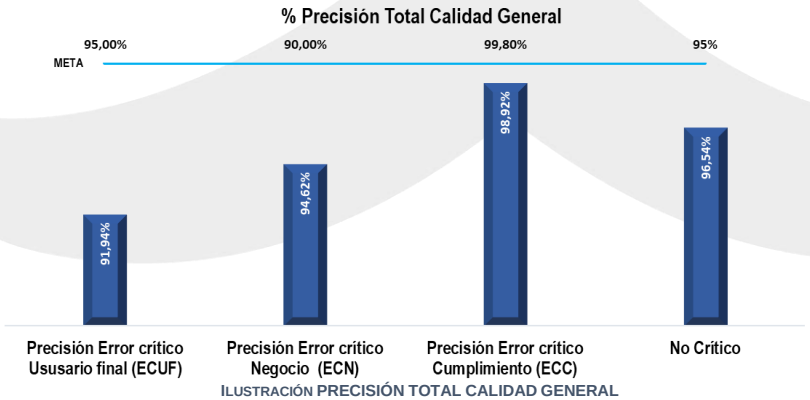
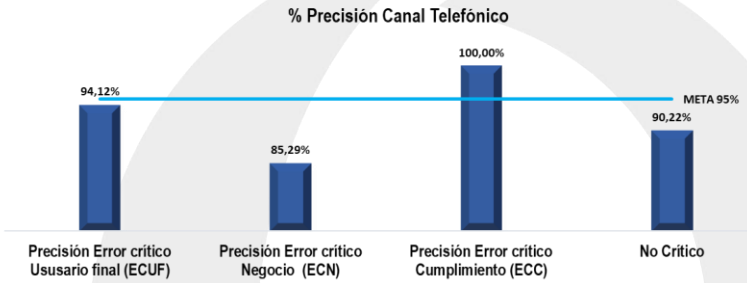



ILUSTRACIÓN PRECISIÓN TOTAL CALIDAD GENERAL
*Fuente: Matriz de calidad*

## Resultados de Precisión por Canal de Atención

### Precisión Canal de Atención Telefónico:




De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de Error Crítico total para el canal telefónico, la afectación se concentró en Error Crítico Usuario final, esta afectación corresponde al manejo de la información.

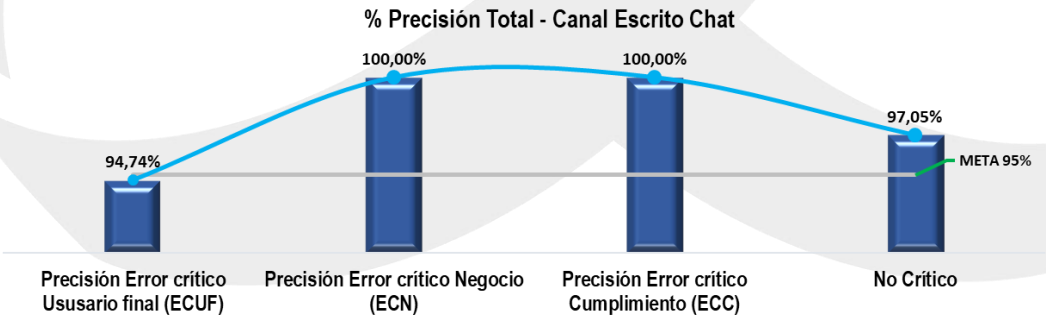
Dentro de los atributos de mayor afectación en el error crítico de usuario final se encuentran:

- Identificar la necesidad a través de preguntas filtro.
- Brinda información acorde a las políticas del proceso.
- Verifica e interpreta los aplicativos.
- Brindar información Confidencial

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

- Utiliza guión de bienvenida.
- Retoma la llamada en los tiempos establecidos.
- Contesta oportunamente la llamada.
- Confirma Información y ofrece asistencia adicional.

### Precisión Canal Atención Escrito Chat




De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de Error Crítico total para el canal atención escrito chat, la afectación se identificó en el Error crítico Usuario Final y en los Errores no

críticos.

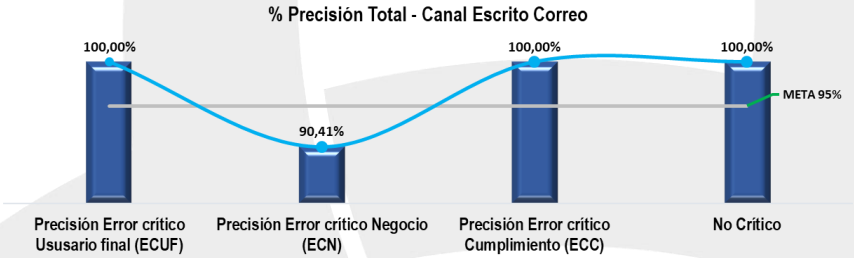
Los atributos que presentaron mayor afectación en el Error Crítico de Usuario Final corresponden a:

- Brinda información acorde a las políticas del proceso.

Y en los Errores No Críticos los que presentaron mayor afectación fueron:

- Hace uso correcto de las plantillas.
- Confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional

**Precisión Canal Atención Escrito Correo Electrónico**




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

El atributo mayor afectado corresponde a:

- Registro de Información.

## 18.6 Tablas de Resumen de Resultados por Agente

A continuación, se relaciona el consolidado de los Errores Críticos y 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 | Error crítico Usuario Final | | Errores Crítico Negocio | | Error Crítico Cumplimiento | | Errores no Críticos | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maria Fernanda Souza | ✓ | 95,24% | ✓ | 95,24% | ✓ | 100,00% | ✗ | 84,29% |
| Andres Mauricio Roa Gonzalez | ✓ | 98,89% | ✓ | 97,78% | ✓ | 100,00% | ! | 92,67% |
| Angel Daniel Gutierrez Gonzalez | ✓ | 97,22% | ✓ | 100,00% | ✓ | 100,00% | ! | 94,44% |
| Jenifer Geraldine Diaz Solano | ! | 91,67% | ✓ | 100,00% | ✓ | 100,00% | ! | 91,25% |
| Carmen Liliana Marmolejo Rojas | ✓ | 96,67% | ✓ | 97,78% | ✓ | 96,67% | ! | 94,67% |
| Andres Felipe Morales | ✓ | 98,15% | ✓ | 100,00% | ✓ | 97,22% | ! | 94,72% |
| Gabriela Alvarado Mora | ✓ | 99,02% | ✓ | 100,00% | ✓ | 100,00% | ✓ | 95,88% |

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

**Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:**

| Agente | Error crítico Usuario Final | Errores Crítico Negocio | Error Crítico Cumplimiento | Errores no Críticos |
|---|---|---|---|---|
| Angel Daniel Gutierrez Gonzalez | 98,72% | 100,00% | 100,00% | 95,77% |
| Jenifer Geraldine Diaz Solano | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,33% |

TABLA COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL ESCRITO CHAT
*Fuente: Matriz de calidad*

**Comportamiento por agente Canal Escrito Correo:**

| Agente | Error crítico Usuario Final | Errores Crítico Negocio | Error Crítico Cumplimiento | Errores no Críticos |
|---|---|---|---|---|
| Javier Camilo Mondragon Ravelo | 100,00% | 97,12% | 100,00% | 100,00% |

TABLA COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL ESCRITO CORREO
*Fuente: Matriz de calidad*

## 19 Calibración Mensual

Para el mes de febrero se realizaron dos (2) sesiones de Calibración, en la primera sesión se realizaron escucha de 3 llamadas y en la segunda sesión se realizaron escucha de 2 llamadas, posterior se dio inicio la calificación del formulario y por consiguiente la socialización de la llamada.
A continuación, se relaciona el porcentaje de precisión de acuerdo con el documento experto versus las calificaciones realizadas por cada uno de los participantes, donde se realizan aclaraciones de los ítems a tener en cuenta en cada una de las gestiones, para el mejoramiento de calidad en la línea.
Como resultado de la Calibración se obtienen los siguientes resultados:

**Sesión 1: febrero 8 de 2023**

**Resultado Cuantitativo Canal Telefónico:**

| Cantidad de interacciones | ENC | ECUF | ECN | ECC | Cantidad Afectaciones EC | Cantidad Afectaciones ENC |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Interacción 1 | 90% | 100% | 100% | 100% | 0/11 | 1/11 |
| Interacción 2 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0/11 | 1/11 |
| Interacción 3 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0/11 | 0/11 |
| Interacción 3 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0/11 | 0/11 |
| Total Promedio | 98% | 100% | 100% | 100% | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Auditoria Error Crítico | Transacciones Auditadas | 4 | 0,00% |
| | Error Critico Fondo Nacional De Garantías | 0 | |
| | Error Crítico BPM | 0 | |

**Resultado Cualitativo Canal Telefónico:**

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

**a) Fortalezas y Habilidades**

Se evidencia conocimiento del producto y manejo de la Información, entregando al ciudadano y/o Intermediario la solución a la solicitud manifestada en la atención.

**b) Oportunidades de Mejora**

Se identifica una oportunidad de mejora en el Desarrollo de la llamada; entregando al ciudadano y/o intermediario financiero Información de apoyo en el reglamento de garantías, uso de protocolo en el cierre de llamada, confirmando la Información y ofreciendo asistencia adicional. Realizar pausa en el momento de interactuar con el ciudadano y/o intermediario, saber escuchar para entregar la Información completa. Evitar el uso de muletillas en toda la la atención.

**Sesión 2: febrero 01 de 2023**

**Resultado Cuantitativo Canal Telefónico:**

| Cantidad de interacciones | ENC | ECUF | ECN | ECC | Cantidad Afectaciones EC | Cantidad Afectaciones ENC |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Interacción 1 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0/11 | 0/11 |
| Interacción 2 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0/11 | 0/11 |
| Total Promedio | 100% | 100% | 100% | 100% | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Auditoria Error Crítico | Transacciones Auditadas | 2 | 0,00% |
| | Error Critico Fondo Nacional De Garantías | 0 | |
| | Error Crítico BPM | 0 | |

**Resultado Cualitativo Canal Telefónico:**

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

**a) Fortalezas y Habilidades**

Se identifica conocimiento del producto, buen manejo de voz y de llamada, uso de protocolos según lo establecido en el guion.

**b) Oportunidades de Mejora**

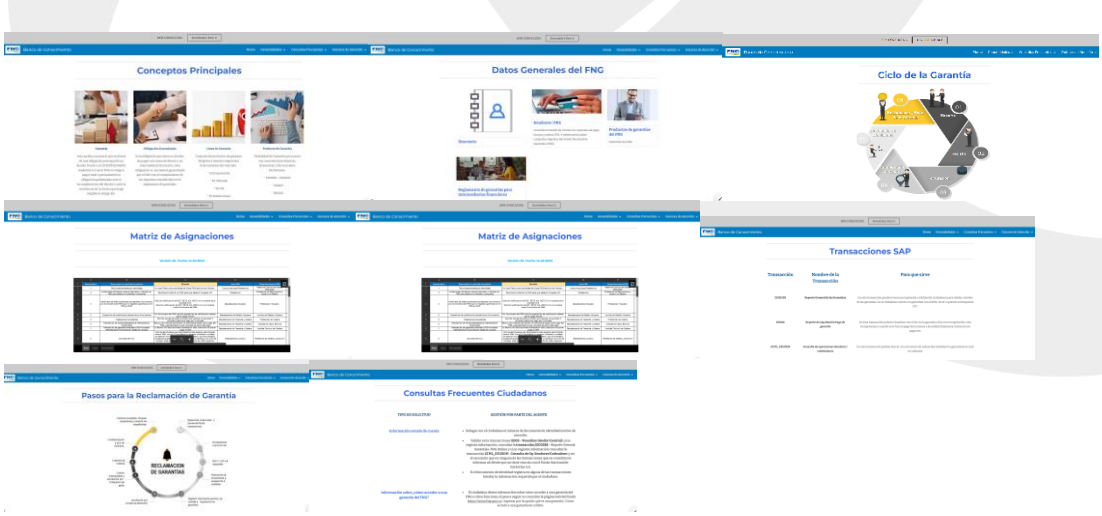
c) Se identifica conocimiento del producto, buen manejo de voz y de llamada, uso de protocolos según lo establecido en el guion.

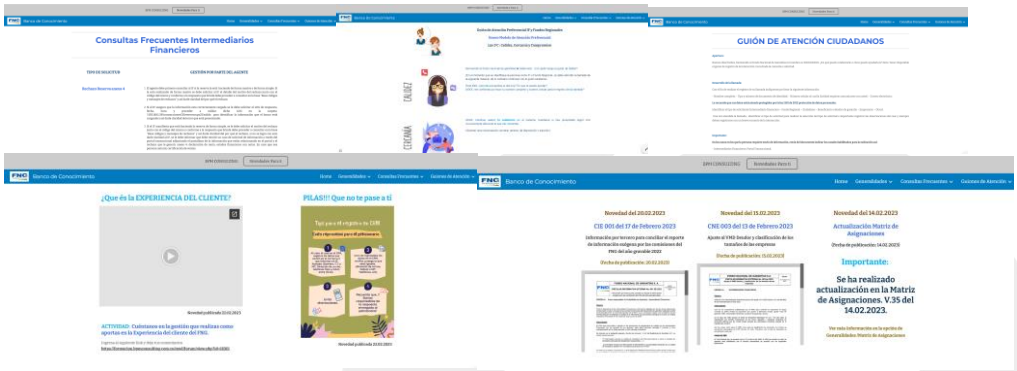
## 20 Ejecución

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

Migración Banco de Conocimiento: a partir del 16 de febrero se inicia con el nuevo banco de conocimiento, a través del botón de Generalidades podrán encontrar: Conceptos principales, ciclos de la garantía, Datos generales del FNG (donde pueden acceder con clic al sitio del FNG como el directorio, pago deudores, productos que ofrece el FNG, Reglamento de garantías), Estado de las garantías, Matriz de asignaciones, procesos de la garantía, transacciones mas usadas en SAP y pasos para la reclamación de la garantía.

En el botón de consultas frecuentes, podrán encontrar las preguntas de los ciudadanos e intermediarios financieros y en el guion, se encuentran los guiones de atención ciudadanos y el nuevo modelo de atención preferencial para IF y Fondos Regionales. Adicional, se cuenta con un botón de NOVEDADES PARA TI, el cual se usa para comunicar a los agentes sobre las actualizaciones que se presentan en los procesos y realizar refuerzos en temas de mayor consulta.





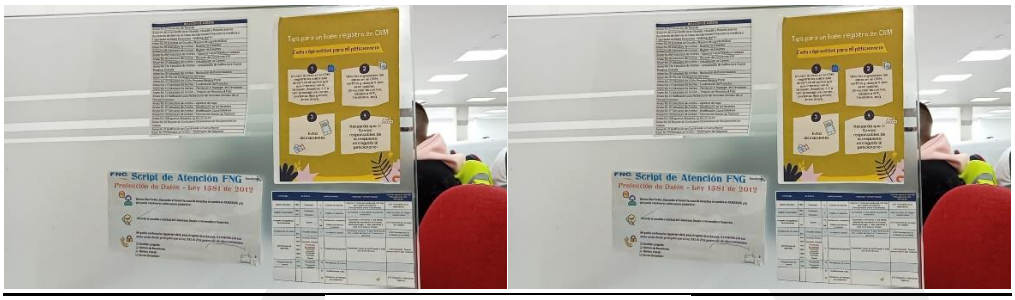

- Nueva Matriz de calidad para auditar gestión de segundo nivel: de acuerdo con el cronograma planteado se da inicio y planteamiento de la nueva matriz. Creando así los atributos a tener en cuenta en la auditoria de la gestión que realiza los agentes técnicos.

**DICCIONARIO DE CALIDAD FNG**
**Gestión Calidad PQRSD**

| PESO VARIABLE | PRECISIÓN | TIPOLOGIA FNG | ITEM | SUBITEM | DICCIONARIO |
|---|---|---|---|---|---|
| 5% | ERROR NO CRÍTICO | Claridad | Manejo de ortografía, redacción, espacios y distribución homogénea del texto en las márgenes | Conectores | Se deben usar conectores válidos para dar una respuesta coherente y entendible al peticionario (ej.: por último, en segundo lugar). |
| 5% | ERROR NO CRÍTICO | | | Encabezado | Las respuestas proyectadas son la imagen del FNG ante los ciudadanos y/o Intermediarios Financieros, se deben usar los encabezados institucionales de acuerdo a los lineamientos establecidos |
| 20% | ERROR NO CRÍTICO | | | Justificación | Las respuestas proyectadas son la imagen del FNG ante los ciudadanos y/o Intermediarios Financieros, se deben usar las márgenes justificadas en las cartas. |
| 50% | ERROR NO CRÍTICO | | | Ortografía | Se valida el cumplimiento de las reglas ortográficas. (Se afecta a partir de tercer error encontrado en la carta). |
| 20% | ERROR NO CRÍTICO | | | Tamaño y tipo de fuente | Las respuestas proyectadas son la imagen del FNG ante los ciudadanos y/o Intermediarios financieros, se debe usar el tamaño y tipo de letra indicada por los lineamientos establecidos. |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | Coherencia | Confirma y registra los datos de los diferentes grupos de interés | Registra correctamente nombre y apellido | Las respuestas proyectadas deben contener los nombres y apellidos del peticionario de forma correcta como aparecen consignados en la petición. |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | | | Identifica de forma acertada la necesidad del peticionario | El profesional realiza todos los filtros y validaciones necesarias (bases, aplicativos, conceptos, expedientes, etc.) para detectar la necesidad específica del peticionario. Ejecuta correcto análisis de la información brindada y detecta claramente el tipo de solicitud para solucionarlo. |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | | Ejecuta la respuesta frente a lo requerido | **Emite respuesta a la dirección correcta** | **El profesional envía de forma correcta la respuesta al peticionario a la dirección de correo electronico y/o física.** |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | | | Brinda la información correcta y completa, acorde con las políticas del proceso | El profesional maneja y proporciona de manera correcta, completa y veraz la información de acuerdo con la solicitud del ciudadano y/o Intermediario, basado en la correcta consulta de los aplicativos, demostrando comprensión de la información obtenida y dando respuesta al peticionario. |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | | | Direcciona o escala correctamente | El profesional realiza direccionamiento correcto a otras áreas, según corresponda de acuerdo con el requerimiento del peticionario. |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | Oportunidad | | Genera la respuesta dentro de los términos de vencimiento del caso | El profesional emite respuesta dentro de los plazos establecidos, acorde a las políticas establecidas para cada tipología. |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | | | Solicita ampliación de términos | El profesional asegura la ampliación de términos, teniendo en cuenta la información faltante para emitir la respuesta. |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | Oportunidad | Responde basado en las directrices | **Subtipo de caso correcto** | **Asegura el subtipo de caso de forma correcta de acuerdo con la petición.** |
| 100% | ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL | Calidez | | La respuesta cuenta con un trato respetuoso al peticionario | Las respuestas proyectadas demuestran un trato amable y respetuoso con el peticionario |
| 100% | ERROR CRÍTICO NEGOCIO | Estructura | | Utiliza respuesta actualizada | El profesional utiliza de forma correcta las plantillas para dar respuesta al peticionario. |
| 100% | ERROR CRÍTICO NEGOCIO | Aplicativo | | Registra de manera completa y correcta en el aplicativo CRM | El profesional registra de forma correcta la respuesta del caso en el campo "Respuesta al caso" de CRM. (Se debe copiar respuesta en el campo Respuesta al caso). |
| 100% | ERROR CRÍTICO NEGOCIO | Coherencia | Asegura anexo adjunto | Adjunta adecuadamente el anexo | El anexo adjunto corresponde a lo solicitado por el peticionario, asi mismo garantiza que todas las respuestas de los casos contengan un adjunto según corresponda. |

- Habladores: como parte del manejo en la información diaria, se realiza ayuda visual ubicando en los puestos de los agentes: Listado de Anexos y procesos de la garantía, que permiten dar apoyo en las consultas generadas por los Intermediarios Financieros.

¡Así mismo, se refuerza el proceso de creación de casos en CRM para todos los agentes, como Tips a tener en cuenta para evitar errores en los registros de los casos el cual se ubica en los puestos y se publica como Pilas! en el Banco de conocimiento – Novedades para Ti.




**PILAS!!! Que no te pase a tí**

Novedad publicada 22.02.2023

- Actividad Foro: Qué es la Experiencia cliente: con el objetivo de ofrecer una experiencia memorable a los diferentes grupos de interés, se realiza una actividad con los agentes dejando en el banco de conocimiento un video qué es la experiencia al cliente y posterior participar en foro respondiendo a la pregunta: Cuéntanos en la gestión que realizas, cómo aportas en la Experiencia del cliente del FNG.

**¿Que és la EXPERIENCIA DEL CLIENTE?**

Novedad publicada 22.02.2023

**ACTIVIDAD: Cuéntanos en la gestión que realizas como aportas en la Experiencia del cliente del FNG.**

Ingresa al siguiente link y deja tus comentarios.
https://formacion.bpmconsulting.com.co/mod/forum/view.php?id=18381

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

Fondo Nacional de Garantías

ACTIVIDAD: Cuéntanos en la gestión que realizas como aportas en la Experiencia del cliente del FNG.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Suscribir

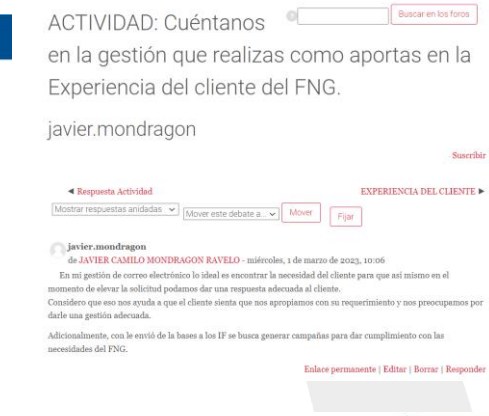
◄ javier.mondragon

Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Fijar

**EXPERIENCIA DEL CLIENTE**
de SEBASTIAN BERNAL - miércoles, 1 de marzo de 2023, 10:12

Desde mi campo de acción aporto con el ser muy detallado y riguroso con la información esto con el fin de que el servicio prestado a los ciudadanos del FNG se genere la confianza y aporte a la satisfacción del servicio prestado.

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder


ACTIVIDAD: Cuéntanos en la gestión que realizas como aportas en la Experiencia del cliente del FNG.

javier.mondragon

Suscribir

◄ Respuesta Actividad | EXPERIENCIA DEL CLIENTE ►

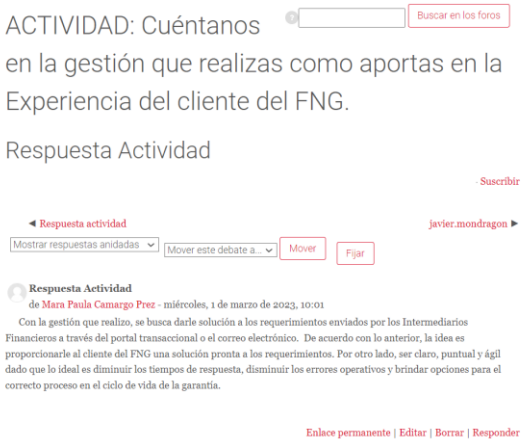
Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Fijar

**javier.mondragon**
de JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO - miércoles, 1 de marzo de 2023, 10:06

En mi gestión de correo electrónico lo ideal es encontrar la necesidad del cliente para que así mismo en el momento de elevar la solicitud podamos dar una respuesta adecuada al cliente.
Considero que eso nos ayuda a que el cliente sienta que nos apropiamos con su requerimiento y nos preocupamos por darle una gestión adecuada.

Adicionalmente, con le envió de la bases a los IF se busca generar campañas para dar cumplimiento con las necesidades del FNG.

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder


ACTIVIDAD: Cuéntanos en la gestión que realizas como aportas en la Experiencia del cliente del FNG.

Respuesta Actividad

Suscribir

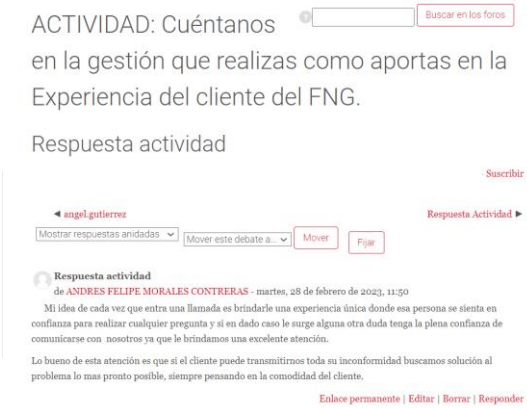
◄ Respuesta actividad | javier.mondragon ►

Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Fijar

**Respuesta Actividad**
de Mara Paula Camargo Prez - miércoles, 1 de marzo de 2023, 10:01

Con la gestión que realizo, se busca darle solución a los requerimientos enviados por los Intermediarios Financieros a través del portal transaccional o el correo electrónico. De acuerdo con lo anterior, la idea es proporcionarle al cliente del FNG una solución pronta a los requerimientos. Por otro lado, ser claro, puntual y ágil dado que lo ideal es diminuir los tiempos de respuesta, disminuir los errores operativos y brindar opciones para el correcto proceso en el ciclo de vida de la garantía.

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder


ACTIVIDAD: Cuéntanos en la gestión que realizas como aportas en la Experiencia del cliente del FNG.

Respuesta actividad

Suscribir

◄ angel.gutierrez | Respuesta Actividad ►

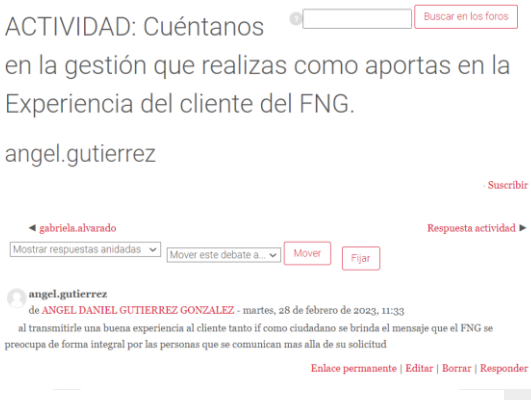
Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Fijar

**Respuesta actividad**
de ANDRES FELIPE MORALES CONTRERAS - martes, 28 de febrero de 2023, 11:50

Mi idea de cada vez que entra una llamada es brindarle una experiencia única donde esa persona se sienta en confianza para realizar cualquier pregunta y si en dado caso le surge alguna otra duda tenga la plena confianza de comunicarse con nosotros ya que le brindamos una excelente atención.

Lo bueno de esta atención es que si el cliente puede transmitirnos toda su inconformidad buscamos solución al problema lo mas pronto posible, siempre pensando en la comodidad del cliente.

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder


ACTIVIDAD: Cuéntanos en la gestión que realizas como aportas en la Experiencia del cliente del FNG.

angel.gutierrez

Suscribir

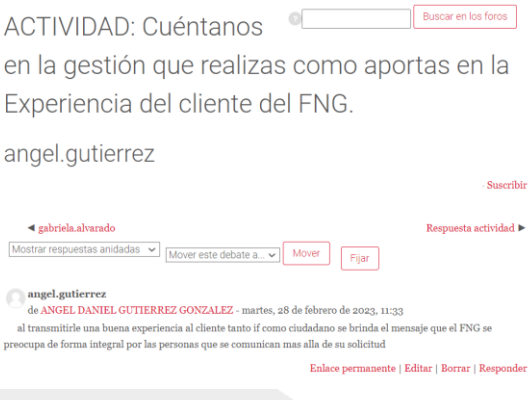
◄ gabriela.alvarado | Respuesta actividad ►

Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Fijar

**angel.gutierrez**
de ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZALEZ - martes, 28 de febrero de 2023, 11:33

al transmitirle una buena experiencia al cliente tanto if como ciudadano se brinda el mensaje que el FNG se preocupa de forma integral por las personas que se comunican mas alla de su solicitud

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder


ACTIVIDAD: Cuéntanos en la gestión que realizas como aportas en la Experiencia del cliente del FNG.

angel.gutierrez

Suscribir

◄ gabriela.alvarado | Respuesta actividad ►

Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Fijar

**angel.gutierrez**
de ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZALEZ - martes, 28 de febrero de 2023, 11:33

al transmitirle una buena experiencia al cliente tanto if como ciudadano se brinda el mensaje que el FNG se preocupa de forma integral por las personas que se comunican mas alla de su solicitud

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder

ACTIVIDAD: Cuéntanos en la gestión que realizas como aportas en la Experiencia del cliente del FNG.

carmen.marmolejo

Suscribir

gabriela.alvarado ►

Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Fijar

**carmen.marmolejo**
de CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS - jueves, 23 de febrero de 2023, 08:59

se le brinda al ciudadano un ambiente cálido por medio de la llamada despejando dudas y inquietudes

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder

- Capacitaciones Focalizadas: a través de esta nueva metodología se busca reforzar de manera puntual en los agentes las oportunidades que se identifican en las calibraciones realizadas los miércoles en compañía del especialista de producto. Durante el mes de febrero se desarrollaron 3 capacitaciones focalizadas con los agentes Andrés Morales, Liliana Marmolejo y Ángel Daniel Gutiérrez.

| Fecha | Hora | Tema de Capacitación | Agente | Lider | Resultado |
|---|---|---|---|---|---|
| 10/02/2023 | 11am a 12m | Buenas practicas<br>Desarrollo de habilidades<br>Consulta de deudores garantias pagadas cuando se couminica ciudadado y/o If<br>Clinica de llamadas | Andres Morales | FNG - LORENA TORRES | 10/02/2023. Se realiza capacitación focalizada donde se le resaltan los aspectos positivos al agente Andres Morales. Su tono de voz es agradable y siempre esta dispuesto ayudar. Como oportunidades de mejora: el manejo de tiempo de espera y como tip de atención, tener abierto el SAP y cuando este haciendo la captura de los datos ir consultando en el SAP, con el fin de entregar la información más oportuna y disminuir tiempos en la atención. |
| 15/02/2023 | 10am a 11am | Habilidades Blandas. Actitud de servicio. Saber escuchar | Angel Gutierrez | FNG - ALEXANDRA ALBORNOZ | 15/02/2023. Se realiza capacitación focalizada, donde se realiza escucha de llamada. Se inicia con un proceso de reconocimiento. Que oportunidades de mejora ve en la llamada, agente indica que es muy puntual y le falta calidez. Se realiza un ejercicio de experiencias memorables personales y como puede sentirse esa experiencia memorable. Se explica la forma en que puede abodar a ese tipo de clientes, utilizar otras palabras para trasmitir de forma empatica, que permitan entregar una solución al cliente. |
| 10/02/2023 | 2pm a 3pm | Temas de conocimiento de acuerdos de pago, garantias vigente cuando se comunica el ciudadano | Liliana Marmolejo | FNG - LORENA TORRES | 10/02/2023. Se realiza capacitación focalizada con el agente Liliana Marmolejo. Se escucha llamada de la calibración y se resaltan Tips para tenerlos en cuenta en la atención. Oportunidad de Mejora: Tiempos de espera, tratar de ir consultando en SAP para no dejar en espera al cliente. Evitar dar opiniones personales hacia el ciudadano sobre la gestión a realizar con el banco. |

- Análisis por Agente: a través de este cuadro de análisis, se da a conocer la evolución que ha tenido el agente durante el tiempo en el proyecto del FNG. Que habilidades tiene y que le hace falta, para ir trabajando en ello de forma paralela en la gestión diaria.

FNG Fondo Nacional de Garantías

## Análisis de CALIDAD por Agente

Somos FNG

| | | Enero 2023 | | Febrero 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|
| Tiempo en el Proyecto - | Agente | Aspectos Positivos | Aspectos a Mejorar | Aspectos Positivos | Aspectos a Mejorar |
| 2 MES | Andres Felipe Morales | Buena disposición para ayudar al ciudadano y/o Intermediario.<br>Buen tono de voz. Calidez.<br>Demuestra seguridad en la atención.<br>Aprendizaje rápido.<br>Aplica cambios sugeridos para mejorar la atención.<br>Escucha Activa. | Desconocimiento en términos financieros.<br>Etiqueta telefónica: Evitar "Tutear", uso de protocolos de Ley de protección de datos y cierre en la atención.<br>Dificultad en el Análisis del aplicativo SAP en casos de aplicación de Devolución de Comisión(tiempos, en que casos aplica?) | Demuestra siempre una actitud de ayuda y solución frente a las consultas generadas por el Intermediario Finaniero.<br><br>Compromiso en dar una solución de principio a fin en la gestión de atención Inbound y Outbound. | Realizar preguntas filtro, para profundizar en la consulta y poder entregar de forma ágil la solución.<br><br>Documentarse más sobre todos los procesos. |
| 2 MES | Liliana Marmolejo | Buen Manejo de Protocolos.<br>Demuestra seguridad en la información.<br>Aplica cambios sugeridos para mejorar la atención.<br>Escucha Activa. | Desconocimiento en términos financieros.<br>Dificultad en el Análisis del aplicativo SAP (Eje. Aplicación de Devolución de Comisión).<br>Apoyo en los aplicativos para entregar la información. | Buen manejo en la atención, demuestra alegria en lo que hace.<br>Hace buen uso de los protocolos. | Profundizar más en los temas, investigar y analizar las solicitudes que se exponen en la linea por parte de los intermediarios financieros.<br><br>Realizar preguntas filtro, para llevar un hilo conductor en la atención, siendo ágil en la respuesta. |
| 14 MESES | Andres Roa | Conocimiento del producto.<br>Manejo de los aplicativos.<br>Buen manejo en la llamada.<br>Seguridad de la información. | Manejo de tiempo en espera.<br>Uso de protocolos de cierre y Ley de protección de Datos.<br>Tipificación con mayor detalle en las observaciones. | Hace buen uso de los protocolos.<br>Conoce el producto y maneja los aplicativos de consulta SAP y CRM. | Manejo de tiempos en espera con el cliente.<br>Refuerzo en temas de mayor consulta por los Intermediarios Financieros. |
| 10 MESES | Angel Gutierrez | Conocimiento del producto.<br>Manejo de los aplicativos.<br>Buen manejo en la llamada y en tiempos de espera.<br>Seguridad de la información. | Tipificación con mayor detalle en las observaciones.<br>Uso de protocolo de cierre, confirmando información clara.<br>Atención dentro los 5 seg después de la ingresar llamada. | Demuestra en su tono de voz, seguridad y conocimiento del producto.<br>Muy buen uso de preguntas filtro. Lleva el hilo conductor de acuerdo a la atención recibida. | Manejar las emociones en las atenciones.<br>Apoyarse en las circulares y no solo en el reglamento para entregar la información al Intermediario Financiero. |
| 1 MES | Gabriela Alvarado Mora | Sin información | Sin Información | Demuestra actitud de servicio.<br>Sigue protocolos de atención.<br>Buen tono de voz, es dulce y genera buena empatía con el ciudadano y/o IF. | Manejo de tiempos en espera con el cliente.<br>Falta de uso de preguntas filtro que permitan agilizar la gestión en la atención. |

## 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:

**Error crítico Usuario Final y Negocio:**

- Identificar la necesidad a través de preguntas filtro.
- Brinda información acorde a las políticas del proceso.
- Verifica e interpreta los aplicativos.
- Brindar información Confidencial

**Error No Crítico - Habilidades Blandas:**

- Utiliza guión de bienvenida.
- Retoma la llamada en los tiempos establecidos.
- Confirma Información y ofrece asistencia adicional.
- Contesta oportunamente la llamada.

**Canal Atención Chat:**

**Error No Crítico - Habilidades Blandas:**

- Hace uso correcto de las plantillas.
- Confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional

**Canal Atención Correo:**

**Error Crítico de Negocio:**

- Registro de Información (ECN).

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

- Continuidad de la Migración del Banco de conocimiento: estará enfocada en la gestión de la FASE 3, para finalizar la migración total objetivo.

| Migración Banco de Conocimiento | |
|---|---|
| Objetivo: | Realizar la migración de la información actual del banco de conocimiento al nuevo sitio por fases. |
| Fase 3 – sin iniciar. | Para esta última etapa se tiene incluir los indicadores de operación y calidad por agente. Además de publicar el informe de cierre diario.<br><br>Siguientes puntos para migrar:<br><br>❖ Estados de garantía que bloquean para una nueva reserva.<br>❖ CIIU garantizados y No garantizados<br>❖ Novedades Matriz de Asignaciones<br>❖ Árbol de tipificación<br>❖ Pautas para asesorar<br>❖ Rechazos.<br><br>Fecha de salida: 31 marzo |

- Implementación de Instructivos: se llevará a cabo el levantamiento de los procedimientos en forma de instructivo – paso a paso de los temas de mayor consulta y serán publicados en el banco de conocimiento para ser consultados cuando se requieran, con el fin de fortalecer el conocimiento y mayor manejo en la atención.

- TIPS de la gestión a través de vídeos: a través de la creación de vídeos, promover los TIPS más importantes para tener en cuenta en procesos de mayor consulta de los intermediarios: Rechazos de reservas, registros, reclamaciones. Estos quedaran publicados a través del Banco de Conocimiento para realizar la consulta en cualquier momento.

- Análisis de Calidad por Agente: se dará continuidad al seguimiento por agente, identificando aspectos positivos y oportunidades de mejora, con el fin de aplicar planes de acción individuales y ver su efectividad en la gestión diaria.

- Actividades:

  a) Quien quiere ser Millonario: a través de esta actividad se busca afianzar los conocimientos sobre los procesos que se manejan a diario en la gestión. Generando competencia de conocimientos y hábitos de investigación entre los agentes, para brindar la información en los canales de atención de forma oportuna y asertiva.
  b) Bingo: a través de esta actividad se generará compromiso con los agentes en hacer uso de los protocolos de atención y tipificación de las atenciones, incentivando la importancia de hacerlo de forma constante y efectiva.

# 22 FORMACIÓN

| | |
|---|---|
| **TOTAL, AGENTES** | 8 |
| **TOTAL, RUTINAS DE CAPACITACIÓN** | 4 |
| **TOTAL, HORAS DE FORMACIÓN** | 5:00:00 |

## 22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

A continuación, se relaciona las actividades de formación realizadas en el mes de enero del 2023.

| Mes | Tipo | Tema | Duración | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| Feb | Blandas | Ortografía – textos | 1:30:00 | 6/02/2023 |
| Feb | Técnica | Gestión de tiempo | 1:30:00 | 13/02/2023 |

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

| Mes | Tipo | Tema | Duración | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| Feb | Producto | Evaluación mensual | 01:00:00 | 24/02/2023 |

## 22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

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

**Ortografía – textos**
Identificar y aplicar la forma correcta de comprender y producir textos técnicos y laborales, para así tener una buena comprensión lectora.

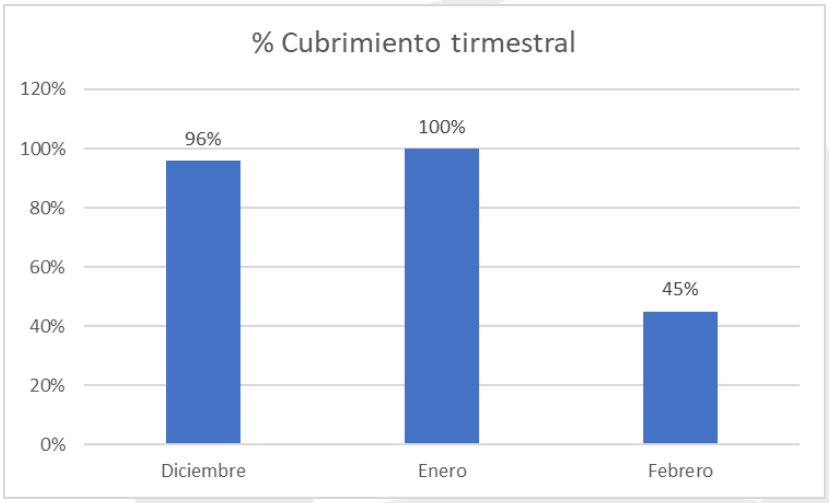
| Programados | Asistentes | Novedades | % Cubrimiento | Nota | Encuesta |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 3 | 0 | 40% | 43 | 4,4 |

**Gestión de tiempo**
Conocer, establecer y recordar las pautas más importantes para una buena administración del tiempo.

| Programados | Asistentes | Novedades | % Cubrimiento | Nota | Encuesta |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 4 | 0 | 50% | 57 | 4,7 |

## 22.3 GRAFICAS DE INDICADORES

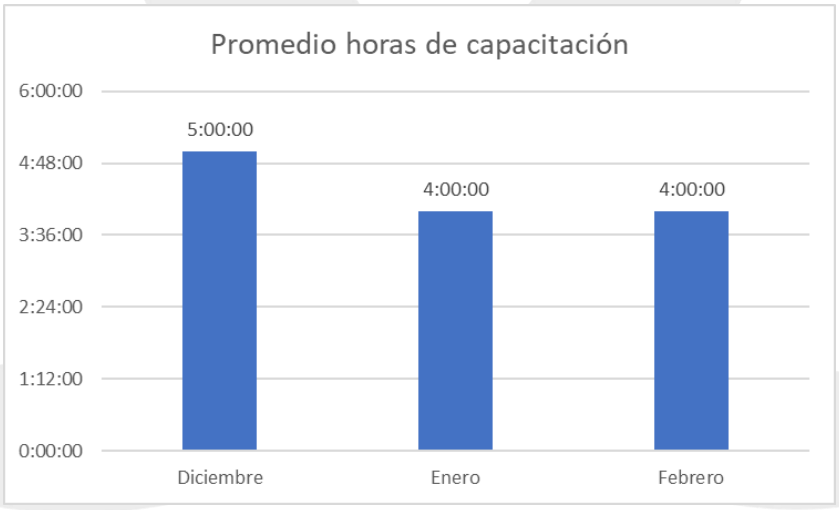
**Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral**




Se observa un cumplimiento en el % de cubrimiento, por lo cual se resalta la participación completa del equipo en las actividades formativas.

**Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente**

| PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL | | |
|---|---|---|
| **Diciembre** | **Enero** | **Febrero** |
| 5:00:00 | 4:00:00 | 4:00:00 |




## 23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS.

Para el mes de enero 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:

| NOMBRE COMPLETO | FEBRERO |
|---|---|
| SEBASTIAN BERNAL MARTINEZ | 95,00% |
| MARIA PAULA CAMARGO | 95,00% |
| MARIA FERNANDA SOUZA | N/A |
| ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ | 90,00% |
| ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ | 90,00% |
| ANDRES FELIPE MORALES CONTRERAS | 88,00% |
| JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO | 95,00% |
| CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS | 80,00% |
| **NOTA** | **90,43%** |
| **META** | **70%** |

1. Según la garantía No. 5427899, elige la respuesta correcta:

a. Se encuentra en PG1 con causal 4, fue pagada al banco de Bogotá, con producto EMP001 y el valor pagado por el FNG fue de $7.315.281,00.
b. Se encuentra en PG1 con causal 1, fue pagada al banco de Bogotá, con producto EMP001 y el valor pagado por el FNG fue de $7.315.281,00.
c. Se encuentra en RC1 con causal 1, fue pagada al banco de Bogotá, con producto EMP001 y el valor pagado por el FNG fue de $7.315.281,00.
d. Se encuentra en RC1 con causal 4, fue pagada al banco de Bogotá, con producto EMP001 y el valor pagado por el FNG fue de $7.315.281,00.
e. Ninguna de las anteriores.

2. De acuerdo con el documento de identidad 18414938, elige la respuesta correcta:

a. La garantía 8298536 se encuentra en estado RC1, que entró en vigor el día 08.02.2022, con periodo 61, la cual entró en mora el 08.03.2022 con 8 cuotas en mora y la cartera fue manejada con el fondo regional del caribe.
b. La garantía 8298536 se encuentra en estado RC1, que entró en vigor el día 08.02.2022, con periodo 60, la cual entró en mora el 08.03.2022 con 9 cuotas en mora y la cartera fue manejada con el fondo regional del caribe.
c. La garantía 8298536 se encuentra en estado RC1, que entró en vigor el día 08.02.2022, con periodo 61, la cual entró en mora el 08.04.2022 con 8 cuotas en mora y la cartera fue manejada con el fondo regional del caribe.
d. La garantía 8298536, no presenta estados RC1 en SAP.

3. De acuerdo con la garantía 26284547, elige la respuesta correcta:

a. Se encuentra en estado RC2, con producto EMP001, la cual entró en vigor 25.10.2005 y presentó una mora a partir del 01.08.2006 y se encuentra asignada la cartera al Fondo Garantías de Antioquía.
b. Se encuentra en estado RC2, con producto EMP001, la cual entró en vigor 25.10.2005 y presentó una mora a partir del 01.08.2006 y se encuentra asignada la cartera al Fondo Garantías de CONFE.
c. Se encuentra en estado RC2, con producto EMP001, la cual entró en vigor 25.10.2005 y presentó una mora a partir del 01.08.2006 y se encuentra asignada la cartera al Fondo Garantías de Boyacá y Casanare.
d. Se encuentra en estado RC2, lo que significa que la cartera fue vendida y debe comunicarse con CISA para llegar a realizar acuerdos de pago.

4. De acuerdo con la garantía 7609260. Valida en SAP y responde según lo solicitado:

| | |
|---|---|
| Estado de la Garantía | |
| Producto | |
| Periodo Fact. | |
| Comisión | |
| Pago de comisión | |
| Plazo | |
| meses causados | |
| meses cubiertos | |
| meses Devolución | |
| Comisión no causada | |
| % componente de riesgo | |
| Base devolución | |
| Iva para devolver | |
| Valor de la Devolución | |
| Fecha de Giro | |

5. De acuerdo con la garantía 804036. Valida en SAP y responde según lo solicitado:

| | |
|---|---|
| Estado de la Garantía | |
| Producto | |
| Periodo Fact. | |
| Comisión | |
| Pago de comisión | |
| Plazo | |
| meses causados | |
| meses cubiertos | |
| meses Devolución | |
| Comisión no causada | |
| % componente de riesgo | |
| Base devolución | |
| Iva para devolver | |
| Valor de la Devolución | |
| Fecha de Giro | |

6. Cuantas veces se puede realizar una prorroga al producto EMP200 cupo rotativo:

a. Las veces que sea, no hay un límite para prorrogas.
b. Para cupos rotativos no aplica prorrogas por ser abierto.
c. Para cupos rotativos no hay límite.
d. Ninguna de las anteriores.

7. Para solicitar la prórroga de una garantía se debe utilizar el anexo:

a. ANEXO 15
b. ANEXO 16
c. ANEXO 14
d. ANEXO 11

8. Pregunta abierta, de acuerdo con el siguiente caso:

Un IF se comunica porque envío un proyecto de facturación para que lo autorizaran y en el proyecto había 15 operaciones y solo autorización 12. Las otras 3 operaciones según reporte del LOG 768. Indica: Garantía con mora/aceleración, verificar estatus.

Confirme el proceso de consulta a realizar, cual es el error y cuál sería la solución para subsanar el error que presenta en la confirmación del proyecto de facturación.

a: Ingresar a transacciones / Z:\20facturacion21\salida / buscar el LOG *768 / descargar el LOG en el escritorio., abrir y confirmar los tres proyectos que presentan el error. Buscar las garantías en SAP e identificar si presentan alguna mora. Validar el anexo No. 11 y confirmar los estados en que se deben reportar, si alguna garantía presenta MORA, se debe registrar en el anexo como M. Si el IF lo coloco diferente debe subsanar corrigiendo el anexo y volver a realizar la solicitud. Para este caso, las tres garantías con error presentan mora de 1 mes.

9. El señor David Moreno con documento No. 111017358, se comunica porque le aparece un reporte en centrales de riesgo por el FNG, desea saber de que es porque él nunca ha sacada nada con el fondo de garantías. Para dar solución al señor David usted le indica:

a. Señor David, validando en nuestro sistema no aparece ningún registro con el FNG, por lo que puede ser que el reporte se este generando por el FGA (Fondo de Garantías de Antioquía). Le sugiero comunicarse con ellos y validar dicha información. Antes de finalizar la llamada, le informas números de contacto del FGA.
b. Señor David, validando en nuestro sistema no aparece ningún registro con el FGA, por lo que puede ser que el reporte se esté generando por el FGA (Fondo de Garantías de Antioquía). Le sugiero comunicarse con ellos y validar dicha información. Antes de finalizar la llamada, le informas números de contacto del FGA.
c. Señor David, validando en nuestro sistema no aparece ningún registro con el FGA, por lo que puede ser que el reporte se esté generando por CISA. Le sugiero comunicarse con ellos y validar dicha información. Antes de finalizar la llamada, le informas números de contacto del CISA.
d. Ninguna de las anteriores.

10. Para un adecuado registro de la tipificación en la atención telefónica se debe:

a. Solicitar datos, registrarlos en un block de notas y después de 2 horas registrarlos en el tipificador.
b. Solicitar datos, registrarlos en un block de notas y después de 5 horas registrarlos en el tipificador.
c. Solicitar datos, registrarlos en un block de notas y al día siguiente registrarlos en el tipificador.
d. Solicitar datos y registrarlos en el tipificador en el momento de la atención.

11. Si un IF se comunica informando que le llegó una notificación donde le solicitan anexar el documento del cliente para poder continuar con la solicitud de reclamación y quiere saber por dónde se de enviar dicho documento si por el portal o devolver el correo con el documento, usted le informa:

a. El proceso lo debe realizar por el portal transaccional por la opción de documentos faltantes, ingresando el número de radicado que le llegó.
b. El proceso lo debe realizar por el portal transaccional por la opción de documentos faltantes, ingresando el número de radicado que le llegó y que empieza por FNG – XXXX- XXX.
c. El proceso lo debe realizar por el correo que le llegó y anexar documento.
d. Ninguna de las anteriores.

## 24 PLAN DE CAPACITACIÓN PRÓXIMO MES: FEBRERO 2023.

| Mes | Tipo | Tema | Duración | Fech |
|---|---|---|---|---|
| Mar | Blandas | Excel básico-intermedio | 1:00:00 | 6/03/2 |
| Mar | Técnica | Como indagar | 1:30:00 | 13/03/2 |
| Mar | Producto | Evaluación mensual | 1:00:00 | 26/03/2 |

## 25 CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la evaluación mensual, se aprueba el indicador de la evaluación mensual de conocimientos.
Se resalta la participación por parte de los agentes en las actividades formativas.

## 26 ACOMPAÑAMIENTO CAMPAÑA FNG CENTRO DE CONTACTO

Durante el mes de febrero el subdirector de servicio al cliente Oscar Sánchez en compañía de la especialista Lorena Torres funcionarios del Fondo Nacional de Garantías visitaron el centro de contacto el 9 y 23 de febrero con la finalidad de realizar diferentes actividades propias de la entidad como

- Revisión de Servicios contratados en la Orden de Colombia Compra eficiente
- Revisión agentes contratados y pendientes por contratar.
- Revisión de reportes de inicio y cierre de operación de manera diaria y envió del archivo al correo electrónico.
- Verificación de acceso a los aplicativos de la entidad CRM, SAP, Carpetas de RED.
- Estipulación de fechas para la entrega de información, como facturación, entrega de informe de operación, Calibraciones y la entrega puntual de los requerimientos hacia la entidad.

## 27 ANEXOS

01. Bitácora Diaria FNG febrero 2023
02. Informe Indicadores FNG_ febrero _2023
03.Prefactura Fondo Nacional de Garantía febrero 2023.
04. Indicadores Centro de contacto Servicio Al Cliente acuerdo marco precios febrero
06. Informe de gestión FNG febrero VF
CMI-FR-07-V7 Acta de reunión 9 de febrero FNG
CMI-FR-07-V7 Acta de reunión 23 de febrero FNG

Manuel A Conde S.

**Manuel Alexander Conde Sarmiento.**
**Supervisor BPO.**
**Fondo Nacional de Garantías.**

# CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES
## (LEY 100 DE 1993, LEY 1562 DE 2012, DECRETO 780 DE 2016 Y LEY 797 DE 2003)

Yo NORBERTO DUARTE MONSALVE, identificado con Cedula de Ciudadanía No. 91.278.784, en mi calidad de Representante legal, de la empresa BPM CONSULTING SAS con NIT. 900011395 (en adelante "la empresa") manifiesto bajo la gravedad del juramento que la empresa ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de entrega de la presente certificación, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales y con los aportes parafiscales correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a PAZ Y SALVO con las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Laborales -ARL-, Caja de CompensaciónFamiliar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA-.

*_____

Firma

Identificación No. 91.278.784

En calidad de Representante Legal

Ciudad y fecha Bogotá, 07-Mar-23

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