FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 01 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

Período presentado
01/01/2023 al 31/01/2023

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., enero 19 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 8
a. Orden de compra 9
b. Control de la Operación 11
e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS) 13
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL 15
a. Expediente y archivo 15
b. Póliza 16
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales 16
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES 16

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

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

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

No. Contrato FNG	AMP-01-2023
Orden de Compra Colombia Compra eficiente	103453 del 29 de diciembre del 2022
Objeto:	Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
No. Certificados de Disponibilidad Presupuestal	700000872 del 30 de noviembre del 2022
No. de Registro Presupuestal:	800000397 del 30 de diciembre del 2022 500194537 del 17 de marzo del 2023
Fecha Inicio:	01/01/2023
Fecha Terminación:	Inicial: 01/01/2023 Otro sí: 15/03/2023
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	8,0%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	8,6%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
Nombre del Supervisor del Contrato:	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

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

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

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

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

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

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

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

Trámite y suscripción del otro sí:

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

3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.

a. Rubros

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

b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.

No. CDP	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	INICIAL / ADICIÓN /REEMPLAZO
700000872	$ 661.830.545	29/12/2022 17/03/2023	Inicial Adición

c. Registros Presupuestales.

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

d. Valor de la orden de compra

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

e. Actas de supervisión parciales de pago

ACTAS PRESENTADAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	SUPERVISOR
Acta de Supervisión No. 1	15/02/2023	$ 53.046.423,90	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
TOTAL		$ 53.046.423,90	

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	NUMERO DE FACTURAS	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2022	2121302	SBPM591	$ 661.830.545,00	$ 53.046.423,90	$ 608.784.121

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
Inicio de operación	01/01/2023		
Adición	15/03/2023	-	

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

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

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

5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

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

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

a. Orden de compra

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

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO ENERO 2023	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente General en Sitio	6	6: 4 Agentes por 30 días, 1 Agente por 28 días, 1 Agente por 22 días	· Informe de gestión Enero_31 2023 · Bases de datos de operación de canales
	Agente Técnico en Sitio	2	2: 1 Agente por 30 días, 1 Agente por 28 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 368 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 30 días	

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

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

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

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

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

Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Ingreso	1/01/2023	31/01/2023	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
2	Angel Daniel Gutierrez González	Agente en sitio	Ingreso	1/01/2023	31/01/2023	28	Se factura 1 agente en sitio por 28 días, incapacidad 25 y 26 de enero
3	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Ingreso	1/01/2023	31/01/2023	26	Se factura 1 agente en sitio por 26 días presenta calamidad 04, 18, 19 y 27 de enero
4	Manuel Alexander Conde Sarmiento	Supervisor	Ingreso	1/01/2023	31/01/2023	30	Se factura 1 supervisor en sitio por 30 días
5	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Ingreso	1/01/2023	25/01/2023	25	Se factura lider de calidad por 25 días, dado que presenta novedad de vacaciones
6	Nohora Carolina Hernandez Galvis	Líder de Calidad back up	Back up	26/01/2023	31/01/2023	5	Se factura back up líder de calidad por 5 días, cubre vacaciones de Melva Pirajan
7	Jenifer Geraldine Diaz Solano	Agente en sitio back up	Ingreso	2/01/2023	31/01/2023	21	Se factura 1 agente back up en sitio por 21 días cubre novedades de otros agentes
8	Gabriela Alvarado Mora	Agente en sitio back up	Ingreso	2/01/2023	6/01/2023	5	Se factura 1 agente back up en sitio por 5 días cubre novedades de otros agentes

9	Andres Felipe Morales Contreras	Agente en sitio	Ingreso	10/01/2023	31/01/2023	20	Se factura 1 agente en sitio por 20 días
10	Javier Camilo Mondragon Ravelo	Agente en sitio	Ingreso	10/01/2023	31/01/2023	20	Se factura 1 agente en sitio por 20 días
11	Carmen Liliana Marmolejo	Agente en sitio	Ingreso	10/01/2023	31/01/2023	20	Se factura 1 agente en sitio por 20 días
12	Sebastian Martinez Bernal	Agente en sitio	Ingreso	1/01/2023	31/01/2023	30	Se factura 1 agente técnico en sitio por 30 días
13	Maria Paula Camargo	Agente en sitio	Ingreso	3/01/2023	31/01/2023	28	Se factura 1 agente técnico en sitio por 28 días

b. Control de la Operación

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

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Diariamente se realiza socialización de los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:30 am.	Diaria	Incumple 10 días con el envió de información dentro de los tiempos
	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: · Vigilancia administrativa · Vigilancia técnica · Vigilancia financiera y contable	Mensual	Cumple
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento y de indicadores y fechas de radicación de pagos	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se realiza Comité de seguimiento dos veces al mes y se realiza supervisión de contrato de forma presencial.	Quincenal	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

Se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de enero, los cuales han sido objeto de análisis en las reuniones de operación Comité del 04 de enero y 26 de enero del 2023 Ver Anexos.

d. Control de presentación de Informes:

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

Fecha operación	Dia	Fecha envió	Cumplimiento
2/01/2023	lunes	3/01/2023	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
3/01/2023	martes	4/01/2023	
4/01/2023	miércoles	5/01/2023	
5/01/2023	jueves	6/01/2023	
6/01/2023	viernes	7/01/2023	
9/01/2023	lunes	10/01/2023	
10/01/2023	martes	11/01/2023	

11/01/2023	miércoles	12/01/2023
12/01/2023	jueves	13/01/2023
13/01/2023	viernes	14/01/2023
16/01/2023	lunes	17/01/2023
17/01/2023	martes	18/01/2023
18/01/2023	miércoles	19/01/2023
19/01/2023	jueves	20/01/2023
20/01/2023	viernes	21/01/2023
23/01/2023	lunes	24/01/2023
24/01/2023	martes	25/01/2023
25/01/2023	miércoles	26/01/2023
26/01/2023	jueves	27/01/2023
27/01/2023	viernes	28/01/2023

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

Fecha operación	Dia	Fecha envió	Cumplimiento
06/01/2023	Viernes	06/01/2023	Cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio.
13/01/2023	viernes	13/01/2023	
20/01/2023	viernes	20/01/2023	
27/01/2023	viernes	27/01/2023	

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 Enero	Cumplimiento Enero
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	Plata	80%	96,52%	Cumple

	atención para voz)				
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	Cumple
		Tiempo de atención chat:<=60 segundos	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100,00%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%		Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,00%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento		Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento		Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento		Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”	Canal telefónico	>80%	96%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple
8	Rotación de Agentes	<=15%		0%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	376	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	TMO de servicios BPO x 1.3				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes	Intermediarios	420		Cumple
		Ciudadanos	480		Cumple

	Atención telefónico				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	1042	No Cumple/ Mes de Estabilización
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	98,86%	Cumple
		Chat	90%	93,53%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	65,00%	Cumple
		Canal virtual	65%	90,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%		Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: “ecu”	>=85%	85%	97,67%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	15%	0%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	87,21%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	81,25%	Cumple
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,00%	Cumple

7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

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

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

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

b. Póliza

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

- **Garantías:**
  Póliza de Cumplimiento No. NB-100240521

- **Vigencia:**
  Desde 29/12/2022
  Hasta 31/12/2026

c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

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

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

8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- En el mes de enero se cuenta con el personal completa para la atención de llamadas y los agentes back up para la ejecución de la orden de compra.
- Se iniciaron las capacitaciones presenciales al equipo nuevo del centro de contacto, tres agentes generales y un agente técnico.
- Se estableció cronograma y seguimiento a las capacitaciones presenciales
- Se cumple con los indicadores de nivel de servicio y de eficiencia de la línea telefónica
- Se cumple con los indicadores de atención correo electrónico y chat
- Se brinda capacitación presencial en las instalaciones del FNG a un agente general y dos agentes técnicos
- Se realiza análisis de trafico para determinar los tiempos de ocio de la operación y se solicita en dichos espacio autocapacitación.

- Se realiza campaña outbound para confirmar direcciones de los intermediarios financieros y enviar los calendarios del año 2023.
- Se procede con campaña de actualización de contactos en CRM
- Dos agentes técnicos apoyaron la gestión de casos excepcionales y derechos de petición que ingresaron durante este mes al FNG, logrando se cumpliera con los tiempos de respuestas de cada unos de los casos, sin evidenciar ningún vencimiento.
- Durante el mes de enero no se tuvo devoluciones por mal redireccionamiento por parte del centro de contacto.
- Se evidencia que en la encuesta de satisfacción es diligenciada únicamente por el 20% de las comunicaciones que realizan los diferentes grupos de interés, por lo que se debe incentivar el diligenciamiento de la encuesta.
- Se establecieron medidas de acción de impresión de habladores para bajar información relevante e importante a la operación.
- Se establece modelo de atención preferencial para los intermediarios Financieros.
- Se debe trabajar en la seguridad con la que los agentes transmiten la información.
- El líder de calidad da inicia la migración del banco de conocimiento en nueva plataforma del aliado para que la información sea más organizada y de rápido acceso.
- Se realiza las calibraciones correspondientes cada semana para revisar la alineación de la calidad con la escucha de llamadas de los agentes.

Para constancia, se firma el presente documento a los 27 días del mes de marzo de 2023.

FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME
Supervisor del Contrato

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

Anexos: (02) Actas de comité

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

ACTA # 001-2023
Servicio al Cliente - FNG
REUNION INICIO DE OPERACIÓN CENTRO DE CONTACTO

FECHA Y HORA	04 de enero 2023 – Hora: 11:00 am
LUGAR	Presencial y Virtual
ORGANIZADOR	Oscar Sánchez – subdirector de Servicio al Cliente

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN

Se realiza primera reunión de operación donde se inicia revisando la nueva orden de compra la cual es 103453 con una vigencia de 12 meses y va hasta el 31 de diciembre del 2023 por un valor de $571.247.201,40 se habla de los servicios adquiridos.

Noorden descendente	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 6 Mes	12.00	Mes	18.049.792,56	216.597.510,72
2	bpo02--2 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Transferencia	12.00	Mes	10.375,00	124.500,00
3	bpo02--3 - IT-BPO-37-1-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	12.00	Mes	6.898.340,25	82.780.083,00
4	bpo02--4 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	12.00	Mes	6.120.331,95	73.443.983,40
5	bpo02--5 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60 Hora desarrollo	1.00	Mes	2.489.626,80	2.489.626,80
6	bpo02--6 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por posición	12.00	Mes	1.026.970,98	12.323.651,76
7	bpo02--7 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 12 Mes	12.00	Mes	410.788,44	4.929.461,28
8	bpo02--8 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	12.00	Mes	207.468,88	2.489.626,56
9	bpo02--9 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	12.00	Mes	32.670,00	392.040,00
10	bpo02--10 - IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA_NA - 700 Minuto	12.00	Mes	15.246,00	182.952,00
11	bpo02--11 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	12.00	Mes	6.950.207,46	83.402.489,52
12	bpo02--12 - IT-BPO-3-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 2500 Minuto	12.00	Mes	51.875,00	622.500,00
13	bpo02--13 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 7000 Minuto	12.00	Mes	21.770,00	261.240,00
14	bpo02--IVA	1.00	Unidad	91.207.536,36	91.207.536,36
				Total	571.247.201,40

Observaciones: Solicita que si se cuenta alguna sugerencia con respecto a las troncales se les brinda durante el transcurso de la ejecución de la orden de compra.

Enviar carta al FNG con el incremento del IPC con la finalidad que se realicen los ajustes en Colombia CCE.

El subdirector Oscar Sánchez pregunta como puede validar si el centro de contacto realiza el pago acorde a los estipulado por CCE, se le indica que puede validarlo con el pago de parafiscales.
Se estipula que para contratar el personal se cuenta con 10 días hábiles, se informa que esta pendiente contratar a 3 agentes generales y que la fecha máxima para esta es el 16 de enero del 2023.

DESCRIPCIÓN
El subdirector Oscar Sanchez Informa que Eduardo y Lorena no van a tener asignación de casos y van a estar en acompañamiento del centro de contacto y quien le van a asignar casos a maría paula van hacer ellos. *Se hace la observación que se realice modificación en el informe de operación mensual y se realice la propuesta que se evidencie toda la información.* *Otros: Se solicita que en los momentos de ocio de los agentes se realicen capacitaciones de lenguaje claro, se refuercen temas.* *La matriz de escalamiento que tiene la entidad se mantendrá se solicita se socialice siempre con los ajustes que remiten y cuando se realiza lo hace Paola Riaño.* ***Centro de contacto**: se tiene pensado realizar transferencias a todos los Fondos regionales para mejorar la comunicación y brindar una mejor experiencia (marzo).* *Seguimiento semanal de indicadores y de buzones diarios. Y evaluación de conocimiento. Compartir preguntas al cliente (lorena). Una vez se ejecuten la evaluación enviar resultado y poder saber que falencias presentan.* *Pendiente realizar la distribución de los agentes para las unidades (ver fortalezas de cada uno de los agentes) y todas las consultas se deben realizar por Team's.* ***Recomendaciones de Oscar para la orden de compra 2023.*** *Compromiso de entregas de informes. Se deben cumplir. Reporte diario de apertura, cierre. Cumplimiento de los tiempos de entrega.* *Cambios de personal, en caso de que el cliente los solicite. Pero debe tener soporte de seguimiento de los indicadores de calidad y de supervisión de no cumplimiento de funciones.* *Agentes de servicio se empoderen de la gestión y contactemos a la unidad de servicio y apoyo diario.* *Cambios de personal, en caso de que el cliente los solicite. Pero debe tener soporte de seguimiento de los indicadores de calidad.* *Para las preguntas que se tengan dentro del centro de contacto se debe escalar al especialista del producto encargado y no a las áreas encargadas, dar prioridad a las unidades para mejorar la comunicación y sea más dinámicas y sobre salga el buen servicio del centro de contacto.* *Seguimiento a los casos de aranda que se crean por parte del centro de contacto, todas las consultas generales se deben escalar por el grupo del centro de contacto y bajar la información de manera adecuada a la información para que todos estemos alineados y que siempre se remita correo de confirmación que las tareas se están realizando*

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

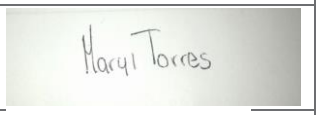
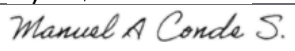
RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
BPM consulting	Contrato Agentes generales	10 de enero	- Contar con el personal faltante para completar la planta fecha máxima el 16 de enero.
Manuel Conde	Reporte diario de inicio de operación	Diario	- Realizar el reporte diario e inicio de operación por tarde a las 8:30am indicando que agentes se encuentran y realizar el ajuste en total planta y que en la bitácora quede todo registrado adicionar el caso de sap con el número de caso.
Manuel Conde	Reporte al finalizar la jornada	Diario	- Enviar reporte al finalizar la jornada y si se cuenta con algún desborde de llamadas que afecte el indicador se debe reportar de manera inmediata y se debe reportar cada dos horas los indicadores. Adicionalmente guardar la data el reporte en la carpeta de público/departamento de servicio al cliente / GSAC_indicadores Centro de Contacto 2023
Manuel Conde	Acceso a Ucontact	Pendiente	- Generar acceso al aplicativo en Ucontact. Al subdirector de servicio al cliente
Lorena Torres	Acceso a CRM y carpetas de red	6 de enero	- Se solicita acceso al crm y carpetas del FTP Públicas y Transacciones para que pueda validar la información
Manuel Conde	Pruebas Buzón	Semanal	- Se solicita que se garantice que todos los viernes se realicen las pruebas de buzón.
Manuel Conde	Ingresos de CHAT	Diario	- Se solicita que todos días se haga revisión de los canales de chat de que ingresan los chats.

Melva y Lorena	Calibraciones	Miércoles	- Se valida y todos los miércoles se realizará calibración de los servicios y pueden estar Lorena, Eduardo, Oscar. Para el proceso
Melva Pirajan	Planilla de monitoreo	Pendiente	- Se debe generar una nueva matriz de calidad para el nuevo proceso que se va a realizar desde el centro de contacto.
Manuel Conde	Crear Formulario	18/01/2023	- Crear formulario para adherencia y llevar registro de las actividades a realizadas.
Manuel Conde	Facturación	Pendiente	- Conciliar factura y entrega de informe de operación dentro de los 5 primeros días hábiles y el día 10 hábil se debe radicar la factura. Con todos los soportes respectivos.
Operación	Comités	Pendiente	- Se establece que se realice 2 comités durante el mes entre el FNG y BPM
Centro de Contacto	Consultas temas a reforzar o temas desconocidos	Pendiente	- Manejando la base de solicitudes recurrentes, en temas de consulta que temas que desconocen. En forma de caso, para que se responda. TODOS LOS DIAS LUNES SE DEBE ENVIAR ANTES DE LA 5PM.
Melva Pirajan	Banco de Conocimiento	Pendiente	- Se realiza la propuesta del cambio del banco de conocimiento para que sea WEB. Para el 26 de febrero
Centro de Contacto	Curso E-learning		Se realizará cursos para todos los agentes por parte del FNG de los cuales les genera certificación de estos.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	13 de enero	5	Entrega de informe de la operación del mes de diciembre
Manuel Conde	13 de enero	5	Entrega de informe de la operación de cierre de contrato 2022.

4. FIRMA ASISTENTES

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

ACTA # 002-2023
Servicio al Cliente - FNG
REUNION INICIO DE OPERACIÓN CENTRO DE CONTACTO

FECHA Y HORA	26 de enero 2023 – Hora: 2:00 pm
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Oscar Sánchez – subdirector de Servicio al Cliente

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Puntos nuevos para la reunión de comité y compromisos para la siguiente acta. *Se solicita llevar un comparativo semanal de llamadas por día de cuantos ingresos se tienen y poder sacar personas para realizar las outbound que se tienen y tener el reporte cada 30 minutos campañas a tiempo, "actualización de saldos, reservas y registros.* *Se tiene una solicitud de derechos de inspección para realizar unas llamadas a unos I.F para confirmar unos correos electrónicos de temas de esta área y cuando se implemente esta campaña desean tener el histórico y poderlo analizar para poder hacer esta gestión. El informe se enviará el martes 31 de enero al finalizar la jornada.* *El FNG solicita que la actividad de Revisión de Firmas se le asigne un agente para realizar las llamadas y cuando se capacite empiece a realizar las llamadas se informa que el agente encargado es Andrés Felipe Morales Pendiente Reunión para bajarle la información.* *Se está realizando Señalética para las personas con discapacidad se solicita que Andrés Roa se realice la validación en el FNG. El lunes 30 de enero a las 8:00am.* *Se solicita que el guion de atención en el FNG se modifique y pueda tutear al Grupo de Interés Intermediarios Financieros y Fondos Regionales. Enviar la propuesta y para los ciudadanos si se tenga el protocolo establecido.* *Pendiente realizar la socialización de la encuesta del agente externo donde nos informa que el centro de contacto se tienen varias oportunidades y se desea fortalecer para que en la siguiente evaluación esto sea mucho mejor.* *Se habla del formulario logueo y deslogueo de los agentes que se encuentran en las instalaciones del Fondo si con el archivo de Excel es necesario acompañado de las fotos donde se registran, se informa que se les suministro a los agentes un* ***Formulario en la web*** *para que ellos se loguen de manera diaria. (compartirlo para que lorena vea la visualización de este).*

DESCRIPCIÓN
Se deja como seguimiento la entrega oportuna del reporte de inicio de operaciones que se debe realizar a las 8:30am. *El subdirector Oscar solicita que el equipo del centro de contacto que se encuentra en las instalaciones del FNG se quede 15 días más ya que han trabajado bastante para el empoderamiento y del conocimiento del producto de la entidad.* *Dejar Evidencias del chat de pruebas que el canal esté funcionando de manera diaria y dejarlo en el tipificador y mostrar el lugar del repositorio.* *Para los cursos E-Learning enviar los cursos que se tengan y los que están pendientes por realizar porque no deja descargar el certificado se queda de hacer pruebas en las Instalaciones del FNG para validar si es por alguna restricción. Y compartirlo en una sola carpeta.*

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

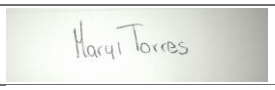
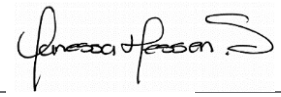
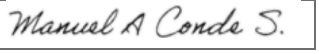
RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
BPM consulting	Contrato Agentes generales	10 de enero Cumplido.	- Contar con el personal faltante para completar la planta fecha máxima el 16 de enero.
Manuel Conde	Pruebas Buzón	Cumplido	- Se solicita que se garantice que todos los viernes se realicen las pruebas de buzón.
Melva y Lorena	Calibraciones	Cumplido seguimiento	- Miércoles 25 de enero se realiza cumplimiento.
Operación	Comités	Cumplido	- Se establece que se realice 2 comités durante el mes entre el FNG y BPM

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	13 de enero	Entrega 31 de enero	Entrega de informe de la operación del mes de diciembre (Se solicita entregar la entrega el 30 de enero)
Manuel Conde	13 de enero	Entrega 31 de enero	Entrega de informe de la operación de cierre de contrato 2022. (Se solicita entregar informe el 30 de enero)
Manuel Conde	Reporte diario de inicio de operación	Diario Continua el compromiso.	Realizar el reporte diario e inicio de operación por tarde a las 8:30am indicando que agentes se encuentran y realizar el ajuste en total planta y que en la bitácora quede todo registrado adicionar el caso de sap con el número de caso.
Manuel Conde	Reporte diario Nueva Fecha Reporte al siguiente al día antes de las 8:30 am.	Diario	Al finalizar la jornada enviar el reporte de operación por el medio de comunicación establecido. Y al día siguiente el archivo en Excel antes de las 8:30
Manuel Conde	Acceso a Ucontact	Pendiente	Enviar Usuario 30 de enero
Lorena Torres	Acceso a CRM y carpetas de red	6 de enero	Se solicita acceso al CRM y carpetas del FTP Públicas y Transacciones para que pueda validar la información. (Enviar usuario de carpeta para el acceso)
Manuel Conde	Seguimiento de canal CHAT	Seguimiento diario.	Seguimiento de las pruebas de canal chat con funcionamiento, Base y evidencia.
Melva Pirajan	Planilla de monitoreo	Pendiente	Se debe generar una nueva matriz de calidad para el nuevo proceso que se va a realizar desde el centro de contacto.
Manuel Conde	Facturación	Pendiente	Conciliar factura y entrega de informe de operación dentro de los 5 primeros días hábiles y el día 10 hábil se debe radicar la factura. Con todos los soportes respectivos.

Centro de Contacto	Consultas temas a reforzar o temas desconocidos	Pendiente	Manejando la base de solicitudes recurrentes, en temas de consulta que temas que desconocen. En forma de caso, para que se responda. TODOS LOS DIAS LUNES SE DEBE ENVIAR ANTES DE LA 5PM. A partir del 30 de enero.
Melva Pirajan	Banco de Conocimiento	Pendiente	Para el martes 31 de enero para hacer muestra del avance del banco de conocimientos.
Centro de Contacto	Curso E-learning	Seguimiento	Se realizará cursos para todos los agentes por parte del FNG de los cuales les genera certificación de estos. Pendientes dos cursos.

4. FIRMA ASISTENTES

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

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

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM591

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: 03/03/2023 10:38 AM
FECHA DE VENCIMIENTO: 02/04/2023
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 03/03/2023 11:11 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 103453.012023
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	1.00	19,774,550.52	19,774,550.52	3,757,164.60	23,531,715.12
2	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico	1.00	7,793,499.30	7,793,499.30	1,480,764.87	9,274,264.17
3	IT-BPO-37-1 Supervisor Servicios BPO	1.00	8,002,074.69	8,002,074.69	1,520,394.19	9,522,468.88
4	IT-BPO-38-1 Líder de calidad	1.00	7,099,585.06	7,099,585.06	1,348,921.16	8,448,506.22
5	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	1.00	1,161,709.57	1,161,709.57	220,724.82	1,382,434.39
6	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	1.00	464,683.88	464,683.88	88,289.94	552,973.82
7	IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	234,688.80	234,688.80	44,590.87	279,279.67
8	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	1.00	36,956.30	36,956.30	7,021.70	43,978.00
9	IT-BPO-7-3 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales	1.00	9,078.69	9,078.69	1,724.95	10,803.64

Impuestos:

Impuesto	Base	Tarifa	Monto
IVA	44,576,826.81	19%	8,469,597.09

Subtotal Precio Unitario:	44,576,826.81
Subtotal Base Gravable:	44,576,826.81
IVA:	8,469,597.09
Total Impuestos:	8,469,597.09
Total + Impuestos:	53,046,423.90
Valor Total:	**53,046,423.90**

CINCUENTA Y TRES MILLONES CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS VEINTITRES CON NOVENTA CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:
FACTURACIÓN ENERO 2023 _ OC 103453

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES
CUFE: 0ea98a3ef5853e18567ec57b8c9ead4178599db8ce9de7349dcb107d470f4392be3aba181442017f2f1d1a21b9cff1c4
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-2023-3737-E
Fecha y Hora: 03/03/2023 11:40:12 a.m.
Remitente: **BPM CONSULTING LTDA**
Destinatario: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
No de Folios: 1

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

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

Fecha: 27-mar-2023

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

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

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

	Desde:	Hasta:		Desde:	Hasta:
Cumplimiento:	29-dic-2022	31-dic-2024	Anticipo y/o pago anticipado:		
Calidad bien o servicio:	29-dic-2022	31-dic-2026	Pago salarios y prestaciones:	29-dic-2022	31-dic-2024
Responsabilidad civil:			Correcto funcionamiento equipos:		
Estabilidad obra:			Otros:		

	Aprobación:	Renovación:		Aprobación:	Renovación:
Póliza cumplimiento	30-dic-2022	27-mar-2023	Póliza calidad y otras		

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

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s):	SBPM591	Valor a pagar:	$ 53.046.423,90
Concepto:	Pago mes de enero - ejecución Orden de compra No. 103453		
Medio de Pago:	Transferencia Electrónica	Entidad Bancaria:	Bancolombia
Tipo de Cuenta:	Corriente	N° Cuenta:	59645410178
Nombre Beneficiario:	BPM CONSULTING SAS	N° Identificación Beneficiario:	900-011-395-6
¿Factura causada previamente?	No		
¿Factura endosada?	No	Entidad a la que se endosa:	
Nit:		¿Confirmó el endoso con la entidad?	

DOCUMENTOS ANEXOS

Seguridad social, parafiscales / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) ☑

Acta de cumplimiento ☐ Acta de liquidación ☐ Cuenta de cobro / factura ☑

Otros ¿Cuáles? ☑ Informe de supervisión al centro de contacto mes de enero

FR-GCT-013 V5

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

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL O RESERVA DE GASTO

No. CDP(s):	700000872
Fecha(s) emisión:	30/12/2022 - 17/03/2023
N° Factura(s):	SBPM591

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

Fecha	No. Egreso	Valor Bruto	Concepto

Última cuota: No **Total Pagado** $ - Saldo después del presente pago: $ 608.784.121

% ejecución pagos: 8% % ejecución desarrollo proyecto: 8,6%

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

Informe de supervisión:

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

Observaciones del Informe de supervisión:

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

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

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

Responsable de la supervisión:

Nombre: OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO

Cargo: SUBDIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE

Firma:

Observaciones de la hoja de control de pagos:

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

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

Presidencia

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

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

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

Centro de contacto Fondo Nacional de Garantías

Orden de Compra 103453

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:
8/02/2023

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

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

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

01 al 31 de enero de 2023

INFORME NÚMERO:
1

ENTREGADO A:
Fondo Nacional de Garantías

CONTENIDO

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

1. *DATOS GENERALES DEL SERVICIO* ***4***

2. *ANS CONTRACTUALES* ***5***

3 *DISTRIBUCIÓN DE AGENTES* ***6***

4 *CANAL TELEFÓNICO* ***7***

5. ***TIEMPO MEDIO DE ATENCION TMO*** ***9***

6. COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS ***10***

7. LLAMADAS ENTRANTES POR DIA ***10***

8. *MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10* ***12***

9. *ANALISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN* ***12***

10. *GRUPO DE INTERÉS* ***13***

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

12. *GESTIÓN CANAL CHAT* ***16***

12.1 *TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)* ***16***

13 *GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO* ***17***

13.1 *TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO* ***17***

13.2. *TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA)* ***17***

14. *GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO* ***18***

15. *CASOS DEVUELTOS* ***18***

16 *VALIDACIÓN BUZONES* ***18***

17 *ENCUESTAS DE SATISFACCION* ***19***

18. *CALIDAD* ***21***

18.1 *RESUMEN EJECUTIVO* ***21***

18.2 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: 24

18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:.....26

18.4 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE: 27

18.5 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE: 26

18.6 Tablas de Resumen de Resultados por Agente: 28

19. CALIBRACION MENSUAL:.....28

20. EJECUCIÓN:.....30

21. PLAN DE MEJORAMIENTO: 35

22. FORMACION:.....38

23. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS:.....41

24. PLAN CAPACITACION FEBRERO:.....41

25. CONCLUSIONES:.....41

26. ACOMPAÑAMIENTO CAMPAÑA FNG CENTRO DE CONTACNTO:..... **41**

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

FONDO NACIONAL DE GARANTÍA

FACTURACIÓN ENERO 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	5,67	$ 19.774.550,52	$ 19.774.550,52
IT-BPO-25-1(	2	1,9 Agente técnico en Sitio	1,9	$ 4.031.120,33	$ 7.793.499,30
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	1	$ 8.002.074,69	$ 8.002.074,69
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	1	$ 7.099.585,06	$ 7.099.585,06
IT-BPO-8-1	500	Transferencia de llamadas	0	$ 23,47	$ -
IT-BPO-48-1	60	Hora desarrollo	0	$ 46.937,76	$ -
IT-BPO-47-1	6	6 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	$ 193.618,26	$ 1.161.709,57
IT-BPO-1-1	12	12 Troncal SIP	12	$ 38.723,66	$ 464.683,88
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobr	1	$ 234.688,80	$ 234.688,80
IT-BPO-7-6	1500	1500 Minutos de conexión outbound/Inbound	1500	$ 24,64	$ 36.956,30
IT-BPO-7-3	700	368 Minutos de conexión outbound/Inbound	368	$ 24,64	$ 9.078,69
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	$ 44.576.826,81
Iva	$ 8.469.597,09
Total	$ 53.046.423,90

TABLA FACTURACIÓN

2. ANS CONTRACTUALES

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

Tabla de Indicadores 2023

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Enero	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	**100%**	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	**Lote 1**	**>=99,9%**	100%	CUMPLE
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	Plata	**80%**	96,52%	CUMPLE
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	**40**	40	CUMPLE
		Tiempo de atención chat:<=60 segundos	**60**	60	CUMPLE
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	**>85%**	100%	CUMPLE
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	**3%**	0%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	**5%**	0%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	**7%**	0%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	**10%**	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s"	Canal telefónico	**>80%**	96%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	**>80%**	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	**15%**	0%	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	**480**	376	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	**480**		CUMPLE
		Ciudadanía:	**480**		CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	**600**	1.025	NO CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	**>=90%**	98,86%	CUMPLE
		Chat	**>=90%**	93,53%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	**>= 65%**	65,00%	CUMPLE
		Canal virtual	**>= 65%**	90,00%	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	**>= 65%**	90,00%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	**>=85%**	97,67%	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	**15%**	0%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	**>=85%**	87,21%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes		**70%**	81,25%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	**5%**	0%	CUMPLE

TABLA ANS CONTRACTUALES
Fuente: ucontact

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

3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

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

- Sebastián Bernal Martínez (agente técnico) ingreso el 2 de enero
- María Paula Camargo (agente técnico) ingreso el 3 de enero
- Andrés Felipe Morales Contreras (agente general) ingreso el 10 de enero
- Javier Camilo Mondragón Ravelo (agente general) ingreso el 10 de enero
- Carmen Liliana Marmolejo Rojas (agente general) ingreso el 10 de enero
- Andrés Mauricio Roa González (agente general) Calamidad 4, 18,19 y 27 de enero los cuales fueron cubiertos por la back-up Jenifer Diaz
- Ángel Daniel Gutiérrez González (Agente General) Incapacidad 25 y 26 de enero los cuales fueron cubiertos por la back-up Jenifer Diaz.

Para el inicio de la operación se contó con el apoyo de los agentes Back-up del 2 de enero al 10 de enero.

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

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	1582	1564	1527	18	96,52%	98,86%	1,14%	0:06:16	376

Del 1 al 31 de enero se recibieron 1.582 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

a. Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.181 llamadas.
b. Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 366 llamadas
c. Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 34 llamadas
d. Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 1 llamadas
e. Para el mes de enero se atendió el 98,86% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
f. El 96,52% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
g. El nivel de abandono presentado en el mes fue del 1,14%
h. El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:06:16 minutos correspondientes a 376 segundos.

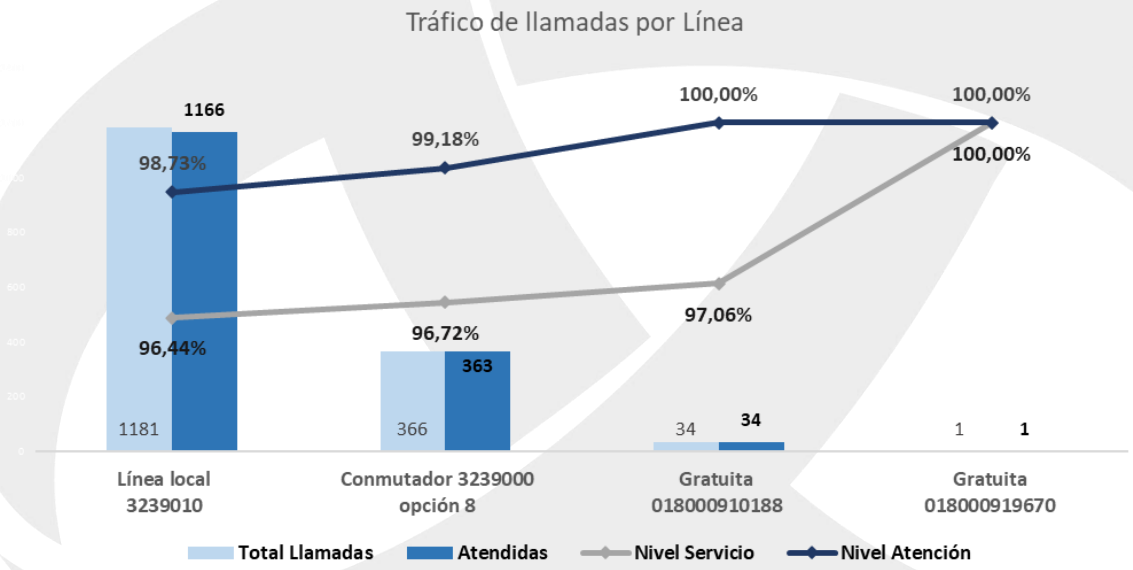


ILUSTRACIÓN ATENDIDAS POR LÍNEA
Fuente: Ucontact

4.1 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
2/01/2023	36	36	36	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:24	444
3/01/2023	59	59	57	0	96,61%	100,00%	0,00%	0:06:09	369
4/01/2023	69	69	68	0	98,55%	100,00%	0,00%	0:06:37	397
5/01/2023	51	51	51	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:20	320
6/01/2023	63	63	61	0	96,83%	100,00%	0,00%	0:07:12	432
10/01/2023	70	68	66	2	94,29%	97,14%	2,86%	0:07:23	443
11/01/2023	74	68	61	6	82,43%	91,89%	8,11%	0:06:43	403
12/01/2023	88	85	82	3	93,18%	96,59%	3,41%	0:04:55	295
13/01/2023	71	69	64	2	90,14%	97,18%	2,82%	0:05:11	311
16/01/2023	86	86	85	0	98,84%	100,00%	0,00%	0:06:03	363
17/01/2023	96	94	93	2	96,88%	97,92%	2,08%	0:06:28	388
18/01/2023	81	80	79	1	97,53%	98,77%	1,23%	0:06:19	379
19/01/2023	81	80	79	1	97,53%	98,77%	1,23%	0:07:26	446
20/01/2023	84	84	83	0	98,81%	100,00%	0,00%	0:05:55	355
23/01/2023	79	79	79	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:55	355
24/01/2023	67	67	67	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:12	372
25/01/2023	75	74	73	1	97,33%	98,67%	1,33%	0:07:10	430
26/01/2023	79	79	78	0	98,73%	100,00%	0,00%	0:06:25	385
27/01/2023	61	61	60	0	98,36%	100,00%	0,00%	0:05:17	317
30/01/2023	100	100	98	0	98,02%	100,00%	0,00%	0:05:04	304
31/01/2023	112	112	107	0	95,54%	100,00%	0,00%	0:06:23	383
Total enero 2023	1582	1564	1527	18	96,52%	98,86%	1,14%	0:06:16	376

TABLA CANAL TELEFÓNICO GENERAL

FUENTE: UCONTACT

4.2 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
2/01/2023	22	22	22	0	100%	100%	0,00%	0:05:02	302,00
3/01/2023	50	50	48	0	96,00%	100%	0,00%	0:06:24	384,00
4/01/2023	54	54	53	0	98,15%	100%	0,00%	0:05:23	323,00
5/01/2023	34	34	34	0	100%	100%	0,00%	0:06:00	360,00
6/01/2023	45	45	44	0	97,78%	100%	0,00%	0:06:22	382,00
10/01/2023	54	52	51	2	94,44%	96,30%	3,70%	0:05:44	344,00
11/01/2023	48	43	37	5	77,08%	89,58%	10,42%	0:06:31	391,00
12/01/2023	71	68	65	3	91,55%	95,77%	4,23%	0:05:46	346,00
13/01/2023	48	47	45	1	93,75%	97,92%	2,08%	0:05:11	311,00
16/01/2023	61	61	60	0	98,36%	100%	0,00%	0:05:45	345,00
17/01/2023	79	77	77	2	97,47%	97,47%	2,53%	0:06:44	404,00
18/01/2023	57	57	57	0	100,00%	100%	0,00%	0:07:22	442,00
19/01/2023	63	62	61	1	96,83%	98,41%	1,59%	0:08:08	488,00
20/01/2023	62	62	61	0	98,39%	100%	0,00%	0:07:40	460,00
23/01/2023	59	59	59	0	100%	100%	0,00%	0:06:02	362,00
24/01/2023	57	57	57	0	100%	100%	0,00%	0:05:59	359,00
25/01/2023	60	59	58	1	96,67%	98,33%	1,67%	0:06:41	401,00
26/01/2023	63	63	62	0	98,41%	100,00%	0,00%	0:07:36	456,00
27/01/2023	45	45	44	0	97,78%	100,00%	0,00%	0:05:53	353,00
30/01/2023	75	75	73	0	97,33%	100,00%	0,00%	0:05:37	337,00
31/01/2023	74	74	71	0	95,95%	100,00%	0,00%	0:08:23	503,00
Total	1181	1166	1139	15	96,44%	98,73%	1,27%	0:06:23	383,00

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010

Fuente: Ucontact

4.3 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
2/01/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:45	585,00
3/01/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:54	354,00
4/01/2023	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:51	471,00
5/01/2023	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:55	355,00
6/01/2023	17	17	16	0	94,12%	100,00%	0,00%	0:10:33	633,00
10/01/2023	14	14	13	0	92,86%	100,00%	0,00%	0:05:52	352,00
11/01/2023	23	22	21	1	91,30%	95,65%	4,35%	0:07:34	454,00
12/01/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:35	515,00
13/01/2023	23	22	19	1	82,61%	95,65%	4,35%	0:05:10	310,00
16/01/2023	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:22	382,00
17/01/2023	17	17	16	0	94,12%	100,00%	0,00%	0:06:12	372,00
18/01/2023	22	21	20	1	90,91%	95,45%	4,55%	0:05:24	324,00
19/01/2023	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:45	405,00
20/01/2023	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:15	315,00
23/01/2023	20	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:48	348,00
24/01/2023	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:21	441,00
25/01/2023	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:49	409,00
26/01/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:46	466,00
27/01/2023	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:39	579,00
30/01/2023	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:05	365,00
31/01/2023	31	31	30	0	96,77%	100,00%	0,00%	0:07:16	436,00
Total	366	363	354	3	96,72%	99,18%	0,82%	0:07:02	422,00

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Ucontact

4.4 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Sg)
2/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
3/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
4/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
5/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
6/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		
10/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
11/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		
12/01/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18	18,00
13/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
14/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
16/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
17/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
18/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
19/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
20/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
23/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
24/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
25/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
26/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
27/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
30/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		
Total	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18	18,00

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Ucontact

4.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
2/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
3/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
4/01/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:41	341,00
5/01/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:04	244,00
6/01/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:40	280,00
10/01/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:33	633,00
11/01/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:04	364,00
12/01/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:01	301,00
13/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
16/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
17/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
18/01/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:11	371,00
19/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
20/01/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:51	291,00
23/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
24/01/2023	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%		-
25/01/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:01	481,00
26/01/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:53	233,00
27/01/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:20	20,00
30/01/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:29	209,00
31/01/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:03:29	209,00
Total	34	34	33	0	97,06%	100,00%	0,00%	0:05:06	306,00

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

5. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de enero se presentó un TMO de 06:16 que corresponde a 376 segundos, este indicador obedece a que los agentes presentan un manejo de llamadas acordes a lo estipulado y de acuerdo con el proceso de estabilización del personal nuevo en su curva de aprendizaje no se ha visto impactado este indicador. Sin embargo, de acuerdo con el análisis, escuchas, mediciones y seguimientos de los tiempos que emplean los agentes en los diferentes procesos que se atienden en el canal telefónico como orientación en los diferentes errores de los anexos, direccionamiento de casos, y acompañamiento se evidencia un aumento de tiempo promedio de atención donde nuestro servicio le esta apuntando a ser resolutivos en primer contacto, con la finalidad que los diferentes grupos de interés obtengan la respuesta desde el Centro de Contacto.

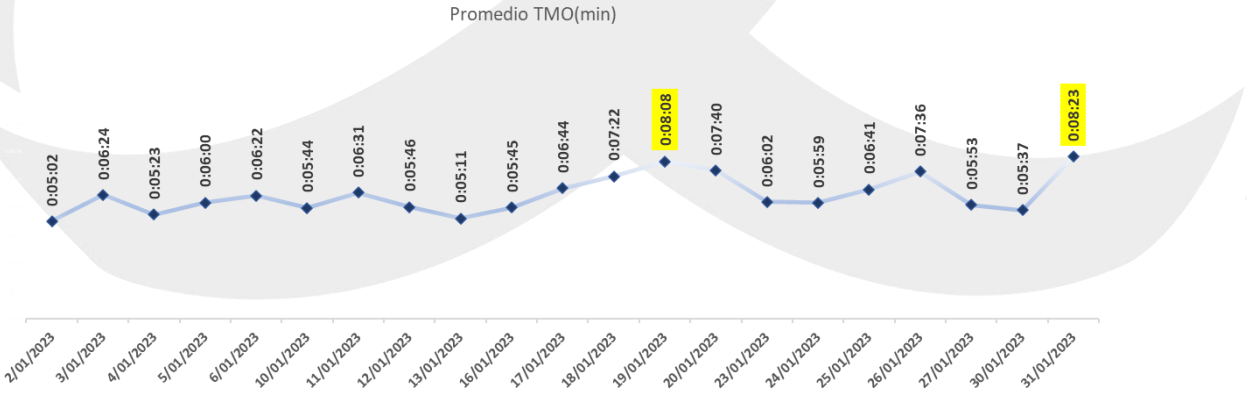


ILUSTRACIÓN TMO
Fuente: Ucontact

6 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS

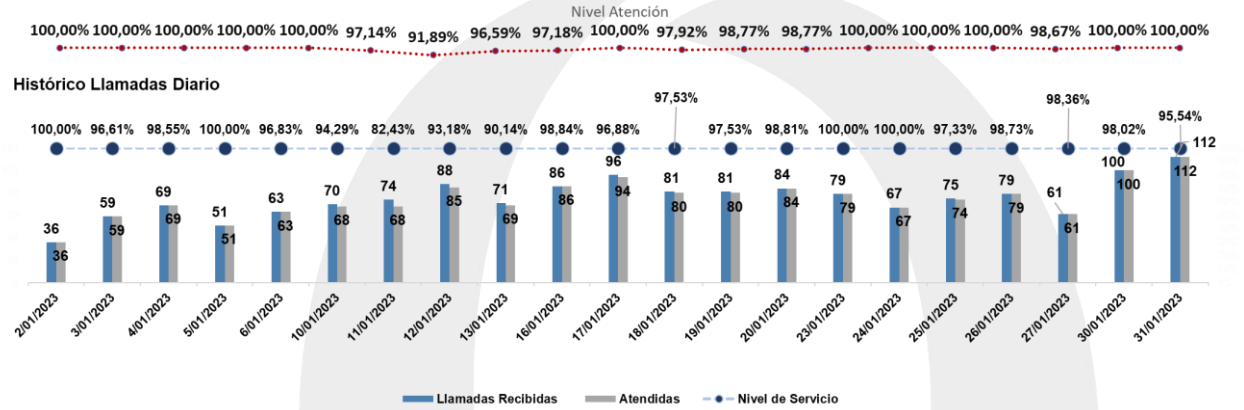


ILUSTRACIÓN TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
Fuente: Ucontact

En el mes de enero presenta un ingreso promedio de llamadas diarias de 75 los días que superan estas corresponde al 17, 30 y 31 de enero.

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

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

7. Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de enero el día de mayor tráfico de llamadas ingresadas al centro de contacto corresponde a los martes, donde el promedio de estas corresponde a 80 llamadas siendo así el más alto frente a los otros días.
Adicionalmente se puede observar que las llamadas abandonadas correspondieron a los miércoles con un total de 8 llamadas. (Es importante resaltar que a las llamadas abandonas que se idéntico el número se realizó la respectiva devolución para resolver la respectiva inquietud.)

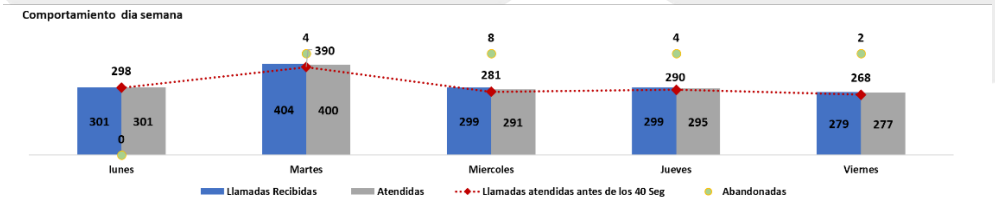


ILUSTRACIÓN LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
Fuente: Ucontact

8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

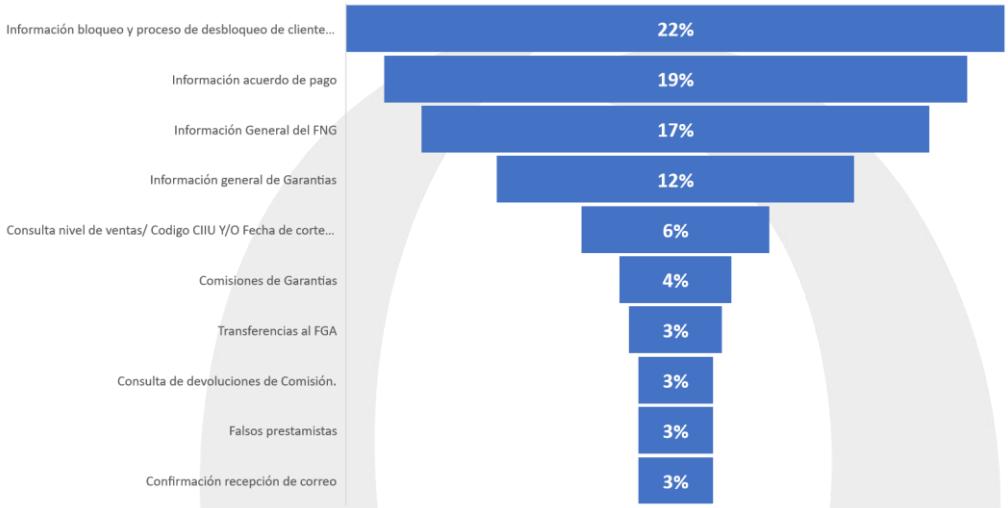


ILUSTRACIÓN MOTIVOS DE CONSULTA
Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de enero fue sobre Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con una participación del 22%, seguido de información acuerdo de pago con una participación del 19% del total de ingreso de llamadas.

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 (1.115 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 (57 consultas)**

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

10. GRUPO DE INTERÉS

Este grupo de interés corresponde a los segmentos que se comunican al centro de contacto por los diferentes temas del Fondo Nacional de Garantías.

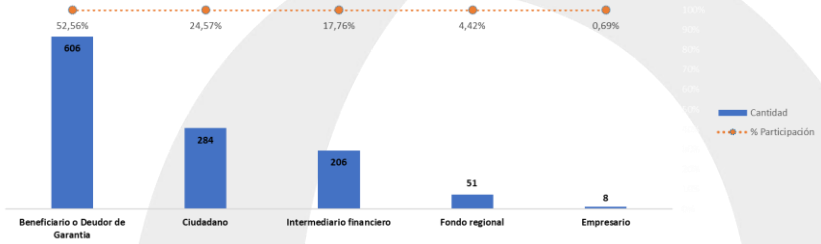


ILUSTRACIÓN TIPO DE PERSONA
Fuente: caracterización.

En el mes de enero se logra identificar que el grupo de interés que se comunica al centro de contacto corresponde a los Beneficiario o Deudor de Garantía con una participación del 52,56% seguido de ciudadano con una Participación del 24,57%

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

ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
Fuente: caracterización

Durante el mes de enero se observa que el 31,33% corresponden Información acuerdo de pago, Seguido de proceso Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantia siniestrada con una participación del 21,95%.

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

ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO
Fuente: caracterización

Durante el mes de enero se observa que para las consultas por parte de los Intermediarios Financieros corresponden a Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con una participación del 48,97%, seguido de Información bloqueo y proceso de desbloqueo de deudor por excesos en nómina, con una participación del 11,78%.

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

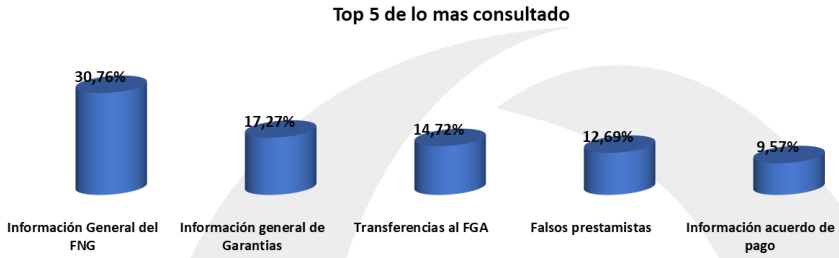


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
Fuente: caracterización

Durante el mes de enero se observa que él 30,76% 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 Información general de Garantías con una participación del 17,27%

11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

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

Mes	Llamadas Outbound	Llamadas Efectivas	Llamadas No efectivas	Promedio TMO (min)	Promedio TMO (Seg)	% Efectividad
2/01/2023	2	2	0	0:03:10	190	100%
3/01/2023	19	13	6	0:01:54	114	68%
4/01/2023	3	3	0	0:01:04	64	100%
5/01/2023	20	17	3	0:01:43	103	85%
6/01/2023	152	75	77	0:03:02	182	49%
10/01/2023	0	0	0	0:00:00	-	0%
11/01/2023	4	3	1	0:03:00	180	75%
12/01/2023	73	32	41	0:02:50	170	44%
14/01/2023	7	4	3	0:03:50	230	57%
16/01/2023	92	44	48	0:02:02	122	48%
17/01/2023	112	40	72	0:02:36	156	36%
18/01/2023	130	45	85	0:01:12	72	35%
19/01/2023	146	48	98	0:04:43	283	33%
20/01/2023	77	29	48	0:01:13	73	38%
23/01/2023	161	52	109	0:02:08	128	32%
24/01/2023	102	23	79	0:02:00	120	23%
25/01/2023	107	20	87	0:08:28	508	19%
26/01/2023	35	15	20	0:04:04	244	43%
27/01/2023	52	13	39	0:01:37	97	25%
30/01/2023	40	10	30	0:03:08	188	25%
31/01/2023	13	9	4	0:02:19	139	69%
Total	**1347**	**497**	**850**	**0:02:40**	160	37%

TABLA 3LLAMADAS SALIENTES.
Fuente: Ucontact

- ✓ Se realizaron la devolución de las 18 llamadas abandonadas que se identificaron por las diferentes líneas del centro de contacto con la finalidad de solucionar las diferentes inquietudes que presentaban.

  Campañas Outbound para el mes de enero:

  Actualización de dirección: el cual buscaba actualizar la dirección del lugar de trabajo para enviar el calendario del 2023 del FNG.

Tipo de llamada	Cantidad	% participación
Llamada Efectiva	58	74,36%
Envio correo	20	25,64%
Total general	**78**	**100,00%**

Llamada efectiva	Cantidad	% participación
Misma dirección	49	84,75%
Cambia dirección	7	11,86%
Ya no labora con la entidad	2	3,39%
Total general	**58**	**100,00%**

Se observa que se tuvo un contacto efectivo del 74,36% donde los Intermediarios Financieros manifiestan que el 84,75% se encuentran ubicado en la misma dirección, el 11,86% cambio de dirección y tan solo el 3,39% ya no labora con la entidad.

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

Tipo de gestión	Cantidad	% de Participación
Llamada Efectiva	236	69,01%
No contesta	58	16,96%
Cuelga llamada	25	7,31%
volver a llamar	19	5,56%
Numero Equivocado	4	1,17%
Total general	**342**	**100,00%**

Tipo de gestión	Cantidad	% de Participación
tiene ese roll	178	75,42%
Ya no labora con la entidad	36	15,25%
Pertenece a otra area	22	9,32%
Total general	**236**	**100,00%**

Tipo de gestión	Cantidad	% de Participación
Mantener el Usuario	182	77,12%
Eliminar el Usuario	54	22,88%
Total general	**236**	**100,00%**

Para esta campaña de 343 registros presenta un contacto efectivo del 69,01% que corresponde a 236 Intermediarios Financieros los cuales 178 informa que aún se encuentran laborando con la entidad y tienen ese roll con una participación del 75,42%, donde 182 I.F. manifiestan que deben mantener el usuario con una participación del 77,12% y tan solo el 22,88% eliminan el usuario.

Campaña a Tiempo: La siguiente campaña busca hacer acompañamiento a los diferentes Intermediarios Financieros para que subsanen las garantías entre los tiempos establecidos.

Estado	Cantidad	% participación
Llamada Efectiva	18	54,55%
No contesta	7	21,21%
Buzon de voz	8	24,24%
Total	**33**	**100%**

Resultado	Cantidad	% participación
Pendiente	24	73,33%
Ya subsano	9	26,67%
Total	**33**	**100%**

Donde se puede observar que la comunicación efectiva corresponde al 54,55% con un tota de 18 Intermediarios Financieros contactados, donde se les recordó lo importante de realizar estas actualizaciones en los tiempos establecidos. Y con los que no se logró un contacto efectivo se les envió correo electrónico haciendo el respectivo recordatorio.

12. GESTIÓN CANAL CHAT

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

Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	% Nivel Abandono	TMO
Enero	139	130	9	93,53%	6,47%	17:05

HISTÓRICO NIVEL DE ATENCIÓN (CHAT)
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Para el mes de enero se reciben un total de 139 iteraciones dando como resultados los siguientes ANS.
Nivel de atención del 93,53%
Nivel de abandono 6,47%
El TMO del canal chat es de 17:05 este obedece a que se han venido capacitando a los agentes nuevos y back-up para que manejen este canal de atención.

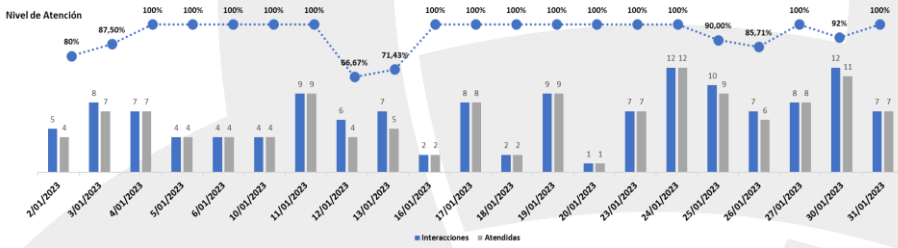


ILUSTRACIÓN GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)

Para el mes de enero en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a información acuerdo de pago una participación del 24,51% seguido de Información General de Garantías con una participación del 21,57%.

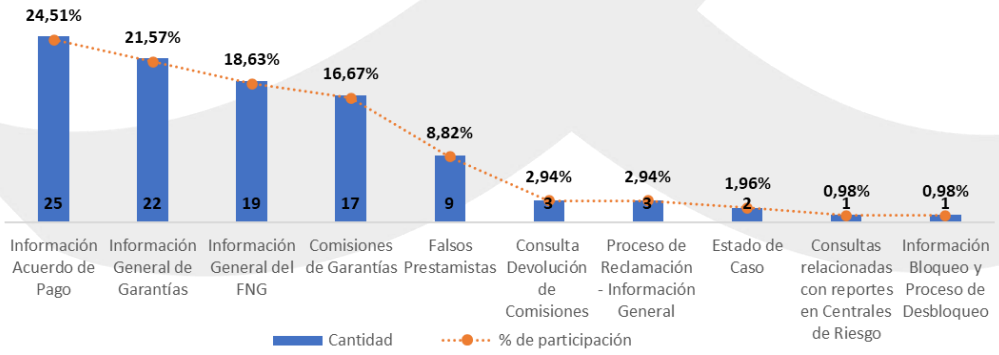


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CHAT
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

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

Mes	Correos Ingresados	Correos Gestionados	Gestionados <24h	% Cumplimiento
Enero	1816	1758	401	100%

Para el mes de enero, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co **1.816** 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

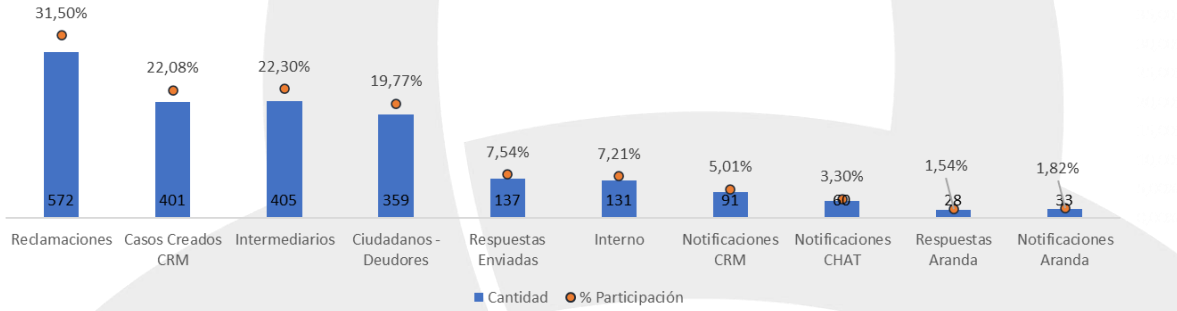


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

13.2 TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA)

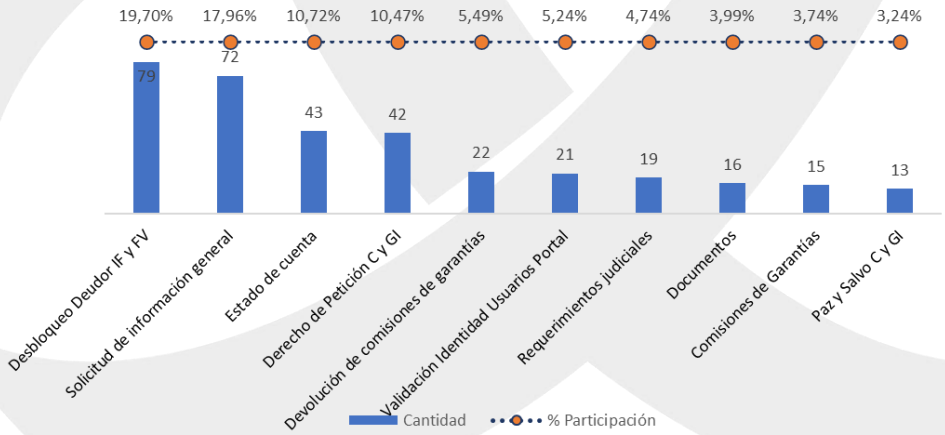


ILUSTRACIÓN TOP CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

Se evidencia que las consultas realizadas por los Beneficiarios Deudor de Garantía corresponden a Desbloqueo Deudor con una participación con una participación del 19,70% seguido de solicitud de información general con una participación del 17,96% y en tercer lugar estado de cuenta con una participación del 10,72%.

14 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

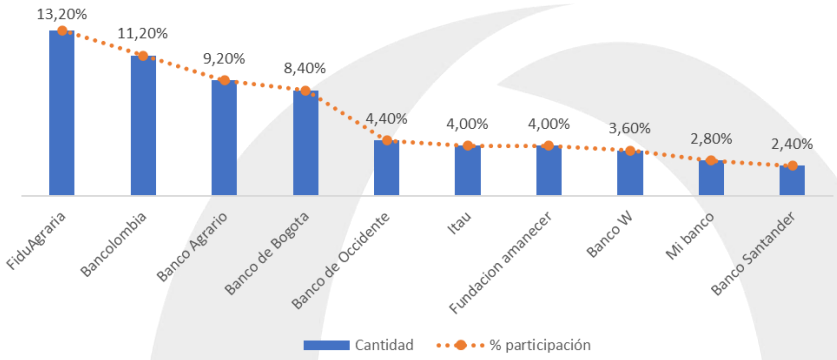


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

En cuanto a las solicitudes de los Intermediarios Financieros se recibieron 405 solicitudes en el mes de enero y donde se evidencia que las principales entidades que se reciben correos son FiduAgraria con una participación del 13,20%, seguido del Bancolombia con una participación del 11,20% y en tercer lugar la entidad de Banco agrario con una participación del 9,20%. Los cuales se redireccionan al gestor de la unidad para su respectivo trámite.

15 CASOS DEVUELTOS

Con respecto a las devoluciones de casos presentados en el mes de enero 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

- 06 de enero del 2023
- 13 de enero del 2023
- 20 de enero del 2023
- 27 de enero del 2023

16 VALIDACIÓN BUZONES

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

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

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

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

Fechas	Gestion	Evidencias
6/01/2023	Ningun buzon presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\enero 2023
13/01/2023	Ningun buzon presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\enero 2023
20/01/2023	Ningun buzon presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\enero 2023
27/01/2023	Ningun buzon presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\enero 2023

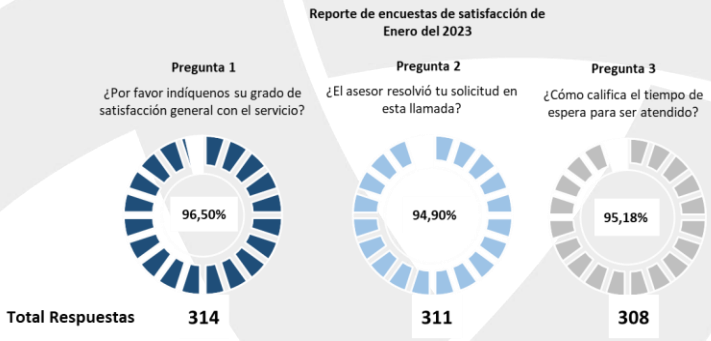
TABLA 4 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

Fuente: propia

17 ENCUESTAS DE SATISFACCION

Durante el mes de enero al finalizar la llamada con el usuario, se está realizando la encuesta de satisfacción del servicio prestado por el agente, en el este mes se atendieron 1.582 llamadas de las cuales únicamente contestaron la encuesta de manera adecuada (314) que corresponde al 20,08%, las 1.268 llamadas restantes corresponden a los diferentes grupos de interés que se abstuvieron de responder la encuesta.

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



GRAFICA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
FUENTE UCONTACTCLOUD

Es de aclarar que de las 314 encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés tan solo 308 personas contestaron el total de las 3 preguntas dispuestas para ellos.

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

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

Pregunta 1 ¿Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio?						
Agente	5	4	3	2	1	0
Angel.Gutierrez	71	5	0	0	1	0
Carmen.Marmolejo	29	1	0	0	0	0
Maria.Souza	41	2	1	0	2	0
Andres.Morales	41	2	0	0	1	0
Gabriela.Alvarado	1	0	0	0	0	0
Andres.Roa	57	9	0	0	5	0
Jenifer.Diaz	36	0	0	0	1	0
Total	284	19	1	0	10	0
% participación	96,50%	3,50%				

Pregunta 2 ¿El agente resolvio su pregunta?						
Agente	5	4	3	2	1	0
Angel.Gutierrez	67	6	0	1	3	0
Carmen.Marmolejo	29	1	0	0	0	0
Maria.Souza	41	2	1	0	2	0
Andres.Morales	41	3	0	0	0	0
Gabriela.Alvarado	1	0	0	0	0	0
Andres.Roa	58	5	2	2	4	0
Jenifer.Diaz	35	1	0	0	1	0
Total	280	18	3	3	10	
% participación	94,90%	5,10%				

Pregunta 3 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?						
Agente	5	4	3	2	1	0
Angel.Gutierrez	69	5	0	0	2	0
Carmen.Marmolejo	28	2	0	0	0	0
Maria.Souza	42	2	0	2	0	0
Andres.Morales	38	4	1	1	0	0
Gabriela.Alvarado	1	0	0	0	0	0
Andres.Roa	53	10	2	0	4	1
Jenifer.Diaz	34	1	0	1	1	0
Total	272	24	3	4	8	1
% participación	95,18%	4,82%				

18. CALIDAD

18.1 RESUMEN EJECUTIVO

Para el mes de enero el área de Calidad realizó monitoreo a los seis (6) 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.

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 Enero	7	34	5	8	39	34	0	34

Tabla de Resumen General:

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

FNG Fondo Nacional de Garantías	Q. Telefónico 34	Q.Chat 18	Q.Correo 34	Meta
Error Crítico Usuario Final (ECUF)	94,12%	100,00%	100,00%	95%
Error Crítico de Negocio (ECN)	85,29%	100,00%	82,35%	90%
Error Crítico de Cumplimiento (ECC)	100,00%	100,00%	100,00%	100%
Errores No Críticos (ENC)	90,22%	96,63%	100,00%	95%

TABLA RESUMEN CANAL DE ATENCIÓN
Fuente: Matriz de calidad

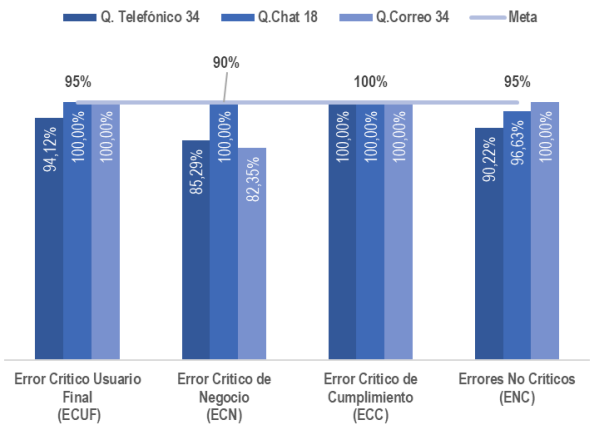


ILUSTRACIÓN RESUMEN CANTIDAD DE MONITOREOS Y ERROR CRITICO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

18.2 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se identificaron 8 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan mayor afectación son: a) Brinda la información acorde con las políticas del proceso con 2 afectaciones y b) Redirecciona y Tipifica con 5 afectaciones. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 39 afectaciones, los temas con mayor afectación son: a) Utiliza guion de bienvenida con 13 afectaciones, b) Confirma información y asistencia adicional con 9 afectaciones y c) Contesta oportunamente la llamada 6 afectaciones.

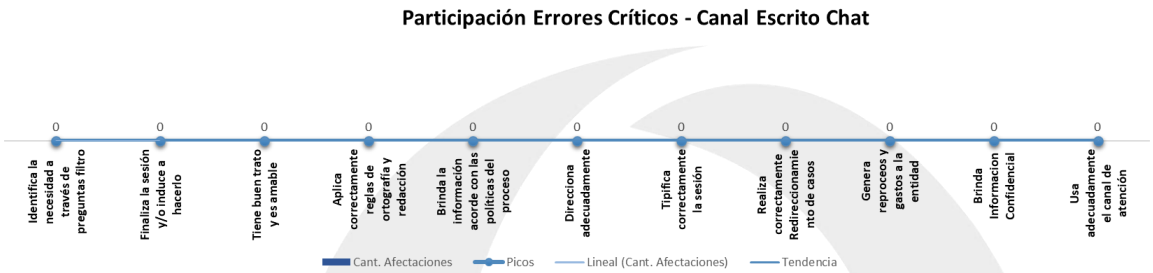
PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
01 - 31 Enero	7	34	5	8	39	34	0	34

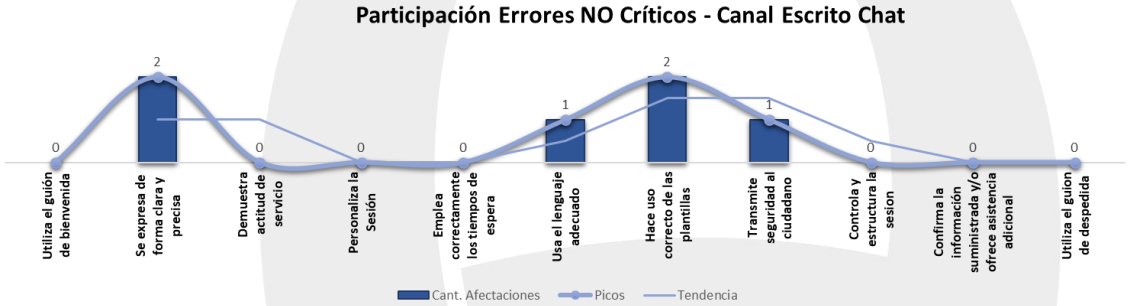
TABLA PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal Escrito Chat, se identificaron 6 afectaciones en Errores no Críticos, los temas que presentaron mayor afectación son: a) Se expresa de forma clara y precisa con 2 afectaciones y b) Hace uso correcto de las plantillas con 2 afectaciones. En Errores Críticos no se presentaron afectaciones.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CHAT								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 31 Enero	4	18	5	0	6	18	0	18

TABLA PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad





Para el canal Escrito Correo, se encontraron 6 afectaciones en Error Crítico (EC), los temas con mayor afectación corresponden al atributo: Registro de información con 6 afectaciones. En errores no Críticos no se presentaron afectaciones.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CORREO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 31 Enero	1	34	34	6	0	34	0	34

TABLA PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

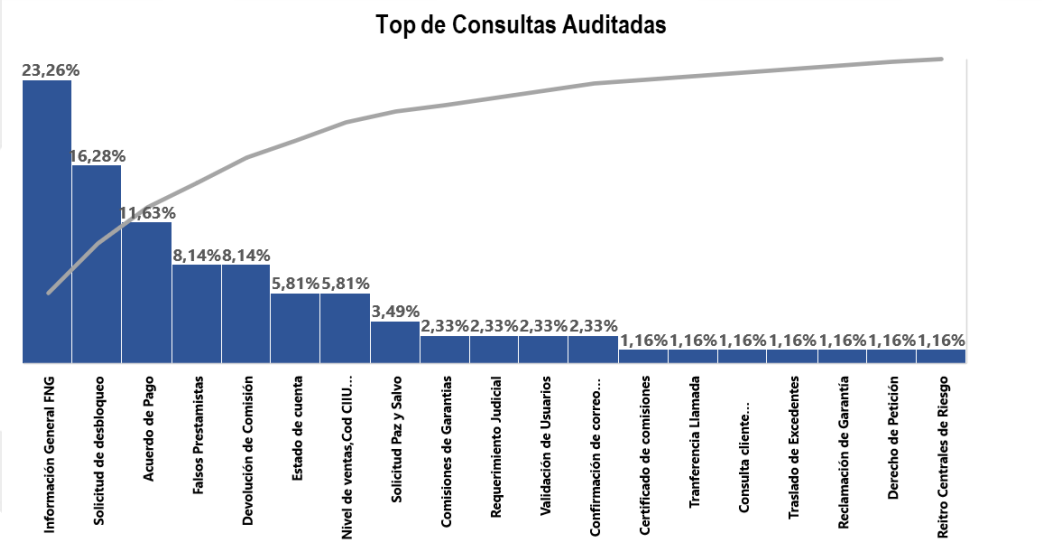
18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:

ILUSTRACIÓN 1 MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el mes de enero, se ejecutaron un total 86 muestras, dando alcance a todos los canales de atención:

- Canal Telefónico: 34 Monitoreos.
- Canal Chat: 18 Monitoreos.
- Canal Correo electrónico: 34 Monitoreos.

Dentro del top de consultas auditadas en todos los canales de atención, se evidencia que las de mayor solicitud corresponden a: Información General con un 23,26%, solicitud de desbloqueo con un 16,28%, Acuerdo de pago con un 11,63%, Falsos Prestamistas y Devolución de comisiones con un 8,14% cada uno, Estado de Cuenta y Consulta de Nivel de ventas con el 5,81% cada uno y Solicitud de paz y salvo con un 3,49% de participación.



A nivel de detalle por canal de Atención, se identifica en el canal telefónico como top de consulta: Información general con una participación del 26,47%, Devolución de Comisión con 17,65%, Consulta Nivel de Ventas, Código CIIU, Fecha de corte fiscal con un 14,71%, Falsos prestamistas y Acuerdo de pago con un 11,76% cada uno.

Consultas Auditadas Canal Telefónico

Causal de Consulta	% Participación
Información General FNG	26,47%
Devolución de Comisión	17,65%
Nivel de ventas,Cod CIIU, Fecha Corte Fiscal	14,71%
Falsos Prestamistas	11,76%
Acuerdo de Pago	11,76%
Solicitud de desbloqueo	5,88%
Confirmación de correo electrónico	5,88%
Tranferencia Llamada	2,94%
Reclamación de Garantía	2,94%
Total general	**100,00%**

Para el canal de atención Chat, el top de consultas se concentra en: Información general y Acuerdo de pago con el 33,33% cada uno y en el canal de atención correo, el top de mayor consulta se encuentra en: Solicitud de desbloqueo con un 35,29%, Estado de Cuenta e información general con un 14,71% cada uno.

Consultas Auditadas Canal Escrito Chat

Causal de Consulta	% Participación
Acuerdo de Pago	33,33%
Información General FNG	33,33%
Falsos Prestamistas	16,67%
Comisiones de Garantias	11,11%
Solicitud Paz y Salvo	5,56%
Total general	**100,00%**

Consultas Auditadas Canal Correo

Causal de Consulta	% Participación
Solicitud de desbloqueo	35,29%
Estado de cuenta	14,71%
Información General FNG	14,71%
Solicitud Paz y Salvo	5,88%
Validación de Usuarios	5,88%
Requerimiento Judicial	5,88%
Consulta cliente preferente	2,94%
Certificado de comisiones	2,94%
Traslado de Excedentes	2,94%
Devolución de Comisión	2,94%
Reitro Centrales de Riesgo	2,94%
Derecho de Petición	2,94%
Total general	**100,00%**

18.4 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

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

Canal Telefónico	Canal Chat	Canal Correo
7	9	34

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

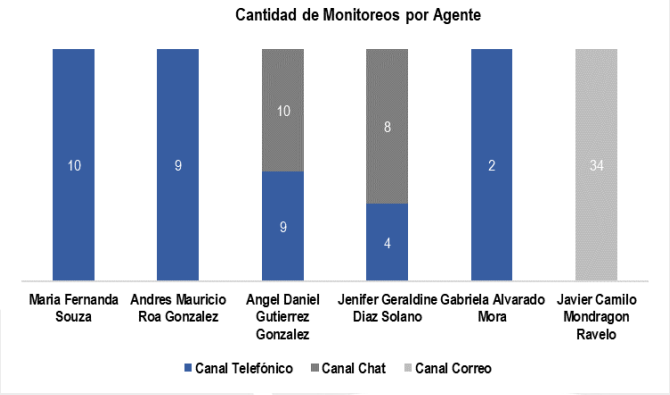


ILUSTRACIÓN PROMEDIO MONITOREO AGENTES
Fuente: Matriz de calidad

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

	Atributos Afectados por Canal de Atención	Canal Telefónico	Canal Chat	Canal Correo
Habilidades Blandas (Errores No Críticos)	Utiliza guión de bienvenida	✓		
	Retoma llamada según los tiempos establecidos	✓		
	Aplica reglas de ortografía y redacción	✓		
	Contesta oportunamente la llamada.	✓		
	Controla y estructura la llamada	✓		
	Confirma información y asistencia adicional.	✓		
	Utiliza guión de despedida	✓		
	Se expresa de forma clara y precisa		✓	
	Usa lenguaje adecuado		✓	
	Hace correcto uso de las plantillas		✓	
	Trasmite seguridad al ciudadano		✓	
Errores críticos Usuario Final, Negocio y de Cumplimiento	Verificar e Interpretar los aplicativos	✓		
	Brinda información acorde a las políticas del proceso	✓		
	Redirecciona y tipifica	✓		
	Registro de Información			✓

18.5 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Teniendo en cuenta la muestra realizada, se evidencia un cierre positivo en la precisión de error crítico de todos los canales de atención. Frente a la precisión de Error Crítico Usuario Final cierra en un 97.67% de cumplimiento; Error Crítico de Negocio cierra en un 87.21%, este indicador presenta una oportunidad de mejora en los canales de atención telefónica y correo, con respecto al indicador de Error crítico de cumplimiento cierra con el 100% de cumplimiento y frente a los errores no críticos cierra en 95.61% de cumplimiento

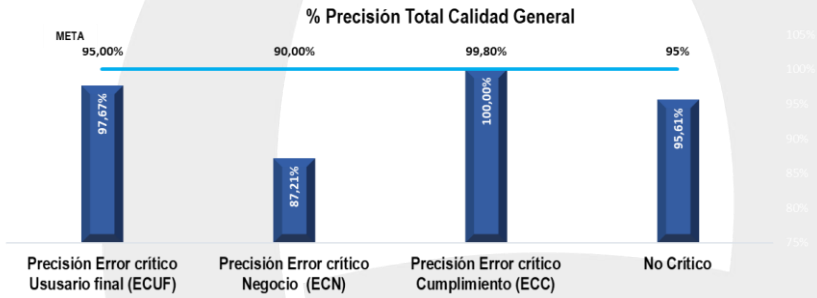
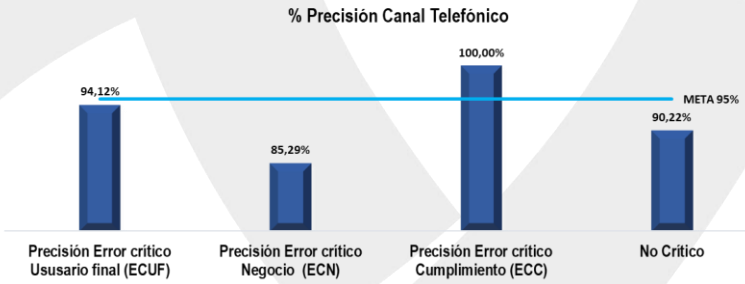


ILUSTRACIÓN PRECISIÓN TOTAL CALIDAD GENERAL
Fuente: Matriz de calidad

Resultados de Precisión por Canal de Atención

Precisión Canal de Atención Telefónico:



De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de Error Crítico para el canal telefónico, los indicadores que presentaron mayor afectación fueron Error Crítico de Negocio y Errores no críticos, este último es donde se mide las habilidades blandas de los agentes.

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

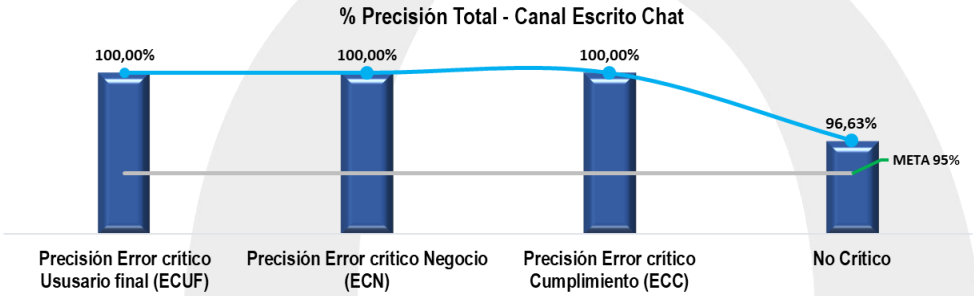
- Redireccionamiento y tipificaciones adecuadas.
- Brinda información acorde a las políticas del proceso.
- Verifica e interpreta los aplicativos.

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.
- Contesta oportunamente la llamada.

Precisión Canal Atención Escrito Chat

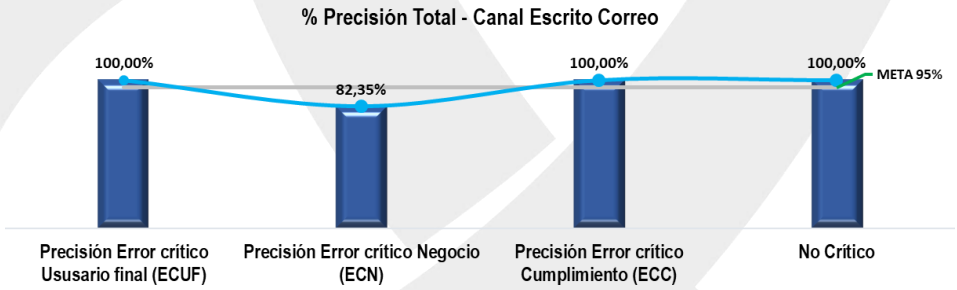


De acuerdo con el resultado obtenido en la precisión de Error Crítico para el canal atención escrito chat, el indicador que presentó mayor afectación corresponde al Error no crítico.

Los atributos que presentaron mayor afectación corresponden a:

- Se expresa de forma clara y sencilla.
- Hace uso correcto de las plantillas.

Precisión Canal Atención Escrito Correo Electrónico



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

El atributo mayor afectado corresponde a:

- Registro de Información.

Nota: tener en cuenta que en este indicador se realizó la muestra de monitoreos al agente general Javier camilo Mondragón quien ingreso a la operación a partir del 10 enero. A pesar de tener poco tiempo en la operación se evidenció en general una gestión positiva en la atención del correo electrónico.

18.6 Tablas de Resumen de Resultados por Agente

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

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos
Maria Fernanda Souza	96,67%	96,67%	100,00%	89,00%
Andres Mauricio Roa Gonzalez	98,15%	92,59%	100,00%	92,22%
Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	100,00%	92,59%	100,00%	91,11%
Jenifer Geraldine Diaz Solano	100,00%	100,00%	100,00%	93,75%
Gabriela Alvarado Mora	100,00%	100,00%	100,00%	85,00%

TABLA COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	100,00%	100,00%	100,00%	97,00%
1051477233	Jenifer Geraldine Diaz Solano	100,00%	100,00%	100,00%	96,25%

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

Comportamiento por agente Canal Escrito Correo:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos
1000218395	Javier Camilo Mondragon Ravelo	100,00%	94,71%	100,00%	100,00%

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

Nota: Dentro del comportamiento por agente no se encuentran los agentes generales Andres Morales y Carmen Liliana Marmolejo, debido a que durante su primer mes no son tenidos en cuenta para la muestra. Su ingreso a la operación fue a partir del 10 de enero y se encuentran en un periodo de aprendizaje. A pesar de que no se tiene en cuenta en la muestra se realiza un acompañamiento y retroalimentación de manera inmediata donde se resaltan los aspectos positivos y oportunidades de mejora en la atención en tiempo real.

19 Calibración Mensual

Para el mes de enero se realizaron dos (2) sesiones de Calibración, en la primera sesión se realizaron escucha de 4 llamadas y en la segunda sesión se realizaron escucha de 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 para 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: enero 25 de 2023

Resultado Cuantitativo Canal Telefónico:

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

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

Resultado Cualitativo Canal Telefónico:

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

a) Fortalezas y Habilidades

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

b) Oportunidades de Mejora

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

Sesión 2: febrero 01 de 2023

Resultado Cuantitativo Canal Telefónico:

Cantidad de interacciones	ENC	ECUF	ECN	ECC	Cantidad Afectaciones EC	Cantidad Afectaciones ENC
Interacción 1	90%	100%	100%	100%	0/11	2/11
Interacción 2	100%	100%	100%	100%	0/11	1/11
Interacción 3	100%	100%	100%	100%	1/11	1/11
Total Promedio	97%	100%	100%	100%		

Auditoria Error Crítico	Transacciones Auditadas	3	0,00%
	Error Critico Fondo Nacional De Garantías	1	
	Error Crítico BPM	1	

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

Cada vez que se deje en espera al cliente, se debe usar el MUTE, Evitar usar muletillas como “OK LISTO”, “MIRE”. Realizar preguntas filtro, Indagando más sobre la consulta que presenta el ciudadano y poder enfocar la respuesta. Realizar uso del aplicativo SAP como soporte a las consultas por los ciudadanos y/o intermediarios financieros.

20 Ejecución

A continuación, se detalla la gestión realizada por el área de calidad durante el mes de enero. Teniendo en cuenta que se cuenta con personal nuevo se realiza el siguiente programa de seguimiento:

- Acompañamiento plan padrino: se realizan escuchas de llamadas lado a lado con los agentes nuevos, identificando falencias y realizando retroalimentación en tiempo real. Con el fin de corregir y asegurar la gestión en las otras atenciones.

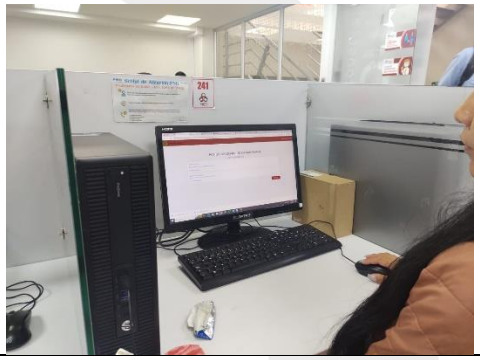
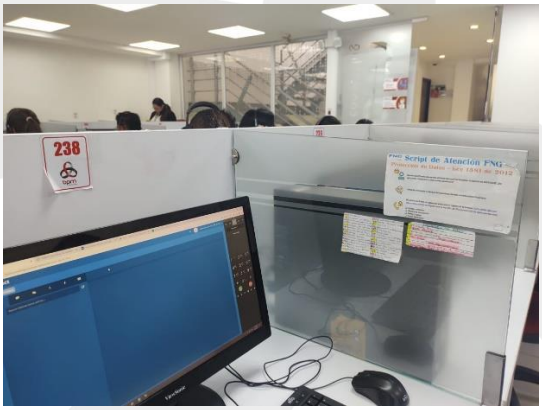
  Fallas identificadas en el agente Carmen Liliana Marmolejo:

  - ✓ Coloquialismos (sumerce, ok. listo).
  - ✓ No contesta la llamada dentro del tiempo establecido.
  - ✓ Se realizó la recomendación que en el momento de deletrear los correos no usen ejemplos como: v de vaca, se debe indicar al ciudadano v de vino o violín.

  Fallas identificadas en el agente Andrés Morales:

  - ✓ Realiza tuteo en las atenciones
  - ✓ Debe dirigirse al ciudadano con respeto, Señor Andrés, dado que se identifica que dice al ciudadano: Andrés.
  - ✓ Se realizó la recomendación que en el momento de deletrear los correos no usen ejemplos como: v de vaca, se debe indicar al ciudadano v de vino o violín.

- Habladores: con el objetivo de reforzar el uso de los guion de atención de bienvenida y protocolo de ley protección de datos. Se ubico en los puestos de los agentes *habladores,* como apoyo visual en el momento de recibir la llamada.

Hablador Diseño 	
	

- Actualizaciones mes: se realizaron actualizaciones en el banco de conocimiento de la matriz de asignaciones y novedades de esta, nuevo producto EMP-063 Microcrédito Rural.

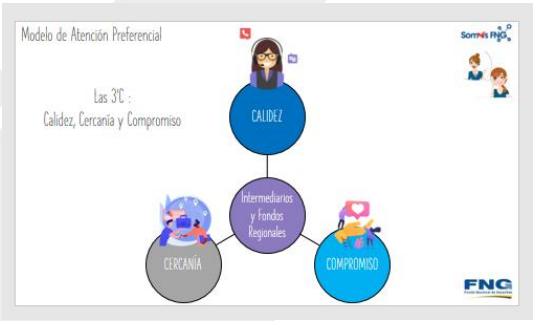
- Análisis de Calidad por Agente: como parte del seguimiento de los agentes en general se realizó un análisis de la gestión por cada agente, teniendo en cuenta su antigüedad. Identificando sus aspectos positivos y oportunidades de mejora, como pieza clave en su evolución de la gestión que realizan día a día.

Análisis de Calidad por Agente:

Tiempo en el Proyecto - FNG	Agente	Aspectos Positivos	Aspectos a Mejorar
1 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?)**
1 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.
12 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.
12 MESES	Maria Fernanda Souza	**Conocimiento del producto.** **Manejo de los aplicativos.** Buen manejo en tiempos de espera.	**Uso de protocolos en la atención. (Bienvenida y Cierre).** **Tono de Voz muy bajo y pausado.** **Poca expresividad, falta de energía en la atención.** Tipificación con mayor detalle en las observaciones.
10 MESES	Angel Gutierrez	**Conocimiento del producto.** **Manejo de los aplicativos.** Buen manejo en la llamada y en tiempos de espera. Seguridad de la información.	Tipificación con mayor detalle en las observaciones. **Uso de protocolo de cierre, confirmando información clara.** Atención dentro los 5 seg después de la ingresar llamada.

- Capacitación en plataforma Carlos Slim: con el afianzar el léxico financiero en la atención de los agentes nuevos y que no tienen un buen manejo de etiqueta telefónica. Se les solicita realizar a los agentes Carmen Liliana marmolejo y Andrés morales, los cursos de Representante Telefónico y mercados financieros, que se encuentran en la plataforma Carlos Slim *Capacítate para el empleo.*

- Modelo de atención preferencial: Con el objetivo de generar más cercanía y de entregar una experiencia memorable, se diseña e implementa un nuevo modelo de atención preferencial, enfocado a los grupos de interés de los Intermediarios financieros y Fondos Regionales. Este nuevo modelo de atención está basado en las 3'C: Calidez, Cercanía y Compromiso.



- Migración Banco de conocimiento: con el objetivo de transformar el actual banco de conocimiento en un vista más dinámica y visual, se crea el Banco de Conocimiento inclusivo bajo un ambiente Web, usando Google Sites. A través de este nuevo sitio se podrá visualizar toda la información que se maneja en el FNG de forma ágil y segura. Adicional, podrá ser vista a través de PC´s, tablets o Smartphone como sito web estando disponible toda la información de forma exclusiva y actualizada. Lo que permite trasferir el conocimiento de forma clara, ágil y sencilla. Además, que es de fácil acceso para las personas con discapacidad visual, pues el lector del Jaws les proporciona la lectura de todo el sitio.

Versión Actual del Banco de Conocimiento FNG:

Versión Nueva del Banco de Conocimiento FNG

21 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Canal Telefónico:

Error crítico Usuario Final y Negocio:

- Redireccionamiento y tipificaciones adecuadas.
- Brinda información acorde a las políticas del proceso.
- Verifica e interpreta los aplicativos.

Error No Crítico - Habilidades Blandas:

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

Canal Atención Chat:

Error No Crítico - Habilidades Blandas:

- Se expresa de forma clara y sencilla.
- Hace uso correcto de las plantillas.

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:

- Migración del Banco de conocimiento: el cual se dividirá la salida por fases hasta tener toda la información migrada.

Migración Banco de Conocimiento	
Objetivo:	Realizar la migración de la información actual del banco de conocimiento al nuevo sitio por fases.
Fase 1 Inicio – Ejecutada	Diseño de página y menú principal. Información migrada: ❖ Conceptos Principales ❖ Ciclo de la garantía. ❖ Estados de la garantía. ❖ Matriz de asignaciones. ❖ Guiones de atención telefónica – Actual y nuevo modelo preferencial. ❖ Botón de Novedades para ti. Fecha salida: 28 de febrero
Fase 2 – sin iniciar	Siguientes temas para migrar: ❖ Consultas frecuentes Intermediarios financieros y Ciudadanos ❖ Proceso de garantía ❖ Transacciones más comunes en SAP. ❖ Creación de vínculos con la página actual del fondo que permita mostrar: el directorio de los IF y fondos regionales, pagos en línea, reglamento y anexos, Acceso a pago deudores ciudadanos, productos del FNG, Unidades de servicio. ❖ Estados de garantía que bloquean para una nueva reserva. ❖ CIIU garantizados y No garantizados ❖ Novedades Matriz de Asignaciones Fecha salida: 28 de febrero
Fase 3 – sin iniciar.	Para esta última etapa se tiene incluir los indicadores de operación y calidad por agente. Además de publicar el informe de cierre diario. Siguientes puntos para migrar: ❖ Árbol de tipificación ❖ Pautas para asesorar ❖ Rechazos. Fecha de salida: 31 marzo

- Nueva Matriz de calidad para auditar gestión de segundo nivel: Con el fin de asegurar la gestión desempeñada por los agentes técnicos en la solución de casos asignados por el aplicativo CRM, se diseñará la matriz de calidad para segundo nivel enfocada a los siguientes valores:

  - ✓ Calidez
  - ✓ Oportunidad
  - ✓ Coherencia
  - ✓ Claridad
  - ✓ Manejo del aplicativo CRM
  - ✓ Estructura

  Pasos para la salida de la nueva matriz de calidad Segundo Nivel:

PROCESO	GESTIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN
Paso 1	Conocer el proceso que ejecutan los agentes con los casos asignados.	30 de enero 2023
Paso 2	Reunión con la entidad para conocer la necesidad en el cumplimiento de la calidad.	30 de enero 2023
Paso 3	Diseñar matriz basada en los valores y la necesidad de la entidad.	Del 6 al 10 de febrero
Paso 4	Enviar solicitud de aprobación a la entidad.	Del 6 al 10 de febrero
Paso 5	Una vez aprobada, se socializará con los agentes para su conocimiento y ejecución.	Del 13 al 17 de febrero
Paso 6	En implementación y ejecución.	20 de febrero

- 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.

- Seguimiento a la tipificación: se enviará de forma semanal el seguimiento de la tipificación de los agentes, con el fin de minimizar la afectación del error crítico de Negocio. Se ofrecerá un incentivo a final de mes al agente que presente al día sus atenciones versus tipificación diaria.

- Evaluaciones semanales: se implementarán evaluaciones semanales escritas y verbales, formulando casos diarios con el fin de afianzar conocimiento y seguridad en la información entregada al ciudadano y/o Intermediario financiero.

- Vídeos de motivación en la atención telefónica: en línea de entregar una experiencia memorable, se impulsará a través de videos, la gestión diferencial en la atención de servicio al cliente.

22 FORMACIÓN

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

22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ene	Blandas	Relaciones interpersonales	1:00:00	6/01/2023
Ene	Técnica	Excel básico – intermedio	1:30:00	13/01/2023

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ene	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	28/01/2023

22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

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

Relaciones Interpersonales:

Identificar los tipos de interacciones sociales en nuestra vida, para así identificar la armonía de un trabajo en equipo sustentado en valores e integración común.

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

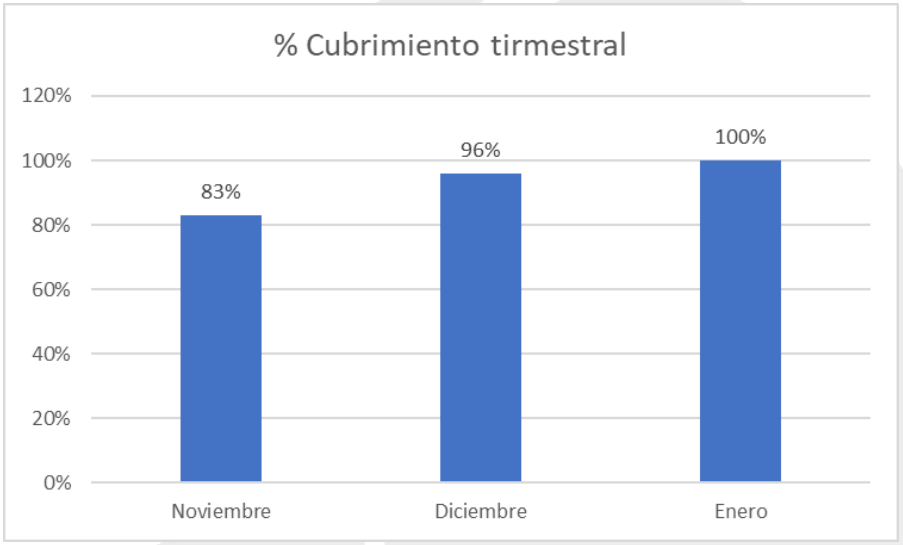
Excel básico:

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%	96	4,5

22.3 GRAFICAS DE INDICADORES

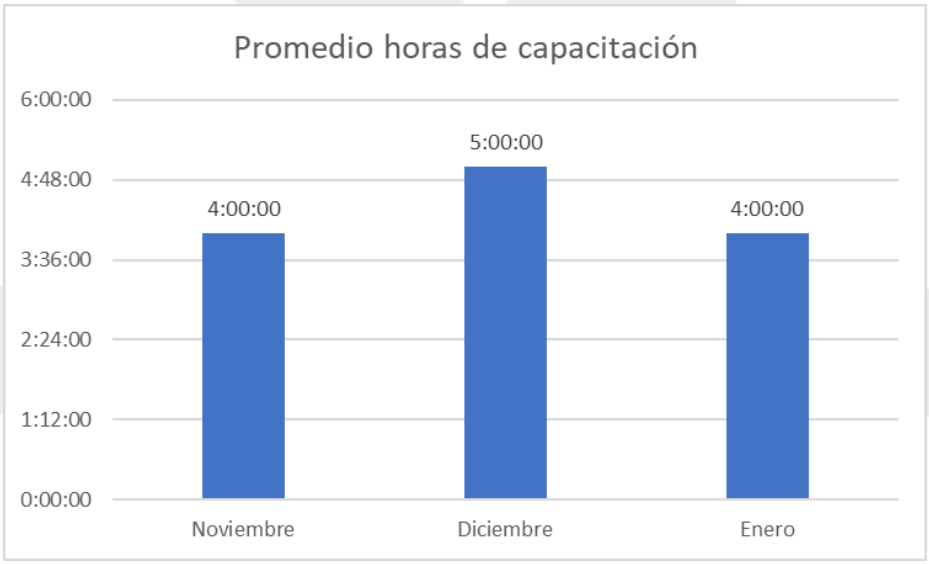
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa un cumplimiento en él % 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		
Noviembre	**Diciembre**	**Enero**
4:00:00	5:00:00	4:00:00



23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS.

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

NOMBRE COMPLETO	ENERO	TOTAL 2023
SEBASTIAN BERNAL MARTINEZ	80%	80%
MARIA PAULA CAMARGO	80%	80%
MARIA FERNANDA SOUZA	95%	90%
ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	80%	80%
ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ	95%	90%
ANDRES FELIPE MORALES CONTRERAS	70%	70%
JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO	80%	80%
CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS	70%	70%
NOTA	**81%**	81%
META	**70%**	70%

1) Indique cual es el VMD de Bancolombia y hasta cuando tiene vigencia.

Respuesta esperada

Cupo Global: 9.410.500.000.000,00

Comprometido: 4.377.773.036.386,48

Saldo: 5.032.726.963.613,52

Vigencia: 01.01.2005 - 18.05.2023

2) Se comunica la Sra. Patricia Hernández con Cédula Ciudadanía 1.032.390.715 indicando que en el banco de Bogotá no le pueden hacer prestamos con respaldos del FNG, Valide por que el I.F no le puede otorgar el crédito con el respaldo del FNG.

Indique Estado de la garantía
Indique si es con recuperación o sin recuperación
Y que proceso debe realizar con el FNG para darle la solución al ciudadano y el I.F le otorgue respectivo crédito.

Respuesta esperada

Bloqueo por garantía 4712857 en estado PG1 causal de pago 4 con Banco w

Debe enviar paz y salvo del Banco w al correo de servicio.cliente solicitando el desbloqueo con todos los datos completos nombre, cédula, teléfono y correo

El desbloqueo se hará dentro de las 24 horas hábiles siguientes

3) Teniendo en cuenta la siguiente garantía 8600756 indique cual fue el % de comisión y su respectivo valor que el FNG le genero al I.F. Banco Mundo Mujer.

Respuesta esperada

Guardada: garantia: 8600756 %comision: 4,90 neto: 72.720 impuesto: 13.817 valor: 86.537

4) Teniendo en cuenta el siguiente Log Indique que proceso está realizando el IF y cómo lo debe solucionar

Respuesta esperada

Para el log *0672 deben validar el estado de la garantía la cual esta en cn5 y no les va a permitir hacer el registro por el portal debe crear caso excepcional con Anexo 5 Anexo 7 y Certificación de saldos firmada por Revisor Fiscal/Auditor Interno/Representante Legal y/o apoderado general o especial al corte del mes inmediatamente anterior a la ejecución del caso (Indiferente de la extemporaneidad será un requisito obligatorio). para la reactivación y el registro de la garantía

---

Para el log 1842 a la garantía 8694035 deben corregir la fecha de corte fiscal ya que la registrada al momento de la creación de la reserva es 31/12/2021 no 31/12/2022 Para la garantía 8694166 al momento de creación de reserva colocaron mal el tipo de ID del cliente debe subsanar el error creando caso excepcional si es persona natural solicitar copia del documento ID y para persona jurídica copia de certificado de cámara de comercio. Anexo 5, anexo 7 y Certificación de saldos firmada por Revisor Fiscal/Auditor Interno/Representante Legal y/o apoderado general o especial al corte del mes inmediatamente anterior a la ejecución del caso. o también puede anular la garantía y crear otra.

24 PLAN DE CAPACITACIÓN PRÓXIMO MES: FEBRERO 2023.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Feb	Blandas	Ortografía – textos	1:00:00	6/02/2023
Feb	Técnica	Gestión de tiempo	1:30:00	13/02/2023
Feb	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/02/2023

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 enero 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 4 de enero 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 enero 2023
02. Informe Indicadores FNG_ enero _2023
03.Prefactura Fondo Nacional de Garantía enero 2023.
04. Indicadores Centro de contacto Servicio Al Cliente acuerdo marco precios enero
06. Informe de gestión FNG enero VF
CMI-FR-07-V7 Acta de reunión 4 de enero FNG
CMI-FR-07-V7 Acta de reunión 26 de enero FNG

Manuel A Conde S.

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

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

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

*_____

Firma

Identificación No. 91.278.784

En calidad de Representante Legal

Ciudad y fecha Bogotá, 09-Feb.-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.*