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: 25-jul-2023

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.:	6	Periodo Desde:	01-jun-2023	Periodo Hasta:	31/06/2023
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:	2			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):	SBPM1385	Valor a pagar:	$ 54.439.725,61
Concepto:	Pago mes de Junio - 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 junio

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):	SBPM1385

CUOTAS O INSTALAMENTOS PAGADOS

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

Fecha	No. Egreso	Valor Bruto	Concepto
17/04/2023	3700199615	$ 53.046.424	Pago mes de Enero - ejecución Orden de compra No. 103453
17/04/2023	3700199615	$ 54.313.469	Pago mes de Febrero - ejecución Orden de compra No. 103453
24/05/2023	3700202042	$ 53.627.710	Pago mes de Marzo - ejecución Orden de compra No. 103453
26/06/2023	3700204617	$ 54.040.570	Pago mes de Abril - ejecución Orden de compra No. 103453
En trámite	En trámite	$ 53.629.520	Pago mes de Mayo en trámite - ejecución Orden de compra No. 103453
Última cuota: No	**Total Pagado**	$ 268.657.693	Saldo después del presente pago: $ 338.733.127

% ejecución pagos: 48,82%

% ejecución desarrollo proyecto: 49,45%

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	1. Atención de todas las solicitudes a través de los canales de atención (linea telefónica, chat, correo electrónico) mes de junio 2. Disponibilidad de los servicios adquiridos en la OC durante todo el mes de junio 3. Control y seguimiento de indicadores 4. Realizar llamadas outbound a los diferentes grupos de interes, las demas se encuentran descritas en el informe de gestión	En el Informe de gestión y en el informe de supervisión se encuentra adjunto donde se podra evidenciar los resultados y gestión realizada, por el centro de contacto.

Observaciones del Informe de supervisión:

Se adjunta informe de supervisión mes de junio, 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: CAROLINA BOTERO OSSA

Cargo: DIRECTORA SOLUCIONES Y SOPORTE COMERCIAL

Firma: _____

Observaciones de la hoja de control de pagos:

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

Vicepresidencia Comercial

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:
10/07/2023

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

Presentar los resultados del Centro de Experiencia de servicio al cliente a través de la operación multicanal para efectuar la atención. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, resultados obtenidos de los monitoreos de calidad y las evaluaciones de conocimientos generales y técnicos por parte de los Agentes, además se describen aspectos relevantes y las acciones de mejora realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

01 al 30
de junio de 2023

INFORME NÚMERO:
6

ENTREGADO A:
Fondo Nacional de Garantías

Contenido

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO 1
1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO 3
2. ANS CONTRACTUALES 5
3. DISTRIBUCIÓN DE AGENTES 6
4. CANAL TELEFÓNICO 6
8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 5 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 14
12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT) 15
13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO 16
13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO 16
14. CASOS DEVUELTOS 17
15. VALIDACIÓN BUZONES 17
16. ENCUESTAS DE SATISFACCION 17
18. CALIDAD 19
18.1 RESUMEN EJECUTIVO 19
18.2 CANTIDAD DE MONITOREOS Y RESULTADO DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS POR CANAL DE ATENCIÓN. 19
18.3 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 20
18.4 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN: 25
18.5 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE: 28
18.6 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO: 29

19. CALIBRACIÓN MENSUAL 33
20. EJECUCIÓN 33
21 PLAN DE MEJORAMIENTO 37
22 FORMACIÓN 38
22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL 38
22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS 40
22.3 GRAFICAS DE INDICADORES 41
23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS. 42
24. PLAN DE CAPACITACION PROXIMO MES DE JUNIO 2023 42
CONCLUSIONES 42
PLANES DE ACCION 43
26 ANEXOS 43

CONTENIDO

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

FONDO NACIONAL DE GARANTÍA

FACTURACIÓN JUNIO OC 103453					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	6	Agente general en Sitio (se factura 5,8000)	1	$ 20.239.833,9600	$ 20.705.117,5100
IT-BPO-25-16	2	Agente técnico en Sitio	2	$ 4.031.120,3268	$ 8.062.240,6600
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	1	$ 8.002.074,6900	$ 8.002.074,6900
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	1	$ 7.099.585,0620	$ 7.099.585,0600
IT-BPO-8-1	500	Transferencia de llamadas	0	$ 23,4724	$ -
IT-BPO-48-1	60	Hora desarrollo	0	$ 46.937,7639	$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	$ 193.618,2700	$ 1.161.709,6200
IT-BPO-1-1	12	Troncal SIP	12	$ 38.723,6600	$ 464.683,9200
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual	1	$ 234.688,8000	$ 234.688,8000
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound	713	$ 24,6400	$ 17.568,3200
IT-BPO-7-3	700	Minutos de conexión outbound/Inbound	0	$ 24,6400	$ -
IT-BPO-3-1	2500	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotex	0	$ 23,4724	$ -
IT-BPO-2-1	7000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutado	0	$ 3,5180	$ -
				Subtotal	$ 45.747.668,58
				Iva	$ 8.692.057,03
				Total	$ 54.439.725,61

TABLA FACTURACIÓN

2. ANS CONTRACTUALES

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Junio	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%	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%**	99%	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**	**268**	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	**480**	**268**	CUMPLE
		Ciudadanía:	**480**	**268**	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	**600**	**659**	NO CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	**>=90%**	**99%**	CUMPLE
		Chat	**>=90%**	**86%**	NO CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	**>= 65%**	**65%**	CUMPLE
		Canal virtual	**>= 65%**	**65%**	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	**>= 65%**	**80%**	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	**>=85%**	**96%**	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	**15%**	**-**	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	**>=85%**	**95%**	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes		**70%**	**88%**	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: El TMO del canal de CHAT, cierra en el mes de Junio con 659seg disminuyendo el 16% respecto del mes anterior que fue de 780seg y muy cerca de la meta de los 600seg. Así mismo, se presenta afectación en el indicador de EFICACIA del canal CHAT, cerrando en un 86%. por debajo del indicador establecido del 90%. El cierre de este indicador por debajo de la meta obedece a que durante la semana 2, 3 y 4 del mes de junio se presentó cambio del agente que realizaba esta gestión, y como consecuencia la persona que apoyo durante algunos días dicha labor presentaba responsabilidad en otras tareas asignadas.

Nota: Es importante resaltar que la herramienta de chat es de propiedad de la entidad, y el manejo de dicha herramienta no está bajo el control de la operación, así mismo los indicadores no son atribuibles ni exigibles para un proceso de penalización.

3. DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

Se adjunta la tabla de distribución de los agentes durante el mes de junio. Anexo 1 bitácora.

NOMBRE COMPLETO	CEDULA	CARGO
MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON / ALVARO GUTIERREZ	52706718	COORDINADOR
WILMER ALFONSO VALBUENA CAMELO	1018425388	LIDER DE CALIDAD
DAVID ALEJANDRO PEÑA MORENO	1025524498	Agente General
JESICA ANDREA FORERO VARGAS	1030607239	Agente General
INGRID BIBIANA GALINDO NIÑO	1019110705	Agente General
CAMILA VIVAS HERRERA	1233904985	Agente General
CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS	1024551060	Agente General
MARIANA DEL PILAR PAJARO ROMERO	1019105267	Agente General
SEBASTIAN BERNAL MARTINEZ	1019104334	Agente Técnico
JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO	1000218395	Agente Técnico

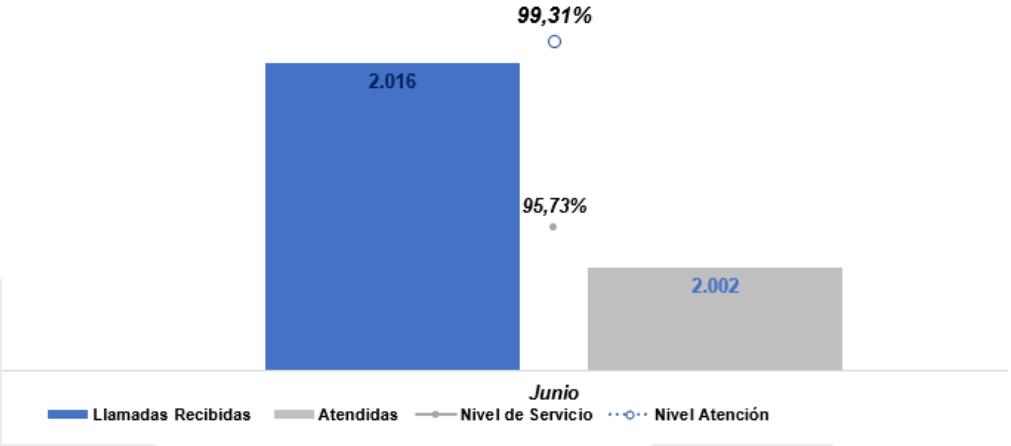
TABLA 1DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
Fuente: Acuerdo marco

4. CANAL TELEFÓNICO

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

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Enero	1.583	1.565	1.528	18	96,53%	98,86%	1,14%	0:06:16	376
Febrero	1.762	1.742	1.689	20	95,86%	98,86%	1,14%	0:06:40	413
Marzo	2.078	2.041	1.882	37	90,57%	98,22%	1,78%	0:07:48	468
Abril	1.754	1.737	1.672	17	95,32%	99,03%	0,97%	0:05:51	351
Mayo	2.371	2.332	2.217	39	93,50%	98,36%	1,64%	0:05:13	313
Junio	2.016	2.002	1.930	14	95,73%	99,31%	0,69%	0:04:43	283

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



GRAFICA INDICADORES JUNIO (CANAL TELEFÓNICO)
Fuente: aplicativo Ucontact

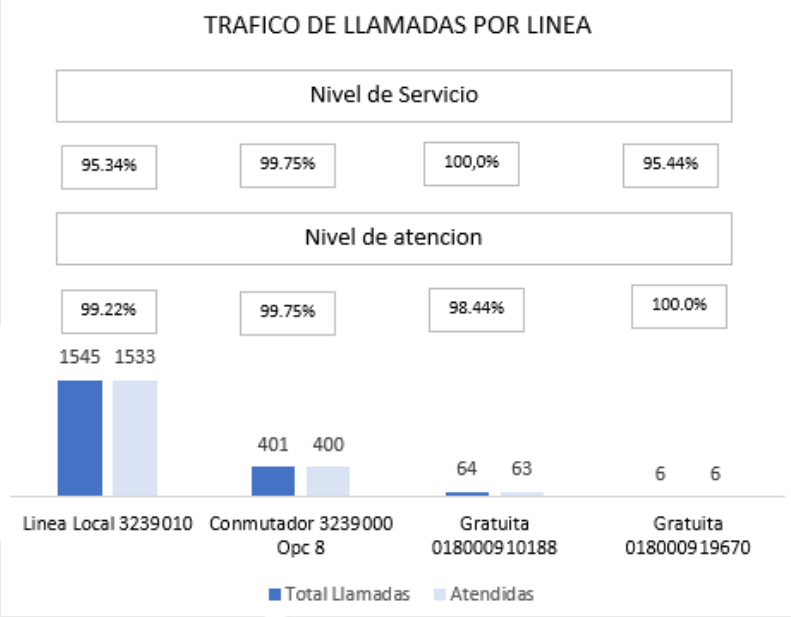


ILUSTRACIÓN ATENDIDAS POR LÍNEA
Fuente: Ucontact

4.1 Indicadores Generales De Atención canal telefónico

Dia de la Semana	Dia del Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Jueves	1/06/2023	115	113	106	2	92,174%	98,26%	1,74%	0:03:26	206
Viernes	2/06/2023	89	88	87	1	97,753%	98,88%	1,12%	0:05:46	346
Lunes	5/06/2023	91	89	84	2	92,308%	97,80%	2,20%	0:03:04	184
martes	6/06/2023	104	103	101	1	97,115%	99,04%	0,96%	0:03:27	207
Miercoles	7/06/2023	114	114	105	0	92,105%	100,00%	0,00%	0:02:56	176
Jueves	8/06/2023	111	111	108	0	97,297%	100%	0,00%	0:03:42	222
Viernes	9/06/2023	107	105	102	2	95,327%	98,13%	1,87%	0:04:51	291
martes	13/06/2023	97	97	95	0	97,938%	100%	0,00%	0:03:58	238
Miercoles	14/06/2023	107	105	98	2	91,589%	98,13%	1,87%	0:05:14	314
Jueves	15/06/2023	89	88	85	1	95,506%	98,88%	1,12%	0:03:01	181
Viernes	16/06/2023	77	77	77	0	100,000%	100,00%	0,00%	0:03:10	190
martes	20/06/2023	97	96	95	1	97,938%	98,97%	1,03%	0:03:57	237
Miercoles	21/06/2023	85	85	84	0	98,824%	100,00%	0,00%	0:02:43	163
Jueves	22/06/2023	114	113	107	1	93,860%	99,12%	0,88%	0:02:51	171
Viernes	23/06/2023	80	80	80	0	100,000%	100,00%	0,00%	0:04:43	283
Lunes	26/06/2023	125	125	122	0	97,600%	100,00%	0,00%	0:03:16	196
martes	27/06/2023	92	92	89	0	96,739%	100,00%	0,00%	0:03:23	203
Miercoles	28/06/2023	112	112	101	0	90,179%	100,00%	0,00%	0:05:12	312
Jueves	29/06/2023	104	103	99	1	95,192%	99,04%	0,96%	0:03:56	236
Viernes	30/06/2023	106	106	105	0	99,057%	100,00%	0,00%	0:02:48	168
Total	julio 2023	2.016	2.002	1.930	14	95,73%	99,31%	0,69%	0:03:46	226

TABLA CANAL TELEFÓNICO GENERAL
FUENTE: UCONTACT

4.2 Indicadores Generales De Atención De Atención línea 3239010.

Dia de la Semana	Dia de Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Jueves	1/06/2023	95	93	86	2	90,53%	97,89%	2,11%	0:06:30	390,00
Viernes	2/06/2023	64	64	63	0	98,44%	100,00%	0,00%	0:05:22	322,00
Lunes	5/06/2023	71	70	65	1	91,55%	98,59%	1,41%	0:05:19	319,00
martes	6/06/2023	75	74	73	1	97,33%	98,67%	1,33%	0:05:18	318,00
Miercoles	7/06/2023	88	88	83	0	94,32%	100,00%	0,00%	0:05:01	301,00
Jueves	8/06/2023	95	95	92	0	96,84%	100,00%	0,00%	0:05:04	304,00
Viernes	9/06/2023	84	82	80	2	95,24%	97,62%	2,38%	0:07:06	426,00
martes	13/06/2023	75	75	73	0	97,33%	100,00%	0,00%	0:06:14	374,00
Miercoles	14/06/2023	84	82	77	2	91,67%	97,62%	2,38%	0:07:10	430,00
Jueves	15/06/2023	74	73	70	1	94,59%	98,65%	1,35%	0:05:45	345,00
Viernes	16/06/2023	53	53	53	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:41	401,00
martes	20/06/2023	81	80	79	1	97,53%	98,77%	1,23%	0:06:09	369,00
Miercoles	21/06/2023	65	65	64	0	98,46%	100,00%	0,00%	0:06:10	370,00
Jueves	22/06/2023	81	80	75	1	92,59%	98,77%	1,23%	0:05:32	332,00
Viernes	23/06/2023	65	65	65	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:58	358,00
Lunes	26/06/2023	93	93	90	0	96,77%	100,00%	0,00%	0:06:36	396,00
martes	27/06/2023	58	58	55	0	94,83%	100,00%	0,00%	0:06:48	408,00
Miercoles	28/06/2023	93	92	83	1	89,25%	98,92%	1,08%	0:07:02	422,00
Jueves	29/06/2023	78	78	75	0	96,15%	100,00%	0,00%	0:04:47	287,00
Viernes	30/06/2023	73	73	72	0	98,63%	100,00%	0,00%	0:05:25	325,00
Total		1545	1533	1473	12	95,34%	99,22%	0,78%	0:06:00	359,85

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010 *Fuente: Ucontact*

4.3 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Dia de 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)
Jueves	1/06/2023	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:02	302,00
Viernes	2/06/2023	23	22	22	1	95,65%	95,65%	4,35%	0:08:17	497,00
Lunes	5/06/2023	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:48	408,00
martes	6/06/2023	26	26	25	0	96,15%	100,00%	0,00%	0:05:57	357,00
Miercoles	7/06/2023	23	23	20	0	86,96%	100,00%	0,00%	0:05:27	327,00
Jueves	8/06/2023	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:58	358,00
Viernes	9/06/2023	17	17	16	0	94,12%	100,00%	0,00%	0:07:15	435,00
martes	13/06/2023	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:02	362,00
Miercoles	14/06/2023	17	17	15	0	88,24%	100,00%	0,00%	0:08:48	528,00
Jueves	15/06/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:03	363,00
Viernes	16/06/2023	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:49	349,00
martes	20/06/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:40	400,00
Miercoles	21/06/2023	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:29	269,00
Jueves	22/06/2023	22	22	21	0	95,45%	100,00%	0,00%	0:03:58	238,00
Viernes	23/06/2023	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:34	274,00
Lunes	26/06/2023	28	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:16	316,00
martes	27/06/2023	32	32	32	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:09	369,00
Miercoles	28/06/2023	15	16	14	-1	93,33%	106,67%	-6,67%	0:09:48	588,00
Jueves	29/06/2023	22	21	20	1	90,91%	95,45%	4,55%	0:06:12	372,00
Viernes	30/06/2023	31	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:01	241,00
Total		401	400	389	1	97,01%	99,75%	0,25%	0:06:08	367,65

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Ucontact

4.4 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Dia de Semana	Dia de Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Jueves	1/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Viernes	2/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Lunes	5/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
martes	6/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Miercoles	7/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Jueves	8/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Viernes	9/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
martes	13/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Miercoles	14/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Jueves	15/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Viernes	16/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
martes	20/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Miercoles	21/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Jueves	22/06/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:12	12,00
Viernes	23/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:10	10,00
Lunes	26/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:13	13,00
martes	27/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Miercoles	28/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	
Jueves	29/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	
Viernes	30/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	
Total	julio 2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:02	2

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Ucontact

4.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Dia de Semana	Dia de Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Jueves	1/06/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:12	132,00
Viernes	2/06/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:40	220,00
Lunes	5/06/2023	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%	0:00:07	7,00
martes	6/06/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:32	152,00
Miercoles	7/06/2023	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%	0:01:16	76,00
Jueves	8/06/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:45	225,00
Viernes	9/06/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:03	303,00
martes	13/06/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:36	216,00
Miercoles	14/06/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:57	297,00
Jueves	15/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:15	15,00
Viernes	16/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:08	8,00
martes	20/06/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:59	179,00
Miercoles	21/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:12	12,00
Jueves	22/06/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:55	115,00
Viernes	23/06/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:20	500,00
Lunes	26/06/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:01	61,00
martes	27/06/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:25	25,00
Miercoles	28/06/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:46	226,00
Jueves	29/06/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:46	286,00
Viernes	30/06/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:48	108,00
Total	julio 2023	64	63	62	1	95,83%	98,44%	1,56%	0:02:38	158,15

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

5. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de junio se presentó un TMO 03:36 que corresponde a 226 segundos, esto es 92 segundos menos que el mes pasado, este indicador obedece a que los agentes presentan un manejo de llamadas acordes a lo estipulado que corresponde a 480 segundos.

6. COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS

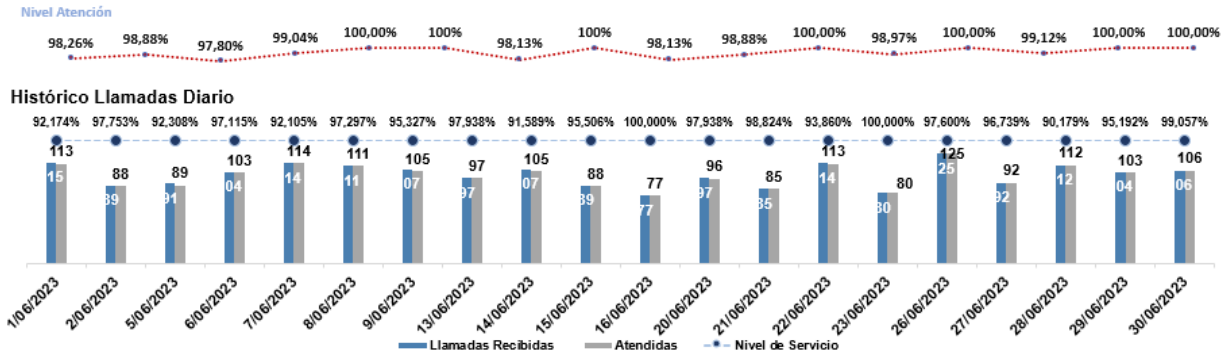


ILUSTRACIÓN TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
Fuente: Ucontact

7. Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de junio los días de la semana que presentaron mayor tráfico correspondieron a los jueves y viernes donde el promedio fue de 100 llamadas.

ILUSTRACIÓN LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
Fuente: Ucontact

8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 5

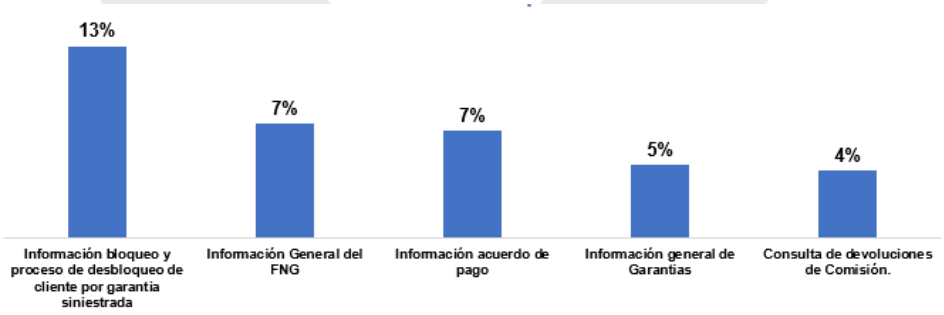


ILUSTRACIÓN MOTIVOS DE CONSULTA
Fuente: aplicativo Limesurvey

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 (1.129 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 (42 consultas)**

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

10. GRUPO DE INTERÉS

Para el mes de junio se identifica que los grupos de interés que obtuvieron una participación mayor corresponden a:

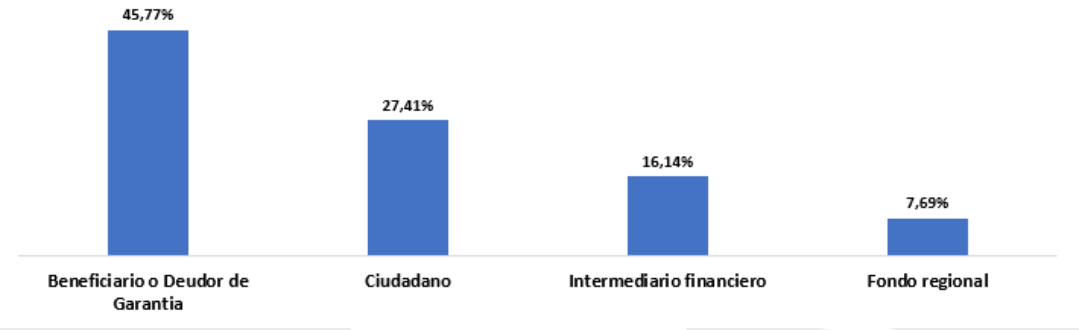


ILUSTRACIÓN GRUPO DE INTERES

Fuente: caracterización

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

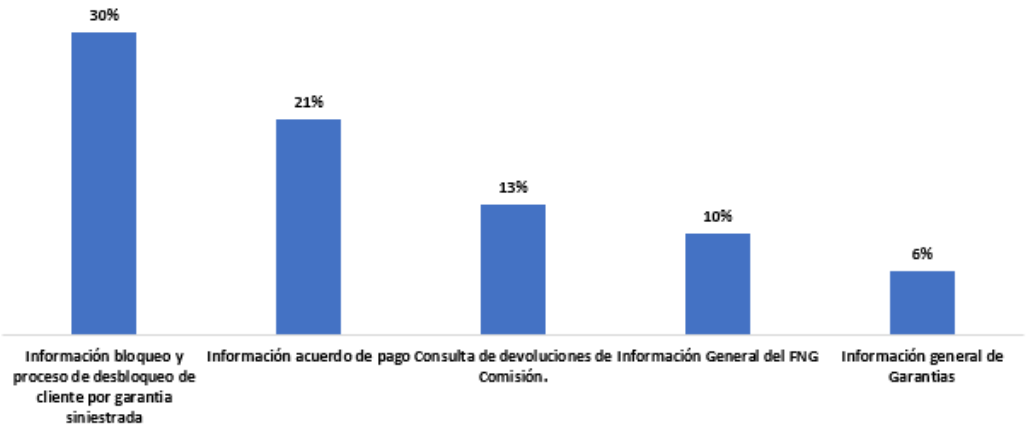


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTIA
Fuente: caracterización

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

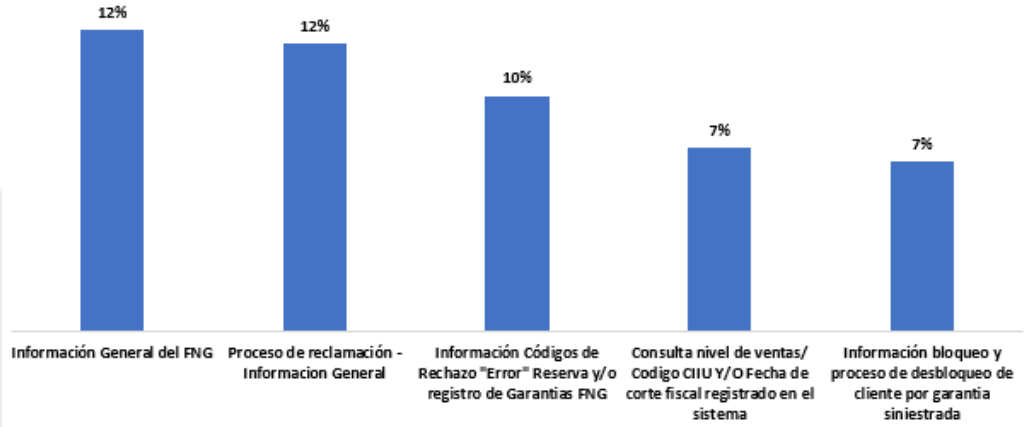


ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO
Fuente: caracterización

Top de lo más consultado por grupo de interés – Ciudadano y Empresario.

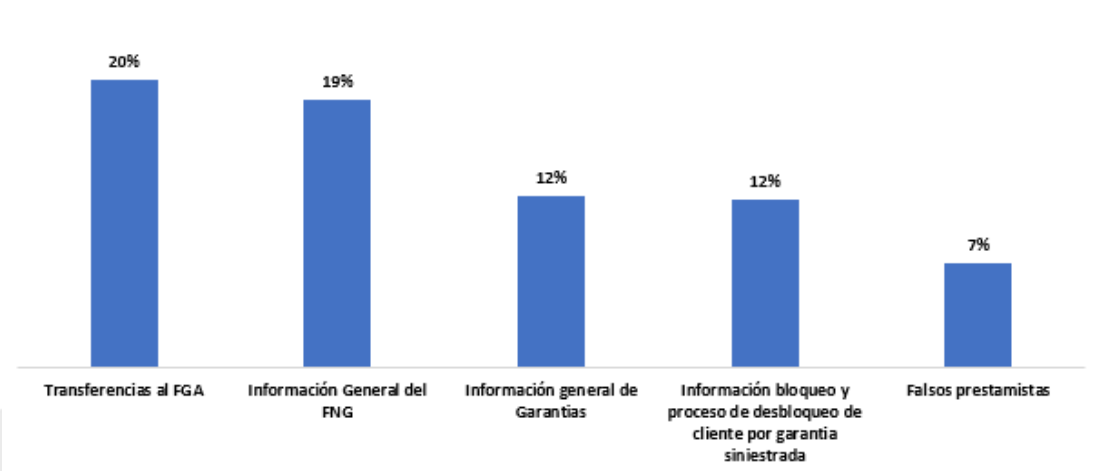


ILUSTRACIÓN CIUDADANO Y EMPRESARIO
Fuente: caracterización

11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

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

- Devolución de llamada consulta con el área.
- Llamadas a clientes preferentes MP080 información de beneficios

Dia de SEMANA	Mes	Llamadas Outbound	Llamadas Efectivas	Llamadas No efectivas	Promedio TMO (min)	Promedio TMO (Seg)	% Efectividad
Jueves	1/06/2023	24	9	15	0:01:53	113	38%
Viernes	2/06/2023	11	2	9	0:01:03	63	18%
Lunes	5/06/2023	13	5	8	0:02:14	134	38%
martes	6/06/2023	28	10	18	0:02:14	134	36%
Miercoles	7/06/2023	7	5	2	0:01:50	110	71%
Jueves	8/06/2023	25	13	12	0:01:42	102	52%
Viernes	9/06/2023	13	8	5	0:02:15	135	62%
martes	13/06/2023	4	4	0	0:00:56	56	100%
Miercoles	14/06/2023	23	11	12	0:07:00	420	48%
Jueves	15/06/2023	18	10	8	0:02:54	174	56%
Viernes	16/06/2023	23	10	13	0:02:53	173	43%
martes	20/06/2023	22	10	12	0:01:45	105	45%
Miercoles	21/06/2023	8	4	4	0:02:11	131	50%
Jueves	22/06/2023	13	13	0	0:05:01	301	100%
Viernes	23/06/2023	15	6	9	0:01:27	87	40%
Lunes	26/06/2023	10	7	3	0:02:01	121	70%
martes	27/06/2023	9	5	4	0:01:47	107	56%
Miercoles	28/06/2023	34	31	3	0:01:50	110	91%
Jueves	29/06/2023	290	73	217	7:21:00	26.460	25%
Viernes	30/06/2023	6	2	4	0:00:06	6	33%
Total		596	238	358	0:24:12	1.452	40%

TABLA3 LLAMADAS SALIENTES.

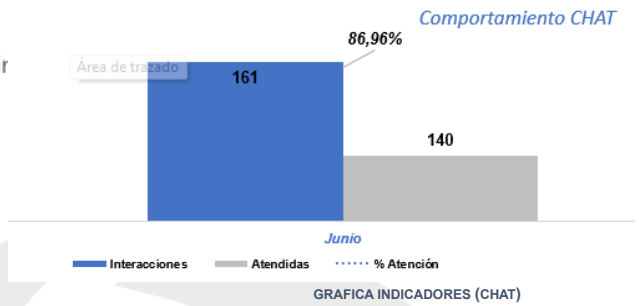
Fuente: Ucontact

12. GESTIÓN CANAL CHAT

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

Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	% Nivel Abandono	TMO
Enero	139	130	9	93,53%	6,47%	0:17:05
Febrero	163	158	5	96,93%	3,07%	0:18:02
Marzo	145	133	1	91,72%	0,63%	0:23:22
Abril	131	121	0	92,37%	0,00%	0:17:38
Mayo	300	262	38	87,33%	12,67%	0:13:24
Junio	161	140	21	86,96%	13,04%	0:10:59

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



GRAFICA INDICADORES (CHAT)

Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Para el mes de junio se reciben un total de 161 interacciones dando como resultado los siguientes ANS:

- Nivel de atención del 86.96%
- Nivel de abandono 13,04%
- El TMO del canal chat cierra en 10:59, este obedece a que los agentes son multitareas entre correo y gestión BackOffice, ingresa un nuevo agente que aún se encuentra en curva de aprendizaje. Adicional en ocasiones se evidencia atenciones de chat con más tiempo de atención, debido a la tarea en conjunto que se realiza.

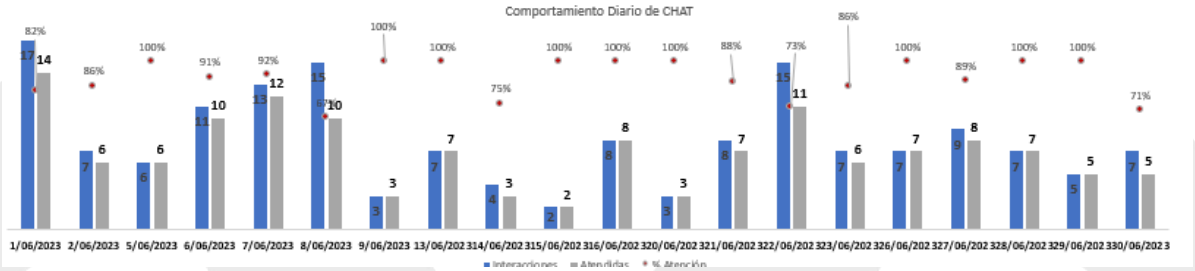


ILUSTRACIÓN GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN

Fuente: aplicativo Chat Transcrip

12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)

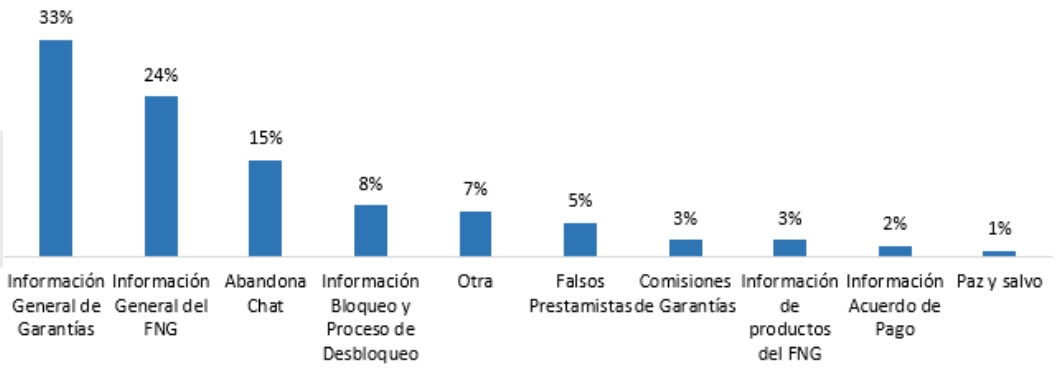


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CHAT

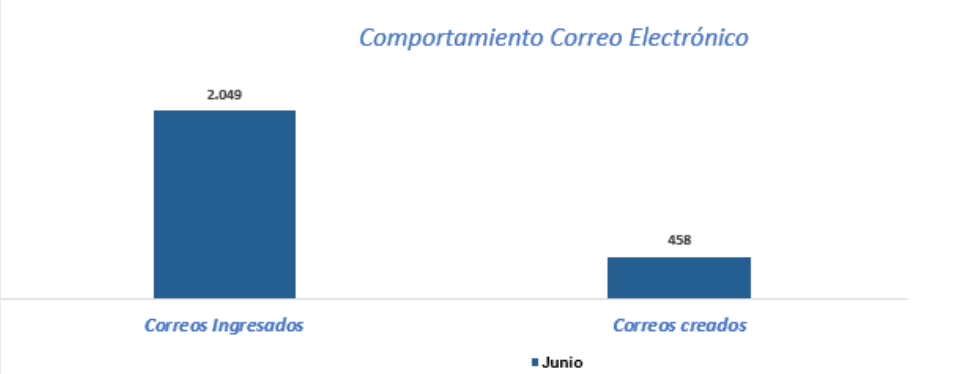
Fuente: Tipificador Forms Atención Chat

13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

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

Mes	Correos Ingresados	Correos Gestionados	Correos creados	% Cumplimiento
Enero	1.816	1.816	401	100%
Febrero	2.116	2.116	454	100%
Marzo	2.677	2.535	498	100%
Abril	2.117	2.072	481	100%
Mayo	2.616	2.603	570	100%
Junio	2.049	1.958	458	100%

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CORREO) *Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente*



GRAFICA INDICADORES (CORREO) *Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente*

13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

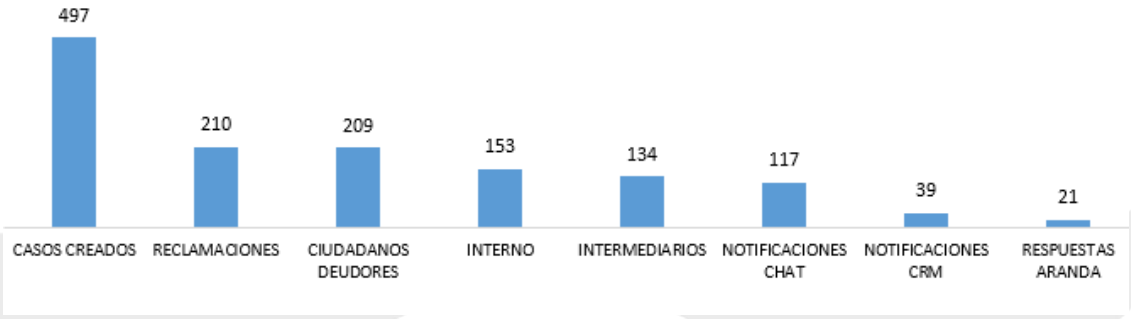


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

14. CASOS DEVUELTOS

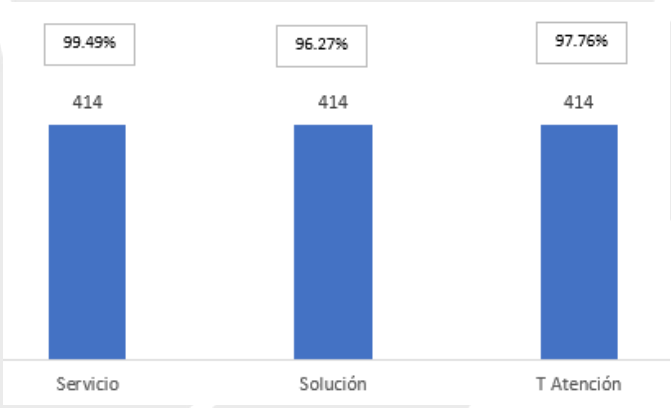
Con respecto a las devoluciones de casos, en el mes de junio no se presentaron casos devueltos.

15. VALIDACIÓN BUZONES

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

16. ENCUESTAS DE SATISFACCION

Durante el mes de junio 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 2.002 llamadas, de las cuales únicamente contestaron la encuesta de manera adecuada (414) que corresponde al 21%.



GRAFICA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
FUENTE UCONTACTCLOUD

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

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

Pregunta 1 ¿Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	73	98,63%	68	4	1	0	0	0
Mariana.Pajaro	73	98,63%	69	3	0	1	0	0
Jessica.Forero	93	100,00%	88	5	0	0	0	0
Jenifer.Diaz	12	58,33%	7	0	0	0	4	1
Camila.Vivas	103	94,17%	96	1	0	0	5	1
David.Pena	56	100,00%	53	3	0	0	0	0
Total	410	96%	381	12	1	1	0	0
% participación			99,49%	0,51%				
Total			395					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 1)
FUENTE UCONTACTCLOUD

Pregunta 2 ¿El agente dio solución a la respuesta solicitada?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	74	94,59%	67	3	3	1	0	0
Mariana.Pajaro	78	93,59%	69	4	0	0	5	0
Jessica.Forero	99	93,94%	91	2	2	1	1	2
Jenifer.Diaz	7	100,00%	7	0	0	0	0	0
Camila.Vivas	99	96,97%	94	2	3	0	0	0
David.Pena	57	92,98%	50	3	1	0	3	0
Total	414	93%	378	9	5	2	6	2
% participación			96,27%	3,73%				
Total			402					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 2)
FUENTE UCONTACTCLOUD

Pregunta 3 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	74	97,30%	67	5	1	1	0	0
Mariana.Pajaro	78	92,31%	64	8	1	0	4	1
Jessica.Forero	99	98,99%	93	5	0	0	1	0
Jenifer.Diaz	7	100,00%	6	1	0	0	0	0
Camila.Vivas	99	100,00%	93	6	0	0	0	0
David.Pena	57	98,25%	52	4	0	0	1	0
Total	414	95%	375	18	2	1	5	1
% participación			97,76%	2,24%				
Total			402					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 3) FUENTE UCONTACTCLOUD

18. CALIDAD

18.1 RESUMEN EJECUTIVO

Para el mes de junio, el área de Calidad realizó monitoreos a los nueve (9) agentes de la operación; donde se incluyen los canales: telefónico y escrito aplicando la matriz de calidad definida para cada uno.

A través de la matriz de calidad se evalúa la precisión de (ECUF) Error Crítico de usuario final, (ECN) Error Crítico de Negocio, (ECC) Error Crítico de Cumplimiento y (ENC) Errores no críticos, como parte de seguimiento de las habilidades blandas, los cuales se encuentran alineados a la medición de la Norma COPC.

18.2 CANTIDAD DE MONITOREOS Y RESULTADO DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS POR CANAL DE ATENCIÓN.

FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.		Error critico de usuario final (ECUF)	Error critico de negocio (ECN)	Error critico de cumplimiento (ECC)	Error no critico (ENC)
Q. Telefonico	44	97,73%	97,73%	95,45%	96,81%
Q. Chat	18	83,33%	100,00%	100,00%	98,56%
Q. Correo	30	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Q. PQRSD	23	100,00%	95,65%	100,00%	100,00%
Meta		95%	90%	100%	95%

TABLA 1. RESUMEN CANTIDAD DE MONITOREOS Y RESULTADO ERROR CRITICO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

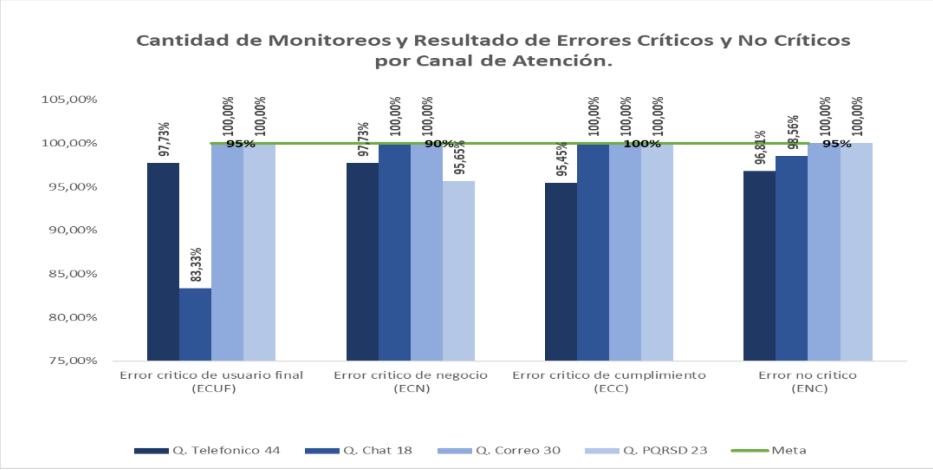


ILUSTRACIÓN 1. GRAFICA DE RESULTADO DE ERROR CRITICO GENERAL POR CANAL DE ATENCIÓN
FUENTE: MATRIZ DE CALIDAD

18.3 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se identificaron 5 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan mayor afectación son:
a) Brinda información confidencial, con 2 errores.
b) Verifica e interpreta los aplicativos, con 1 error.
c) Redirecciona y tipifica correctamente, con 1 error.

	ERRORES CRÍTICOS										
TOTAL EC	Identificar la necesidad a través de preguntas filtro	Finalizar la llamada correctamente	Tener buen trato y amabilidad	Verificar e interpretar los aplicativos	Brindar la información acorde con las políticas del proceso	Direccionar adecuadamente al ciudadano	Emplear correctamente los tiempos de espera	Redirecciona y tipifica correctamente	Evitar reprocesos y gastos adicionales	Brindar información Confidencial	Usar el canal adecuadamente
5	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	0
	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	0

TABLA 2. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

ILUSTRACIÓN 2. GRAFICA DE CANTIDAD ERRORES CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 16 afectaciones, los temas con mayor afectación son:
a) Retomar la llamada según los tiempos establecidos.
b) Utiliza el guion de despedida.
c) Contesta oportunamente la llamada

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
01 - 30 de Junio	4	44	11	5	16	44	0	44

TABLA 3. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

ILUSTRACIÓN 3. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal Escrito Chat, se identificaron 4 afectaciones en Errores Críticos, el tema afectado es:

a) Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción, con 3 errores.
b) Brinda la información acorde con las políticas del proceso, 1 error.

	ERRORES CRÍTICOS										
TOTAL EC	Identifica la necesidad a través de preguntas filtro	Finaliza la sesión y/o induce a hacerlo	Tiene buen trato y es amable	Aplica correctamente reglas de ortografía y	Brinda la información acorde con las políticas del	Direcciona adecuadamente	Tipifica correctamente la sesión	Realiza correctamente Redireccionamiento de casos	Genera reprocesos y gastos a la entidad	Brinda Informacion Confidencial	Usa adecuadamente el canal de atención
4	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0

TABLA 4. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

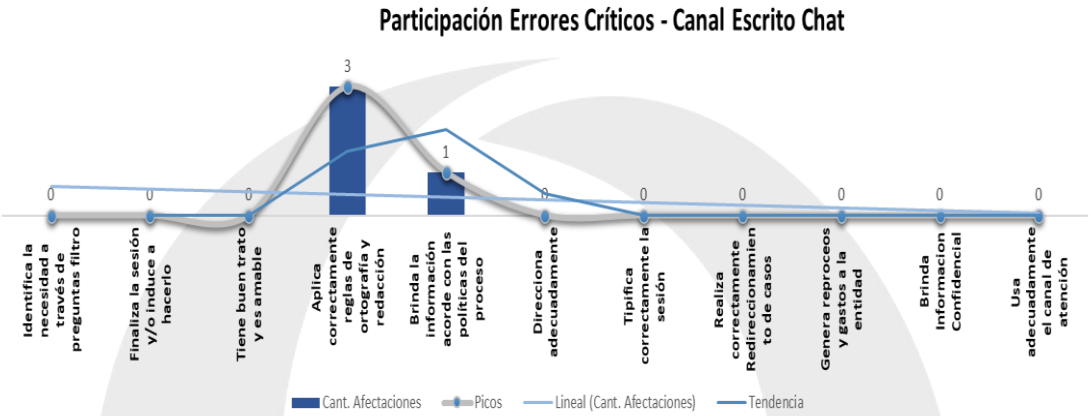


ILUSTRACIÓN 4. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

En Errores No Críticos se identificaron 3 afectaciones, emplea correctamente los tiempos de espera.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CHAT								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 30 Junio	3	18	6	4	3	18	0	18

TABLA 5. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

ILUSTRACIÓN 5. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal Escrito Correo, no se encontraron afectaciones en Error Crítico (EC):

	ERRORES CRÍTICOS								
TOTAL EC	Adjuntar el soporte correspondiente	Creación de casos	Tiempos para tramite de correo	Registro de información	Escalamiento de casos CRM	Revisión de casos	Validacion de las solicitudes	Brinda Informacion Confidencial	Usa adecuadamente el canal de atención
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABLA 6. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

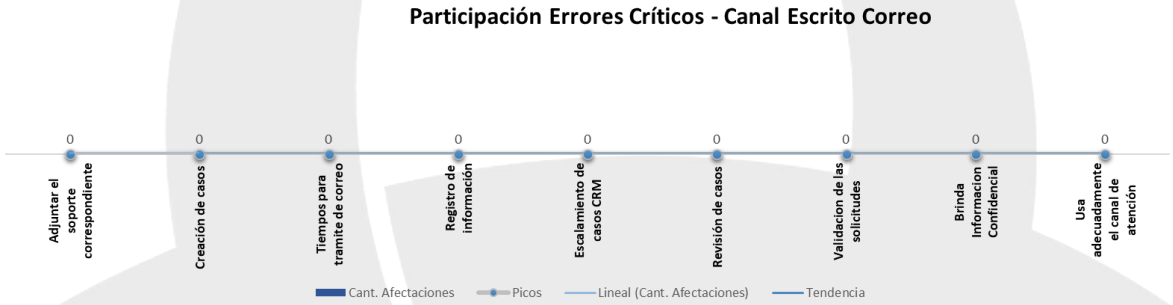


ILUSTRACIÓN 6. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Respecto a los (ENC) 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 30 Junio	1	30	30	0	0	30	0	30

TABLA 7. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Participación Errores NO Críticos - Canal Escrito Correo

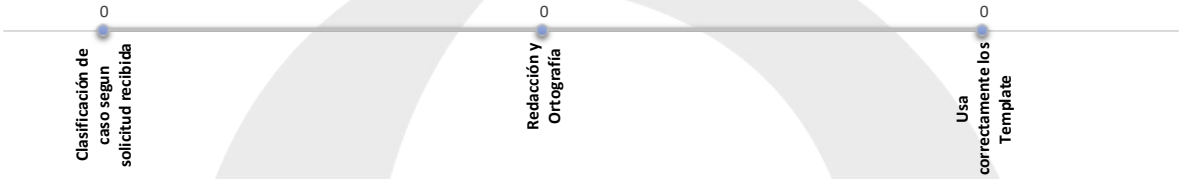


ILUSTRACIÓN 7. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal escrito PQRSD, no se presenta afectaciones en (EC) Errores Críticos.

	ERRORES CRÍTICOS								
TOTAL EC	Las respuestas proyectadas deben contener los nombres y apellidos del peticionario de forma correcta como aparecen consignados en la petición.	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.	El profesional envía de forma correcta la respuesta al peticionario a la dirección de correo electronico y/o fisica.	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.	El profesional realiza direccionamiento correcto a otras áreas, según corresponda de acuerdo con el requerimiento del peticionario.	El profesional emite respuesta dentro de los plazos establecidos, acorde a las políticas establecidas para cada tipología.	El profesional asegura la ampliación de términos, teniendo en cuenta la información faltante para emitir la respuesta.	Asegura el subtipo de caso de forma correcta de acuerdo con la petición.	Las respuestas proyectadas demuestran un trato amable y respetuoso con el peticionario
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

En (ENC) Errores No Críticos no se presentaron afectaciones.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO PQRSD								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 30 de Junio	2	23	12	0	0	23	0	23

TABLA 8. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

18.4 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:

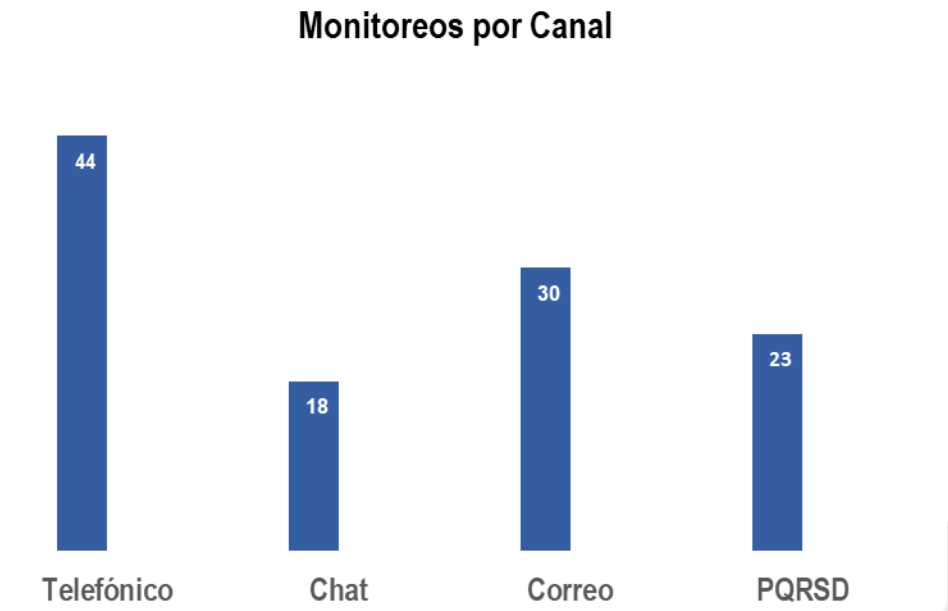


ILUSTRACIÓN 8. RESUMEN MONITOREOS POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el mes de junio, se ejecutaron un total 115 muestras, dando alcance a todos los canales de atención:

Canal Telefónico: 44 Monitoreos.
Canal Chat: 18 Monitoreos.
Canal Correo Electrónico: 30 Monitoreos.
Canal PQRSD: 23 Monitoreos.

Consultas auditadas.

En el canal de Atención telefónico, se identifica como top de consulta los siguientes temas:

Información general del FNG, con el 25%
Solicitud de Desbloqueo, con el 20,45%
Devolución de comisión, con el 15,91%
Acuerdo de pago, con el 11,36%.

Tipologia	Participación
Información general del FNG	25,00%
Solicitud de Desbloqueo	20,45%
Devolución de comisión	15,91%
Acuerdo de Pago	11,36%
Paz y Salvo	9,09%
Consulta Nivel de Ventas	6,82%
Estado de garantia	4,55%
Información no compete a la entidad	2,27%
Consulta Caso CRM	2,27%
Falsos Prestamistas	2,27%
Total general	**100,00%**

TABLA 9. resumen CONSULATAS AUDITADAS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal de atención Chat, se identifica como top de consulta los siguientes temas:

Información general del FNG, con el 61,11%
Estado de garantía, con el 16,67%
Información no compete a la entidad, con el 11,11%

Tipologia	Participación
Información general del FNG	61,11%
Estado de garantia	16,67%
Información no compete a la entidad	11,11%
Paz y Salvo	5,56%
Falsos Prestamistas	5,56%
Total general	**100,00%**

TABLA 10. resumen CONSULATAS AUDITADAS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal de atención correo, se identifica como top de consulta los siguientes temas:

Solicitud de Información IF, con el 20%
Validación usuario, con el 13,33%
Derecho de petición, con el 10%
Solicitud de Desbloqueo, con el 10%

Tipologia	Participación
Solicitud Información I.F	20,00%
Validacion usuario	13,33%
Solicitud de Desbloqueo	10,00%
Derecho de petición	10,00%
Información general del FNG	10,00%
Requerimiento Judicial	6,67%
Solicitud express	6,67%
Falsos Prestamistas	6,67%
Acuerdo de Pago	6,67%
Estado de cuenta	3,33%
Solicittud de Información	3,33%
Paz y Salvo	3,33%
Total general	**100,00%**

TABLA 11. resumen CONSULATAS AUDITADAS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal de atención PQRSD, se identifica como top de consulta los siguientes temas:

Desbloqueo, con el 39,13%
Solicitud Express, con el 26,09%
Solicitud de Información IF, con el 26,09%

Tipologia	Participación
Desbloqueo	39,13%
Solicitud Express	26,09%
Solicitud de Información IF	26,09%
Derecho de petición	4,35%
Solicitud de Información	4,35%
Total general	**100,00%**

TABLA 12. resumen CONSULATAS AUDITADAS CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

18.5 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

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

Canal telefónico	Canal Chat	Canal Correo	Canal PQSRD
11	9	30	12

TABLA 13. PROMEDIO MONITOREOS POR AGENTE
Fuente: Matriz de calidad

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

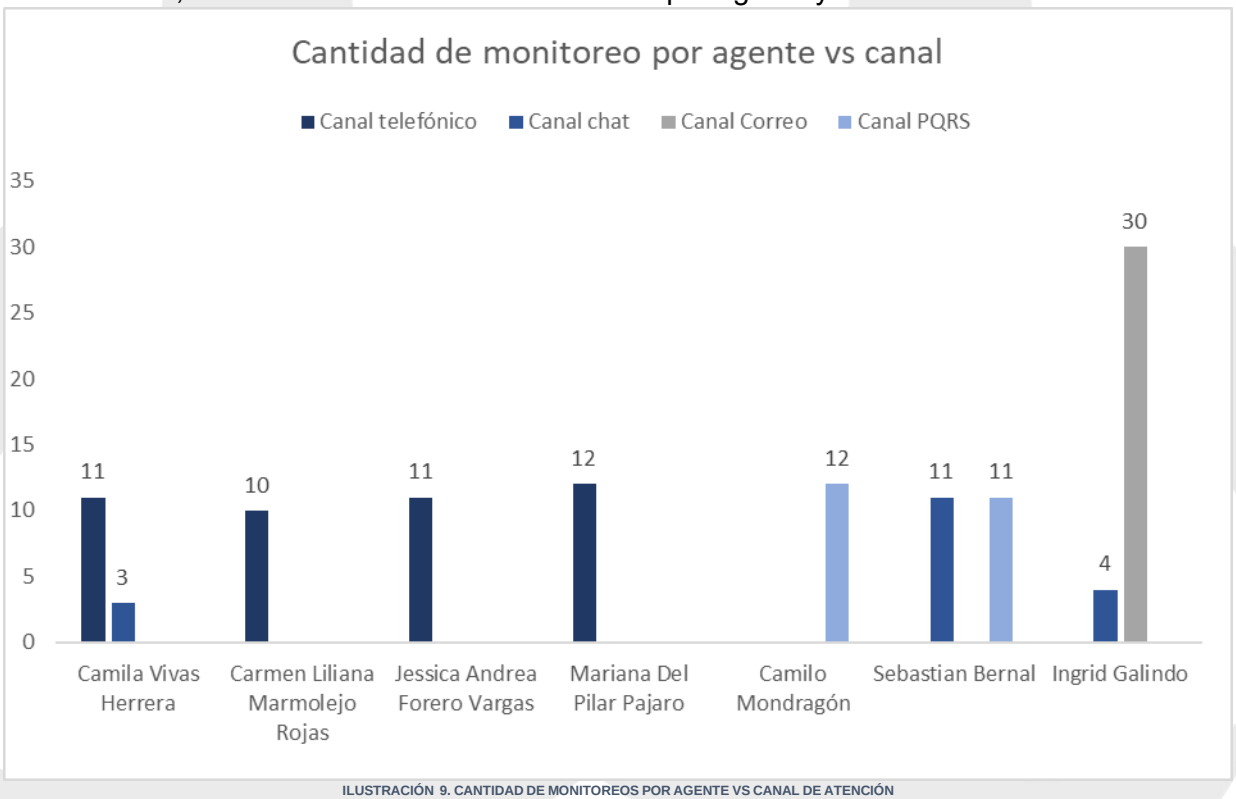


ILUSTRACIÓN 9. CANTIDAD DE MONITOREOS POR AGENTE VS CANAL DE ATENCIÓN
Fuente: Matriz de calidad

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 y ENC por canal de atención:

	Atributos afectados por canal de atención	Canal telefónico	Canal chat	Canal PQRSD
Errores no críticos ENC	Retomar la llamada según los tiempos establecidos	X		
	Contestar oportunamente la llamada	X		
	Utilizar guion de despedida	X		
	Emplea correctamente los tiempos de espera		X	
Errores críticos negocio ECN	Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción		X	
	Brinda la información acorde con las políticas del proceso		X	
	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.			X
	Redirecciona y tipifica correctamente	X		
	Brindar información Confidencial	X		
Errores críticos usuario ECU	Verificar e interpretar los aplicativos	X		
	Brindar la información acorde con las políticas del proceso	X		

TABLA 14. AFECTACIÓNES PEN ERROR CRITICO Y ERROR NO CRITICO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

18.6 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Teniendo en cuenta la muestra realizada, la precisión de (ECUF) Error Crítico Usuario Final cierra en un 96,52% con 2,48 pp por debajo del cierre del mes anterior, (ECN) Error Crítico de Negocio cierra en un 98,26% con 3,26pp por encima del cierre del mes anterior; con respecto al indicador de (ECC) Error crítico de cumplimiento cierra con el 98,26% con 1,74pp por debajo del cierre del mes anterior y los (ENC) errores no críticos cierra en 98,84% con 0,02pp por encima del cierre del mes anterior.

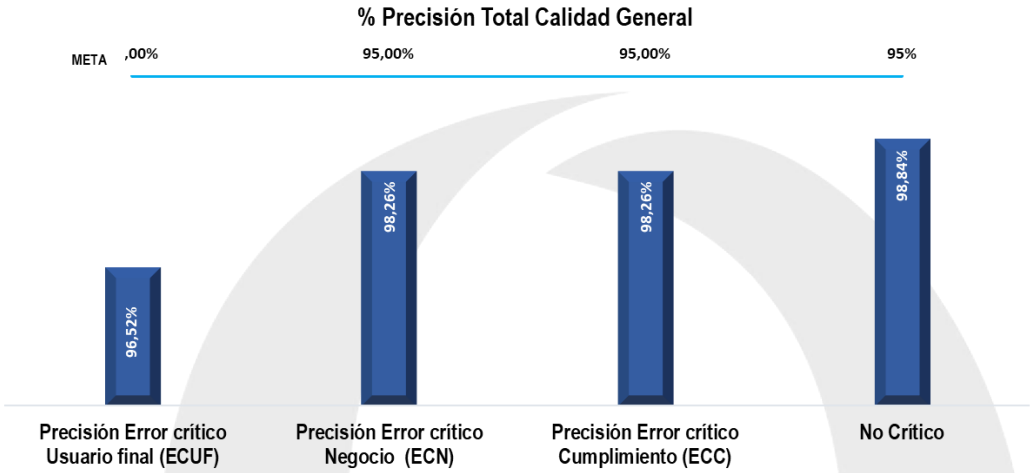


ILUSTRACIÓN 10. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO
Fuente: Matriz de calidad

Precisión Canal de Atención Telefónico:

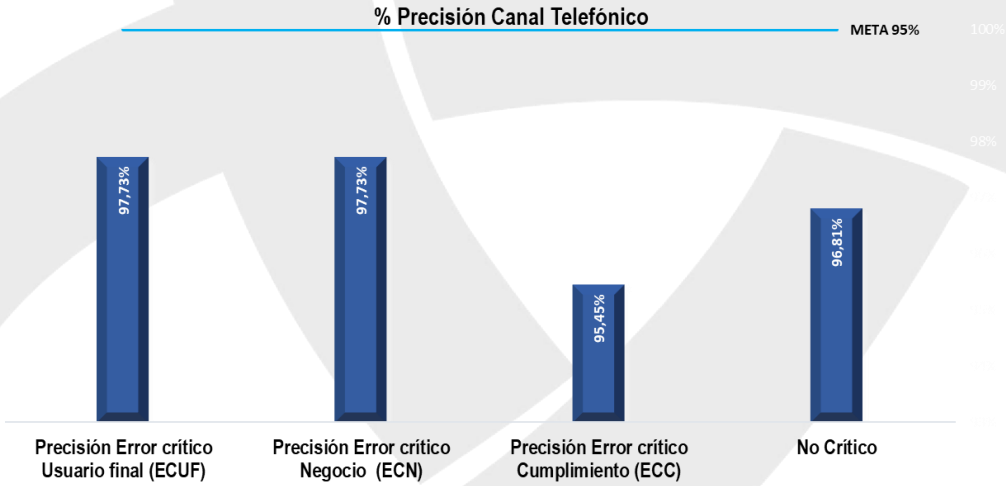


ILUSTRACIÓN 11. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico total para el canal telefónico, se encontraron afectaciones para este mes en los siguientes ítems.

Brindar información Confidencial
Redirecciona y tipifica correctamente
Brindar la información acorde con las políticas del proceso
Verificar e interpretar los aplicativos

Precisión Canal Atención Escrito Chat

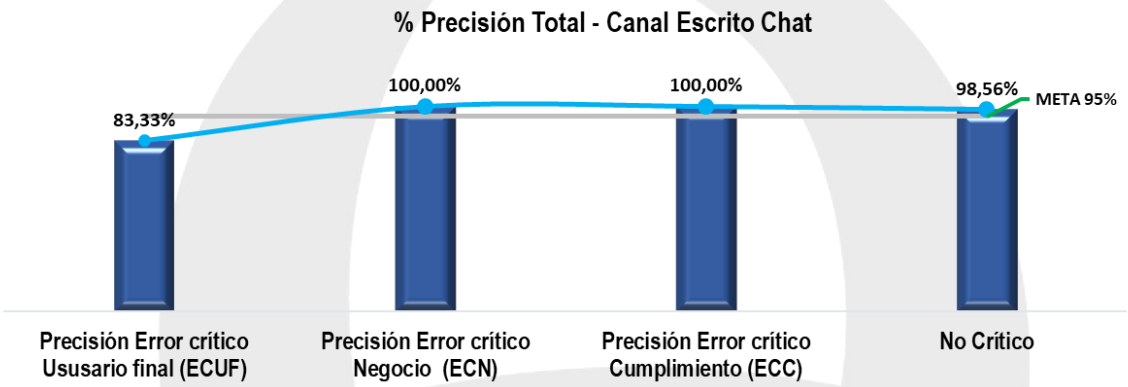


ILUSTRACIÓN 11. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico total para el canal atención escrito chat, las afectaciones se identifican en los siguientes ítems.

Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.
Brinda la información acorde con las políticas del proceso

Precisión Canal Atención Escrito Correo Electrónico

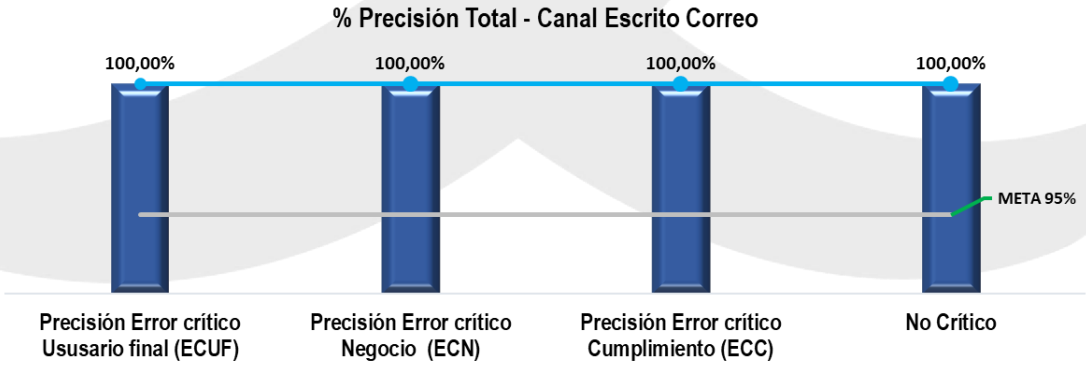


ILUSTRACIÓN 12. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico, para el canal de atención por correo, no se encontraron afectaciones.

Precisión Canal Atención Escrito PQRSD

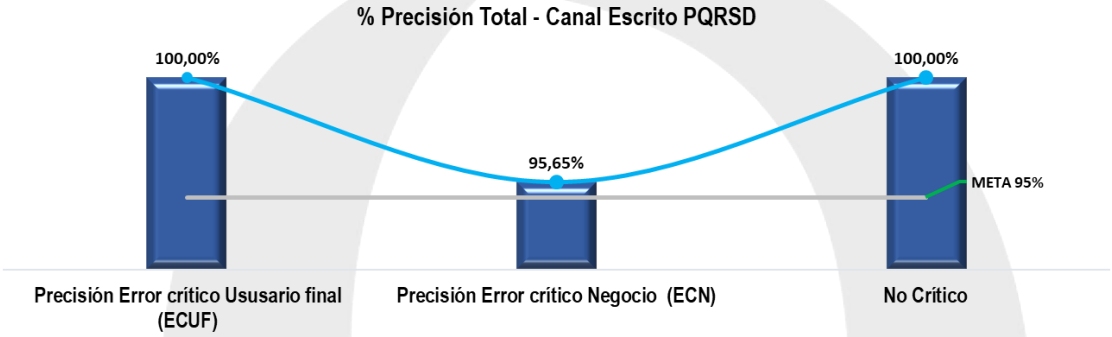


ILUSTRACIÓN 13. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico para el canal atención PQRSD, las afectaciones se identifican en los siguientes ítems.

a) El anexo adjunto corresponde a lo solicitado por el peticionario, así mismo garantiza que todas las respuestas de los casos contengan un adjunto según corresponda.

Tablas de Resumen de Resultados por Agente

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

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1233904985	Camila Vivas Herrera	11	100,00%	100,00%	100,00%	99,09%	100,00%
1024551060	Carmen Liliana Marmolejo Rojas	10	100,00%	100,00%	95,00%	94,00%	98,33%
1030607239	Jessica Andrea Forero Vargas	11	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019105267	Mariana Del Pilar Pajaro	12	97,22%	97,22%	95,83%	94,17%	96,76%

TABLA 15. COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1019104334	Sebastian Bernal	11	95,45%	100,00%	100,00%	98,18%	98,48%
1233904985	Camila Vivas Herrera	3	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019110705	Ingrid Galindo	4	95,83%	100,00%	100,00%	97,50%	98,61%

TABLA 16. COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Escrito Correo:

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1019110705	Ingrid Galindo	30	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

TABLA 17. COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Escrito PQRSD:

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1019104334	Sebastian Bernal Rodriguez	11	100,00%	90,91%	100,00%	95,45%
1000218395	Javier Camilo Mondragon Ravelo	12	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

TABLA 18. COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

19. CALIBRACIÓN MENSUAL

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

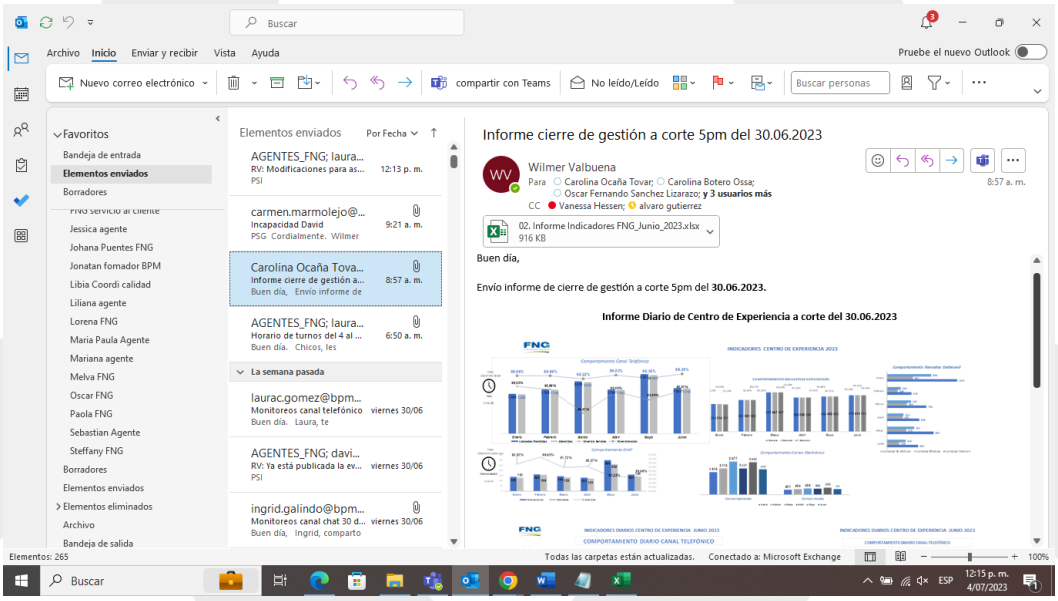
20. EJECUCIÓN

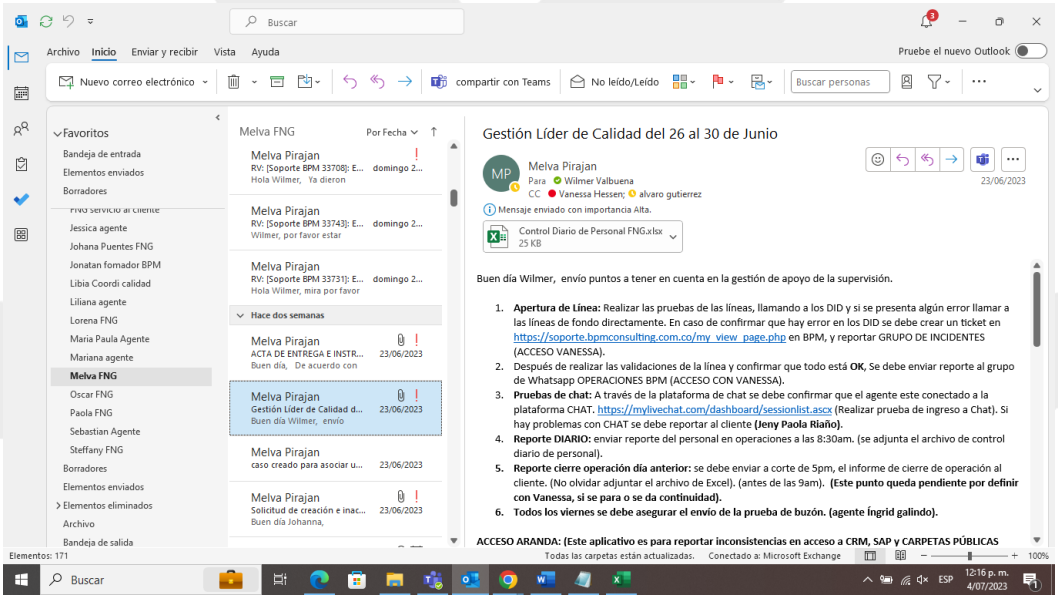
A continuación, se detalla la gestión realizada por el área de calidad durante el mes de junio, adicionales a los monitoreos:

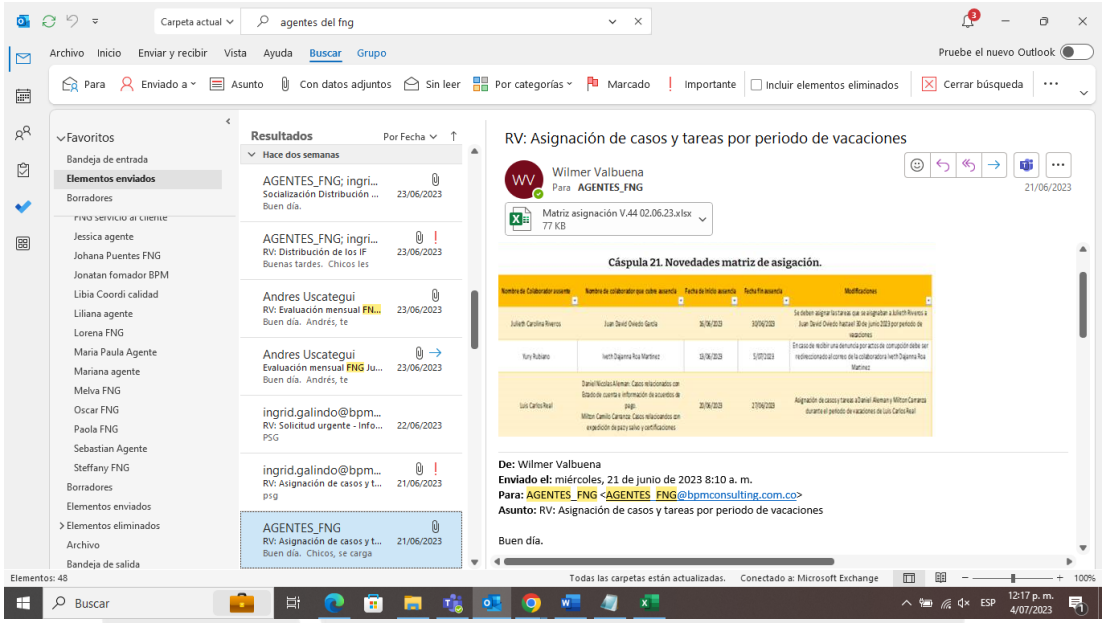
Actividades durante el mes de Junio
Apoyo operación(Supervisor a cargo). Semana del 26 al 30 de junio.
Se realiza publicación a traves del banco de conocimiento, de la información compartida por el FNG; con el fin de brindar de conocimiento a los agentes.
Se realiza seguimiento TMO al canal de chat.
Asistencia a capacitación en la sede del FNG. Semanas del 5 al 16 de junio
Asistencia a reuniones y/o comites

TABLA 19. ACTIVIDAES EJECUTADAS POR CALIDAD
Fuente: Matriz de calidad

Evidencias:







Análisis agentes.

Canal telefónico: Dentro de la prestación del centro de servicio, se cuenta con 6 agentes, entre los cuales 5 son agentes Inbound/Outbound y 1 Backup.

Mariana Pájaro: La agente presenta una atención adecuada respecto a servicio al cliente, brindándole al ciudadano amabilidad, cordialidad y excelencia, en cada una de las gestiones atendidas. Así mismo presenta oportunidades de mejora, respecto al brindar información.

Jessica Forero: La agente en la totalidad de sus gestiones, cuenta con la disposición de atención, prestación del servicio, amabilidad y empatía, buscando consigo brindarle al ciudadano la respuesta más oportuna a la consulta; evitando así rellamadas.

Liliana Marmolejo: La agente en cada una de sus gestiones se evidencian: una voz amable, calidad y con don de servicio, brindado al ciudadano y/o IF una experiencia en la atención. Es de enfatizar, que presenta oportunidades de mejora en el manejo de los tiempos de espera en general.

Camila Vivas: En las auditorias realizas a la agente en mención, se evidenció que presta una atención profesional, con etiqueta telefónica, manejo de un léxico apropiado, amabilidad y empatía.

Se tuvo el ingreso de los agentes David Peña y Laura Gomez, se encontraban en curva de aprendizaje hasta el 01 de julio del 2023.

David Peña: En las auditorias gestionadas, se evidencia que el agente tiene un excelente manejo del ciudadano, así como protocolos de atención y amabilidad;
respecto a la información brindada, presenta oportunidades de mejora que se han retroalimentado.

Laura Gomez: La agente tiene un trato y comunicación hacia los ciudadanos de manera cordial y respetuosa, se evidencia que presenta oportunidades de mejora en información de producto; para ello se brinda el apoyo de operación y aclaración de consultas.

10.2 Canal escrito: Dentro de la prestación del centro de servicio, se cuenta con 3 agentes, entre los cuales 1 agente de correo y 2 de PQRSD.

Ingrid Galindo: En la labor desempeñada por la agente de validación y creación de casos en el CRM, se evidencia que está en curva de aprendizaje; presentando oportunidades de mejora, en lo correspondiente a la agilidad de interpretación y creación de los casos, con la finalidad de crear una mayor cantidad.

Respecto al canal de chat, se observa que la agente en mención tiene un trato que cumple con los parámetros de calidad, así mismo la información y/o direccionamiento es el adecuado.

Sebastián Bernal: En la gestión realizada de brindar respuesta a los ciudadanos, se ha evidenciado que se brinda una correcta y concreta repuesta, cumpliendo con la fecha de términos; de igual manera se hace la acotación que se debe tener precaución al
adjuntar la respuesta a los casos, evitando consigo hace llegar una respuesta inadecuada.

Respecto al canal de chat, se observa que la agente en mención tiene un trato de cortesía y amabilidad, así mismo la información y/o direccionamiento es el adecuado. Se observa oportunidad de mejora en la redacción y ortografía.

Camilo Mondragón: En la gestión desarrollada en brindar respuesta a los IF, se observa que se ha cumplido con el 100% de los parámetros e indicadores, es de resaltar que se encuentra un mes en el cargo y ha gestionado correctamente.

Certificación mejor agente.

De acuerdo con los resultados evidenciados, en las auditorías realizadas a los agentes del canal telefónico, chat, correo y PQRSD; se observa que la agente Camila Vivas, tiene el indicador de calidad más alto sobre 100%, cumpliendo con los estándares
establecidos por el cliente y proveedor; por ello se hace entrega de un certificado de reconocimiento por su excelente labor desempeñada, durante el mes de junio en la línea telefónica del FNG.

21 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Canal Telefónico:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECUF) Error Crítico usuario final.

- Retoma la llamada en los tiempos establecidos (aplica para retomar y hacer uso correcto del HOLD).
- Aplicar reglas de ortografía y redacción
- Contestar oportunamente la llamada
- Utilizar guion de despedida
- Brindar la información acorde con las políticas del proceso

Canal Atención Chat:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECN) Error critico Negocio:

- Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.
- Emplea correctamente los tiempos de espera

Canal escrito correo:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECN) Error critico Negocio:

- Anexar correctamente los adjuntos a la respuesta brindada a los ciudadanos y/o intermediario financiero.

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

- Seguimiento al TMO chat: Se continuará con el seguimiento al TMO del canal de chat, para mitigar su alta duración; por ende, todos los días a primera hora se procede a realizar el descargue de las bases, con la finalidad de validar el tiempo que se tarda en las conversaciones, el cual no debe superar los 10 minutos.

• Capacitación en producto: Se procede a solicitar al FNG capacitación de producto, con la finalidad de reforzar el conocimiento y aclara dudas. Se esta a la espera de confirmación de programación por parte del FNG. Capacitación solicitada al personal de formación de FNG.

 Actividades:

a) Kahoot: En esta actividad se desarrollará la capacidad de concentración en la gestión realizada por parte de la totalidad de agentes.

b) Banco de conocimiento. Por medio de esta plataforma, se continuará publicando la información referente al FNG, para su consulta por parte de la operación.

22 FORMACIÓN

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

22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

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

Canal Telefónico:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECUF) Error Crítico usuario final.

- Retoma la llamada en los tiempos establecidos (aplica para retomar y hacer uso correcto del HOLD).
- Aplicar reglas de ortografía y redacción
- Contestar oportunamente la llamada

- Utilizar guion de despedida
- Brindar la información acorde con las políticas del proceso

Canal Atención Chat:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECN) Error critico Negocio:

- Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.
- Emplea correctamente los tiempos de espera

Canal escrito correo:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECN) Error critico Negocio:

- Anexar correctamente los adjuntos a la respuesta brindada a los ciudadanos y/o intermediario financiero.

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

- Seguimiento al TMO chat: Se continuará con el seguimiento al TMO del canal de chat, para mitigar su alta duración; por ende, todos los días a primera hora se procede a realizar el descargue de las bases, con la finalidad de validar el tiempo que se tarda en las conversaciones, el cual no debe superar los 10 minutos.

- Capacitación en producto: Se procede a solicitar al FNG capacitación de producto, con la finalidad de reforzar el conocimiento y aclara dudas. Se esta a la espera de confirmación de programación por parte del FNG. Capacitación solicitada al personal de formación de FNG.

➢ Actividades:

a) Kahoot: En esta actividad se desarrollará la capacidad de concentración en la gestión realizada por parte de la totalidad de agentes.

b) Banco de conocimiento. Por medio de esta plataforma, se continuará publicando la información referente al FNG, para su consulta por parte de la operación.

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jun	Blandas	Temáticas Ambientales	1:30:00	6/06/2023
Jun	Técnica	Ortografía y Redacción I	1:30:00	13/06/2023

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jun	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	24/06/2023

22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

Durante el mes de junio de 2023, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.
Temáticas Ambientales
Plan y manejo ambiental, Uso adecuado de los materiales reciclables

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	8	0	100%	100	4,1

Ortografía Y Redacción I

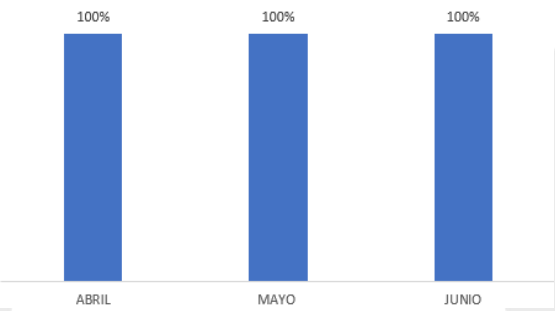
Conocer y socializar las oportunidades de mejora vistas desde calidad.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	8	0	100%	100	

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

22.3 GRAFICAS DE INDICADORES

Gráfica No 1.Cubrimiento trimestral

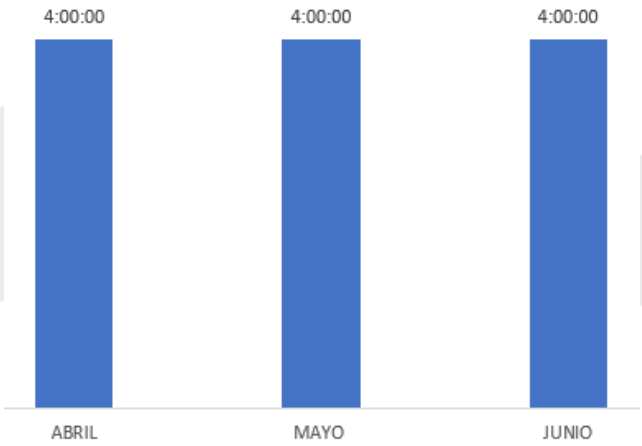


Se da cumplimiento con él 100%. Se resalta la participación con relación a los meses anteriores; se recomienda mantener la participación de todo el equipo en las actividades realizadas.

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
MARZO	Abril	Mayo
4:00:00	4:00:00	4:00:00

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

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



23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS.

Para el mes de junio 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:

CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1019104334	BERNAL RODRIGUEZ	SEBASTIAN	90
1233904985	VIVAS	CAMILA	90
1019110705	GALINDO	INGID VIVIANA	90
1024551060	MARMOLEJO ROJAS	CARMEN LILIANA	100
1016095934	MORALES CONTRERAS	ANDRES FELIPE	RETIRO
1000218395	MONDRAGON RAVELO	JAVIER CAMILO	PERMISO
1019105267	PAJARO ROMERO	MARIANA DEL PILAR	70
1030607239	FORERO VARGAS	JESSICA ANDREA	90
			88

Se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de junio de la campaña Fondo Nacional de Garantías en el anexo 5.

24. PLAN DE CAPACITACION PROXIMO MES DE JUNIO 2023

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha	Mes
Jul	Blandas	KPI´s y OKR´s	1:30:00	6/07/2023	Jul
Jul	Técnica	Excel - intermedio II	1:30:00	13/07/2023	Jul
Jul	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/07/2023	Jul

CONCLUSIONES

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

PLANES DE ACCION

Con el fin de mejorar continuamente los procesos se sugieren los siguientes planes de acción:

- Se sugiere ubicar en un lugar más visible y de forma directa el enlace de acceso al chat con el fin de aumentar las consultas por este canal.
- Adquirir licencias de office para los agentes generales.
- Se sugiere usar los Items de la Orden de compra que no se han usado como horas de desarrollo en implementaciones para la operación.
- Se sugiere considerar la opción de migrar el chat actual de FGN al chat de BPM que tiene mayores prestaciones para los agentes y los informes.

26 ANEXOS

01. Bitácora Diaria FNG junio 2023
02. Informe Indicadores FNG_ junio _2023
03. Prefactura Fondo Nacional de Garantía junio 2023.
04. Indicadores Centro de contacto Servicio Al Cliente acuerdo marco precios junio.
05. Anexo 5 Evaluación de conocimientos
06. Informe de gestión FNG junio VF
07. Informe de Exención

Alvaro Andres Gutierrez
Supervisor BPO.
Fondo Nacional de Garantías.

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

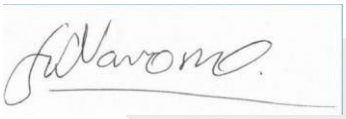
Bogotá D.C. 14 julio 2023

Señora
JOHANNA CAROLINA PUENTES
Subdirectora de Soluciones y Soporte Comercial **103453**
FONDO NACIONALDE GARANTIAS S.A. FNG
Calle 26A # 13-97 piso 25
Bogotá

Referencia: Certificación Disponibilidad Plataforma.

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

Cordialmente



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

ACTA Julio 4 -2023
Servicio al Cliente - FNG
REUNION CENTRO DE EXPERIENCIA

FECHA Y HORA	4 de Julio 2023 – Hora: 7:15 am
LUGAR	Oficinas BPM Presencial
ORGANIZADOR	Johana Puentes – Subdirectora de Soluciones y Soporte Comercial

1. **TEMAS TRATADOS:** Presentación nueva estructura del FNG, validación informes y necesidades del Centro de soluciones y experiencia.

DESCRIPCIÓN
1. *Se da a conocer la nueva estructura del FNG al personal del centro de soluciones y experiencia* 2. *Se realiza presentación del personal de centro de soluciones y experiencia con el personal directivo de FNG.* 3. *Se dan a conocer las instalaciones de BPM CONSULTING al personal directivo del FNG.* 4. *Se realiza revisión del informe diario que se envía por el grupo de wasap y se sugiere enviar el informe de manera más resumida al otro día de la gestión.* 5. *Se explica las gráficas e información del informe del mes de mayo* 6. *Se sugiere realizar la presentación del informe mensual de manera ms resumida.* 7. *Se solicita cotización de licencias de office , un agente técnico, servicio de chat, servicio de wasap, servicio de Mailing.* 8. *Se solicita revisar el reporte de Power Bi para eliminar el informe diario que se envía por Wasap.*

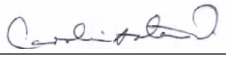
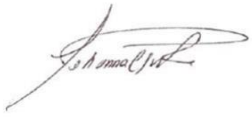
2. COMPROMISOS
Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

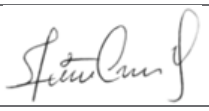
RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Alvaro Gutierrez	*Enviar informe diario resumido*	*Gestionado*	*Enviar de forma resumida el informe de la gestión día vencido con el fin de leer de forma más sencilla la gestión realizada.*
Alvaro Gutierrez	*Se realiza modificación del informe del mes de junio con la información mas resumida*	*Gestionado*	*Enviar de forma resumida la información del informe mensual enfocándolo en los aspectos mas importantes de la gestión.*
Alvaro Gutierrez / Vanessa Hessen	*Enviar cotización de servicios*	*En gestión*	*Se solicita confirmar la posibilidad de cambiar Items de la OC (horas desarrollo) que no se usan por los servicios que se solicitan cotizados.*
Alvaro Gutierrez / Vanessa Hessen	*Reporte Power BI*	*En gestión*	*Tener la opción de ver en tiempo real el estado de la campaña a través de la plataforma Power Bi.*

2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Carolina Botero	Directora de soluciones y soporte comercial	
Joahana Puentes	Subdirectora de soluciones y soporte comercial	
Paola Riaño	Especialista en Calidad	
Jesus Alarcon Torres	Líder de soluciones tecnológicas	

Alvaro andres Gutierrez	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
SBPM1385

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: 14/07/2023 08:15 AM
FECHA DE VENCIMIENTO: 13/08/2023
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 14/07/2023 04:58 PM
DOCUMENTO ORIGEN: 103453_062023
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-1 Agente en Sitio _Agente general (Se facturan 5,93333 Agentes)	1.00	20,705,117.51	20,705,117.51	3,933,972.33	24,639,089.84
2	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico	2.00	4,031,120.33	8,062,240.66	1,531,825.73	9,594,066.39
3	IT-BPO-37-1 Supervisor Servicios BPO	1.00	8,002,074.69	8,002,074.69	1,520,394.19	9,522,468.88
4	IT-BPO-38-1 Líder de calidad	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	193,618.27	1,161,709.62	220,724.83	1,382,434.45
6	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	12.00	38,723.66	464,683.92	88,289.94	552,973.86
7	IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	234,688.80	234,688.80	44,590.87	279,279.67
8	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular(1500)	713.00	24.64	17,568.32	3,337.98	20,906.30

Impuestos:

Impuesto	Base	Tarifa	Monto
IVA	45,747,668.58	19%	8,692,057.03

Subtotal Precio Unitario:	45,747,668.58
Subtotal Base Gravable:	45,747,668.58
IVA:	8,692,057.03
Total Impuestos:	8,692,057.03
Total + Impuestos:	54,439,725.61
Valor Total:	**54,439,725.61**

CINCUENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS VEINTICINCO CON SESENTA Y UNO CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:
FACTURACIÓN JUNIO 2023 _ OC 103453

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES
CUFE: 4fb627b709abe04a802d258f1b9fba6cd3d809274394ddbdab7d69724f4791e40b65afa7d6cf517cac913f7959c277c0
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.
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

Fondo Nacional de Garantías S.A.
Radicado de Entrada: FNG-2023-10677-E
Fecha y Hora: 17/07/2023 08:50:43 a.m.
Remitente: **BPM CONSULTING SAS**
Destinatario: Johanna Carolina Puentes
No de Folios: 1

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

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, 11-Jul-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.*

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:
10/07/2023

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

Presentar los resultados del Centro de Experiencia de servicio al cliente a través de la operación multicanal para efectuar la atención. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, resultados obtenidos de los monitoreos de calidad y las evaluaciones de conocimientos generales y técnicos por parte de los Agentes, además se describen aspectos relevantes y las acciones de mejora realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

01 al 30
de junio de 2023

INFORME NÚMERO:
6

ENTREGADO A:
Fondo Nacional de Garantías

Contenido

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO 1
1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO 3
2. ANS CONTRACTUALES 5
3. DISTRIBUCIÓN DE AGENTES 6
4. CANAL TELEFÓNICO 6
8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 5 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 14
12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT) 15
13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO 16
13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO 16
14. CASOS DEVUELTOS 17
15. VALIDACIÓN BUZONES 17
16. ENCUESTAS DE SATISFACCION 17
18. CALIDAD 19
18.1 RESUMEN EJECUTIVO 19
18.2 CANTIDAD DE MONITOREOS Y RESULTADO DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS POR CANAL DE ATENCIÓN. 19
18.3 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 20
18.4 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN: 25
18.5 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE: 28
18.6 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO: 29

19. CALIBRACIÓN MENSUAL 33
20. EJECUCIÓN 33
21 PLAN DE MEJORAMIENTO 37
22 FORMACIÓN 38
22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL 38
22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS 40
22.3 GRAFICAS DE INDICADORES 41
23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS. 42
24. PLAN DE CAPACITACION PROXIMO MES DE JUNIO 2023 42
CONCLUSIONES 42
PLANES DE ACCION 43
26 ANEXOS 43

CONTENIDO

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

FONDO NACIONAL DE GARANTÍA

FACTURACIÓN JUNIO OC 103453					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	6	Agente general en Sitio (se factura 5,8000)	1	$ 20.239.833,9600	$ 20.705.117,5100
IT-BPO-25-16	2	Agente técnico en Sitio	2	$ 4.031.120,3268	$ 8.062.240,6600
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	1	$ 8.002.074,6900	$ 8.002.074,6900
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	1	$ 7.099.585,0620	$ 7.099.585,0600
IT-BPO-8-1	500	Transferencia de llamadas	0	$ 23,4724	$ -
IT-BPO-48-1	60	Hora desarrollo	0	$ 46.937,7639	$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	$ 193.618,2700	$ 1.161.709,6200
IT-BPO-1-1	12	Troncal SIP	12	$ 38.723,6600	$ 464.683,9200
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual	1	$ 234.688,8000	$ 234.688,8000
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound	713	$ 24,6400	$ 17.568,3200
IT-BPO-7-3	700	Minutos de conexión outbound/Inbound	0	$ 24,6400	$ -
IT-BPO-3-1	2500	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotex	0	$ 23,4724	$ -
IT-BPO-2-1	7000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutado	0	$ 3,5180	$ -
				Subtotal	$ 45.747.668,58
				Iva	$ 8.692.057,03
				Total	$ 54.439.725,61

TABLA FACTURACIÓN

2. ANS CONTRACTUALES

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Junio	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%	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%**	99%	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**	**268**	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	**480**	**268**	CUMPLE
		Ciudadanía:	**480**	**268**	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	**600**	**659**	NO CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	**>=90%**	**99%**	CUMPLE
		Chat	**>=90%**	**86%**	NO CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	**>= 65%**	**65%**	CUMPLE
		Canal virtual	**>= 65%**	**65%**	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	**>= 65%**	**80%**	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	**>=85%**	**96%**	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	**15%**	**-**	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	**>=85%**	**95%**	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes		**70%**	**88%**	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: El TMO del canal de CHAT, cierra en el mes de Junio con 659seg disminuyendo el 16% respecto del mes anterior que fue de 780seg y muy cerca de la meta de los 600seg. Así mismo, se presenta afectación en el indicador de EFICACIA del canal CHAT, cerrando en un 86%. por debajo del indicador establecido del 90%. El cierre de este indicador por debajo de la meta obedece a que durante la semana 2, 3 y 4 del mes de junio se presentó cambio del agente que realizaba esta gestión, y como consecuencia la persona que apoyo durante algunos días dicha labor presentaba responsabilidad en otras tareas asignadas.

Nota: Es importante resaltar que la herramienta de chat es de propiedad de la entidad, y el manejo de dicha herramienta no está bajo el control de la operación, así mismo los indicadores no son atribuibles ni exigibles para un proceso de penalización.

3. DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

Se adjunta la tabla de distribución de los agentes durante el mes de junio. Anexo 1 bitácora.

NOMBRE COMPLETO	CEDULA	CARGO
MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON / ALVARO GUTIERREZ	52706718	COORDINADOR
WILMER ALFONSO VALBUENA CAMELO	1018425388	LIDER DE CALIDAD
DAVID ALEJANDRO PEÑA MORENO	1025524498	Agente General
JESICA ANDREA FORERO VARGAS	1030607239	Agente General
INGRID BIBIANA GALINDO NIÑO	1019110705	Agente General
CAMILA VIVAS HERRERA	1233904985	Agente General
CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS	1024551060	Agente General
MARIANA DEL PILAR PAJARO ROMERO	1019105267	Agente General
SEBASTIAN BERNAL MARTINEZ	1019104334	Agente Técnico
JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO	1000218395	Agente Técnico

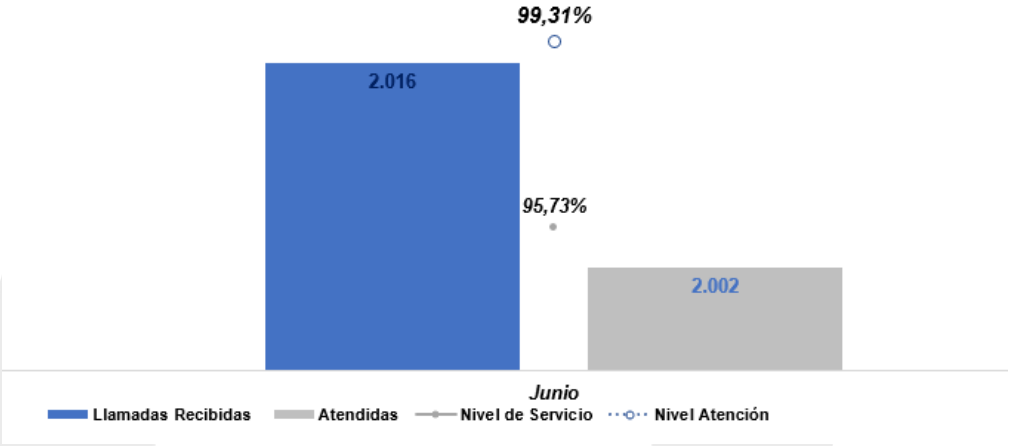
TABLA 1DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
Fuente: Acuerdo marco

4. CANAL TELEFÓNICO

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

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Enero	1.583	1.565	1.528	18	96,53%	98,86%	1,14%	0:06:16	376
Febrero	1.762	1.742	1.689	20	95,86%	98,86%	1,14%	0:06:40	413
Marzo	2.078	2.041	1.882	37	90,57%	98,22%	1,78%	0:07:48	468
Abril	1.754	1.737	1.672	17	95,32%	99,03%	0,97%	0:05:51	351
Mayo	2.371	2.332	2.217	39	93,50%	98,36%	1,64%	0:05:13	313
Junio	2.016	2.002	1.930	14	95,73%	99,31%	0,69%	0:04:43	283

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



GRAFICA INDICADORES JUNIO (CANAL TELEFÓNICO)
Fuente: aplicativo Ucontact

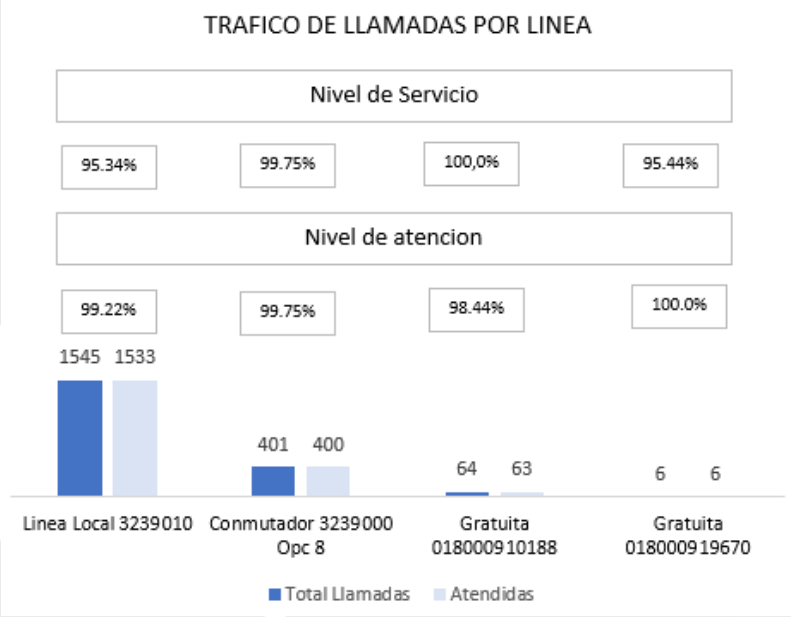


ILUSTRACIÓN ATENDIDAS POR LÍNEA
Fuente: Ucontact

4.1 Indicadores Generales De Atención canal telefónico

Dia de la Semana	Dia del Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Jueves	1/06/2023	115	113	106	2	92,174%	98,26%	1,74%	0:03:26	206
Viernes	2/06/2023	89	88	87	1	97,753%	98,88%	1,12%	0:05:46	346
Lunes	5/06/2023	91	89	84	2	92,308%	97,80%	2,20%	0:03:04	184
martes	6/06/2023	104	103	101	1	97,115%	99,04%	0,96%	0:03:27	207
Miercoles	7/06/2023	114	114	105	0	92,105%	100,00%	0,00%	0:02:56	176
Jueves	8/06/2023	111	111	108	0	97,297%	100%	0,00%	0:03:42	222
Viernes	9/06/2023	107	105	102	2	95,327%	98,13%	1,87%	0:04:51	291
martes	13/06/2023	97	97	95	0	97,938%	100%	0,00%	0:03:58	238
Miercoles	14/06/2023	107	105	98	2	91,589%	98,13%	1,87%	0:05:14	314
Jueves	15/06/2023	89	88	85	1	95,506%	98,88%	1,12%	0:03:01	181
Viernes	16/06/2023	77	77	77	0	100,000%	100,00%	0,00%	0:03:10	190
martes	20/06/2023	97	96	95	1	97,938%	98,97%	1,03%	0:03:57	237
Miercoles	21/06/2023	85	85	84	0	98,824%	100,00%	0,00%	0:02:43	163
Jueves	22/06/2023	114	113	107	1	93,860%	99,12%	0,88%	0:02:51	171
Viernes	23/06/2023	80	80	80	0	100,000%	100,00%	0,00%	0:04:43	283
Lunes	26/06/2023	125	125	122	0	97,600%	100,00%	0,00%	0:03:16	196
martes	27/06/2023	92	92	89	0	96,739%	100,00%	0,00%	0:03:23	203
Miercoles	28/06/2023	112	112	101	0	90,179%	100,00%	0,00%	0:05:12	312
Jueves	29/06/2023	104	103	99	1	95,192%	99,04%	0,96%	0:03:56	236
Viernes	30/06/2023	106	106	105	0	99,057%	100,00%	0,00%	0:02:48	168
Total	julio 2023	2.016	2.002	1.930	14	95,73%	99,31%	0,69%	0:03:46	226

TABLA CANAL TELEFÓNICO GENERAL
FUENTE: UCONTACT

4.2 Indicadores Generales De Atención De Atención línea 3239010.

Dia de la Semana	Dia de Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Jueves	1/06/2023	95	93	86	2	90,53%	97,89%	2,11%	0:06:30	390,00
Viernes	2/06/2023	64	64	63	0	98,44%	100,00%	0,00%	0:05:22	322,00
Lunes	5/06/2023	71	70	65	1	91,55%	98,59%	1,41%	0:05:19	319,00
martes	6/06/2023	75	74	73	1	97,33%	98,67%	1,33%	0:05:18	318,00
Miercoles	7/06/2023	88	88	83	0	94,32%	100,00%	0,00%	0:05:01	301,00
Jueves	8/06/2023	95	95	92	0	96,84%	100,00%	0,00%	0:05:04	304,00
Viernes	9/06/2023	84	82	80	2	95,24%	97,62%	2,38%	0:07:06	426,00
martes	13/06/2023	75	75	73	0	97,33%	100,00%	0,00%	0:06:14	374,00
Miercoles	14/06/2023	84	82	77	2	91,67%	97,62%	2,38%	0:07:10	430,00
Jueves	15/06/2023	74	73	70	1	94,59%	98,65%	1,35%	0:05:45	345,00
Viernes	16/06/2023	53	53	53	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:41	401,00
martes	20/06/2023	81	80	79	1	97,53%	98,77%	1,23%	0:06:09	369,00
Miercoles	21/06/2023	65	65	64	0	98,46%	100,00%	0,00%	0:06:10	370,00
Jueves	22/06/2023	81	80	75	1	92,59%	98,77%	1,23%	0:05:32	332,00
Viernes	23/06/2023	65	65	65	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:58	358,00
Lunes	26/06/2023	93	93	90	0	96,77%	100,00%	0,00%	0:06:36	396,00
martes	27/06/2023	58	58	55	0	94,83%	100,00%	0,00%	0:06:48	408,00
Miercoles	28/06/2023	93	92	83	1	89,25%	98,92%	1,08%	0:07:02	422,00
Jueves	29/06/2023	78	78	75	0	96,15%	100,00%	0,00%	0:04:47	287,00
Viernes	30/06/2023	73	73	72	0	98,63%	100,00%	0,00%	0:05:25	325,00
Total		1545	1533	1473	12	95,34%	99,22%	0,78%	0:06:00	359,85

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010 *Fuente: Ucontact*

4.3 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Dia de 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)
Jueves	1/06/2023	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:02	302,00
Viernes	2/06/2023	23	22	22	1	95,65%	95,65%	4,35%	0:08:17	497,00
Lunes	5/06/2023	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:48	408,00
martes	6/06/2023	26	26	25	0	96,15%	100,00%	0,00%	0:05:57	357,00
Miercoles	7/06/2023	23	23	20	0	86,96%	100,00%	0,00%	0:05:27	327,00
Jueves	8/06/2023	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:58	358,00
Viernes	9/06/2023	17	17	16	0	94,12%	100,00%	0,00%	0:07:15	435,00
martes	13/06/2023	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:02	362,00
Miercoles	14/06/2023	17	17	15	0	88,24%	100,00%	0,00%	0:08:48	528,00
Jueves	15/06/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:03	363,00
Viernes	16/06/2023	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:49	349,00
martes	20/06/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:40	400,00
Miercoles	21/06/2023	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:29	269,00
Jueves	22/06/2023	22	22	21	0	95,45%	100,00%	0,00%	0:03:58	238,00
Viernes	23/06/2023	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:34	274,00
Lunes	26/06/2023	28	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:16	316,00
martes	27/06/2023	32	32	32	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:09	369,00
Miercoles	28/06/2023	15	16	14	-1	93,33%	106,67%	-6,67%	0:09:48	588,00
Jueves	29/06/2023	22	21	20	1	90,91%	95,45%	4,55%	0:06:12	372,00
Viernes	30/06/2023	31	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:01	241,00
Total		401	400	389	1	97,01%	99,75%	0,25%	0:06:08	367,65

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Ucontact

4.4 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Dia de Semana	Dia de Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Jueves	1/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Viernes	2/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Lunes	5/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
martes	6/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Miercoles	7/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Jueves	8/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Viernes	9/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
martes	13/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Miercoles	14/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Jueves	15/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Viernes	16/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
martes	20/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Miercoles	21/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Jueves	22/06/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:12	12,00
Viernes	23/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:10	10,00
Lunes	26/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:13	13,00
martes	27/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	-
Miercoles	28/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	
Jueves	29/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	
Viernes	30/06/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00	
Total	julio 2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:02	2

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Ucontact

4.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Dia de Semana	Dia de Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Jueves	1/06/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:12	132,00
Viernes	2/06/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:40	220,00
Lunes	5/06/2023	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%	0:00:07	7,00
martes	6/06/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:32	152,00
Miercoles	7/06/2023	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%	0:01:16	76,00
Jueves	8/06/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:45	225,00
Viernes	9/06/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:03	303,00
martes	13/06/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:36	216,00
Miercoles	14/06/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:57	297,00
Jueves	15/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:15	15,00
Viernes	16/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:08	8,00
martes	20/06/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:59	179,00
Miercoles	21/06/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:12	12,00
Jueves	22/06/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:55	115,00
Viernes	23/06/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:20	500,00
Lunes	26/06/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:01	61,00
martes	27/06/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:25	25,00
Miercoles	28/06/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:46	226,00
Jueves	29/06/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:46	286,00
Viernes	30/06/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:48	108,00
Total	julio 2023	64	63	62	1	95,83%	98,44%	1,56%	0:02:38	158,15

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

5. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de junio se presentó un TMO 03:36 que corresponde a 226 segundos, esto es 92 segundos menos que el mes pasado, este indicador obedece a que los agentes presentan un manejo de llamadas acordes a lo estipulado que corresponde a 480 segundos.

6. COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS

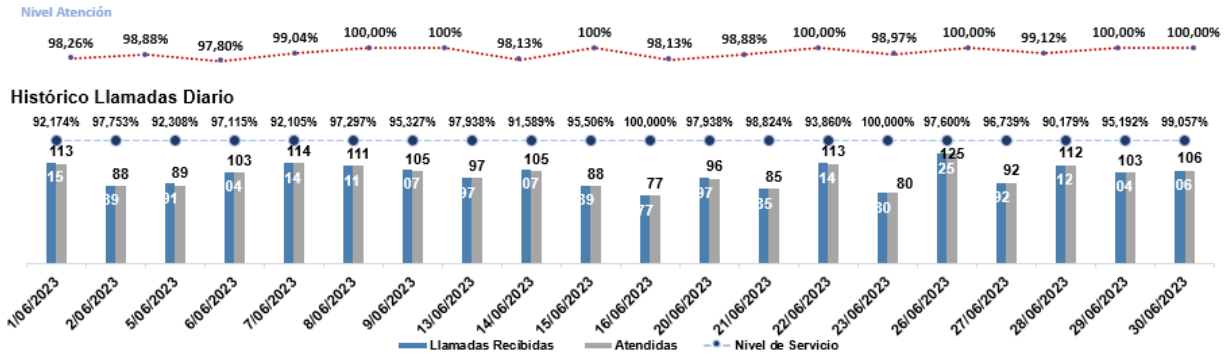


ILUSTRACIÓN TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
Fuente: Ucontact

7. Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de junio los días de la semana que presentaron mayor tráfico correspondieron a los jueves y viernes donde el promedio fue de 100 llamadas.

ILUSTRACIÓN LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
Fuente: Ucontact

8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 5

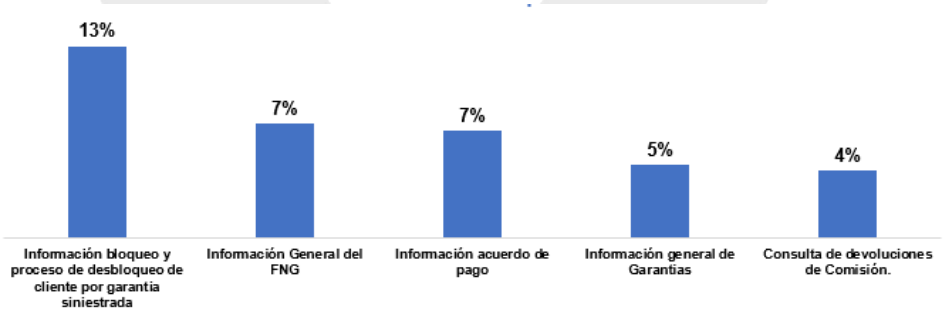


ILUSTRACIÓN MOTIVOS DE CONSULTA
Fuente: aplicativo Limesurvey

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 (1.129 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 (42 consultas)**

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

10. GRUPO DE INTERÉS

Para el mes de junio se identifica que los grupos de interés que obtuvieron una participación mayor corresponden a:

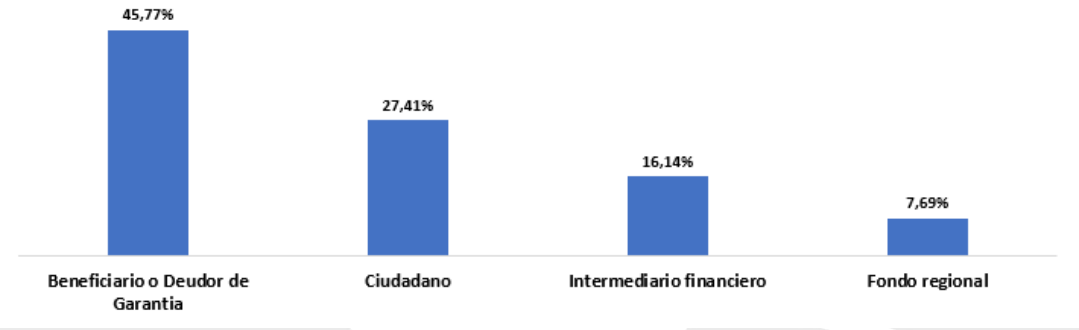


ILUSTRACIÓN GRUPO DE INTERES

Fuente: caracterización

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

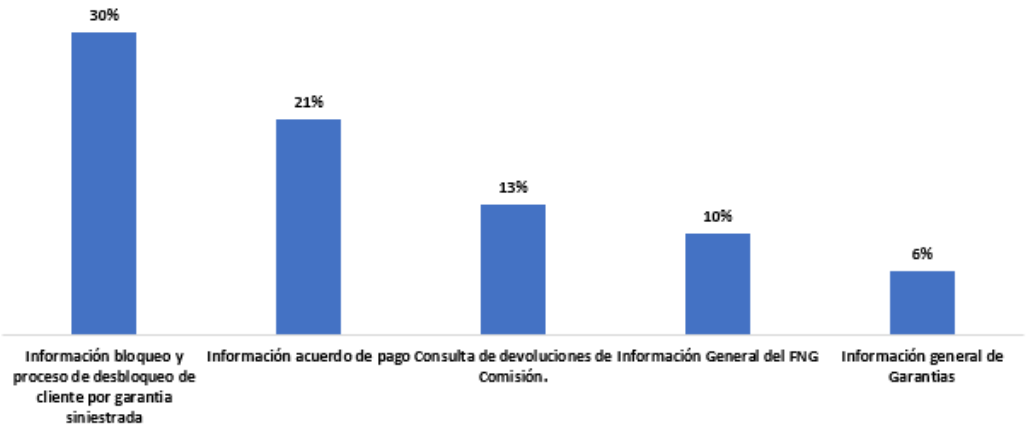


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTIA
Fuente: caracterización

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

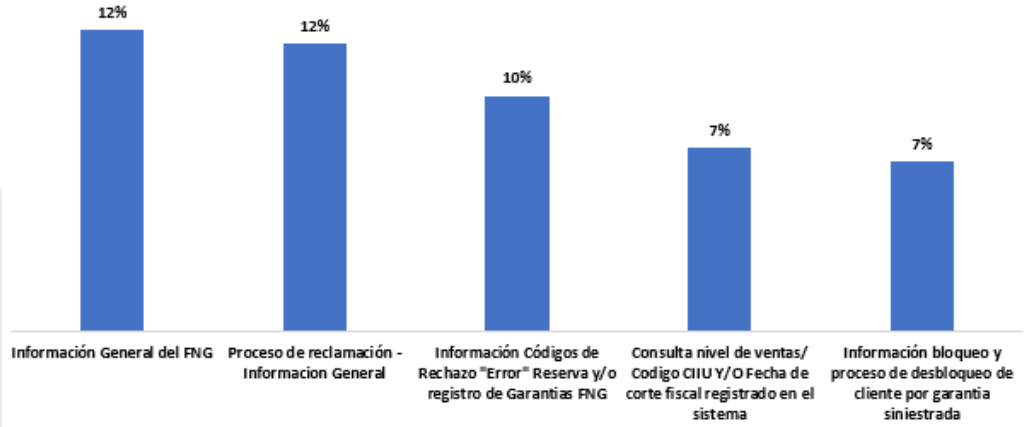


ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO
Fuente: caracterización

Top de lo más consultado por grupo de interés – Ciudadano y Empresario.

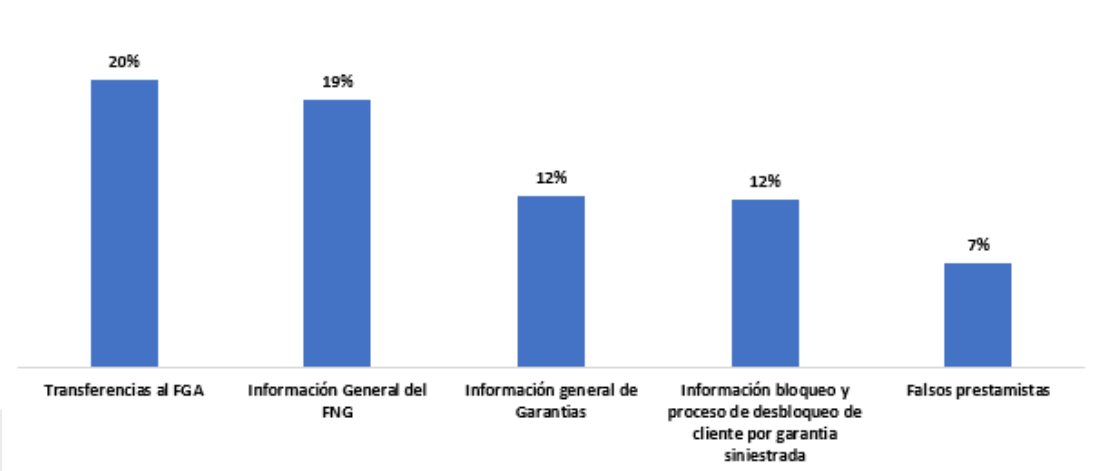


ILUSTRACIÓN CIUDADANO Y EMPRESARIO
Fuente: caracterización

11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

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

- Devolución de llamada consulta con el área.
- Llamadas a clientes preferentes MP080 información de beneficios

Dia de SEMANA	Mes	Llamadas Outbound	Llamadas Efectivas	Llamadas No efectivas	Promedio TMO (min)	Promedio TMO (Seg)	% Efectividad
Jueves	1/06/2023	24	9	15	0:01:53	113	38%
Viernes	2/06/2023	11	2	9	0:01:03	63	18%
Lunes	5/06/2023	13	5	8	0:02:14	134	38%
martes	6/06/2023	28	10	18	0:02:14	134	36%
Miercoles	7/06/2023	7	5	2	0:01:50	110	71%
Jueves	8/06/2023	25	13	12	0:01:42	102	52%
Viernes	9/06/2023	13	8	5	0:02:15	135	62%
martes	13/06/2023	4	4	0	0:00:56	56	100%
Miercoles	14/06/2023	23	11	12	0:07:00	420	48%
Jueves	15/06/2023	18	10	8	0:02:54	174	56%
Viernes	16/06/2023	23	10	13	0:02:53	173	43%
martes	20/06/2023	22	10	12	0:01:45	105	45%
Miercoles	21/06/2023	8	4	4	0:02:11	131	50%
Jueves	22/06/2023	13	13	0	0:05:01	301	100%
Viernes	23/06/2023	15	6	9	0:01:27	87	40%
Lunes	26/06/2023	10	7	3	0:02:01	121	70%
martes	27/06/2023	9	5	4	0:01:47	107	56%
Miercoles	28/06/2023	34	31	3	0:01:50	110	91%
Jueves	29/06/2023	290	73	217	7:21:00	26.460	25%
Viernes	30/06/2023	6	2	4	0:00:06	6	33%
Total		596	238	358	0:24:12	1.452	40%

TABLA3 LLAMADAS SALIENTES.

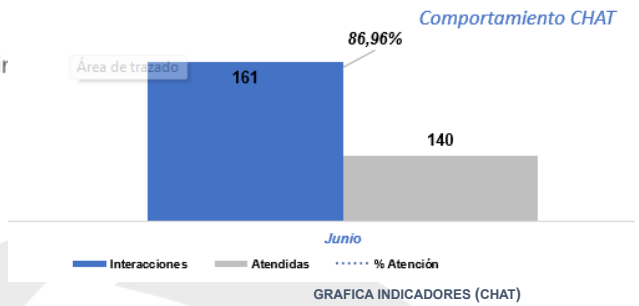
Fuente: Ucontact

12. GESTIÓN CANAL CHAT

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

Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	% Nivel Abandono	TMO
Enero	139	130	9	93,53%	6,47%	0:17:05
Febrero	163	158	5	96,93%	3,07%	0:18:02
Marzo	145	133	1	91,72%	0,63%	0:23:22
Abril	131	121	0	92,37%	0,00%	0:17:38
Mayo	300	262	38	87,33%	12,67%	0:13:24
Junio	161	140	21	86,96%	13,04%	0:10:59

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



GRAFICA INDICADORES (CHAT)

Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Para el mes de junio se reciben un total de 161 interacciones dando como resultado los siguientes ANS:

- Nivel de atención del 86.96%
- Nivel de abandono 13,04%
- El TMO del canal chat cierra en 10:59, este obedece a que los agentes son multitareas entre correo y gestión BackOffice, ingresa un nuevo agente que aún se encuentra en curva de aprendizaje. Adicional en ocasiones se evidencia atenciones de chat con más tiempo de atención, debido a la tarea en conjunto que se realiza.

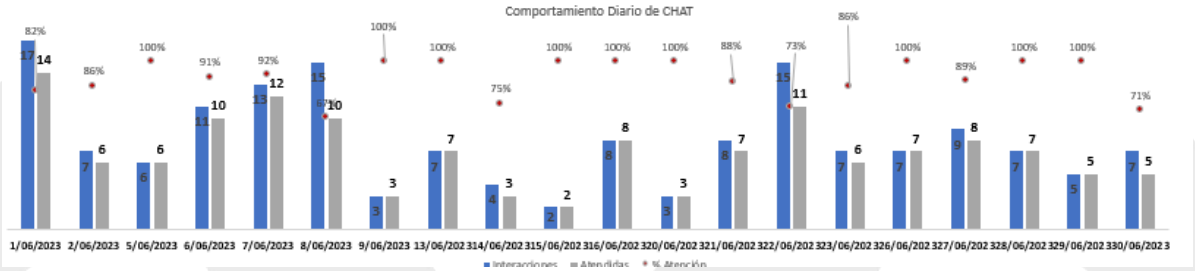


ILUSTRACIÓN GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN

Fuente: aplicativo Chat Transcrip

12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)

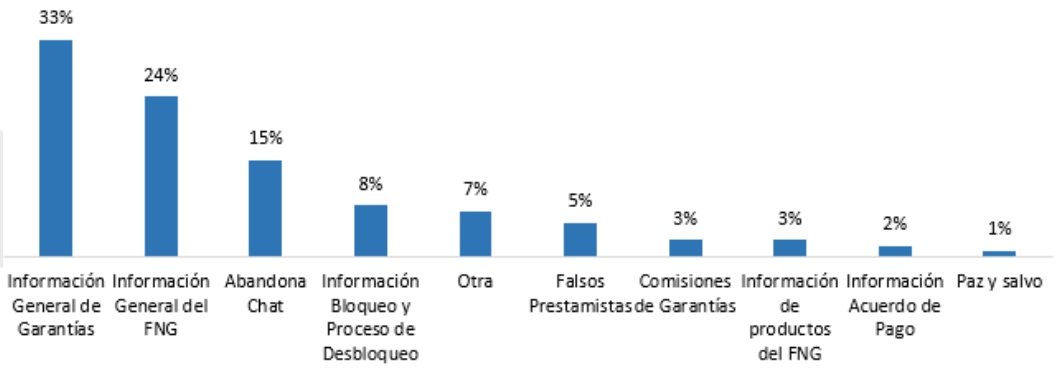


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CHAT

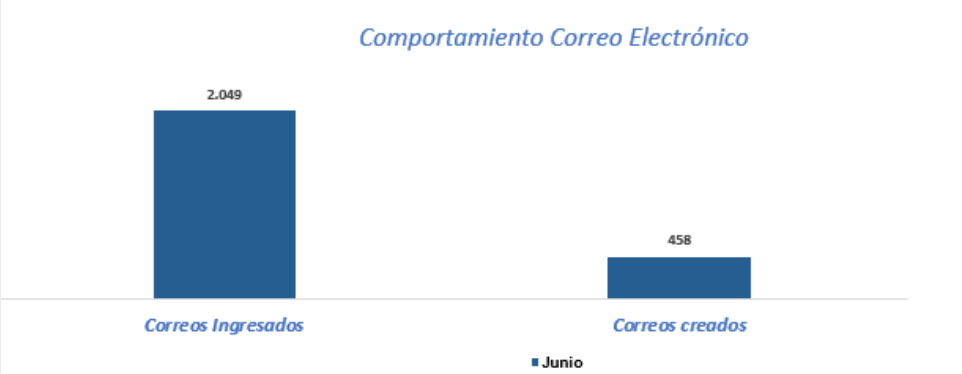
Fuente: Tipificador Forms Atención Chat

13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

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

Mes	Correos Ingresados	Correos Gestionados	Correos creados	% Cumplimiento
Enero	1.816	1.816	401	100%
Febrero	2.116	2.116	454	100%
Marzo	2.677	2.535	498	100%
Abril	2.117	2.072	481	100%
Mayo	2.616	2.603	570	100%
Junio	2.049	1.958	458	100%

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CORREO) *Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente*



GRAFICA INDICADORES (CORREO) *Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente*

13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

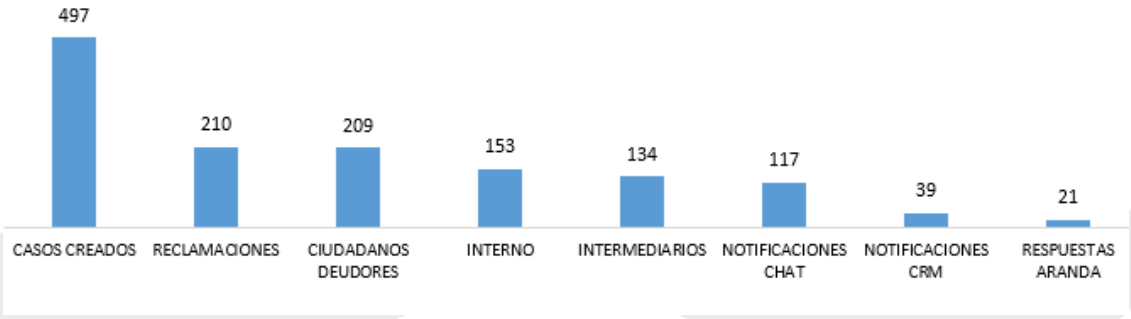


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

14. CASOS DEVUELTOS

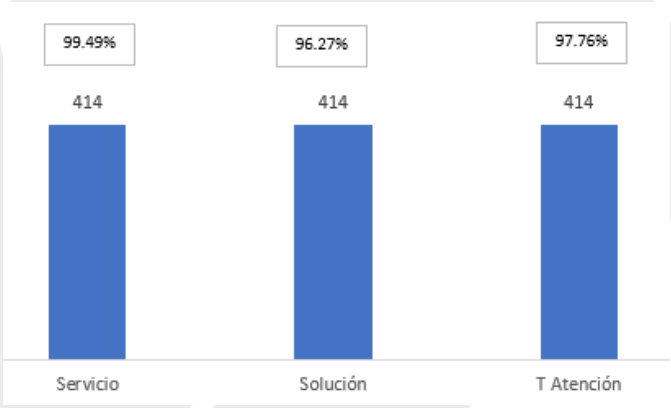
Con respecto a las devoluciones de casos, en el mes de junio no se presentaron casos devueltos.

15. VALIDACIÓN BUZONES

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

16. ENCUESTAS DE SATISFACCION

Durante el mes de junio 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 2.002 llamadas, de las cuales únicamente contestaron la encuesta de manera adecuada (414) que corresponde al 21%.



GRAFICA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
FUENTE UCONTACTCLOUD

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

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

Pregunta 1 ¿Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	73	98,63%	68	4	1	0	0	0
Mariana.Pajaro	73	98,63%	69	3	0	1	0	0
Jessica.Forero	93	100,00%	88	5	0	0	0	0
Jenifer.Diaz	12	58,33%	7	0	0	0	4	1
Camila.Vivas	103	94,17%	96	1	0	0	5	1
David.Pena	56	100,00%	53	3	0	0	0	0
Total	410	96%	381	12	1	1	0	0
% participación			99,49%	0,51%				
Total			395					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 1)
FUENTE UCONTACTCLOUD

Pregunta 2 ¿El agente dio solución a la respuesta solicitada?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	74	94,59%	67	3	3	1	0	0
Mariana.Pajaro	78	93,59%	69	4	0	0	5	0
Jessica.Forero	99	93,94%	91	2	2	1	1	2
Jenifer.Diaz	7	100,00%	7	0	0	0	0	0
Camila.Vivas	99	96,97%	94	2	3	0	0	0
David.Pena	57	92,98%	50	3	1	0	3	0
Total	414	93%	378	9	5	2	6	2
% participación			96,27%	3,73%				
Total			402					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 2)
FUENTE UCONTACTCLOUD

Pregunta 3 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	74	97,30%	67	5	1	1	0	0
Mariana.Pajaro	78	92,31%	64	8	1	0	4	1
Jessica.Forero	99	98,99%	93	5	0	0	1	0
Jenifer.Diaz	7	100,00%	6	1	0	0	0	0
Camila.Vivas	99	100,00%	93	6	0	0	0	0
David.Pena	57	98,25%	52	4	0	0	1	0
Total	414	95%	375	18	2	1	5	1
% participación			97,76%	2,24%				
Total			402					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 3) FUENTE UCONTACTCLOUD

18. CALIDAD

18.1 RESUMEN EJECUTIVO

Para el mes de junio, el área de Calidad realizó monitoreos a los nueve (9) agentes de la operación; donde se incluyen los canales: telefónico y escrito aplicando la matriz de calidad definida para cada uno.

A través de la matriz de calidad se evalúa la precisión de (ECUF) Error Crítico de usuario final, (ECN) Error Crítico de Negocio, (ECC) Error Crítico de Cumplimiento y (ENC) Errores no críticos, como parte de seguimiento de las habilidades blandas, los cuales se encuentran alineados a la medición de la Norma COPC.

18.2 CANTIDAD DE MONITOREOS Y RESULTADO DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS POR CANAL DE ATENCIÓN.

FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.		Error critico de usuario final (ECUF)	Error critico de negocio (ECN)	Error critico de cumplimiento (ECC)	Error no critico (ENC)
Q. Telefonico	44	97,73%	97,73%	95,45%	96,81%
Q. Chat	18	83,33%	100,00%	100,00%	98,56%
Q. Correo	30	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Q. PQRSD	23	100,00%	95,65%	100,00%	100,00%
Meta		95%	90%	100%	95%

TABLA 1. RESUMEN CANTIDAD DE MONITOREOS Y RESULTADO ERROR CRITICO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

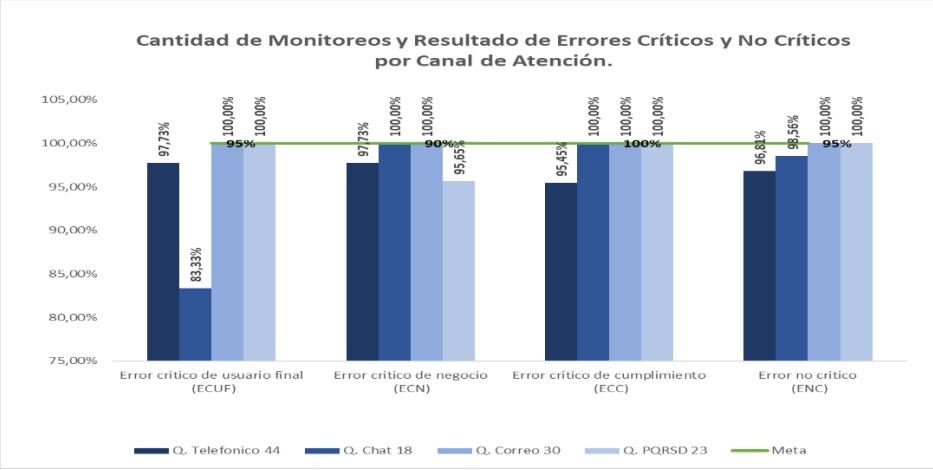


ILUSTRACIÓN 1. GRAFICA DE RESULTADO DE ERROR CRITICO GENERAL POR CANAL DE ATENCIÓN
FUENTE: MATRIZ DE CALIDAD

18.3 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se identificaron 5 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan mayor afectación son:
a) Brinda información confidencial, con 2 errores.
b) Verifica e interpreta los aplicativos, con 1 error.
c) Redirecciona y tipifica correctamente, con 1 error.

	ERRORES CRÍTICOS										
TOTAL EC	Identificar la necesidad a través de preguntas filtro	Finalizar la llamada correctamente	Tener buen trato y amabilidad	Verificar e interpretar los aplicativos	Brindar la información acorde con las políticas del proceso	Direccionar adecuadamente al ciudadano	Emplear correctamente los tiempos de espera	Redirecciona y tipifica correctamente	Evitar reprocesos y gastos adicionales	Brindar información Confidencial	Usar el canal adecuadamente
5	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	0
	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	0

TABLA 2. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

ILUSTRACIÓN 2. GRAFICA DE CANTIDAD ERRORES CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 16 afectaciones, los temas con mayor afectación son:
a) Retomar la llamada según los tiempos establecidos.
b) Utiliza el guion de despedida.
c) Contesta oportunamente la llamada

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
01 - 30 de Junio	4	44	11	5	16	44	0	44

TABLA 3. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

ILUSTRACIÓN 3. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal Escrito Chat, se identificaron 4 afectaciones en Errores Críticos, el tema afectado es:

a) Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción, con 3 errores.
b) Brinda la información acorde con las políticas del proceso, 1 error.

	ERRORES CRÍTICOS										
TOTAL EC	Identifica la necesidad a través de preguntas filtro	Finaliza la sesión y/o induce a hacerlo	Tiene buen trato y es amable	Aplica correctamente reglas de ortografía y	Brinda la información acorde con las políticas del	Direcciona adecuadamente	Tipifica correctamente la sesión	Realiza correctamente Redireccionamiento de casos	Genera reprocesos y gastos a la entidad	Brinda Informacion Confidencial	Usa adecuadamente el canal de atención
4	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0

TABLA 4. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

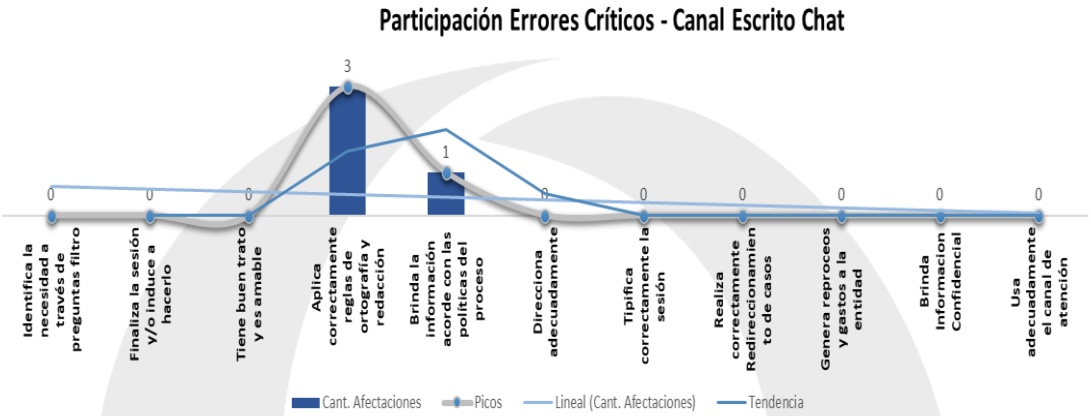


ILUSTRACIÓN 4. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

En Errores No Críticos se identificaron 3 afectaciones, emplea correctamente los tiempos de espera.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CHAT								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 30 Junio	3	18	6	4	3	18	0	18

TABLA 5. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

ILUSTRACIÓN 5. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal Escrito Correo, no se encontraron afectaciones en Error Crítico (EC):

	ERRORES CRÍTICOS								
TOTAL EC	Adjuntar el soporte correspondiente	Creación de casos	Tiempos para tramite de correo	Registro de información	Escalamiento de casos CRM	Revisión de casos	Validacion de las solicitudes	Brinda Informacion Confidencial	Usa adecuadamente el canal de atención
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABLA 6. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

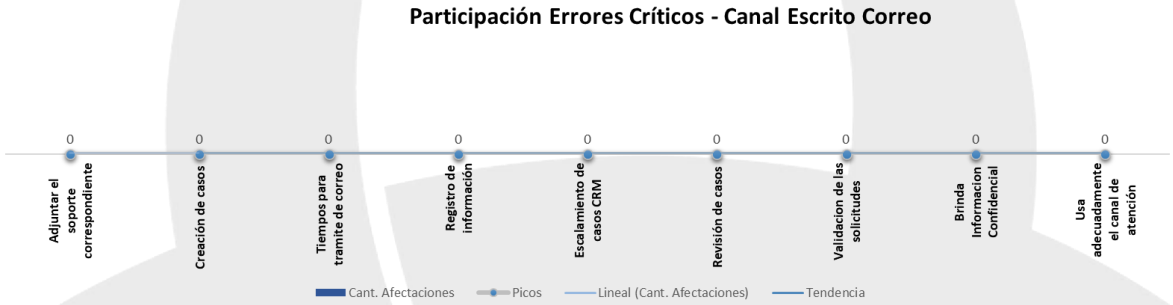


ILUSTRACIÓN 6. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Respecto a los (ENC) 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 30 Junio	1	30	30	0	0	30	0	30

TABLA 7. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Participación Errores NO Críticos - Canal Escrito Correo

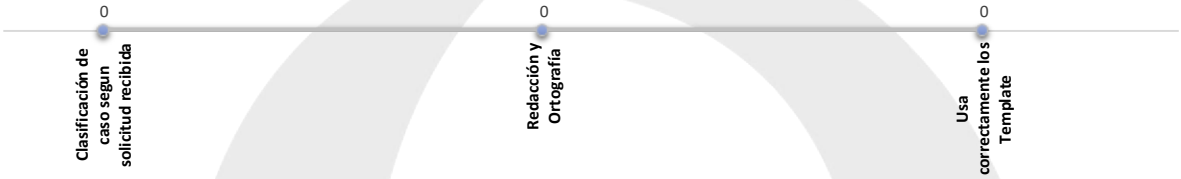


ILUSTRACIÓN 7. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal escrito PQRSD, no se presenta afectaciones en (EC) Errores Críticos.

	ERRORES CRÍTICOS								
TOTAL EC	Las respuestas proyectadas deben contener los nombres y apellidos del peticionario de forma correcta como aparecen consignados en la petición.	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.	El profesional envía de forma correcta la respuesta al peticionario a la dirección de correo electronico y/o fisica.	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.	El profesional realiza direccionamiento correcto a otras áreas, según corresponda de acuerdo con el requerimiento del peticionario.	El profesional emite respuesta dentro de los plazos establecidos, acorde a las políticas establecidas para cada tipología.	El profesional asegura la ampliación de términos, teniendo en cuenta la información faltante para emitir la respuesta.	Asegura el subtipo de caso de forma correcta de acuerdo con la petición.	Las respuestas proyectadas demuestran un trato amable y respetuoso con el peticionario
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

En (ENC) Errores No Críticos no se presentaron afectaciones.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO PQRSD								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 30 de Junio	2	23	12	0	0	23	0	23

TABLA 8. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

18.4 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:

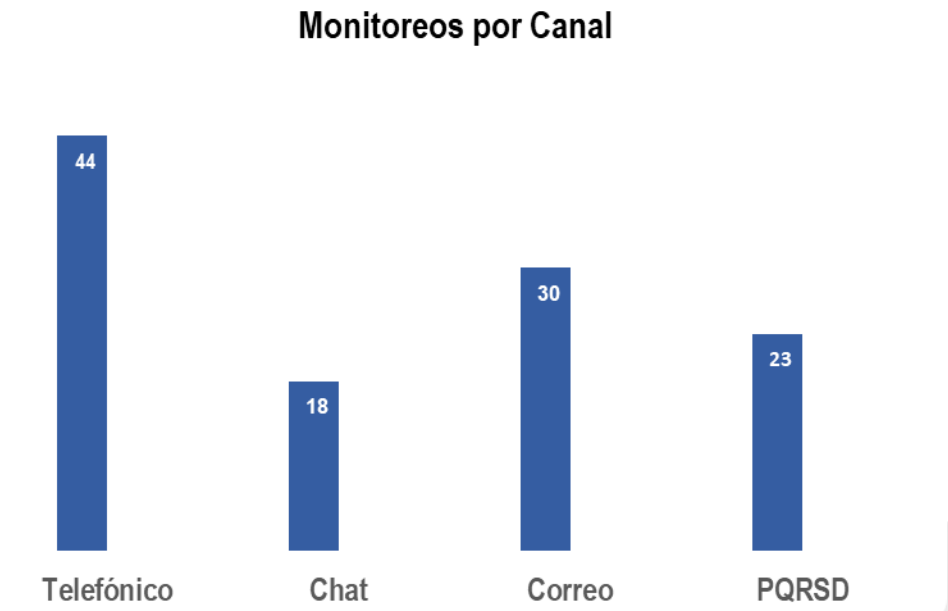


ILUSTRACIÓN 8. RESUMEN MONITOREOS POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el mes de junio, se ejecutaron un total 115 muestras, dando alcance a todos los canales de atención:

Canal Telefónico: 44 Monitoreos.
Canal Chat: 18 Monitoreos.
Canal Correo Electrónico: 30 Monitoreos.
Canal PQRSD: 23 Monitoreos.

Consultas auditadas.

En el canal de Atención telefónico, se identifica como top de consulta los siguientes temas:

Información general del FNG, con el 25%
Solicitud de Desbloqueo, con el 20,45%
Devolución de comisión, con el 15,91%
Acuerdo de pago, con el 11,36%.

Tipologia	Participación
Información general del FNG	25,00%
Solicitud de Desbloqueo	20,45%
Devolución de comisión	15,91%
Acuerdo de Pago	11,36%
Paz y Salvo	9,09%
Consulta Nivel de Ventas	6,82%
Estado de garantia	4,55%
Información no compete a la entidad	2,27%
Consulta Caso CRM	2,27%
Falsos Prestamistas	2,27%
Total general	**100,00%**

TABLA 9. resumen CONSULATAS AUDITADAS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal de atención Chat, se identifica como top de consulta los siguientes temas:

Información general del FNG, con el 61,11%
Estado de garantía, con el 16,67%
Información no compete a la entidad, con el 11,11%

Tipologia	Participación
Información general del FNG	61,11%
Estado de garantia	16,67%
Información no compete a la entidad	11,11%
Paz y Salvo	5,56%
Falsos Prestamistas	5,56%
Total general	**100,00%**

TABLA 10. resumen CONSULATAS AUDITADAS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal de atención correo, se identifica como top de consulta los siguientes temas:

Solicitud de Información IF, con el 20%
Validación usuario, con el 13,33%
Derecho de petición, con el 10%
Solicitud de Desbloqueo, con el 10%

Tipologia	Participación
Solicitud Información I.F	20,00%
Validacion usuario	13,33%
Solicitud de Desbloqueo	10,00%
Derecho de petición	10,00%
Información general del FNG	10,00%
Requerimiento Judicial	6,67%
Solicitud express	6,67%
Falsos Prestamistas	6,67%
Acuerdo de Pago	6,67%
Estado de cuenta	3,33%
Solicittud de Información	3,33%
Paz y Salvo	3,33%
Total general	**100,00%**

TABLA 11. resumen CONSULATAS AUDITADAS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal de atención PQRSD, se identifica como top de consulta los siguientes temas:

Desbloqueo, con el 39,13%
Solicitud Express, con el 26,09%
Solicitud de Información IF, con el 26,09%

Tipologia	Participación
Desbloqueo	39,13%
Solicitud Express	26,09%
Solicitud de Información IF	26,09%
Derecho de petición	4,35%
Solicitud de Información	4,35%
Total general	**100,00%**

TABLA 12. resumen CONSULATAS AUDITADAS CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

18.5 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

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

Canal telefónico	Canal Chat	Canal Correo	Canal PQSRD
11	9	30	12

TABLA 13. PROMEDIO MONITOREOS POR AGENTE
Fuente: Matriz de calidad

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

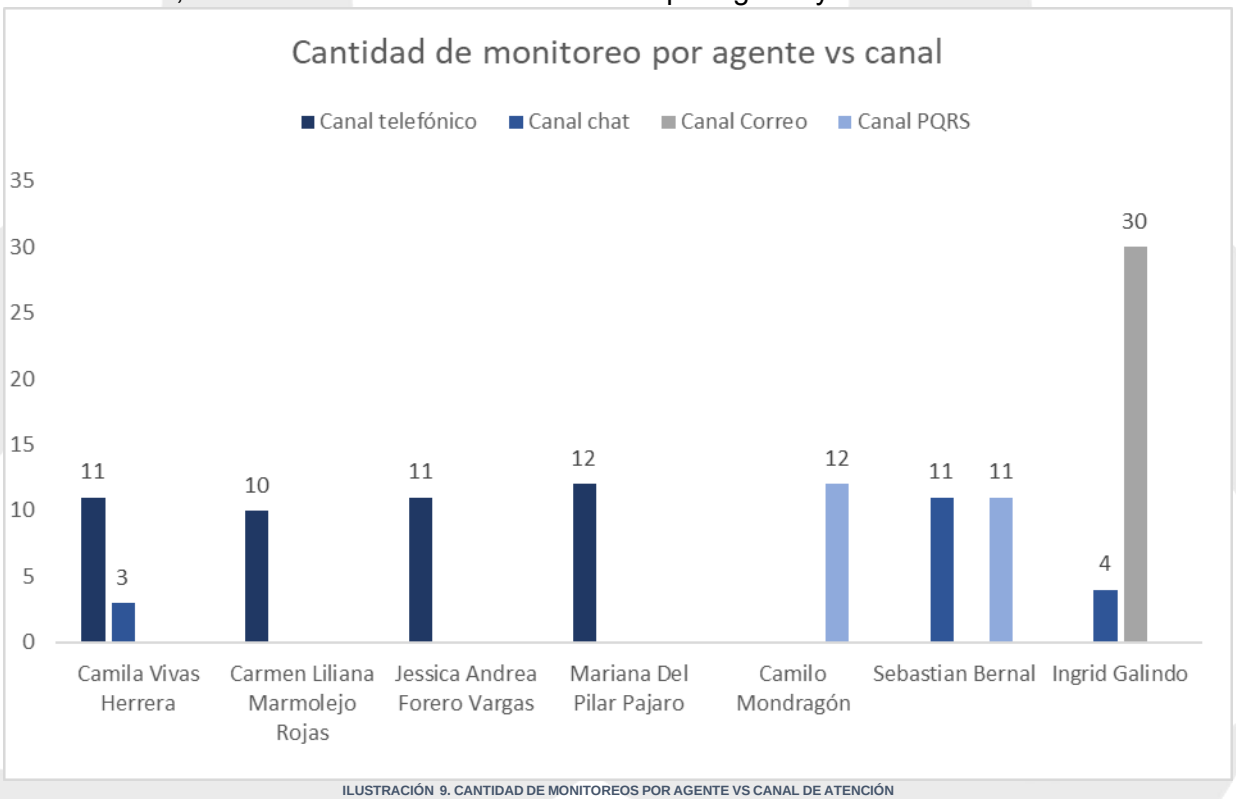


ILUSTRACIÓN 9. CANTIDAD DE MONITOREOS POR AGENTE VS CANAL DE ATENCIÓN
Fuente: Matriz de calidad

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 y ENC por canal de atención:

	Atributos afectados por canal de atención	Canal telefónico	Canal chat	Canal PQRSD
Errores no críticos ENC	Retomar la llamada según los tiempos establecidos	X		
	Contestar oportunamente la llamada	X		
	Utilizar guion de despedida	X		
	Emplea correctamente los tiempos de espera		X	
Errores críticos negocio ECN	Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción		X	
	Brinda la información acorde con las políticas del proceso		X	
	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.			X
	Redirecciona y tipifica correctamente	X		
	Brindar información Confidencial	X		
Errores críticos usuario ECU	Verificar e interpretar los aplicativos	X		
	Brindar la información acorde con las políticas del proceso	X		

TABLA 14. AFECTACIÓNES PEN ERROR CRITICO Y ERROR NO CRITICO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

18.6 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Teniendo en cuenta la muestra realizada, la precisión de (ECUF) Error Crítico Usuario Final cierra en un 96,52% con 2,48 pp por debajo del cierre del mes anterior, (ECN) Error Crítico de Negocio cierra en un 98,26% con 3,26pp por encima del cierre del mes anterior; con respecto al indicador de (ECC) Error crítico de cumplimiento cierra con el 98,26% con 1,74pp por debajo del cierre del mes anterior y los (ENC) errores no críticos cierra en 98,84% con 0,02pp por encima del cierre del mes anterior.

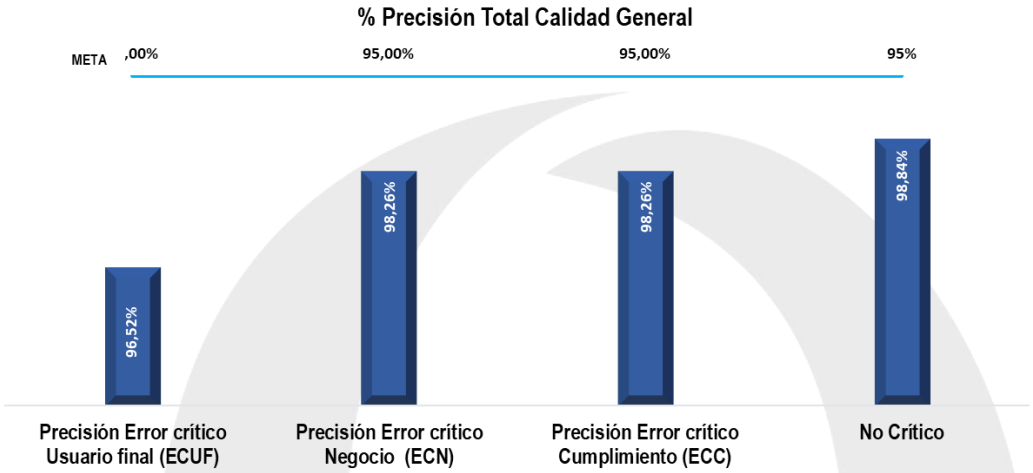


ILUSTRACIÓN 10. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO
Fuente: Matriz de calidad

Precisión Canal de Atención Telefónico:

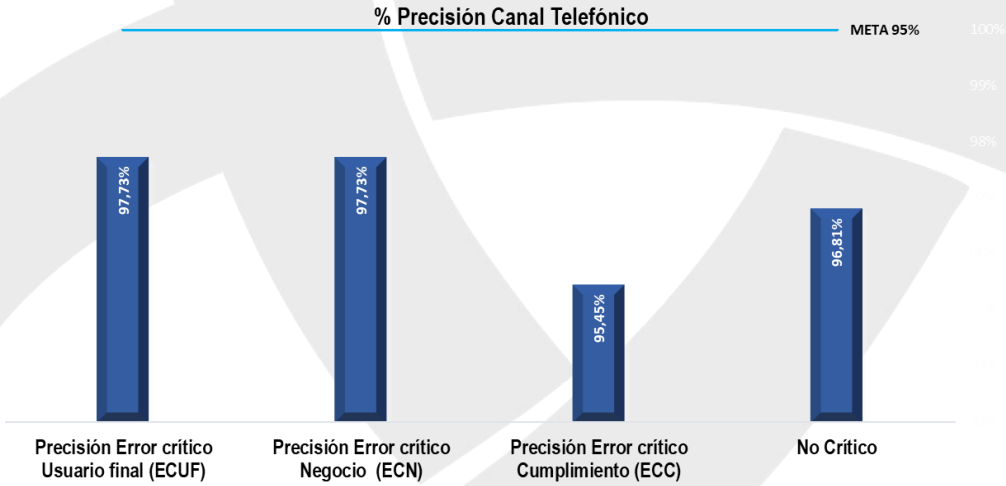


ILUSTRACIÓN 11. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico total para el canal telefónico, se encontraron afectaciones para este mes en los siguientes ítems.

Brindar información Confidencial
Redirecciona y tipifica correctamente
Brindar la información acorde con las políticas del proceso
Verificar e interpretar los aplicativos

Precisión Canal Atención Escrito Chat

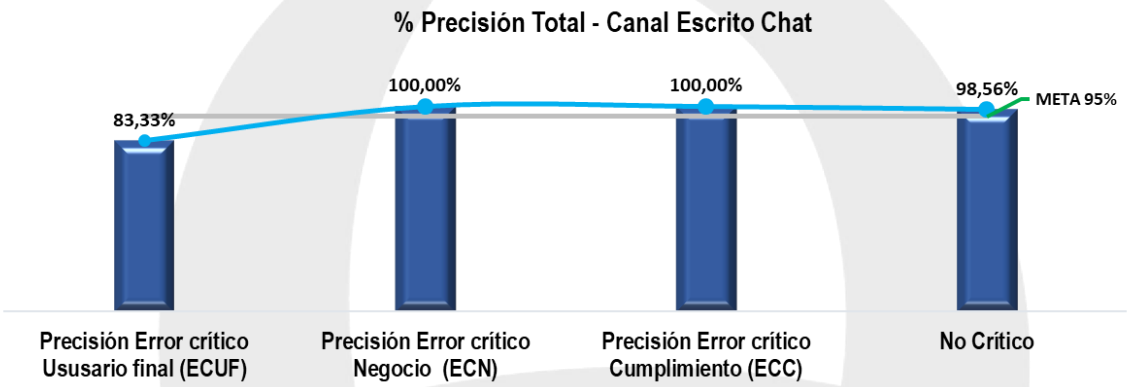


ILUSTRACIÓN 11. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico total para el canal atención escrito chat, las afectaciones se identifican en los siguientes ítems.

Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.
Brinda la información acorde con las políticas del proceso

Precisión Canal Atención Escrito Correo Electrónico

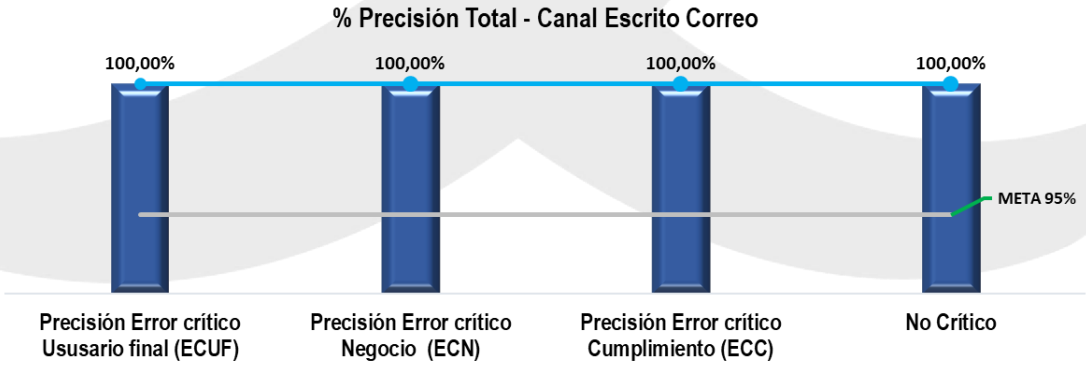


ILUSTRACIÓN 12. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico, para el canal de atención por correo, no se encontraron afectaciones.

Precisión Canal Atención Escrito PQRSD

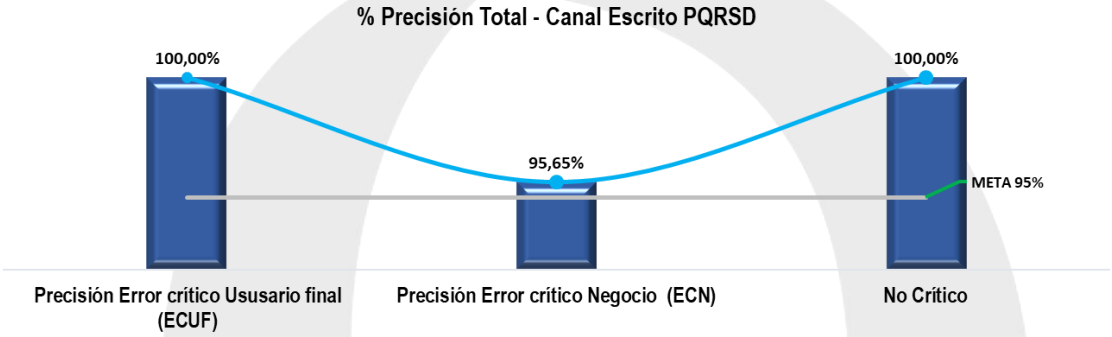


ILUSTRACIÓN 13. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRITICO Y NO CRITICO CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de (EC) Error Crítico para el canal atención PQRSD, las afectaciones se identifican en los siguientes ítems.

a) El anexo adjunto corresponde a lo solicitado por el peticionario, así mismo garantiza que todas las respuestas de los casos contengan un adjunto según corresponda.

Tablas de Resumen de Resultados por Agente

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

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1233904985	Camila Vivas Herrera	11	100,00%	100,00%	100,00%	99,09%	100,00%
1024551060	Carmen Liliana Marmolejo Rojas	10	100,00%	100,00%	95,00%	94,00%	98,33%
1030607239	Jessica Andrea Forero Vargas	11	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019105267	Mariana Del Pilar Pajaro	12	97,22%	97,22%	95,83%	94,17%	96,76%

TABLA 15. COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1019104334	Sebastian Bernal	11	95,45%	100,00%	100,00%	98,18%	98,48%
1233904985	Camila Vivas Herrera	3	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019110705	Ingrid Galindo	4	95,83%	100,00%	100,00%	97,50%	98,61%

TABLA 16. COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Escrito Correo:

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1019110705	Ingrid Galindo	30	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

TABLA 17. COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Escrito PQRSD:

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1019104334	Sebastian Bernal Rodriguez	11	100,00%	90,91%	100,00%	95,45%
1000218395	Javier Camilo Mondragon Ravelo	12	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

TABLA 18. COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

19. CALIBRACIÓN MENSUAL

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

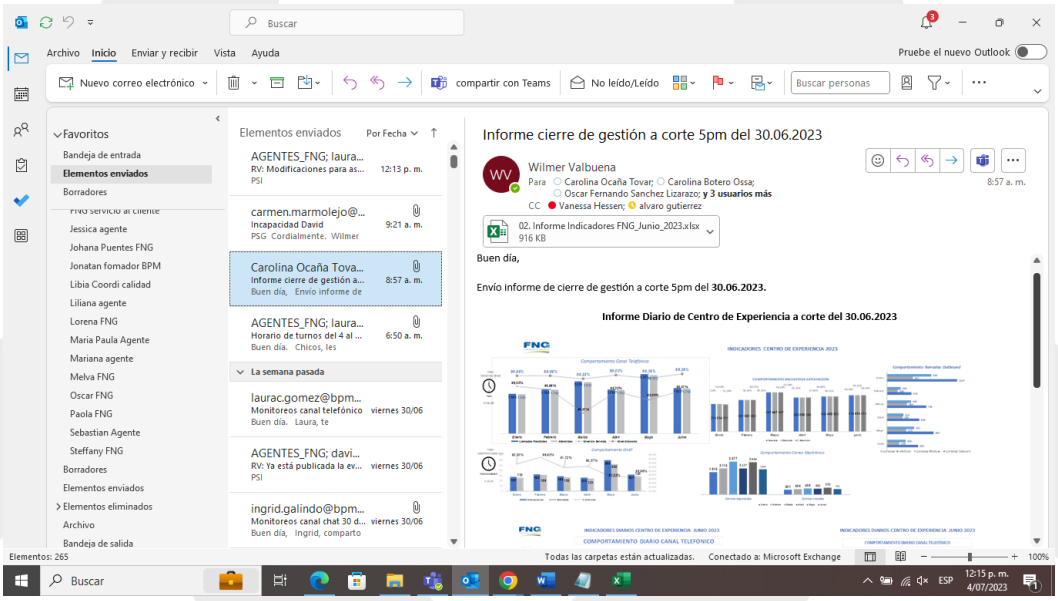
20. EJECUCIÓN

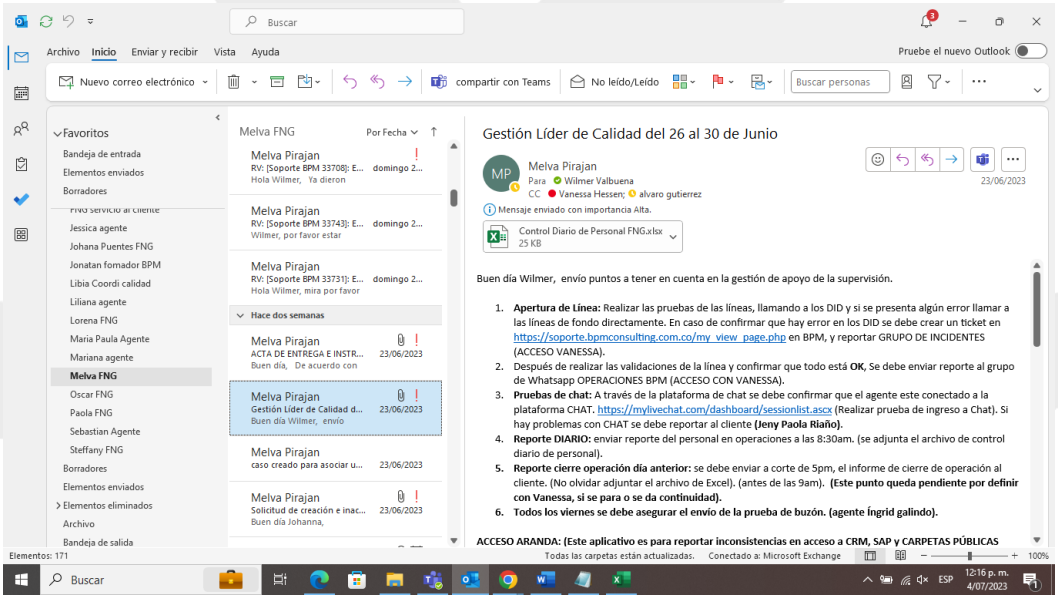
A continuación, se detalla la gestión realizada por el área de calidad durante el mes de junio, adicionales a los monitoreos:

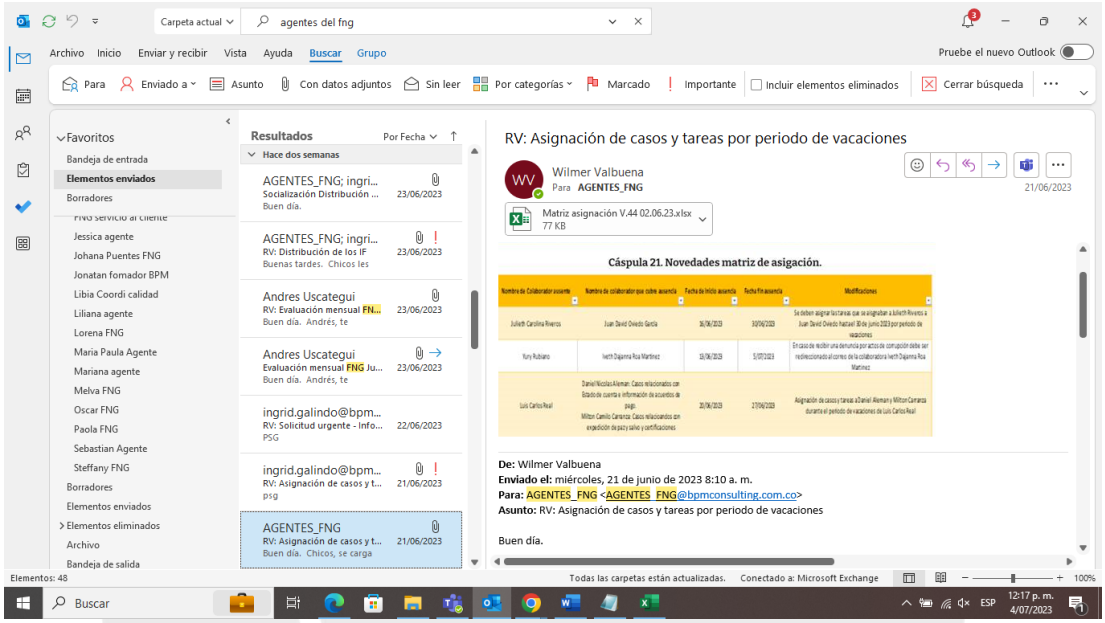
Actividades durante el mes de Junio
Apoyo operación(Supervisor a cargo). Semana del 26 al 30 de junio.
Se realiza publicación a traves del banco de conocimiento, de la información compartida por el FNG; con el fin de brindar de conocimiento a los agentes.
Se realiza seguimiento TMO al canal de chat.
Asistencia a capacitación en la sede del FNG. Semanas del 5 al 16 de junio
Asistencia a reuniones y/o comites

TABLA 19. ACTIVIDAES EJECUTADAS POR CALIDAD
Fuente: Matriz de calidad

Evidencias:







Análisis agentes.

Canal telefónico: Dentro de la prestación del centro de servicio, se cuenta con 6 agentes, entre los cuales 5 son agentes Inbound/Outbound y 1 Backup.

Mariana Pájaro: La agente presenta una atención adecuada respecto a servicio al cliente, brindándole al ciudadano amabilidad, cordialidad y excelencia, en cada una de las gestiones atendidas. Así mismo presenta oportunidades de mejora, respecto al brindar información.

Jessica Forero: La agente en la totalidad de sus gestiones, cuenta con la disposición de atención, prestación del servicio, amabilidad y empatía, buscando consigo brindarle al ciudadano la respuesta más oportuna a la consulta; evitando así rellamadas.

Liliana Marmolejo: La agente en cada una de sus gestiones se evidencian: una voz amable, calidad y con don de servicio, brindado al ciudadano y/o IF una experiencia en la atención. Es de enfatizar, que presenta oportunidades de mejora en el manejo de los tiempos de espera en general.

Camila Vivas: En las auditorias realizas a la agente en mención, se evidenció que presta una atención profesional, con etiqueta telefónica, manejo de un léxico apropiado, amabilidad y empatía.

Se tuvo el ingreso de los agentes David Peña y Laura Gomez, se encontraban en curva de aprendizaje hasta el 01 de julio del 2023.

David Peña: En las auditorias gestionadas, se evidencia que el agente tiene un excelente manejo del ciudadano, así como protocolos de atención y amabilidad;
respecto a la información brindada, presenta oportunidades de mejora que se han retroalimentado.

Laura Gomez: La agente tiene un trato y comunicación hacia los ciudadanos de manera cordial y respetuosa, se evidencia que presenta oportunidades de mejora en información de producto; para ello se brinda el apoyo de operación y aclaración de consultas.

10.2 Canal escrito: Dentro de la prestación del centro de servicio, se cuenta con 3 agentes, entre los cuales 1 agente de correo y 2 de PQRSD.

Ingrid Galindo: En la labor desempeñada por la agente de validación y creación de casos en el CRM, se evidencia que está en curva de aprendizaje; presentando oportunidades de mejora, en lo correspondiente a la agilidad de interpretación y creación de los casos, con la finalidad de crear una mayor cantidad.

Respecto al canal de chat, se observa que la agente en mención tiene un trato que cumple con los parámetros de calidad, así mismo la información y/o direccionamiento es el adecuado.

Sebastián Bernal: En la gestión realizada de brindar respuesta a los ciudadanos, se ha evidenciado que se brinda una correcta y concreta repuesta, cumpliendo con la fecha de términos; de igual manera se hace la acotación que se debe tener precaución al
adjuntar la respuesta a los casos, evitando consigo hace llegar una respuesta inadecuada.

Respecto al canal de chat, se observa que la agente en mención tiene un trato de cortesía y amabilidad, así mismo la información y/o direccionamiento es el adecuado. Se observa oportunidad de mejora en la redacción y ortografía.

Camilo Mondragón: En la gestión desarrollada en brindar respuesta a los IF, se observa que se ha cumplido con el 100% de los parámetros e indicadores, es de resaltar que se encuentra un mes en el cargo y ha gestionado correctamente.

Certificación mejor agente.

De acuerdo con los resultados evidenciados, en las auditorías realizadas a los agentes del canal telefónico, chat, correo y PQRSD; se observa que la agente Camila Vivas, tiene el indicador de calidad más alto sobre 100%, cumpliendo con los estándares
establecidos por el cliente y proveedor; por ello se hace entrega de un certificado de reconocimiento por su excelente labor desempeñada, durante el mes de junio en la línea telefónica del FNG.

21 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Canal Telefónico:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECUF) Error Crítico usuario final.

- Retoma la llamada en los tiempos establecidos (aplica para retomar y hacer uso correcto del HOLD).
- Aplicar reglas de ortografía y redacción
- Contestar oportunamente la llamada
- Utilizar guion de despedida
- Brindar la información acorde con las políticas del proceso

Canal Atención Chat:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECN) Error critico Negocio:

- Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.
- Emplea correctamente los tiempos de espera

Canal escrito correo:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECN) Error critico Negocio:

- Anexar correctamente los adjuntos a la respuesta brindada a los ciudadanos y/o intermediario financiero.

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

- Seguimiento al TMO chat: Se continuará con el seguimiento al TMO del canal de chat, para mitigar su alta duración; por ende, todos los días a primera hora se procede a realizar el descargue de las bases, con la finalidad de validar el tiempo que se tarda en las conversaciones, el cual no debe superar los 10 minutos.

• Capacitación en producto: Se procede a solicitar al FNG capacitación de producto, con la finalidad de reforzar el conocimiento y aclara dudas. Se esta a la espera de confirmación de programación por parte del FNG. Capacitación solicitada al personal de formación de FNG.

 Actividades:

a) Kahoot: En esta actividad se desarrollará la capacidad de concentración en la gestión realizada por parte de la totalidad de agentes.

b) Banco de conocimiento. Por medio de esta plataforma, se continuará publicando la información referente al FNG, para su consulta por parte de la operación.

22 FORMACIÓN

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

22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

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

Canal Telefónico:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECUF) Error Crítico usuario final.

- Retoma la llamada en los tiempos establecidos (aplica para retomar y hacer uso correcto del HOLD).
- Aplicar reglas de ortografía y redacción
- Contestar oportunamente la llamada

- Utilizar guion de despedida
- Brindar la información acorde con las políticas del proceso

Canal Atención Chat:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECN) Error critico Negocio:

- Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.
- Emplea correctamente los tiempos de espera

Canal escrito correo:

(ENC) Error No Crítico. Y en (ECN) Error critico Negocio:

- Anexar correctamente los adjuntos a la respuesta brindada a los ciudadanos y/o intermediario financiero.

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

- Seguimiento al TMO chat: Se continuará con el seguimiento al TMO del canal de chat, para mitigar su alta duración; por ende, todos los días a primera hora se procede a realizar el descargue de las bases, con la finalidad de validar el tiempo que se tarda en las conversaciones, el cual no debe superar los 10 minutos.

- Capacitación en producto: Se procede a solicitar al FNG capacitación de producto, con la finalidad de reforzar el conocimiento y aclara dudas. Se esta a la espera de confirmación de programación por parte del FNG. Capacitación solicitada al personal de formación de FNG.

➢ Actividades:

a) Kahoot: En esta actividad se desarrollará la capacidad de concentración en la gestión realizada por parte de la totalidad de agentes.

b) Banco de conocimiento. Por medio de esta plataforma, se continuará publicando la información referente al FNG, para su consulta por parte de la operación.

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jun	Blandas	Temáticas Ambientales	1:30:00	6/06/2023
Jun	Técnica	Ortografía y Redacción I	1:30:00	13/06/2023

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jun	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	24/06/2023

22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

Durante el mes de junio de 2023, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.
Temáticas Ambientales
Plan y manejo ambiental, Uso adecuado de los materiales reciclables

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	8	0	100%	100	4,1

Ortografía Y Redacción I

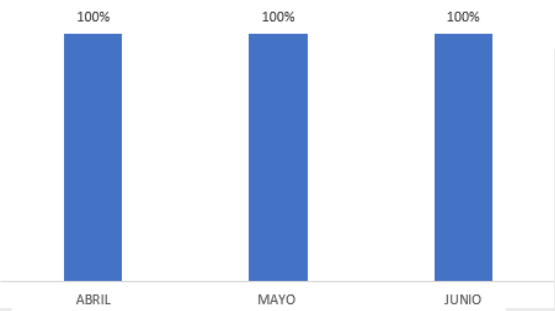
Conocer y socializar las oportunidades de mejora vistas desde calidad.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	8	0	100%	100	

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

22.3 GRAFICAS DE INDICADORES

Gráfica No 1.Cubrimiento trimestral

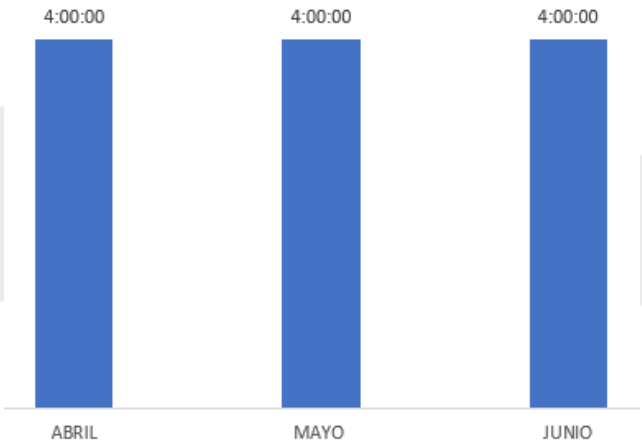


Se da cumplimiento con él 100%. Se resalta la participación con relación a los meses anteriores; se recomienda mantener la participación de todo el equipo en las actividades realizadas.

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
MARZO	Abril	Mayo
4:00:00	4:00:00	4:00:00

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

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



23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS.

Para el mes de junio 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:

CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1019104334	BERNAL RODRIGUEZ	SEBASTIAN	90
1233904985	VIVAS	CAMILA	90
1019110705	GALINDO	INGID VIVIANA	90
1024551060	MARMOLEJO ROJAS	CARMEN LILIANA	100
1016095934	MORALES CONTRERAS	ANDRES FELIPE	RETIRO
1000218395	MONDRAGON RAVELO	JAVIER CAMILO	PERMISO
1019105267	PAJARO ROMERO	MARIANA DEL PILAR	70
1030607239	FORERO VARGAS	JESSICA ANDREA	90
			88

Se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de junio de la campaña Fondo Nacional de Garantías en el anexo 5.

24. PLAN DE CAPACITACION PROXIMO MES DE JUNIO 2023

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha	Mes
Jul	Blandas	KPI´s y OKR´s	1:30:00	6/07/2023	Jul
Jul	Técnica	Excel - intermedio II	1:30:00	13/07/2023	Jul
Jul	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/07/2023	Jul

CONCLUSIONES

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

PLANES DE ACCION

Con el fin de mejorar continuamente los procesos se sugieren los siguientes planes de acción:

- Se sugiere ubicar en un lugar más visible y de forma directa el enlace de acceso al chat con el fin de aumentar las consultas por este canal.
- Adquirir licencias de office para los agentes generales.
- Se sugiere usar los Items de la Orden de compra que no se han usado como horas de desarrollo en implementaciones para la operación.
- Se sugiere considerar la opción de migrar el chat actual de FGN al chat de BPM que tiene mayores prestaciones para los agentes y los informes.

26 ANEXOS

01. Bitácora Diaria FNG junio 2023
02. Informe Indicadores FNG_ junio _2023
03. Prefactura Fondo Nacional de Garantía junio 2023.
04. Indicadores Centro de contacto Servicio Al Cliente acuerdo marco precios junio.
05. Anexo 5 Evaluación de conocimientos
06. Informe de gestión FNG junio VF
07. Informe de Exención

Alvaro Andres Gutierrez
Supervisor BPO.
Fondo Nacional de Garantías.