

 FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO: FR-GCT-053
	INFORME DE SUPERVISIÓN	VERSIÓN: 0
DATOS DEL CONTRATISTA		
Nombre del Contratista	Tipo Doc.	Nro. Doc.
BPM CONSULTING SAS	NIT	900011395-6

DATOS DEL SUPERVISOR	
Nombre del Supervisor	Cargo
Johanna Carolina Puentes	Subdirector de soluciones y soporte Comercial

OBJETO DEL CONTRATO
Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.

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

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

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

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

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

 FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.		GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		CÓDIGO: FR-GCT-053
		INFORME DE SUPERVISIÓN		VERSIÓN: 0
POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO MAYO 2023	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente General en Sitio	6	6: 5 Agentes por 30 días, 1 Agente por 24 días,	· Informe de gestión Mayo_30 2023 · Bases de datos de operación de canales
	Agente Técnico en Sitio	2	2: 2 Agentes por 30 días,	
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de llamadas	500	No se 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 69 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 29 días	
Es pertinente mencionar que, para el mes de Mayo, 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.				

		GESTIÓN DE CONTRATACIÓN				CÓDIGO: FR-GCT-053	
		INFORME DE SUPERVISIÓN				VERSIÓN: 0	
Así mismo se realizan validaciones de tal manera que se constate el cumplimiento de las condiciones transversales establecidas por CCE:							
- Se realiza revisión de la asistencia del personal y las novedades presentadas en la operación, encontrando lo siguiente:							
Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Melva Dorely Pirajan Cañon	Supervisor	Activo	1/05/2023	31/05/2023	30	Se factura 1 supervisor en sitio por 30 días
2	Wilmer Alfonso Valbuena Camelo	Líder de Calidad	Activo	1/05/2023	31/05/2023	29	Se factura líder de calidad por 29 días, dado que se por crecimiento se mueve el líder de calidad a supervisor
3	Andres Felipe Morales Contreras	Agente en sitio	Activo	1/05/2023	31/05/2023	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, presentó incapacidad
4	Javier Camilo Mondragon Ravelo	Agente en sitio	Activo	1/05/2023	31/05/2023	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/05/2023	15/05/2023	15	Se factura 1 agente en sitio por 15 días dado que cambia de campaña
6	Carmen Liliana Marmolejo	Agente en sitio	Activo	1/05/2023	31/05/2023	27	Se factura 1 agente en sitio por 27 días, presentó incapacidad y calamidad
7	Mariana del Pilar Pajaro Romero	Agente en sitio	Activo	1/05/2023	31/05/2023	28	Se factura 1 agente en sitio por 28 días presenta incapacidad
8	Jessica Andrea Forero Vargas	Agente en sitio	Activo	1/05/2023	31/05/2023	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
9	Camila Vivas	Agente en sitio Back Up	Activo	15/05/2023	31/05/2023	14	Se factura agente back up por 14 días quien cubrió las

 FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.			GESTIÓN DE CONTRATACIÓN			CÓDIGO: FR-GCT-053	
			INFORME DE SUPERVISIÓN			VERSIÓN: 0	
							incapacidades y calamidad del resto del equipo
10	Sebastian Martinez Bernal	Agente Técnico	Activo	1/05/2023	31/05/2023	30	Se factura 1 agente técnico por 30 días
11	Maria Paula Camargo	Agente Técnico	Activo	1/05/2023	31/05/2023	30	Se factura 1 agente técnico por 30 días

b. Control de la Operación

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

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

 FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.		GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO: FR-GCT-053
		INFORME DE SUPERVISIÓN	VERSIÓN: 0
	tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo. En el canal correo electrónico, se mantiene matriz de calidad para monitoreo de la gestión y garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico		
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:	Mensual	Cumple
	· Vigilancia administrativa		
	· Vigilancia técnica		
	· Vigilancia financiera y contable		
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento y de indicadores y fechas de radicación de pagos	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se realiza Comité como mínimo una vez al mes.	Mensual	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

Se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de mayo, los cuales han sido objeto de revisión en los Comités de 11,25 y 31 de mayo (Ver acta de comité).

d. Control de presentación de Informes:

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

 Fondo Nacional de Garantías S.A.		GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		CÓDIGO: FR-GCT-053	
		INFORME DE SUPERVISIÓN		VERSIÓN: 0	
Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento		
2/05/2023	martes	3/05/2023	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 el seguimiento del 03 de mayo a corte del 02 de mayo.		
3/05/2023	miércoles	4/05/2023			
4/05/2023	jueves	5/05/2023			
5/05/2023	viernes	8/05/2023			
8/05/2023	lunes	9/05/2023			
9/05/2023	martes	10/05/2023			
10/05/2023	miércoles	11/05/2023			
11/05/2023	jueves	12/05/2023			
12/05/2023	viernes	15/05/2023			
15/05/2023	lunes	16/05/2023			
16/05/2023	martes	17/05/2023			
17/05/2023	miércoles	18/05/2023			
18/05/2023	jueves	19/05/2023			
19/05/2023	viernes	23/05/2023			
23/05/2023	martes	24/05/2023			
24/05/2023	miércoles	25/05/2023			
25/05/2023	jueves	26/05/2023			
26/05/2023	viernes	29/05/2023			
29/05/2023	lunes	30/05/2023			
30/05/2023	martes	31/05/2023			
31/05/2023	miércoles	1/06/2023			
Así mismo se realiza seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto					
Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento		
5/05/2023	Viernes	5/05/2023	Cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio.		
12/05/2023	viernes	12/05/2023			
19/05/2023	viernes	19/05/2023			
26/05/2023	viernes	26/05/2023			
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:					
Íte m	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resulta do Mayo	Cumplimie nto Mayo
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	Cumple

 Fondo Nacional de Garantías S.A.		GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		CÓDIGO: FR-GCT-053	
		INFORME DE SUPERVISIÓN		VERSIÓN: 0	
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%	100%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	93,50%	Cumple
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100,00%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%		Cumple
5	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,00%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0,00%	Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0,00%	Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento	0,00%	Cumple
6	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	Canal telefónico	>80%	96,38%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple
7	Rotación de Agentes	<=15%		9%	Cumple
8	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	399	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				

 FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.		GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		CÓDIGO: FR-GCT-053	
		INFORME DE SUPERVISIÓN		VERSIÓN: 0	
	TMO de servicios BPO x 1.3				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico	Intermediarios	420		Cumple
		Ciudadanos	480		Cumple
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	780	No Cumple/ (sin embargo, no se penaliza ver justificación)
9	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	98,36%	Cumple
		Chat	90%	87,33%	No Cumple/ (sin embargo, no se penaliza dada la justificación)
10	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	77,00%	Cumple
		Canal virtual	65%	80,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	80,00%	Cumple
11	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	99,00%	Cumple
12	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	0%	Cumple
13	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	95,00%	Cumple
14	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	94,29%	Cumple

		GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		CÓDIGO: FR-GCT-053	
		INFORME DE SUPERVISIÓN		VERSIÓN: 0	
15	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,38%	Cumple

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

Cabe aclarar que este canal inicialmente presento una baja interacción y se evidencia un crecimiento en las interacciones para los meses de abril y mayo resultante de la relevancia que toma el canal para los grupos de valor, con el soporte brindado por parte del centro de experiencia en la operación diaria. Actualmente y de acuerdo con el dimensionamiento definido, este canal es atendido por un agente multiskill es decir no exclusivo para su atención, por lo que, de continuar con el incremento de atenciones para el mes de junio, se establecerá la tendencia y con esto se revisara la posibilidad de hacer adición al contrato con la solicitud de un agente exclusivo para la atención del canal.

8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- En el mes de mayo se cuenta con el personal completo para la atención de llamadas.
- En el mes de mayo por 6 días no se contó con el agente Back up.
- En el mes de mayo se cumple con los indicadores de nivel de servicio y eficiencia en el canal telefónico.
- En el mes de mayo se cumple con el nivel de eficiencia de la atención al correo electrónico.
- En el mes de mayo no fue cerrado ningún caso de solicitud de información por fuera de los tiempos
- En el mes de mayo se realizó apoyo a la supervisión del contrato de manera presencial y por parte del especialista de producto desde el día 22 al 26 de mayo de 2023.
- En el mes de mayo se realizó capacitación al centro experiencia sobre el producto EMP250 de inclusión financiera, con la asistencia del 100% del equipo de forma presencial.
- En el mes de mayo se realizó capacitación sobre la CNE 012 de 2023 de forma virtual al centro de experiencia con una participación del 100%.
- Desde la gestión de correo electrónico en el mes de mayo se continua con el envío de bases de reservas diarias, de reservas rechazadas, y envió de paz y salvos por acuerdos de servicios de ANS conforme la necesidad de algunos intermediarios financieros.

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

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

▪ En el mes de mayo se realizó campaña “sondeo utilización del producto EMP250” a las entidades que les asignaron el producto, del cual tuvo un porcentaje de contactabilidad del 92%.

Nro.	Obligaciones Contractuales	Actividades Ejecutadas	Soportes
1	Todas las relacionadas en el AMP	Las relacionadas en la parte anterior	Las bases quedan cargadas en público: P:\Departamento de Servicio al Cliente\Subdireccion_servicio_al_cliente\GSAC_gestion_proyecto_SAC_2023\LT_canales_atencion\Seguimiento Facturación\Mayo

OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR Ver Nota Justificación incumplimiento ANS CHAT. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO En mi calidad de Supervisor del Contrato relacionado, con base en el presente informe, CERTIFICO que el contratista viene cumpliendo satisfactoriamente las obligaciones contractuales hasta la fecha final del periodo reportado. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS DEL CONTRATO Certifico en mi calidad de supervisor que en el periodo reportado SI__ NO __x__ se han materializado riesgos de la contratación.
--

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

	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO: FR-GCT-053
	INFORME DE SUPERVISIÓN	VERSIÓN: 0

Johanna Puentes

Johanna Carolina Puentes R.
Subdirectora de Soluciones y Soporte Comercial
Supervisor Contrato

Bogotá D.C. 15 junio 2023

Señor

Oscar Fernando Sánchez Lizarazo

Subdirector de Servicio al Cliente **103453**

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. FNG

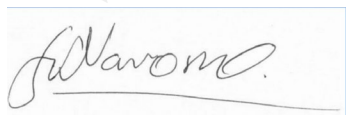
Calle 26A # 13-97 piso 25

Bogotá

Referencia: Certificación Disponibilidad Plataforma.

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

Cordialmente



Sebastián Navarro

Gerente de Tecnología

sebastian.navarro@bpmconsulting.com.co



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos



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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM1166

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: 15/06/2023 10:12 AM
FECHA DE VENCIMIENTO: 15/07/2023
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 15/06/2023 03:08 PM
DOCUMENTO ORIGEN: 103453_052023
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-1 Agente en Sitio _Agente general (Se facturan 5,93333 Agentes)	1.00	20,239,833.96	20,239,833.96	3,845,568.45	24,085,402.41
2	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico	2.00	4,031,120.33	8,062,240.66	1,531,825.73	9,594,066.39
3	IT-BPO-37-1 Supervisor Servicios BPO	1.00	8,002,074.69	8,002,074.69	1,520,394.19	9,522,468.88
4	IT-BPO-38-1 Líder de calidad (0,90)	1.00	6,862,932.23	6,862,932.23	1,303,957.12	8,166,889.35
5	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6.00	193,618.27	1,161,709.62	220,724.83	1,382,434.45
6	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	12.00	38,723.66	464,683.92	88,289.94	552,973.86
7	IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	234,688.80	234,688.80	44,590.87	279,279.67
8	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular(1500)	1,500.00	24.64	36,960.00	7,022.40	43,982.40
9	IT-BPO-7-3 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales(333)	69.00	24.64	1,700.16	323.03	2,023.19

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	45,066,824.04
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	45,066,824.04
IVA	45,066,824.04	19%	8,562,696.57	IVA:	8,562,696.57
				Total Impuestos:	8,562,696.57
				Total + Impuestos:	53,629,520.61
				Valor Total:	53,629,520.61

CINCUENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS VEINTE CON SESENTA Y UNO CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:

FACTURACIÓN MAYO 2023 _ OC 103453

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES
CUFE: 92070c6e663bc6eb816f71c0379786bf09c9f95580c89ca1a4bc2e240210c9cab8521ed00c68a1e3bdbe1193288d1e47

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-2023-9142-E
Fecha y Hora: 15/06/2023 03:55:42 p.m.
Remitente: BPM CONSULTING SAS
Destinatario: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
No de Folios: 1



Fecha: 22-jun-2023

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 5 Periodo Desde: 01-may-2023 Periodo Hasta: 31-may-2023

Contratista: BPM CONSULTING SAS N° Oferta o Contrato: AMP-01-2023 OC 103453

Valor Contrato: \$ 661.830.545 Estado: En ejecución

Fecha firma: 29-dic-2022 Fecha vencimiento: 31-dic-23

N° de otros: 1 N° Anexos: 1

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

Cumplimiento: Desde: 29-dic-2022 Hasta: 31-dic-2024 Anticipo y/o pago anticipado: Desde: Hasta:

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: Póliza cumplimiento: 30-dic-2022 27-mar-2023 Aprobación: Renovación: 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): SBPM1166 Valor a pagar: \$ 53.629.520,61

Concepto: Pago mes de Mayo - 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 mayo

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):	SBPM1166

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

Fecha	No. Egreso	Valor Bruto	Concepto
17/04/2023	3700199615	\$ 53.046.424	Pago mes de Enero - ejecución Orden de compra No. 103453
17/04/2023	3700199615	\$ 54.313.469	Pago mes de Febrero - ejecución Orden de compra No. 103453
24/05/2023	3700202042	\$ 53.627.710	Pago mes de marzo - ejecución Orden de compra No. 103453
26/06/2023	3700204617	\$ 54.040.570	Pago mes de Abril - ejecución Orden de compra No. 103453
Ultima cuota:	No ▼	Total Pagado \$ 215.028.173	Saldo después del presente pago: \$ 393.172.852

% ejecución pagos: 40.6%

% ejecución desarrollo proyecto: 41,2%

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

Informe de supervisión:

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

Observaciones del Informe de supervisión:

Se adjunta informe de supervisión mes de mayo, 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 cabo el informe respectivo.

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

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

Responsable de la supervisión:

Nombre: JOHANNA CAROLINA PUENTES

Cargo: SUBDIRECTOR DE SOLUCIONES Y SOPORTE COMERCIAL

Firma:

Observaciones de la hoja de control de pagos:

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

Vicepresidencia Comercial

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

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

Centro de Experiencias Fondo Nacional de Garantías
Orden de Compra 103453

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:
07/06/2023

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

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

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

01 al 31 de mayo de 2023

INFORME NÚMERO:
5

ENTREGADO A:
Fondo Nacional de Garantías



CONTENIDO

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	1
1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO.....	3
2. ANS CONTRACTUALES	4
3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES.....	5
4 CANAL TELEFÓNICO.....	5
8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10.....	11
9. ANALISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	12
10. GRUPO DE INTERÉS	12
11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO	15
12. GESTIÓN CANAL CHAT	19
12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)	20
13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO.....	21
13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO.....	21
14 CASOS DEVUELTOS	22
15 VALIDACIÓN BUZONES.....	22
6 ENCUESTAS DE SATISFACCION	23
18. CALIDAD.....	24
18.1 RESUMEN EJECUTIVO.....	24
18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:.....	30
18.4 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:.....	33
18.5 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:	34
Precisión Canal Atención Escrito Correo Electrónico	36
Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:	37
Comportamiento por agente Canal Escrito PQRS:	38

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO




FONDO NACIONAL DE GARANTÍA

FACTURACIÓN MAYO OC 103453					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	6	Agente general en Sitio (se factura 5,8000)	1	\$ 20.239.833,96	\$ 20.239.833,96
IT-BPO-25-16	2	Agente técnico en Sitio	2	\$ 4.031.120,33	\$ 8.062.240,66
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	1	\$ 8.002.074,69	\$ 8.002.074,69
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	0,97	\$ 7.099.585,06	\$ 6.862.932,23
IT-BPO-8-1	500	Transferencia de llamadas	0	\$ 23,47	\$ -
IT-BPO-48-1	60	Hora desarrollo	0	\$ 46.937,76	\$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	\$ 193.618,27	\$ 1.161.709,62
IT-BPO-1-1	12	Troncal SIP	12	\$ 38.723,66	\$ 464.683,92
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sob	1	\$ 234.688,80	\$ 234.688,80
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound	1500	\$ 24,64	\$ 36.960,00
IT-BPO-7-3	700	Minutos de conexión outbound/Inbound	69	\$ 24,64	\$ 1.700,16
IT-BPO-3-1	2500	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ 23,47	\$ -
IT-BPO-2-1	7000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	\$ 3,52	\$ -
Subtotal					\$ 45.066.824,04
Iva					\$ 8.562.696,57
Total					\$ 53.629.520,61

TABLA FACTURACIÓN

2. ANS CONTRACTUALES

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Mayo	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%	99,9%	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%	93,50%	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%	96,38%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	9%	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	300	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	480	300	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	300	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	780	NO CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%	98,36%	CUMPLE
		Chat	>=90%	87,33%	NO CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	>= 65%	77,00%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%	80%	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	80%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	>=85%	99,00%	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	0%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	>=85%	95,00%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA >= 70%	70%	94,29%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,38%	CUMPLE

TABLA ANS CONTRACTUALES

Fuente: ucontact

Observación: El TMO del canal CHAT, cierra para el mes de mayo en 780seg (13:24min). Aunque presenta disminución frente al mes anterior no llega al indicador esperado. Así mismo, se presenta afectación en el indicador de EFICACIA del canal CHAT, cerrando en un 87.33%. por debajo del indicador establecido del 90%. El cierre de este indicador por debajo de la meta obedece al impacto que se generó en el aumento de atenciones del chat en la semana del 23 de mayo, debido a la salida de un nuevo producto del FNG (EMP250) que fue difundido por medios de comunicaciones y que no se contaba que reflejara tanto impacto en las consultas por dicho canal. Adicional, se resalta que la gestión se sigue gestionado por agente que tiene a cargo otra tarea en simultánea que es el correo electrónico y que debe cumplir con la gestión de los dos canales.

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

3 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

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

- Liliana Marmolejo (Agente General) Incapacidad 15 de mayo se cubre con Agente general Camila Vivas. Incapacidad 16 de mayo y Calamidad 18 de mayo no se cubre.
- Mariana Pájaro (Agente General) Calamidad 11 de mayo, Incapacidad 12 de mayo y 29 de mayo no se cubrieron.
- Andres Felipe Morales (Agente General) Incapacidad 23 de mayo se cubre incapacidad se cubre con back-up Jonatan Ariza.

NOMBRE COMPLETO	CEDULA	CARGO	Ubicación
MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON	52706718	COORDINADOR	Centro de Contacto
WILMER ALFONSO VALBUENA CAMELO	1018425388	LIDER DE CALIDAD	Centro de Contacto
ANDRES FELIPE MORALES CONTRERAS	1016095934	Agente General	Centro de Contacto
JAVIER CAMILO MONDRAGON RAVELO	1000218395	Agente General	Centro de Contacto
JESICA ANDREA FORERO VARGAS	1030607239	Agente General	Centro de Contacto
ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	1032398816	Agente General	Centro de Contacto
CAMILA VIVAS HERRERA	1233904985	Agente General	Centro de Contacto
CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS	1024551060	Agente General	Centro de Contacto
MARIANA DEL PILAR PAJARO ROMERO	1019105267	Agente General	Centro de Contacto
SEBASTIAN BERNAL MARTINEZ	1019104334	Agente Técnico	Centro de Contacto
MARIA PAULA CAMARGO	1057606854	Agente Técnico	Centro de Contacto

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
Fuente: Acuerdo marco

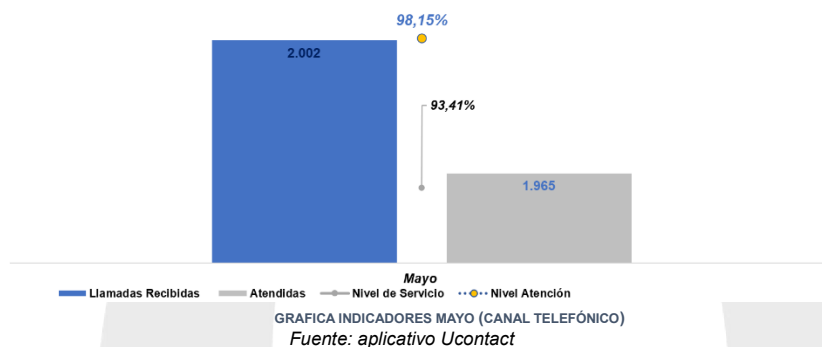
4 CANAL TELEFÓNICO

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

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Enero	1.583	1.565	1.528	18	96,53%	98,86%	1,14%	0:06:16	376
Febrero	1.762	1.742	1.689	20	95,86%	98,86%	1,14%	0:06:40	413
Marzo	2.078	2.041	1.882	37	90,57%	98,22%	1,78%	0:07:48	468
Abril	1.754	1.737	1.672	17	95,32%	99,03%	0,97%	0:05:51	351
Mayo	2.002	1.965	1.870	37	93,41%	98,15%	1,85%	0:05:18	318

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

Comportamiento Canal Telefónico



Del 1 al 31 de mayo se recibieron 2.002 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.829 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 449 llamadas
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 90 llamadas
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 3 llamadas
- Para el mes de mayo se atendió el 98.15% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- El 93.41% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 1,85%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:05:18 minutos correspondientes a 318 segundos.

Tráfico de Llamadas por Línea



ILUSTRACIÓN ATENDIDAS POR LÍNEA

Fuente: Ucontact

4.1 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
martes	2/05/2023	123	121	115	2	93,496%	98,37%	1,63%	0:04:05	245
miércoles	3/05/2023	103	101	97	2	94,175%	98,06%	1,94%	0:04:23	263
jueves	4/05/2023	119	115	108	4	90,756%	96,64%	3,36%	0:05:15	315
viernes	5/05/2023	102	100	98	2	96,078%	98,04%	1,96%	0:03:29	209
lunes	8/05/2023	124	122	120	2	96,774%	98,39%	1,61%	0:05:38	338
martes	9/05/2023	99	98	96	1	96,970%	99%	1,01%	0:05:15	315
miércoles	10/05/2023	112	110	107	2	95,536%	98,21%	1,79%	0:06:10	370
jueves	11/05/2023	84	79	72	5	85,714%	94%	5,95%	0:05:58	358
viernes	12/05/2023	89	89	87	0	97,753%	100,00%	0,00%	0:07:26	446
lunes	15/05/2023	109	107	102	2	93,578%	98,17%	1,83%	0:06:27	387
martes	16/05/2023	108	106	105	2	97,222%	98,15%	1,85%	0:04:23	263
miércoles	17/05/2023	108	108	101	0	93,519%	100,00%	0,00%	0:06:09	369
jueves	18/05/2023	103	102	101	1	98,058%	99,03%	0,97%	0:05:17	317
viernes	19/05/2023	77	77	74	0	96,104%	100,00%	0,00%	0:03:50	230
martes	23/05/2023	155	153	133	2	85,806%	98,71%	1,29%	0:05:37	337
miércoles	24/05/2023	150	147	139	3	92,667%	98,00%	2,00%	0:05:23	323
jueves	25/05/2023	114	109	105	5	92,105%	95,61%	4,39%	0:06:05	365
viernes	26/05/2023	123	121	110	2	89,431%	98,37%	1,63%	0:04:33	273
lunes	29/05/2023	124	123	115	1	92,742%	99,19%	0,81%	0:05:02	302
martes	30/05/2023	128	127	121	1	94,531%	99,22%	0,78%	0:05:24	324
miércoles	31/05/2023	117	117	111	0	94,872%	100,00%	0,00%	0:03:53	233
Total	Mayo	2.002	1.965	1.870	37	93,41%	98,15%	1,85%	0:05:18	0:00:00

TABLA CANAL TELEFÓNICO GENERAL

FUENTE: UCONTACT

4.2 Indicadores Generales De Atención De Atención línea 3239010.

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
2/05/2023	85	84	81	1	95%	99%	1,18%	0:05:34	334,00
3/05/2023	81	79	75	2	92,59%	98%	2,47%	0:06:28	388,00
4/05/2023	100	96	90	4	90,00%	96%	4,00%	0:06:34	394,00
5/05/2023	72	71	69	1	96%	99%	1,39%	0:06:27	387,00
8/05/2023	98	96	94	2	95,92%	98%	2,04%	0:05:41	341,00
9/05/2023	75	75	73	0	97,33%	100,00%	0,00%	0:06:40	400,00
10/05/2023	71	69	68	2	95,77%	97,18%	2,82%	0:06:18	378,00
11/05/2023	65	60	54	5	83,08%	92,31%	7,69%	0:06:41	401,00
12/05/2023	68	68	66	0	97,06%	100,00%	0,00%	0:05:39	339,00
15/05/2023	89	87	84	2	94,38%	97,75%	2,25%	0:06:19	379,00
16/05/2023	78	76	75	2	96,15%	97,44%	2,56%	0:05:15	315,00
17/05/2023	91	91	85	0	93,41%	100,00%	0,00%	0:06:06	366,00
18/05/2023	80	79	79	1	98,75%	98,75%	1,25%	0:07:02	422,00
19/05/2023	62	62	61	0	98,39%	100,00%	0,00%	0:05:39	339,00
23/05/2023	124	122	109	2	87,90%	98,387%	1,61%	0:06:07	367,00
24/05/2023	109	106	101	3	92,66%	97,25%	2,75%	0:05:23	323,00
25/05/2023	96	92	89	4	92,71%	95,83%	4,17%	0:06:19	379,00
26/05/2023	93	91	82	2	88,17%	97,85%	2,15%	0:06:36	396,00
29/05/2023	94	93	87	1	92,55%	98,94%	1,06%	0:05:03	303,00
30/05/2023	109	108	104	1	95,41%	99,08%	0,92%	0:06:46	406,00
31/05/2023	89	89	85	0	95,51%	100,00%	0,00%	0:05:32	332,00
mayo	1829	1794	1711	35	93,55%	98,09%	1,91%	0:06:06	366

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010

Fuente: Ucontact



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de P

4.3 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
martes	2/05/2023	31	31	28	0	90,32%	100,00%	0,00%	0:07:22	442,00
miércoles	3/05/2023	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:12	192,00
jueves	4/05/2023	13	13	12	0	92,31%	100,00%	0,00%	0:08:01	481,00
viernes	5/05/2023	27	26	26	1	96,30%	96,30%	3,70%	0:05:43	343,00
lunes	8/05/2023	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:40	520,00
martes	9/05/2023	22	21	21	1	95,45%	95,45%	4,55%	0:06:52	412,00
miércoles	10/05/2023	36	36	34	0	94,44%	100,00%	0,00%	0:05:32	332,00
jueves	11/05/2023	17	17	16	0	94,12%	100,00%	0,00%	0:06:12	372,00
viernes	12/05/2023	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:42	402,00
lunes	15/05/2023	18	18	17	0	94,44%	100,00%	0,00%	0:08:23	503,00
martes	16/05/2023	28	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:37	337,00
miércoles	17/05/2023	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:13	433,00
jueves	18/05/2023	19	19	18	0	94,74%	100,00%	0,00%	0:06:54	414,00
viernes	19/05/2023	13	13	11	0	84,62%	100,00%	0,00%	0:05:40	340,00
martes	23/05/2023	23	23	17	0	73,91%	100,00%	0,00%	0:05:41	341,00
miércoles	24/05/2023	32	32	29	0	90,63%	100,00%	0,00%	0:05:52	352,00
jueves	25/05/2023	11	10	9	1	81,82%	90,91%	9,09%	0:07:07	427,00
viernes	26/05/2023	25	25	23	0	92,00%	100,00%	0,00%	0:08:25	505,00
lunes	29/05/2023	27	27	26	0	96,30%	100,00%	0,00%	0:05:05	305,00
martes	30/05/2023	14	14	12	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:05:46	346,00
miércoles	31/05/2023	26	26	24	0	92,31%	100,00%	0,00%	0:05:28	328,00
Total	mayo	449	446	418	3	93,10%	99,33%	0,67%	0:06:27	387

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Ucontact

4.4 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
martes	2/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
miércoles	3/05/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18	18,00
jueves	4/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
viernes	5/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
lunes	8/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
martes	9/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
miércoles	10/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
jueves	11/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
viernes	12/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
lunes	15/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
martes	16/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
miércoles	17/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
jueves	18/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
viernes	19/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
martes	23/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
miércoles	24/05/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18	18,00
jueves	25/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
viernes	26/05/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%		
lunes	29/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
martes	30/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
miércoles	31/05/2023	0	0	0	0	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!	#1 DIV/0!		-
Total	mayo	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:12	12

TABLA INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Ucontact

4.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
martes	2/05/2023	7	6	6	1	85,71%	85,71%	14,29%	0:03:25	205,00
miércoles	3/05/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:29	209,00
jueves	4/05/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:10	70,00
viernes	5/05/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:28	88,00
lunes	8/05/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:33	153,00
martes	9/05/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:13	133,00
miércoles	10/05/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:41	401,00
jueves	11/05/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:01	301,00
viernes	12/05/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:58	598,00
lunes	15/05/2023	2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%	0:04:40	280,00
martes	16/05/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:16	136,00
miércoles	17/05/2023	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%	0:05:07	307,00
jueves	18/05/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:55	115,00
viernes	19/05/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:12	12,00
martes	23/05/2023	8	8	7	0	87,50%	100,00%	0,00%	0:05:03	303,00
miércoles	24/05/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:55	295,00
jueves	25/05/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:49	289,00
viernes	26/05/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:54	174,00
lunes	29/05/2023	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%	0:04:57	297,00
martes	30/05/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:40	220,00
miércoles	31/05/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:38	38,00
Total	mayo	90	89	85	1	94,44%	98,89%	1,11%	0:03:40	220

TABLA 2 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Ucontact

5. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de mayo se presentó un TMO de 05:18 que corresponde a 318 segundos, este indicador obedece a que los agentes presentan un manejo de llamadas acordes a lo estipulado. En el análisis, escuchas, mediciones y seguimientos de los tiempos que emplean los agentes en los diferentes procesos que se atienden en el canal telefónico, se evidencia un TMO estable dentro de la meta esperada de los 480 segundos.

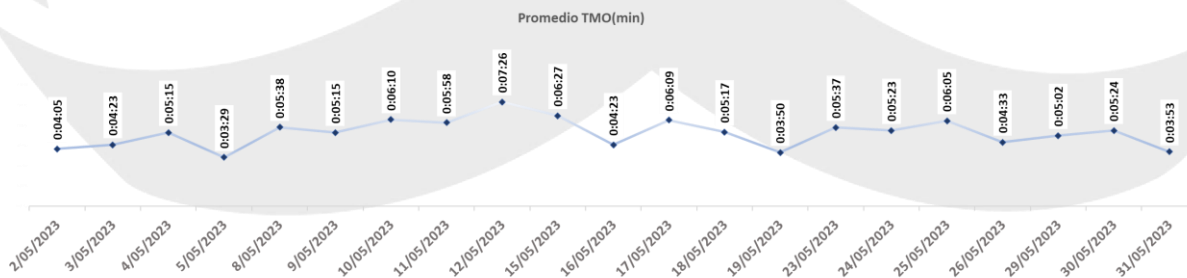
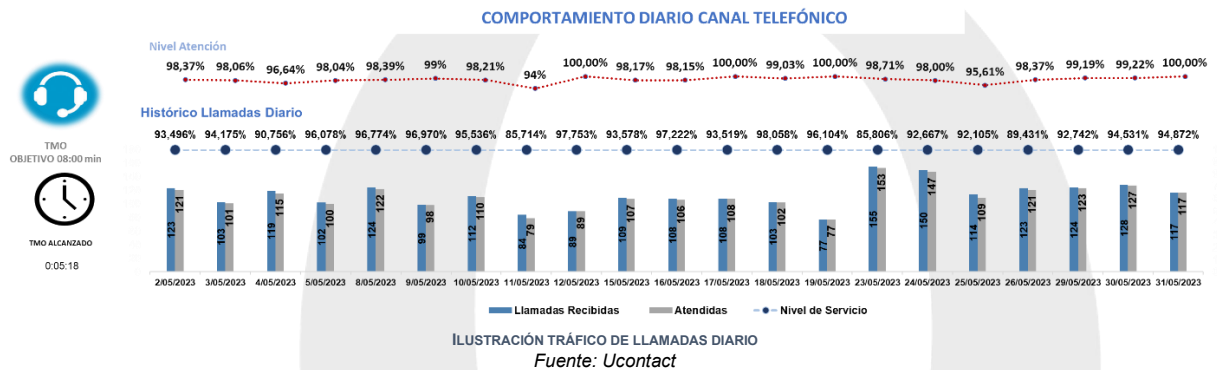


ILUSTRACIÓN TMO

Fuente: Ucontact

6 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS



El mes de mayo cuenta con un promedio diario de 112 llamadas, sin embargo, se observa que los días 8, 23, 24, 26, 29, 30 y 31 presentaron un volumen por encima de 112 llamadas.

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

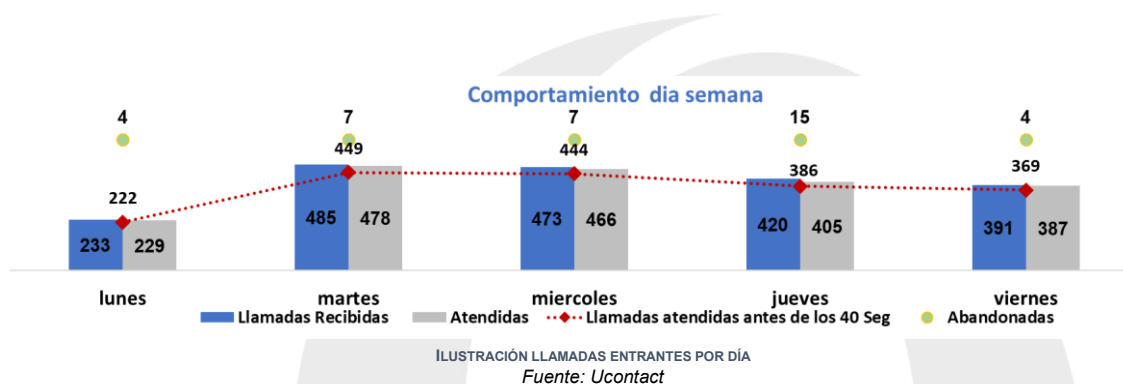
- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada
- Información General del FNG.
- Consulta nivel de ventas/ Código CIIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema.
- Consulta devolución de comisiones.
- Información productos FNG.

Este último motivo fue muy visible para la semana del 23 al 26 de mayo, teniendo en cuenta que se percibió alto tráfico de llamadas por la salida del Producto EMP250, el cual fue promovido por los medios de comunicación y que generó alto volumen en las consultas por el funcionamiento del producto.

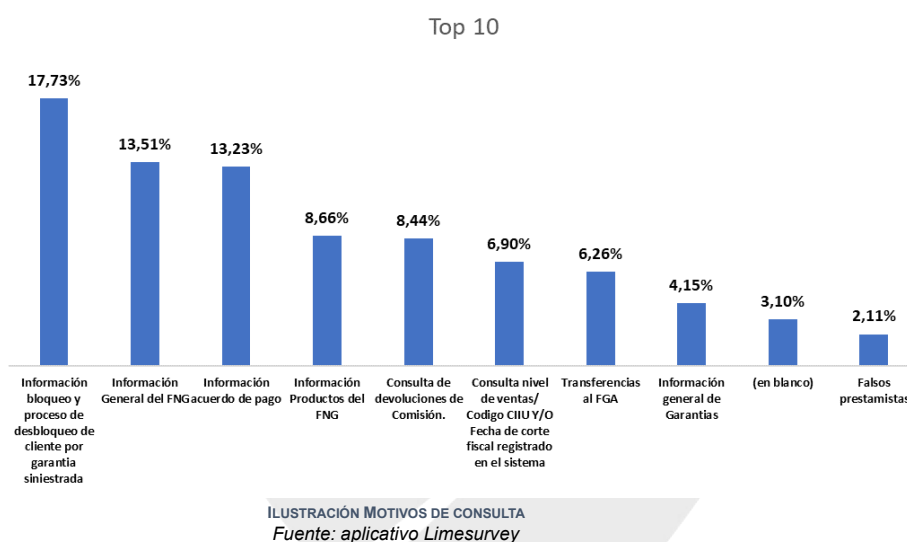
7. Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de mayo los días de la semana que presentaron mayor tráfico correspondieron a los martes y miércoles donde el promedio fue de 120 llamadas, siendo así el más alto frente a los otros días.

Adicionalmente se puede observar que las llamadas abandonadas correspondieron al jueves con un total de 15 llamadas. (Es importante resaltar que a las llamadas abandonadas que se identificó el número y se realizó la respectiva devolución para resolver la inquietud).



8. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10



El mayor motivo de consultas en el mes de mayo fue sobre Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con una participación del 17.73% seguido de Información general del FNG con una participación del 13,51% y en tercer lugar información acuerdo de pago con un 13,23% y por último y no menos importante la causal de Información Productos del FNG con una participación del 8.66% el cual se resalta por las consultas que ingresaron por el producto EMP250.

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 (1.365 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 (46 consultas)**

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

- **Peticiones - (10 consultas)**

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

10. GRUPO DE INTERÉS

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

- Beneficiario o Deudor de la garantía, con una participación al cierre del 53% y con 1pp por encima del mes anterior.
- Ciudadano, con una participación al cierre del 24% y con un 7pp por encima del mes anterior. Esto se debe a las consultas recibidas por el nuevo producto EMP250.
- En los otros grupos de interés, como Intermediario financiero se evidencia una disminución en 4pp por debajo del mes anterior, cerrando su participación con el 18%. Fondo regional cierra con el 5% de participación, disminuye 1pp y para el grupo de interés empresario cierre en el 0.14%.

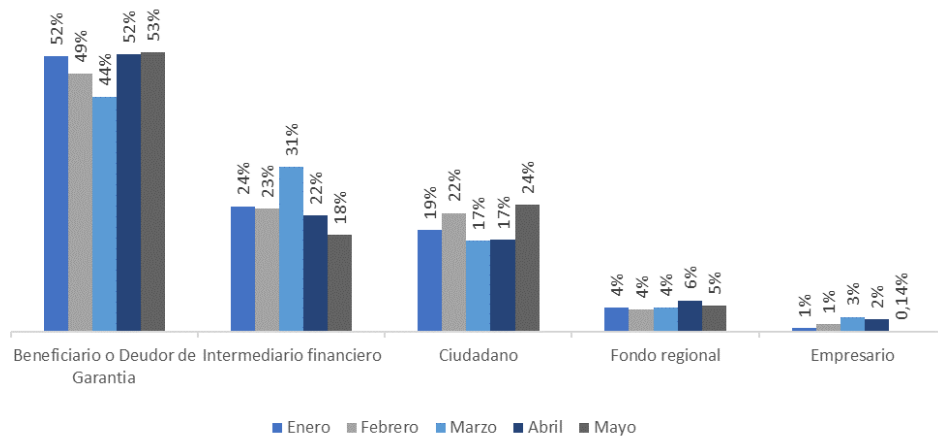


ILUSTRACIÓN HISTÓRICO GRUPO DE INTERÉS

Fuente: caracterización.

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

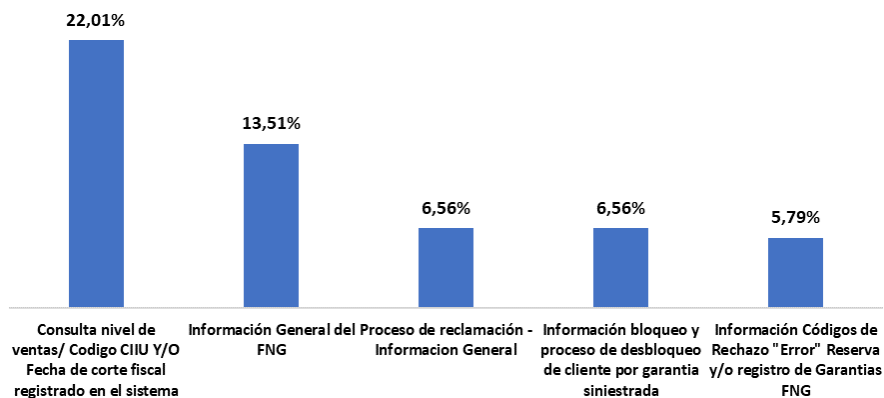


ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO

Fuente: caracterización

Para el mes de mayo las consultas por parte de este grupo de interés, corresponden a Información Consulta nivel de ventas/ Código CIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema con una participación del 22.01%, seguido de Información general de general del FNG con una participación del 13.51%, información de bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada y proceso de reclamación con el 6.56% y finalmente Información Códigos de Rechazo "Error" Reserva y/o registro de Garantías FNG con el 5.79% de participación.

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

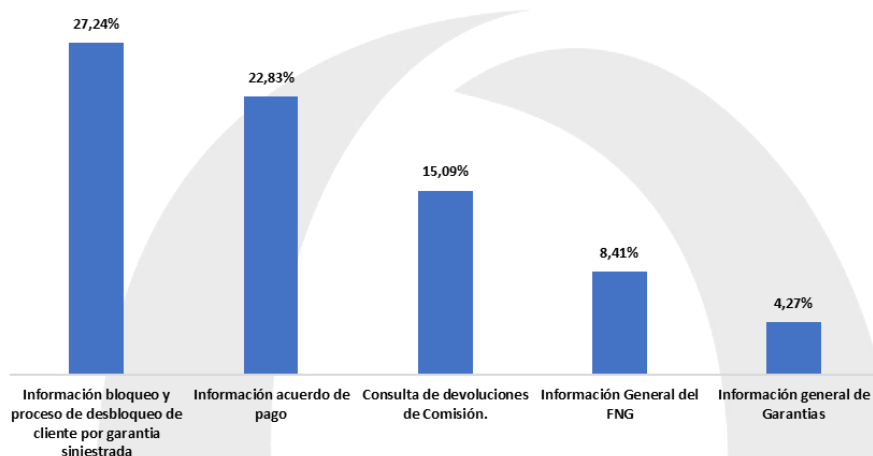


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA

Fuente: caracterización

Durante el mes de mayo se observa que el 27.24% corresponden al proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada, seguido de información acuerdo de pago con el 22.83%, consulta de devoluciones de comisión con un 15.09% , información general del FNG con el 8.41% y cerrando con información general de garantías con el 4.27% de participación.

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

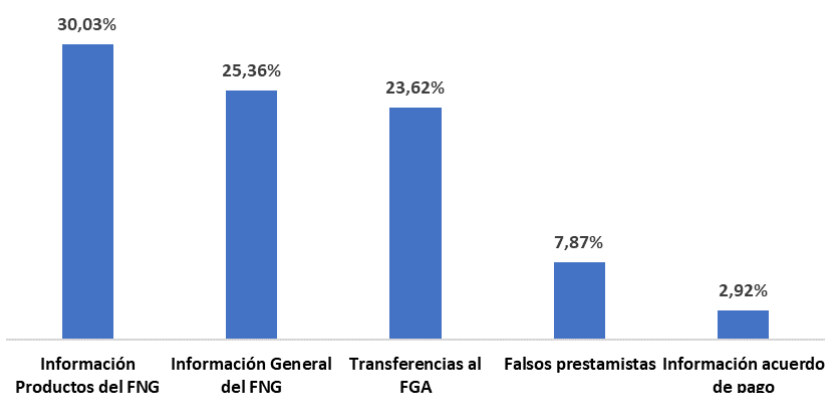


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA

Fuente: caracterización

Durante el mes de mayo se observa que consultas por parte de los ciudadanos y empresario es respecto a Información productos del FNG con una participación del 30.03%, seguido de información general del FNG con el 25.36%, Transferencias al FGA con una participación del 23.62%. Falsos prestamistas con el 7.87%, y finalizando información acuerdo de pago con una participación del 2.92%.

11. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

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

SEMANA	Mes	Llamadas Outbound	Llamadas Efectivas	Llamadas No efectivas	Promedio TMO (min)	Promedio TMO (Seg)	% Efectividad
martes	2/05/2023	41	15	26	0:02:12	132	37%
miércoles	3/05/2023	32	16	16	0:02:49	169	50%
jueves	4/05/2023	43	16	27	0:05:55	355	37%
viernes	5/05/2023	44	25	19	0:03:50	230	57%
lunes	8/05/2023	37	17	20	0:04:56	296	46%
martes	9/05/2023	30	19	11	0:03:54	234	63%
miércoles	10/05/2023	61	27	34	0:04:15	255	44%
jueves	11/05/2023	45	21	24	0:04:01	241	47%
viernes	12/05/2023	63	22	41	0:03:05	185	35%
lunes	15/05/2023	68	13	55	0:06:29	389	19%
martes	16/05/2023	16	9	7	0:02:30	150	56%
miércoles	17/05/2023	39	13	26	0:03:44	224	33%
jueves	18/05/2023	83	15	68	0:03:05	185	18%
viernes	19/05/2023	33	18	15	0:03:27	207	55%
martes	23/05/2023	12	9	3	0:01:51	111	75%
miércoles	24/05/2023	33	25	8	0:01:37	97	76%
jueves	25/05/2023	47	21	26	0:04:32	272	45%
viernes	26/05/2023	54	29	25	0:02:20	140	54%
lunes	29/05/2023	27	12	15	0:03:55	235	44%
martes	30/05/2023	38	10	28	0:01:51	111	26%
miércoles	31/05/2023	48	21	27	0:01:35	95	44%
Total	mayo	894	373	521	0:03:25	205	42%

TABLA3 LLAMADAS SALIENTES.

Fuente: Ucontact

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

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

Gestión de la semana	Gestion Reclamaciones (Lunes)	Gestión Reserva (Martes)	Gestión Registros (Miércoles)	Gestión Actualización de Saldo (Jueves)	Total general
 Efectiva	4	9	9	3	25
3/05/2023	2				2
4/05/2023	2				2
9/05/2023		9			9
10/05/2023			9		9
11/05/2023				3	3
Total general	4	9	9	3	25

Nota: Para el mes de mayo solo se realizó gestión de campaña a tiempo de la semana del 08 al 10 mayo (Campañas Reservas y Registros). Esto se debió a que se presentaron ausencias de agentes Inbound y se dio prioridad a realizar apoyo con el agente destinado a realizar Outbound. Así mismo, la semana del 23 al 26 mayo por autorización de Oscar Sanchez no se realizó gestión de base campaña a tiempo.

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

Fecha	IF	Motivo	Resultado de la gestión
2/05/2023	Financap	confirmar horario para reunion	Me comunico con IF para confirmar reunión de reclamaciones, se informa reunion para el día 15/05 a las 10: am
2/05/2023	Banco de Occidente	Aclaracion de anexo 2 incompleto	Me Comunico con el IF para aclararle el por que el anexo 2 de la reclamacion 6057E esta incompleto, hablo con la persona encargada Diego Alejandro Garcia, me informa que cuando lo cargaron la pagina 2 se encuentra totalmente en blanco, ellos enviaron un correo donde se adjunta un pantallazo donde se encuentran las firmas, sin embargo esto no sirve ya que debe adjuntarse como tal el anexo 2, me contacto con el IF y le informo que revise muy bien el anexo 2 que esta cargando y con eso no lo vana rechazar.
2/05/2023	Davivienda	No actualizaron garantia cupo rotativo	En primera instancia se revisa en SAP antes de realizar la llamada, se evidencia que el IF ya actualizo saldos el cupo rotativo, por ende no se realiza llamado
2/05/2023	COFINCAFE	Error anexo 5	Se realiza llamada a IF para verificar el error, se realizan varios intentos pero no es posible la comunicación
3/05/2023	COFINCAFE	Error anexo 5	Se contacta a la línea el funcionario de COFINCAFE solicitando colaboracion con un error en el LOG de respuesta 0482 le indico cuales son los errores se vuelve a cargar el anexo 5 y estamos a la espera del LOG de respuesta con el consecutivo 0483
3/05/2023	COFINCAFE	Error anexo 5	Me contacto con funcionario de COFINCAFE solicitando colaboracion con un error en el LOG de respuesta, se informa que debe realizar caso excepcional cargando anexo 5 y 7 y certificación de saldos.
3/05/2023	MIBANCO	Confirmar temas a tratar en reunión	Me contacto con funcionario de COFINCAFE solicitando colaboracion para confirmar los temas puntuales que requiere en reunión me informa que esta en una reunión e indica que necesitan información en general de prorrogas
3/05/2023	FINAMIGA	Actualización de saldos	Me comunico con el funcionario de FINAMIGA, informando que se debe subsanar la fecha de corte ya que la que registraron fue 29/04/2023 y debe quedar con fecha 30/04/2023
4/05/2023	Credifamilia	Campaña a tiempo, facturacion	Me comunico con el funcionario de Credifamilia para saber si ya revisaron la campaña a tiempo de facturación me confirma, que ya la recibieron indica que el día 28/04/2023 enviaron soporte, informa que tiene duda referente a un recaudo vis solicita llamada el día 5/05/2023 en horas de la tarde
3/05/2023	Davivienda	Declinacion Actualizacion de saldos	ME contacto con el IF para confirmarle sobre la declinacion de la actualizacion, el me indica que realizaron este proceso ya que cargaron anexo 16 cambiando la moneda de las garantías el LOG del anexo 16 es el siguiente 3741, elevo la consulta con Lorena ella me indica que el area operativa por equivocacion diligencio mal el error y en vez de actualizar saldos lo que deben hacer es calcular nuevamente el cambio de moneda y toca revisar una de las garantías ya que se encuentra extingida saldada, quedo de contactarme nuevamente con el IF para informarle.
4/05/2023	COFINCAFE	Actualización de saldos	Me contacto con funcionario de COFINCAFE informando error presenta al momento de realizar la actualización de saldos, se informa que la columna A debe contener las letras AS seguido de la fecha en la cual realiza el cargue, se indica tambien que en la columna de fecha de corte debe ir a la fecha de 30/04/2023
4/05/2023	serfinanza	Actualización de saldos	Me contacto con el IF y le indico el error que presenta el anexo 7, me indica que ya subsanara y cualquier novedad estara informando
8/05/2023	Fincomercio	Actualización de saldos	En este caso me indica que el credito relacionada con la garantia 8114957 presento una reestructuracion, pero no fue informada al FNG, asi que ha veido actualizando saldos y siempre para esa garantia presenta un error por el saldo a capital reportado, se actualizaron saldos con el LOG 0052, LOG 0054 y LOG 0058, como no se reporto la reestructuracion no deja actualizar saldos, asi que debe crear caso excepcional, cualquier novedad sera reportada por este canal.
9/05/2023	CFA	Errores en radicacion Anexo 13	MEdiante correo electronico me llega la solicitud de Daniel Aleman de agendar capacitacion para el IF CFA ya que evidencia varios errores que cometen al diligenciar este anexo, se genera capacitacion para el Martes 16 de mayo a las 10 AM

Fecha	IF	Motivo	Resultado de la gestión
9/05/2023	Credifamilia	Falta por compensar \$207.674	Mediante correo electronico me llega la solicitud de contacto con el IF CREDIFAMILIA, Se contacta al IF informando le el valor que falta por compensar \$207.674, ellos me indican que este valor lo compensaran el día de hoy, no enviaran el soporte de pago apenas lo tengan en su poder, estamos a la espera de que llegue el soporte de pago al correo de servicio al cliente.
10/05/2023	Fundacion amanecer	confirmacion de pago factura 80070177, 80070322	Se trata de contactar a IF para verificar si ya se realizo pago de la factura, no es posible contactar a IF se envia correo
15/05/2023	Fundacion amanecer	confirmacion de pago factura 80070177, 80070322	Nos permitimos informar que se logró contacto con Juan Carlos Molina quien maneja el proceso de confirmación de proyectos al interior de la entidad financiera y nos informa que el día de hoy enviara el soporte de pago para la factura 80070177 y con respecto a la factura 80070322 nos indica que van a crear caso excepcional, toda vez que existe variación en cuanto al valor de la factura, por esta razón no se ha compensado. En el transcurso del día estará remitiendo el correo con el número de caso.
15/05/2023	Fundacion santo domingo	confirmacion de pago factura 80069667	Se confirma envio de soporte de pago de la factura
15/05/2023	Fundacion amanecer	confirmacion de pago factura 80070177	Se confirma envio de soporte de pago de la factura
15/05/2023	Fundacion santo domingo	confirmacion de pago factura 80070375	Se confirma envio de soporte de pago de la factura
18/05/2023	Credifamilia	Informar saldo a favor	me comunico con IF e informo que tiene un saldo a favor de 23.156, indica que lo descontaran de la factura 80070438 y que el pago se realizara el día de mañana 19/05, se solicita enviar soporte.
18/05/2023	Inklusiva	Informar saldo a favor	Se trata de contactar a IF para informar saldo a favor , no es posible contactar a IF se envia correo
19/05/2023	Fundacion amanecer	Devolución de excedentes	Se informa que el nuevo valor quedaría en 948.000 este valor es sin iva, es decir que le harían la devolución del excedente, se informa que es un aproximado
19/05/2023	Davivienda	Circularizacion	Se informa que todo se envio correctamente, por el FTP
19/05/2023	Banco de Occidente	Reclamación de garantías	se comunica para validar informacion acerca de reclamacion pero no monto documentacion, en la circularizacion
19/05/2023	Caja Social	Confirmacion de proyecto	Se comunica para validar la confirmación de proyecto 100063665, 100063666
19/05/2023	Bancomeva	Cambio de estado de la garantía	se comunica para validar cambio de estado de la garantia se informa que debe crear caso para que la garantia cambie de estado- esta en PG1 y necesita cambiarla a vigente
19/05/2023	Congente	Error Anexo 4	se comunica porque presenta un error en el codigo ciuu, se informa que el codigo ciuu el 7110 no existe si es posible se le comparte documento, para que revise
24/05/2023	Davivienda	Confirmacion de proyectos	Se comunica para confirmar que tratamiento se le debe realizar a las 5 garantías rechazadas en el anexo 11, se informa como se deb proceder
24/05/2023	Fundacion amanecer	No recibe campaña a tiempo de reservas	se verifica que esta sucediendo con el envio de las campañas a tiempo

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

Fecha	IF	Motivo	Resultado de la gestión
24/05/2023	Fintra	Nuevo producto EMP 250	se encuentran interesados, emitimos la documentacion, organizar para cuadrar capacitacion
25/05/2023	Cobelen	Nuevo producto EMP 250	No estaban enterados del nuevo producto, se guía al funcionario de como puede visualizar la circular CNE-012-2023, la invitacion es para que pueda leerla detalladamente y al interior del banco puedan socializar que tan viable es la implementacion de este producto dentro la entidad. La proxima semana se retomara contacto para obtener novedades.
25/05/2023	COFINAL	Nuevo producto EMP 250	están bastante interesados, todavio no tienen previsto cuando utilizarlo, están revisando y quieren socializar con instancias superiores, si les interesa el espacio, se contactaran nuevamente a la linea del centro del experiecia para agendar una capacitacion del producto.
25/05/2023	INKLUSIVA	Nuevo producto EMP 250	EL PRODUCTO LO HAN REVISADO, NO SE ACERCA A LOS CLIENTES QUE ELLOS USAN EN MICRO CREDITO PERO AUN ASI NO HAN CARGADO LA LINEA, SI HAN MIRADO CON ALGUNOS CLIENTES YA PASARON INFORMACION AL AREA COMERCIAL, INTENTARON REALIZAR UNA RESERVA DE UN CLIENTE QUE CONSIDERARON SE ACERCA MAS A ESTE PRODUCTO PERO NO LES APARECE HABILITADO ASI REQUIEREN DE QUE SE PUEDA HABILITAR, SOLICITA CAPACITACION PARA DESPUES DEL 5 DE JUNIO POR LO QUE ESTAN CERRANDO MES
25/05/2023	Financap SAS	Nuevo producto EMP 250	Nos comunicamos con IF para validar informacion del producto emp250 e indican que se encuentran interesados.
25/05/2023	MICREDITO Y A MICROFINANCIERA S.A.S	Nuevo producto EMP 250	Si se acaba de parametrizar el producto, a partir de la siguiente semana, a la medida que vayan llegando clientes utilizan el producto, listos para usarlo, ya los capacitaron, es muy excluyente,
26/05/2023	Coopsansimon	Nuevo producto EMP 250	No conocen el producto, le invito a leer la circular normativa CNE-012-2023 donde encuentra toda la informacion del nuevo producto, me dicen que llame la otra semana para informarnos si lo ven viable o no
26/05/2023	Ad financiera	Nuevo producto EMP 250	Si la revisaron con la comercial, por el perfil de la cooperativa y es muy dificil utilizar este producto por el tipo de clientes, ya que son clientes con titulos profesionales y tecnicos, por ende no tienen personas asociadas con el SISBEN
26/05/2023	COLSUBSIDIO	Nuevo producto EMP 250	No conocen el producto, los invito a que consulten la circular, la puedan leer y la proxima semana
26/05/2023	serfinanza	Nuevo producto EMP 250	Si estan interesados en utilizarlo, la otra semana lo estaran utilizando
31/05/2023	Davivienda	Confirmacion de proyectos	Se comunica para confirmar que tratamiento se le debe realizar a las 5 garantias rechazadas en el anexo 11, se informa como se deb proceder

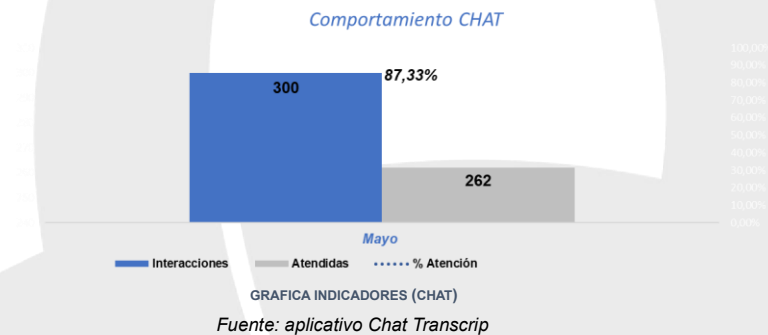
TABLA DE GESTIÓN Mayo (CANAL TELEFÓNICO)
Fuente: Seguimiento de llamadas Outbound Centro de Experiencias

12. GESTIÓN CANAL CHAT

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

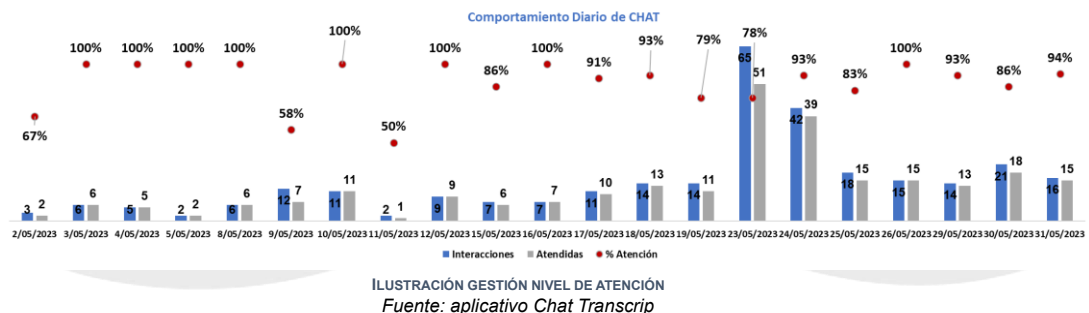
Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	% Nivel Abandono	TMO
Enero	139	130	9	93,53%	6,47%	0:17:05
Febrero	163	158	5	96,93%	3,07%	0:18:02
Marzo	145	133	1	91,72%	0,63%	0:23:22
Abril	131	121	10	92,37%	7,63%	0:17:38
Mayo	300	262	38	87,33%	12,67%	0:13:24

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CHAT)
Fuente: aplicativo Chat Transcrip



Para el mes de mayo se reciben un total de 300 interacciones dando como resultado los siguientes ANS:

- Nivel de atención del 87.33%
- Nivel de abandono 12,67%
- El TMO del canal chat cierra en 13:24, este obedece a que los agentes son multitareas entre correo y gestión BackOffice. Adicional en ocasiones se evidencia atenciones de chat con más tiempo de atención, debido a la tarea en conjunto que se realiza.



Como novedad presentada en el mes de mayo: el indicador de Nivel de Atención cierra en un 87.33% por debajo de la meta esperada que es del 90%. La causa por la cual no se cumple dicho indicador corresponde a un alto volumen de interacciones que ingresaron durante la semana del 23 al 26 mayo todas asociadas a consultas del nuevo producto EMP250. En la gráfica anterior se puede apreciar la cantidad de interacciones recibidas y atendidas en esa semana, donde se puede evidenciar que las interacciones estuvieron por encima al comportamiento normal en el canal chat y que generó una afectación en el cumplimiento del indicador. Así mismo, el TMO de este canal cierra en el 13:24 minutos (804segundos) muy por encima de lo esperado en el indicador, sigue siendo una oportunidad de mejora en el agente que realiza dicha gestión debido a que realiza atención del canal de correo en simultanea con el chat.

NOTA: Tener en cuenta que la herramienta de chat es de propiedad de la entidad (FNG), y el manejo de dicha herramienta no está bajo el control de la operación, así mismo los indicadores no son atribuibles ni exigibles para un proceso de penalización.

12.1 TIPIFICACIÓN CANAL (CHAT)

Para el mes de mayo en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a información general del FNG con una participación del 48.25% seguido de Información General de Garantías con una participación del 22.37%.

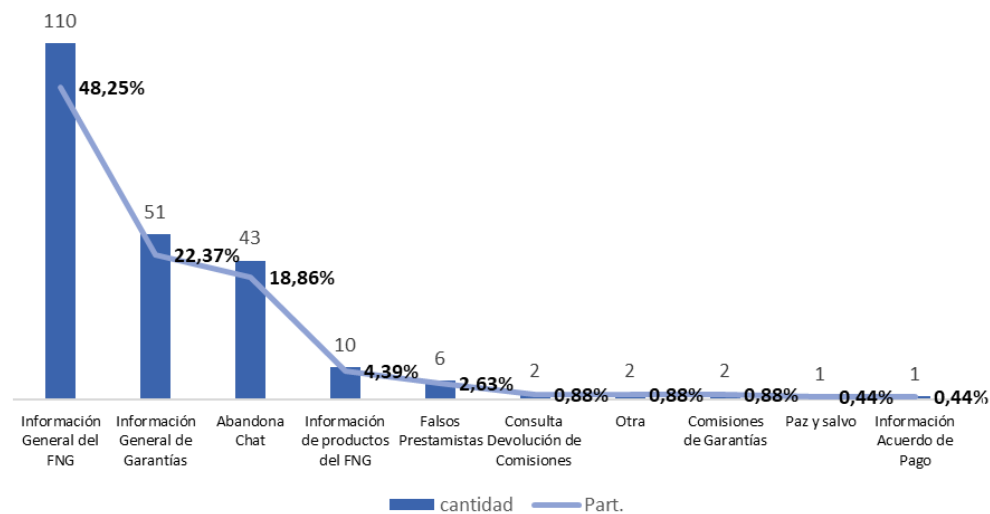


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CHAT
Fuente: Tipificador Forms Atención Chat

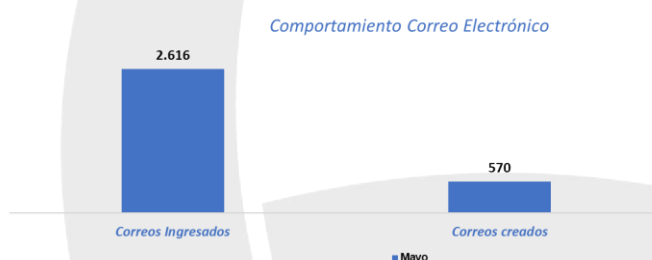
13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

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

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

HISTÓRICO INDICADORES 2023 (CORREO)

Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente



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

Para el mes de mayo, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co **2.616** 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.

13.1 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

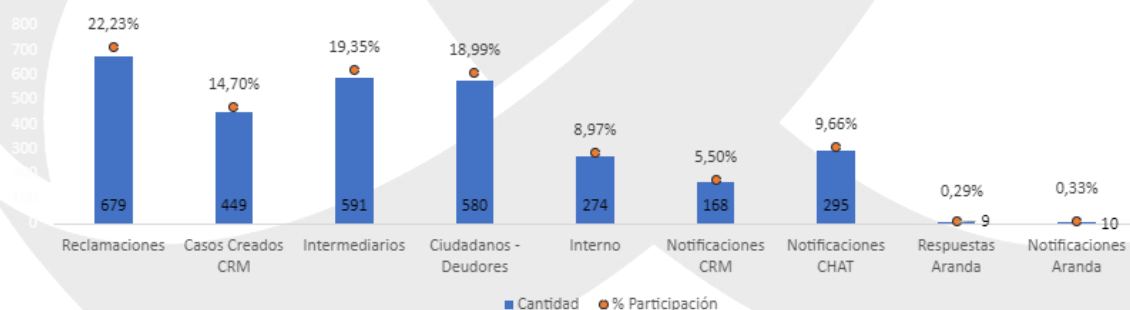


ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

14 CASOS DEVUELTOS

Con respecto a las devoluciones de casos, en el mes de mayo se presentaron 6 casos. Los cuales no se gestionaron de acuerdo con la solicitud del peticionario y se procedió a realizar la revisión y la respectiva retroalimentación al agente.

#	Fecha de asignación	Fecha devolución	No caso	Aplica Si /No	Observación
1	5/05/2023	18/05/2023	FNG-192509-Z5H6	Si	Se realiza validación del caso y se confirma que antes de crear el caso se hizo previa verificación en SAP y se encontró que no existía en la base de datos. Por lo que se procedió a crear el caso como estado de cuenta. Sin embargo, después de revisar la matriz de asignación se confirma que la tipología corresponde a solicitud de documentos. Se realiza proceso de retroalimentación y revisión de la nueva matriz de asignaciones.
2	9/05/2023	18/05/2023	FNG-192711-C9V0	Si	Se realiza la validación y se confirma que efectivamente la solicitud se trata de la información detallada, sobre el cobro de las comisiones de las garantías. Se realiza proceso de retroalimentación verbal con el agente y revisión de la nueva matriz de asignaciones
3	3/05/2023	24/05/2023	FNG-192349-D9W6	Si	Se realiza validación y se confirma que el caso fue creado como derecho de petición y asignado de forma errada, sin tener en cuenta la causal denominada para la legalización de acuerdo de pago. (caso Liliana Marmolejo)
4	5/05/2023	24/05/2023	FNG-192485-F4J0	Si	Se realiza validación y se confirma que la subtipología del caso es Documentos. No se realizó la validación de los requerimientos adicionales, por lo tanto se asignó de a Shelly Díaz de forma errada
5	11/05/2023	24/05/2023	FNG-192869-L6Q2	Si	Se realiza validación y se confirma que la subtipología del caso es Documentos. No se realizó la validación de los requerimientos adicionales, por lo tanto se asignó de a Shelly Díaz de forma errada
6	23/05/2023	26/05/2023	FNG-193562-T2Y6	Si	Se realiza validación y efectivamente se evidencia, que se asignó en tipología errada. Se realiza retroalimentación al agente.

15 VALIDACIÓN BUZONES

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

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

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

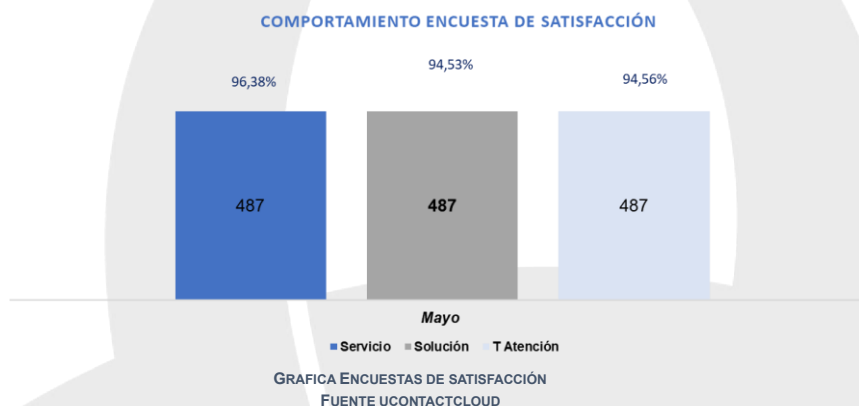
Se relaciona fecha de pruebas y evidencias cargadas en ruta compartida.

Fechas	Gestión	Evidencias
5/05/2023	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\mayo 2023
12/05/2023	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\mayo 2023
19/05/2023	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\mayo 2023
26/05/2023	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2023\mayo 2023

TABLA 4 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN
Fuente: propia

6 ENCUESTAS DE SATISFACCION

Durante el mes de mayo 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 1.965 llamadas, de las cuales únicamente contestaron la encuesta de manera adecuada (487) que corresponde al 24.78%, las 1.965 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:

Pregunta 1 ¿Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	115	96,52%	106	5	1	0	3	0
Andres.Morales	16	81,25%	11	2	0	0	3	0
Andres.Roa	57	96,49%	51	4	1	1	0	0
Mariana.Pajaro	62	93,55%	58	0	3	1	0	0
Jessica.Forero	136	97,06%	126	6	0	0	4	0
Jenifer.Diaz	22	59,09%	11	2	0	0	9	0
Camila.Vivas	79	96,20%	72	4	0	0	3	0
Total	487	93%	435	17	5	2	10	0
% participación			96,38%	3,62%				
Total			469					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 1)
FUENTE UCONTACTCLOUD

Pregunta 2 ¿El agente dio solución a la respuesta solicitada?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	115	97,39%	108	4	0	0	1	2
Andres.Morales	13	100,00%	11	2	0	0	0	0
Andres.Roa	61	86,89%	51	2	2	0	6	0
Mariana.Pajaro	71	83,10%	56	3	2	0	10	0
Jessica.Forero	135	97,78%	126	6	0	2	1	0
Jenifer.Diaz	13	100,00%	12	1	0	0	0	0
Camila.Vivas	79	93,67%	68	6	1	1	2	1
Total	487	92%	432	17	4	2	18	2
% participación			94,53%	5,47%				
Total			475					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 2)
FUENTE UCONTACTCLOUD

Pregunta 3 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?								
Agente	Total Encuestas	Satisfacción	5	4	3	2	1	0
Carmen.Marmolejo	115	95,65%	104	6	2	1	2	0
Andres.Morales	13	92,31%	11	1	1	0	0	0
Andres.Roa	61	86,89%	50	3	2	1	5	0
Mariana.Pajaro	71	87,32%	60	2	1	0	8	0
Jessica.Forero	135	97,78%	120	12	2	0	1	0
Jenifer.Diaz	13	100,00%	12	1	0	0	0	0
Camila.Vivas	79	94,94%	71	4	1	1	2	0
Total	487	93%	428	24	8	2	16	0
% participación			94,56%	5,44%				
Total			478					

TABLA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (PREGUNTA 3)
FUENTE UCONTACTCLOUD

18. CALIDAD

18.1 RESUMEN EJECUTIVO

Para el mes de mayo, el área de Calidad realizó monitoreo a los ocho (8) agentes de la operación; donde se incluyen los canales: telefónico y escrito aplicando la matriz de calidad definida para cada uno.

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

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

FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	Q. Telefónico	Q. Chat	Q. Correo	Q. PQRS	Meta
	94	61	21	24	
Error crítico de usuario final (ECUF)	98,94%	98,36%	100,00%	100,00%	95%
Error crítico de negocio (ECN)	91,49%	96,72%	100,00%	100,00%	90%
Error crítico de cumplimiento (ECC)	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100%
Error no crítico (ENC)	96,60%	98,68%	100%	100,00%	95%

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

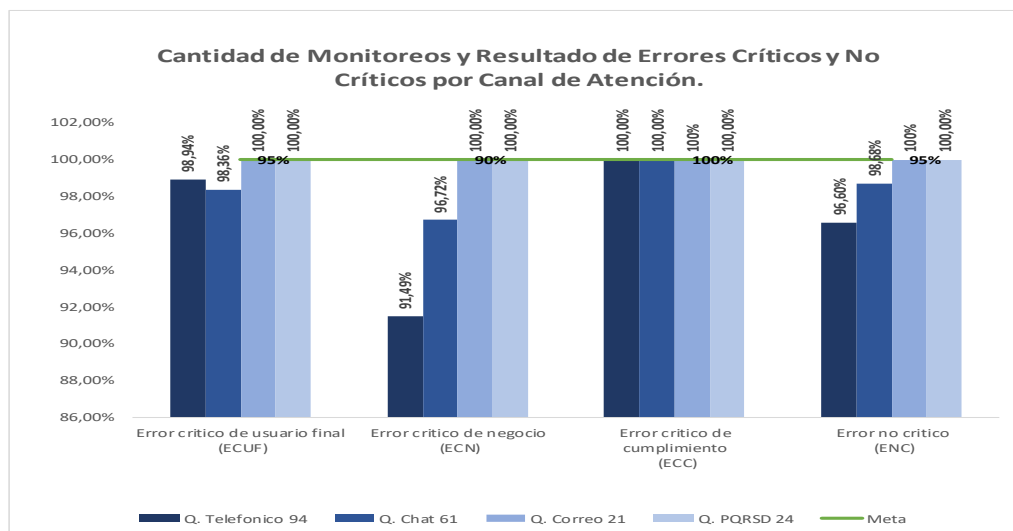


ILUSTRACIÓN 1. GRAFICA DE RESULTADO DE ERROR CRITICO GENERAL POR CANAL DE ATENCIÓN
Fuente: Matriz de calidad

18.2 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:

- Redirecciona y Tipifica correctamente, con 7 errores.
- Brindar la información acorde con las políticas del proceso, con 1 error.

ERRORES CRÍTICOS											
TOTAL EC	Identificar la necesidad a través de preguntas filtro	Finalizar la llamada correctamente	Tener buen trato y amabilidad	Verificar e interpretar los aplicativos	Brindar la información acorde con las políticas del proceso	Direccionar adecuadamente al ciudadano	Emplear correctamente los tiempos de espera	Redirecciona y tipifica correctamente	Evitar reprocesos y gastos adicionales	Brindar información Confidencial	Usar el canal adecuadamente
8	0	0	0	0	1	0	0	7	0	0	0
	0	0	0	0	1	0	0	7	0	0	0

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



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

En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 39 afectaciones, los temas con mayor afectación son:

- Retomar la llamada según los tiempos establecidos.
- Utiliza el guion de bienvenida
- Contesta oportunamente la llamada

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
01 - 31 de Mayo	5	94	19	8	39	94	0	94

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

Participación Errores NO Críticos- Canal Telefónico

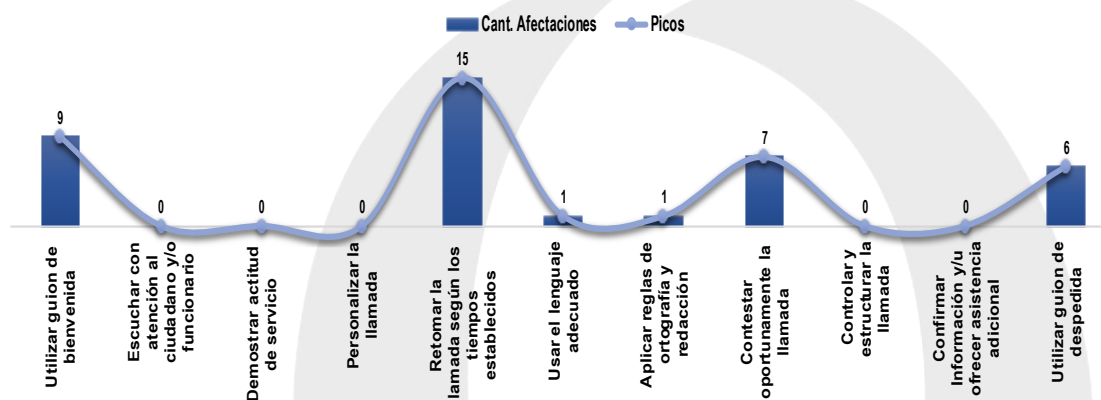


ILUSTRACIÓN 3. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal Escrito Chat, se identificaron 3 afectaciones en Errores Críticos, el tema afectado es:

- a) Tipifica correctamente la sesión, con 2 errores.
- b) Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción, 1 error.

ERRORES CRÍTICOS											
TOTAL EC	Identifica la necesidad a través de preguntas filtro	Finaliza la sesión y/o induce a hacerlo	Tiene buen trato y es amable	Aplica correctamente reglas de ortografía y	Brinda la información acorde con las políticas del	Direcciona adecuadamente	Tipifica correctamente la sesión	Realiza correctamente Redireccionamiento de casos	Genera reprocesos y gastos a la entidad	Brinda Información Confidencial	Usa adecuadamente el canal de atención
3	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0
	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0

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

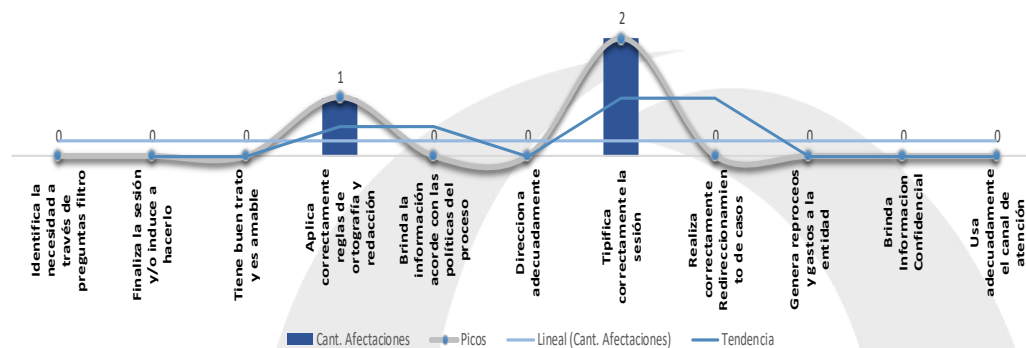


ILUSTRACIÓN 4. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

En Errores No Críticos se identificaron 8 afectaciones, emplea correctamente los tiempos de espera.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CHAT								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
1 al 31 mayo	2	61	31	3	8	61	0	61

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

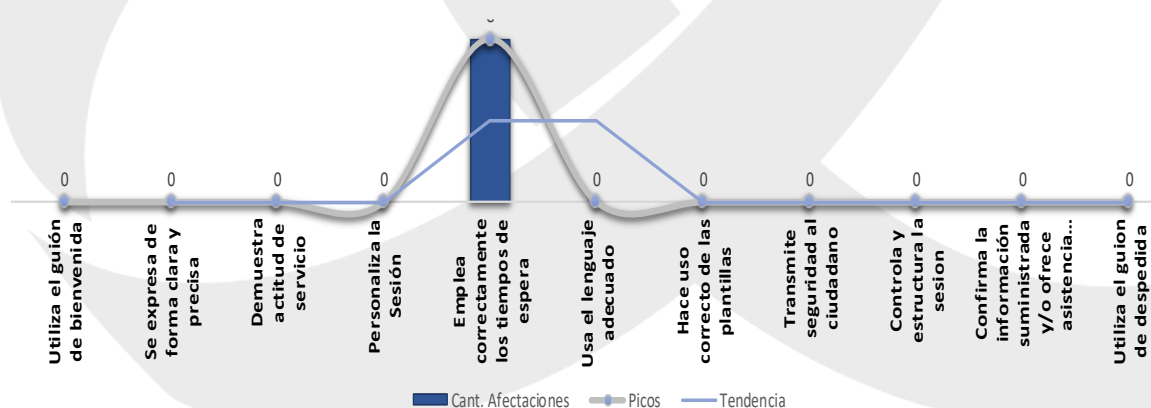


ILUSTRACIÓN 5. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

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

ERRORES CRÍTICOS									
TOTALEC	Adjuntar el soporte correspondiente	Creación de casos	Tiempos para trámite de correo	Registro de información	Escalamiento de casos CRM	Revisión de casos	Validación de las solicitudes	Brinda Información Confidencial	Usa adecuadamente el canal de atención
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Participación Errores Críticos - Canal Escrito Correo

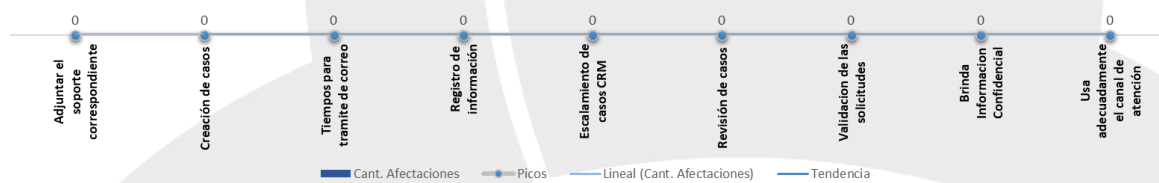


ILUSTRACIÓN 6. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Respecto a los (ENC) errores no críticos, no se presentaron afectaciones.

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CORREO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
1 al 31 de Mayo	1	21	21	0	0	21	0	21

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

Participación Errores NO Críticos - Canal Escrito Correo

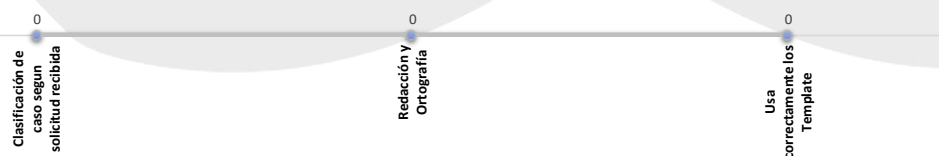


ILUSTRACIÓN 7. RESUMEN CANTIDAD DE ERRORES NO CRÍTICOS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

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

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

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO PQRSD								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
1 al 31 de Mayo	2	24	12	0	0	24	0	24

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

18.3 MONITOREOS Y CONSULTAS POR CANAL DE ATENCIÓN:

Monitoreos por Canal

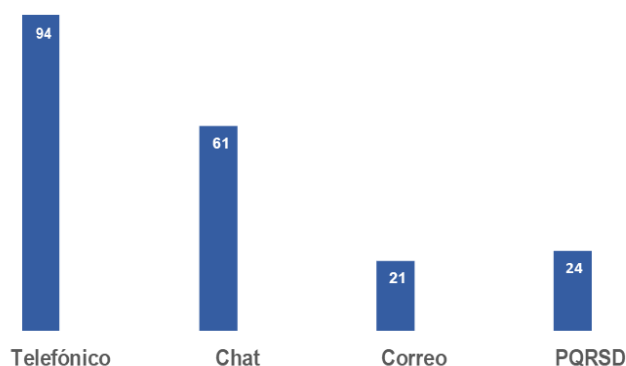


ILUSTRACIÓN 8. RESUMEN MONITOREOS POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el mes de mayo, se ejecutaron un total 200 muestras, dando alcance a todos los canales de atención:

- Canal Telefónico: 94 Monitores.
- Canal Chat: 61 Monitores.
- Canal Correo Electrónico: 20 Monitores.
- Canal PQRSD: 24 Monitores.

Consultas auditadas:

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



- a) Información general del FNG, con el 32,98%
- b) Información no compete a la entidad, con el 11,70%
- c) Solicitud de Desbloqueo, con el 11,70%
- d) Acuerdo de Pago, con el 10,64%

Tipologia	Participación
Información general del FNG	32,98%
Información no compete a la entidad	11,70%
Solicitud de Desbloqueo	11,70%
Acuerdo de Pago	10,64%
Devolución de comisión	9,57%
Paz y Salvo	6,38%
Consulta Nivel de Ventas	5,32%
Estado de garantía	5,32%
Consulta Caso CRM	2,13%
Falsos Prestamistas	2,13%
Reintegro de desembolso	1,06%
Solicitud de Certificado Retención	1,06%
Total general	100,00%

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

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

- a) Información general del FNG, con el 57,38%
- b) Estado de garantía, con el 16,38%

Tipologia	Participación
Información general del FNG	57,38%
Estado de garantía	16,39%
Cobro y/o embargos	6,56%
Información no compete a la entidad	4,92%
Devolución de comisión	3,28%
Falsos Prestamistas	3,28%
Paz y Salvo	1,64%
Solicitud de Certificado Retención	1,64%
Solicitud de Desbloqueo	1,64%
Información IF	1,64%
Acuerdo de Pago	1,64%
Total general	100,00%

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

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

- a) Solicitud de Información, con el 38,10%
- b) Solicitud de Desbloqueo, con el 14,29%
- c) Derecho de petición, con el 14,29%

Tipologia	Participación
Solicitud de Información	38,10%
Solicitud de Desbloqueo	14,29%
Derecho de petición	14,29%
Solicitud Información I.F	9,52%
Información general del FNG	9,52%
Requerimiento Judicial	4,76%
Centrales de riesgo	4,76%
Paz y Salvo	4,76%
Total general	100,00%

TABLA 11. RESUMEN CONSULTAS AUDITADAS CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

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

- a) Desbloqueo, con el 37,50%
- b) Solicitud de Información IF, con el 33,33%
- c) Solicitud de Información, con el 20,33%

Tipologia	Participación
Desbloqueo	37,50%
Solicitud de Información IF	33,33%
Solicitud de Información	20,83%
Estado de cuenta	4,17%
Falso prestamista	4,17%
Total general	100,00%

TABLA 12. RESUMEN CONSULTAS AUDITADAS CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

18.4 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

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

Canal telefónico	Canal chat	Canal correo	Canal PQRSD
19	30	11	24

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

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

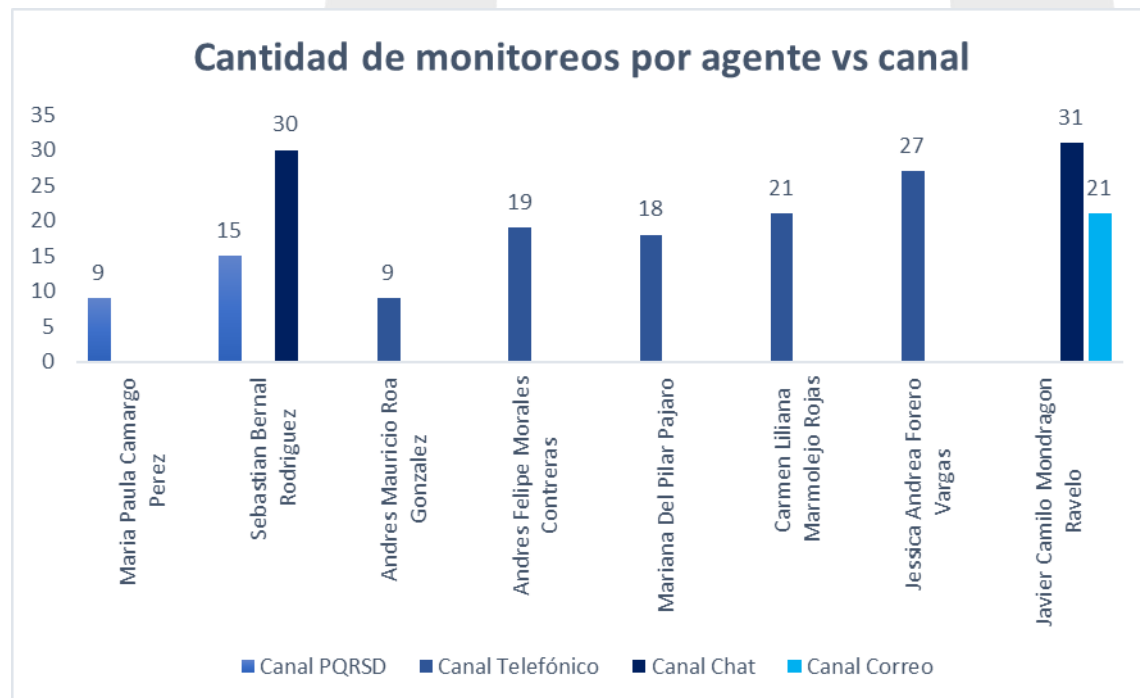


ILUSTRACIÓN 9. CANTIDAD DE MONITOREOS POR AGENTE VS CANAL DE ATENCIÓN
Fuente: Matriz de calidad

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

	Atributos afectados por canal de atención	Canal telefónico	Canal chat
Errores no críticos ENC	Utilizar guion de bienvenida	X	
	Retomar la llamada según los tiempos establecidos	X	
	Usar el lenguaje adecuado	X	
	Aplicar reglas de ortografía y redacción	X	
	Contestar oportunamente la llamada	X	
	Utilizar guion de despedida	X	
	Emplea correctamente los tiempos de espera		X
Error crítico de usuario final ECUF	Brindar la información acorde con las políticas del proceso	X	
Error crítico de negocio ECN	Redirecciona y tipifica correctamente	X	

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

18.5 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Teniendo en cuenta la muestra realizada, la precisión de (ECUF) Error Crítico Usuario Final cierra en un 99,0% con 1,3pp por encima del cierre del mes anterior, (ECN) Error Crítico de Negocio cierra en un 95% con 2,70pp por debajo del cierre del mes anterior; con respecto al indicador de (ECC) Error crítico de cumplimiento cierra con el 100% de acuerdo con lo esperado y los (ENC) errores no críticos cierra en 98,82% con 3,18pp por encima del cierre del mes anterior.

% Precisión Total Calidad General

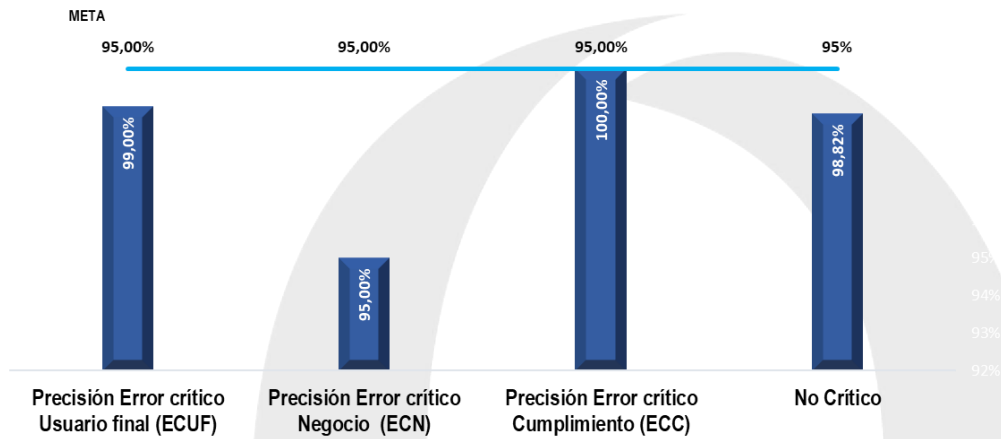


ILUSTRACIÓN 10. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRÍTICO Y NO CRÍTICO
Fuente: Matriz de calidad

Precisión Canal de Atención Telefónico:

% Precisión Canal Telefónico

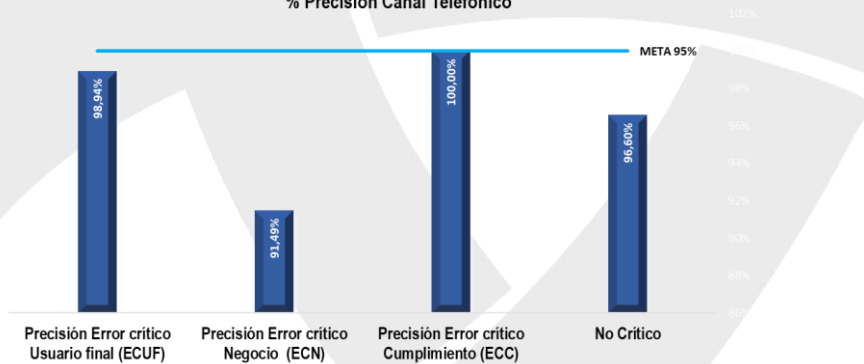


ILUSTRACIÓN 11. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRÍTICO Y NO CRÍTICO CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

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

- Brindar la información acorde con las políticas del proceso
- Redirecciona y tipifica correctamente

Precisión Canal Atención Escrito Chat

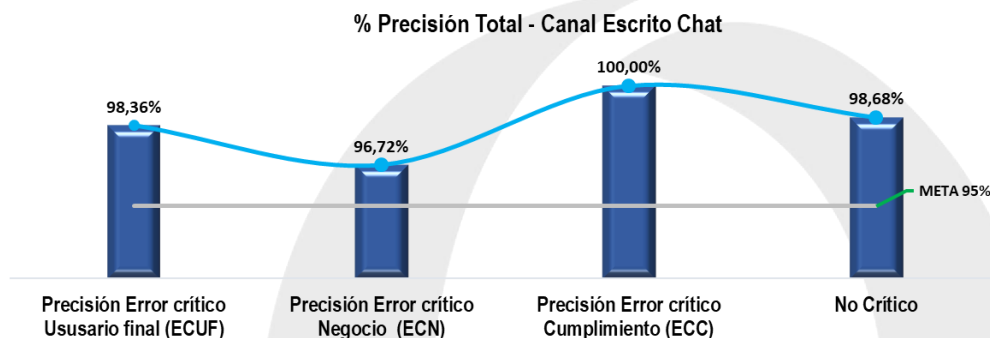


ILUSTRACIÓN 11. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRÍTICO Y NO CRÍTICO CANAL CHAT
Fuente: Matriz de calidad

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

- a) Aplica correctamente reglas de ortografía y redacción.
- b) Tipifica correctamente la sesión

Precisión Canal Atención Escrito Correo Electrónico

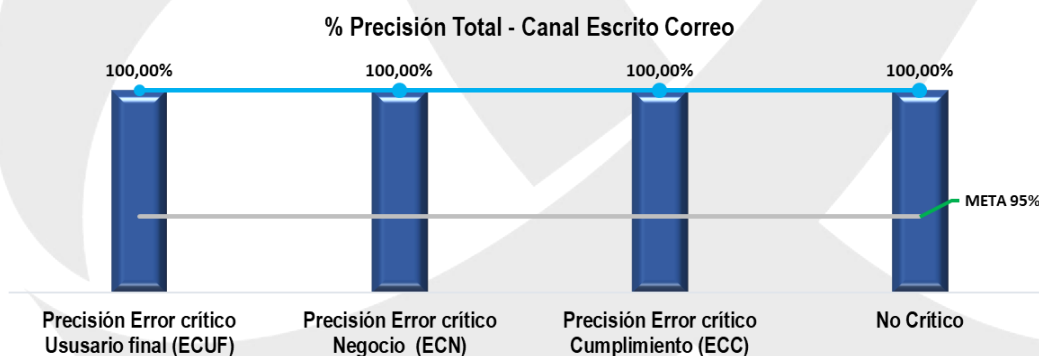


ILUSTRACIÓN 12. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRÍTICO Y NO CRÍTICO CANAL CORREO
Fuente: Matriz de calidad

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

Precisión Canal Atención Escrito PQRSD

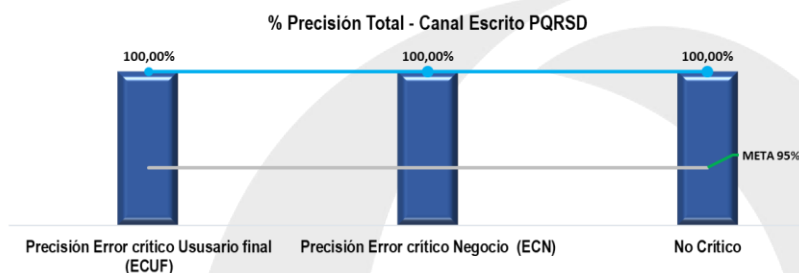


ILUSTRACIÓN 13. PRECISIÓN GENERAL DE ERROR CRÍTICO Y NO CRÍTICO CANAL PQRSD
Fuente: Matriz de calidad

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

18.6 TABLAS DE RESUMEN DE RESULTADOS POR AGENTE

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

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
Andres Mauricio Roa Gonzalez	9	100,00%	100,00%	100,00%	96,11%	100,00%
Andres Felipe Morales Contreras	19	100,00%	96,49%	100,00%	98,16%	98,83%
Mariana Del Pilar Pajaro	18	99,07%	94,44%	100,00%	97,22%	97,84%
Carmen Liliana Marmolejo Rojas	21	100,00%	95,24%	100,00%	94,29%	98,41%
Jessica Andrea Forero Vargas	27	100,00%	100,00%	100,00%	97,22%	100,00%

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

Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:

Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
Sebastian Bernal	30	99,44%	98,89%	100,00%	98,33%	99,44%
Javier Camilo Mondragon Ravel	31	100,00%	98,92%	100,00%	99,03%	99,64%

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

Comportamiento por agente Canal Escrito Correo:

Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
Javier Camilo Mondragon Ravelo	21	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%

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

Comportamiento por agente Canal Escrito PQRSD:

Agente	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Errores no Críticos	Calidad Global EC
Maria Paula Camargo Perez	9	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
Sebastian Bernal Rodriguez	15	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%

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

19 CALIBRACIÓN MENSUAL

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

20 EJECUCIÓN

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

Actividades durante el mes de mayo
Apoyo operativo en la operación
Se realiza publicación a través del banco de conocimiento, de la información compartida por el FNG; con el fin de brindar conocimiento a los agentes.
Se realiza seguimiento diario al canal de chat, verificando el alto TMO.
Asistencia a las capacitaciones con todo el equipo del centro de servicio del FNG.
Asistencia a capacitaciones virtuales del producto, brindadas por el FNG.
Asistencia a reuniones y/o comites.

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

Evidencias:

RE: Reporte hallazgos detectados en creación de casos 30/05/2023

WV Wilmer Valbuena

Para: Chelsin Lized Rodriguez Tellez; Melva Pirajan
CC: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo; Johanna Carolina Puentes; Eduardo Luis De Oro Romero; Jenny Paola Riaño Tapiero

Analisis 31 de Mayo_CRM.xlsx
15 KB

Buen día,

Se realiza validación de los casos enviados, se confirma que de los 6 casos, solo aplican 1 para el mes de mayo.

No.	Fecha de creación Caso	Número de caso	Subtipología	Validación	Aplica SI/NO
4	25/05/2023 11:12 a. m.	FNG-193689-P2H3	Derecho de petición	Se realiza validación y se evidencia que si aplica de acuerdo a la tipología 67. Se gestión retroalimentación con el agente encargado.	Si

Cordialmente,

Wilmer Alfonso Valbuena Camelo
Líder de calidad FNG
Carrera 17 # 164 -25 Edificio BPM Consulting
(601)7569094
Wilmer.valbuena@bpmconsulting.com.co
www.bpmconsulting.com.co

Por categorías Marcado Importante Incluir elementos eliminados Cerrar búsqueda

Capacitación diccionario de calidad

WV Wilmer Valbuena
Para: Melva Pirajan; Ilibia chitiva
CC: Eduardo Luis De Oro Romero; Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

Copia de V05 SGC-FR-24 Registro de asistencia.xlsx
32 KB

Buen día.

Se realizó capacitación y refuerzo del diccionario de calidad a los agentes del centro de contacto, el día 25 y 26 de mayo del presente mes; haciendo claridad en cada uno de los atributos y su respectiva medición, de acuerdo con la tipología del error.

Adjunto el acta de asistencia.

Cordialmente,

Wilmer Alfonso Valbuena Camelo
Líder de calidad FNG
Carrera 17 # 164 -25 Edificio BPM Consulting
(601)7569094
Wilmer.valbuena@bpmconsulting.com.co
www.bpmconsulting.com.co

RE: Hallazgos - Caso FNG-192078-Y5B7

WV Wilmer Valbuena

Para: Jenny Paola Riaño Tapiero; Melva Pirajan
CC: Mayi Lorena Torres Rivera; Chelsin Lized Rodriguez Tellez; oscar.sanchez@fng.gov.co; eduardo.deoro@fng.gov.co

Sebastian Bernal_N2_Correo_12052023.pdf
586 KB

Llamadas realizadas.png
62 KB

Camilo Mondragon_N1_Correo_12052023.pdf
410 KB

Buen día Paola,

Se procede a realizar la verificación y trazabilidad del caso relacionado:

- Se confirma que el agente Camilo Mondragón, no se percató que el dominio del correo es incorrecto al momento de realizar el registro en el aplicativo CRM.
- Se procede a realizar la respectiva retroalimentación a Camilo Mondragón, frente a la importancia del registro y confirmación adecuada de los datos del contacto versus el correo recibido. Así mismo, se realiza una revisión entre los agentes Sebastián Bernal y Camilo Mondragón, con el fin de evidenciar las oportunidades de mejora en la gestión.
- Plan de acción realizado: se realiza auditoría del caso y retroalimentación a los agentes. (Adjunto formato). Se genera la corrección del correo en el aplicativo y se realiza gestión telefónica con el ciudadano, pero no es posible comunicación. (se adjunta pantallazo de las llamadas realizadas).

Oportunidad de Mejora en el proceso: (PDA)

Con el fin de mitigar los errores por dirección de correo electrónico, se sugiere que desde el CRM se pueda ajustar el acuse de recibido en los correos electrónicos, para así evitar errores por el mismo concepto.

Cordialmente,

Wilmer Alfonso Valbuena Camelo
Líder de calidad FNG
Carrera 17 # 164 -25 Edificio BPM Consulting
(601)7569094

Cápsula 16 y 17

Wlmer Valbuena
Para AGENTES_FNG
CC Melva Pirajan

Mensaje reenviado el 26/05/2023 4:18 p. m..

Comisiones nuevas.xlsx
16 KB

Cápsula No.16



Cápsula No. 17



Documento anexo cápsula 17

1	Banco	4.50%	4.50%		
2	Banco de Bogotá	4.50%	4.50%		
3	Banco de Colombia	4.50%	4.50%		
4	Banco de la Guajira	4.50%	4.50%		
5	Banco de Occidente	4.50%	4.50%		
6	Banco de Santander	4.50%	4.50%		
7	Banco de los Andes	4.50%	4.50%		
8	Banco de los Rios	4.50%	4.50%		
9	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
10	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
11	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
12	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
13	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
14	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
15	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
16	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
17	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
18	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
19	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
20	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
21	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
22	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
23	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
24	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
25	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
26	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
27	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
28	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
29	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		
30	Banco de los Seguros	4.50%	4.50%		

Cordialmente.

Wlmer Alfonso Valbuena Camelo

Análisis por Agentes:

Canal telefónico: Dentro de la prestación del servicio se cuenta con 5 agentes, entre los cuales 4 son agentes Inbound y 1 Outbound.

Mariana Pájaro: La agente presenta una atención adecuada respecto a servicio al cliente, brindándole al ciudadano amabilidad, cordialidad y excelencia, en cada una de las gestiones atendidas. Así mismo presenta oportunidades de mejora, respecto al brindar información, por ello ya fue requerida capacitación de refuerzo en producto al FNG.

Andrés Roa: El agente atiende sus gestiones de la manera más amable y cordial, siempre con disposición al cliente y/o IF, brindando consigo un conocimiento del producto. Sin embargo, presenta oportunidades de mejora, en el manejo de los tiempos de espera y atención.

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

Andrés Morales: En la función prestada por el agente en llamadas Outbound, se exalta la importante comunicación y experiencia que tienen los IF con la atención del agente, dando consigo un trato de confianza y respeto frente a los temas relacionado con el FNG, así mismo brinda una respuesta oportuna y puntual a los requerimientos.

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

De igual manera se tuvo el ingreso de la agente Camila Vivas, quien reemplazo a Andrés Roa y se encuentra en curva de aprendizaje hasta el 5 de junio del 2023.

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

Así mismo es de resaltar que la agente, presenta oportunidades de mejora en el manejo de tiempos y refuerzo de información, para contrarrestar dichos ítems; se solicitó capacitación de refuerzo en producto con el FNG.

Certificación mejor agente:

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



21 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Canal Telefónico:

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

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

Canal Atención Chat:

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

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

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

- Seguimiento al TMO chat: Se continuará con el seguimiento al TMO del canal de chat, para mitigar su alta duración; por ende, todos los días a primera hora se procede a realizar el descargue de las bases, con la finalidad de validar el tiempo tardado en las conversaciones, el cual no debe superar los 10 minutos.
- Capacitación sobre redacción y ortografía: Dados los resultados, es importante hacer capacitación de este tema, con el fin que todos los agentes tengan buena práctica en ortografía, haciendo énfasis en los agentes de canales escritos (chat, correo y PQRS). Capacitación solicitada al personal de formación de BPM
- Capacitaciones en habilidades blanda: Debido a la alta afectación en errores no críticos, como lo son: Utilizar guion de bienvenida, retomar la llamada según los tiempos establecidos, contestar oportunamente la llamada, utilizar guion de despedida y emplea correctamente los tiempos de espera. Se realizarán capacitaciones de refuerzo. Capacitación solicitada al personal de formación de BPM
- Capacitación en producto: Se procede a solicitar al FNG capacitación de producto, con la finalidad de reforzar el conocimiento y aclara dudas. Se esta a la espera de confirmación de programación por parte del FNG. Capacitación solicitada al personal de formación de FNG.

➤ Actividades:

- a) Quien quiere ser Millonario: A través de esta actividad se busca afianzar los conocimientos sobre los procesos que se manejan a diario en la gestión. Generando competencia de conocimientos y hábitos de investigación entre los agentes, para brindar la información en los canales de atención de forma oportuna y asertiva.

- b) Kahoot: En esta actividad se desarrollará la capacidad de concentración en la gestión realizada por parte de la totalidad de agentes.
- c) Banco de conocimiento. Por medio de esta plataforma, se continuará publicando la información referente al FNG, para su consulta por parte de la operación.

22 FORMACIÓN

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

22.1 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
May	Blandas	Excel	1:30:00	06/05/2023
May	Técnica	Customer journey	1:30:00	13/05/2023

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
May	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	24/05/2023

22.2 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

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



Excel

Conocer y establecer las diferentes funciones básicas de Excel y aplicarlas en nuestro día laboral.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	3	0	100%	67	4,3

Customey Journey

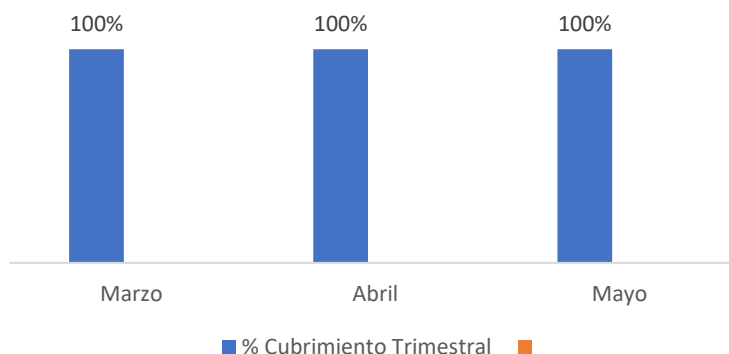
Conocer, establecer y recordar las pautas más importantes para un mapa de experiencia con el ciudadano.

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

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

22.3 GRAFICAS DE INDICADORES

Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral

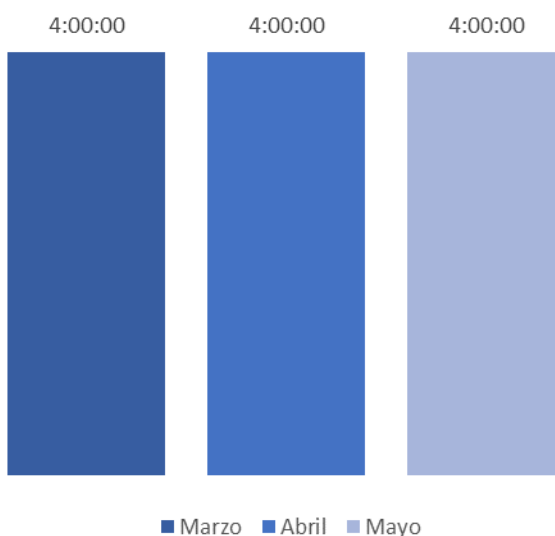


Se da cumplimiento con él 100%. Se resalta la participación con relación a los meses anteriores; se recomienda mantener la participación de todo el equipo en las actividades realizadas.

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

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

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



23 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS.

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

CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1019104334	BERNAL RODRIGUEZ	SEBASTIAN	100
1233904985	VIVAS	CAMILA	100
1057606854	CAMARGO PEREZ	MARIA PAULA	100
1024551060	MARMOLEJO ROJAS	CARMEN LILIANA	100
1016095934	MORALES CONTRERAS	ANDRES FELIPE	90
1019105267	PAJARO ROMERO	MARIANA DEL PILAR	80
1030607239	FORERO VARGAS	JESSICA ANDREA	90
			94

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

Evaluación Fondo Nacional de Garantías mayo 2023

- De acuerdo con el producto EPM250, las personas beneficiarias deben estar clasificados en los grupos de Sisbén A, B o D.

- Verdadero
- Falso.

Respuesta. Falso

Sustento. Circular Normativa Externa No. 012 De 2023

- La persona encargada de verificar las pruebas de funcionamiento del buzón de la página web y cancelar los casos en CRM, será Steffany Mora. El formato y el correo informativo sea remitido a su correo electrónico Steffany.Mora@fnq.gov.co.

- Verdadero
- Falso.

Respuesta. Verdadero

Sustento. Correo: Reporte semanal pruebas de buzones - Cambio de responsable

- Para las personas naturales o independientes que no estén obligados a llevar contabilidad pero que declaren renta, se tendrá en cuenta la información contenida en el rubro de la declaración de renta como soporte para verificar los ingresos por actividades ordinarias al corte fiscal que se menciona en el punto No. 2 del ítem "Otras consideraciones. En el caso que no hayan presentado la Declaración de renta del

último corte, se tendrá en cuenta el modelo sugerido de certificación de ingresos (Anexo 2).

- A. Verdadero
- B. Falso

Respuesta. Verdadero
Sustento: Documento Guía - Versión 0

4. De acuerdo con la circular normativa externa No.011 de 2023
Para las garantías reservadas y/o registradas entre el 1 de enero y el 31 de mayo de cada año (t), la fecha de corte del valor de los ingresos anuales por actividades ordinarias corresponderá al corte fiscal del año inmediatamente anterior (t-1) o al corte fiscal de dos años atrás (t-2). Se debe tener en cuenta que en caso de recibir información con corte a (t-1) en adelante no se recibirán reservas con corte a (T-2).

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta. Verdadero
Sustento: Circular normativa externa No.011 de 2023

5. De acuerdo con la tabla de comisiones nueva, en el Producto de Garantía Empresarial Multipropósito: cual es la nueva tasa para el Banco Popular.
- a. 3,50%
 - b. 3,80%
 - c. 3,05%
 - d. 3,35%

Respuesta. A
Sustento. Archivo comisiones nuevas

6. De acuerdo con la tabla de comisiones nueva, en el Producto de Garantía Microcrédito: cual es la nueva tasa para el Banco Caja Social.
- a. 5,75%
 - b. 5,65%
 - c. 5,06%
 - d. 5,60%

Respuesta. B
Sustento. Archivo comisiones nuevas



7. De acuerdo con el producto EPM250. El plazo y monto máximo del crédito es:

- a. Hasta 12 meses y hasta \$ 2.000.000
- b. Hasta 18 meses y hasta \$ 2.000.000
- c. Hasta 12 meses y hasta \$ 3.000.000

Respuesta: A

Sustento: Circular Normativa Externa No. 012 De 2023

8. En el producto EMP250, la cobertura de garantía del FNG es del 80%, sobre el saldo insoluto de capital del crédito.

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta. Falso

Sustento. Circular Normativa Externa No. 012 De 2023

9. De acuerdo con la Circular Normativa Externa No. 008 De 2023, para una pequeña empresa el nuevo nivel de ingresos totales en UVT es de hasta:

- a. Hasta 100.000 uvt
- b. Hasta 204.260 uvt
- c. Hasta 200.000 uvt
- d. Hasta 43.000 uvt

Respuesta. B

Sustento. Circular Normativa Externa No. 008 De 2023

10. De acuerdo con el Documento Guía - Versión 0: Para las empresas constituidas o con ingresos percibidos inferiores a un año: Para estas empresas, sus ingresos por actividades ordinarias serán aquellos obtenidos durante el tiempo de su operación, desde la fecha de inicio de sus actividades comerciales y hasta el corte al mes anterior o el corte más reciente disponible, a la fecha de la solicitud de la reserva de cupo de la garantía ante el FNG.

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta. Verdadero
Sustento. Documento Guía - Versión 0

24 PLAN DE CAPACITACION PROXIMO MES DE JUNIO 2023

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Junio	Blandas	Excel	1:30:00	14/06/2023
Junio	Técnica	Inteligencia artificial	1:30:00	21/06/2023
Junio	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	28/06/2023

25 CONCLUSIONES

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

26 ANEXOS

- 01. Bitácora Diaria FNG mayo 2023
- 02. Informe Indicadores FNG_ mayo _2023
- 03. Prefactura Fondo Nacional de Garantía mayo 2023.
- 04. Indicadores Centro de contacto Servicio Al Cliente acuerdo marco precios mayo.
- 06. Informe de gestión FNG mayo VF
- CMI-FR-07-V7 Acta de reunión 11 de mayo FNG
- CMI-FR-07-V7 Acta de reunión 25 de mayo FNG



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



Bogotá, 07 de junio de 2023

Señor

OSCAR FERNANDO SANCHEZ

Subdirector de Servicio al Cliente

Fondo Nacional de Garantías

Correo Electrónico: oscar.sanchez@fng.gov.co

Dirección: Calle 33 Bis N 13 A 04 Bogotá D.C.

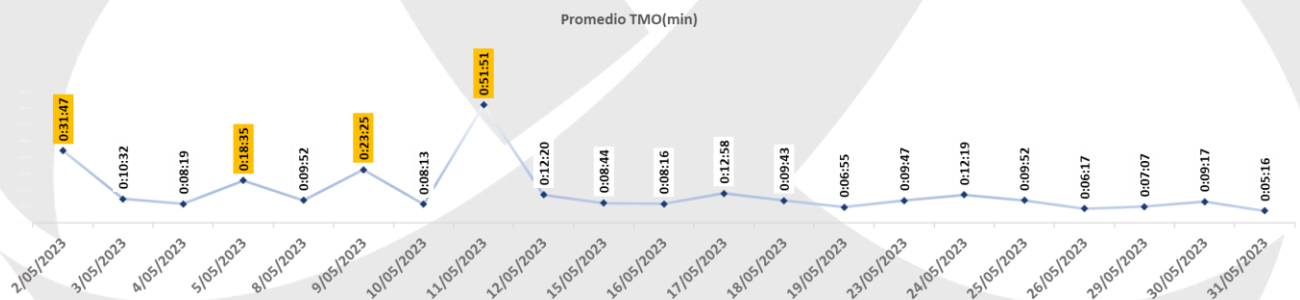
Referencia: Impacto en el ANS- Indicador TMO y Nivel de Atención Chat 2023

CANAL VIRTUAL CHAT

Descripción del hallazgo:

Se identifica que para el mes de mayo el indicador de ANS-TMO canal Chat cerró en 0:13:24 (804 segundos), frente al TMO establecido de 0:10:00 (600seg). Así mismo, se relaciona el indicador ANS – Nivel de Atención del canal Chat el cual cerró en 87.33% por debajo del indicador esperado de 90%.

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



Gráfica No 1. Indicador por día de TMO Canal Chat – mayo 2023.

Fuente: Ucontact

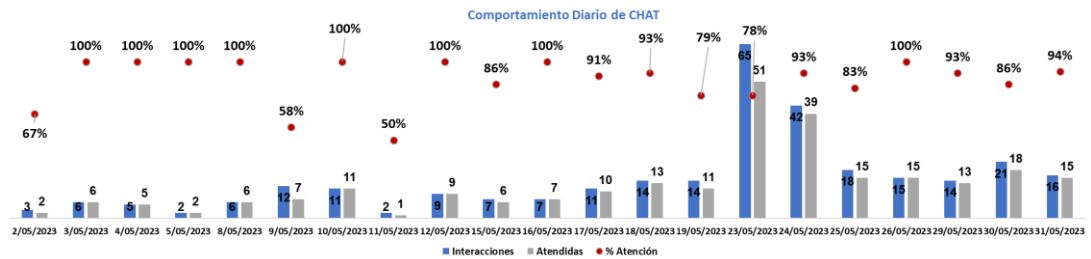


ILUSTRACIÓN GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Justificación:

Durante el mes de mayo de 2023 se presentaron las siguientes novedades que generaron un aumento en el indicador **TMO**:

1. Agente General - Atención Correo y Chat (camilo Mondragón realiza en simultanea otra tarea asignada (gestión de correo electrónico) que corresponde a una gestión de alta concentración y de cuidado.
2. El agente Backup (Sebastian Bernal) que se encuentra como apoyo en break y almuerzo, también realiza otra gestión simultánea, pues su principal función es respuesta a las solicitudes de los ciudadanos recibidas a través del correo servicio.cliente@fng.gov.co y que son asignados para su solución y respuesta en desbloques, estados de cuenta, falsos prestamistas, entre otros.
3. Durante el seguimiento realizado por el líder de calidad, se evidencia que los agentes no realizan uso del protocolo de cierre una vez terminan la interacción con el ciudadano, dejando abierto el chat y ocasionando que el promedio de TMO aumente.

Frente a la novedad que generó afectación en el indicador de Nivel de Atención se identificó:

1. **Salida Producto EMP250:** Durante la semana del 23 al 26 mayo se recibieron consultas asociadas al nuevo producto EMP250. Las interacciones en el canal Chat estuvieron por encima al comportamiento normal en el canal chat, lo que ocasionó una afectación en el cumplimiento del indicador.
2. Agente reporta caídas de interacción de Chat, sin notificación al agente estando disponible para atender la interacción. (El caso es reportado el día 30 mayo con pantallazo a la persona de apoyo del FNG Eduardo de Oro).

Acciones de mejora implementadas:

1. Seguimiento intensivo en las interacciones de Chat a los dos agentes (camilo Mondragón y Sebastian Bernal) por parte de líder de calidad.
2. De las interacciones de Chat con un TMO superior a los 600 segundos, se procedió a realizar la respectiva retroalimentación verbal y escrita en los monitoreos realizados, con el fin de ajustar los tiempos como corresponden.
3. Se puede apreciar en la grafica del TMO, que después del 11 de mayo, el indicador de TMO empezó a comportarse dentro de los tiempos establecidos; logrando cerrar en las dos últimas semanas el TMO en 8 min 34 segundos (514 segundos).
4. Adicionalmente, en los indicadores diarios se incluyo el seguimiento de TMO por agente, para identificar oportunidades y aplicar mayor seguimiento en las interacciones.
5. De acuerdo con el impacto recibido en la semana del 23 al 26 de mayo por la salida del nuevo producto, se tomó como estrategia solicitar apoyo del otro agente técnico Maria Paula Camargo, con el fin de mitigar la pérdida de mas interacciones.
6. Así mismo, en la visita realizada por la entidad a BPM el día 31 de mayo, fue motivo de escalamiento de parte de los agentes, donde indicaron que se recibieron muchas consultas sobre el producto EMP250 promocionado por los diferentes medios de comunicación, sin que los Intermediarios Financieros ya tuvieran el producto para ofrecer.

Importante:

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

Cordialmente,



Melva Dorely Pirajan Cañon
Supervisor BPO. BPM Consulting
Campaña Fondo Nacional de Garantías





Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSINESS

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los ocho (08) días del mes de junio de 2023.

LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA