

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

**INFORME NO. 03 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO**

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

**Período presentado  
01/03/2023 al 31/03/2023**

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

**Bogotá D.C., Abril 26 de 2023**

## Tabla de contenido

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. DESCRIPCIÓN GENERAL:                                                   | 3  |
| 2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021: | 5  |
| 3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL:                                              | 6  |
| a. Rubros                                                                 | 6  |
| b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.                       | 7  |
| c. Registros Presupuestales.                                              | 7  |
| d. Valor de la orden de compra                                            | 7  |
| e. Actas de supervisión parciales de pago                                 | 8  |
| f. Ejecución presupuestal FNG                                             | 8  |
| 4. PLAZO Y SUSPENSIONES:                                                  | 8  |
| a. Plazo inicial y modificaciones en plazo                                | 8  |
| b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio       | 8  |
| 5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES                            | 8  |
| 6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO                                           | 9  |
| a. Orden de compra                                                        | 9  |
| b. Control de la Operación                                                | 12 |
| e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)                        | 14 |
| 7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL                                                | 16 |
| a. Expediente y archivo                                                   | 16 |
| b. Póliza                                                                 | 17 |
| c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales       | 17 |
| 8. CONCLUSIONES Y ACCIONES                                                | 17 |

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

En las actividades de supervisión del contrato del Centro de contacto, se utiliza como guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos del Estado, la de la entidad Colombia Compra Eficiente.

A continuación, se describen las funciones asignadas al supervisor y que está desarrollando la Subdirección de Servicio al Cliente del FNG.

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>No. Contrato FNG</b>                                | AMP-01-2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Orden de Compra Colombia Compra eficiente</b>       | 103453 del 29 de diciembre del 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Objeto:</b>                                         | Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente. |
| <b>No. Certificados de Disponibilidad Presupuestal</b> | 700000872 del 30 de noviembre del 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>No. de Registro Presupuestal:</b>                   | 800000397 del 30 de diciembre del 2022<br>500194537 del 17 de marzo del 2023                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Fecha Inicio:</b>                                   | 01/01/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Fecha Terminación:</b>                              | Inicial: 01/01/2023<br>Otro sí: 15/03/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Porcentaje de Ejecución Presupuestal:</b>           | 24,3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Porcentaje de Ejecución en Tiempo:</b>              | 25,65%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Nombre del contratista:</b>                         | BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Nombre del Supervisor del Contrato:</b>             | Oscar Fernando Sanchez Lizarazo                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

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

| Cod. Matriz | Servicio        | Característica    | Nivel | Capacidad | Unidad X Capacidad | Cantidad en Tiempo |
|-------------|-----------------|-------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|
| IT-BPO-25-1 | Agente en Sitio | Jornada Ordinaria | Plata | 7         | Agente             | 12 meses           |

| Cod. Matriz | Servicio                                                           | Característica                                           | Nivel | Capacidad | Unidad X Capacidad | Cantidad en Tiempo |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|
| IT-BPO-37-1 | Supervisor Servicios BPO                                           | Jornada Ordinaria                                        | NA    | 1         | Supervisor         | 12 meses           |
| IT-BPO-8-1  | Transferencia de llamadas                                          | NA                                                       | NA    | 200       | NA                 | 12 meses           |
| IT-BPO-48-1 | Hora desarrollo                                                    | NA                                                       | NA    | 31        | Hora               | 3 mes              |
| IT-BPO-2-1  | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador                | NA                                                       | NA    | 5000      | Minuto             | 12 meses           |
| IT-BPO-47-1 | Plataforma de Centro de Contacto para Agente                       | Omnicanal                                                | NA    | 6         | Licencias          | 12 meses           |
| IT-BPO-1-1  | Troncal SIP                                                        | NA                                                       | NA    | 10        | NA                 | 12 meses           |
| IT-BPO-53-1 | VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet | NA                                                       | NA    | 1         | NA                 | 12 meses           |
| IT-BPO-7-6  | Minutos de conexión outbound /Inbound                              | Outbound de fijo a celular                               | NA    | 1500      | Minuto             | 12 meses           |
| IT-BPO-7-4  | Minutos de conexión outbound /Inbound                              | Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional | NA    | 500       | Minuto             | 12 meses           |
| IT-BPO-3-1  | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto               | NA                                                       | NA    | 2000      | Minuto             | 12 meses           |
| IT-BPO-38-1 | Líder de calidad                                                   | Jornada Ordinaria                                        | NA    | 1         | Líder de Calidad   | 12 meses           |

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

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

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

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

Trámite y suscripción del otro sí:

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

### 3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.

#### a. Rubros

| NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN                        | RUBRO   | CONCEPTO DEL GASTO            |
|---------------------------------------------------------|---------|-------------------------------|
| Centro de atención telefónica (Centro de servicios BPO) | 2121302 | Centro de Atención Telefónica |

## b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.

| No. CDP   | VALOR          | FECHA EXPEDICIÓN         | INICIAL / ADICIÓN / REEMPLAZO |
|-----------|----------------|--------------------------|-------------------------------|
| 700000872 | \$ 661.830.545 | 29/12/2022<br>17/03/2023 | Inicial<br>Adición            |

## c. Registros Presupuestales.

| Fecha          | PosPre<br>e | CDP           | Compromi<br>so | Descripci<br>ón                                                         | Valor                    | Concep<br>to<br>Pospre                     | Centro<br>Gestor |
|----------------|-------------|---------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|------------------|
| 30.12.20<br>22 | 212130<br>2 | 7000008<br>72 | 800000397      | OC-<br>103453<br>CENTRO<br>DE<br>CONTACT<br>O BPO<br>VF2023             | \$<br>571.247.201,<br>00 | Centro<br>de<br>Atención<br>Telefóni<br>ca | SERV_CLIENTE     |
| 17.03.20<br>23 |             |               | 500194537      | OC-<br>103453<br>OTROSI 1<br>CENTRO<br>DE<br>CONTACT<br>O BPO<br>VF2023 | \$<br>90.583.344,0<br>0  |                                            |                  |
| TOTAL          |             |               |                |                                                                         | \$<br>661.830.545,<br>00 |                                            |                  |

## d. Valor de la orden de compra

| DESCRIPCIÓN                   | FECHA      | VALOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Valor inicial del Contrato | 29/12/2022 | \$ 571.247.401,40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. Valor adición del contrato | 17/03/2023 | \$ 90.583.344,44                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. Forma de pago              | Mensual    | El Fondo Nacional de Garantías pagará en mensualidades vencidas o proporcional por fracción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor de los servicios efectivamente prestados por el proveedor en el respectivo período, de conformidad con las tarifas señaladas en la cotización presentada, así como lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO II No. CCE-025-AMP-2021 |

e. Actas de supervisión parciales de pago

| ACTAS PRESENTADAS         | FECHA DE SUSCRIPCIÓN | VALOR TOTAL       | SUPERVISOR                      |
|---------------------------|----------------------|-------------------|---------------------------------|
| Acta de Supervisión No. 1 | 28/02/2022           | \$ 53.046.423,90  | Oscar Fernando Sanchez Lizarazo |
| Acta de Supervisión No. 2 | 27/03/2022           | \$ 54.313.468,91  | Oscar Fernando Sanchez Lizarazo |
| <b>TOTAL</b>              |                      | \$ 107.359.892,81 |                                 |

f. Ejecución presupuestal FNG

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

#### 4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

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

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

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

|                                                   |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| <b>TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN MAS SUSPENSIONES</b> | <b>N/A</b> |
|---------------------------------------------------|------------|

#### 5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

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

## 6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

### a. Orden de compra

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

| POBLACIÓN OBJETIVO                                                                              | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO                                                             | CANTIDAD CONTRATADA | EJECUTADO MARZO 2023                            | DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores | Agente General en Sitio                                                              | 6                   | 6: 5 Agentes por 30 días, 1 Agente por 28 días, | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de gestión Marzo_26 2023</li> <li>Bases de datos de operación de canales</li> </ul> |
|                                                                                                 | Agente Técnico en Sitio                                                              | 2                   | 2: 2 Agentes por 30 días,                       |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Supervisor Servicios BPO                                                             | 1                   | 1 supervisor por 30 días                        |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Transferencia de llamadas                                                            | 500                 | No se utilizó el servicio                       |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Hora desarrollo                                                                      | 60                  | No se utilizó el servicio                       |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador                                  | 7000                | No se utilizó el servicio                       |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Plataforma de Centro de Contacto para Agente                                         | 6                   | 6 plataformas por 30 días                       |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Troncal SIP                                                                          | 12                  | 12 troncales por 30 días                        |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet                   | 1                   | 1 Vpn por 30 días                               |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular                               | 1500                | Se consumieron 1500 minutos por 30 días         |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional | 700                 | Se consumieron 333 minutos por 30 días          |                                                                                                                                    |
|                                                                                                 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto                                 | 2500                | No se utilizó el servicio                       |                                                                                                                                    |

|  |                  |   |                                |
|--|------------------|---|--------------------------------|
|  | Líder de calidad | 1 | 1 líder de calidad por 27 días |
|--|------------------|---|--------------------------------|

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

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

Toda vez que no ha surgido la necesidad del uso de estos servicios.

Así mismo se realizan validaciones de tal manera que se constate el cumplimiento de las condiciones transversales establecidas por CCE:

- Se realiza revisión de la asistencia del personal y las novedades presentadas en la operación, encontrando lo siguiente:

| Ítem | Nombre                           | Servicio         | Tipo de novedad | Fecha inicio | Fecha fin  | Días | Observación                                                                            |
|------|----------------------------------|------------------|-----------------|--------------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Manuel Alexander Conde Sarmiento | Supervisor       | Activo          | 1/03/2023    | 31/03/2023 | 30   | Se factura 1 supervisor en sitio por 30 días                                           |
| 2    | Melva Dorely Pirajan Cañon       | Líder de Calidad | Activo          | 1/03/2023    | 31/03/2023 | 27   | Se factura líder de calidad por 27 días, presentó incapacidad por tres días            |
| 3    | Andres Felipe Morales Contreras  | Agente en sitio  | Activo          | 1/03/2023    | 31/03/2023 | 30   | Se factura 1 agente en sitio por 30 días                                               |
|      | Javier Camilo Mondragon Ravelo   | Agente en sitio  | Activo          | 1/03/2023    | 31/03/2023 | 30   | Se factura 1 agente en sitio por 30 días                                               |
|      | Angel Daniel Gutierrez Gonzalez  | Agente en sitio  | Retiro          | 1/03/2023    | 12/03/2023 | 12   | Se factura 1 agente en sitio por 12 días, dado que por crecimiento o cambio de campaña |

|   |                                 |                         |         |            |            |    |                                                                                      |
|---|---------------------------------|-------------------------|---------|------------|------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Jessica Andres Forero Vargas    | Agente en sitio         | Ingreso | 1/03/2023  | 31/03/2023 | 16 | Se factura 1 agente en sitio por 16 días, ingresa agente nuevo                       |
| 5 | Andres Mauricio Roa             | Agente en sitio         | Activo  | 1/03/2023  | 31/03/2023 | 29 | Se factura 1 agente en sitio por 29 días presenta incapacidad por un día 06 de marzo |
| 6 | Carmen Liliana Marmolejo        | Agente en sitio         | Activo  | 1/03/2023  | 31/03/2023 | 28 | Se factura 1 agente en sitio por 28 días, presenta calamidad el 01 y 16 de marzo     |
| 7 | Mariana del Pilar Pajaro Romero | Agente en sitio         | Activo  | 1/03/2023  | 31/03/2023 | 29 | Se factura 1 agente en sitio por 29 días presenta incapacidad por un día 17 de marzo |
| 8 | Gabriela Alvarado Mora          | Agente en sitio back up | Activo  | 1/03/2023  | 10/03/2023 | 10 | Se factura 1 agente back up en sitio por 10 días cubre novedades de otros agentes    |
| 9 | Dayana Carolay Ruiz             | Agente en sitio back up | Activo  | 16/03/2023 | 24/03/2023 | 2  | Se factura 1 agente back up en sitio por 2 días cubre novedades de otros agentes     |

|    |                           |                |        |           |            |    |                                         |
|----|---------------------------|----------------|--------|-----------|------------|----|-----------------------------------------|
| 10 | Sebastian Martinez Bernal | Agente Técnico | Activo | 1/03/2023 | 31/03/2023 | 30 | Se factura 1 agente técnico por 30 días |
| 11 | Maria Paula Camargo       | Agente Técnico | Activo | 1/03/2023 | 31/03/2023 | 30 | Se factura 1 agente técnico por 30 días |

b. Control de la Operación

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

| Ítem                      | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Periodicidad | Cumplimiento                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monitoreo de la operación | Diariamente se realiza socialización de los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:30 am.                                                                                                                                                                                                                   | Diaria       | Cumple con el envío de la información                                                                                                                                            |
|                           | En el canal telefónico genera reporte de los indicadores al finalizar el día y si presenta algún desborde de llamadas que afecte el indicador deberán reportar el seguimiento de los indicadores cada dos horas.                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                  |
|                           | Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada; así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional. |              |                                                                                                                                                                                  |
| Calibración               | Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a los grupos de interés.                                                                                                                                                                    | Diario       | Se definieron las reglas de medición los cuales se describen en los ítems de matriz de calidad, y se clasifica el error en errores críticos y no críticos conforme la norma COPC |
|                           | En el canal telefónico se realiza escucha de grabaciones de llamadas y la atención de los agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.                                                                                                             |              |                                                                                                                                                                                  |
|                           | En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.                                                                                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                  |
|                           | En el canal correo electrónico, se crea matriz de calidad para monitoreo de la gestión, para garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                  |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |        |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|
|                                    | correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico                                                                                                                                                                                            |           |        |
| Evaluación asistencia del personal | Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación                                                           | Diario    | Cumple |
| Informe Mensual                    | Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:                                                                                                                                                     | Mensual   | Cumple |
|                                    | · Vigilancia administrativa                                                                                                                                                                                                                                       |           |        |
|                                    | · Vigilancia técnica                                                                                                                                                                                                                                              |           |        |
|                                    | · Vigilancia financiera y contable                                                                                                                                                                                                                                |           |        |
| Factura                            | Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento y de indicadores y fechas de radicación de pagos | Mensual   | Cumple |
| Reuniones de seguimiento           | Se realiza Comité de seguimiento dos veces al mes y se realiza supervisión de contrato de forma presencial.                                                                                                                                                       | Quincenal | Cumple |

c. Control compromisos adquiridos

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

d. Control de presentación de Informes:

Para el óptimo desarrollo del contrato se requiere un control adecuado en la prestación del servicio, razón por la cual, a continuación, presentamos el control de los informes remitidos por el Centro de Contacto, con lo que se evidencia el cumplimiento o incumplimiento en la remisión de estos. Es importante mencionar que dicha información se remite diariamente a través de correo electrónico, dando a conocer los resultados del día anterior.

| Fecha operación | Día       | Fecha envió | Cumplimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-----------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1/03/2023       | miércoles | 2/03/2023   | CUMPLE: El Supervisor del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios, para garantizar el cumplimiento mensual de los mismo y tomas acciones inmediatas para que no se vea afectado el indicador final, sin embargo no cumple con los tiempos acordados |
| 2/03/2023       | jueves    | 3/03/2023   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3/03/2023       | viernes   | 6/03/2023   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6/03/2023       | lunes     | 7/03/2023   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7/03/2023       | martes    | 8/03/2023   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8/03/2023       | miércoles | 9/03/2023   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9/03/2023       | jueves    | 10/03/2023  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10/03/2023      | viernes   | 13/03/2023  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13/03/2023      | lunes     | 14/03/2023  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14/03/2023      | martes    | 15/03/2023  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15/03/2023      | miércoles | 16/03/2023  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 16/03/2023      | jueves    | 17/03/2023  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|            |           |            |
|------------|-----------|------------|
| 17/03/2023 | viernes   | 20/03/2023 |
| 20/03/2023 | lunes     | 21/03/2023 |
| 21/03/2023 | martes    | 22/03/2023 |
| 22/03/2023 | miércoles | 23/03/2023 |
| 23/03/2023 | jueves    | 24/03/2023 |
| 24/03/2023 | viernes   | 27/03/2023 |
| 27/03/2023 | lunes     | 28/03/2023 |
| 28/03/2023 | martes    | 29/03/2023 |
| 29/03/2023 | miércoles | 30/03/2023 |
| 30/03/2023 | jueves    | 31/03/2023 |
| 31/03/2023 | viernes   | 3/04/2023  |

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

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

e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

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

| Ítem | Acuerdos de Nivel de Servicio                                                                                      | Servicio                                    | Meta     | Resultado Marzo | Cumplimiento Marzo |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|-----------------|--------------------|
| 1    | Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO                                                   | Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más | 100%     | 100%            | Cumple             |
| 2    | Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)     | Lote 1                                      | D>=99,9% | 100%            | Cumple             |
| 3    | Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) | Plata                                       | 80%      | 90,57%          | Cumple             |

|   |                                                                                              |                                                    |                                    |         |                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|---------|----------------------------------|
|   | Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos                                |                                                    |                                    |         |                                  |
| 4 | Tiempo de atención canales: Chat, voz                                                        | Tiempo de atención voz: <=40 segundos              | 40                                 | 40      | Cumple                           |
|   |                                                                                              | Tiempo de atención chat:<=60 segundos              | 60                                 | 60      | Cumple                           |
| 5 | Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual. | % de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles | 5                                  | 100,00% | Cumple                           |
|   |                                                                                              | >=85%, restante antes de 24 horas hábiles          | 85%                                |         | Cumple                           |
| 6 | Quejas sobre los Servicios BPO <=3%                                                          | Quejas                                             | 3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento  | 0,00%   | Cumple                           |
|   |                                                                                              |                                                    | 5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento  | 0,00%   | Cumple                           |
|   |                                                                                              |                                                    | 7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento | 0,00%   | Cumple                           |
|   |                                                                                              |                                                    | 10% < QUEJA: 9% de descuento       | 0,00%   | Cumple                           |
| 7 | Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”                                                | Canal telefónico                                   | >80%                               | 96,20%  | Cumple                           |
|   |                                                                                              | Canal correo electrónico                           | >80%                               | 80%     | Cumple                           |
| 8 | Rotación de Agentes                                                                          | <=15%                                              |                                    | 22%     | No Cumple/ Mes de Estabilización |
| 9 | TMO / (Tiempo Medio de Operación)                                                            | Todos los servicios                                | 480                                | 468     | Cumple                           |
|   | Si TMO real > Utmo: 3% de descuento                                                          |                                                    |                                    |         |                                  |
|   | TMO de servicios BPO x 1.3                                                                   | Intermediarios                                     | 420                                |         | Cumple                           |
|   | TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico                       | Ciudadanos                                         | 480                                |         | Cumple                           |

|    |                                                                                                                                                                                                   |                          |     |        |                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----|--------|-------------------------------------|
|    | TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual                                                                                                                              | Chat virtual:            | 600 | 1402   | No Cumple/<br>Mes de Estabilización |
| 10 | Eficacia >= 90%                                                                                                                                                                                   | Canal telefónico Inbound | 90% | 98,22% | Cumple                              |
|    |                                                                                                                                                                                                   | Chat                     | 90% | 91,72% | Cumple                              |
| 11 | Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.                                                                                           | Canal telefónico         | 65% | 74,00% | Cumple                              |
|    |                                                                                                                                                                                                   | Canal virtual            | 65% | 89,00% | Cumple                              |
|    |                                                                                                                                                                                                   | Correo electrónico       | 65% | 85,00% | Cumple                              |
| 12 | Precisión error crítico de usuario: "ecu"                                                                                                                                                         | >=85%                    | 85% | 94,12% | Cumple                              |
| 13 | Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario                                                                                                   | <=15%                    | 15% | 0%     | Cumple                              |
| 14 | Precisión error crítico de negocio "ecn"                                                                                                                                                          | >=85%                    | 85% | 85,29% | Cumple                              |
| 15 | Evaluación de conocimiento Agentes                                                                                                                                                                | >=70%                    | 70% | 94,00% | Cumple                              |
| 16 | Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes. | <=5%                     | 5%  | 0,00%  | Cumple                              |

## 7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

### a. Expediente y archivo

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

Existe expediente del contrato No. AMP-01-2023 OC 103453 del 29 de diciembre de 2022, el cual contiene los siguientes documentos:

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

b. Póliza

Las garantías exigidas para la presente contratación se encuentran establecidas en la cláusula 17 del Acuerdo Marco de Precios BPO II No. CCE-025-AMP-2021 de Centro de Contacto:

- **Garantías:**  
Póliza de Cumplimiento No. NB-100240521
- **Vigencia:**  
Desde 29/12/2022  
Hasta 31/12/2026

c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

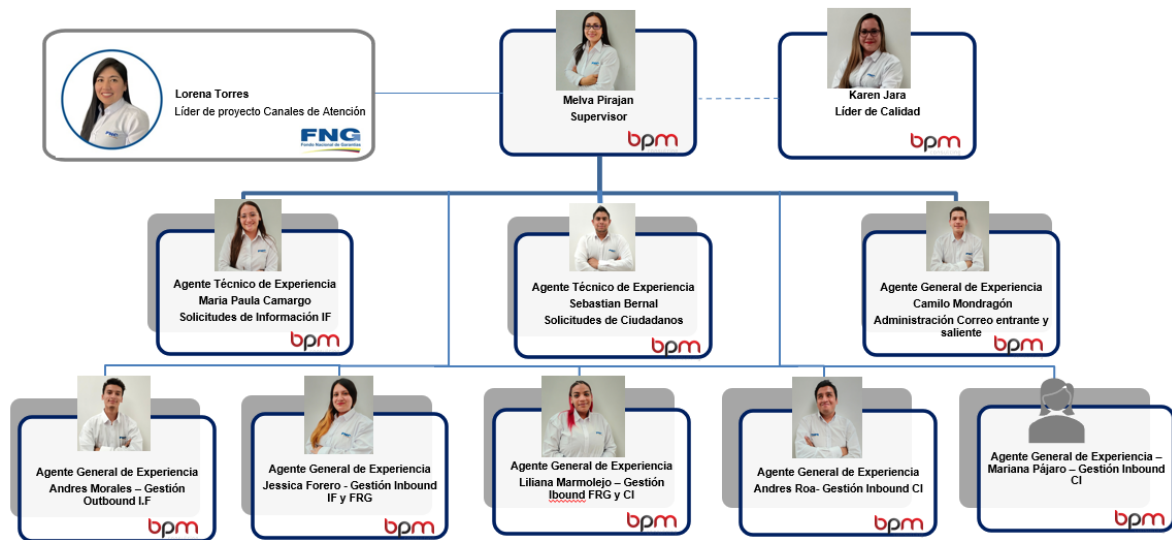
El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- Cámara de Comercio y RUT
- Certificado de pago de parafiscales firmado por el revisor fiscal.
- Certificación Bancaria de Bancolombia S.A.
- Diligenciamiento de formato de terceros.
- Adjunta el Informe de Gestión, firmado por el Supervisor de la Unidad de negocio de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS designado para la campaña del Fondo Nacional de Garantías.

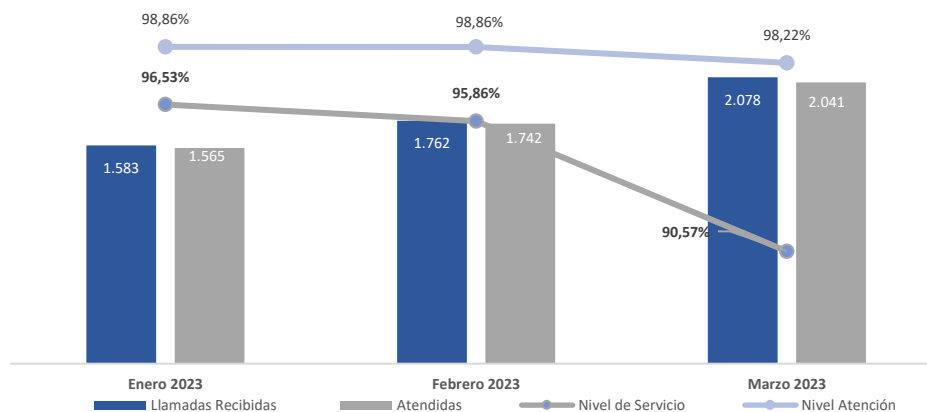
## 8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- En el mes de marzo se cuenta con el personal completo para la atención de llamadas y los agentes back up para la ejecución de la orden de compra.
- Se organiza el equipo y se dispone un agente solo para llamadas outbound y los demás agentes para la atención de llamadas inbound.

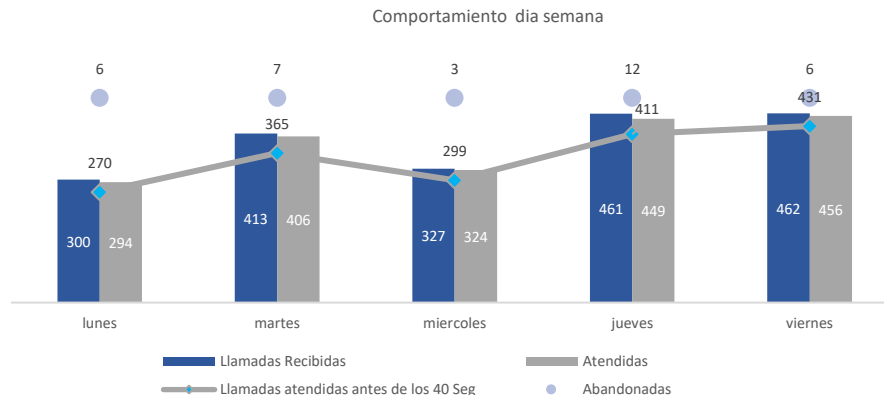
## Equipo Centro de Experiencia



- En el mes de marzo se cumple con los indicadores de nivel de servicio en el canal telefónico
- En el mes de marzo se cumple con el nivel de atención tanto del canal telefónico como del chat y correo electrónico
- En el mes de marzo no fue cerrado ningún caso de solicitud de información por fuera de los tiempos
- En el mes de marzo se presenta un incremento en las llamadas vs el mes de enero en un 11,38%



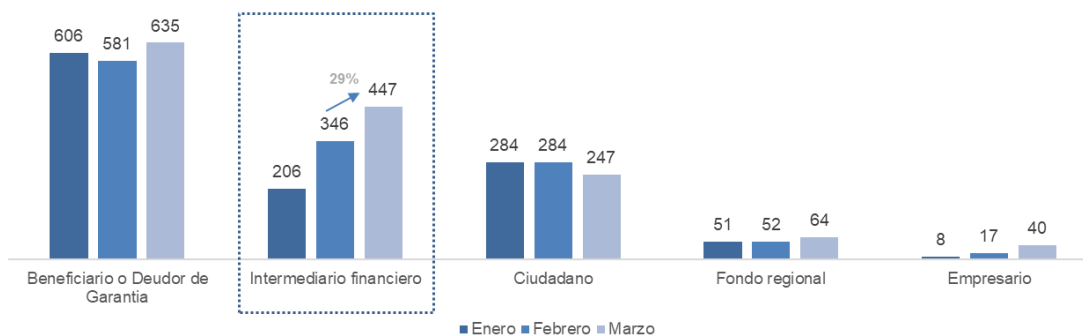
- En el mes de marzo los días que más se reciben llamadas fueron los días jueves y viernes.



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

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

- En el mes de marzo se evidencia un incremento del 29% de las comunicaciones que se reciben de intermediarios financieros.



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

Campañas Intermediarios Financieros

| Campaña                                                                              | Descripción                                                                                                                                                 | Fecha Inicio | Fecha Fin   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| A tiempo<br>(Se recibe cada 15 días para realizar la gestión de contacto con los IF) | Se realiza contacto con el IF de acuerdo a la base recibida de campaña a tiempo: Reservas, Registros, Facturación, Actualización de saldos y Reclamaciones. | 14 de Marzo  | 31 de marzo |
| Contactos a los IF para dar solución. (Devolución de llamada)                        | Realizar contacto con los I.F. que presentan alguna inconsistencia en proceso de reservas, registros, reclamaciones, etc.                                   | 02 de Marzo  | 31 de marzo |

Resultados obtenidos:

- ✓ En Gestión campaña a tiempo se logra un contacto del 66.67%, donde las campañas de reserva y actualización son las que presentan mayor efectividad de contacto. Dentro del TOP de IF. con mejor efectividad se encuentra BANCOLOMBIA, BANCO CAJA SOCIAL, FUNDACION GRUPO SOCIAL, BANCO DE BOGOTÁ Y BANCO MUNDO MUJER
- ✓ En la gestión de contacto con los I.F. las consultas que más se destacan corresponden a: Compensación de Importe Comisión de Garantías, Actualización de saldos y reclamación de garantías.

Gestión Campaña A tiempo

| Gestión de la semana        | Gestión Reserva (maestros) | Gestión Registros (maestros) | Gestión Facturación (Jueves) | Gestión Actualización de Saldo (viernes) | Total general |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|---------------|
| Efectiva                    | 66.67%                     | 66.67%                       | 57.14%                       | 71.43%                                   | 66.67%        |
| Ban 100                     | 0.00%                      | 0.00%                        | 0.00%                        | 7.14%                                    | 2.08%         |
| Banco Caja Social           | 13.33%                     | 16.67%                       | 0.00%                        | 0.00%                                    | 8.33%         |
| Banco Mundo Mujer S.A.      | 13.33%                     | 0.00%                        | 0.00%                        | 0.00%                                    | 4.17%         |
| Banco Codiene               | 6.67%                      | 0.00%                        | 0.00%                        | 0.00%                                    | 2.08%         |
| Bancolombia                 | 6.67%                      | 8.33%                        | 14.29%                       | 0.00%                                    | 6.25%         |
| Bancolombia                 | 13.33%                     | 16.67%                       | 0.00%                        | 7.14%                                    | 10.42%        |
| Bove                        | 0.00%                      | 0.00%                        | 14.29%                       | 0.00%                                    | 2.08%         |
| Corpetec                    | 0.00%                      | 0.00%                        | 0.00%                        | 7.14%                                    | 2.08%         |
| Coovale                     | 0.00%                      | 0.00%                        | 0.00%                        | 14.29%                                   | 4.17%         |
| Financiero                  | 0.00%                      | 0.00%                        | 0.00%                        | 7.14%                                    | 2.08%         |
| Fundacion Amanecer          | 6.67%                      | 8.33%                        | 0.00%                        | 0.00%                                    | 4.17%         |
| Fundacion De Alto Magdalena | 0.00%                      | 0.00%                        | 0.00%                        | 7.14%                                    | 2.08%         |
| Fundacion De La Mujer       | 0.00%                      | 0.00%                        | 0.00%                        | 7.14%                                    | 2.08%         |
| Fundacion Grupo Social      | 6.67%                      | 8.33%                        | 14.29%                       | 7.14%                                    | 8.33%         |
| Iau                         | 0.00%                      | 0.00%                        | 14.29%                       | 0.00%                                    | 2.08%         |
| Mi Banco                    | 0.00%                      | 8.33%                        | 0.00%                        | 7.14%                                    | 4.17%         |

Apoyo Adicional -Contacto I.F

| Intermediario Financiero Contactado   | Cuenta de Intermediario Financiero |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Compensación de Importe Comisión de G | 20.00%                             |
| Actualización de Saldos               | 14.29%                             |
| Reclamaciones                         | 14.29%                             |
| Certificados Retefuente, IVA e ICA    | 2.86%                              |
| NIT empresa                           | 2.86%                              |

- Se realiza seguimiento a la productividad de los agentes en el que se evidencia que se encuentran dentro del 60% de ocupación por lo que los tiempos libres son utilizados para reforzar los temas del FNG

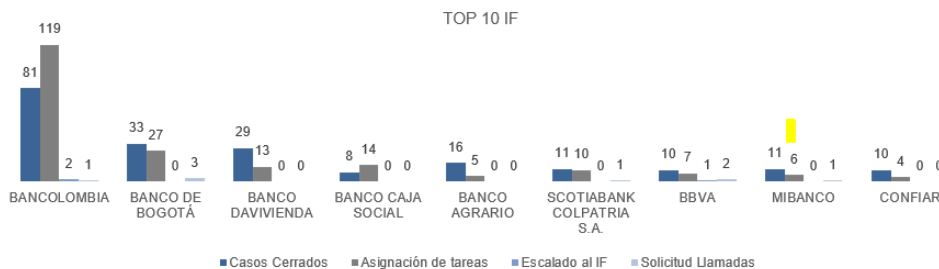


Portal transaccional y Correo electrónico

| Tipo de gestión         | No Casos |
|-------------------------|----------|
| Casos Cerrados          | 315      |
| Asignación de tareas    | 272      |
| Escalados al IF         | 5        |
| Total Casos Gestionados | 592      |

| Suptipos de Casos             | ANS             |
|-------------------------------|-----------------|
| Solicitudes de Información IF | 10 días hábiles |
| Solicitud Express             | 1 día hábil     |

| Otras gestiones | No Llamadas |
|-----------------|-------------|
| Llamadas IF     | 14          |





## Portal transaccional - Correo electrónico – Teléfono – Pagina WEB

| Tipo de gestión                | No. Casos  |
|--------------------------------|------------|
| Casos Cerrados                 | 261        |
| Asignación de tareas           | 279        |
| Apoyo Gestión DP               | 8          |
| <b>Total Casos Gestionados</b> | <b>548</b> |

| Subtipos de Casos                   | ANS             |
|-------------------------------------|-----------------|
| Desbloqueo de deudores              | 2 días hábil    |
| Paz y salvos                        | 10 días hábiles |
| Solicitudes de información CI - FRG | 10 días hábiles |
| Falsos Prestamistas                 | 4 días hábiles  |
| Estados de cuenta                   | 15 días hábiles |

| Otras gestiones | No Llamadas |
|-----------------|-------------|
| Llamadas IF     | 14          |

- Se realiza seguimiento a los indicadores por agente

### Agentes Generales Telefónico

| Nombres y Apellidos             | Canal Telefónico    |                    |         | Calidad    |         |        | Otros Indicadores |            |
|---------------------------------|---------------------|--------------------|---------|------------|---------|--------|-------------------|------------|
|                                 | Llamada Contestadas | Llamadas Salientes | TMO     | Q. Muestra | E.C.U.F | E.C.N  | Evaluación        | Adherencia |
| Andres Mauricio Roa Gonzalez    | 436                 | 23                 | 0:04:02 | 5          | 100%    | 93,33% | 85%               | 95,75%     |
| Andres Felipe Morales Contreras | 243                 | 174                | 0:04:55 | 9          | 100%    | 100%   | 100%              | 95,74%     |
| Carmen Liliana Marmolejo Rojas  | 469                 | 78                 | 0:03:05 | 10         | 98,33%  | 100%   | 100%              | 95,78%     |
| Jessica Andrea Forero Vargas    | 189                 | 23                 | 0:03:42 | 3          | 100%    | 100%   | 95%               | 95,62%     |
| Mariana Pájaro Romero           | 227                 | 20                 | 0:02:30 | 0          | 0       | 0      | 80%               | 96,31%     |

### Agente Correo

| Nombres y Apellidos            | Canal Correo      |                 |         | Calidad    |         |        | Otros Indicadores |            |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|---------|------------|---------|--------|-------------------|------------|
|                                | Correos Recibidos | Correos Creados | TMO     | Q. Muestra | E.C.U.F | E.C.N  | Evaluación        | Adherencia |
| Javier Camilo Mondragón Ravelo | 2.677             | 498             | 5:00:00 | 42         | 99,05%  | 97,14% | 100%              | 100%       |

### Agentes Chat

|                                | Canal Chat     |          | Calidad    |         |        | Otros Indicadores |            |
|--------------------------------|----------------|----------|------------|---------|--------|-------------------|------------|
| Nombres y Apellidos            | Chat Atendidos | TMO Chat | Q. Muestra | E.C.U.F | E.C.N  | Evaluación        | Adherencia |
| Javier Camilo Mondragón Ravelo | 55             | 0:24:37  | 6          | 100%    | 94,44% | 100%              | 100%       |
| Sebastian Bernal Martinez      | 78             | 0:20:43  | 5          | 100%    | 100%   | 100%              | 100%       |

### Agentes PQRSD

| Nombres y Apellidos       | Canal PQRS     |              | Calidad    |         |       | Otros Indicadores |            |
|---------------------------|----------------|--------------|------------|---------|-------|-------------------|------------|
|                           | Casos Cerrados | Asig. Tareas | Q. Muestra | E.C.U.F | E.C.N | Evaluación        | Adherencia |
| Sebastian Bernal Martinez | 261            | 279          | 10         | 100%    | 100%  | 100%              | 100%       |
| Maria Paula Camargo       | 315            | 272          | 7          | 100%    | 100%  | 90%               | 100%       |

- Los agentes técnicos realizan gestiones de casos de solicitudes de información de intermediarios financieros, desbloques de deudores casos que tienen un ANS de 1 día.
- En el mes de marzo se continúan con capacitaciones focalizadas, por agente para trabajar en sus oportunidades de mejora de acuerdo con las calibraciones realizadas semana a semana

| Fecha      | Hora                  | Tema de Capacitación                                                                              | Agente           | Líder                                          | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21/03/2023 | 2:30pm<br>a<br>3:30pm | Validación de CASOS CRM<br>188739 - 188827 - 188708.<br>(Error Reserva Bancolombia<br>Diana Soto) | Jesica<br>Forero | Lorena Torres<br>– Especialista<br>de producto | Se realiza capacitación focalizada donde se realiza escucha con el agente. En paralelo se va informando sobre la oportunidad de mejora en el tiempo establecido de 60 segundos ir haciendo el acompañamiento. Se informa sobre el uso de los aplicativos de CRM para consultar casos y cuando sean mas de un caso validarlos en paralelo. Si no se desea usar el hold (música) esta bien, pero lo importante es ir contándole al cliente lo que estas haciendo. A través de CRM revisar a quien se le creó el caso, identificando correo de respuesta, tiempos de creación y cierre del mismo. Dejar siempre el IMPULSO del caso en el CRM para ver la trazabilidad de la gestión. |

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

| Capacitaciones Producto | Capacitaciones Focalizadas | Total, Capacitaciones |
|-------------------------|----------------------------|-----------------------|
| 6                       | 1                          | 7                     |

| Tema                                    | Fecha      | Funcionario                               | Duración |
|-----------------------------------------|------------|-------------------------------------------|----------|
| Circular de ingresos CNE002 – 2022      | 7/03/2023  | Lorena Torres – Especialista de producto. | 1 hora   |
| Capacitación Reserva Institucional.     | 14/03/2023 | Eduardo de Oro– Especialista de producto. | 1 hora   |
| Ley de Protección de Datos Personales.  | 15/03/2023 | Steffany Mora– Especialista de producto.  | 1 hora   |
| Identificación de Documentos Jurídicos. | 21/03/2023 | Jenny Paola Riaño– Analista Técnico.      | 1 hora   |
| Proyectos de Facturación I.F            | 28/03/2023 | Lorena Torres – Especialista de producto. | 1 hora   |
| Requisitos de Derecho de Petición       | 31/03/2023 | Jenny Paola Riaño – Analista Técnico.     | 1 hora   |

Para constancia, se firma el presente documento a los 26 días del mes de abril de 2023.

**FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME**

Supervisor del Contrato

**OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO**

Subdirector de Servicio al Cliente

Departamento de Servicio al Cliente

Vicepresidencia Comercial

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

Calle 26A No. 13-97 Piso 25

Tel (60 1) 323 9000 Ext. 4058 Tel Directo (60 1) 3239005

Línea de Servicio al Cliente: (60 1) 3239010

Anexos: (01) Actas de comité

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera

Especialista de producto

Subdirección de Servicio al Cliente

Bogotá D.C. 05 abril 2023

Señor

**Oscar Fernando Sánchez Lizarazo**

Subdirector de Servicio al Cliente **103453**

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. FNG

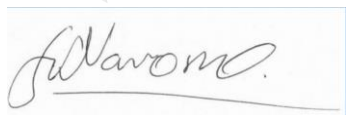
Calle 26A # 13-97 piso 25

Bogotá

**Referencia:** Certificación Disponibilidad Plataforma.

En el marco de la ejecución de la orden de Compra N° **103453** suscrita con el FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS 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 marzo la plataforma tuvo una disponibilidad del 100% para la prestación del servicio.

Cordialmente



**Sebastián Navarro**

**Gerente de Tecnología**

[sebastian.navarro@bpmconsulting.com.co](mailto:sebastian.navarro@bpmconsulting.com.co)



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos



**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**  
SBPM825

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:** 18/04/2023 12:06 PM  
**FECHA DE VENCIMIENTO:** 18/05/2023  
**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 18/04/2023 01:13 PM  
**DOCUMENTO ORIGEN:** 103453\_\_032023  
**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     | 20,705,113.75 | 20,705,113.75 | 3,933,971.61 | 24,639,085.36 |
| 2   | IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico                                                      | 2.00     | 4,031,120.32  | 8,062,240.64  | 1,531,825.72 | 9,594,066.36  |
| 3   | IT-BPO-37-1 Supervisor Servicios BPO                                                              | 1.00     | 8,002,074.69  | 8,002,074.69  | 1,520,394.19 | 9,522,468.88  |
| 4   | IT-BPO-38-1 Líder de calidad (0,90)                                                               | 1.00     | 6,389,626.00  | 6,389,626.00  | 1,214,028.94 | 7,603,654.94  |
| 5   | IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente                                          | 6.00     | 193,618.26    | 1,161,709.56  | 220,724.82   | 1,382,434.38  |
| 6   | IT-BPO-1-1 Troncal SIP                                                                            | 12.00    | 38,723.65     | 464,683.80    | 88,289.92    | 552,973.72    |
| 7   | IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet                    | 1.00     | 234,688.79    | 234,688.79    | 44,590.87    | 279,279.66    |
| 8   | IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular(1500)                  | 1,500.00 | 24.64         | 36,960.00     | 7,022.40     | 43,982.40     |
| 9   | IT-BPO-7-3 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales(333) | 333.00   | 24.64         | 8,205.12      | 1,558.97     | 9,764.09      |

|                   |               |               |              |                                  |                      |
|-------------------|---------------|---------------|--------------|----------------------------------|----------------------|
| <b>Impuestos:</b> |               |               |              | <b>Subtotal Precio Unitario:</b> | 45,065,302.35        |
| <b>Impuesto</b>   | <b>Base</b>   | <b>Tarifa</b> | <b>Monto</b> | <b>Subtotal Base Gravable:</b>   | 45,065,302.35        |
| IVA               | 45,065,302.35 | 19%           | 8,562,407.45 | <b>IVA:</b>                      | 8,562,407.45         |
|                   |               |               |              | <b>Total Impuestos:</b>          | 8,562,407.45         |
|                   |               |               |              | <b>Total + Impuestos:</b>        | 53,627,709.80        |
|                   |               |               |              | <b>Valor Total:</b>              | <b>53,627,709.80</b> |

CINCUENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL SETECIENTOS NUEVE CON OCHENTA CENTAVOS PESOS MCTE

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN MARZO 2023 \_ OC 103453

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: df5a23f67653bf01b3b17f24c45c22261aafbee3efced5c6aebad19f379d35886004a7f3b9aa051a57990fc6f1f13e4

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica - Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

Para efectuar el pago de esta factura, por favor realizarlo mediante transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting SAS y enviar soporte del pago al correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co. Si ya efectuó el pago por otros medios, por favor hacer caso omiso a este mensaje.

**Fondo Nacional de Garantías S.A.**  
**Radicado de Entrada:** FNG-2023-6048-E  
**Fecha y Hora:** 18/04/2023 02:30:19 p.m.  
**Remitente:** BPM CONSULTING SAS  
**Destinatario:** Oscar Fernando Sanchez Lizarazo  
**No de Folios:** 1



Fecha: 25-abr-2023

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 3 Periodo Desde: 01-mar-2023 Periodo Hasta: 31-mar-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 otros: 1 N° Anexos: 1

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

|                                      |             |                                           |             |
|--------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|-------------|
| Desde:                               | Hasta:      | Desde:                                    | Hasta:      |
| Cumplimiento: 29-dic-2022            | 31-dic-2024 | Anticipo y/o pago anticipado:             |             |
| Calidad bien o servicio: 29-dic-2022 | 31-dic-2026 | Pago salarios y prestaciones: 29-dic-2022 | 31-dic-2024 |
| Responsabilidad civil:               |             | Correcto funcionamiento equipos:          |             |
| Estabilidad obra:                    |             | Otros:                                    |             |
| Aprobación:                          | Renovación: | Aprobación:                               | Renovación: |
| Póliza cumplimiento: 30-dic-2022     | 27-mar-2023 | Póliza calidad y otras:                   |             |

**Observación: Señor supervisor recuerde que la aprobación de la póliza es un requisito indispensable previo al pago total o parcial del bien o servicio contratado.**

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s): SBPM825 Valor a pagar: \$ 53.627.709,80

Concepto: Pago mes de marzo - 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

Cuenta de cobro / factura ☒

Informe de supervisión al centro de contacto mes de marzo

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.

|                |         |
|----------------|---------|
| N° Factura(s): | SBPM825 |
|----------------|---------|

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

% ejecución desarrollo proyecto: 25.7%

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

**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 cabo el informe respectivo.

**Nota 3:** La información que se relaciona a título de guía podrá emplearse en informes separados de supervisión, en el evento que así lo considere procedente el Supervisor del contrato.

**Nota 4:** Relacione en este informe de supervisión las actividades ejecutadas en el periodo al que corresponde la hoja de control de pagos. Si el supervisor desea incluir información adicional al periodo respectivo, se sugiere aclararlo en el campo de observaciones.

**Responsable de la supervisión:**

Nombre: OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO

Cargo: SUBDIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE



Firma: \_\_\_\_\_

**Observaciones de la hoja de control de pagos:**

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

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

\_\_\_\_\_

Presidencia

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

## INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

# PROYECTO:

**Centro de Experiencias Fondo Nacional de Garantías**  
Orden de Compra 103453

### FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:

11/04/2023

### 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 31 de marzo de 2023

### INFORME NÚMERO:

3

### ENTREGADO A:

Fondo Nacional de Garantías



## CONTENIDO

|                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....</b>                     | <b>1</b> |
| 1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO .....                           | 3        |
| 2. ANS CONTRACTUALES.....                                       | 4        |
| 3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES .....                                 | 5        |
| 4 CANAL TELEFÓNICO.....                                         | 5        |
| 8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10 .....            | 11       |
| 9. ANALISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ..... | 11       |
| 10. GRUPO DE INTERÉS .....                                      | 12       |
| 11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO .....                     | 14       |
| 12. GESTIÓN CANAL CHAT .....                                    | 21       |
| 12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT).....                             | 22       |
| 13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO .....                             | 22       |
| 13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO .....                  | 23       |
| 13.2 TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA).....   | 23       |
| 14 CASOS DEVUELTOS .....                                        | 24       |
| 16 VALIDACIÓN BUZONES.....                                      | 24       |
| 17 ENCUESTAS DE SATISFACCION.....                               | 25       |
| 18. CALIDAD .....                                               | 27       |
| 18.1 RESUMEN EJECUTIVO .....                                    | 27       |
| 18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:.....         | 30       |
| 18.4 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:.....                    | 32       |
| 18.5 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO: .....                    | 33       |

## 1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO





FONDO NACIONAL DE GARANTÍA

Fondo Nacional de Garantías S.A.

| FACTURACIÓN MARZO OC 103453 |                          |                                                         |                    |                                |                   |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------|
| CÓDIGO                      | CAPACIDAD CONTRATADA MES | SERVICIO                                                | CANTIDAD EJECUTADA | VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA | VALOR PRORRATEADO |
| IT-BPO-25-1                 | 6                        | 5,67 Agente general en Sitio                            | 1                  | \$ 20.705.117,60               | \$ 20.705.117,60  |
| IT-BPO-25-16                | 2                        | 2 Agente técnico en Sitio                               | 2                  | \$ 4.031.120,33                | \$ 8.062.240,66   |
| IT-BPO-37-1                 | 1                        | Supervisor Servicios BPO                                | 1                  | \$ 8.002.074,69                | \$ 8.002.074,69   |
| IT-BPO-38-1                 | 1                        | Líder de calidad                                        | 1                  | \$ 7.099.585,06                | \$ 6.389.626,55   |
| IT-BPO-8-1                  | 500                      | Transferencia de llamadas                               | 0                  | \$ 23,47                       | -                 |
| IT-BPO-48-1                 | 60                       | Hora desarrollo                                         | 0                  | \$ 46.937,76                   | -                 |
| IT-BPO-47-1                 | 6                        | 6 Plataforma de Centro de Contacto para Agente          | 6                  | \$ 193.618,26                  | \$ 1.161.709,57   |
| IT-BPO-1-1                  | 12                       | 12 Troncal SIP                                          | 12                 | \$ 38.723,66                   | \$ 464.683,88     |
| IT-BPO-53-1                 | 1                        | VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sob | 1                  | \$ 234.688,80                  | \$ 234.688,80     |
| IT-BPO-7-6                  | 1500                     | 1500 Minutos de conexión outbound/Inbound               | 1500               | \$ 24,64                       | \$ 36.956,30      |
| IT-BPO-7-3                  | 700                      | 368 Minutos de conexión outbound/Inbound                | 333                | \$ 24,64                       | \$ 8.204,30       |
| IT-BPO-3-1                  | 2500                     | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto    | 0                  | \$ 23,47                       | -                 |
| IT-BPO-2-1                  | 7000                     | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador     | 0                  | \$ 3,52                        | -                 |
| Subtotal                    |                          |                                                         |                    | \$ 45.065.302,35               |                   |
| Iva                         |                          |                                                         |                    | \$ 8.562.407,45                |                   |
| Total                       |                          |                                                         |                    | \$ 53.627.709,80               |                   |

TABLA FACTURACIÓN

## 2. ANS CONTRACTUALES

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

| Ítem | Acuerdos de Nivel de Servicio                                                                                                                                                                     | Servicio                                                                                                                                     | Meta                  | Marzo                | CUMPLE                               | Marzo                | CUMPLE                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|
| 1    | Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO                                                                                                                                  | Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más                                                                                                  | 100%                  | 100%                 | CUMPLE                               | 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                               | 100%                 | CUMPLE                               |
| 3    | Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)<br>Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos               | Plata                                                                                                                                        | 80%                   | 91%                  | CUMPLE                               | 90,57%               | CUMPLE                               |
| 4    | Tiempo de atención canales: Chat, voz                                                                                                                                                             | Tiempo de atención voz: <=40 segundos<br>Tiempo de atención chat: <=60 segundos                                                              | 40<br>60              | 40<br>60             | CUMPLE<br>CUMPLE                     | 40<br>60             | CUMPLE<br>CUMPLE                     |
| 5    | Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.                                                                                                      | >=85%, restante antes de 24 horas hábiles                                                                                                    | >85%                  | 100%                 | CUMPLE                               | 100%                 | CUMPLE                               |
| 6    | Quejas sobre los Servicios BPO <=3%                                                                                                                                                               | 3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento<br>5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento<br>7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento<br>10% < QUEJA: 9% de descuento | 3%<br>5%<br>7%<br>10% | 0%<br>0%<br>0%<br>0% | CUMPLE<br>CUMPLE<br>CUMPLE<br>CUMPLE | 0%<br>0%<br>0%<br>0% | CUMPLE<br>CUMPLE<br>CUMPLE<br>CUMPLE |
| 7    | Nivel de satisfacción de los Servicios BPO's"                                                                                                                                                     | Canal telefónico<br>Canal correo electrónico                                                                                                 | >80%<br>>80%          | 96%<br>80%           | CUMPLE<br>CUMPLE                     | 96%<br>80%           | CUMPLE<br>CUMPLE                     |
| 8    | Rotación de Agentes                                                                                                                                                                               | <=15%                                                                                                                                        | 15%                   | 22%                  | NO CUMPLE                            | 22%                  | NO CUMPLE                            |
| 9    | TMO / (Tiempo Medio de Operación)<br>Si TMO real > Utmo: 3% de descuento<br>TMO de servicios BPO x 1.3                                                                                            | Todos los servicios                                                                                                                          | 480                   | 468<br>0%<br>0%      | CUMPLE                               | 468                  | CUMPLE                               |
|      | TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica                                                                                                                            | Intermediarios financieros:<br>Ciudadanía:                                                                                                   | 480<br>480            | 468<br>468           | CUMPLE<br>CUMPLE                     | 468<br>468           | CUMPLE<br>CUMPLE                     |
|      | TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual                                                                                                                              | Chat virtual:                                                                                                                                | 600                   | 1402                 | NO CUMPLE                            | 1,402                | NO CUMPLE                            |
| 10   | Eficacia >= 90%                                                                                                                                                                                   | Canal telefónico Inbound<br>Chat                                                                                                             | >=90%<br>>=90%        | 98%<br>92%           | CUMPLE<br>CUMPLE                     | 98,22%<br>91,72%     | CUMPLE<br>CUMPLE                     |
| 11   | Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.                                                                                           | Canal telefónico<br>Canal virtual                                                                                                            | >= 65%<br>>= 65%      | 74%<br>89%           | CUMPLE<br>CUMPLE                     | 74%<br>89%           | CUMPLE<br>CUMPLE                     |
|      | Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.                                                                                           | Canal correo electrónico                                                                                                                     | >= 65%                | 85%                  | CUMPLE                               | 85%                  | CUMPLE                               |
| 12   | Precisión error crítico de usuario: "ecu"                                                                                                                                                         | >=85%                                                                                                                                        | >=85%                 | 98%                  | CUMPLE                               | 98,02%               | CUMPLE                               |
| 13   | Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario                                                                                                   | <=15%                                                                                                                                        | 15%                   | 0%                   | CUMPLE                               | 0%                   | CUMPLE                               |
| 14   | Precisión error crítico de negocio "ecn"                                                                                                                                                          | >=85%                                                                                                                                        | >=85%                 | 93%                  | CUMPLE                               | 93,07%               | CUMPLE                               |
| 15   | Evaluación de conocimiento Agentes                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              | 70%                   | 94%                  | CUMPLE                               | 94%                  | CUMPLE                               |
| 16   | Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes. | <=5%                                                                                                                                         | 5%                    | 0%                   | CUMPLE                               | 0%                   | CUMPLE                               |

TABLA ANS CONTRACTUALES

Fuente: ucontact

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

**Observación:** El indicador del ítem No 8 que corresponde a **Rotación de agente** No cumple debido al retiro de dos agentes y teniendo en cuenta el anexo\_1\_fichas\_técnicas\_y\_condiciones\_transversales técnicos de la página 12 donde en la descripción de Rotación de recurso humano aplica para operaciones a partir de 20 agentes o personas de recurso humano contratados. **Por esto no se aplica reductor en la factura del mes de marzo del 2023.**

### 3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

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

- Andrés Mauricio Roa González (agente general) Calamidad 6 de marzo cubre back-up
- Ángel Daniel Gutiérrez González (Agente General) Retiro de campaña cubierto por Jessica Andrea Forero.
- Liliana Marmolejo (Agente General) Incapacidad 01 se cubre con back-up Gabriela Alvarado y 16 de marzo se cubre Dayana Ruiz.
- Mariana Pajaro (Agente General) Incapacidad 17 de marzo no se cubre.
- Jessica Andrea Forero (Agente General) Incapacidad 16 y 17 de marzo se cubre incapacidad se cubre con back.up.

| NOMBRE COMPLETO                  | CEDULA     | CARGO            | Ubicación          |
|----------------------------------|------------|------------------|--------------------|
| MANUEL ALEXANDER CONDE SARMIENTO | 80095540   | COORDINADOR      | Centro de contacto |
| MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON       | 52706718   | LIDER DE CALIDAD | Centro de contacto |
| ANDRES FELIPE MORALES CONTRERAS  | 1016095934 | Agente General   | Centro de contacto |
| JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO   | 1000218395 | Agente General   | Centro de contacto |
| ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ  | 1024559795 | Agente General   | Centro de contacto |
| JESICA ANDREA FORERO VARGAS      | 1030607239 | Agente General   | Centro de contacto |
| ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ     | 1032398816 | Agente General   | Centro de contacto |
| CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS   | 1024551060 | Agente General   | Centro de contacto |
| MARIANA DEL PILAR PAJARO ROMERO  | 1019105267 | Agente General   | Centro de contacto |
| DAYANA CAROLAY RUÍZ              | 1051477233 | Backup           | Centro de contacto |
| GABRIELA ALVARADO MORA           | 1001219616 | Backup           | Centro de contacto |
| SEBASTIAN BERNAL MARTINEZ        | 1019104334 | Agente Técnico   | Centro de contacto |
| MARIA PAULA CAMARGO              | 1057606854 | Agente Técnico   | Centro de contacto |

TABLA 1DISTRIBUCIÓN DE AGENTES  
Fuente: Acuerdo marco

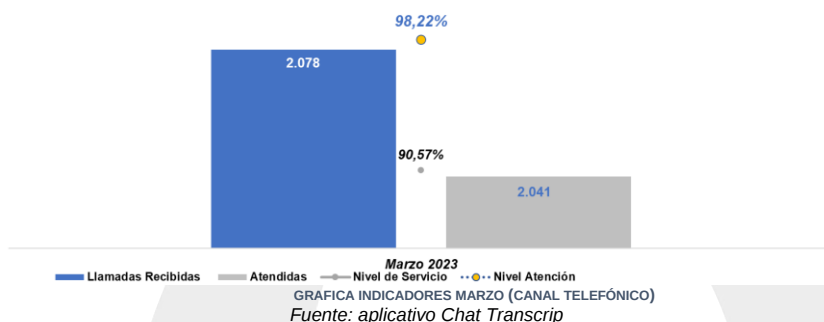
### 4 CANAL TELEFÓNICO

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

| Mes          | Llamadas Recibidas | Atendidas | Llamadas atendidas antes de los 40 Seg | Abandonadas | Nivel de Servicio | Nivel Atención | Nivel Abandono | Promedio TMO(min) | TMO(Seg) |
|--------------|--------------------|-----------|----------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|----------|
| Enero 2023   | 1.583              | 1.565     | 1.528                                  | 18          | 96,53%            | 98,86%         | 1,14%          | 0:06:16           | 376      |
| Febrero 2023 | 1.762              | 1.742     | 1.689                                  | 20          | 95,86%            | 98,86%         | 1,14%          | 0:06:40           | 413      |
| Marzo 2023   | 2.078              | 2.041     | 1.882                                  | 37          | 90,57%            | 98,22%         | 1,78%          | 0:07:48           | 468      |
| Total 2023   | 5.423              | 5.348     | 5.099                                  | 75          | 94,03%            | 98,62%         | 1,38%          | 0:06:55           | 415      |

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

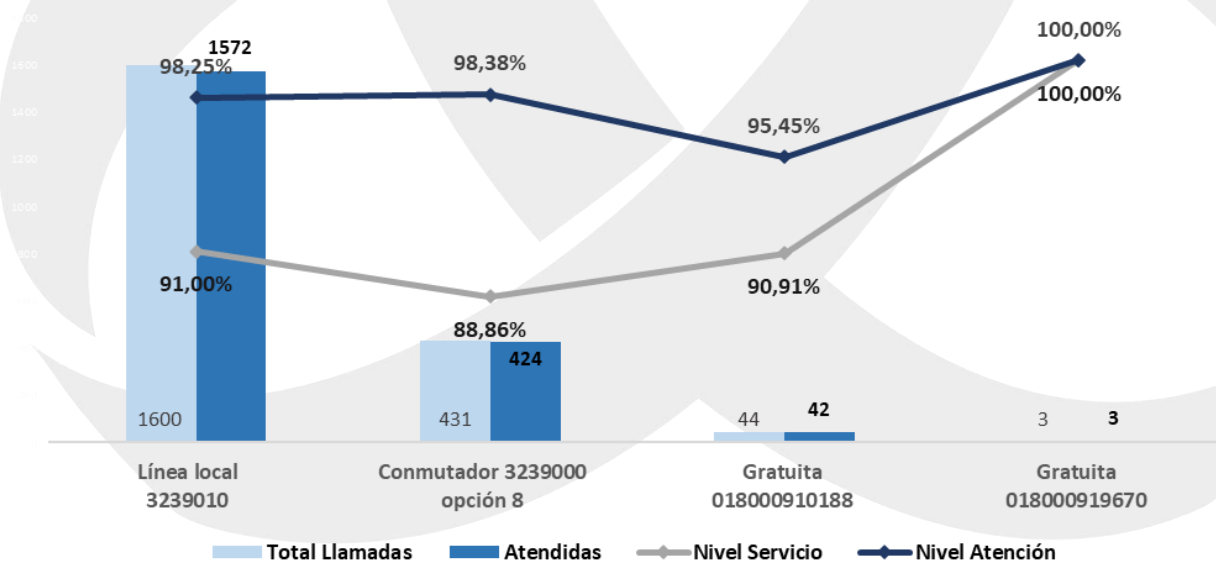
#### Comportamiento Canal Telefónico



Del 1 al 31 de marzo se recibieron 2.078 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.600 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 431 llamadas
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 44 llamadas
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 3 llamadas
- Para el mes de marzo se atendió el 98,22% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- El 90,57% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 1,78%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:07:48 minutos correspondientes a 468 segundos.

#### Tráfico de Llamadas por Línea



#### 4.1 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

| Semana    | Mes        | Llamadas Recibidas | Atendidas | Llamadas atendidas antes de los 40 Seg | Abandonadas | Nivel de Servicio | Nivel Atención | Nivel Abandono | Promedio TMO(min) | TMO(Seg) |
|-----------|------------|--------------------|-----------|----------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|----------|
| miércoles | 1/03/2023  | 72                 | 71        | 68                                     | 1           | 94,444%           | 98,61%         | 1,39%          | 0:05:10           | 310      |
| jueves    | 2/03/2023  | 71                 | 71        | 66                                     | 0           | 92,958%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:03           | 423      |
| viernes   | 3/03/2023  | 83                 | 83        | 80                                     | 0           | 96,386%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:29           | 389      |
| lunes     | 6/03/2023  | 109                | 106       | 99                                     | 3           | 90,826%           | 97,25%         | 2,75%          | 0:06:08           | 368      |
| martes    | 7/03/2023  | 97                 | 94        | 90                                     | 3           | 92,784%           | 96,91%         | 3,09%          | 0:05:39           | 339      |
| miércoles | 8/03/2023  | 62                 | 62        | 59                                     | 0           | 95,161%           | 100%           | 0,00%          | 0:06:57           | 417      |
| jueves    | 9/03/2023  | 79                 | 78        | 73                                     | 1           | 92,405%           | 98,73%         | 1,27%          | 0:07:10           | 430      |
| viernes   | 10/03/2023 | 76                 | 76        | 73                                     | 0           | 96,053%           | 100%           | 0,00%          | 0:06:46           | 406      |
| lunes     | 13/03/2023 | 91                 | 89        | 78                                     | 2           | 85,714%           | 97,80%         | 2,20%          | 0:07:53           | 473      |
| martes    | 14/03/2023 | 93                 | 92        | 78                                     | 1           | 83,871%           | 98,92%         | 1,08%          | 0:07:39           | 459      |
| miércoles | 15/03/2023 | 108                | 106       | 92                                     | 2           | 85,185%           | 98,15%         | 1,85%          | 0:07:41           | 461      |
| jueves    | 16/03/2023 | 113                | 103       | 86                                     | 10          | 76,106%           | 91,15%         | 8,85%          | 0:09:26           | 566      |
| viernes   | 17/03/2023 | 89                 | 84        | 74                                     | 5           | 83,146%           | 94,38%         | 5,62%          | 0:09:23           | 563      |
| martes    | 21/03/2023 | 102                | 99        | 86                                     | 3           | 84,314%           | 97,06%         | 2,94%          | 0:07:55           | 475      |
| miércoles | 22/03/2023 | 85                 | 85        | 80                                     | 0           | 94,118%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:17           | 437      |
| jueves    | 23/03/2023 | 102                | 101       | 96                                     | 1           | 94,118%           | 99,02%         | 0,98%          | 0:06:25           | 385      |
| viernes   | 24/03/2023 | 101                | 101       | 96                                     | 0           | 95,050%           | 100%           | 0,00%          | 0:11:32           | 692      |
| lunes     | 27/03/2023 | 100                | 99        | 93                                     | 1           | 93,000%           | 99,00%         | 1,00%          | 0:05:52           | 352      |
| martes    | 28/03/2023 | 121                | 121       | 111                                    | 0           | 91,736%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:28           | 388      |
| miércoles | 29/03/2023 | 115                | 112       | 106                                    | 3           | 92,174%           | 97,39%         | 2,61%          | 0:08:10           | 490      |
| jueves    | 30/03/2023 | 96                 | 96        | 90                                     | 0           | 93,750%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:05:58           | 358      |
| viernes   | 31/03/2023 | 113                | 112       | 108                                    | 1           | 95,575%           | 99,12%         | 0,88%          | 0:18:37           | 1.117    |
| Total     | abril 2023 | 2.078              | 2.041     | 1.882                                  | 37          | 90,57%            | 98,22%         | 1,78%          | 0:07:48           | 468      |

TABLA CANAL TELEFÓNICO GENERAL  
FUENTE: UCONTACT

#### 4.2 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

| Semana    | Mes        | Llamadas Recibidas | Atendidas | Llamadas atendidas antes de los 40 Seg | Abandonadas | Nivel de Servicio | Nivel Atención | Nivel Abandono | Promedio TMO(min) | TMO(Seg) |
|-----------|------------|--------------------|-----------|----------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|----------|
| miércoles | 1/03/2023  | 58                 | 57        | 55                                     | 1           | 95%               | 98%            | 1,72%          | 0:06:43           | 403,00   |
| jueves    | 2/03/2023  | 56                 | 56        | 54                                     | 0           | 96,43%            | 100%           | 0,00%          | 0:06:13           | 373,00   |
| viernes   | 3/03/2023  | 69                 | 69        | 67                                     | 0           | 97,10%            | 100%           | 0,00%          | 0:06:20           | 380,00   |
| lunes     | 6/03/2023  | 78                 | 76        | 72                                     | 2           | 92%               | 97%            | 2,56%          | 0:06:36           | 396,00   |
| martes    | 7/03/2023  | 68                 | 65        | 61                                     | 3           | 89,71%            | 96%            | 4,41%          | 0:05:34           | 334,00   |
| miércoles | 8/03/2023  | 52                 | 52        | 49                                     | 0           | 94,23%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:26           | 386,00   |
| jueves    | 9/03/2023  | 65                 | 64        | 61                                     | 1           | 93,85%            | 98,46%         | 1,54%          | 0:05:55           | 355,00   |
| viernes   | 10/03/2023 | 59                 | 59        | 56                                     | 0           | 94,92%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:36           | 456,00   |
| lunes     | 13/03/2023 | 73                 | 71        | 62                                     | 2           | 84,93%            | 97,26%         | 2,74%          | 0:07:56           | 476,00   |
| martes    | 14/03/2023 | 72                 | 71        | 60                                     | 1           | 83,33%            | 99%            | 1,39%          | 0:09:01           | 541,00   |
| miércoles | 15/03/2023 | 80                 | 78        | 67                                     | 2           | 83,75%            | 97,50%         | 2,50%          | 0:08:30           | 510,00   |
| jueves    | 16/03/2023 | 83                 | 79        | 64                                     | 4           | 77,11%            | 95%            | 4,82%          | 0:08:21           | 501,00   |
| viernes   | 17/03/2023 | 71                 | 67        | 61                                     | 4           | 85,92%            | 94,37%         | 5,63%          | 0:07:12           | 432,00   |
| martes    | 21/03/2023 | 76                 | 73        | 62                                     | 3           | 82%               | 96%            | 3,95%          | 0:08:19           | 499,00   |
| miércoles | 22/03/2023 | 70                 | 70        | 66                                     | 0           | 94%               | 100%           | 0,00%          | 0:06:48           | 408,00   |
| jueves    | 23/03/2023 | 78                 | 77        | 75                                     | 1           | 96,15%            | 98,72%         | 1,28%          | 0:07:18           | 438,00   |
| viernes   | 24/03/2023 | 73                 | 73        | 71                                     | 0           | 97,26%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:43           | 463,00   |
| lunes     | 27/03/2023 | 81                 | 80        | 74                                     | 1           | 91,36%            | 98,77%         | 1,23%          | 0:06:14           | 374,00   |
| martes    | 28/03/2023 | 88                 | 88        | 84                                     | 0           | 95,45%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:41           | 401,00   |
| miércoles | 29/03/2023 | 91                 | 88        | 84                                     | 3           | 92,31%            | 96,70%         | 3,30%          | 0:07:27           | 447,00   |
| jueves    | 30/03/2023 | 73                 | 73        | 68                                     | 0           | 93,15%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:11           | 431,00   |
| viernes   | 31/03/2023 | 86                 | 86        | 83                                     | 0           | 96,51%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:40           | 460,00   |
| Total     | abril 2023 | 1600               | 1572      | 1456                                   | 28          | 91,00%            | 98,25%         | 1,75%          | 0:07:08           | 428      |

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010  
Fuente: Ucontact

#### 4.3 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

| Semana    | Mes        | Llamadas Recibidas | Atendidas | Llamadas atendidas antes de los 40 Seg | Abandonadas | Nivel de Servicio | Nivel Atención | Nivel Abandono | Promedio TMO(min) | TMO(Seg) |
|-----------|------------|--------------------|-----------|----------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|----------|
| miércoles | 1/03/2023  | 12                 | 12        | 12                                     | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:08:49           | 529,00   |
| jueves    | 2/03/2023  | 15                 | 15        | 12                                     | 0           | 80,00%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:54           | 474,00   |
| viernes   | 3/03/2023  | 13                 | 13        | 12                                     | 0           | 92,31%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:09:32           | 572,00   |
| lunes     | 6/03/2023  | 24                 | 24        | 22                                     | 0           | 91,67%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:50           | 410,00   |
| martes    | 7/03/2023  | 28                 | 28        | 28                                     | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:11           | 371,00   |
| miércoles | 8/03/2023  | 9                  | 9         | 9                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:10:03           | 603,00   |
| jueves    | 9/03/2023  | 14                 | 14        | 12                                     | 0           | 85,71%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:08:25           | 505,00   |
| viernes   | 10/03/2023 | 15                 | 15        | 15                                     | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:29           | 389,00   |
| lunes     | 13/03/2023 | 15                 | 15        | 13                                     | 0           | 86,67%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:09:08           | 548,00   |
| martes    | 14/03/2023 | 20                 | 20        | 17                                     | 0           | 85,00%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:12:08           | 728,00   |
| miércoles | 15/03/2023 | 27                 | 27        | 24                                     | 0           | 88,89%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:08:31           | 511,00   |
| jueves    | 16/03/2023 | 27                 | 21        | 19                                     | 6           | 70,37%            | 77,78%         | 22,22%         | 0:08:02           | 482,00   |
| viernes   | 17/03/2023 | 16                 | 16        | 12                                     | 0           | 75,00%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:13:49           | 829,00   |
| martes    | 21/03/2023 | 20                 | 20        | 18                                     | 0           | 90,00%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:53           | 473,00   |
| miércoles | 22/03/2023 | 14                 | 14        | 13                                     | 0           | 92,86%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:08:41           | 521,00   |
| jueves    | 23/03/2023 | 21                 | 21        | 18                                     | 0           | 85,71%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:11           | 431,00   |
| viernes   | 24/03/2023 | 26                 | 26        | 23                                     | 0           | 88,46%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:08:33           | 513,00   |
| lunes     | 27/03/2023 | 16                 | 16        | 16                                     | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:40           | 460,00   |
| martes    | 28/03/2023 | 33                 | 33        | 27                                     | 0           | 81,82%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:14           | 374,00   |
| miércoles | 29/03/2023 | 22                 | 22        | 20                                     | 0           | 90,91%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:08:54           | 534,00   |
| jueves    | 30/03/2023 | 20                 | 20        | 19                                     | 0           | 95,00%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:11:41           | 701,00   |
| viernes   | 31/03/2023 | 24                 | 23        | 22                                     | 1           | 91,67%            | 95,83%         | 4,17%          | 0:06:07           | 367,00   |
| Total     | abril 2023 | 431                | 424       | 383                                    | 7           | 88,86%            | 98,38%         | 1,62%          | 0:08:35           | 515      |

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Ucontact

#### 4.4 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

| Semana    | Mes        | Llamadas Recibidas | Atendidas | Llamadas atendidas antes de los 40 Seg | Abandonadas | Nivel de Servicio | Nivel Atención | Nivel Abandono | Promedio TMO(min) | TMO(Seg) |
|-----------|------------|--------------------|-----------|----------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|----------|
| miércoles | 1/03/2023  | 2                  | 2         | 1                                      | 0           | 50,00%            | 100,00%        | 0,00%          | 0:05:08           | 308,00   |
| jueves    | 2/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #iDIV/O!          | #iDIV/O!       | #iDIV/O!       | -                 | -        |
| viernes   | 3/03/2023  | 1                  | 1         | 1                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:03:34           | 214,00   |
| lunes     | 6/03/2023  | 7                  | 6         | 5                                      | 1           | 71,43%            | 85,71%         | 14,29%         | 0:04:58           | 298,00   |
| martes    | 7/03/2023  | 1                  | 1         | 1                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:05:12           | 312,00   |
| miércoles | 8/03/2023  | 1                  | 1         | 1                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:04:21           | 261,00   |
| jueves    | 9/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #iDIV/O!          | #iDIV/O!       | #iDIV/O!       | -                 | -        |
| viernes   | 10/03/2023 | 2                  | 2         | 2                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:12           | 372,00   |
| lunes     | 13/03/2023 | 3                  | 3         | 3                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:35           | 395,00   |
| martes    | 14/03/2023 | 1                  | 1         | 1                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:01:47           | 107,00   |
| miércoles | 15/03/2023 | 1                  | 1         | 1                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:02           | 362,00   |
| jueves    | 16/03/2023 | 3                  | 3         | 3                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:11:56           | 716,00   |
| viernes   | 17/03/2023 | 2                  | 1         | 1                                      | 1           | 50,00%            | 50,00%         | 50,00%         | 0:07:08           | 428,00   |
| martes    | 21/03/2023 | 6                  | 6         | 6                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:07:33           | 453,00   |
| miércoles | 22/03/2023 | 1                  | 1         | 1                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:06:23           | 383,00   |
| jueves    | 23/03/2023 | 3                  | 3         | 3                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:04:47           | 287,00   |
| viernes   | 24/03/2023 | 2                  | 2         | 2                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:18:19           | 1.099,00 |
| lunes     | 27/03/2023 | 3                  | 3         | 3                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:03:41           | 221,00   |
| martes    | 28/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #iDIV/O!          | #iDIV/O!       | #iDIV/O!       | -                 | -        |
| miércoles | 29/03/2023 | 2                  | 2         | 2                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:08:10           | 490,00   |
| jueves    | 30/03/2023 | 2                  | 2         | 2                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:04:37           | 277,00   |
| viernes   | 31/03/2023 | 1                  | 1         | 1                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:00:17           | 17,00    |
| Total     | abril 2023 | 44                 | 42        | 40                                     | 2           | 90,91%            | 95,45%         | 4,55%          | 0:06:08           | 368      |

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Ucontact

#### 4.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

| Semana    | Mes        | Llamadas Recibidas | Atendidas | Llamadas atendidas antes de los 40 Seg | Abandonadas | Nivel de Servicio | Nivel Atención | Nivel Abandono | Promedio TMO(min) | TMO(Seg) |
|-----------|------------|--------------------|-----------|----------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|----------|
| miércoles | 1/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| jueves    | 2/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| viernes   | 3/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| lunes     | 6/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| martes    | 7/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| miércoles | 8/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| jueves    | 9/03/2023  | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| viernes   | 10/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| lunes     | 13/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| martes    | 14/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| miércoles | 15/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| jueves    | 16/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| viernes   | 17/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| martes    | 21/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| miércoles | 22/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| jueves    | 23/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| viernes   | 24/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| lunes     | 27/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| martes    | 28/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| miércoles | 29/03/2023 | 0                  | 0         | 0                                      | 0           | #¡DIV/0!          | #¡DIV/0!       | #¡DIV/0!       |                   | -        |
| jueves    | 30/03/2023 | 1                  | 1         | 1                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:00:25           | 25,00    |
| viernes   | 31/03/2023 | 2                  | 2         | 2                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 1:00:25           | 3.625,00 |
| Total     | abril 2023 | 3                  | 3         | 3                                      | 0           | 100,00%           | 100,00%        | 0,00%          | 0:00:00           | 0        |

TABLA 2 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Ucontact

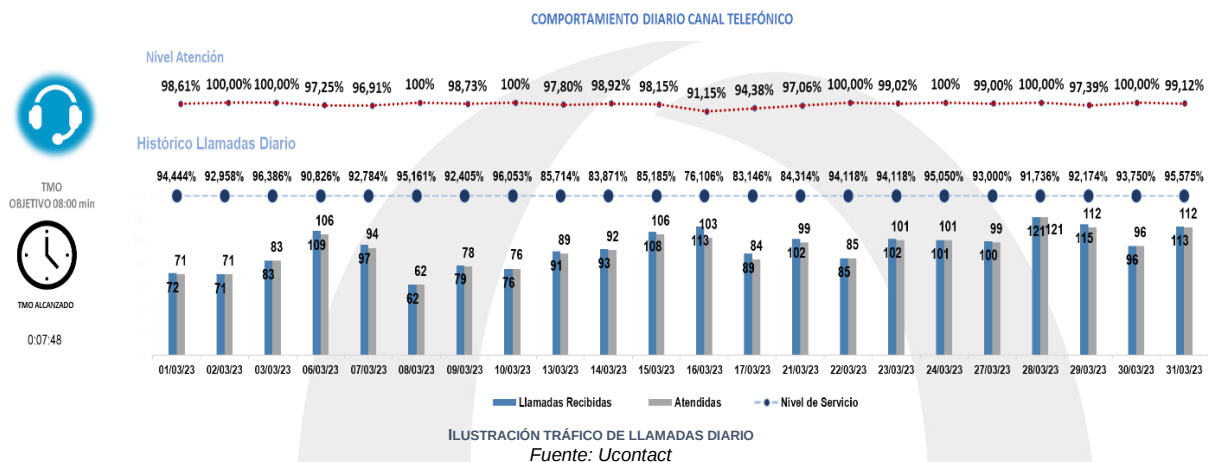
#### 5. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de febrero se presentó un TMO de 07:48 que corresponde a 468 segundos, este indicador obedece a que los agentes presentan un manejo de llamadas acordes a lo estipulado y de acuerdo con la nueva estructura de atención proceso de estabilización del personal nuevo en su curva de aprendizaje no se ha visto impactado este indicador. Sin embargo, de acuerdo con el análisis, escuchas, mediciones y seguimientos de los tiempos que emplean los agentes en los diferentes procesos que se atienden en el canal telefónico como orientación en los diferentes errores de los anexos, direccionamiento de casos, y acompañamiento se evidencia un aumento de tiempo promedio de atención donde nuestro servicio le está apuntando a ser resolutivos en primer contacto, con la finalidad que los diferentes grupos de interés obtengan la respuesta desde el Centro de Contacto.



ILUSTRACIÓN TMO  
Fuente: Ucontact

## 6 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS



El mes de marzo cuenta con un promedio diario de 94 llamadas, sin embargo, se observa que los días 6, 15, 16, 23, 24, 28, 29, 31 presentaron un volumen por encima de 100 llamadas

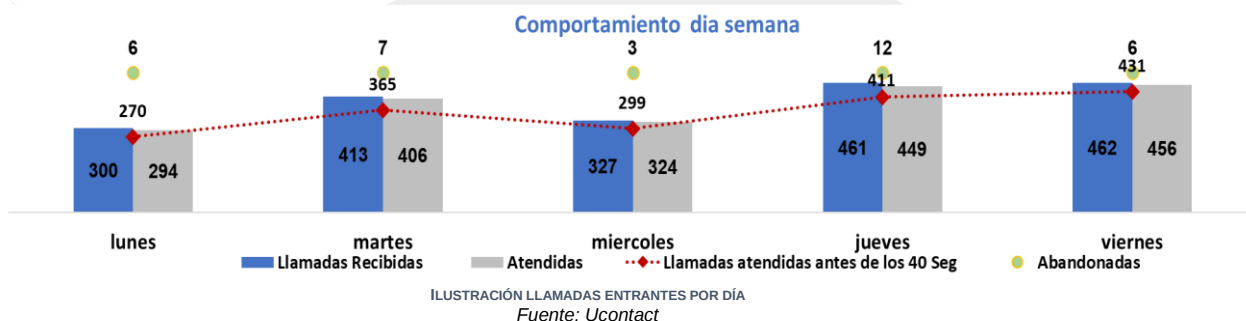
Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

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

## 7. Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de marzo el día de la semana con mayor tráfico correspondió al viernes, donde el promedio de estas corresponde a 91 llamadas siendo así el más alto frente a los otros días.

Adicionalmente se puede observar que las llamadas abandonadas correspondieron al jueves con 12 llamadas. (Es importante resaltar que a las llamadas abandonadas que se idéntico el número se realizó la respectiva devolución para resolver la respectiva inquietud.)



## 8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

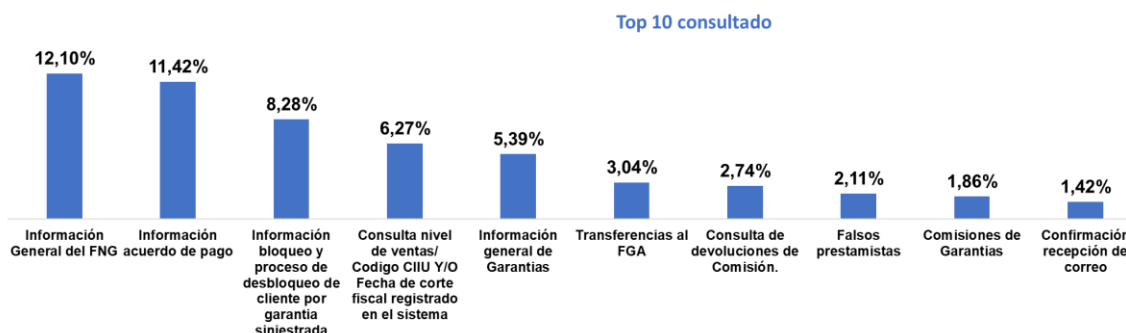


ILUSTRACIÓN MOTIVOS DE CONSULTA  
Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de marzo fue sobre Información general del FNG con una participación del 12,10% seguido de Información acuerdo de pago con una participación del 11,42% y en tercer lugar Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con un 8,27% del total de las llamadas ingresadas.

## 9. ANALISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

- **Solicitud de Información - Sin Caso Creado (1.296 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 (52 consultas)**

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

## 10. GRUPO DE INTERÉS

Teniendo en cuenta que en el cambio de estructura del Fondo Nacional de Garantías (FNG) cambio su estructura de atención a los Intermediarios se evidencia que para el mes de marzo se incrementan las llamadas en el centro de experiencia en un 29% vs con respecto al mes anterior.

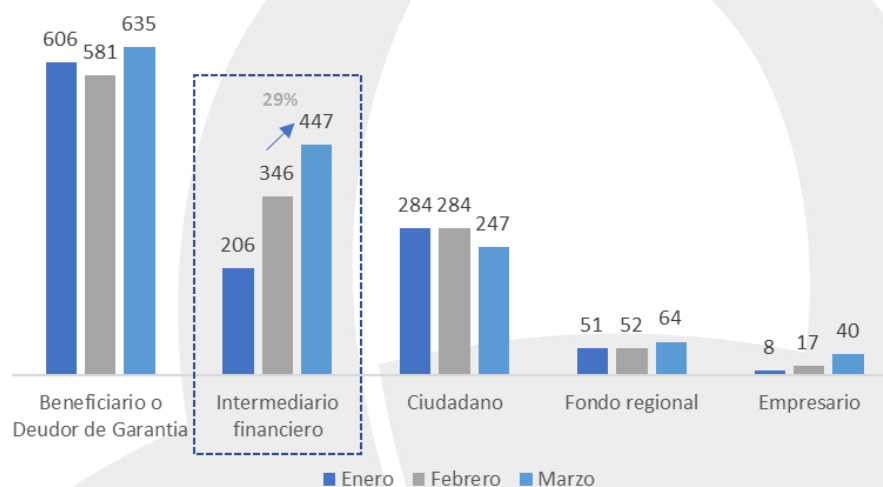


ILUSTRACIÓN HISTÓRICO GRUPO DE INTERÉS  
Fuente: caracterización.

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

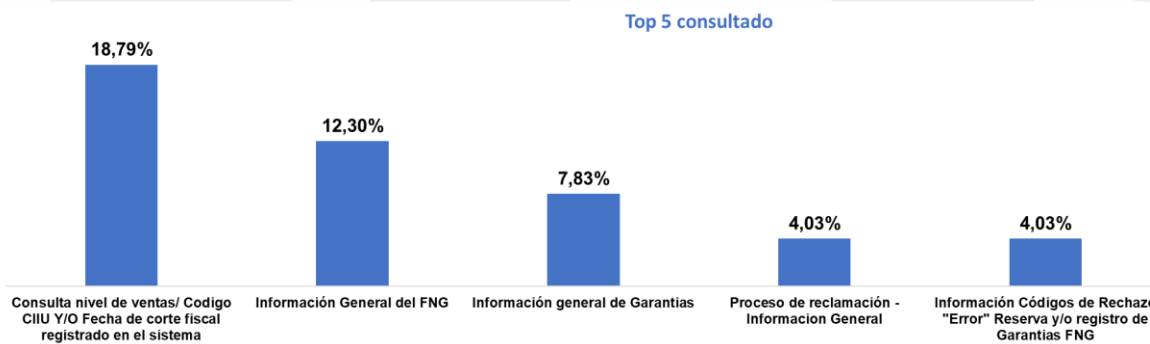
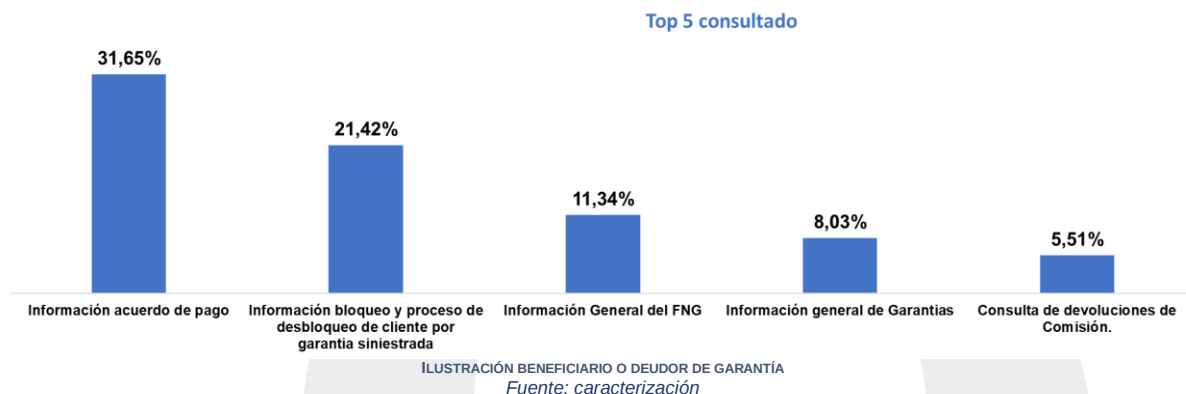


ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO  
Fuente: caracterización

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado durante el mes de marzo las consultas por parte de este grupo de interés corresponden a Información Consulta nivel de ventas/ Código CIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema con una participación del 18,79%, seguido de Información general de general del FNG, con una participación del 12,30%.

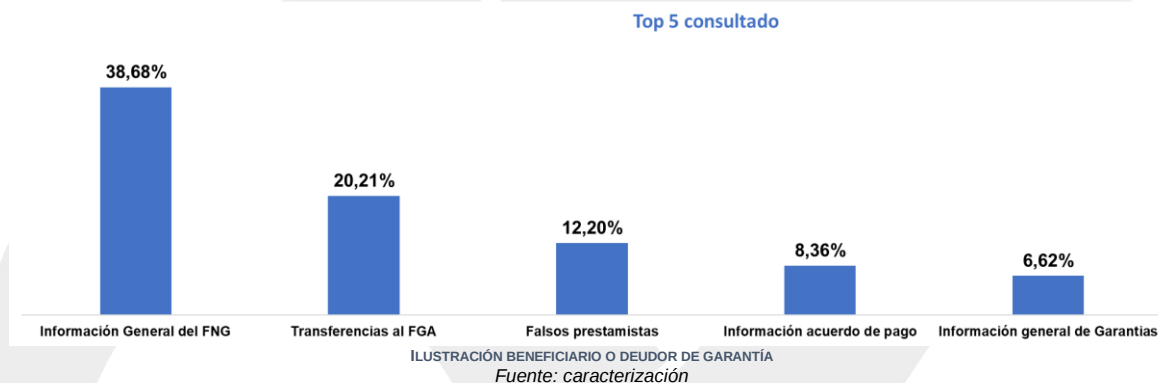
Es de resaltar que el soporte que está realizando el centro de experiencia a los Intermediarios Financieros de primer nivel corresponde a códigos de rechazos "error reservas y/o registro de Garantías, así como los procesos de reclamación de estas garantías.

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



Durante el mes de marzo se observa que el 31,65% corresponden a información acuerdo de pago, seguido corresponden Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con una participación del 21,42%.

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



Durante el mes de marzo se observa que el 38,68% de las consultas por parte de los ciudadanos y empresario es respecto a Información general del FNG con una participación del 30,76, seguido de Transferencias al FGA con una participación del 20,21%. Y en tercer lugar la consulta de Falsos Prestamistas con una participación del 12,20%

## 11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

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

| SEMANA    | Mes        | Llamadas Outbound | Llamadas Efectivas | Llamadas No efectivas | Promedio TMO (min) | Promedio TMO (Seg) | % Efectividad |
|-----------|------------|-------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| miércoles | 1/03/2023  | 11                | 9                  | 2                     | 0:02:53            | 173                | 82%           |
| jueves    | 2/03/2023  | 28                | 11                 | 17                    | 0:02:57            | 177                | 39%           |
| viernes   | 3/03/2023  | 68                | 26                 | 42                    | 0:02:24            | 144                | 38%           |
| lunes     | 6/03/2023  | 37                | 21                 | 16                    | 0:03:22            | 202                | 57%           |
| martes    | 7/03/2023  | 44                | 29                 | 15                    | 0:03:28            | 208                | 66%           |
| miércoles | 8/03/2023  | 35                | 10                 | 25                    | 0:02:37            | 157                | 29%           |
| jueves    | 9/03/2023  | 19                | 12                 | 7                     | 0:03:55            | 235                | 63%           |
| viernes   | 10/03/2023 | 25                | 11                 | 14                    | 0:06:21            | 381                | 44%           |
| lunes     | 13/03/2023 | 40                | 11                 | 29                    | 0:06:46            | 406                | 28%           |
| martes    | 14/03/2023 | 62                | 25                 | 37                    | 0:02:30            | 150                | 40%           |
| miércoles | 15/03/2023 | 35                | 16                 | 19                    | 0:03:14            | 194                | 46%           |
| jueves    | 16/03/2023 | 59                | 29                 | 30                    | 0:05:07            | 307                | 49%           |
| viernes   | 17/03/2023 | 65                | 17                 | 48                    | 0:04:54            | 294                | 26%           |
| martes    | 21/03/2023 | 25                | 12                 | 13                    | 0:02:29            | 149                | 48%           |
| miércoles | 22/03/2023 | 38                | 22                 | 16                    | 0:03:46            | 226                | 58%           |
| jueves    | 23/03/2023 | 35                | 15                 | 20                    | 0:03:39            | 219                | 43%           |
| viernes   | 24/03/2023 | 59                | 28                 | 31                    | 0:06:46            | 406                | 47%           |
| lunes     | 27/03/2023 | 37                | 19                 | 18                    | 0:22:02            | 1.322              | 51%           |
| martes    | 28/03/2023 | 34                | 14                 | 20                    | 0:03:58            | 238                | 41%           |
| miércoles | 29/03/2023 | 38                | 17                 | 21                    | 0:08:08            | 488                | 45%           |
| jueves    | 30/03/2023 | 32                | 17                 | 15                    | 0:03:58            | 238                | 53%           |
| viernes   | 31/03/2023 | 21                | 13                 | 8                     | 1:03:58            | 3.838              | 62%           |
|           | abril-2023 | 756               | 384                | 463                   | 0:07:41            | 461                | 51%           |

TABLA 3 LLAMADAS SALIENTES.  
Fuente: Ucontact

- ✓ Se realizaron la devolución de las 26 llamadas abandonadas que se identificaron por las diferentes líneas del centro de contacto con la finalidad de solucionar las diferentes inquietudes que presentaban.

Se relacionan las Campañas Outbound para el mes de marzo:

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

| Fecha                | Gestión Actualización de Saldo | Gestión Facturación | Gestión Registros | Gestión Reserva | Total general |
|----------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------|
| 14/03/2023           |                                |                     |                   | 9               | 9             |
| 15/03/2023           |                                |                     | 2                 |                 | 2             |
| 17/03/2023           | 10                             |                     | 3                 | 2               | 15            |
| 29/03/2023           |                                |                     | 6                 | 3               | 9             |
| 30/03/2023           | 3                              | 1                   |                   |                 | 4             |
| 31/03/2023           | 1                              | 6                   | 1                 | 1               | 9             |
| <b>Total general</b> | <b>14</b>                      | <b>7</b>            | <b>12</b>         | <b>15</b>       | <b>48</b>     |

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

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

| Fecha Contacto | Intermediario Financiero        | Tema                                          | Motivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|---------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2/03/2023      | MI BANCO                        | DETALLE PROYECTOS DE FACTURACION              | De su colaboración de informar sobre una confirmación de proyecto, ya que el día de ayer se realizó la confirmación de los proyectos (0100061825, 0100061789) y el plazo final a confirmar era el día 28-02-2023 y se evidencia que no se ha generado un LOG de respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Se informa al I.F. que debe realizar un caso excepcional cargando 2 anexos 11 por separados con la finalidad de poder subsanar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3/03/2023      | Davivienda                      | Reclamaciones                                 | SE REQUIERE EL DOCUMENTO SOPORTE O ACLARACIÓN CON RESPECTO A LA ADICIÓN DEL CONTRATO, PUESTO QUE, EN EL OTROSÍ CARGADO NO SE EVIDENCIA CLARAMENTE LA INFORMACIÓN.<br>F. MAX DE RECLAMACIÓN 08.02.2023<br>F. MAX DE SUBSANACIÓN 03.03.2023<br>De acuerdo con el Reglamento de Garantías V 3.1, numeral 1.1.3.17 GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, EL INTERMEDIARIO deberá corregir la inconsistencia o falta de documentos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación. De no ser subsanada la deficiencia dentro de este plazo, el FNG devolverá la documentación recibida y el INTERMEDIARIO deberá presentar una nueva radicación de la reclamación en el portal, siempre y cuando se encuentre dentro del término para ello. 0005240962 | Se llamo al señor LUIS ALFONSO SANCHEZ RIOS , quien indico el numero del señor DIEGO SUAREZ , al momento de comunicarnos con el indica reenviar correo con la informacion de la subsanacion , indica que el encargado de la reclamacion es el funcionario CRISTIAN GOMEZ , al llamarlo no contesta , por lo tanto el funcionario DIEGO SUAREZ indica reenvio de correo y el direccionamiento para poder poder dar tramite a subsanacion , indica por favor copiar a la funcionaria ANA MONTOYA jefa y coordinadora de reclamaciones. |
| 3/03/2023      | HOME INMOBILIARIA               | Estado de Cuenta                              | En el caso 187397 le enviamos un estado de cuenta al día (cuando el cliente pedía un estado de cuenta al 31/12/2022), y con el caso 188039 le enviamos el estado de cuenta al 31/12/2022, pero no le dimos la explicación de lo que sucedió en el caso anterior ... por eso lo que expresa el comercial de BYC. toda vez que el cliente informa que no realizara firma de documentos hasta cuanto no se aclare la diferencia del estado de cuenta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | En el caso 187397 le enviamos un estado de cuenta al día (cuando el cliente pedía un estado de cuenta al 31/12/2022), y con el caso 188039 le enviamos el estado de cuenta al 31/12/2022, pero no le dimos la explicación de lo que sucedió en el caso anterior ... por eso lo que expresa el comercial de BYC. toda vez que el cliente informa que no realizara firma de documentos hasta cuanto no se aclare la diferencia del estado de cuenta.                                                                                   |
| 6/03/2023      | Davivienda                      | Reclamaciones                                 | por fa la informacion a bajar debe ser muy asertiva e informar que si hoy no subsanan lo mas temprano psible se rechazaria la garantia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se realiza gestión y no se tiene contacto con la I.F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7/03/2023      | Bancoldex                       | Anexo 16                                      | Solicito su colaboración por cuanto se envió nuevamente el día 03/03/2023 el anexo 16 con la modificación de dos operaciones: presenta error de estructura, en el campo código plazo, plazo nuevo debe ser superior al actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Solicito su colaboración por cuanto se envió nuevamente el día 03/03/2023 el anexo 16 con la modificación de dos operaciones: presenta error de estructura, en el campo código plazo, plazo nuevo debe ser superior al actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8/03/2023      | Sempli                          | Nivel de Ventas                               | Se procede con ajuste de nivel de ventas de la garantía 8722208, sin embargo no se realiza el registro por error en el anexo 5, mensaje de SAP "Relación Tipo de Cartera - Producto inválida", por favor informar al IF que puede realizar el proceso a través del portal con la información correcta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se procede con ajuste de nivel de ventas de la garantía 8722208, sin embargo no se realiza el registro por error en el anexo 5, mensaje de SAP "Relación Tipo de Cartera - Producto inválida", por favor informar al IF que puede realizar el proceso a través del portal con la información correcta.                                                                                                                                                                                                                               |
| 9/03/2023      | Cindamer                        | Certificados Retefuente, IVA e ICA.           | La idea es rectificar con el señor Oscar Martínez que en efecto le haya llegado el correo electrónico con los anexos de acuerdo al caso No. *188437, el cual se le envió el día de hoy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | La idea es rectificar con el señor Oscar Martínez que en efecto le haya llegado el correo electrónico con los anexos de acuerdo al caso No. *188437, el cual se le envió el día de hoy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13/03/2023     | BANKAMODA                       | Compensacion de Importe Comisión de Garantías | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14/03/2023     | Serfinanza                      | Mandamiento de Pago                           | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14/03/2023     | CORPORACIÓN ACTUAR FAMIEMPRESAS | Actualización de Saldos                       | IF CORPORACIÓN ACTUAR FAMIEMPRESAS que el consecutivo 186 de actualización de saldos fuer anulado, teniendo en cuenta que la fecha de corte enviada en la actualización de saldos debe ser el último día del mes anterior. Por favor informarle que cargue con la fecha correcta la cual debe ser 28/02/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Se comunico Andrés Morales con el I.F. informa que ya realizo la actualización indica que ya le aparecen unas grabadas y otras con error los va a revisarlas y si le presentan algún error que no pueda subsanar se comunicara con la línea.Cconsecutivo es el 187                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|            |                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|----------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14/03/2023 | FINSOCIAL            | Actualización de Saldos                       | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 16/03/2023 | COPROCENVA           | Compensacion de Importe Comisión de Garantías | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Se realiza gestión de acompañamiento se habla con Diana Velazco e informa que ya escalaron la gestión al área de financiera y esta pendiente que confirmen el pago. Se indica que envíen el soporte cuando tengan el respectivo soporte.                                                                                                                                                       |
| 16/03/2023 | COMFAMILIAR ATLNTICO | Compensacion de Importe Comisión de Garantías | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nos tratamos de comunicar COMFAMILIAR ATLANTICO pero no hemos logrado contacto con ellos los números registrados no contestan                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 17/03/2023 |                      | Solicitud Correo Electrónico                  | llamar a la señora QUIRA BENITEZ CLAVIJO al numero 3045969723 solicitando correo electrónico para enviar la respuesta a su requerimiento. En caso de que la señora informe que no tiene correo, preguntar si ella autoriza que la respuesta se brinde al correo del señor Edilberto De Jesus Lascano Diaz edilberto.lascano@bancoagrario.gov.co (Correo a través del cual envió la solicitud).                                                                                                                   | llamar a la señora QUIRA BENITEZ CLAVIJO al numero 3045969723 solicitando correo electrónico para enviar la respuesta a su requerimiento. En caso de que la señora informe que no tiene correo, preguntar si ella autoriza que la respuesta se brinde al correo del señor Edilberto De Jesus Lascano Diaz edilberto.lascano@bancoagrario.gov.co (Correo a través del cual envió la solicitud). |
| 17/03/2023 | RENTEK               | Compensacion de Importe Comisión de Garantías | solicito de tu amable colaboración confirmando con el intermediario RENTEK SAS si realizo el pago de la factura No 80069073 y de ser si por favor nos pueden adjuntar el soporte de pago, esto con el fin de evitar la posible cancelación de la garantía.                                                                                                                                                                                                                                                       | solicito de tu amable colaboración confirmando con el intermediario RENTEK SAS si realizo el pago de la factura No 80069073 y de ser si por favor nos pueden adjuntar el soporte de pago, esto con el fin de evitar la posible cancelación de la garantía.                                                                                                                                     |
| 17/03/2023 | COMFAMILIAR ATLNTICO | Compensacion de Importe Comisión de Garantías | solicitar nos confirme si ya compensaron o de lo contrario informar cuando compensaran y que si por favor responden el correo 118.346                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nos tratamos de comunicar COMFAMILIAR ATLANTICO pero no hemos logrado contacto con ellos los números registrados no contestan                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 17/03/2023 | COPROCENVA           | Compensacion de Importe Comisión de Garantías | Solicito de su colaboración validando en sus correos si cuentan con algún reporte, consulta o respuesta dada por el IF para el siguiente caso FNG-188947-R9B0 y/o No de confirmación 80068640 y 80069014, esto con la finalidad de proceder a enviar los No de confirmación a anular el día MARTES 21 DE MARZO de acuerdo al nuevo procedimiento e instrucciones.                                                                                                                                                | Se llama al I.F. Y hable con Diana Velazco me informa que el área financiera no le envió el soporte de pago sin embargo confirma que el pago lo hicieron en horas de la tarde, que esta a la espera que nos lo envíen al correo de servicio.cliente.                                                                                                                                           |
| 17/03/2023 | Finaktiva            | Compensacion de Importe Comisión de Garantías | Solicito de su colaboración validando en sus correos si cuentan con algún reporte, consulta o respuesta dada por el IF para el siguiente caso FNG-188955-M8C8 y/o No de confirmación 80069004, esto con la finalidad de proceder a enviar los No de confirmación a anular el día MARTES 21 DE MARZO de acuerdo al nuevo procedimiento e instrucciones.                                                                                                                                                           | Solicito de su colaboración validando en sus correos si cuentan con algún reporte, consulta o respuesta dada por el IF para el siguiente caso FNG-188955-M8C8 y/o No de confirmación 80069004, esto con la finalidad de proceder a enviar los No de confirmación a anular el día MARTES 21 DE MARZO de acuerdo al nuevo procedimiento e instrucciones.                                         |
| 21/03/2023 | CGI COLOMBIA S.A.S   | NIT empresa                                   | Llamar al señor German Macaule al celular 3112011997 y solicitarle que por favor nos indique el NIT de la empresa CGI COLOMBIA S.A.S, esto ya que el nos radico una solicitud el pasado 13 de marzo solicitando los certificados de retenciones, pero para dicho trámite es necesario contar con el Nit.                                                                                                                                                                                                         | Celular se encuentra apagado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 22/03/2022 | IF ALTO DE MAGDALENA | Actualización de Saldos                       | I.F. reporta error 999 error estructura de campo:Intermediario financiero. En este caso ya son más de una vez que aparece este mismo error, pero a la hora de rectificar dicho error no existe, en este orden de ideas por favor escalar este caso al área de tecnología para su pronta solución. Buenos dias Andres,<br><br>Un gusto saludarte,<br><br>De acuerdo a lo conversado, por favor llamar al IF e informar que ya la garantía se encuentra vigente de acuerdo a tu gestión realizada con operaciones. | Me comuniqué con la funcionaria encargada de actualización de cartera del IF ALTO MAGDALENA y le confirmo la reactivación de la garantía agradece mucho por la gestión realizada y si le surge alguna inquietud no dudara en comunicarse conmigo para que le pueda colaborar, solicita un correo donde se confirme la reactivación de dicha garantía                                           |

|            |                                                    |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22/03/2022 | RENTEK                                             | Soporte de pago           | <p>Buen día:</p> <p>Maryi solicito de tu amable colaboración informando si el intermediario te ha enviado algún soporte de pago respecto a la factura No 80069073.</p> <p>Muchas gracias.<br/>Buenos días Melva,</p> <p>Me apoyas validando con el equipo si este IF remito soporte de pago? En caso negativo por favor proceder con la llamada e informarme el resultado de la misma</p> | <p>Me comuniqué con DUVER YESID FLOREZ funcionario de L. IF RENTEK, el me informa que se va a comunicar con la persona encargada de este tema de facturas para que nos envíen el soporte de pago de la factura No 80069073, al correo de servicio al cliente, quedo en volver a llamar después de las 2:00 PM</p> <p>Muchas gracias</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 22/03/2022 | Banco de Bogotá                                    | Radicar Casos Excepcional | <p>Buenas Tardes Andres/ Melva,</p> <p>Les agradezco realizar llamada a Juan Rocha de banco de Bogotá e informar esta respuesta y decirle a Juan que le recomiende radicar el caso excepcional antes del 31 con todos los soportes y que si la certificación de saldos se les demora un poco que radiquen la excepción informando cuando remitirán la certificación de saldos</p>         | <p>Ya me comuniqué con Juan rocha y me dice que el ya no va a ser mas funcionario del banco pero el me dice que le brinde la información y se encarga de informarle a la persona que lo esta reemplazando, en ese orden de ideas ellos quedan de enviar este caso antes del 30 de marzo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 22/03/2022 | Banco W                                            | Soporte IF                | <p>Cordial saludo Manuel,</p> <p>Amablemente solicitamos de tu apoyo para contactar al IF Banco W, quien requiere soporte urgente</p> <p>Si requieren apoyo, quedo atento</p> <p>Gracias</p>                                                                                                                                                                                              | <p>Buen día Lore</p> <p>Ya me contacte con el IF y ellos me exponen dos situaciones:</p> <p>1. Es con respecto a un proceso jurico que se le esta efectuando al cliente, el estado de la garantía es 6964251 en estado RP5 - EMP 225 tiene caso que es el FNG-189595-C1R9, en el se encuentran anexados 3 documentos (Mandamiento, Anexo 2 y Pagare). Ellos indican que el pagare se encuentra firmado por el deudor Eder Quiñonez y su codeudor Maria Marin, el anexo 2 solo se encuentra la firma del señor Eder Quiñonez y no se encuentra la firma del codeudor, en ese caso ellos quieren saber si nosotros les daremos el visto bueno para proceder con la reclamación por esquema alternativo. La respuesta brindada por parte mía (Andres Morales) fue que este caso sera reasignado al área jurídica para que ellos realicen su respectivo estudio y dependiendo de dicho estudio se dará respuesta a este caso.</p> <p>2. Me solicitan crear un espacio por Teams para comentarme sobre un caso en particular que ellos tienen, procedo a crear el espacio por Teams a las 10:00 Am, me comentan que ellos iniciaron un proceso jurídico, el FNG pago la garantía, en el mes de julio se inicia este proceso jurídico pero este tuvo que ser cancela por unas inconsistencias que encontró el área Jurídica del banco, así que nuevamente ya con las respectivas correcciones abren el proceso jurídico en el mes de Agosto, ellos puntualmente quieren saber si nosotros nos vamos a unir en este proceso jurídico y si afecta el haber desistido del proceso inicialmente.</p> <p>La respuesta por parte mía fue que crearan una solicitud de información general exponiendo el caso, ya con caso creado puedo escalarlo al área jurídica para que les brinden como tal una respuesta formal y escrita. Quedo de llamarla en las horas de la tarde para que me puedan brindar el numero del caso.</p> <p>Muchas gracias.</p> |
| 22/03/2022 | cliente IGOR FABIAN ZARATE ANGEL - FNG-189523-W7J8 | Ingreso portal deudores   | realizar asesoramiento de ingreso a deudores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Buen Día Melva</p> <p>Se realizan 4 intentos de marcación , no contesta,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|            |                    |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23/03/2023 | FUNDACION AMANECER | Actualización de Saldos                                                                                            | <p>Buenos días Lore,</p> <p>Agradezco su amable colaboración indicando al IF FUNDACION AMANECER que el consecutivo 236 de actualización de saldos fue anulado, teniendo en cuenta que la fecha de corte enviada en la actualización de saldos debe ser el último día del mes anterior. Por favor informarle que cargue con la fecha correcta la cual debe ser 28/02/2023</p> <p>Cordialmente,</p> | <p>Hola Lore</p> <p>Me comuniqué con Juan Carlos Molina funcionario de fundación amanecer en este caso le informo que por favor subsane el anexo 7 subido, ya que en la fecha de corte la está diligenciando mal, el me dice que no lo sabía y que ya vuelve a subir el Anexo 7.</p> <p>Aprovechando la llamada me hace dos preguntas la primera de ellas tiene que ver con un garantía en la cual ellos diligenciaron mal el valor del monto, necesitan ahora realizar la confirmación de facturación, en ese caso quiere saber que proceso debe ser el correcto para solucionar esta situación.</p> <p>Segundo me pregunto sobre el proceso de Reactivación de garantía, lo que le indico es que en este caso debe crear una solicitud de información dando a conocer el motivo por el cual no se realizó esta actualización en los tiempos establecidos.</p> <p>Muchas gracias</p> |
| 24/03/2023 | FINTRA             | Confirmar contactos para quedar autorizadas para recibir las notificaciones desde el área de reclamaciones del FNG | <p>Hola Melva</p> <p>Me apoyas por favor efectuando esta llamada al IF FINTRA</p> <p>Solicitar los correos o que por favor FINTRA remita el correo con la información y le remiten correo desde servicio al cliente haciendo la solicitud</p> <p>Mil gracias</p>                                                                                                                                  | <p>Se realizó intento de contacto el día viernes 24 de marzo y hoy 28 de marzo sin tener resultado efectivo. Total 6 llamadas realizadas sin respuesta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 24/03/2023 | CREDIFAMILIA       | Comisión de garantías                                                                                              | <p>Solicito de su colaboración validando en sus correos si cuentan con algún reporte, consulta o respuesta dada por el IF para el siguiente caso FNG-189471-W8D9 y/o No de confirmación 80069031, esto con la finalidad de proceder a enviar los No de confirmación a anular el día LUNES 27 DE MARZO de acuerdo al nuevo procedimiento e instrucciones.</p>                                      | <p>Buen Día Melva</p> <p>Te confirmo que se realizó gestión al caso no se logro contacto, se realizaron 3 marcaciones a cada uno de los números de contacto y no se logro comunicación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 24/03/2023 | CONGENTE           | Confirmación proyecto de facturación.                                                                              | <p>Solicito su colaboración, validando con el IF el estado del trámite para la confirmación del siguiente proyecto de liquidación, esto teniendo en cuenta que están pendientes de rechazar las posiciones y cancelar las garantías a más tardar el día LUNES 27 DE MARZO, de acuerdo al nuevo procedimiento</p>                                                                                  | <p>pendiente de documentar gestión / confirmar que fue la gestión realizada</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 27/03/2023 | CREDITO FINAMCO    | proceso de reserva                                                                                                 | <p>Guiarlo proceso de reserva</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>28.03.2023. Se establece comunicación con el I.F. FINAMCO, para realizar asesoramiento y se confirma que al realizar el registro de cupos globales de 2 clientes, con el anexo 5A aparece un error del LOG 0004, se genera escalamiento con Daniel Felipe Suarez y confirma que se trataba de un error de parametrización dentro del FNG, por lo que se procedió a hacer las correcciones correspondientes. Sin embargo al procesar nuevamente la solicitud se evidencia que genera rechazos vinculados al nivel de ventas y fecha de corte fiscal.</p> <p>29.03.2023. Andres morales: Se realiza contacto con el IF para que subsane este nuevo error y el quedo de informarme cuando lo vuelva a cargar.</p>                                                                                                                                                                     |
| 27/03/2023 | BANCO DAVIVIENDA   | Actualización de Saldos                                                                                            | <p>al IF BANCO DAVIVIENDA que el consecutivo 201 de Actualización de saldos cupos fue declinado, toda vez que el plazo máximo para realizar actualización es hasta el día 10 del mes o hábil siguiente, y el archivo fue cargado el 27/03/2023</p>                                                                                                                                                | <p>29.03.2023 Se realiza validación y se confirma que el Banco Davivienda presenta un acuerdo especial de realizar actualización de saldos después del día 18 solo para cupos rotativos. Se confirma que el señor Diego Suarez de Davivienda envía correo por otro caso anulado por actualización de saldos LOG 527.</p> <p>Se entrega respuesta al Señor Diego vía correo confirmando: Nos permitimos informarte que el consecutivo 527 se procesa como el consecutivo 528 y en el portal podrás evidenciar el LOG de respuesta, no tener en cuenta la anulación del consecutivo 527 debido a que corresponde a una falla interna. Muchas gracias por tu atención.</p>                                                                                                                                                                                                               |

|            |                 |            |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|-----------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28/03/2023 | COLTEFINANCIERA | Soporte IF | Llamar al IF y apoyarla en lo que necesitan                                             | <p>29.03.2023 Se establece comunicación con la sra Luisa Cardenas y se confirma gestión de andres morales:</p> <p>11am: Ya me comunique con el IF y me indica que ella es del área de reclamaciones y cuando fue a realizar una reclamación por el portal transaccional presenta problemas ya que no le habilita los botones para gestionar esta dicha reclamación, en este caso le toco crear la reclamación con el usuario de un compañero, quería saber como puede ver el estado de esa reclamación en este caso le digo que como se creo con el del compañero al correo de ese compañero es a quien le llega la información de la reclamación. 11.30. se realiza de nuevo contacto: Me vuelvo a comunicar con el IF y le indico que debe crear caso novedad para solicitar el cambio de rol y así la puedan habilitar los botones de reclamaciones, pero a ella no le deja tampoco crear este caso novedad, así que le solicito nos envíe correo a servicio.cliente y nosotros generaremos el caso novedad para el cambio de rol. Muchas gracias por tu atención</p> |
| 28/03/2023 | COLTEFINANCIERA | SOPORTE IF | Realizar contacto con la sra luis fernanda cardenas para dar soporte a lo que solicita. | <p>28/03/2023. Se realizo intento de comunicación en dos ocasiones sin recibir respuesta.</p> <p>29/03/2023. Se realiza de nuevo llamado a la sra Luisa cardenas y se logra contacto. La sra informa que presenta problemas en el portal para solicitar una reclamación. Cuando realiza el proceso no le habilita los botones, le solicito apoyo con un compañero y quiere saber como va el estado de ese caso. se le informa confirmar con el compañero, pues a él debería llegarle la respuesta. la sra adjunta el pantallazo donde se evidencia no puede acceder, teniendo en cuenta que es ella quien la encargada de la normalización de cartera. se le informa que debe crear un caso novedad para solicitar el cambio de rol y así la puedan habilitar los botones de reclamaciones pero a ella no le deja tampoco crear este caso novedad. Se recibe rta de lorena confirmando que quien debe solicitar los cambios de roles es el administrador principal de la entidad decirle que acuda al administrador principal y realicen la solicitud.</p>               |

|            |                                                                               |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29/03/2023 | Bolsa de valores, banco caja social, mibanco, banco davivienda y bancolombia. | confirmación de anexo 11 | <p>Buenas Tardes</p> <p>Melva y Andres</p> <p>Agradezco mañana a primer hora efectuar llamadas a los IF excepto banco agrario solicitando nos informen si podemos procesar los consecutivos relacionados en el cuadro que antecede</p> <p>Apenas les vayan confirmando por favor me avisan, lo ideal es saber antes del medio día</p> <p>Mil gracias</p>                                                                                                                                                                                                              | <p>Hola Lore muy buenas tardes</p> <p>A continuación te dejo consignado la información que me brindaron los diferentes IF sobre el procesamiento del anexo 11:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me comunique con la BOLSA DE VALORES ellos me comunican que se procese el anexo y por favor le generemos la factura para el mes de Abril.</li> <li>2. Me comunique con MI BANCO con ellos tenemos dos caso en el LOG 424 se rechaza por error de estructura y me dice que va proceder a subsanar el error. Con respecto al LOG 425 no se evidencia error alguno y me indica que se procese el anexo y por favor le generemos la factura para el mes de Abril.</li> <li>3. Me comunique con DAVIVIENDA en el consecutivo 1859 no presente error alguno y me indican que se procese el anexo y por favor le generemos la factura para el mes de Marzo. .</li> <li>4. Me comunique con BANCOLOMBIA con los consecutivos 2939 y 2940 no presentan error alguno y me informan que se procese el anexo y por favor le generemos la factura para el mes de Marzo.</li> <li>5. Me comunique con BANCO CAJA SOCIAL en este caso me comunique en varias oportunidades con la persona encargada y no recibí respuesta alguna.</li> </ol> <p>Muchas gracias por tu atención Lore, cualquier comentario estará muy atento.</p> |
| 30/03/2023 | BANCOOMEVA                                                                    | Cupo EMP200 mal creado   | <p>Buen día Lorena,</p> <p>Agradezco su amable colaboración informándole al IF BANCOOMEVA que la garantía N° 8761637 correspondiente a EMP200 se encuentra con un error de creación debido a que en el momento de la creación relacionaron una fecha de desembolso inválida, y por lo anterior se procederá a anular la garantía.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos que el IF BANCOOMEVA, validar si necesita volver a realizar el registro de la operación con los datos correctos.</p> <p>Quedo atento a sus comentarios.</p> <p>Cordialmente,</p> | <p>Hola Lore buenas tardes</p> <p>Me comunique con el IF en varias oportunidades y no me contestaron, pero después de varios intentos pude conseguir contacto e informar sobre el rechazo de la fecha de desembolso inválida, en ese caso el funcionario que me contesta no se encuentra dentro de la operación, sin embargo me pidió todos los datos del caso para comunicarse inmediatamente con el área encargada y subsanar el error.</p> <p>Cualquier comentario estará muy atento, muchas gracias.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 30/03/2023 | ITAU Y BANCOOMEVA                                                             | Consulta IF              | <p>Buen día:</p> <p>Maryi me ayudas a consultar con los IF si se procesan los anexos 11 cargados, teniendo en cuenta la fecha de cierre y recepción de N° de confirmación. Los demás ya fueron confirmados.</p> <p>Hola Andres,</p> <p>Me apoyas por favor realizando la validación con ITAU y BANCOOMEVA</p>                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Hola Lore buenas tardes</p> <p>Ya me comunique con los dos IF su respuest fue la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BANCOOMEVA: Me informan que se procese el anexo y por favor le generemos la factura para el mes de Marzo.</li> <li>2. ITAU: Me informan que se procese el anexo y por favor le generemos la factura para el mes de Abril ya que ellos en estos momentos cerraron ciclo. M</li> </ol> <p>Muchas gracias por tu atención, quedo atento a cualquier comentario</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

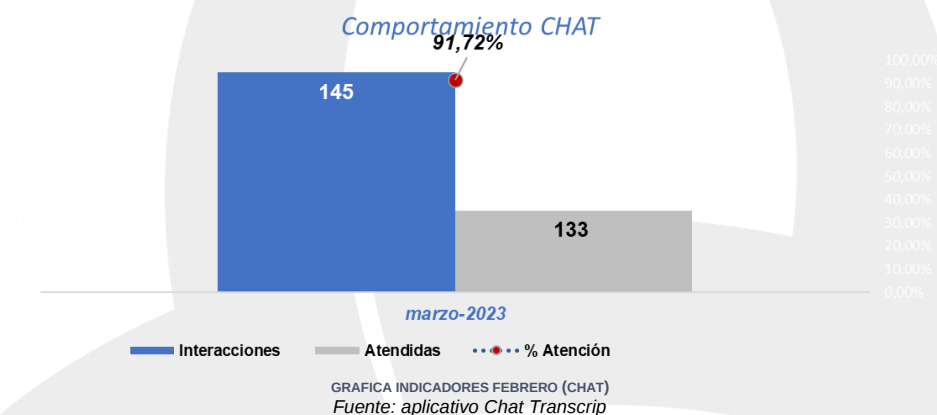
TABLA DE GESTIÓN FEBRERO (CANAL TELEFÓNICO)  
Fuente: Seguimiento de llamadas Centro de Experiencias

## 12. GESTIÓN CANAL CHAT

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

| Mes          | Interacciones | Atendidas | Abandonos | % Atención | % Nivel Abandono | TMO     |
|--------------|---------------|-----------|-----------|------------|------------------|---------|
| enero-2023   | 139           | 130       | 9         | 93,53%     | 6,47%            | 0:17:05 |
| febrero-2023 | 163           | 158       | 5         | 96,93%     | 3,07%            | 0:18:02 |
| marzo-2023   | 145           | 133       | 12        | 91,72%     | 8,28%            | 0:23:22 |

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CHAT)  
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

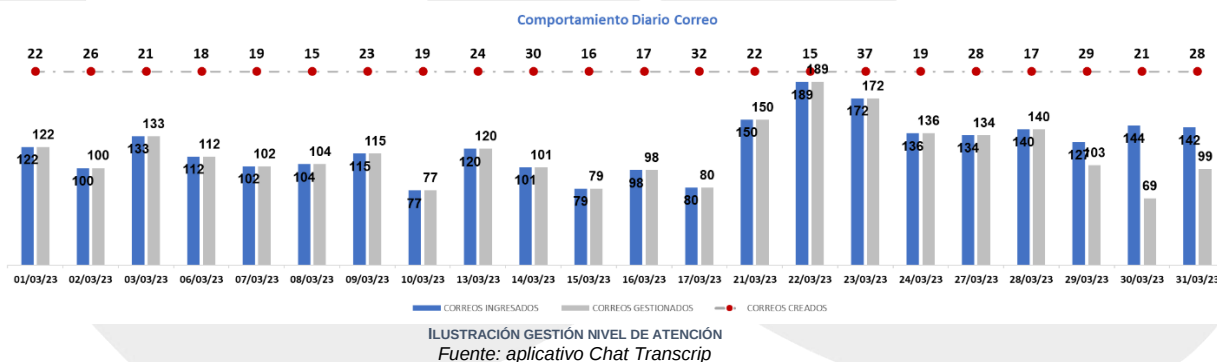


Para el mes de febrero se reciben un total de 145 iteraciones dando como resultados los siguientes ANS.

Nivel de atención del 91,72%

Nivel de abandono 8,28%

El TMO del canal chat es de 23:22 este obedece a que los agentes son multitareas entre correo y gestión BackOffice



## 12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)

Para el mes de marzo en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a información general del FNG con una participación del 52,87% seguido de Información General de Garantías con una participación del 18,39%.

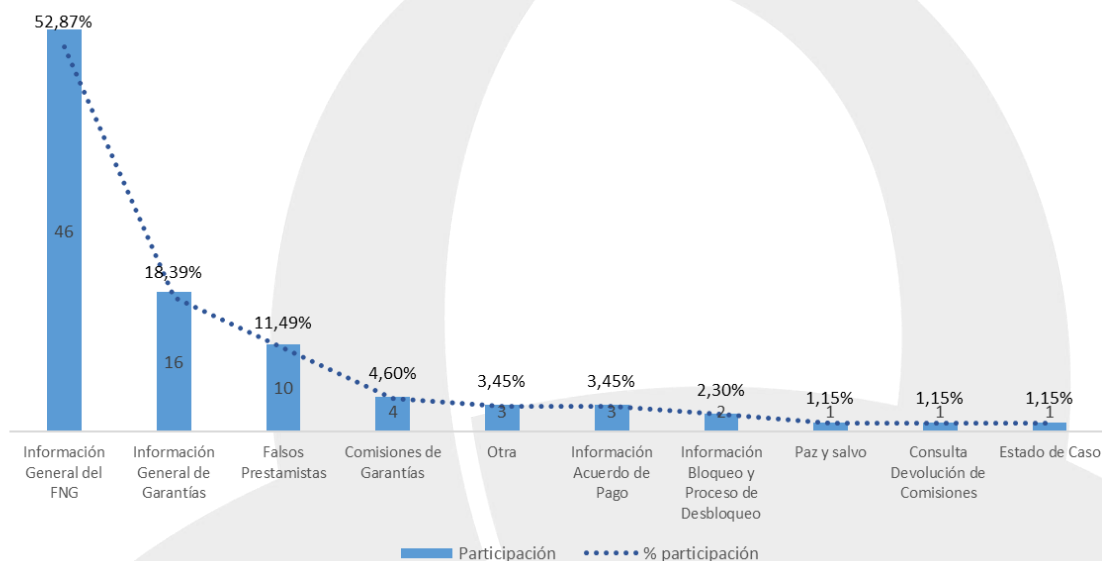


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CHAT  
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

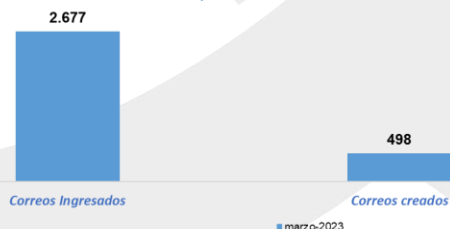
## 13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

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

| Mes          | Correos Ingresados | Correos Gestionados | Correos creados | % Cumplimiento |
|--------------|--------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| enero-2023   | 1.816              | 1.816               | 401             | 100%           |
| febrero-2023 | 2.116              | 2.116               | 454             | 100%           |
| marzo-2023   | 2.677              | 2.535               | 498             | 100%           |

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CORREO)  
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Comportamiento Correo Electrónico



GRAFICA INDICADORES FEBRERO (CORREO)  
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Para el mes de marzo, se recibieron por el correo [servicio.cliente@fng.gov.co](mailto:servicio.cliente@fng.gov.co) 2.677 solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, se evidencia todos los casos fueron direccionados en el tiempo estipulado dejándolo en el 100% de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

### 13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

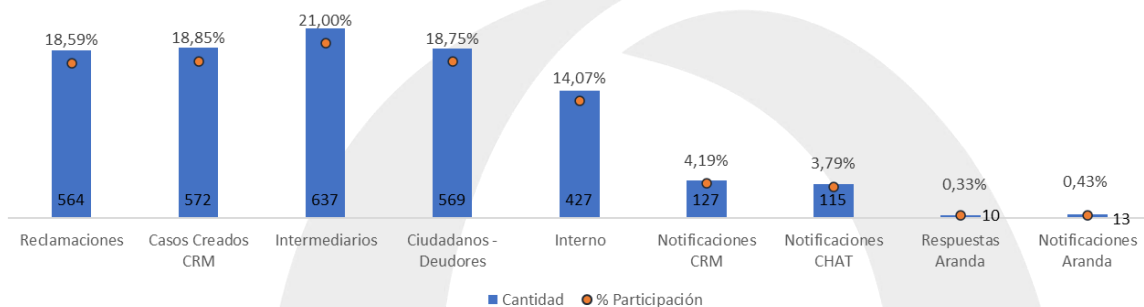


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO  
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

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

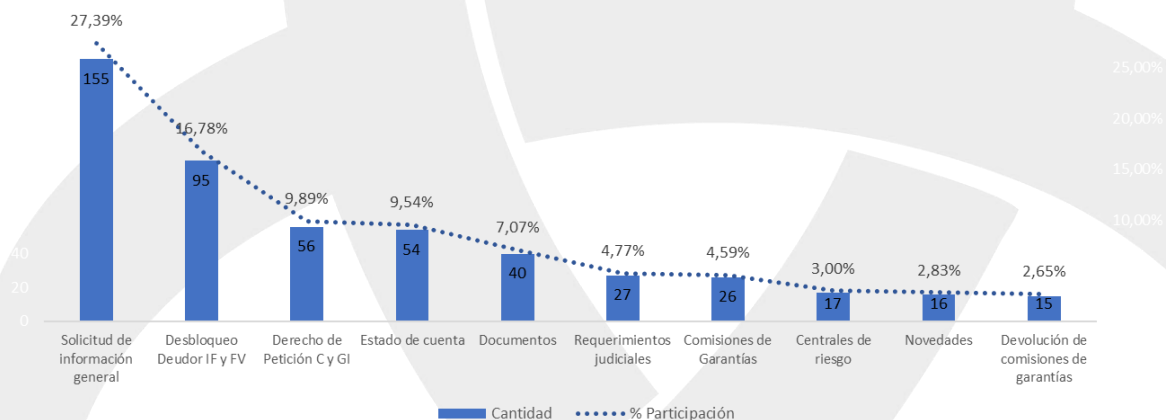


ILUSTRACIÓN TOP CORREO ELECTRÓNICO  
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

Se evidencia que las consultas realizadas por los Beneficiarios Deudor de Garantía corresponden a Solicitud de Información general con una participación 27,39% seguido de Desbloqueo deudor IF y FV con una participación del 16,78% y en tercer lugar Derecho de petición con una participación del 9,89%.

## 14 CASOS DEVUELTOS

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

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

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

- 03 de marzo del 2023
- 10 de marzo del 2023
- 17 de marzo del 2023
- 24 de marzo del 2023
- 31 de marzo del 2023

## 16 VALIDACIÓN BUZONES

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

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

1. Buzón de radicación de PQRFS.
2. Buzón de quejas y reclamos.

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

| Fechas     | Gestion                           | Evidencias                                                                                                                        |
|------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3/03/2023  | Ningun buzón presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\marzo 2023 |
| 10/03/2023 | Ningun buzón presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\marzo 2023 |
| 17/03/2023 | Ningun buzón presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\marzo 2023 |
| 24/03/2023 | Ningun buzón presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\marzo 2023 |
| 31/03/2023 | Ningun buzón presenta incidencias | cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\marzo 2023 |

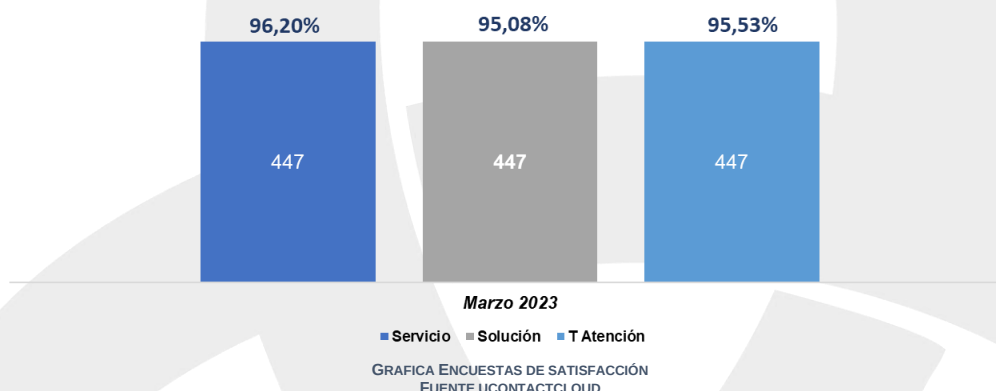
TABLA 4 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN  
Fuente: propia

## 17 ENCUESTAS DE SATISFACCION

Durante el mes de marzo 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 2.041 llamadas de las cuales únicamente contestaron la encuesta de manera adecuada (447) que corresponde al 21,90%, las 1.594 llamadas restantes corresponden a los diferentes grupos de interés que se abstuvieron de responder la encuesta.

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

### Comportamiento Satisfacción



Es de aclarar que de las 447 encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés todas las personas contestaron el total de las 3 preguntas dispuestas para ellos.

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

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

| Pregunta 1 ¿Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio? |                 |              |            |           |          |          |          |          |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| Agente                                                                             | Total Encuestas | Satisfacción | 5          | 4         | 3        | 2        | 1        | 0        |
| Angel.Gutierrez                                                                    | 71              | 98,59%       | 62         | 8         | 0        | 0        | 1        | 0        |
| Carmen.Marmolejo                                                                   | 95              | 96,84%       | 88         | 4         | 2        | 0        | 1        | 0        |
| Andres.Morales                                                                     | 60              | 100,00%      | 60         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        |
| Gabriela.Alvarado                                                                  | 23              | 95,65%       | 21         | 1         | 1        | 0        | 0        | 0        |
| Andres.Roa                                                                         | 96              | 93,75%       | 84         | 6         | 0        | 2        | 4        | 0        |
| Jenifer.Diaz                                                                       | 12              | 91,67%       | 11         | 0         | 0        | 0        | 1        | 0        |
| Mariana.Pajaro                                                                     | 43              | 93,02%       | 38         | 2         | 1        | 1        | 1        | 0        |
| Jessica.Forero                                                                     | 47              | 95,74%       | 41         | 4         | 1        | 0        | 1        | 0        |
| <b>Total</b>                                                                       | <b>447</b>      | <b>96%</b>   | <b>405</b> | <b>25</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>9</b> | <b>0</b> |

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCION (PREGUNTA 1)  
FUENTE UCONTACTCLOUD

| Pregunta 2 ¿El agente dio solución a la respuesta solicitada? |                 |              |            |           |          |          |           |   |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|---|
| Agente                                                        | Total Encuestas | Satisfacción | 5          | 4         | 3        | 2        | 1         | 0 |
| Angel.Gutierrez                                               | 71              | 100,00%      | 63         | 8         | 0        | 0        | 0         | 0 |
| Carmen.Marmolejo                                              | 95              | 94,74%       | 87         | 3         | 1        | 1        | 3         | 0 |
| Andres.Morales                                                | 60              | 98,33%       | 57         | 2         | 0        | 0        | 1         | 0 |
| Gabriela.Alvarado                                             | 23              | 95,65%       | 22         | 0         | 1        | 0        | 0         | 0 |
| Andres.Roa                                                    | 96              | 90,63%       | 82         | 5         | 4        | 2        | 3         | 0 |
| Jenifer.Diaz                                                  | 12              | 91,67%       | 11         | 0         | 0        | 0        | 1         | 0 |
| Mariana.Pajaro                                                | 43              | 95,35%       | 40         | 1         | 0        | 1        | 1         | 0 |
| Jessica.Forero                                                | 47              | 93,62%       | 40         | 4         | 1        | 1        | 1         | 0 |
| <b>Total</b>                                                  | <b>447</b>      | <b>95%</b>   | <b>402</b> | <b>23</b> | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>10</b> |   |

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        |
| Angel.Gutierrez                                                  | 71              | 98,59%       | 59         | 11        | 0        | 0        | 1         | 0        |
| Carmen.Marmolejo                                                 | 95              | 95,79%       | 86         | 5         | 1        | 0        | 3         | 0        |
| Andres.Morales                                                   | 60              | 98,33%       | 54         | 5         | 0        | 1        | 0         | 0        |
| Gabriela.Alvarado                                                | 23              | 100,00%      | 20         | 3         | 0        | 0        | 0         | 0        |
| Andres.Roa                                                       | 96              | 89,58%       | 80         | 6         | 5        | 1        | 4         | 0        |
| Jenifer.Diaz                                                     | 12              | 91,67%       | 9          | 2         | 0        | 0        | 1         | 0        |
| Mariana.Pajaro                                                   | 43              | 95,35%       | 39         | 2         | 1        | 0        | 1         | 0        |
| Jessica.Forero                                                   | 47              | 97,87%       | 41         | 5         | 0        | 1        | 0         | 0        |
| <b>Total</b>                                                     | <b>447</b>      | <b>96%</b>   | <b>388</b> | <b>39</b> | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>10</b> | <b>0</b> |

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 3)  
FUENTE UCONTACTCLOUD

## 18. CALIDAD

### 18.1 RESUMEN EJECUTIVO

Para el mes de marzo el área de Calidad realizó monitoreo a los seis (9) agentes de la operación que incluyen canal telefónico y escrito aplicando la matriz de calidad. A través de la matriz de calidad se evalúa la precisión de Error Crítico de usuario final, Error Crítico de Negocio, Error Crítico de Cumplimiento y los Errores no críticos como parte de seguimiento las habilidades bandas, los cuales se encuentran alineados a la medición de la Norma COPC.

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

|                                     | Q. Telefónico<br>94 | Q. Chat<br>19 | Q. Correo<br>73 | Meta |
|-------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------|------|
| Error Crítico Usuario Final (ECUF)  | 85,11%              | 95%           | 100%            | 95%  |
| Error Crítico de Negocio (ECN)      | 96,81%              | 100%          | 90,41%          | 90%  |
| Error Crítico de Cumplimiento (ECC) | 97,87%              | 100%          | 100%            | 100% |
| Errores No Críticos (ENC)           | 92,56%              | 97,05%        | 100%            | 95%  |

TABLA RESUMEN CANAL DE ATENCIÓN  
Fuente: Matriz de calidad

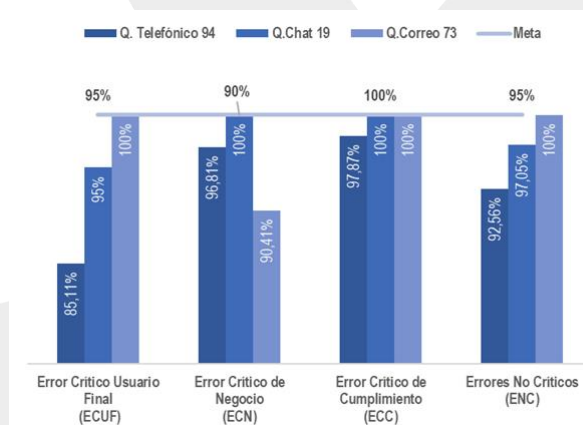


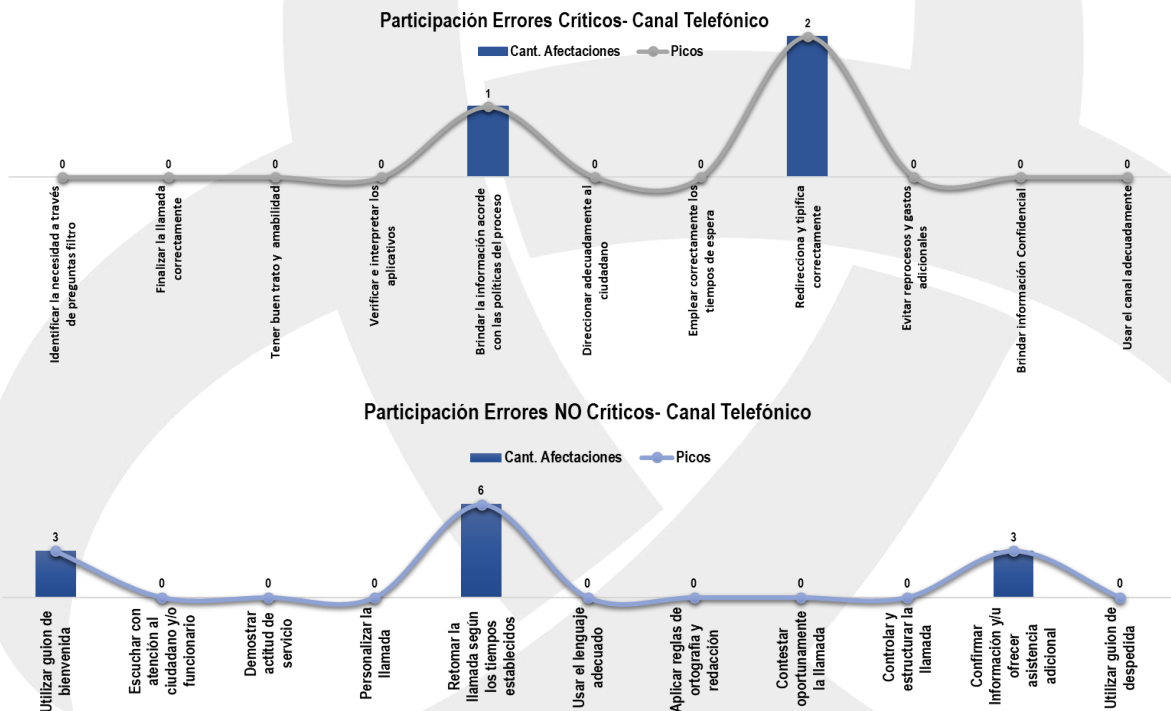
ILUSTRACIÓN RESUMEN CANTIDAD DE MONITOREOS Y ERROR CRITICO POR CANAL  
Fuente: Matriz de calidad

## 18.2 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

| PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO |                            |                               |                            |                        |                        |          |           |                  |
|-------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|----------|-----------|------------------|
| Período Evaluado                          | Cantidad Agentes Evaluados | Cantidad Monitores Efectuados | Promedio Monitoreos Agente | Cant. Afectaciones E.C | Cant. Afectaciones ENC | Cant. MR | Cant. M.I | Cant. Monitoreos |
| 01 - 31 de Marzo                          | 6                          | 31                            | 5                          | 3                      | 12                     | 31       | 0         | 31               |

TABLA PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO  
Fuente: Matriz de calidad



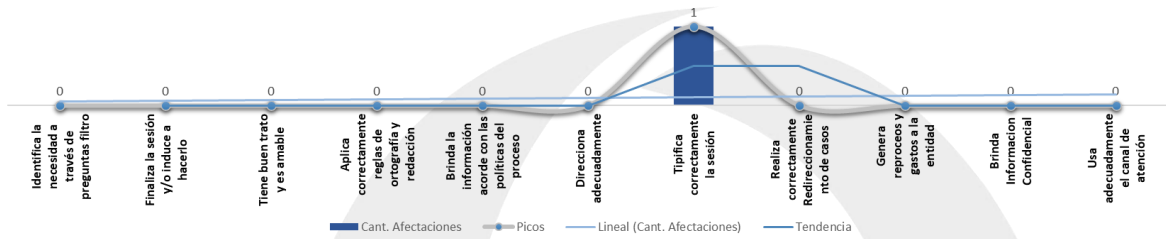
Para el canal Escrito Chat, se identificó 1 afectación en Errores Crítico, el tema afectado: Tipifica correctamente la sesión. En Errores No Críticos se identificaron 5 afectaciones, el tema con mayor afectación fue: confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional y utiliza guion de despedida.

| 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 31 marzo                               | 2                          | 11                            | 6                          | 1                      | 5                      | 11       | 0         | 11               |

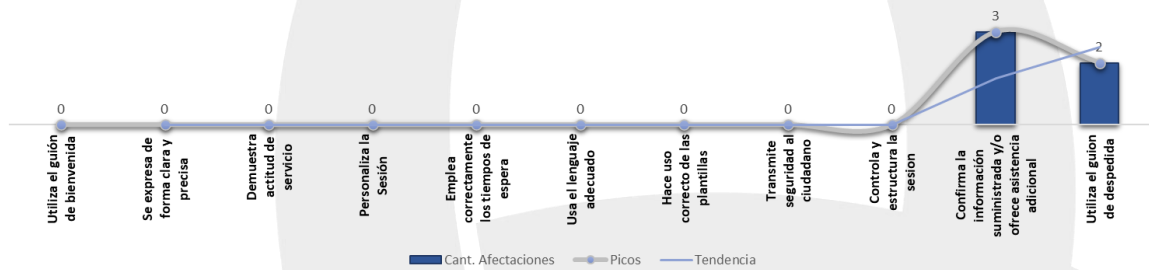
TABLA PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT

Fuente: Matriz de calidad

### Participación Errores Críticos - Canal Escrito Chat



### Participación Errores NO Críticos - Canal Escrito Chat

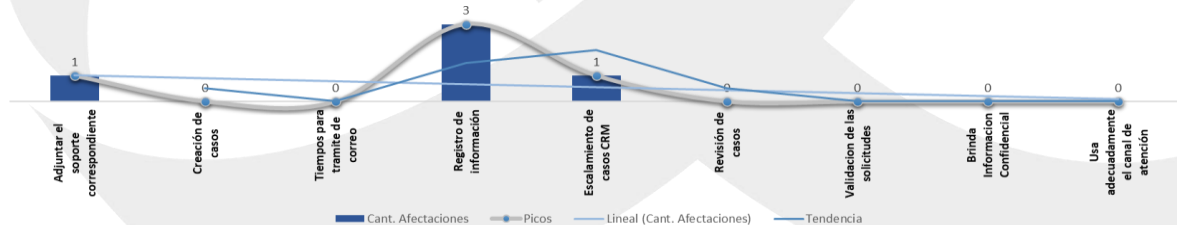


Para el canal Escrito Correo, se encontraron 5 afectaciones en Error Crítico (EC), los temas con mayor afectación corresponden al atributo: Registro de información con 3 afectaciones, adjunta el soporte correspondiente con 1 afectación y escalamiento de casos con 1 afectación. En errores no Críticos no se presentaron afectaciones.

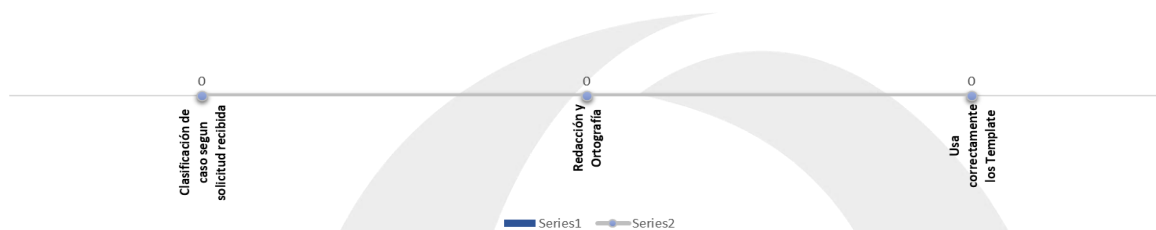
| PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CORREO |                            |                               |                            |                        |                        |          |           |                  |
|-----------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|----------|-----------|------------------|
| Período Evaluado                              | Cantidad Agentes Evaluados | Cantidad Monitores Efectuados | Promedio Monitoreos Agente | Cant. Afectaciones E.C | Cant. Afectaciones ENC | Cant. MR | Cant. M.I | Cant. Monitoreos |
| 1 al 31 de Marzo                              | 1                          | 42                            | 42                         | 5                      | 0                      | 42       | 0         | 42               |

TABLA PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT  
Fuente: Matriz de calidad

### Participación Errores Críticos - Canal Escrito Correo



#### Participación Errores NO Críticos - Canal Escrito Correo



### 18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:

#### Monitoreos por Canal

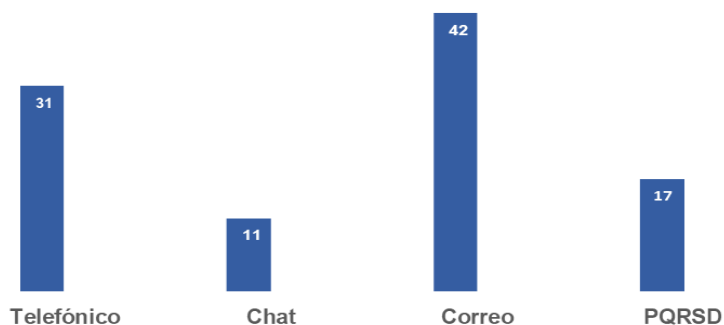


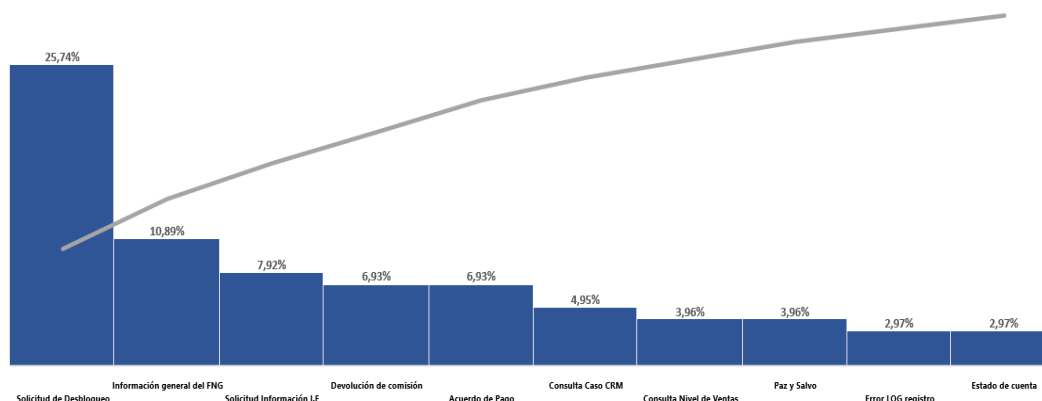
ILUSTRACIÓN 1 MONITOREO POR CANAL  
Fuente: Matriz de calidad

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

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

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

### Top de Consultas Auditadas



A nivel de canal de Atención, se identifica en el canal telefónico como top de consulta se comportó de la siguiente manera: Solicitud de Información general con el 16.13%, Consulta caso CRM con el 16.13%, Consulta Nivel de Ventas con el 12.90%, Acuerdo de Pago con el 12.90% y Error Log de registro con el 9,68%

### Consultas Auditadas Canal Telefónico

| Causal de Consulta                 | % Participación |
|------------------------------------|-----------------|
| Información general del FNG        | 16,13%          |
| Consulta Caso CRM                  | 16,13%          |
| Consulta Nivel de Ventas           | 12,90%          |
| Acuerdo de Pago                    | 12,90%          |
| Error LOG registro                 | 9,68%           |
| Traslado de Recurso - Anexo 13     | 6,45%           |
| Estado de garantía                 | 6,45%           |
| Falsos Prestamistas                | 6,45%           |
| Devolución de comisión             | 6,45%           |
| Solicitud de Desbloqueo            | 3,23%           |
| Solicitud de Certificado Retención | 3,23%           |
| <b>Total general</b>               | <b>100,00%</b>  |

Para el canal de atención Chat, el top de consultas se concentra en: Acuerdo de pago con una participación del 27.27%, solicitud de Información general con el 27.27%, Devolución de comisiones con el 27,27%, información de productos del FNG con el 9.09% y Centrales de riesgo con el 9.09% y para el canal de atención correo, el top de mayor consulta se encuentra en: Solicitud de desbloqueo con un 40.48%, derecho de petición con el 7.14%, Información general del FNG con el 7.14%, Paz y salvo con 7.14% y Requerimiento judicial con el 7.14%.

## Consultas Auditadas Canal Escrito Chat

| Causal de Consulta            | % Participación |
|-------------------------------|-----------------|
| Acuerdo de Pago               | 27,27%          |
| Información general del FNG   | 27,27%          |
| Devolución de comisión        | 27,27%          |
| Información Productos del FNG | 9,09%           |
| Centrales de Riesgo           | 9,09%           |
| <b>Total general</b>          | <b>100,00%</b>  |

## Consultas Auditadas Canal Correo

| Causal de Consulta                 | % Participación |
|------------------------------------|-----------------|
| Solicitud de Desbloqueo            | 40,48%          |
| Derecho de petición                | 7,14%           |
| Información general del FNG        | 7,14%           |
| Paz y Salvo                        | 7,14%           |
| Requerimiento Judicial             | 7,14%           |
| Validación usuario                 | 4,76%           |
| Solicitud Información I.F          | 4,76%           |
| Estado de cuenta                   | 4,76%           |
| Devolución de comisión             | 4,76%           |
| Centrales de Riesgo                | 4,76%           |
| Fact. Comisiones pagadas           | 2,38%           |
| Solicitud de Información           | 2,38%           |
| Solicitud de Certificado Retención | 2,38%           |
| <b>Total general</b>               | <b>100,00%</b>  |

### 18.4 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

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

| Canal Telefónico | Canal Chat | Canal Correo | Canal PQRS |
|------------------|------------|--------------|------------|
| 5                | 6          | 42           | 9          |

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

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

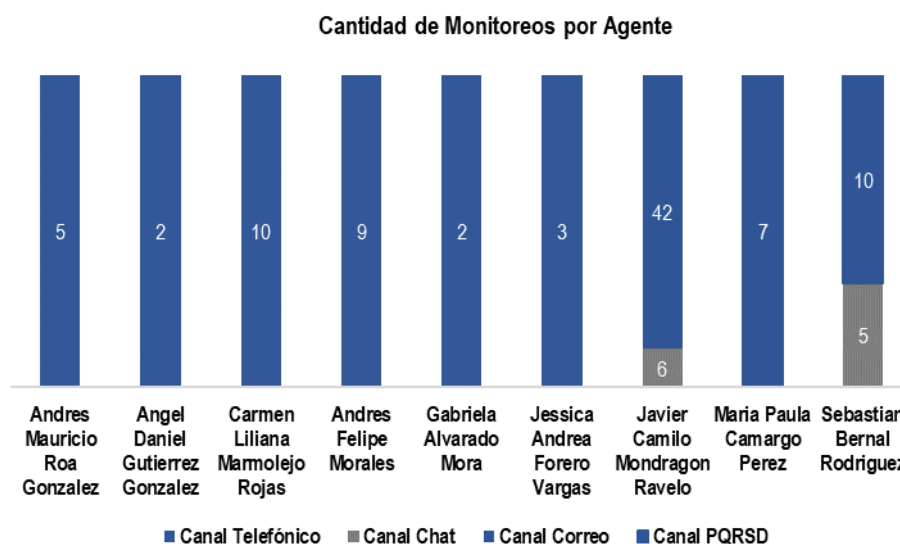


ILUSTRACIÓN PROMEDIO MONITOREO AGENTES  
Fuente: Matriz de calidad

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

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

### 18.5 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Teniendo en cuenta la muestra realizada, la precisión de Error Crítico Usuario Final cierra en un 98.02% frente a mes anterior mejora positivamente, Error Crítico de Negocio cierra en un 93.07% con 1,55pp por debajo del cierre del mes anterior, este indicador presenta una oportunidad de mejora en el canal de atención correo electrónico; con respecto al indicador de Error crítico de cumplimiento cierra con el 100% de acuerdo a lo esperado y los errores no críticos cierra en 97.82% de cumplimiento, este indicador frente al mes anterior presenta también un balance positivo.

### % Precisión Total Calidad General

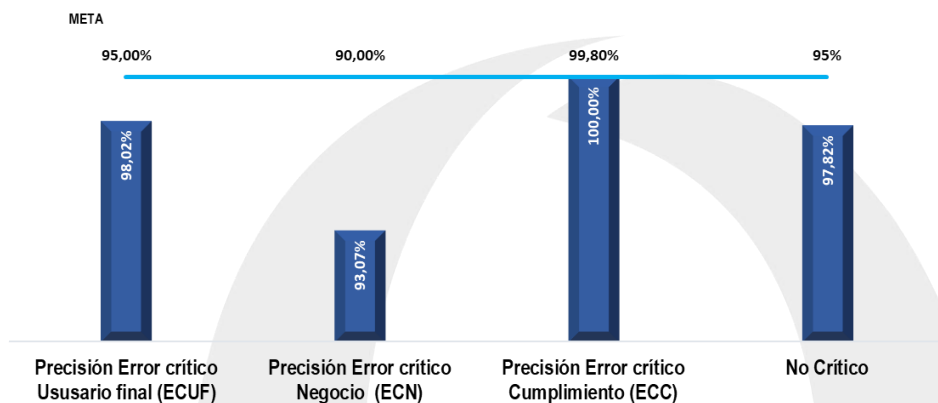
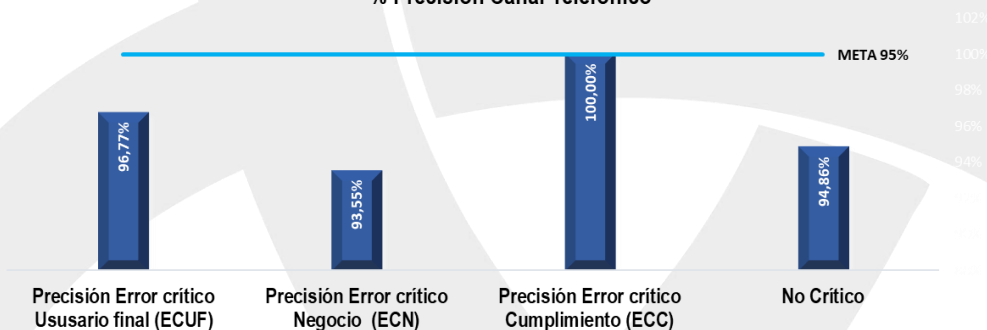


ILUSTRACIÓN PRECISIÓN TOTAL CALIDAD GENERAL  
Fuente: Matriz de calidad

### Resultados de Precisión por Canal de Atención

#### Precisión Canal de Atención Telefónico:

#### % Precisión Canal Telefónico



De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de Error Crítico total para el canal telefónico, la afectación se concentró en Error Crítico de Negocio y de usuario final.

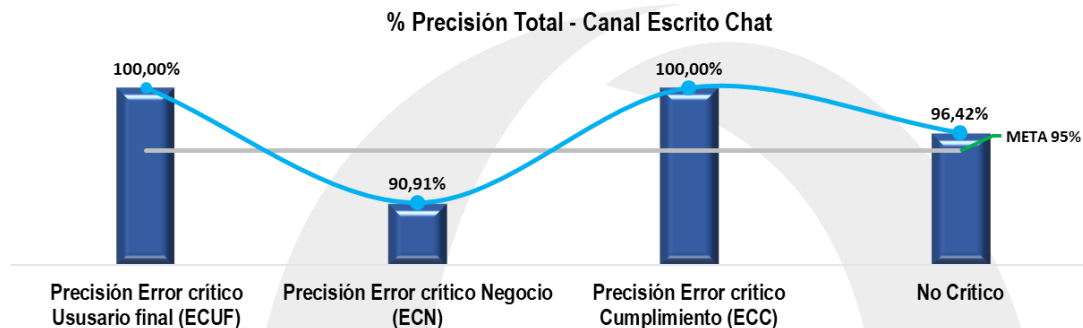
Dentro de los atributos de mayor afectación se encuentran:

- Redirecciona y tipifica correctamente.
- Brinda información acorde a las políticas del proceso.

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

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

## Precisión Canal Atención Escrito Chat



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

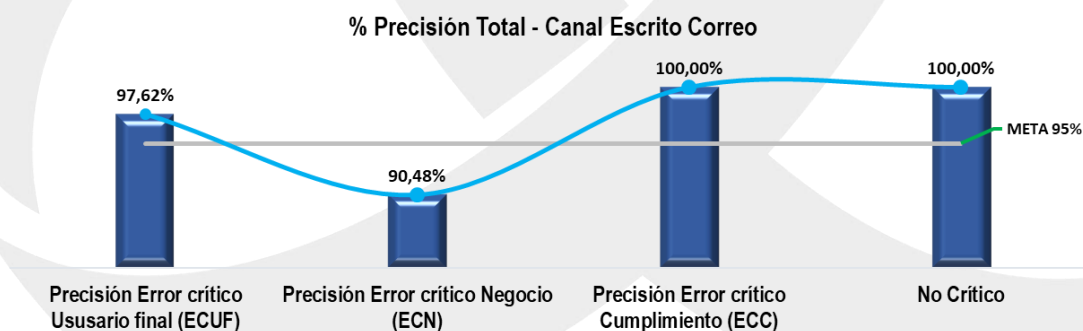
Los atributos que presentaron mayor afectación en el Error Crítico de Usuario Final corresponden a:

- Tipifica correctamente.

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

- Confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional.
- Utiliza guion de despedida.

## Precisión Canal Atención Escrito Correo Electrónico



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

El atributo mayor afectado corresponde a:

- Adjuntar el soporte correspondiente.

- Registro de Información.
- Escalamiento de casos CRM.

## 18.6 Tablas de Resumen de Resultados por Agente

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

### Comportamiento por agente Canal Telefónico:

| Agente                          | No. Monitoreos | Error crítico Usuario Final | Errores Crítico Negocio | Error Crítico Cumplimiento | Errores no Críticos |
|---------------------------------|----------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------|
| Andres Mauricio Roa Gonzalez    | 5              | ✓ 100,00%                   | ⚠ 93,33%                | ✓ 100,00%                  | ⚠ 92,00%            |
| Angel Daniel Gutierrez Gonzalez | 2              | ✓ 100,00%                   | ✓ 100,00%               | ✓ 100,00%                  | ✓ 95,00%            |
| Andres Felipe Morales Contreras | 9              | ✓ 100,00%                   | ✓ 100,00%               | ✓ 100,00%                  | ✓ 100,00%           |
| Gabriela Alvarado Mora          | 2              | ✓ 100,00%                   | ✗ 83,33%                | ✓ 100,00%                  | ✗ 87,50%            |
| Carmen Liliana Marmolejo Rojas  | 10             | ✓ 98,33%                    | ✓ 100,00%               | ✓ 100,00%                  | ✓ 98,00%            |
| Jessica Andrea Forero Vargas    | 3              | ✓ 100,00%                   | ✓ 100,00%               | ✓ 100,00%                  | ✓ 96,67%            |

TABLA COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL TELEFÓNICO  
Fuente: Matriz de calidad

### Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:

| Agente                         | No. Monitoreos | Error crítico Usuario Final | Errores Crítico Negocio | Error Crítico Cumplimiento | Errores no Críticos |
|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------|
| Sebastian Bernal               | 5              | ✓ 100,00%                   | ✓ 100,00%               | ✓ 100,00%                  | ✓ 97,00%            |
| Javier Camilo Mondragon Ravelo | 6              | ✓ 100,00%                   | ⚠ 94,44%                | ✓ 100,00%                  | ✓ 95,83%            |

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

### Comportamiento por agente Canal Escrito Correo:

| Agente                     | Campaña | Error crítico Usuario Final | Errores Crítico Negocio | Errores no Críticos |
|----------------------------|---------|-----------------------------|-------------------------|---------------------|
| Maria Paula Camargo Perez  | FNG     | ✓ 100,00%                   | ✓ 100,00%               | ✓ 100,00%           |
| Sebastian Bernal Rodriguez | FNG     | ✓ 100,00%                   | ✓ 100,00%               | ✓ 100,00%           |

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

## 19 Calibración Mensual

Para el mes de marzo se realizó una (1) sesión de Calibración donde se escucharon 3 llamadas, posterior se dio inicio la calificación del formulario y por consiguiente la socialización de la llamada.

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

Como resultado de la Calibración se obtienen los siguientes resultados:

### Sesión 1: marzo 15 de 2023

### Resultado Cuantitativo Canal Telefónico:

| Cantidad de interacciones | ENC  | ECUF | ECN  | ECC  | Cantidad Afectaciones EC | Cantidad Afectaciones ENC |
|---------------------------|------|------|------|------|--------------------------|---------------------------|
| Interacción 1             | 100% | 100% | 100% | 100% | 0/11                     | 0/11                      |
| Interacción 2             | 90%  | 80%  | 100% | 100% | 2/11                     | 1/11                      |
| Interacción 3             | 90%  | 90%  | 100% | 100% | 1/11                     | 1/11                      |
| Total Promedio            | 93%  | 90%  | 100% | 100% |                          |                           |

|                         |                                           |   |       |
|-------------------------|-------------------------------------------|---|-------|
| Auditoria Error Crítico | Transacciones Auditadas                   | 3 | 0,00% |
|                         | Error Crítico Fondo Nacional De Garantías | 3 |       |
|                         | Error Crítico BPM                         | 3 |       |

### Resultado Cualitativo Canal Telefónico:

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

#### a) Fortalezas y Habilidades

Se evidencia actitud y disposición en la atención, buen manejo de tono de voz demostrando el interés por solucionar al ciudadano y/o Intermediario en el momento de la gestión.

#### b) Oportunidades de Mejora

Se identifica una oportunidad de mejora en realizar preguntas filtro para dar una respuesta más oportuna, aplicar un análisis en los aplicativos y transmitir de esa manera al grupo de interés la solución esperada. Mejorar en los tiempos de espera, pues se evidencia que son muy largos y no se tiene claridad en la búsqueda de los rechazos y su significado.

### Sesión 2: febrero 01 de 2023

### Resultado Cuantitativo Canal Telefónico:

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

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

### Resultado Cualitativo Canal Telefónico:

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

#### a) Fortalezas y Habilidades

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

#### b) Oportunidades de Mejora

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

## 20 Ejecución

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

- Migración Banco de Conocimiento: dando continuidad a la migración del banco de conocimiento y con el fin de tener la información oportuna en el momento de la atención, se incluye las consultas frecuentes de los ciudadanos y de los Intermediarios Financieros. Así mismo, se usa el botón de Novedades para ti; para publicar todas aquellas novedades que los agentes deben conocer y tener en cuenta en la atención.

| Consultas Frecuentes Ciudadanos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Consultas Frecuentes Intermediarios Financieros |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE SOLICITUD               | GESTIÓN POR PARTE DEL AGENTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | TIPO DE SOLICITUD                               | GESTIÓN POR PARTE DEL AGENTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Información estado de cuenta    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indagar con el ciudadano el número de documento de identidad motivo de consulta.</li> <li>Validar en las transacciones XD03 - Visualizar deudor (central), si no registra información, consultar la transacción ZSD02BE - Reporte General Garantías-FNG Online y si no registra información consultar la transacción ZCML_DEUDOR - Consulta de Op. Deudores/Codeudores y en el escenario que en ninguna de las transacciones se consultaron informar al cliente que no tiene vinculo con el Fondo Nacional de Garantías S.A.</li> <li>Si el documento de identidad registra en alguna de las transacciones brindar la información requerida por el ciudadano.</li> </ul> | Rechazo Reserva anexo 4                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>El agente debe primero consultar al IF si la reserva la está haciendo de forma manual o de forma simple. Si la está realizando de forma manual se debe solicitar al IF el detalle del motivo del rechazo junto con el código del mismo y confirmarse a la respuesta que brinda debe proceder a consultar en la base "base códigos y mensajes de rechazo" y así darle claridad del por qué el rechazo.</li> <li>Si el IF asegura que la información está correctamente cargada se le debe solicitar el LUG de respuesta, fecha, hora y proceder a validar dicho LUG en la carpeta 1292.368.1.38transacciones20reservapq27valida para identificar la información que el banco está cargando y así darle claridad del error que está presentando.</li> <li>Si el IF manifiesta que está haciendo la reserva de forma simple, se le debe solicitar el motivo del rechazo junto con el código del mismo y confirmarse a la respuesta que brinda debe proceder a consultar en la base "base códigos y mensajes de rechazo" y así darle claridad del por qué el rechazo, si no se logra con esto darle claridad al IF, se le debe informar que debe enviar un caso de solicitud de información a través del portal transaccional adjuntando el pantallazo de la información que están relacionando en el portal y el rechazo que le generó, como 4, declaración de renta, estados financieros con notas. En caso que sea persona natural, certificación de ventas.</li> </ol> |

BPM CONSULTING Novedades Para ti

FNC Banco de Conocimiento Home Generalidades Consultas Frecuentes Guiones de Atención

**Capítulo No.4**

Colaboradores en compensación de Semana Santa:

| Colaborador en Descanso | Descanso            | Asignar a              |
|-------------------------|---------------------|------------------------|
| Henry Prieto            | 29.30 y 31 de Marzo | Alexandro David Moreno |
| Adrián Franco Prieto    | 29.30 y 31 de Marzo | Alex David Ochoa       |
| Arnel Ospina            | 03.04 y 05 de Abril | Daniel Suarez          |
| Rafael Rios             | 03.04 y 05 de Abril | Henry Prieto           |
| Rosari Sanchez          | 03.04 y 05 de Abril | Daniel Suarez          |
| Alexandro David Moreno  | 03.11 y 12 de Abril | Asignar a Henry Prieto |
| Daniel Suarez           | 03.11 y 12 de Abril | Rosari Sanchez         |

**CIRCULAR 000001 DE 15-03-2023**  
VICENCIA INDEFINIDA DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT

Con fundamento en el artículo 555-1 y artículo 1.6.12.7 del Decreto 1625 de 2016, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN reitera que la vigencia de inscripción del RUT es indefinida. Solo se debe actualizar en caso de tener una modificación o adición en los datos consignados originalmente (elementos constitutivo de identificación, ubicación Y/o clasificación. Esto debe hacerse a más tardar

**Proceso de Vinculación Nuevos IF:**

1. Si la solicitud es recibida mediante correo electrónico  
2. Si la solicitud es recibida a través del chat o base telefónica  
3. Si la solicitud es recibida mediante página web

**Capítulo No. 2**

- **Lineamientos y Formación:** como parte del proceso de refuerzo en el conocimiento y buscando tener la información cuando se requiera, se realizaron las siguientes publicaciones:

- a) Creación de formato de consultas de reclamaciones y solicitud de capacitaciones I.F.

BPM CONSULTING Novedades Para ti

FNC Banco de Conocimiento Home Generalidades Consultas Frecuentes Guiones de Atención

**Solicitud Capacitaciones IF**

Este formulario será utilizado para registrar las solicitudes de capacitaciones o espacios con los IF para realizar una capacitación sobre un tema específico o aclarar alguna duda que se tenga que resolver.

bpm.fng@gmail.com (no se comparten)  
Cambiar cuenta

\*Obligatorio

Intermediario Financiero \*

Tu respuesta

**Formato de Consultas Reclamaciones**

Consultas generadas por parte de los IF con respecto al proceso de reclamaciones

bpm.fng@gmail.com (no se comparten)  
Cambiar cuenta

\*Obligatorio

Fecha \*

Fecha dd/mm/aaaa

- b) Refuerzo en el registro de la tipificación de las atenciones y atención de casos con garantías en Estado RP5.



- Implementación Cápsulas de Conocimiento FNG: a partir del 15 de marzo se inician las Cápsulas de conocimiento, enfocado a tener un refuerzo de todo aquello que genere impacto en la atención de servicio al cliente.

#### CÁPSULA No. 1

Se informan cambios en la matriz de asignaciones V.37, Circular 002 de 2022, correspondiente al instructivo de reporte de ingresos y las reservas institucionales. Para este último se crea un vídeo donde se toman los puntos a tener en cuenta en dichas reservas y se incluye audio para asegurar la información a los agentes con discapacidad visual.

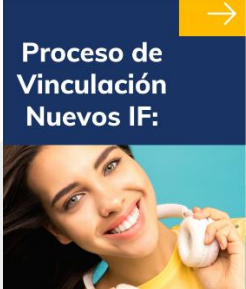


Video Reserva Institucional:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reserva Institucional</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Qué es la línea Institucional - INS001</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>DEFINICIÓN</b><br>1. Respalda las operaciones de crédito que otorguen el INTERMEDIARIO a deudores institucionales, cuyo destino sea a su vez, otorgar créditos a personas naturales o jurídicas calificadas como micro, pequeñas o medianas empresas. |
| <b>TIPO DE RECURSOS</b><br>La obligación garantizada puede ser otorgada con recursos propios o recursos de redescuento.<br><br><b>BENEFICIARIOS:</b><br>La obligación garantizada puede ser otorgada con Establecimientos de crédito, cooperativas, cajas de compensación familiar, fondos de empleados. | <b>CARACTERÍSTICAS:</b><br>• Cobertura permitida: hasta el 50% de cada desembolso<br>• Monedas permitidas: Pesos colombianos<br>• Requiere por parte del FNG la evaluación de riesgo y la aprobación de un VMD para el deudor Institucional<br>• Producto con recuperación de cartera - Modalidad de cartera Comercial | <b>TRANSACCIÓN EN SAP:</b><br>A través de la transacción ZSD022V puedes realizar la consulta del VMD para conocer el valor que tiene el IF asignado.                                                                                                     |

## CÁPSULA No.2

Se informa sobre el proceso de vinculación para nuevos I.F. a través del nuevo buzón [vinculacionIF@fng.gov.co](mailto:vinculacionIF@fng.gov.co)



**1. Si la solicitud es remitida mediante correo electrónico:**  
 Remite la solicitud al correo [vinculacionIF@fng.gov.co](mailto:vinculacionIF@fng.gov.co). No debe ser creado el caso en CRM.

**2. Si la solicitud es realizada a través del chat o línea telefónica:**  
 En caso de no ser posible, informar al requerimiento en línea y requiere radicación de solicitud, informar que la solicitud puede ser remitida a través del buzón: [vinculacionIF@fng.gov.co](mailto:vinculacionIF@fng.gov.co).

**3. Si la solicitud es remitida mediante página web:**  
 El caso es creado de forma automática en CRM, por lo que la cual debe ser asignado a la Subdirección de Servicio al Cliente de acuerdo con la matriz de asignación para que desde el equipo gestión PQRSU, sea informado al peticionario que, el caso fue remitido al área correspondiente del FNG a través del buzón [vinculacionIF@fng.gov.co](mailto:vinculacionIF@fng.gov.co) y desde este buzón será recibida respuesta y en caso de tener alguna duda adicional puede ser remitida al buzón antes mencionado.

**¡VINCULACIÓN INTERMEDIARIOS FINANCIEROS!**  
 Se encuentra habilitado el buzón para Vinculaciones de Intermediarios Financieros [vinculacionIF@fng.gov.co](mailto:vinculacionIF@fng.gov.co) el cual se creó con el fin de recibir por este medio todas las solicitudes y documentos de Vinculación al FNG como Intermediarios Financieros, este buzón aplica para las entidades Vigiladas y No Vigiladas y por el cual se gestionará todo el proceso de vinculación con el fin de reducir tiempos y omitir intermediación en la gestión.





## CÁPSULA No.3

En esta cápsula de conocimiento se realiza refuerzo de los temas identificados en la atención y se realiza refuerzo para que los agentes tengan la información disponible para nueva consultas.

## **Cápsula #3: Para Tener en Cuenta..**

- 1  Atención Intermediario Financiero RENTEK. Tener especial atención con el I.F. validar de forma detallada las solicitudes y entregar una solución en primer punto de contacto.
- 2  Confirmación Extemporánea de Proyectos de Facturación: Si el IF no confirma dentro de los tiempos un proyecto debe crear caso Excepcional / Confirmación Extemporánea de Proyectos y que adjunte el Anexo 11.
- 3  Identificar contactos de I.F. de Operaciones: Todos los contactos que están en CRM son del área Operativa del Banco. Se debe buscar siempre en el CRM por cuentas si esta como operaciones.

- Habladores: como parte del manejo en la información diaria, se realiza ayuda visual ubicando en los puestos de los agentes: vacaciones y días de compensación para de los funcionarios FNG, asegurando las asignaciones de casos en CRM a los funcionarios encargados mientras regresan de su descanso.

### **Ubicar FOTOS**

- Capacitaciones Focalizadas: a través de esta nueva metodología se busca reforzar de manera puntual en los agentes las oportunidades que se identifican en las calibraciones realizadas los miércoles en compañía del especialista de producto. Durante el mes de marzo se desarrolló 1 capacitación focalizada con el agente Jessica Forero.

| Fecha      | Hora            | Tema de Capacitación                                                                        | Agente         | Lider         | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21/03/2023 | 2:30pm a 3:30pm | Validación de CASOS CRM 188739 - 188827 - 188708.<br>(Error Reserva Bancolombia Diana Soto) | Jessica Forero | Lorena Torres | Se realiza capacitación focalizada donde se realiza escucha con el agente. En paralelo se va informando sobre la oportunidad de mejora en el tiempo establecido de 60 segundos ir haciendo el acompañamiento. Se informa sobre el uso de los aplicativos de CRM para consultar casos y cuando sean mas de un caso validarlos en paralelo. Si no se desea usar el hold (música) esta bien, pero lo importante es ir contando al cliente lo que estas haciendo. A través de CRM revisar a quien se le creó el caso, identificando correo de respuesta, tiempos de creación y cierre del mismo. Dejar siempre el IMPULSO del caso en el CRM para ver la trazabilidad de la gestión. |

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

| Análisis de CALIDAD por Agente  |                       |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FNG Fondo Nacional de Garantías |                       |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Enero 2023                      |                       |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Proyecto - FNG                  | Agente                | Aspectos Positivos                                                                                                                                                                                                  | Aspectos a Mejorar                                                                                                                                                                                                                                                                     | Proyecto - FNG | Agente            | Aspectos Positivos                                                                                                                   | Aspectos a Mejorar                                                                                                                                                                        |
| 3 MES                           | Andres Felipe Morales | Buena disposición para ayudar al ciudadano y/o Intermediario. Buen tono de voz. Calidez. Demuestra seguridad en la atención. Aprendizaje rápido. Aplica cambios sugeridos para mejorar la atención. Escucha Activa. | Desconocimiento en términos financieros. Etiqueta telefónica: Evitar "Tutear", uso de protocolos de Ley de protección de datos y cierre en la atención. Dificultad en el Análisis del aplicativo SAP en casos de aplicación de Devolución de Comisión (tiempos, en que casos aplica?). | 3 MES          | Liliana Marmolejo | Buen Manejo de Protocolos. Demuestra seguridad en la información. Aplica cambios sugeridos para mejorar la atención. Escucha Activa. | Desconocimiento en términos financieros. Dificultad en el Análisis del aplicativo SAP (Eje. Aplicación de Devolución de Comisión). Apoyo en los aplicativos para entregar la información. |
| 1 AÑO y 3 MESES                 | Andres Roa            | Conocimiento del producto. Manejo de los aplicativos. Buen manejo en la llamada. Seguridad de la información.                                                                                                       | Manejo de tiempo en espera. Uso de protocolos de cierre y Ley de protección de Datos. Tipificación con mayor detalle en las observaciones.                                                                                                                                             | 3 MES          | Mariana pájaro    | Sin información                                                                                                                      | Sin información                                                                                                                                                                           |
| 1 MES                           | Jessica Forero        | Sin información                                                                                                                                                                                                     | Sin información                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 MES          | Jessica Forero    | Sin información                                                                                                                      | Sin información                                                                                                                                                                           |

## 21 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

### Error crítico Usuario Final y Negocio:

- Redirecciona y tipifica correctamente.

- Brinda información acorde a las políticas del proceso.

#### **Error No Crítico - Habilidades Blandas:**

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

#### **Canal Atención Chat:**

#### **Error No Crítico - Habilidades Blandas:**

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

#### **Canal Atención Correo:**

#### **Error Crítico de Negocio:**

- Registro de Información (ECN).

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

- Seguimiento a las tipificaciones: informe diario de las atenciones versus el registro de las tipificaciones, con cortes 12m y 4pm. Generando un indicador por agente, asegurando el registro y disminución en las afectaciones en el indicador de Error crítico de Negocio.
- Diseño y aplicación de plantillas para las atenciones más frecuentes: de acuerdo con el top de atenciones recibidas, se realizará diseño de plantillas para ser usadas en el registro de la tipificación, generando facilidad en el proceso y dejando un soporte de la atención brindada. Ej.: Solicitudes de desbloqueo, acuerdos de pago, consulta nivel de ventas, CIU y solicitud de información.
- Árbol de tipificación: se realizará refuerzo del árbol de tipificación, en su descripción y uso; de acuerdo con la consulta realizada por el grupo de interés.
- Análisis de Calidad por Agente: se dará continuidad al seguimiento por agente, identificando aspectos positivos y oportunidades de mejora, con el fin de aplicar planes de acción individuales y ver su efectividad en la gestión diaria.
- Capacitación de buenas prácticas y uso de protocolos en la atención al cliente: en apoyo con el área de formación se realizará capacitación a todo el equipo para reforzar el uso de los protocolos de atención, su importancia y las buenas prácticas en el manejo de la llamada, lo que conlleva a entregar una experiencia memorable al grupo de interés.

➤ Actividades:

- Quien quiere ser Millonario: a través de esta actividad se busca afianzar los conocimientos sobre los procesos que se manejan a diario en la gestión. Generando competencia de conocimientos y hábitos de investigación entre los agentes, para brindar la información en los canales de atención de forma oportuna y asertiva.
- Bingo: a través de esta actividad se generará compromiso con los agentes en hacer uso de los protocolos de atención y tipificación de las atenciones, incentivando la importancia de hacerlo de forma constante y efectiva.
- Concéntrate: en esta actividad se desarrollará la capacidad de concentración en la gestión realizada por el agente de atención correo y chat y los agentes técnicos.

## 22 FORMACIÓN

|                                      |         |
|--------------------------------------|---------|
| <b>TOTAL AGENTES</b>                 | 8       |
| <b>TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN</b> | 3       |
| <b>TOTAL HORAS DE FORMACIÓN</b>      | 4:00:00 |

### 22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

A continuación, se relacionan las actividades de formación realizadas en el mes de marzo del 2023.

| Mes | Tipo    | Tema                    | Duración | Fecha      |
|-----|---------|-------------------------|----------|------------|
| Mar | Blandas | Excel básico-intermedio | 1:30:00  | 6/03/2023  |
| Mar | Técnica | Como indagar            | 1:30:00  | 13/03/2023 |

También se relaciona la evaluación mensual gestionada:

| Mes | Tipo     | Tema               | Duración | Fecha      |
|-----|----------|--------------------|----------|------------|
| Mar | Producto | Evaluación mensual | 01:00:00 | 24/03/2023 |

### 22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

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

## Excel Básico II

Conocer, establecer y recordar los conocimientos básicos en Excel, y así identificar las diferentes funcionalidades de la barra de inicio.

| Programados | Asistentes | Novedades | % Cubrimiento | Nota | Encuesta |
|-------------|------------|-----------|---------------|------|----------|
| 8           | 8          | 0         | 100%          | 100  | 4,5      |

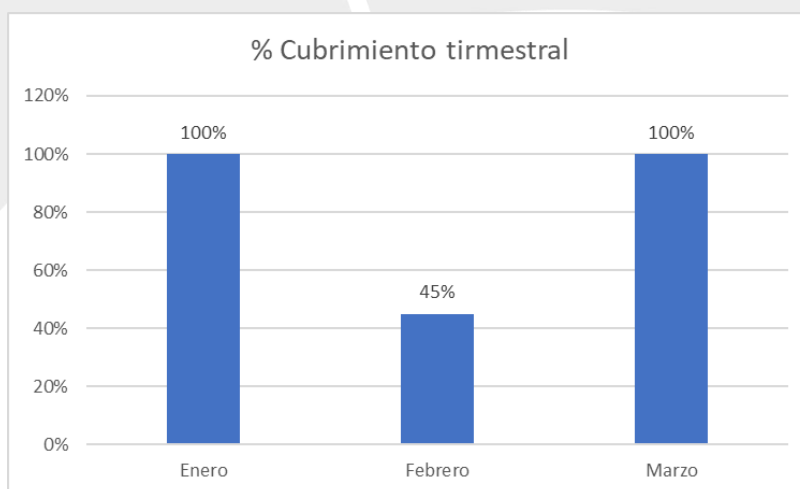
## Como indagar

Conocer, establecer y recordar las pautas más importantes para un sondeo adecuado en la gestión diaria, esto para mitigar los tiempos de respuesta.

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

## 22.3 GRAFICAS DE INDICADORES

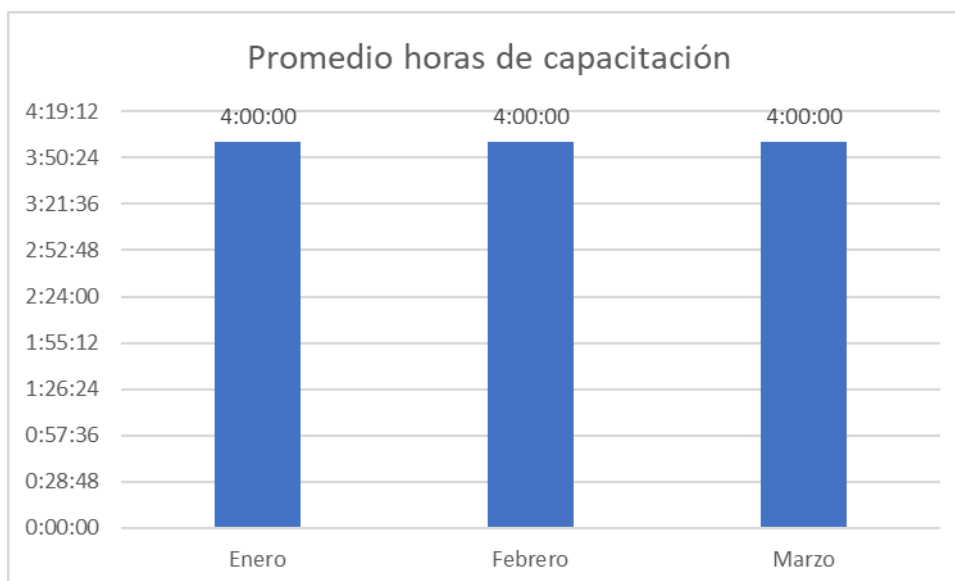
**Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral**



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

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

| PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL |         |         |
|-------------------------------------|---------|---------|
| Enero                               | Febrero | Marzo   |
| 4:00:00                             | 4:00:00 | 4:00:00 |



## 23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS.

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

| CÉDULA     | APELLIDO          | NOMBRES           | NOTA |
|------------|-------------------|-------------------|------|
| 1019104334 | BERNAL RODRIGUEZ  | SEBASTIAN         | 100  |
| 1024551060 | MARMOLEJO ROJAS   | CARMEN LILIANA    | 100  |
| 1016095934 | MORALES CONTRERAS | ANDRES FELIPE     | 100  |
| 1000218395 | MONDRAGON RAVELO  | JAVIER CAMILO     | 100  |
| 1030607239 | FORERO VARGAS     | JESSICA ANDREA    | 95   |
| 1057606854 | CAMARGO PEREZ     | MARIA PAULA       | 90   |
| 1032398816 | ROA GONZALEZ      | ANDRES MAURICIO   | 85   |
| 1019105267 | PAJARO ROMERO     | MARIANA DEL PILAR | 80   |
|            |                   |                   | 93,8 |

¿Cuál es el código de la garantía línea institucional?

- a) Código Línea 50 – INS003
- b) Código Línea 50 – INS001**
- c) Código Línea 10 - INS001
- d) Código Línea 10 – INS003

2. ¿Qué cobertura tiene la línea institucional empresarial?

- a) Hasta el 40% de cada desembolso.

- b) Hasta el 10% de cada desembolso.
  - c) **Hasta el 50% de cada desembolso.**
  - d) Hasta el 80% de cada desembolso.
3. Dentro de las características de la línea institucional se tiene:
- a) No requiere evaluación de riesgo porque es automática y la trae predeterminada
  - b) Para este producto las monedas permitidas son pesos colombianos y dólares.
  - c) Como su modalidad es comercial, no requiere de la evaluación de riesgo.
  - d) **Requiere por parte de FNG la evaluación de riesgo y la aprobación de un VMD.**
4. Los documentos que el IF debe remitir al momento de solicitar la línea empresarial institucional son:
- a) Formulario 1. Información financiera y riesgo VMD diligenciado, certificado original de existencia, los estados financieros T1 Y T2. Formulario 1, formulario 2 y formulario 3.
  - b) Estados financieros T1 Y T2, Riesgo VMD.
  - c) **Formulario 1. Información financiera y riesgo VMD diligenciado, certificado original de existencia y representación legal de la cámara y comercio, Estados financieros solo bajo las normas NIIF con sus anexos y notas aclaratorias del último trimestre firmado por el Rep legal y contador, los estados financieros de T, T-1 Y T -2. Formulario 1, formulario 2 y formulario 3.**
  - d) Estados financieros y certificado de existencia.
5. Si llega una solicitud de VMD institucional al correo de servicio al cliente como se debe proceder? Se debe remitir el correo a la dirección general y generar un acuse recibido al IF.
- a) **VERDADERO**
  - b) FALSO
6. A través de cual transacción se puede evidenciar el VMD Institucional:
- a) **ZSD022V**
  - b) ZSD028V
  - c) ZSD025V
  - d) Ninguna de las anteriores
7. Hacia que tipo de personas va dirigida la línea garantía institucional?
- a) Clientes institucionales que a su vez otorgue créditos a personas naturales o jurídicas calificadas como micro y pequeñas empresas.
  - b) **Clientes institucionales que a su vez otorgue créditos a personas naturales o jurídicas calificadas como micro, pequeñas y medianas empresas.**
  - c) Clientes institucionales que a su vez otorgue créditos a personas naturales o jurídicas calificadas como Grandes empresas.
  - d) Clientes institucionales que a su vez otorgue créditos a personas jurídicas calificadas como micro y pequeñas empresas.

8. Como es el proceso para generar reserva institucional y que debe adjuntar?

- a) Enviar un correo a [servicio.cliente@fng.gov.co](mailto:servicio.cliente@fng.gov.co) adjuntando los documentos y en el asunto debe indicar Solicitud VMD Institucional
- b) Desde la dirección general del FNG se contactarán con el cliente para la evaluación de riesgo, la solicitud ingresa como Caso Novedad y el tiempo de atención es de 5 días hábiles.
- c) la dirección general contacta al cliente y le indica que el tiempo de atención es de 5 días calendario
- d) A y B son correctas.
- e) A y C son correctas.

9. ¿A qué tipo de Datos Personales se refiere la Ley 1581 de 2012?

- a. Dato Público, Semipúblico, Semiprivado, y Sensible.
- b. Dato Privado, Semi-Privado, Sensible y Semisensible.
- c. Dato Publico, semiprivado, privado y sensible.
- d. A y C son correctas.

10. ¿A qué tipo de Datos Personales no le son aplicables las disposiciones de la Ley 1581 de 2012?

- a. A los datos personales contenidos en bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- b. A los datos personales contenidos en bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- c. A los datos personales contenidos en bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- d. A los datos personales contenidos en bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008.
- e. Todas las anteriores.

11. ¿Cuáles son los principios rectores para el Tratamiento de Datos Personales?

- a. Principio de Legalidad, Finalidad, Libertad, Veracidad y Calidad.
- b. Principio de Transparencia, Acceso y Circulación Restringida.
- c. Principio de Seguridad y Confidencialidad.
- d. Todas las anteriores.

12. ¿Qué son los Datos Sensibles?

- a. Son aquellos que, no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

b. Son aquellos datos genéticos, datos biométricos tratados únicamente para identificar un ser humano, datos relativos a la salud, datos relativos a la vida sexual u orientación sexual de una persona.

c. Son aquellos datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

13. ¿En qué consiste la autorización previa del titular?

a. Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

b. Acto de una autoridad por el cual se permite a alguien una actuación en otro caso prohibida.

c. Es el documento mediante el cual se autoriza a un tercero a recibir información personal, financiera o crediticia que corresponda al titular de la obligación.

d. A y B son correctas.

14. ¿Cuándo no es necesaria la autorización previa del titular?

a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

b. Datos de naturaleza pública y casos de urgencia médica o sanitaria.

c. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

d. Todas las anteriores.

15. ¿Quiénes son Responsables y Encargados del Tratamiento de la Información?

a. El Responsable del Tratamiento de los datos personales es una persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los mismos. El Encargado es el que realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable.

b. El Responsable es el que realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable. El encargado es una persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los mismos

c. Ninguna de las anteriores.

24 PLAN DE CAPACITACIÓN PRÓXIMO MES: Abril 2023.

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

## 25 CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la evaluación mensual, se aprueba el indicador de la evaluación mensual de conocimientos.

Se resalta la participación por parte de los agentes en las actividades formativas.

## 26 ACOMPAÑAMIENTO CAMPAÑA FNG CENTRO DE CONTACTO

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

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

## 27 ANEXOS

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

*Manuel A Conde S.*

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



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica

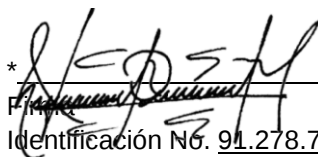


Pasarela de Pago

|                                                                                   |                                                                                                          |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | GESTIÓN DE CONTRATACIÓN                                                                                  | FR-GCT-043                   |
|                                                                                   | CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES | VERSIÓN 6.0<br>PÁGINA 1 de 1 |

**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 Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA-.

\*   
Identificación No. 91.278.784

En calidad de Representante Legal  
Ciudad y fecha Bogotá, 10-Abr-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.*