



BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

<https://www.bpmconsulting.com.co/>



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM3923

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: 23/08/2022 12:26 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 22/09/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 23/08/2022 02:38 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758\_072022

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Agente en Sitio ( 7 agentes)	1.00	22,871,402.91	22,871,402.91	4,345,566.55	27,216,969.46
2	Supervisor Servicios BPO	1.00	7,426,819.31	7,426,819.31	1,411,095.67	8,837,914.98
3	Líder de calidad	1.00	5,976,649.06	5,976,649.06	1,135,563.32	7,112,212.38
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (total 6)	1.00	1,069,995.30	1,069,995.30	203,299.11	1,273,294.41
5	Troncal SIP (total 10)	1.00	385,583.87	385,583.87	73,260.94	458,844.81
6	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	301,237.41	301,237.41	57,235.11	358,472.52
7	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular (cantidad 726)	1.00	16,624.25	16,624.25	3,158.61	19,782.86

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	Subtotal Base Gravable:	IVA:	Total Impuestos:	Total + Impuestos:	Valor Total:
IVA	38,048,312.11	19%	7,229,179.30	38,048,312.11	38,048,312.11	7,229,179.30	7,229,179.30	45,277,491.41	45,277,491.41

CUARENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UNO CON CUARENTA Y UNO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN JULIO OC 83758

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764022914251 DEL 16/12/2021 RANGO AUTORIZADO DEL BPM2501 HASTA BPM4000 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: 29780d4173592100aed2bdc0163e0ebb57350cff11f58a1fafc07ffd7e8bd805fdc1a14a458c243bea05620bb89ce3da

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 transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting Ltda 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-2022-11317-E  
Fecha y Hora: 23/08/2022 02:50:22 p.m.  
Remitente: BPM CONSULTING LTDA  
Destinatario: Diana Carolina Restrepo Velez  
No de Folios: 1





## GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

CÓDIGO: FR-GCT-013

## HOJA DE CONTROL DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO PROCESOS DE PAGO

VERSIÓN: 4

Fecha: 25-ago-2022

## DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 7 Período Desde: 01-jul-2022 Período Hasta: 31-jul-2022

Contratista: BPM CONSULTING LTDA N° Oferta o Contrato: AMP-006-21

Valor Contrato: \$ 358.099.152 Estado: En ejecución

Fecha firma: 25-ago-2022 Fecha vencimiento: 25-sep-22

N° de otros: N° Anexos:

## VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

	Desde:	Hasta:		Desde:	Hasta:
Cumplimiento:	24-dic-2021	30-sep-2025	Anticipo y/o pago anticipado:		
Calidad bien o servicio:			Pago salarios y prestaciones:		
Responsabilidad civil:			Correcto funcionamiento equipos:		
Estabilidad obra:			Otros:		
Póliza cumplimiento	Aprobación: 28-dic-2021	Renovación:	Póliza calidad y otras	Aprobación:	Renovación:

**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): BPM3923 Valor a pagar: \$ 45.277.491

Concepto: Pago mes de julio - ejecución Orden de compra No. 83578

Medio de Pago: Transferencia Electrónica Entidad Bancaria: Bancolombia

Tipo de Cuenta: Corriente N° Cuenta: 59645410178

Nombre Beneficiario: BPM CONSULTING LTDA 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







**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

# **FONDO NACIONAL DE GARANTIAS**

**Periodo:** 01 al 31 de julio de 2022

Orden de Compra N° 83578 de 24 de enero de 2022



### DATOS GENERALES

<b>CONTRATO</b>	
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>	22/08/2022
<b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:</b>	<p>Presentar los resultados del Centro de contacto de servicio del cliente a través de la operación multicanal para efectuar la atención. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, resultados obtenidos de los monitoreos de calidad y las evaluaciones de conocimientos generales y técnicos por parte de los Agentes, además se describen aspectos relevantes y las acciones de mejora realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.</p>
<b>PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME</b>	01 al 31 de julio de 2022
<b>PRESENTADO POR:</b>	Coordinador de Operaciones BPM
<b>ENTREGADO A:</b>	Fondo Nacional de Garantías
<b>INFORME NÚMERO:</b>	07

## Contenido

1.	<b>DATOS GENERALES DEL SERVICIO</b> .....	4
2.	<b>ANS CONTRACTUALES</b> .....	5
3.	<b>INDICADORES GRÁFICOS ANS</b> .....	6
4	<b>DISTRIBUCIÓN DE AGENTES</b> ..... ¡Error! Marcador no definido.	
4.	<b>CANAL TELEFÓNICO</b> .....	15
5.	<b>MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10</b> .....	23
6.	<b>GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO</b> .....	24
7.	<b>GESTIÓN CANAL CHAT</b> .....	28
8.	<b>GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO</b> .....	30
9.	<b>CASOS DEVUELTOS</b> .....	30
10.	<b>VALIDACIÓN BUZONES</b> .....	31
11.	<b>CALIDAD</b> .....	33
12.	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b> .....	49
13.	<b>FORMACIÓN</b> .....	58
14.	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</b> .....	71
15.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	73
16.	<b>ANEXOS</b> .....	73

## 1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

### 1.1 ÍTEMS ORDEN DE COMPRA

A continuación, se presentan los ítems de compra y los valores obtenidos para el mes de julio de 2022.

FACTURACIÓN JULIO OC 83758					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	7,00	\$ 3.267.343	\$ 22.871.402,91
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	30	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	Lider de calidad	30	\$ 5.976.649,06	\$ 5.976.649,06
IT-BPO-8-1	200	Transferencia de llamadas	0	\$ 24,102	\$ -
IT-BPO-48-1	31	Hora desarrollo	0	\$ 195.942,232	\$ -
IT-BPO-2-1	5000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	\$ -	\$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6,00	\$ 178.332,547	\$ 1.069.995,30
IT-BPO-1-1	10	Troncal SIP	10	\$ 38.558,387	\$ 385.583,87
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	\$ 301.237,408	\$ 301.237,41
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	726	\$ 22,898	\$ 16.624,25
IT-BPO-7-4	500	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	0	\$ 26,511	\$ -
IT-BPO-3-1	2000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ 24,102	\$ -
<b>Subtotal</b>					<b>\$ 38.048.312,11</b>
<b>Iva</b>					<b>\$ 7.229.179,30</b>
<b>Total</b>					<b>\$ 45.277.491,41</b>

TABLA 1 FACTURACIÓN

Se anexa prefactura con el detalle de costos por servicio:

En el mes de julio se presentaron las siguientes novedades en facturación:

- Se facturan 29 días de labor del agente **Jenny Alexandra Escobar Pérez** ya que presento calamidad de 1 (un día el 8 de julio del 2022) se cubre con back-up Yulisa Martínez.
- Se facturan 29 días de labor del agente **Elvin Alejandro Guzmán Luque** ya que presento Aislamiento Cuadro Gripal de 1 (un día el 15 de julio del 2022) se cubre con back-up Yulisa Martínez.
- Se facturan 26 días de labor del agente **María Alejandra Botero Feria** ya que presento Aislamiento Cuadro Gripal de 5 (días del 11 al 14 de julio del 2022) se cubre con back-up Yulisa Martínez

## 2. ANS CONTRACTUALES

A continuación, se adjunta los ANS obtenidos para el mes de Julio de 2022.

**Durante el mes de julio:** se cumplieron todos los indicadores contractuales.

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Julio	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	>=99,9%	100%	CUMPLE
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	Plata	80%	94,16%	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%	80%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	0%	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	480	448	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	420	448	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Ciudadanía:	480	448	CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Chat virtual:	600	335	CUMPLE
		Canal telefónico Inbound	>=90%	95,78%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Chat	>=90%	97,18%	CUMPLE
		Canal telefónico	>= 65%	69,06%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%	65%	CUMPLE
12	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	67%	CUMPLE
		Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	97,48%	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	15%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	>=85%	97,49%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	90,00%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	1,42%	CUMPLE

**TABLA 2 ANS CONTRACTUALES**

Fuente: Inconcert

### 3. INDICADORES GRÁFICOS ANS

#### 3.1 Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO

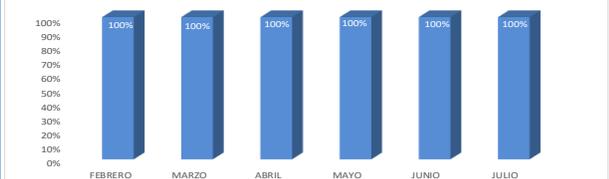
bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	DESCRIPCIÓN	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	100%	90%	80%
Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más		Mensual	META DEL INDICADOR		
			100%		
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 100,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>					

TABLA 3 PUNTUALIDAD  
Fuente: Resultados Ans

#### 3.2 Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente

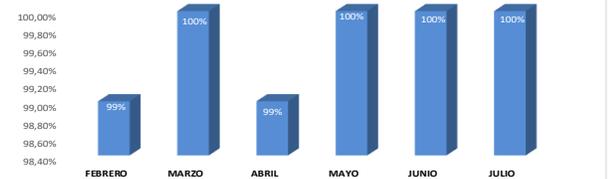
bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente	DESCRIPCIÓN	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$a = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} \times 100\%$ <small>Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.</small>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	100%	90%	80%
		Mensual	META DEL INDICADOR		
			D=99,9% RTO incidente: 43 min		
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	99,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	99,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 99,67% Se cumple el indicador entre los indicadores esperados</p>					

TABLA 4 DISPONIBILIDAD  
Fuente: Resultados Ans

### 3.3 Nivel de servicio.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	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	DESCRIPCION	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$P = \frac{\text{Proporción de llamadas atendidas antes del umbral}}{\text{Cantidad de llamadas antes de x segundo}} \times 100\%$ P = Proporción de llamadas atendidas antes del umbral X = Cantidad de llamadas antes de x segundo Y = Número de llamadas entrantes durante el periodo * 100%		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	80%	79%
		Mensual	META DEL INDICADOR		80%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	86,02%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	88,86%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	97,09%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	95,15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	88,92%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	94,16%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,70% en el mes de julio se genera un aumento del nivel de servicio con respecto al mes anterior en 5,24%.					

TABLA 5 NIVEL DE SERVICIO  
 Fuente: Resultados Ans

### 3.4 Tiempo de atención canales: Voz

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Voz	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Promedio transacciones} = \frac{\sum (\text{Tiempo de atención}_i)}{n}$ Donde: n = número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), videollamadas = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones > T se evidencia no aplica la siguiente fórmula: $T = \frac{\text{Promedio transacciones} - T}{T} \times 100\%$ T = Tiempo de atención definido para cada canal de atención en el nivel de servicio. Si se cumple la fórmula.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	45%	40%	39%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=40 segundos
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 40,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida					

TABLA 6 TIEMPO DE ATENCIÓN VOZ  
 Fuente: Resultados Ans

### Tiempo de atención canales: Chat

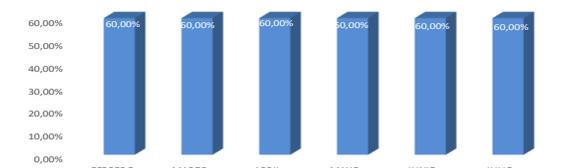
INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Chat	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descriptos		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MYLIVECHAT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Promedio transacciones} = \frac{\sum (\text{tiempo de atención}_i)}{n}$ Donde: n= número de transacciones recibidas por los canales de atención: Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic lo call), videollamadas = el tiempo que transcurrió entre la entrada de la solicitud y la atención iniciada al cliente. Si Promedio transacciones > 70 segundos se aplica la siguiente fórmula: $x = \frac{\text{promedio transacciones} - 70}{70} \times 100\%$ X = Tiempo de atención Deficiente para cada canal de atención en el nivel de servicio. Si se descompletó. El tiempo de atención es el tiempo que transcurrió entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	65%	< 60%	< 59%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=60 segundos
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 60,00%. Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida.</p>					

TABLA 7 TIEMPO DE ATENCIÓN CHAT

Fuente: Resultados Ans

### 3.5 Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico.

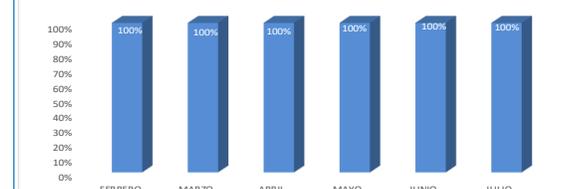
INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	DESCRIPCIÓN	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=85% , restante antes de 24 horas hábiles		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRM		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$x = \frac{\text{Cantidad de solicitudes atendidas antes de 5 horas}}{n}$ Siendo n= número de solicitudes recibidas. Si n supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes (definidas en la Solicitud de Cotización) recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	< 85%	< 84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 100%. En el mes de julio no se presentan atenciones fuera de las 24 horas</p>					

TABLA 8 BUZÓN CORREO ELECTRÓNICO

Fuente: Resultados Ans

### 3.6 Quejas sobre los Servicios BPO

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE		
FORMA DE CÁLCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicios BPO que recibe directamente.		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 3%	< 2%
		Mensual	META DEL INDICADOR		QUEJA < 3%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	0,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	0,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,01% En el mes de julio no se presenta radicación de quejas		

TABLA 9 QUEJAS  
 Fuente: Resultados Ans

### 3.7 Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CÁLCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicios BPO que recibe directamente.		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	< 80%	< 79%
		Mensual	META DEL INDICADOR		>=80%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 80,00% Actualmente es proceso no cuenta con medición ya que no se tiene una encuesta definida en IVR para medición de satisfacción, está ya se encuentra en proceso de cotización		

TABLA 10 NIVEL DE SATISFACCIÓN  
 Fuente: Resultados Ans

### 3.8 Rotación de Agentes

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Rotación de Agentes	DESCRIPCIÓN	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	BITACORA		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Medición mensual		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 16%
Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados		Mensual	META DEL INDICADOR		Rotación < 15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	22%	Deficiente	No se cumple con el indicador.		
ABRIL	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 7,37% En el mes de julio no se presentó ningún retiro en la campaña		

TABLA 11 ROTACIÓN  
 Fuente: Resultados Ans

### 3.9 TMO / (Tiempo Medio de Operación)

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Umro: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	DESCRIPCIÓN	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$TMO_{real} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de operación transacción}_i)}{n}$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Umro es el umbral de cumplimiento del TMO Umro = TMO de Servicios BPO x 1,3 para nivel de servicio plata		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	450	< 480	< 481
		Mensual	META DEL INDICADOR		480 SEGUNDOS
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	367	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	467	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	399	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	434	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	463	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	448	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 430 se evidencia un leve incremento del TMO con respecto al mes anterior, sin embargo, esta dentro de los estándares requeridos.		

TABLA 12 TMO  
 Fuente: Resultados Ans

### 3.10 Eficacia

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} * 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95%	90%	85%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Eficacia >= 90%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	92,20%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	92,42%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	98,26%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	97,03%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	92,73%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	95,78%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 94,74%                      En el mes de julio se evidencia que el nivel de atención presenta un aumento en el indicador con respecto al mes anterior de 3,05%</p>					

TABLA 13 EFICACIA  
 Fuente: Resultados Ans

### 3.11 Ocupación de Agentes

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{tiempo total de atención del agente } i}{\text{jornada laboral del agente } i}}{n} * 100\%$ <p>n = Número total de agentes.                      Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación.                      jornada laboral del agente i = Tiempo total laborado por el Agente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	70%	65%	64%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Ocupación >= 65%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	67%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	66%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	67%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 65,68%                      Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>					

TABLA 14 OCUPACIÓN  
 Fuente: Resultados Ans

### 3.12 Precisión error crítico de usuario: "ecu"

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Inversión S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	DESCRIPCION	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error crítico de usuario		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$ecu = \frac{TMSECU}{TM} \times 100\%$ <small>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario                      TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</small>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (1) 95% para nivel de servicio plata y (2) 99.9% para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	< 85%	< 84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecu>=85%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94,75%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	94,68%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	97,83%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	94,41%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	96,70%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	97,48%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 95,98% para el mes de julio se presentó afectación de error crítico de usuario por direccionamiento e información los cuales se están reforzando con el equipo.		

TABLA 15 ERROR CRITICO USUARIO  
 Fuente: Resultados Ans

### 3.13 Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Inversión S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	DESCRIPCION	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto de las transacciones monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Na) debe ser acordado previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 16%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ae<=15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 15,00%		

TABLA 16 AUDITORIA

3.14 Precisión error crítico de negocio "ecn"

Fuente: Resultados Ans

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de negocio "ecn"	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error crítico de negocio		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario". Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	< 85%	< 84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecn >=85%
<b>RESULTADOS DEL AÑO</b>					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	99,38%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	94,44%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	98,56%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	97,82%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	94,40%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	97,49%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
<b>ANÁLISIS DE TENDENCIA</b>					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 97,02% para el mes de julio se presentó afectación de error crítico de negocio por tipificación y preguntas filtros los cuales se están reforzando con el equipo.		

TABLA 17 ERROR CRITICO DE NEGOCIO

Fuente: Resultados Ans

3.15 Evaluación de conocimiento Agentes

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Evaluación de conocimiento Agentes	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FORMACIÓN		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Medición mensual Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, estos no presentan la evaluación o un acuerdo entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación.  Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargada de administrar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	80%	< 70%	< 60%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ECA >= 70%
<b>RESULTADOS DEL AÑO</b>					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	85%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	96%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	92%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	90%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	90%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
<b>ANÁLISIS DE TENDENCIA</b>					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,40% En el mes de mayo se presenta una disminución en la nota general por lo que se procede a generar reforzamientos de información y temas de casísticas.		

TABLA 18 EVALUACIÓN

Fuente: Resultados Ans

3.16 Redireccionamientos.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.															
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde																
NOMBRE DEL INDICADOR	Redireccionamientos	DESCRIPCION	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.																
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE																
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS																
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		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente														
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 5%	< 6%														
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=5%														
RESULTADOS DEL AÑO																			
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES																
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																
MARZO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																
ABRIL	0,32%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 5 casos con direccionamientos de los cuales 4 se debieron a que el centro de contacto no se tenía la matriz actualizada.																
MAYO	0,42%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																
JUNIO	0,51%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 3 casos con direccionamientos de los cuales se debieron a que el centro de contacto tuvo el apoyo por parte de los Funcionarios del FNG.																
JULIO	1,42%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 7 casos con direccionamientos de los cuales 2 No aplicaban debido a que la matriz no tenía claridad con respecto al tema. Y los otros 5 son direccionamientos no adecuados por parte del Centro de Contacto.																
			ANÁLISIS DE TENDENCIA																
<table border="1"> <caption>Datos del Gráfico de Tendencias</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FEBRERO</td><td>0%</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>0%</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>0,32%</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>0,42%</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>0,51%</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>1,42%</td></tr> </tbody> </table>			Período	Resultado (%)	FEBRERO	0%	MARZO	0%	ABRIL	0,32%	MAYO	0,42%	JUNIO	0,51%	JULIO	1,42%	Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,45% En el mes de julio se evidencia un incremento en el correo electrónico debido a que se está capacitando a una agente nueva en el proceso.		
Período	Resultado (%)																		
FEBRERO	0%																		
MARZO	0%																		
ABRIL	0,32%																		
MAYO	0,42%																		
JUNIO	0,51%																		
JULIO	1,42%																		

TABLA 19 REDIRECCIONAMIENTO  
 Fuente: Resultados Ans

#### 4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

Se adjunta la tabla de distribución del personal que estuvo durante el mes de julio en el centro de Contacto.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
80095540	MANUEL ALEXANDER CONDE SARMIENTO	COORDINADOR	CENTRO DE CONTACTO
52706718	MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON	LIDER DE CALIDAD	CENTRO DE CONTACTO
1006732629	MARIA FERNANDA SOUZA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1013673838	ANGIE CATHERINE PALACIOS OCORO	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
69802368	JENNY ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1000120529	ELVIN ALEJANDRO GUZMAN LUQUE	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1097399796	MARIA ALEJANDRA BOTERO FERIA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1032398816	ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1024559795	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1033803414	YULISA MARTINEZ LARA	BACKUP	CENTRO DE CONTACTO

TABLA 20 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES  
 Fuente: Acuerdo marco

#### 5 CANAL TELEFÓNICO

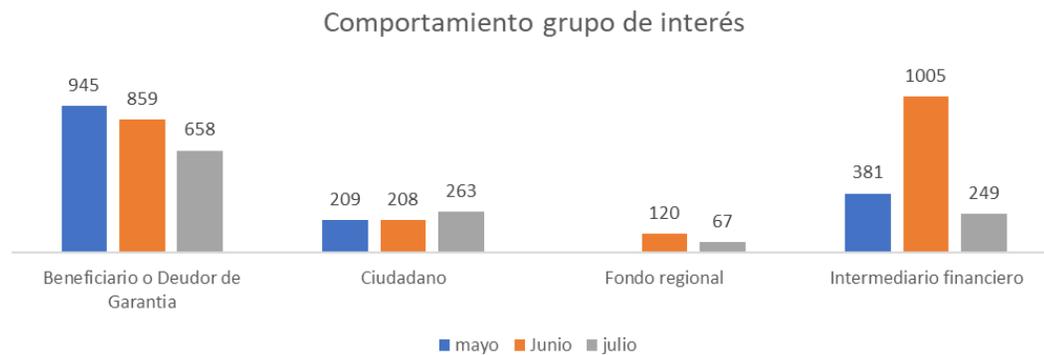
Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Del 1 al 23 Enero	1561	1249	739	312	47,34%	80,01%	19,99%	0:10:54	654
Del 24 al 31 Enero	918	750	684	168	74,51%	81,70%	18,30%	0:06:43	403
Febrero 2022	2457	2223	2121	234	86,32%	90,48%	9,52%	0:06:07	367
Marzo 2022	2585	2389	2297	196	88,86%	92,42%	7,58%	0:05:53	353
Abril 2022	1892	1859	1837	33	97,09%	98,26%	1,74%	0:05:42	342
Mayo 2022	2021	1961	1923	60	95,15%	97,03%	2,97%	0:07:23	443
Junio 2022	2310	2142	2054	168	88,92%	92,73%	7,27%	0:07:43	463
Julio 2022	1660	1590	1563	70	94,16%	95,78%	4,22%	0:07:28	448
<b>TOTAL</b>	<b>17064</b>	<b>15753</b>	<b>14781</b>	<b>1311</b>	<b>86,62%</b>	<b>92,32%</b>	<b>7,68%</b>	<b>0:07:24</b>	<b>444</b>

HISTÓRICO DE LLAMADAS ENERO JULIO DEL 2022  
 Fuente: informe Contac Center

Se puede evidenciar que en el mes de julio se presenta una disminución en las llamadas entrantes con respecto al mes anterior del 28,14% esto obedece que en el mes anterior fue la salida del Nuevo Portal Transaccional y donde los Intermediarios Financieros se comunicaron para solicitar Usuarios, Contraseñas, desbloqueo del portal, problemas por Cambios de contraseñas y/o errores en la subida de los anexos etc.

En la siguiente grafica se puede observar el comportamiento del grupo de interés que durante el último trimestre se ha comunicado con el centro de contacto, y el impacto se ve reflejado en los Intermediarios Financieros.



HISTÓRICO DE GRUPO DE INTERÉS MAYO A JULIO DEL 2022  
 Fuente: informe Contac Center

### Tipologías de consulta

Con respecto a las tipologías del top 10 consultadas en el mes de mayo por los Intermediarios financieros se realiza un comparativo con los meses siguientes con la finalidad de validar las consultas que han dejado de realizar los Intermediarios Financieros o cuales han venido incrementando ante el Centro de Contacto.

CONSULTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	Minigraficos
Consulta nivel de ventas/Codigo CIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema	78	57	23	
Información Códigos de Rechazo "Error" Reserva y/o registro de Garantías FNG	36	48	41	
Creación de usuarios o perfiles	35	5	1	
Proceso de reclamación - Información General	35	46	19	
Información bloqueo y proceso de desbloqueo de deudor por excesos en nómina	30	27	6	
Restablecimiento de contraseña portal	27	122	18	
Fallas en la página web (portal transaccional)	23	87	4	
Consulta VMD disponible	14	15	4	
Validación cliente preferente	10	3	5	
Información Códigos de Rechazo "Error" Prórroga y/o actualización de saldos de Garantías FNG	10	19	17	
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>429</b>	<b>138</b>	

HISTÓRICO DE GRUPO DE INTERÉS INTERMEDIARIO FINANCIERO MAYO A JULIO DEL 2022  
 Fuente: informe Contac Center

El canal telefónico cuenta con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, contamos con una planta total de seis (7) agentes de los cuales 6 atienden el canal inbound y un agente atiende las solicitudes por medio del canal chat y correo electrónico.

Para el mes de julio se garantiza conexión de 6 agentes todos los días.

Del 1 al 31 de julio se recibieron 1.660 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- a) Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.142 llamadas.
- b) Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 471 llamadas
- c) Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 43 llamadas
- d) Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 4 llamadas
- e) Para el mes de julio se atendió el 95,78% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- f) El 94,16% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- g) El nivel de abandono presentado en el mes fue del 4,22%
- h) El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:07:28 minutos correspondientes a 448 segundos.

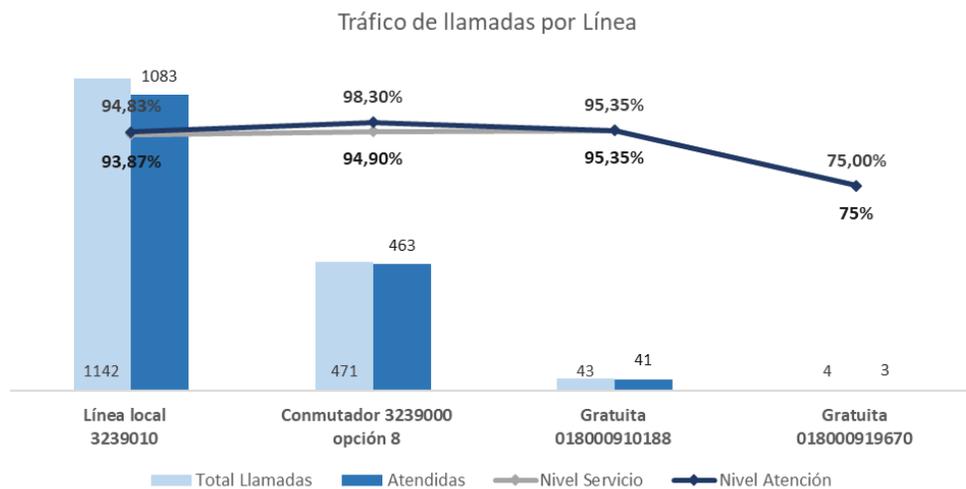


ILUSTRACIÓN 1 INGRESO POR LÍNEA  
 Fuente: Inconcert)

## 5.2 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
1/07/2022	76	74	74	2	97,37%	97,37%	2,63%	0:07:06	426
5/07/2022	86	79	79	7	91,86%	91,86%	8,14%	0:08:55	535
6/07/2022	105	95	94	10	89,52%	90,48%	9,52%	0:06:06	366
7/07/2022	85	83	82	2	96,47%	97,65%	2,35%	0:07:14	434
8/07/2022	97	87	82	10	84,54%	89,69%	10,31%	0:07:39	459
11/07/2022	66	66	66	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:58	358
12/07/2022	74	74	74	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:14	434
13/07/2022	77	75	73	2	94,81%	97,40%	2,60%	0:07:43	463
14/07/2022	89	81	74	8	83,15%	91,01%	8,99%	0:06:29	389
15/07/2022	73	71	71	2	97,26%	97,26%	2,74%	0:05:45	345
18/07/2022	90	89	89	1	98,89%	98,89%	1,11%	0:06:51	411
19/07/2022	95	89	86	6	90,53%	93,68%	6,32%	0:06:56	416
21/07/2022	89	88	88	1	98,88%	98,88%	1,12%	0:05:51	351
22/07/2022	75	74	71	1	94,67%	98,67%	1,33%	0:10:53	653
25/07/2022	100	97	96	3	96,00%	97,00%	3,00%	0:08:21	501
26/07/2022	95	92	91	3	95,79%	96,84%	3,16%	0:07:33	453
27/07/2022	103	99	99	4	96,12%	96,12%	3,88%	0:08:53	533
28/07/2022	109	101	98	8	89,91%	92,66%	7,34%	0:09:16	556
29/07/2022	76	76	76	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:08	428
<b>Total</b>	<b>1660</b>	<b>1590</b>	<b>1563</b>	<b>70</b>	<b>94,16%</b>	<b>95,78%</b>	<b>4,22%</b>	<b>0:07:28</b>	<b>448</b>

TABLA 21 CANAL TELEFÓNICO GENERAL  
 Fuente: Inconcert

## 5.3 Indicadores Generales De Atención línea 3239010

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
1/07/2022	62	60	60	2	96,77%	96,77%	3,23%	0:06:42	402,00
5/07/2022	54	48	48	6	88,89%	88,89%	11,11%	0:06:59	419,00
6/07/2022	71	63	63	8	88,73%	88,73%	11,27%	0:05:50	350,00
7/07/2022	54	53	52	1	96,30%	98,15%	1,85%	0:08:22	502,00
8/07/2022	66	57	57	9	86,36%	86,36%	13,64%	0:07:48	468,00
11/07/2022	64	64	64	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:00	420,00
12/07/2022	52	52	52	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:23	503,00
13/07/2022	48	46	45	2	93,75%	95,83%	4,17%	0:08:33	513,00
14/07/2022	65	58	55	7	84,62%	89,23%	10,77%	0:07:55	475,00
15/07/2022	47	45	45	2	95,74%	95,74%	4,26%	0:06:10	370,00
18/07/2022	59	58	58	1	98,31%	98,31%	1,69%	0:07:07	427,00
19/07/2022	59	55	53	4	89,83%	93,22%	6,78%	0:08:23	503,00
21/07/2022	53	52	52	1	98,11%	98,11%	1,89%	0:08:38	518,00
22/07/2022	43	42	41	1	95,35%	97,67%	2,33%	0:08:41	521,00
25/07/2022	80	77	76	3	95,00%	96,25%	3,75%	0:08:24	504,00
26/07/2022	65	62	61	3	93,85%	95,38%	4,62%	0:07:31	451,00
27/07/2022	73	70	70	3	95,89%	95,89%	4,11%	0:08:39	519,00
28/07/2022	68	62	61	6	89,71%	91,18%	8,82%	0:06:58	418,00
29/07/2022	59	59	59	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:42	462,00
<b>Total</b>	<b>1142</b>	<b>1083</b>	<b>1072</b>	<b>59</b>	<b>93,87%</b>	<b>94,83%</b>	<b>5,17%</b>	<b>0:07:40</b>	<b>460,00</b>

TABLA 22 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010  
 Fuente: Inconcert

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

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
1/07/2022	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:31	451,00
5/07/2022	27	26	26	1	96,30%	96,30%	3,70%	0:09:12	552,00
6/07/2022	28	27	26	1	92,86%	96,43%	3,57%	0:09:04	544,00
7/07/2022	26	25	25	1	96,15%	96,15%	3,85%	0:06:59	419,00
8/07/2022	31	30	25	1	80,65%	96,77%	3,23%	0:07:31	451,00
12/07/2022	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:12:29	749,00
13/07/2022	27	27	26	0	96,30%	100,00%	0,00%	0:08:48	528,00
14/07/2022	23	22	18	1	78,26%	95,65%	4,35%	0:08:14	494,00
15/07/2022	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:48	528,00
18/07/2022	29	29	29	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:45	525,00
19/07/2022	34	32	31	2	91,18%	94,12%	5,88%	0:09:13	553,00
21/07/2022	33	33	33	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:32	452,00
22/07/2022	29	29	27	0	93,10%	100,00%	0,00%	0:08:18	498,00
25/07/2022	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:01	421,00
26/07/2022	29	29	29	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:42	522,00
27/07/2022	30	29	29	1	96,67%	96,67%	3,33%	0:09:08	548,00
28/07/2022	35	35	33	0	94,29%	100,00%	0,00%	0:10:22	622,00
29/07/2022	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:35	395,00
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>463</b>	<b>447</b>	<b>8</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,30%</b>	<b>1,70%</b>	<b>0:08:34</b>	<b>514,00</b>

TABLA 23 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8  
 Fuente: Inconcert

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

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Sg)
1/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
5/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
6/07/2022	1	0	0	1	0,00%	0,00%	100,00%	0:00:00	-
7/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
8/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
11/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
12/07/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:45	45,00
13/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
14/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
15/07/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:39	159,00
18/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
19/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
21/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
22/07/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:16:43	1.003,00
25/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
26/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
27/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
28/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
29/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
30/07/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>75,00%</b>	<b>75,00%</b>	<b>25,00%</b>	<b>0:05:02</b>	<b>302,00</b>

TABLA 24 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.  
 Fuente: Inconcert

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

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
1/07/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
5/07/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:35	635,00
6/07/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:29	569,00
7/07/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:21	381,00
8/07/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
11/07/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:56	296,00
12/07/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:21	441,00
13/07/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:49	349,00
14/07/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:18	198,00
15/07/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:22	322,00
18/07/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:41	281,00
19/07/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:12	192,00
21/07/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:23	83,00
22/07/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:49	589,00
25/07/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:39	579,00
26/07/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:26	386,00
27/07/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
28/07/2022	6	4	4	2	66,67%	66,67%	33,33%	0:10:28	628,00
29/07/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
30/07/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>95,35%</b>	<b>95,35%</b>	<b>4,65%</b>	<b>0:06:35</b>	<b>395,00</b>

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

## 5.7 Tiempo Medio De Atención TMO

Para el mes de julio se presentó una disminución en el TMO de 15 segundos con respecto al mes anterior, esto obedece al afianciamento del conocimiento de cada uno de los temas que recibimos del Centro de Contacto y el fortalecimiento de los Intermediarios Financieros en los procesos plataforma del Portal Transaccional.

Los procesos que más impactan en el cumplimiento del TMO son:

- Se realiza acompañamiento a los Intermediarios Financieros con respecto a los errores presentados en los LOG de los Anexos 4, 5 y 16 por que desean saber cuál es la columna donde está presenta la diferencia el cual generó el rechazo de la garantía por parte del Fondo Nacional de Garantías.
- El TMO se incrementa debido que se realiza el acompañamiento a los Intermediarios Financieros para que entiendan como deben modificar la estructura en los anexos de general a Texto en campos como el CIU; código de municipio; periodo de amortización Etc.
- El TMO se incrementa debido a que el Intermediario Financiero solicita acompañamiento para solucionar los errores de estructura con respecto a los anexos que esta diligenciando.

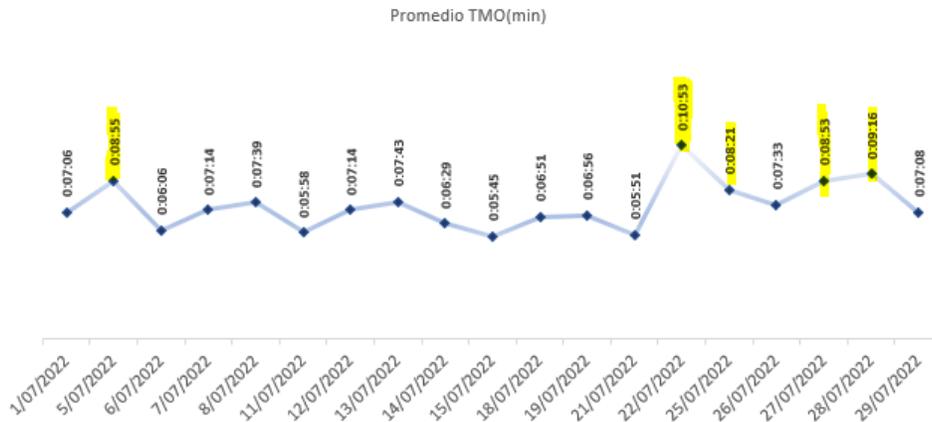


ILUSTRACIÓN 2 TMO  
 Fuente: Inconcert

### 5.8 Comportamiento diario de llamadas

En el mes de julio contamos con un ingreso promedio de llamadas diarias de 87, presentamos 4 días con ingreso mayor a 101 llamadas. Los días (6,25, 27 y 28)

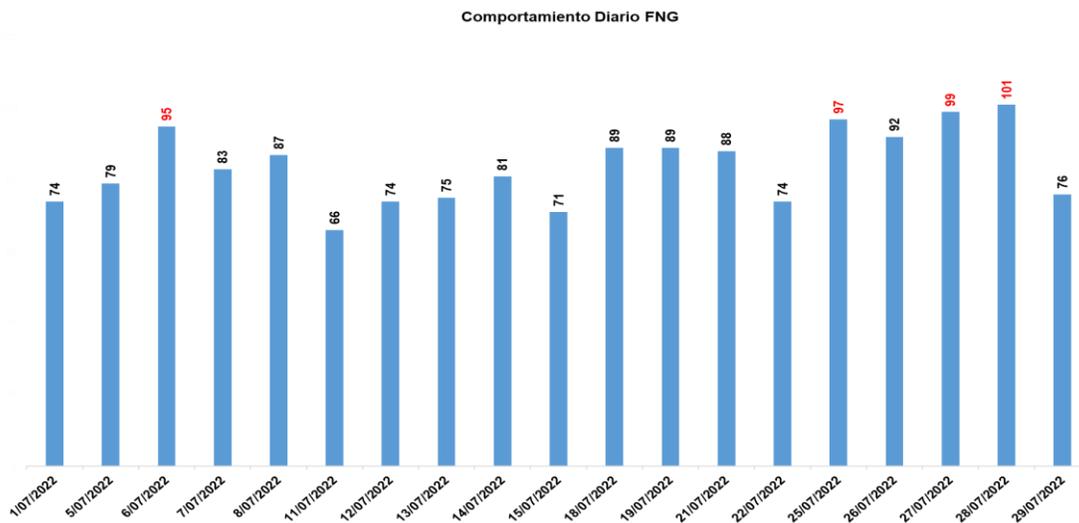


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO  
 Fuente: Inconcert

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada.
- Información acuerdo de pago.
- Consulta nivel de ventas/ Código CIU
- Fecha de corte fiscal registrado en el sistema.
- Consulta de devoluciones de Comisión.

### 5.9 Llamadas entrantes por días

Para el mes de julio los días con mayor tráfico de llamadas son los viernes, seguido por los jueves, martes, miércoles, lunes.

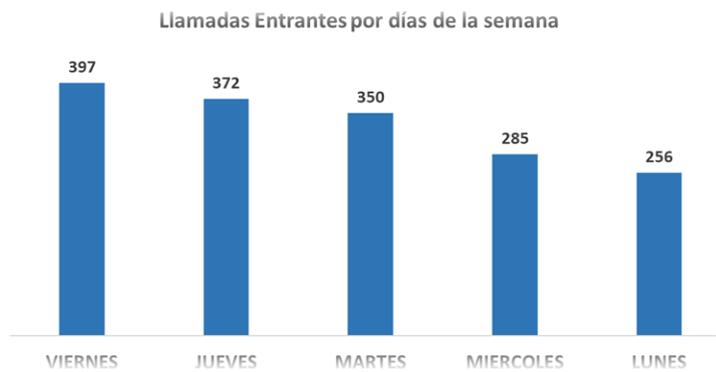


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA  
 Fuente: Inconcert

### 5.10 Impacto en abandono de llamadas

La semana No.1 fue la que mayor impacto presentó en abandono de llamadas, para esta semana los motivos de mayor comunicación corresponden a:

- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada.
- Información acuerdo de pago
- Falsos prestamistas.

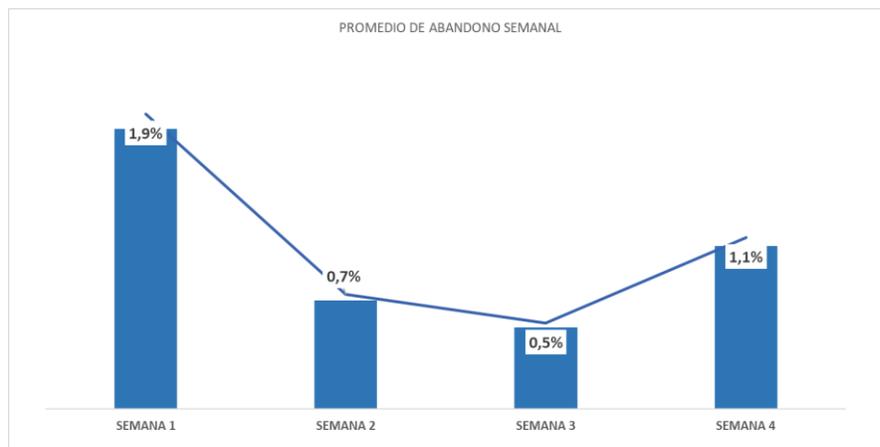


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO  
 Fuente: Inconcer

## 6 MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

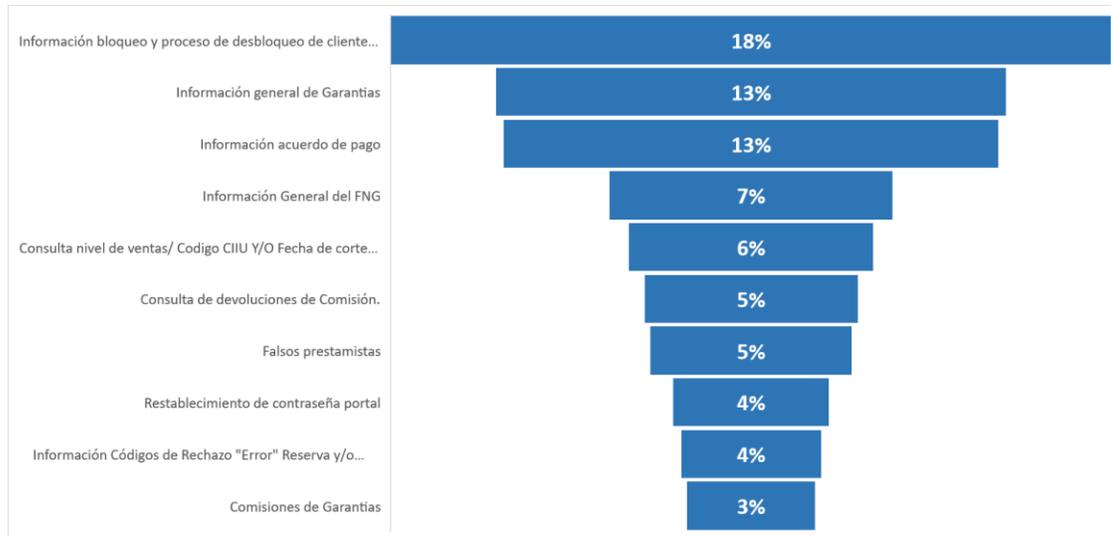


ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA  
 Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de julio corresponde a estado de caso bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada e información acuerdo de pago.

- Solicitud de Información - Sin Caso Creado (1.219 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.

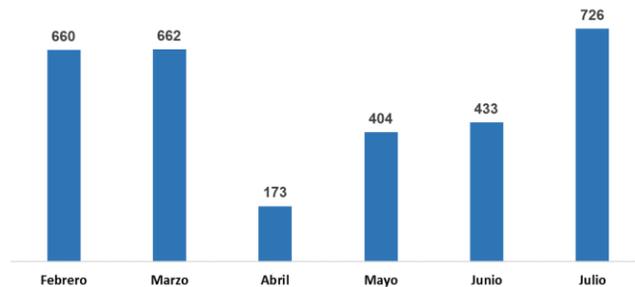
- Solicitud de Información - Con Caso Creado (64 consultas)

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

## 7 GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de julio se realizó gestión outbound de:

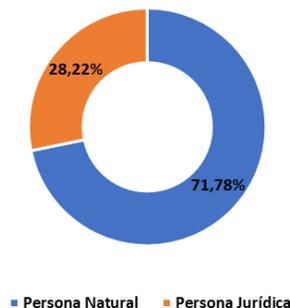
70 llamadas abandonadas identificadas por las diferentes líneas y casos especial en los cuales se requería escalamiento, generando un consumo de 726 minutos.



## 8 CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO

Durante el mes de julio se observa que la participación por tipo de persona que se comunica al centro de contacto está conformada de la siguiente manera:

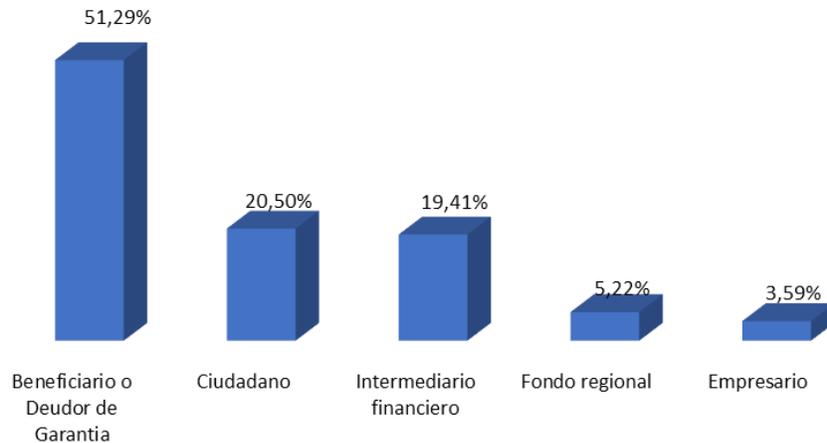
% PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PERSONA



Se puede observar que el 71,78% de las llamadas recibidas se identifican como personas naturales para realizar consultas de los trámites del FNG y el 28,22% como personas jurídicas.

## 9 GRUPO DE INTERÉS

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



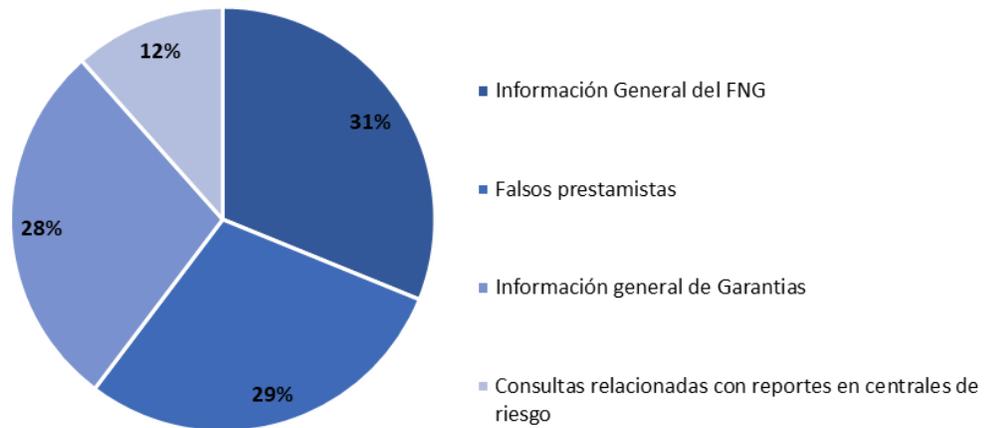
En el mes de julio se logra identificar que el grupo de interés que se comunica al centro de contacto corresponde a los Beneficiario o Deudor de Garantía con una participación del 51,29% seguido de Ciudadano con una Participación del 20,50%

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

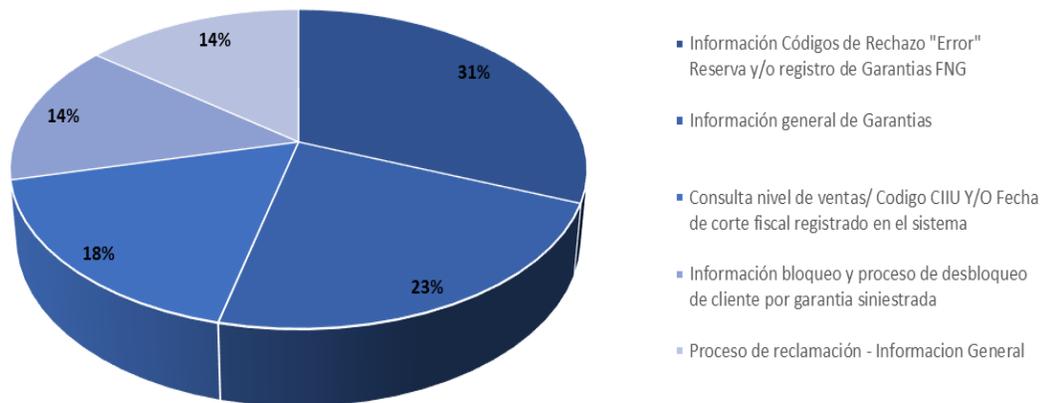


Durante el mes de julio se observa que el 34% de las consultas por parte de los – Beneficiario o Deudor de garantía. corresponden a Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada. Seguido del Información acuerdo de Pago con una participación del 31%.

**Top de lo más consultado por grupo de interés – Ciudadano.**



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



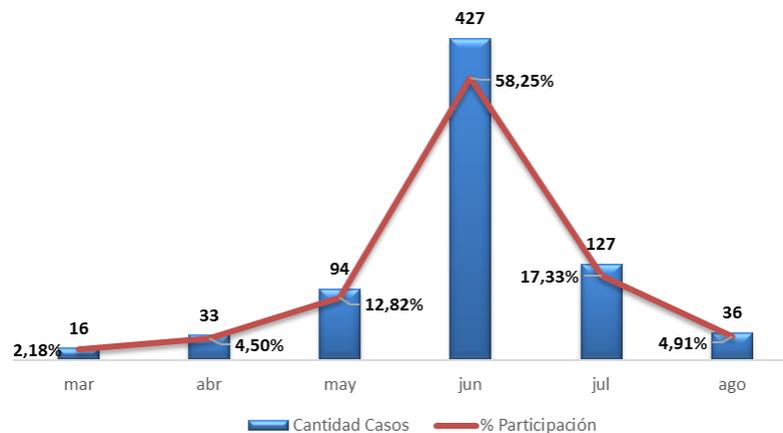
Durante el mes de julio se observa que el 31% de las consultas por parte de los Intermediarios Financieros corresponden a Información Códigos de Rechazo "Error" Reserva y/o registro de Garantías FNG Seguido de Información general de Garantías corresponden al 23%.

## 10 BITACORA

En el mes de julio se llevó seguimiento de la cantidad de novedades en la Página web que corresponde al (Portal Transaccional). De cada uno de los diferentes canales de atención.

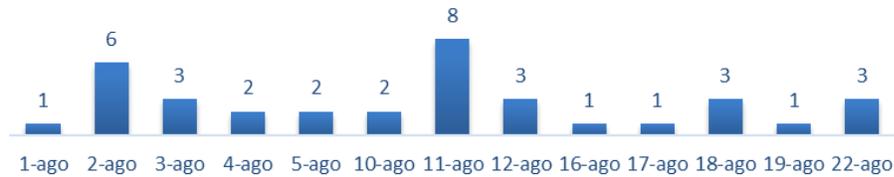
Fecha	Motivo de la llamada Corte Actual	TELEFONICO	CHAT	CORREO INSTITUCIONAL	TOTAL
1/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	0	6	11
5/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	7	0	10	17
6/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	7	0	12	19
7/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	0	6	11
8/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	11	0	6	17
11/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	7	0	6	13
12/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	8	0	4	12
13/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	0	6	11
14/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	0	3
15/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	5	6
19/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	0	7	12
21/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	8	0	6	14
22/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	0	8	13
25/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	11	0	3	14
27/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	4	0	4	8
28/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	1	6	12
29/07/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	6	0	7	13
<b>TOTAL</b>		<b>200</b>	<b>2</b>	<b>197</b>	<b>399</b>

### Comportamiento casos creados Aranda Portal Transaccional.

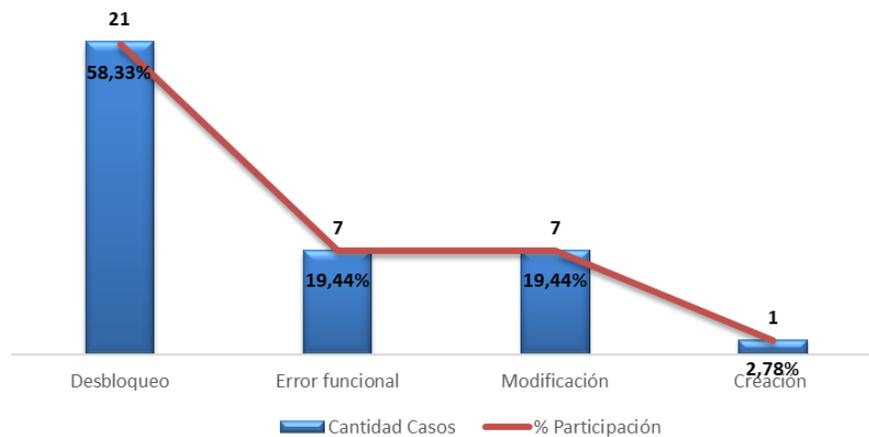


Para el mes de agosto se crearon 36 solicitudes a través de Aranda donde se logra evidenciar que después de la salida del portal transaccional las solicitudes de creación de casos por novedad han venido disminuyendo notablemente. Donde se evidencia que los días de mayor solicitud correspondieron al 2 y 11 de agosto.

### Comportamiento Diario



Se evidencia que para este mes la tipología de mayor solicitud corresponde a **Desbloqueo** el cual corresponde al 58,33%, Seguido de **Error Funcional** con una participación del 19,77%. Y donde se evidencia que el otro 19,44% corresponde a modificación de usuario estas son únicamente las solicitudes creadas por el **Centro de Contacto**.



## 11 GESTIÓN CANAL CHAT

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de enero a julio del 2022.

Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
Enero	58	45	13	77,59%	2:54
Febrero	↓ 119	↓ 102	↑ 17	↓ 85,71%	↓ 3:01
Marzo	↓ 129	→ 121	↓ 8	↑ 93,80%	↓ 3:08
Abril	↓ 131	→ 125	↓ 6	↑ 95,42%	↑ 5:37
Mayo	↑ 169	↑ 157	→ 12	→ 92,90%	↓ 5:15
Junio	↓ 130	→ 124	↓ 6	↑ 95,38%	↑ 7:05
Julio	→ 142	→ 138	↓ 4	↑ 97,18%	↓ 5:35

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

Para el mes de julio se ve un incremento del 9% en la cantidad de interacciones realizadas por los grupos de interés del FNG.

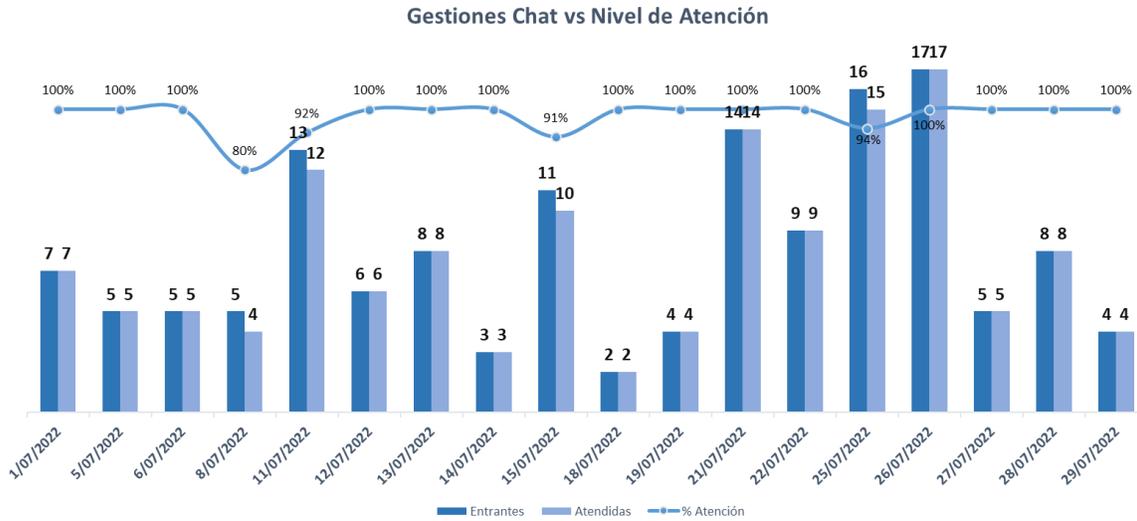
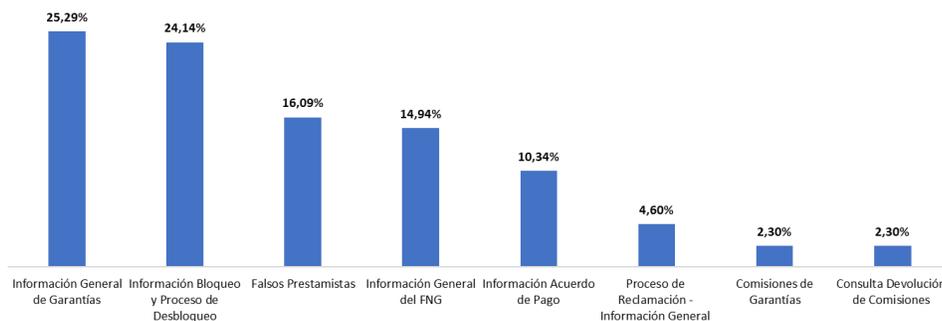


ILUSTRACIÓN 7 GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN  
 Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Del 1 al 31 de julio se recibieron 142 interacciones por medio de las diferentes líneas así:

Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
142	138	4	97,18%	5:35

### TOP 5 CONSULTADO (CHAT)



Para el mes de julio en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a Información General de garantías con una participación del 25,29%, seguido de Información Bloqueo y Proceso de Desbloqueo con una participación del 24,14%

## 12 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de enero a julio del 2022.

Mes	Entrantes	Gestionados <24h	% Cumplimiento
Enero	107	107	100%
Febrero	↓ 405	↓ 405	↑ 100%
Marzo	↑ 547	↑ 547	↑ 100%
Abril	↑ 421	↑ 421	↑ 100%
Mayo	↓ 474	↓ 474	↑ 100%
Junio	↑ 593	↑ 593	↑ 100%
Julio	↓ 492	↓ 492	↑ 100%

Para el mes de julio, se recibieron por el correo [servicio.cliente@fng.gov.co](mailto:servicio.cliente@fng.gov.co) 492 solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, es decir el 100% de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

- Desbloqueo deudor
- Derecho de Petición
- Solicitud de información
- Solicitud de documentos
- Solicitud estado de cuenta.

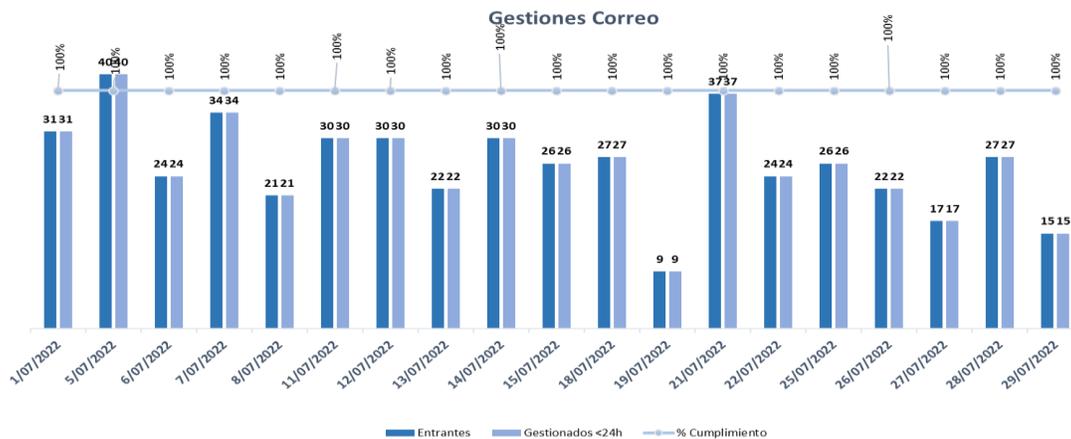


ILUSTRACIÓN 8 GESTIÓN CORREO  
 Fuente: aplicativo CRM

## 13 CASOS DEVUELTOS

Con respecto a las devoluciones de casos presentados en el mes de julio es preciso aclarar lo siguiente:

Los casos reportados por correo electrónico de asignación errada corresponden ya que al canal telefónico la matriz de cambios se ha venido mejorando para mitigar los direccionamientos errados a las diferentes áreas del FNG y estas han sido actualizadas por Chelsin Lized Rodríguez.

#	Fecha de asignación	Fecha Devolución	No Caso	Fecha retroalimentación	Aplica	Observación
1	1/08/2022	1/08/2022	FNG-173669-C3Z7	2/08/2022	SI	realizar la validación correspondiente, se encontró que el caso debió ser creado con la tipificación Comisiones de Garantías, cliente está preguntado específicamente sobre el aumento que tuvo la cuota de su crédito.
2	11/07/2022	1/08/2022	FNG-172322-V7H6	2/08/2022	SI	El documento cargado como anexo en el campo notas, no corresponde con la solicitud
3	22/07/2022	27/07/2022	FNG-173082-B1M3	27/07/2022	SI	anexos cargados en el campo "notas" no corresponden con la información registrada en el campo "requerimientos adicionales"
4	26/07/2022	26/07/2022	FNG-173306-P1V5	26/07/2022	SI	asignados de funcionario de manera inmediata cuando se termine su creación fue asignado al usuario de funcionaria del Fondo Regional Ana Milena Gómez Botero siendo lo correcto asignar a Ana María Peña conforme a la matriz de se hizo la salvedad que los casos remitidos por la SFC debían ser creados como quejas. Sin embargo, en casos como este fue creado como derecho de petición /
5	21/07/2022	22/07/2022	FNG-173002-P7X5	22/07/2022	SI	Se realiza la validación y según la matriz de asignaciones V.15 del 30 de junio se confirma que se debe crear como Derecho de petición - Quejas, no se determina que el caso se cree como Queja únicamente, por lo que el agente procedió a crearlo como Derecho de Petición
6	11/07/2022	11/07/2022	FNG-172266-D0Q0	11/07/2022	SI	El caso fue seleccionado como subtipo de caso "novedades" siendo lo correcto "desbloqueo de deudor" conforme a la tipología No. 47 de la matriz de asignación. / se incluye información dentro de la matriz (item 81)
7	17/06/2022	1/07/2022	FNG-170633-T6D8	1/07/2022	SI	

El incremento de los Direccionamientos obedece que se realizó un cambio de agente en la asignación y creación del proceso de correo, adicionalmente se solicita a la entidad un refuerzo en la matriz de asignación y en la creación de los casos en el CRM así como los Tip's que usan para tener en cuenta en el momento de estas creaciones.

- 15 de julio de 2022
- 21 de julio de 2022
- 28 de julio de 2022

## 14 VALIDACIÓN BUZONES

Por parte del canal telefónico se realiza validación a los 8 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 comisiones de garantías.**
2. **Buzón de radicación de PQRFS.**
3. **Buzón de quejas y reclamos.**
4. **Buzón denuncia actos de corrupción.**
5. **Buzón de consulta paz y salvo.**
6. **Buzón contáctenos.**
7. **Buzón protección de datos personales – consultas.**
8. **Buzón protección de datos personales – reclamos.**

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

Fechas	Gestion	Evidencias
1/07/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Julio 2022
8/07/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Julio 2022
15/07/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Julio 2022
25/07/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Julio 2022
29/07/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Julio 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

Fuente: propia

**Observación:** Debido a que el 22 de julio no se realizó la evidencia en la carpeta compartida se realizó el 25 de julio con la finalidad que no se vuelva la Supervisión crea una alerta en el calendario con un recordatorio para que esto no vuelva a suceder.

### 15 FELICITACIONES

Durante el mes de julio el Centro de Contacto recibió 4 felicitaciones por parte de los Intermediarios Financieros los cuales hicieron allegar éstas por medio de la Unidad del Fondo Nacional de Garantías y/o Correos electrónicos donde destacaron el compromiso de brindarle un seguimiento y/o respuesta efectiva al caso que estaba presentando.



## 16 CALIDAD

### 16.14 Presentación

El monitoreo de la prestación del servicio tiene como objetivo el aumento de la satisfacción del cliente final y mejora de la calidad del servicio. Por medio de la detección de forma objetiva de las principales falencias y/u oportunidades de mejora en los Agentes del contact center. Se concentra en la revisión de calidad en los diferentes canales de comunicación, aplicando un esquema de revisión preventiva en lugar de correctiva. Esta labor la realiza el líder de Calidad asignado al proyecto.

El área de calidad determina 2 categorías de error, tomando como base las normas COPC. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los Agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

### 11.2 Metodología para la gestión de Calidad

Para el mes de julio se dio continuidad a la metodología de monitoreos basados en los días hábiles, jornada laboral y cantidad de agentes de la campaña.

Cantidad de días hábiles: 13 días

Julio								Día Monitoreo
Do.	Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.		
					1	2		Día Informes
3	4	5	6	7	8	9		Festivo
10	11	12	13	14	15	16		Incap., Act. Fondo, Retros Agente, Apoyo Piso y Supervisión.
17	18	19	20	21	22	23		
24	25	26	27	28	29	30		
31								

TABLA 27 CRONOGRAMA  
 Fuente: propia de acuerdo con distribución

*Distribución de Gestión según Jornada Laboral:*

Jornada Laboral	Jornada productiva	Apoyo Supervisión	Break	Total Labor
8a.m a 5p.m	6:30:00	1:00:00	0:03:00	<b>7:33:00</b>

TABLA 28 DISTRIBUCIÓN  
 Fuente: propia de acuerdo con distribución

De acuerdo con la medición de días hábiles y cantidad de agentes. Se genera como resultado 1 monitoreo por día a cada agente (7) y 1 monitoreo de seguimiento. Este monitoreo de seguimiento está ligado al agente que presente mayor número de errores de críticos. (ECUF y ECN).

Días Lab.	Cantidad x Día	Total al Mes	C. Agentes	X Agente
13	8	104	8	13

TABLA 29 DETALLE  
 Fuente: propia de acuerdo con distribución

Para la selección de llamadas a auditar, se toman los siguientes criterios:

1. Llamadas iniciando la operación, rango entre las 8am hasta las 12m.
2. Llamadas finalizando la jornada, rango entre las 2pm y 5pm.
3. TMO entre los 3 y 9 minutos en adelante.
4. Agentes de seguimiento y remoción.

**11.3 Resumen Ejecutivo**

Para el mes de julio el Área de Calidad monitoreó a los ocho (8) agentes de la operación, que incluyen canal telefónico y escrito según registro de la plantilla para monitorear, que permiten evaluar y plasmar los errores críticos y no críticos encontrados en los monitoreos.

Se evalúa la precisión de Error Critico para el usuario final, la precisión Error Critico para el Negocio y precisión de error Crítico de Cumplimiento como componentes diferentes tanto de canal telefónico como de canal escrito.

**Tabla resumen general canal Telefónico Inbound:**

<b>FNG</b>	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	■ 97,83%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	■ 97,49%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	■ 98,65%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	■ 96,23%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	■ 97,99%

TABLA 30 RESUMEN INBOUND TELEFÓNICO  
 Fuente: Matriz de calidad

**Tabla resumen general canal Escrito:**

<b>FNG</b>	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	■ 100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	■ 98,86%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	■ 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	■ 99,89%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	■ 99,62%

TABLA 31 RESUMEN CANAL ESCRITO  
 Fuente: Matriz de calidad

**Se evidencia la siguiente participación de errores por Canal:**

**Participación por Canal Telefónico:**

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 31 de Julio	8	65	8	17	27	65	0	65

TABLA 32 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO  
 Fuente: Matriz de calidad

**Participación por Canal Escrito:**

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 31 de Julio	4	42	11	3	1	42	0	42

TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO  
 Fuente: Matriz de calidad

**11.4 Descripción de Errores Críticos y no Críticos**

Durante el periodo de julio, para el canal telefónico se efectuaron un total de 65 monitoreos, en promedio cada agente recibió 8 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 97,99% sobre 95% de Precisión General. De estos 65 monitoreos, se realizaron remotamente (grabaciones) y para el canal Escrito se efectuaron un total de 42 monitoreos, en promedio cada agente recibió 11 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,62% puntos sobre 95% de Precisión General.

**Tabla de Errores Críticos y No Críticos para la Aplicación de Calidad**

Error no crítico	
Ítem	Definición
Utilizar correctamente el guion de bienvenida	El agente utiliza el guion de bienvenida aprobado por la entidad de forma correcta y completa presentándose con nombre y apellido conservando la identidad propia y del proyecto al cual representa.
Escuchar con atención al ciudadano y/o funcionario	El agente escucha al ciudadano y/o funcionario de forma activa sin hacer repetir información ya suministrada por el mismo, demostrando concentración e interés en la comunicación
Demostrar actitud de servicio	El agente demuestra actitud de servicio generando vínculo de empatía con el ciudadano y/o funcionario proyectando interés y dinamismo en la comunicación, manifestando deseo de ayudar a su interlocutor diligentemente sin interrumpirlo abruptamente.
Personalizar adecuadamente la llamada	El agente cumple con los protocolos establecidos de atención dirigiéndose al ciudadano (a) y/o funcionario (a) según corresponda: para género masculino Señor dirigiéndose por su apellido y para género femenino Señora y su nombre (s). Esto deberá hacerlo mínimo tres (03) veces a lo largo de la comunicación y sin llegar a convertirlo en muletilla.
Retomar la llamada según los tiempos establecidos	El agente emplea de forma correcta los tiempos de espera establecidos para la gestión (un (02) minutos), sin alargar la llamada de manera innecesaria y/o injustificada. También implica agradecer al ciudadano por la espera en línea cada vez que se retome la comunicación. Se tendrá en cuenta de igual manera la importancia de no dejar en espera al interlocutor con la línea abierta y no utilizar el MUTE.
Usar el lenguaje adecuado	El agente emplea un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje utilizando siempre frases de cortesía. Se debe evitar el uso de muletillas (repetición de la misma palabra una y otra vez), las onomatopeyas (sonidos como jujum, aja entre otros). Cuida de manera especial el uso de los pronombres personales en aras de evitar señalamientos inadecuados hacia una persona, entidad y/o área, evitando de la misma manera incurrir en cualquier tipo de suposición.
Aplicar correctamente las reglas de ortografía y redacción	El agente emplea una ortografía adecuada en todos los registros realizados en las aplicaciones utilizadas para desempeñar su labor. Realiza la digitación clara para no afectar el contexto de la información.
Contestar oportunamente la llamada	El agente debe contestar la llamada antes de 5 segundos, la llamada es atendida en el tiempo promedio establecido, atender sin interrupciones, sin estar conversando o en otras actividades, estar previamente preparado con los aplicativos para cada tipo posible de consulta correspondiente, uso adecuado del botón mute y hold.
Controlar y estructurar apropiadamente la llamada	El agente aborda la llamada de acuerdo a la estructura definida brindando de forma ordenada la información necesaria según la solicitud siendo preciso con el requerimiento del ciudadano.
Confirmar con el ciudadano y/o funcionario la información suministrada y/u ofrecer asistencia adicional	El agente confirma con el ciudadano la información suministrada de forma resumida. Adicionalmente, el asesor consulta si el ciudadano desea otra información o generar otro requerimiento. Ej.: ¿le puedo colaborar en algo más?, ¿ha sido clara la información que le he brindado?
Utilizar correctamente el guion de despedida	El agente utiliza el guion de cierre establecido en el protocolo de atención al ciudadano, y transfiere a la encuesta de satisfacción, siempre y cuando no se realice transferencia de la llamada a otra área y/o dependencia.

Error críticos para el Usuario Final	
ítem	Definición
Identificar de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano y/o funcionario a través de preguntas filtro	El agente realiza las preguntas filtro necesarias para ejecutar un correcto análisis de la información brindada y detecta claramente el tipo de solicitud y/o negociación para solucionar su requerimiento.
Finalizar la llamada correctamente	El agente no está autorizado a colgar llamadas siempre y cuando cuente con la autorización de su coordinador o jefe inmediato. El agente está en la obligación de atender el 100% de las interacciones que ingresen a su puesto de trabajo y deberá evitar que el ciudadano cuelgue la llamada por falta de atención a la misma, es decir que ingrese y nadie le responda o por tiempos de espera que superen el tiempo máximo permitido de atención.
Tener buen trato y amabilidad con el ciudadano	El agente mantiene una comunicación activa con su interlocutor sin alterarse ni usar malos tratos evitando gritos, groserías, actitud irónica, brusca, humillante, etc que permitan generar una experiencia memorable en el ciudadano y/o funcionario.
Verificar e interpretar la información en los aplicativos	El agente usa correctamente los aplicativos de consulta (Aplicativo de consulta de la entidad, aplicativo gestión documental, etc ) demostrando comprensión tanto de la información obtenida del usuario como la proporcionada al mismo. La información brindada deberá ser completa y clara, sin omitir datos importantes pero siendo suficientemente específicos.
Brindar la información correcta y completa, acorde con las políticas del proceso	El agente maneja y proporciona de manera correcta, completa y veraz la información de acuerdo con la solicitud del ciudadano y/o indica el proceso correspondiente a la solución; precisa información que requiere para el direccionamiento adecuado que permita dar respuesta pronta y eficazmente acorde a la promesa de servicio correspondiente
Direccionar adecuadamente al ciudadano	El asesor realiza direccionamiento correcto a otros canales de atención de la entidad u otras entidades según corresponda de acuerdo con el requerimiento del ciudadano y acorde con las políticas de la compañía.
ERRORES CRITICOS PARA EL NEGOCIO	
Emplear correctamente los tiempos de espera	El agente emplea de forma correcta los tiempos de espera establecidos para la gestión, evitando extender la llamada de manera innecesaria con base al proceso establecido, sin afectar de esta manera el negocio.
Redireccionamiento y tipificaciones adecuadas	El agente Analiza, tipifica y registra la llamada en el software de Contact Center de acuerdo con el tipo de solicitud y según la información brindada por el ciudadano, haciendo claridad en las observaciones de la información suministrada y el proceso realizado. Así mismo registra la información correspondiente en el CRM de acuerdo a la solicitud del ciudadano y/o intermediario, escalando el caso al nivel correspondiente (Funcionario y Área correctos); la observación y/o escalamiento de manera clara y precisa.
Evitar reprocesos y gastos a la entidad y/o al ciudadano	El agente garantiza que la respuesta y/o promesa de servicio esté enfocada y corresponda a las directrices fijadas por la entidad para el proceso efectuado, con el objetivo, de no generar un reproceso y/o gasto adicional al negocio, tales como requisitos, costos, medios de pago, tiempos de respuesta, etc., de acuerdo al trámite solicitado.
ERRORES CRITICOS DE CUMPLIMIENTO	
Brindar Información Confidencial	El agente brinda información confidencial al ciudadano, tales como datos confidenciales a terceros (nombres, teléfonos, cedula, etc.). El agente brinda, según aplique, el guion de protección de datos personales establecido en la ley 1581 de 2012, de igual manera el agente se abstiene de informar al ciudadano procesos internos que impriman imagen negativa al negocio como inconvenientes en aplicativos, actualización de información importante, fallas internas de procesos y/o funcionarios etc.
Usar el canal adecuadamente sin afectar la llamada	El agente no recibe ni realiza llamadas personales por el canal interno. No contesta el celular en la operación. Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin disminuir intencionalmente el ritmo laboral (no bloquear, no ingerir alimentos y no maquillarse en el puesto de trabajo). Debe evitar realizar actividades ajenas a su labor dentro de la operación como: Internet, Office, etc. Estas deben ser utilizadas para actividades estrictamente laborales. De igual forma se tendrá en cuenta los escenarios en los que por falta de atención la llamada no se pueda atender de manera correcta por parte del agente en los escenarios como: abandono de llamada, etc

TABLA 34 TABLAS DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS  
 Fuente: Matriz de calidad

## 11. 5 Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se encontraron 17 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan afectación son: a) Brinda la información acorde con las políticas del proceso. b) Emplea correctamente los tiempos de espera, c) Redirecciona y Tipifica, d) Brinda información Confidencial 2. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 27 afectaciones, en los cuales se puede evidenciar que los temas con mayor afectación son: a) Retoma la llamada según los tiempos establecidos, b) Confirma información y ofrece asistencia adicional y c) Escucha con atención al ciudadano.

Para el canal Escrito, se encontraron 3 afectaciones en Error Crítico (EC) los tema que presentaron afectación corresponden a: Tipifica Correctamente la sesión. En errores no Críticos se identificó una sola 1 afectación, que corresponde a: Confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional.

### 11.6 Monitoreos por Canal de Atención:

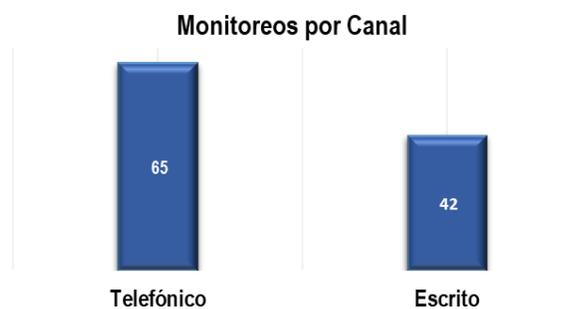


ILUSTRACIÓN 9 MONITOREO POR CANAL  
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 65 monitoreos de manera remota, donde se evidencia que el top de consultas se relaciona con:

- Solicitud de Desbloqueo
- Acuerdos de pago
- Consulta Reporte Centrales de Riesgos
- Consulta Nivel de Ventas
- Devolución de Comisión

Para el canal escrito se efectuaron 42 monitoreos de manera remota, donde se evidencian consultas relacionados con:

- Consulta Deuda con FNG
- Falsos Prestamistas
- Consulta Estado de Cuenta
- Creación usuario portal deudor
- Solicitud de Desbloqueo

### 11.7 Promedio de Monitoreos por Agente:

El comportamiento del grupo de trabajo en el canal telefónico nos muestra que se realizaron en promedio 8 monitoreos por agente:

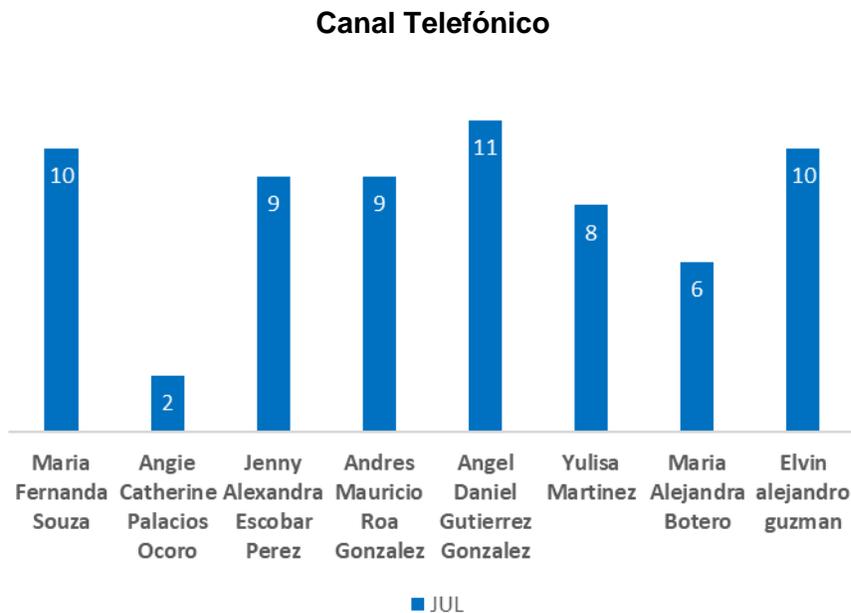


ILUSTRACIÓN 10 PROMEDIO MONITOREO AGENTES  
 Fuente: Matriz de calidad

Se realizan retroalimentaciones con respecto a las interacciones evaluadas donde se resaltan aspectos positivos y negativos en la gestión, se da a conocer las oportunidades de mejora en ECUF, ECN y ENC:

#### Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- ✓ Retoma de la llamada según los tiempos establecidos. (ENC)
- ✓ Confirma información y asistencia adicional (ENC)
- ✓ Escucha con Atención al Ciudadano (ENC)

#### Errores críticos Usuario Final y de Negocio:

- ✓ Brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ✓ Identificación de la necesidad a través de preguntas filtro (ECUF)
- ✓ Verifica e Interpreta los aplicativos (ECUF)
- ✓ Emplear correctamente los tiempos de espera (ECN)
- ✓ Redirecciona y tipifica (ECN)
- ✓ Brinda Información Confidencial. (ECC)

Por otra parte, en el canal escrito nos muestra que se realizaron en promedio 11 monitoreos al agente.

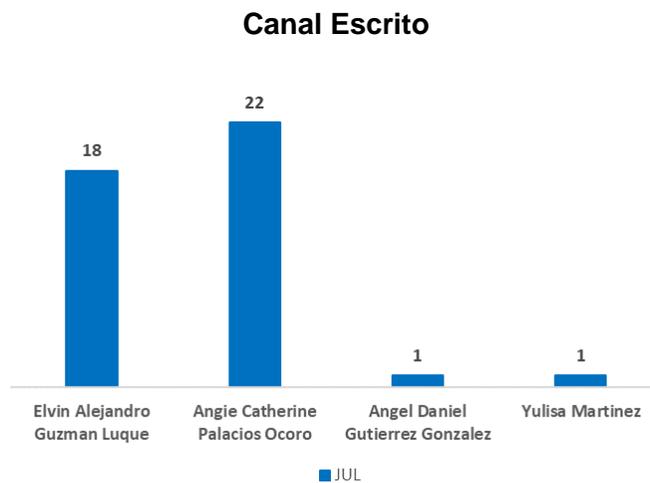


ILUSTRACIÓN 11 CANAL ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

Se realizan retroalimentaciones con respecto a las interacciones evaluadas donde se resaltan aspectos positivos y negativos en la gestión, se da a conocer las oportunidades de mejora en ENC y EC:

**Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:**

- ✓ Confirma información y asistencia adicional (ENC)

**Errores Críticos Usuario Final:**

- ✓ Tipifica Correctamente sesión (ECN)

## 11.8 Porcentaje de Precisión Obtenido:

### Canal Telefónico:

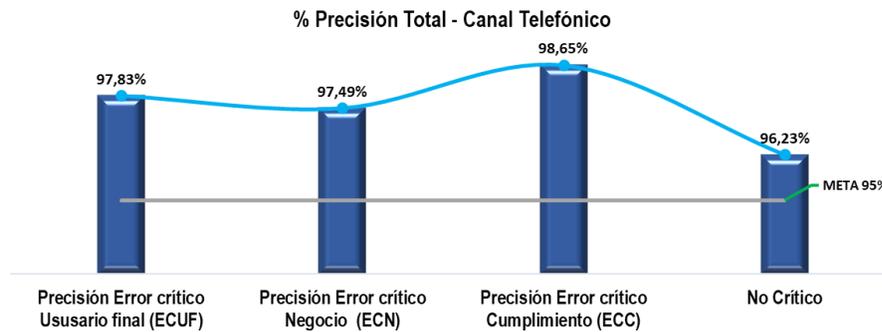


ILUSTRACIÓN 12 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO  
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 97.83%, dentro de los principales ítems afectados se encuentran:

- ✓ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ✓ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro

Se identifica una oportunidad de mejora al brindar la información de forma completa y acorde a las políticas. Agentes entregan la información solicitada pero no es brindada de forma completa, refuerzo en la interpretación y manejo en el aplicativo de SAP.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 97.49%, dentro de los ítems afectados se encuentran:

- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera
- ❖ Redirecciona y tipifica correctamente

Se identifica una oportunidad de mejora en registrar las tipificaciones de acuerdo con la atención realizada al ciudadano y/o Intermediario financiero. Así mismo, no dan buen uso del tiempo de espera con el cliente, alargando la llamada sin justificación.

En relación con el error crítico al cumplimiento (ECC) cierra en 99.45%, se genera una afectación por brindar información confidencial, asociada a la creación de un caso en CRM emitiendo información a un tercero.

Con respecto al error no crítico (ENC) cierra en un 96.23%, se evidencian que los ítems más afectados corresponden a:

- ❖ Retoma llamada según los tiempos establecidos
- ❖ Confirma información y/u ofrece asistencia adicional
- ❖ Escucha con atención al ciudadano

Se identifica oportunidad de mejora en la retoma en los tiempos de espera está siendo superior a los 2 minutos, pues no están pendientes del tiempo para retomar la llamada y realizar acompañamiento, aplicar el guion de cierre generando con el cliente un cierre satisfactorio de la atención; para este ítem se debe confirmar si la información fue clara y/o tiene alguna duda adicional, el no cumplirlo genera la afectación. El escuchar con atención al ciudadano permite entregar la información que corresponde, el no hacerlo denota desinterés por parte del agente y un rellanado del ciudadano.

**Nota:** Es importante resaltar que para el mes de julio se ve una mejora en la disminución en afectaciones de Errores Críticos en el canal telefónico frente al mes de anterior, de pasar de 25 a 17 afectaciones logrando que el indicador se mantenga y se vea con tendencia de crecimiento positivo.

### 11.9 Canal Escrito:

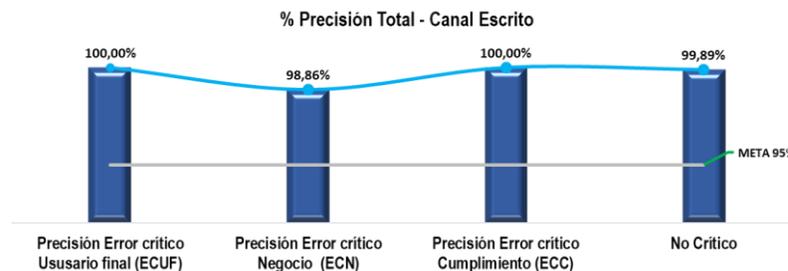


ILUSTRACIÓN 13 PRECISIÓN CANAL ESCRITO  
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un cumplimiento del 100%, donde se evidencia que la información y atención brindada al ciudadano se realiza de forma correcta. Haciendo uso de los protocolos y aplicativos como corresponde.

En relación con los errores críticos de negocio (ECN), se evidencia una afectación en el registro de la tipificación de las sesiones de atención a chat. Desde calidad se aborda al agente realizando el respectivo coaching donde se da claridad sobre registro de la atención. Posterior a esta retroalimentación, se evidencia mejora en el resto de los monitoreos sin generar más afectación sobre este ítem.

Finalizando con el Indicador de Error Crítico de Cumplimiento (ECC) cierra en 100% de cumplimiento de acuerdo con la matriz de calidad establecida y los Errores No Críticos (ENC) cierran en un 99.89%, con una sola afectación la cual se ve reflejada por el no uso del protocolo de cierre.

**Nota:** Es importante resaltar que para el mes de Julio el error crítico de usuario final cierra al 100%, donde se refleja el manejo y entrega de la información de forma completa al ciudadano y/o Intermediario financiero, haciendo uso de los protocolos como corresponden.

### 11.10 Participación de Errores No Críticos

Se presenta a continuación el porcentaje de precisión de errores no críticos evaluados durante el proceso de monitoreo Telefónico y Escrito.

**Canal Telefónico:** Se incluye la tabla y gráfico “Gráficas Consolidado no críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact Center Canal Telefónico.



ILUSTRACIÓN 14 ERRORES NO CRÍTICOS PARTICIPACIÓN  
 Fuente: Matriz de calidad

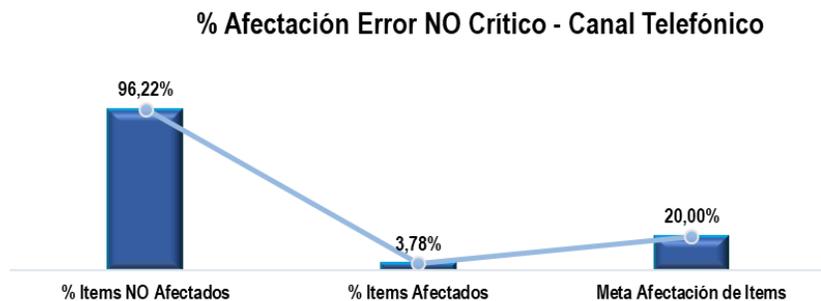


ILUSTRACIÓN 15 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO TELEFÓNICO  
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores No críticos” para el canal telefónico se evidencia la mayor afectación en los ítems:

- ❖ Retoma llamada según los tiempos establecidos
- ❖ Confirma información y/u ofrece asistencia adicional

❖ Escucha con atención al ciudadano

Lo que representa el 3.78% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

**Canal Escrito:** Se incluye la tabla y gráfico “Graficas Consolidado no críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact Center Canal Escrito.

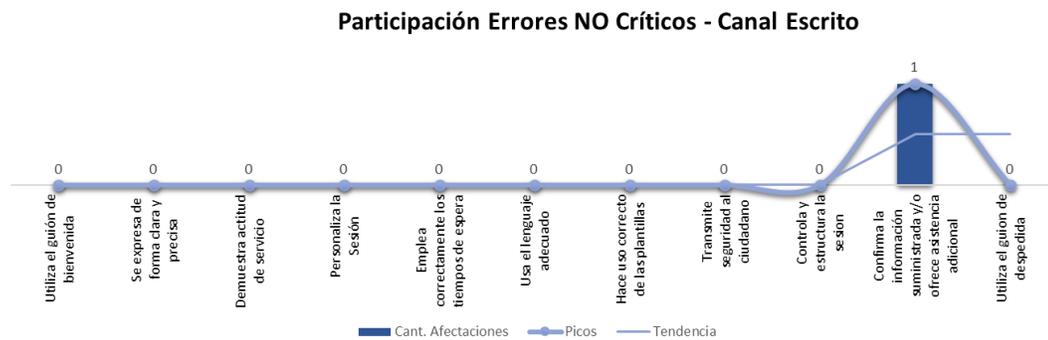


ILUSTRACIÓN 16 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO  
 Fuente: Matriz de calidad

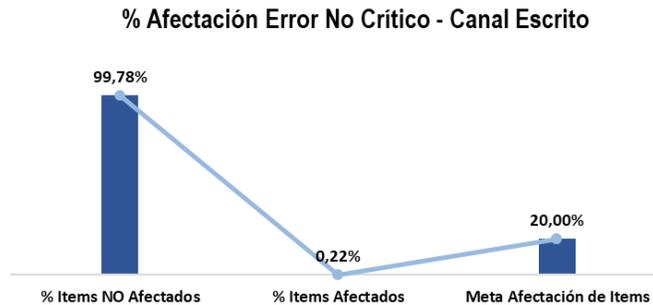


ILUSTRACIÓN 17 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO  
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica de afectaciones de Error No Crítico en el canal escrito, se evidencia afectación en los ítems:

❖ Confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional.

Lo que representa el 0,22% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

### 11.11 Participación de Errores Críticos

Se presenta a continuación el porcentaje de precisión de errores críticos evaluados durante el proceso de monitoreo Telefónico y Escrito.

**Canal Telefónico:** Se incluye la tabla y gráfico “Graficas Consolidado críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact center canal telefónico y escrito.



ILUSTRACIÓN 18 ERROR CRITICO TELEFÓNICO  
 Fuente: Matriz de calidad

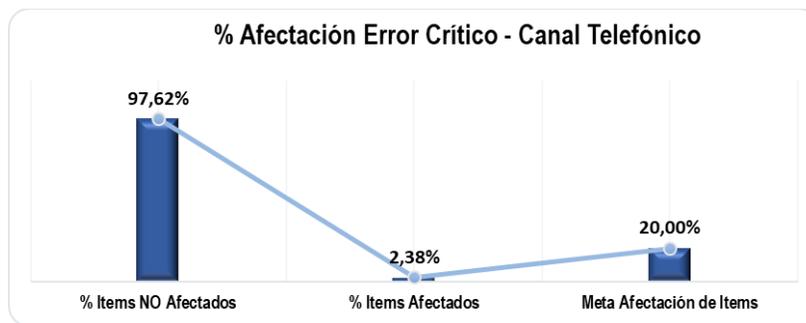


ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR CRITICO TELEFÓNICO  
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores críticos” en canal telefónico se evidencia la mayor afectación en los ítems:

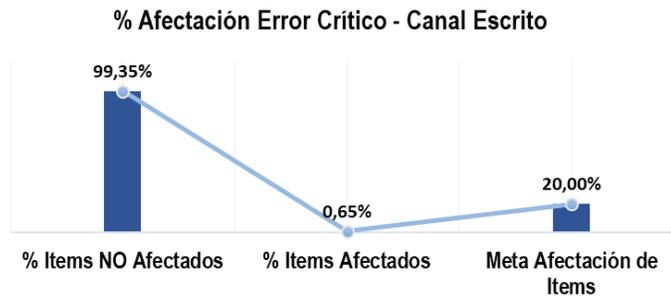
- ✓ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ✓ Redirecciona y tipifica correctamente
- ✓ Emplea correctamente los tiempos de espera
- ✓ Brinda información confidencial
- ✓ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro

Lo que representa el 2.38% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

**Canal Escrito:** Se incluye la tabla y gráfico “Gráficas Consolidado críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact center canal escrito.



**ILUSTRACIÓN 20 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO**  
 Fuente: Matriz de calidad



**ILUSTRACIÓN 21 AFECTACIÓN ERROR CRÍTICO ESCRITO**  
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores críticos” en el canal escrito se evidencia la mayor afectación de los ítems:

- ❖ Tipifica correctamente la sesión

Lo que representa el 0.65% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

### 11.12 Tablas de Resumen de Resultados por Agente

A continuación, se relaciona los Errores No Críticos y Críticos por proyecto / agentes realizados en Canal Telefónico y Escrito, se podrá identificar los ítems más afectados en la matriz de calidad, los cuales son el principal foco para llevar el plan de acción. Así mismo, se visualizará los Errores Críticos y No Críticos consolidados por cada agente, identificando el cumplimiento de estos.

Es importante tener en cuenta el error critico por agente, permite validar los resultados de manera individual y realizar el seguimiento con escuchas en línea, de manera que se pueda reforzar los errores críticos de forma inmediata

### 11.13 Resultados por Agente Canal Telefónico:

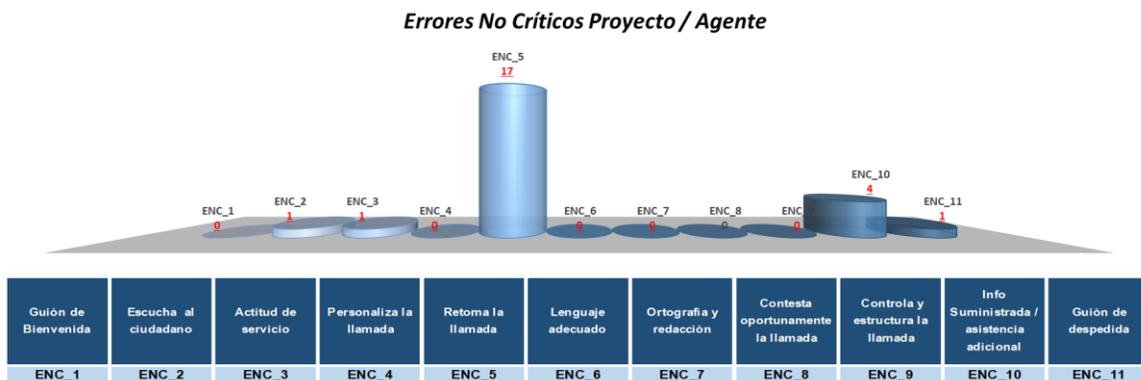


ILUSTRACIÓN 22 ERROR NO CRITICO PROYECTO AGENTE  
 Fuente: Matriz de calidad



ILUSTRACIÓN 23 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE  
 Fuente: Matriz de calidad

## Resultados por Agente Canal Escrito:

### Errores No Críticos Proyecto / Agente

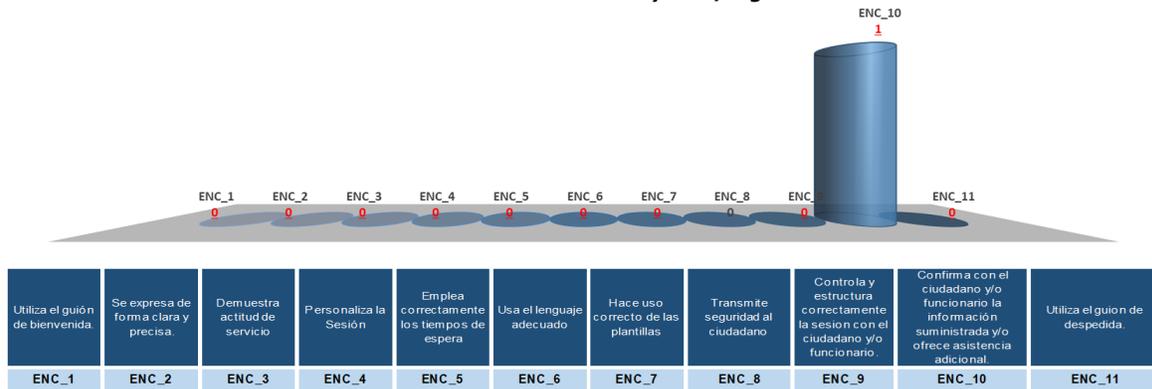


ILUSTRACIÓN 24 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO.  
 Fuente: Matriz de calidad.

### Errores Críticos Proyecto / Agente

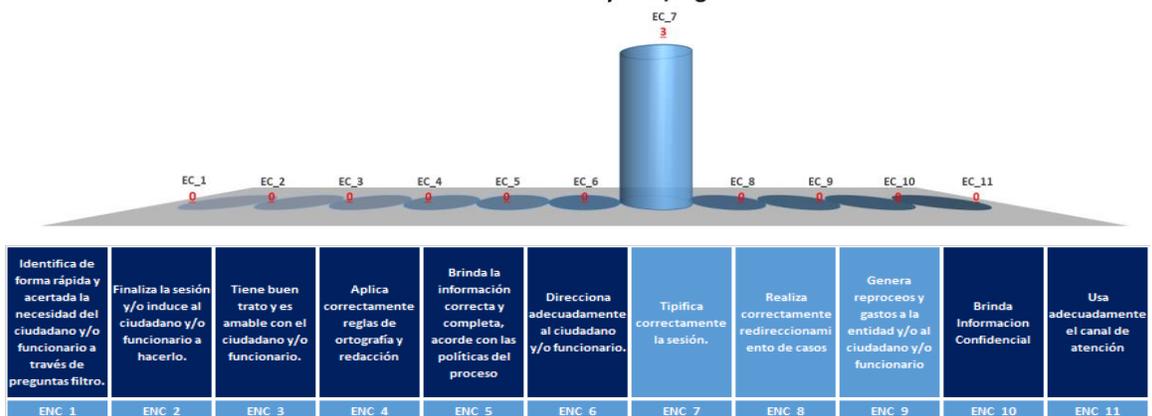


ILUSTRACIÓN 2517 ERROR CRITICO PROYECTO ESCRITO.  
 Fuente: Matriz de calidad

## Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1006732629	Maria Fernanda Souza	✓ 98,33%	✗ 86,67%	✓ 100,00%	✓ 95,00%	🟡 95,00%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	✓ 98,15%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 97,78%	✓ 99,38%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	✓ 100,00%	✓ 96,30%	✓ 100,00%	✓ 96,67%	✓ 98,77%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	✓ 95,45%	✓ 96,97%	✓ 95,45%	🟡 95,00%	✓ 95,96%
1033803414	Yulisa Martinez Lara	✓ 97,92%	✓ 100,00%	🟡 93,75%	✓ 98,75%	✓ 97,22%
1097339796	Maria Alejandra Botero Feria	🟡 94,44%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	🟡 91,67%	✓ 98,15%
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	✓ 98,33%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 95,00%	✓ 99,44%

TABLA 35 COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL TELEFÓNICO  
 Fuente: Matriz de calidad

### Comportamiento por agente Canal Escrito:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	✓ 100,00%	✓ 95,45%	✓ 100,00%	✓ 99,55%	✓ 98,48%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
1033803414	Yulisa Martinez Lara	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%

TABLA 36 COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL ESCRITO  
 Fuente: Matriz de calidad

## 17 EJECUCIÓN DEL PLAN

De acuerdo con el plan de mejoramiento propuesto para el mes de julio, se muestra a continuación el plan ejecutado por cada ítem propuesto:

- Seguimiento de Tipificación - Grupo de Interés:
  - ✓ Se establecerán unos cortes de forma diaria para el aseguramiento de la tipificación acorde a la atención recibida por el agente.
  - ✓ Publicación de Habladores en cada puesto de los agentes para recordar el uso correcto de la tipificación.



- Plan de Sensibilización en la Atención de Servicio al cliente:
  - ✓ Reinducción a los agentes con mayor afectación en Errores No Críticos por falta de aplicación del guión de cierre y tipificación.
    - ✚ Se realiza socialización con todo el equipo de la importancia del registro de la atención de la llamada en el formulario de tipificación.
    - ✚ Se definen los diferentes grupos de interés y a modo ejemplo se informa como diferenciar quien se está comunicando.
    - ✚ Se realiza comunicación oficial de lo socializado a través de plataforma Moodle.



## TIPIFICACION GRUPO DE INTERES

**GRUPO DE INTERES**  
 Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione:

- Intermediario Financiero
- Fondo Regional
- Ciudadano
- Beneficiario o Deudor de Garantía
- Empresario

**IMPORTANT**

Antes de realizar la selección del grupo de interés en el Tipificador, se debe tener en cuenta la identificación de la persona que se comunica a la línea de Atención y seleccionar de forma correcta el ítem que corresponda.

**Intermediario Financiero**

Corresponde a toda Entidad que ofrece créditos o préstamos a ciudadanos y/o Empresario. Ejemplo: Davivienda, Bancolombia, Banco de Bogotá, Itau, Banco de Occidente, Cooperativas, Caja Compensación.

**Fondo Regional**

Corresponde a toda entidad que administra y apoya la gestión del FNG en procesos de acuerdos de pago con deudores.

**Ciudadano**

No tiene NINGUN producto activo con el FNG. Solo desea información.

**Beneficiario o Deudor de Garantía**

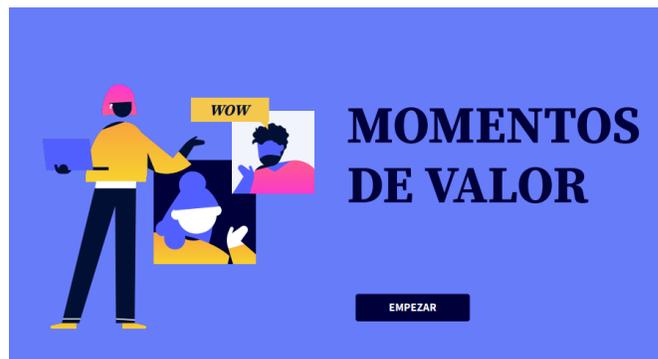
Toda persona Ciudadano y/o Empresario que tiene o tuvo una GARANTIA con el FNG.

**Empresario**

No tiene NINGUN producto activo con el FNG. Solo desea información.

**FNG**

- ✓ Con el apoyo del área de formación se trabajará en un material que permita sensibilizar la importancia de la atención de servicio al cliente desde inicio a fin. (Vídeos, juegos, plantillas, entre otros).
  - ✚ Se programa capacitación y actividad de sensibilización con formación con Nombre: Momentos Memorables. Ejecutada el día 29 de Julio en Sala de Capacitación de BPM CONSULTING.





- Plan de Formación Servicio al Cliente:

- ✓ A través de plataforma Fundación Carlos Slim los agentes deberán cumplir con la realización de los cursos: Protocolo de atención y Servicio y Representante Telefónico. Así mismo, los agentes de atención chat y correo, deberán cumplir con el curso de ortografía y redacción





- Temas de Refuerzo gestionados en el mes de Julio: durante las visitas de las funcionarias Carolina Ocaña – subdirector comercial (6 de julio) y Luz Andrea González – Profesional de facturación y devolución de comisiones (20 de Julio). Se procede a revisar los temas que se presenta en las consultas diarias del Centro de Contacto referente a los temas que manejan dando respuesta a las mismas.

Fecha de Solicitud (Centro de Contacto)	Fecha de Respuesta	Tema	Casística Identificada	Temas Refuerzo	Fecha de Identificación	Refuerzo FNG	REVISADO CON:
2/06/2022	6/07/2022	1	IF consulta por el % de aplicación a un cliente preferente cuando el crédito se da por única vez por 3 años.	PYME PREFERENTE (Nueva Circular 004 - Aplicación con casos reales). Proceso de la aplicación según los meses que el cliente vaya a tomar. Se aplica mensual el cobro?.	Sem del 16 a 20 de Mayo	El % de la comisión se realiza al FNG como: única anticipada % de comisión por el plazo total o anual % comisión por cada año. Para tener en cuenta: El % de la comisión es la misma en el momento del desembolso. Se asegura el % pactado	Carolina Ocaña - Presencial
2/06/2022	6/07/2022	4	En que casos se presenta o se modifica el código CIUU.	Modificaciones de Código CIUU en que casos aplica	31 de Mayo	Si se llega a presentar modificación en el CIUU, el empresario debe informar al IF sobre le cambio para que el IF lo comunique al FNG. El CIUU que se debe dejar es la Actividad que genere mas ingresos. (actividad principal. Rut la actividad que genere mayores ingresos)	Carolina Ocaña - Presencial
2/06/2022	6/07/2022	5	Empresario se comunica para confirmar si aplica o no al beneficio tributario, IF le dice al cliente que se comunique al FNG para dar respuesta	Cómo identificar el Beneficio Tributario	Sem del 23 al 27 de Mayo	Para aplicar el Beneficio Tributario, quien lo revisa es el contador o director financiero de la empresa. A quienes aplica el beneficio tributario? Generalmente aplica para empresas grandes y se puede consultar a través de los Artículos del estatuto tributario. Imp Renta Art 107 y para Imp IVA Art 485 y 488.	Carolina Ocaña - Presencial
22/06/2022	6/07/2022	14	Si un ciudadano y/o empresario entrega el crédito a otro, cambian las condiciones de la garantía que se tiene actualmente?	Modificaciones de garantía por cambio de deudor	Sem del 21 al 24 de junio	El IF es quien debe reportar la cesion de derechos de la garantía. Ellos son los que realizar toda la validación del nuevo deudor del crédito y lo reporta al FNG	Carolina Ocaña - Presencial
6/07/2022	6/07/2022	19	Cuales son esas preguntas para realizar un asesoramiento sobre los productos del FNG	Pautas para ofrecer productos FNG	Sem 05/07/2022	Las preguntas claves con las que se puede identificar el producto a ofrecer es: - Cual es el destino de los recursos? Ejm capital trabajo - Cuales son las ventas del cliente? mil millones (2021) OK 53mil millones - Cuál es monto del crédito? 10 millones de pesos. OK - Cuál es el plazo?	Carolina Ocaña - Presencial
17/06/2022	20/07/2022	10	Consulta para solicitar devolución de saldos a favor del IF	No se tiene claridad sobre el proceso a realizar con DEVOLUCION DE SALDOS A FAVOR A IF, pues en el reglamento de garantías solo se encuentra proceso de traslado de recursos y no de devolución de saldos a favor de los IF cuando realizan pagos de demás	Sem del 13 al 17 de junio	El IF debe crear caso por portal - solicitando la devolución de saldo a favor. Con los soportes del pago realizado, fecha en que se pago al fng	Luz Andrea Gonzalez - Presencial
17/06/2022	20/07/2022	11	IF solicita confirmar si después de aprobar el proyecto no realiza pago en la fecha limite es posible que pueda realizar un pago extemporaneo	Pagos extemporaneos después de pasar la fecha limite de pago del proyecto de factura	Sem del 13 al 17 de junio	Despues de los 11 dias que hay existen para aprobar, se hacen notificaciones por retraso, la primera es por documentos de confirmacion pendiente por pagar (8 dias calendario), en la segunda notificacion ya se cancela la garantía. El IF debe responder el caso.	Luz Andrea Gonzalez - Presencial
30/06/2022	20/07/2022	16	Cliente desea endosar el seguro de vida a la deuda del FNG	Existen productos como el seguro de vida que permitan saldar la deuda que un cliente presente con el FNG?	Sem del 28 al 30 Jun	El banco es el que debe aplicar la seguro de vida. Y posterior reportar al FNG saldo cero para pasar la garantía a EX1. El IF debe reportar el fallecimiento y posterior pasa a devolución de comision según aplique	Luz Andrea Gonzalez - Presencial
18/07/2022	20/07/2022	26	De acuerdo a la Nueva Circular Normativa Externa No.010 Modificación del proceso operativo Devolución y Reintegro de comisiones, se solicita refuerzo sobre el cambio de efectuado en dicho proceso.	Cuadro comparativo donde se pueda identificar el cambio o modificación efectuada en el reglamento por el proceso de Devolución y Reintegro de comisiones	Sem 2 del 11 al 15 julio	A partir del 1 de julio, cambios de estados a EX1, EX3. SI FUE ANTES SE DEBE HACER POR ANEXO 12. No debe superar los 6 meses. La C99 y LAS GARANTIAS IMPROCEDENTES SI O SI ANEXO 12	Luz Andrea Gonzalez - Presencial

- Avance Alineación Norma COPC: Se realiza creación de la carpeta de CALIDAD en la ruta publica Z:\Departamento de Servicio al Cliente\Info Centro de Contacto\Solicitudes Directora SAC\_FNG\CALIDAD FNG la cual contiene avance de la documentación de solicitada por la directora de Servicio al Cliente Diana Carolina Restrepo como parte de

la alineación de calidad del proyecto Fondo Nacional de Garantías adoptando la Norma COPC para su gestión.

Este equipo > Publico (\\192.168.2.6) (Z:) > Departamento de Servicio al Cliente > Info Centro de Contacto > Solicitudes Directora SAC\_FNG

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
CALIDAD FNG	4/08/2022 3:49 p. m.	Carpeta de archivos	

Departamento de Servicio al Cliente > Info Centro de Contacto > Solicitudes Directora SAC\_FNG > CALIDAD FNG >

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Aplicación de Monitoreo_Lider de Calidad.pdf	4/08/2022 10:02 a. m.	Documento Adob...	315 KB
Guiones de atención Chat.pdf	3/08/2022 9:52 a. m.	Documento Adob...	66 KB
Guiones de atención Telefónico.pdf	3/08/2022 9:52 a. m.	Documento Adob...	127 KB
Documento de Retroalimentación.pdf	3/08/2022 9:01 a. m.	Documento Adob...	144 KB
Diccionario Definición de Indicadores.pdf	3/08/2022 8:55 a. m.	Documento Adob...	127 KB
CMI-FR-01 Plan de calidad Proyecto Fondo Nacional ...	31/05/2022 3:43 p. m.	Documento Adob...	588 KB
2022	4/08/2022 3:49 p. m.	Carpeta de archivos	

Dentro del avance realizado se tiene el documento creado como Plan de Calidad Proyecto Fondo Nacional de Garantías, en este documento se puede apreciar el desarrollo completo del proyecto en cuanto a la implementación, prestación, monitoreo, revisión y mejora de los servicios del Centro de Contacto.

Así mismo, se da comienzo a la creación del documento de la Aplicación del Monitoreo que desempeña el líder de Calidad tomando como adopción la Norma COPC y a su vez la inclusión de los documentos de soporte que se manejan para la Retroalimentación, Diccionario de la definición de indicadores y guiones de atención.

## 18 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

### Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

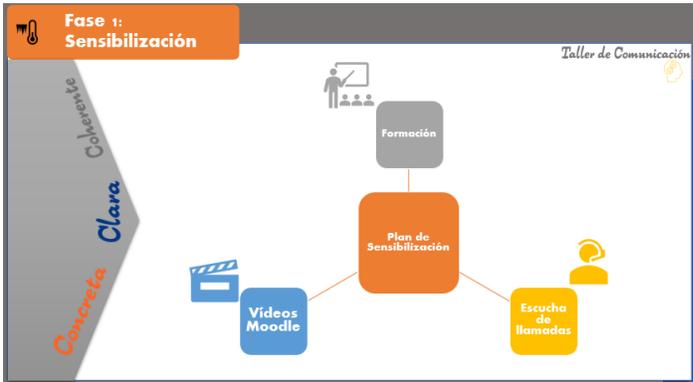
- ✓ Retoma de la llamada según los tiempos establecidos. (ENC)
- ✓ Confirma información y asistencia adicional (ENC)
- ✓ Escucha con Atención al Ciudadano (ENC)

### Errores críticos Usuario Final, Negocio y de Cumplimiento:

- ✓ Brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ✓ Identificación de la necesidad a través de preguntas filtro (ECUF)
- ✓ Verifica e Interpreta los aplicativos (ECUF)
- ✓ Emplear correctamente los tiempos de espera (ECN)
- ✓ Redirecciona y tipifica (ECN)
- ✓ Brinda Información Confidencial. (ECC)

Teniendo en cuenta los ítems mencionados anteriormente como plan de acción para el mes de agosto se realizará el desarrollo de un TALLER DE COMUNICACIÓN Y CONFIANZA, el cual se ira desarrollando en fases durante todo el mes de Agosto:

❖ Taller de Comunicación y Confianza:

<u>Desarrollo del Taller de Comunicación y Confianza</u>	
	
<p><u>FASE 1</u> <u>Sensibilización</u></p>	<div style="text-align: center;">  </div> <p>En esta fase se desarrollará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Con el Apoyo del equipo de Formación de BPM, donde a través de un material de capacitación y actividades se aplicarán las diferentes acciones para tener una buena comunicación.</li> <li>○ Publicación de vídeos en el aplicativo de Moodle, para que ellos tomen ejemplo de la forma correcta de comunicar en servicio al cliente.</li> <li>○ Sesiones de escucha de llamadas para que ellos identifiquen si la comunicación que entregaron fue entendida por el deudor, IF y/o ciudadano.</li> </ul>
<p><u>FASE 2</u> <u>Práctica</u></p>	

	 <p>En esta fase se realizará una actividad en la operación donde el objetivo del agente es no estar en “Parada de PITS”.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuando se identifique en una llamada que la <i>comunicación</i> no fue la correcta o no se transmitió la respuesta brindando la confianza y seguridad, se le podrán en el puesto del agente de forma alusiva unas banderitas de parada en PITS.</li> <li>Se realizará seguimiento al agente, intensificando los monitoreos hasta salir de PITS; momento en el que se realizará retiro de las banderas alusivas a Parada en PITS.</li> <li>Los agentes que no presenten durante el mes Parada en PTIS, y los que estuvieron y pero lograron salir, se le entregará un premio simbólico a la gestión realizada</li> </ol>
<p><u>FASE 3</u>  <u>Transformación</u></p>	 <p>En esta fase se mostrará a los agentes el cambio que se gestionó y hacemos partícipes de esa transformación para seguir dando continuidad a la misma en la gestión que realizan a diario.</p>
<p><u>Resultado</u></p>	<p>Logro de una buena comunicación:</p>



## 19 FORMACIÓN

### 14.1 Resumen

<b>TOTAL AGENTES</b>	8
<b>TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN</b>	4
<b>TOTAL HORAS DE FORMACIÓN</b>	5:30:00

TABLA 37 RESUMEN  
Fuente: Plataforma moodle

### 14.2 Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona las actividades de formación realizadas en el mes de julio del 2022.

### 13.3 Actividades BPM

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jul	Técnica	Taller de Excel: Funciones	1:00:00	18/07/2022
Jul	Bandas	Manejo de ciudadanos difíciles	1:30:00	19/07/2022
Jul	Blandas	Momentos de valor	1:30:00	29/07/2022

TABLA 38 ACTIVIDADES BPM  
Fuente: Plataforma Moodle

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jul	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	27/07/2022

TABLA 39 EVALUACIÓN MENSUAL  
Fuente: Plataforma moodle

### 14.4 Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de julio de 2022, se llevó a cabo actividades que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

### Taller de Excel: Funciones

Conocer fórmulas de Excel que permitan la agilización de tareas, enfocados en las funciones de: separar texto, formatos condicionales, mayúscula, minúscula y nombre propio; permitiendo ser aplicando en la gestión diaria y cotidianidad.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	7	0	87%	100	4,5

### 14.5 Manejo de Ciudadanos Difíciles.

Complementar los conocimientos, formulas y términos conocidos en las clases anteriores. Conocer y practicar de forma asertiva las diferentes fórmulas y funciones de Excel.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	6	0	80%	100	4

TABLA 40 ASINCRÓNICA  
 Fuente: Plataforma Moodle

### Momentos de Valor

Conocer y aplicar las diferentes estrategias para dar un valor agregado a la atención brindada a nuestros ciudadanos, de igual forma profundizar en la importancia de aplicar los protocolos definidos en la campaña para nuestra labor diaria, tanto durante la interacción (Llamada) como después de una interacción con el ciudadano.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	8	0	100%	N/a	N/a

*Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.*

### 14.6 Actividades FNG

En el mes de julio por parte de Fondo nacional de garantías FNG se realizó los siguientes reforzamientos de capacitación con los agentes del centro de contacto las cuales permanecieron durante la jornada de la línea.

FECHA DE VISITA	PROFESIONAL	TEMA
6 DE JULIO	CAROLINA OCAÑA	PRODUCTOS DEL FNG
13 DE JULIO	ANGIE PAOLA OSPINA	PROGRAMAS ESPECIALES
19 DE JULIO	LUZ ANDREA GONZALEZ	PROFESIONAL FACTURACION

TABLA 41 REFUERZOS FNG

## 14.7 Gráficas de indicadores

**Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral**

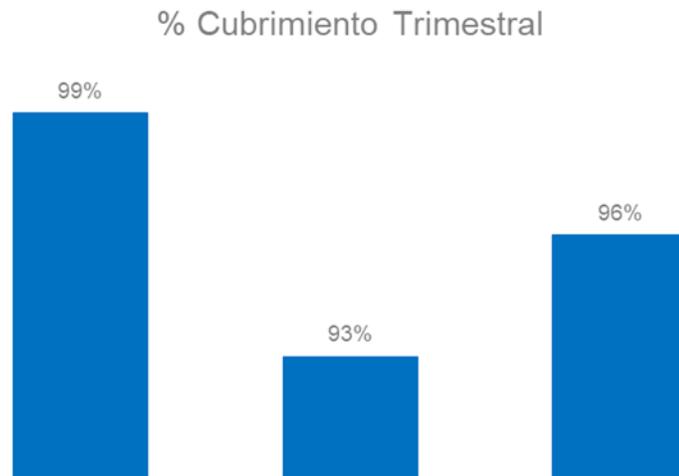


ILUSTRACIÓN 18 CUBRIMIENTO TRIMESTRAL  
 Fuente: Plataforma moodle

Se observa incremento en el cumplimiento del cubrimiento a las actividades realizadas.

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

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL		
Mayo	Junio	Julio
4:00:00	4:00:00	5:30:00

TABLA 42 PROMEDIO HORAS  
 Fuente: Plataforma moodle

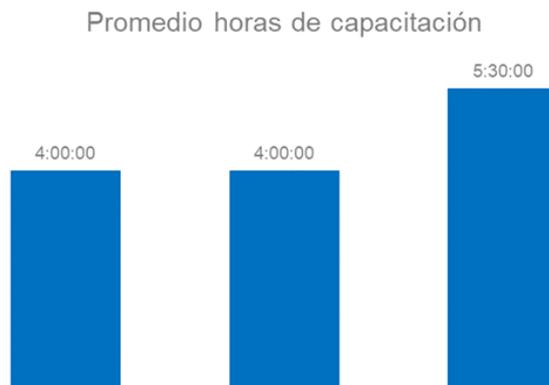


ILUSTRACIÓN 19 PROMEDIO HORAS  
 Fuente: Plataforma moodle

#### 14.8 Evaluación mensual de conocimientos:

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

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	CALIFICACIÓN
1013673838	Palacios Ocoro	Angie Catherine	100
1006732629	Souza	Maria Fernanda	100
69802368	Escobar Perez	Jenny Alexandra	100
1000120529	Guzman Luque	Elvin Alejandro	100
1032398816	Roa Gonzalez	Andres Mauricio	90
1024559795	Gutierrez Gonzalez	Angel Daniel	90
1033803414	Martinez Lara	Yulisa	100
1097399796	Botero Feria	Maria Alejandra	80
			<b>95</b>

TABLA 43 NOTAS  
 Fuente: Plataforma moodle

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

#### 14.9 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – JULIO 2022 FNG

Para el mes de julio se presentaron 3 evaluaciones con preguntas detalladas con el fin de medir a los agentes en temas específicos.

##### **Preguntas Generales:**

1. El señor Julio con C.C. 72281340 y NIT 900600119-7 se comunica a línea porque presenta una deuda que no pudo pagar por temas de pandemia. Ahora que ya se reactivó la economía desea saber cómo llegar a un acuerdo de pago.

De acuerdo con la solicitud del cliente se debe confirmar si la garantía fue pagada al banco y si es con o sin recuperación de cartera, para esto se debe revisar en SAP a través de las transacciones:

Seleccione una:

- a. XD03
- b. ZSD028E y ZSD065
- c. ZCLM\_DEUDOR
- d. ZSD028E y ZFI016

2. La señora Luz Cárdenas con C.C. 53097628 se comunica porque realizó el pago del crédito antes de lo pactado y le informaron que le iban a realizar una devolución de dinero. Para realizar la validación del caso en SAP se debe ingresar a través de la transacción ZSD065 – Consulta Devolución de comisiones.

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso

3. La señora Yurianis Gamez, se comunica porque está solicitando un crédito y le indican que se encuentra bloqueada por el FNG. Desea saber de qué es el bloqueo, porque ella no está debiendo ningún dinero. La cedula de la señora es 1122811992. Una vez que ingresa a SAP se confirma:

Seleccione una:

- a. El bloqueo con el FNG es porque la sra yurianis presenta una garantía en estado PG1, con causal 4 y para el realizar el desbloqueo debe enviar el paz y salvo al correo de servicio.cliente@fng.gov.co
- b. Ninguna de las anteriores
- c. El bloqueo con el FNG es porque la sra yurianis presenta una garantía en estado PG1, con causal 4 y para el desbloqueo debe llegar a un acuerdo de pago con el Fondo administrador del CARIBE.

d. El bloqueo con el FNG es porque la sra yurianis presenta una garantía en estado PG1, con causal 1 y para el desbloqueo debe llegar a un acuerdo de pago con el Fondo administrador del CARIBE.

4. El señor Luis Hurtado con C.C. 88205459 informa que él tiene una deuda con el BBVA por un leasing, sin embargo, cuando llama al banco le dicen que se comunique con el FNG para llegar a un acuerdo. Una vez que revisas en SAP se confirma:

Seleccione una:

- a. La garantía 2939574 se encuentra en estado PG1, Causal 1 y NO tiene fondo administrador
- b. La garantía 2297093 se encuentra en estado PG1, Causal 4 y NO tiene fondo administrador**
- c. La garantía 2724167 se encuentra en estado PG1, Causal 1 y el fondo administrador es FRG FOGAN
- d. La garantía 2297093 se encuentra en estado PG1, Causal 1 y NO tiene fondo administrador

5. Los siguientes estados de garantía en SAP generan bloqueo al cliente para nuevas reservas:

Seleccione una:

- a. RP1, RS1, RC2, VI1, VI3 Y PG1
- b. RA5, RP5, RE2, RE3, RE4 Y PG1**
- c. EX1, EX2, RR1, RE2, RE4 Y PG2
- d. EX1, EX2, RA5, RE2, RE4 Y PG2

6. Las condiciones generales de la garantía EMP323 (Producto Especial de Garantía para Mujeres) son:

Seleccione una:

- a. 60% de cobertura sobre el saldo insoluto de capital del crédito, sin recuperación de cartera, su modalidad es automática y se aplicará la comisión anual o única asignada al Intermediario Financiero para el producto Microcrédito Empresarial (EMP023) en el momento de la reserva de cupo o de novación.**
- b. 50% de cobertura sobre el saldo insoluto de capital del crédito, sin recuperación de cartera, su modalidad es automática y se aplicará la comisión anual o única asignada al Intermediario Financiero para el producto Microcrédito Empresarial (EMP023) en el momento de la reserva de cupo o de novación.
- c. 60% de cobertura sobre el saldo insoluto de capital del crédito, sin recuperación de cartera, su modalidad es manual y se aplicará la comisión anual o única asignada al Intermediario Financiero para el producto Microcrédito Empresarial (EMP023) en el momento de la reserva de cupo o de novación.
- d. Ninguna de las anteriores

7. De acuerdo con la actualización de la matriz de asignaciones V.18 en el ITEM 45 si la solicitud que ingresa corresponde a una comunicación enviada por la superintendencia financiera de Colombia se debe crear el caso en CRM con subtipo: Queja

Seleccione una:

**Verdadero**

Falso

8. A partir de la actualización de la matriz de asignaciones V.18 ahora los ítems #46, 47, 49, 50, 52, 62, 75 y 82 se deben crear caso en CRM asignando a Ana Maria Peña.

Seleccione una:

**Verdadero**

Falso

### Preguntas específicas:

1. De acuerdo con el proyecto de circular sobre el producto especial de garantías para mujeres el cual fue publicado el 7 de julio de 2022, El monto total del producto es de quinientos mil millones de pesos (\$500.000 millones) en valor crédito.

Seleccione una:

**Verdadero**

Falso

2. De acuerdo con la Ley 1116 de 2006, el capítulo 2 hace referencia a:

Seleccione una:

a. Inicio del proceso de reorganización

**b. Los requisitos de inicio del proceso de reorganización**

c. A y B son correctas

d. Ninguna de las anteriores

3. De acuerdo con el proyecto de circular sobre el producto especial de garantías para mujeres el cual fue publicado el 7 de julio de 2022, El monto total del producto es de quinientos mil millones de pesos (\$500.000 millones) en valor crédito.

Seleccione una:

**Verdadero**

Falso

4. La Ley 1116 de 2006 hace referencia a:

Seleccione una:

- a. El régimen del proceso de reorganización
- b. El régimen de Legitimación
- c. El régimen de insolvencia empresarial
- d. Ninguna de las anteriores

5. La señora Blanca Perez en calidad de deudora se comunica al FNG para informar que desea realizar el pago de la deuda a través de la página web, pero no encuentra la opción, para darle solución tú le informas: ingrese por la opción SOY / PERSONA NATURAL/ TENGO UNA DEUDA CON EL FNG / PORTAL DE DEUDORES.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

6. En caso de que un deudor se comunice y esté intentando realizar el pago a través de la página del FNG y no le permita ingresar, el proceso que se debe realizar es: solicitar los siguientes datos: Nombre completo de la persona o razón social de la empresa.

Tipo y número de Identificación, Número de celular o teléfono fijo más reciente o que más use, Fecha de expedición de la cédula de ciudadanía (en caso de persona natural).

Nombre y número de identificación del Representante Legal (en caso de persona jurídica), Dirección de residencia u oficina/local principal, Correo electrónico actual, posterior se debe crear el caso a través de Aranda.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

#### 14.10 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTAS

##### Evaluación No. 1

Apellido(s)	Nombre	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10
Gutierrez Gonzalez	Angel Daniel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Palacios	Angie Catherine	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%

##### Evaluación No. 2

Apellido(s)	Nombre	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10
Guzman Luque	Elvin Alejandro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Escobar	Jenny Alexandra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

##### Evaluación No. 3

Apellido(s)	Nombre	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10
Guzman Luque	Elvin Alejandro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Escobar	Jenny Alejandra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TABLA 44 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTA  
 Fuente: Plataforma moodle

#### 14.11 Plan de capacitación próximo mes: julio 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ago	Corporativa	Conservación auditiva	1:00:00	22/08/2022
Ago	Técnica	Ortografía: Otros signos	1:30:00	11/08/2022
Ago	Blandas	Comunicación	1:30:00	18/08/2022
Ago	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	24/08/2022

TABLA 45 PLAN DE CAPACITACIÓN  
 Fuente: Plataforma moodle

## 19.14 PLAN DE MEJORAMIENTO EN ATENCIÓN DEL FONDO NACIONAL DE GARANTIAS.

Durante el desarrollo de la Orden de Compra BPM y FNG han trabajado articuladamente para implementar acciones de mejora para continua del proceso propio de la entidad con la finalidad de obtener mejores resultados.

- **Creación del Banco de Conocimiento del FNG “inclusivo”,** reuniendo toda la información de atención de servicio al cliente en un solo lugar. Haciendo uso del OneDrive de Microsoft, a través de la creación de una carpeta con acceso para todos los agentes, incluyendo los agentes con discapacidad visual, los cuales pueden navegar con facilidad. [IN-SAC-REG-001 BANCO DE CONOCIMIENTO.xlsx](#)



**Visual del Banco de Conocimiento para personal Inclusivo:** donde se encuentra un menú con el listado de los temas para la atención de SAC. Permitiendo que el agente con discapacidad visual realice la navegación de una manera fácil y segura.



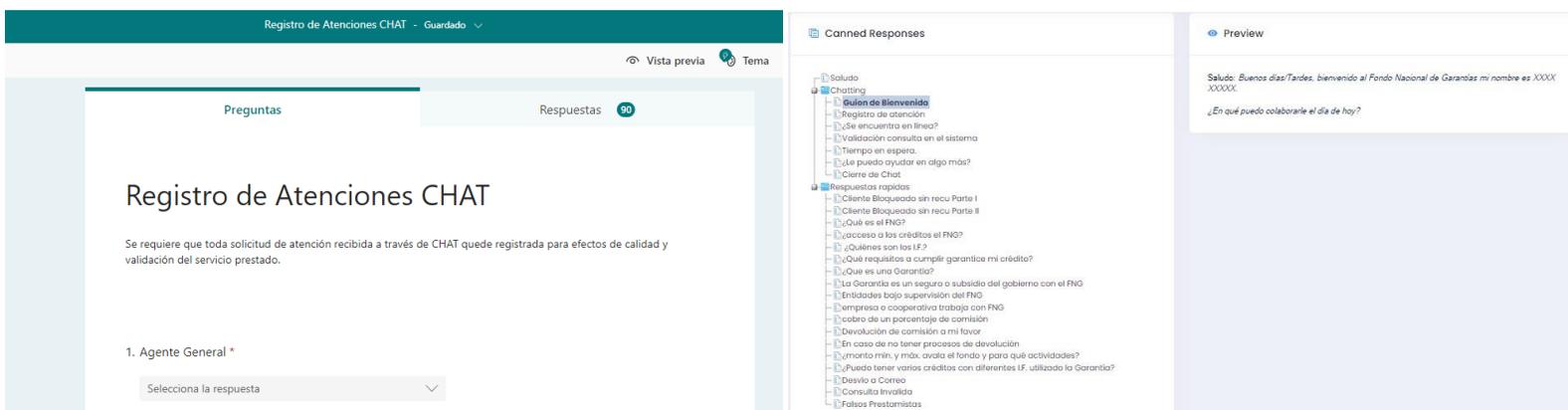
- **A través de la plataforma Moodle se crea un sitio exclusivo para la campaña FNG,** a su vez se implementan los espacios para subir las novedades recibidas de forma diaria, preturnos y foros, con el fin de tener un lugar donde repose las comunicaciones entregadas a los agentes y así mismo puedan ser evaluadas.



- **Aseguramiento en la Atención de Chat: Implementación de registro de Atención CHAT** a través de formulario y plantillas de atención ágil creado en el aplicativo mylivechat.com.

<https://forms.office.com/r/8Esu6G4c5N>

[https://mylivechat.com/dashboard/config\\_cannedmessage.ascx](https://mylivechat.com/dashboard/config_cannedmessage.ascx)

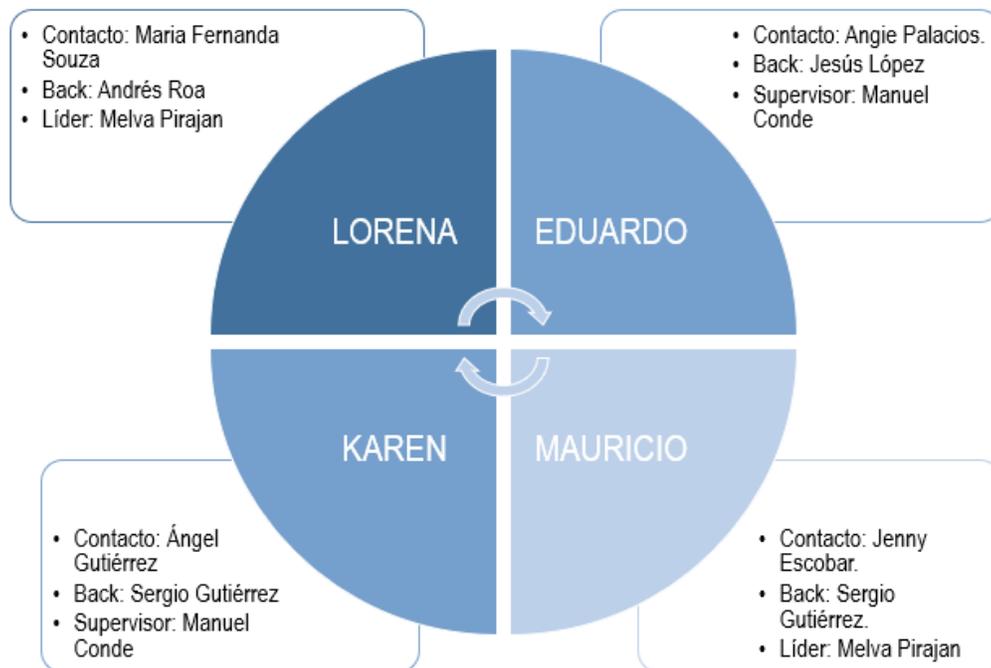


- Plan de Formación: Con el apoyo de la plataforma Fundación Carlos Slim (<https://capacitateparaempleo.org/index.php>), se propone mejorar el vocabulario y/o léxico utilizado por los Intermediarios Financieros en el momento de la atención, generando seguridad y credibilidad de la información brindada. Curso propuesto: Administración y Finanzas.



**Implementación el 2 de julio del 2022**

- Centralización de IF con el Centro de Contacto: Se crean las unidades entre los funcionarios del FNG y el Centro de Contacto con la finalidad de generar un mayor apoyo en las solicitudes de los Intermediarios Financieros.



**Premiación el 2 de julio del 2022**

- **Entrega de reconocimiento primer cuatrimestre:** Se realiza la entrega del reconocimiento a los agentes de servicio al cliente del centro de contacto teniendo en cuenta los resultados de los indicadores correspondiente a los meses febrero, marzo y abril.



- **Creación Unidades de servicio:** con la finalidad de poder generar una mejor cercanía con los gerentes comerciales y poder realizar un filtro con los para que el profesional a cargo de los gerentes comerciales.



## 19.15 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

### 06 de julio de 2022

- Indicar portafolio para nuevos servicios del FNG con su respectiva cotización.
- Reportar al finalizar de cada jornada la cantidad de minutos outbound que se realiza en el Centro de Contacto.
- Reportar en el reporte de Intrahora del grupo las novedades que salgan del producto EMP323 enfocado a mujeres emprendedoras.

### 29 de julio de 2022

- Incluir en la matriz de calidad los reportes del FNG cuando se encuentren los errores del canal correo cuando sean reportados por el cliente.

- Publicar en las carpetas públicas del FNG todas las sábanas de datos donde se extrae la información con la que se realiza los informes de operación, sabana de datos llamadas ingresadas, llamadas salientes, llamadas abandonadas, correo, chat, tipificación de todas las llamadas, tipificación por grupo de interés etc
- Para la información de los Fondos Regionales el centro de contacto debe brindar la información e informarles que este tipo de solicitudes las deben solicitar con el área de programa especiales.
- Implementar seguridad a la Información para empresa, personas naturales y/o representante legal contadoras y/o acreditar la calidad en que se comunica y desea información de fondo valores, # de garantías, Entidad, Entidad Bancaria. etc y que contenga información confidencial el agente debe validar la información que repose en la página publica de RUES. Si esta persona aparece como representante, accionista y/o apoderado. Si no está autorizado podemos hacer autorización en línea. (como va a hacer el plan de identificación e implementación).
- Realizar talleres de comunicación a los agentes para ver el empoderamiento y con la finalidad que sus respuestas sean más seguras.
- Enviar Consolidado con el histórico de manera semanalmente de los indicadores del canal telefónico, chat y Correo electrónico. (Todos los lunes a las 9:00am). Cargarla en la carpeta Público.
- Citar al comité a Vanesa y Carolina la segunda semana del 10 y 24 agosto.
- Enviar Consolidado con el histórico de manera semanalmente de los indicadores del canal telefónico, chat y Correo electrónico. (Todos los lunes a las 9:00am). Cargarla en la carpeta Público.
- Implementar para para el canal del correo electrónico que tipo gestión se está realizando ejemplo Gestionando, No gestionado, Caso Creado, y tipo de gestión archivado, spam, reenviado, informativo, correo adjunto acaso. Cuantos correos llegan y que gestión se está realizando y consolidado y reportar en el informe del mes de agosto.
- Crear una carpeta donde repose la información entregada a Diana Carolina con respecto a la caracterización del grupo de interés. Solicitudes directora servicio al cliente.
- Incluir en el informe operacional el histórico del grupo de interés por cada canal y siempre tener el histórico.

## 20 CONCLUSIONES

- Se evidencia que el acompañamiento del área de calidad y supervisión de manera constante permitió fortalecer el proceso de información a ciudadanos e intermediarios financieros, mejorando optimizar los tiempos de llamada y niveles de atención.
- Continuar con el fortalecimiento del manejo de los errores que presentan los Intermediarios Financieros en los anexos de garantías 4, 5, 7 y 8 dando mayor solución en primer contacto.
- Los PDA continuarán desarrollándose de forma progresiva a fin de mitigar los impactos generados en los indicadores de calidad y de direccionar los procesos a la mejora continua.
- Plan de seguimiento en la tipificación de los agentes según los grupos de Interés del Fondo Nacional de garantías.

## 21 ANEXOS

1. Bitacora.
2. Informe Indicadores FNG\_ 2022 julio\_2022
3. Prefactura Fondo Nacional de Garantía julio 2022
4. Indicadores centro de contacto servicio al cliente acuerdo marco precios julio.
5. Certificado Parafiscales\_julio\_2022.
6. Certificación de Disponibilidad de Plataforma FNG.

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

**INFORME NO. 7 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO**

**BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA**

**Período presentado  
01/07/2022 al 31/07/2022**

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

**Bogotá D.C., agosto 18 de 2022**



## Contenido

<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL:</b> .....	3
<b>2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:</b> .....	4
<b>3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.</b> .....	5
a. Rubros .....	5
b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales. ....	6
c. Registros Presupuestales. ....	6
d. Valor de la orden de compra.....	6
e. Actas de supervisión parciales de pago.....	6
f. Ejecución presupuestal FNG .....	7
<b>4. PLAZO Y SUSPENSIONES</b> .....	7
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo .....	7
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio.....	7
<b>5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES</b> .....	7
<b>6. VERIFICACIÓN <u>DE CUMPLIMIENTO</u></b> .....	<b>7</b>
a. Orden de compra .....	8
b. Control de la Operación.....	12
<u>c. Control de presentación de Informes:</u> .....	15
d. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS).....	16
<b>7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL</b> .....	25
a. Expediente y archivo .....	25
b. Póliza .....	26
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales.....	26
<b>8. CONCLUSIONES Y ACCIONES</b> .....	26

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

En las actividades de supervisión del contrato del Centro de contacto, se utiliza como guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos del Estado en la entidad Colombia Compra Eficiente. A continuación, se describen las funciones asignadas al supervisor y que está desarrollando la Subdirección de Servicio al Cliente del FNG.

<b>No. Contrato FNG</b>	AMP-006-21 del 24 de diciembre del 2021
<b>Orden de Compra Colombia Compra eficiente</b>	83578 del 24 de diciembre del 2021
<b>Objeto:</b>	Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
<b>No. Certificado de Disponibilidad Presupuestal</b>	700000804 del 19 de noviembre del 2021
<b>No. de Registro Presupuestal:</b>	800000357 del 28 de febrero del 2022
<b>Fecha Inicio:</b>	19/01/2022
<b>Modificación</b>	Ninguna
<b>Fecha Terminación:</b>	30/09/2022
<b>Porcentaje de Ejecución Presupuestal:</b>	80,0%
<b>Porcentaje de Ejecución en Tiempo:</b>	75,7%
<b>Nombre del contratista:</b>	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
<b>Nombre del Supervisor del Contrato:</b>	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

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

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	7	Agente	8,5 meses
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	8,5 meses
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	200	NA	8,5 meses

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	31	Hora	1 mes
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	5000	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	6	Licencias	8,5 meses
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	10	NA	8,5 meses
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	1	NA	8,5 meses
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	1500	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	500	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	2000	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	NA	1	Líder de Calidad	8,5 meses

## 2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:

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

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación	08/11/2021	Diana Carolina Restrepo Velez – subdirectora de Servicio al cliente.
Expedición de CDP 700000804	19/11/2021	Luz Angela Velasquez Coy Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación	17/11/2021 18/11/2021	Comité Institucional de Adquisiciones
Creación del evento documento de justificación en CCE	23/11/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Resultado del evento con Orden de compra previa	20/12/2021	Colombia Compra Eficiente.
Verificación de antecedentes de proveedor	23/12/2021	Jaime Leon Subdirección de cumplimiento
Verificaciones internas	20/12/2021 24/12/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Fecha de emisión Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	24/12/2021	Colombia Compra Eficiente
Aprobación de orden de compra por Ordenador del Gasto	24/12/2021	Luis Enrique Ramirez Montoya Vicepresidente Financiero
Adjudicación	27/12/2021	Subdirección de contratación
<b>Garantía:</b> Póliza de Cumplimiento No. AA014319	28/12/2021	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
<b>Vigencia:</b>		
Desde: 24/12/2021 Hasta: 30/09/2025		
Registro Presupuestal:	28/02/2022	Marilyn Avendaño Armenta subdirección de Contabilidad y Presupuesto

### 3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.

#### a. Rubros

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO
----------------------------------	-------	--------------------

Centro de atención telefónica (Centro de servicios BPO)	2121302	Centro de Atención Telefónica
---	---------	-------------------------------

b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.

No.	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	INICIAL / ADICIÓN /REEMPLAZO
700000804	\$ 358.009.151,84	19/11/2021	Inicial

c. Registros Presupuestales.

Fecha	PosPre	CDP	Compromiso	Descripción	Valor	Concepto Pospre	Centro Gestor
28.02.2022	2121302	700000804	<b>800000357</b>	OC-83578 CENTRO DE SERVICIOS BPO VIG 2022	358.009.152	Centro de Atención Telefónica	SERV_CLIENTE

d. Valor de la orden de compra

DESCRIPCIÓN	FECHA	VALOR
1. Valor inicial del Contrato	20/10/2021	\$ 358.009.151,84
2. Valor adición del contrato	N/A	N/A
3. Forma de pago	Mensual	El Fondo Nacional de Garantías pagará en mensualidades vencidas o proporcional por fracción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor de los servicios efectivamente prestados por el proveedor en el respectivo período, de conformidad con las tarifas señaladas en la cotización presentada, así como lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO II No. CCE-025-AMP-2021

e. Actas de supervisión parciales de pago

ACTAS PRESENTADAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	SUPERVISOR
Acta de Supervisión No. 1	28/02/2022	\$ 19.178.543	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 2	15/03/2022	\$ 45.235.507	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 3	26/04/2022	\$ 42.961.451	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 4	23/05/2022	\$ 44.551.201	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 5	15/06/2022	\$ 44.894.965	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 6	11/07/2022	\$ 44.312.758	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 7	17/08/2022	\$ 45.277.491	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

<b>TOTAL</b>	\$ 286.411.916
--------------	----------------

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2022	2121302	\$ 358.099.151,84	\$ 19.178.543,00	\$ 338.920.609
28/02/2022		\$ 338.920.608,84	\$ 45.235.507,25	\$ 293.685.102
31/03/2022		\$ 293.685.101,59	\$ 42.961.450,54	\$ 250.723.651
30/04/2022		\$ 250.723.651,05	\$ 44.551.201,39	\$ 206.172.450
31/05/2022		\$ 206.172.449,66	\$ 44.894.964,95	\$ 161.277.485
30/06/2022		\$ 161.277.484,71	\$ 44.312.758,10	\$ 116.964.727
31/07/2022		\$ 116.964.726,62	\$ 45.277.491,41	\$ 71.687.235

#### 4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

DESCRIPCIÓN	FECHA	PLAZO	OBSERVACIONES
Acta de Inicio	19/01/2022	Ocho meses y medio	Sin novedades
Inicio de operación	19/01/2022		

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

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

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

#### 5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

NUMERO DE MODIFICACIÓN/ ACLARACIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	DETALLE DE LA ACLARACIÓN	PLAZO ADICIONADO	VALOR ADICIONADO
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

#### 6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En el desarrollo de las funciones del supervisor del contrato para ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución contractual de los contratos vigilados, dirigida a verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los mismos y como consecuencia de ello están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, impartir

instrucciones al contratista y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contratado.

**a. Orden de compra**

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

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO ENERO 2022	EJECUTADO FEBRERO 2022	EJECUTADO MARZO 2022
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente en Sitio	7	7: 3 Agentes por 12 días, 1 Agente por 11 días, 3 agentes por 7 días	7: 5 Agentes por 30 días, 2 Agentes por 29 días	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 26 días
			<b>Resumen factura: 7 agentes</b>	<b>Resumen factura: 7 agentes</b>	<b>Resumen factura: 7 agentes</b>
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 12 días	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 24 días
	Transferencia de llamadas	200	0	0	0
	Hora desarrollo	31	15	1	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	0	0
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 3 plataformas por 12 días, 1 plataforma por 11 días, 3 plataformas por 7 días	6: 4 plataformas por 30 días, 2 plataformas por 29 días	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 26 días
	Troncal SIP	10	10 troncales por 12 días	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 12 días	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	0	660	662

Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	0	0
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	0	0
Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 12 días	1 líder de calidad por 30 días	1 líder de calidad por 30 días

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO ABRIL 2022	EJECUTADO MAYO 2022	EJECUTADO JUNIO 2022
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario o Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente en Sitio	7	7: 7 Agentes por 30 días, <b>Resumen factura: 7 agentes</b>	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 29 días <b>Resumen factura: 7 agentes</b>	7: 4 Agentes por 30 días, 2 Agentes por 29 días, 1 Agente por 25 días <b>Resumen factura: 7 agentes</b>
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 30 días
	Transferencia de llamadas	200	0	0	0
	Hora desarrollo	31	0	0	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	0	0
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 6 plataformas por 30 días	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 29 días	6: 3 plataformas por 30 días, 2 plataformas por 29 días, 1 plataforma por 25 días
	Troncal SIP	10	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días

VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días
Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	173	404	433
Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	0	0
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	0	0
Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 27 días	1 líder de calidad por 29 días	1 líder de calidad por 30 días

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO JULIO 2022	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente en Sitio	7	7: 7 Agentes por 30 días,  <b>Resumen factura: 7 agentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de gestión Julio 2022</li> <li>Bases de datos de operación de canales</li> </ul>
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de llamadas	200	0	
	Hora desarrollo	31	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	

Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 6 plataformas por 30 días
Troncal SIP	10	10 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	726
Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0
Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 30 días

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

- Por concepto de transferencia de llamadas
- Por concepto de horas de desarrollo
- Por concepto de Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador
- Por concepto de minutos de conexión Outbound / Inbound entre fijos en el resto de territorio nacional,
- Por concepto de Minutos IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto

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

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

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

Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Manuel Alexander Conde	Supervisor	Activo	1/07/2022	31/07/2022	30	Se factura 1 supervisor por 30 días
2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Activo	1/07/2022	31/07/2022	30	Se factura 1 Supervisor de calidad por 30 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/07/2022	31/07/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/07/2022	31/07/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/07/2022	31/07/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, por calamidad el 08 de julio
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/07/2022	31/07/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, por cuadro gripal el 15 de julio
7	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/07/2022	31/07/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
8	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Activo	1/07/2022	31/07/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
9	Yulissa Martinez Lara	Agente en sitio	Back Up	1/07/2022	31/07/2022	6	Se factura back up por 6 días Back up por los días 08, 11, 12, 13, 14 y 15 de Julio
10	Maria Alejandra Botero Feria	Agente en sitio	Activo	1/07/2022	31/07/2022	26	Se factura 1 agente en sitio por 26 días, por cuadro gripal el 11 al 14 de julio

### 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 8:00 am.	Diaria	Cumple

	<p>En el canal telefónico generan un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 12:00m, 14:00pm y a las 17:00, el cual es compartido a través de WhatsApp.</p> <p>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.</p>		
Calibración	<p>Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.</p> <p>Por lo anterior, en el canal telefónico se escuchan grabaciones y agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.</p> <p>En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.</p> <p>En el canal correo electrónico, se monitorea los redireccionamientos, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.</p>	Diario	Se definieron las formas de medición, ítems de matriz de calidad, errores críticos y no críticos conforme la norma COPC
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	<p>Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Vigilancia administrativa</li> <li>· Vigilancia técnica</li> <li>· Vigilancia financiera y contable</li> </ul>	Mensual	Cumple
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento	Mensual	Cumple

Reuniones de seguimiento	Se realiza Comité de seguimiento BPM los miércoles o jueves en las horas de la tarde.	Semanal	Cumple
Capacitaciones	Se realiza constantemente proceso de socialización y actualización de la información de los agentes, durante el mes de julio funcionarios del FNG de las diferentes áreas asisten de forma presencial al centro de contacto, para la transferencia de conocimiento	Un día a la semana	Cumple

### c. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de julio, los cuales han sido objeto de análisis en las reuniones de operación:

Compromisos	Cumplimiento
Contar con el Back up de agente en sitio y supervisor correspondiente para que en el momento que se presente ausentismo se pueda suplir esa necesidad y no afectar el cumplimiento de indicadores.	Desde el mes de marzo se empezó a dar cumplimiento a este compromiso y al mes de julio se evidenció la conexión del back Up
Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico.	En el mes de julio se cumple con el seguimiento hora a hora de los resultados de indicadores de la operación
Identificar y reforzar las temáticas y/o solicitudes recurrentes en el mes, con el objetivo de tener equipos formados y capacitados en la entrega de información actualizada y confiable a los diferentes grupos de interés.	Se generan alertas operativas a través de correo electrónico y se realiza retroalimentaciones a través del mismo medio
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas.	Se realizan monitoreos a la gestión en donde se evidencia que ha mejorado el asertividad en las respuestas sin embargo no se ha cumplido a cabalidad
Fomentar el lenguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Realizan cursos de forma autónoma para tener un desarrollo del lenguaje claro
Plan de acción para atender contingencias que se puedan generar por cambios y ajustes al interior de la entidad que afecte o presente incidencias durante los procesos que realizan los diferentes grupos de interés a través de la página web y portal transaccional	Se estructuró el plan de contingencia desde el mes de marzo, para atender la necesidad presentada en el FNG por lanzamiento de nuevo portal y pagina web en el mes de junio, sin embargo, se realizó la solicitud de elasticidad de crecimiento sin embargo no se dio cumplimiento a este; para el mes de julio no se han presentado contingencias.

Generar control de seguimiento para la correcta asignación de las solicitudes que llegan al FNG por los diferentes canales de atención conforme la matriz de escalamientos compartida al aliado BPM	Se realiza monitoreo del redireccionamiento correcto a las áreas conforme matriz de escalamientos.
Garantizar semanalmente el seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto a través de la página web - correo electrónico	El 22 de julio del 2022 por parte del centro de contacto incumplen con las pruebas de los buzones y fueron remitidas hasta el lunes 25 de julio del 2022, se realizar llamado de atención en los comités.
Se continua con las transferencias de llamadas al FGA Fondo de garantías de Antioquia, como valor agregado en el servicio al ciudadano.	En el mes de julio se continua con el pilotaje y se ha realizado una transferencia de forma exitosa, el informe de transferencias es remitido a diario a través del chat.
Generar planes de acción por parte del centro de contacto para disminuir tiempos de atención en la línea con soluciones efectivas y eficaces	Cumple, generan propuestas de banco de conocimiento, desarrollo de respuestas automáticas en el chat virtual. Realizan pre-turnos para la transferencia de conocimiento.

#### d. Control de presentación de Informes:

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
1/07/2022	viernes	1/07/2022	CUMPLE: El supervisor del centro de contacto remite diariamente el resultado de los indicadores y tomas acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento del indicador mensual, es remitido a través de correo electrónico al finalizar cada día.
4/07/2022	lunes	4/07/2022	
5/07/2022	martes	5/07/2022	
6/07/2022	miércoles	6/07/2022	
7/07/2022	jueves	7/07/2022	
8/07/2022	viernes	8/07/2022	
11/07/2022	lunes	11/07/2022	
12/07/2022	martes	12/07/2022	
13/07/2022	miércoles	13/07/2022	
14/07/2022	jueves	14/07/2022	
15/07/2022	viernes	15/07/2022	
18/07/2022	lunes	18/07/2022	
19/07/2022	martes	19/07/2022	
20/07/2022	miércoles	20/07/2022	
21/07/2022	jueves	21/07/2022	
22/07/2022	viernes	22/07/2022	
25/07/2022	lunes	25/07/2022	
26/07/2022	martes	26/07/2022	
27/07/2022	miércoles	27/07/2022	

28/07/2022	jueves	28/07/2022
29/07/2022	viernes	29/07/2022

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
1/07/2022	viernes	1/07/2022	No Cumple: Semanalmente se realiza seguimiento de control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto, diligenciando el formato de revisión de pruebas de buzones, sin embargo, el 22/07/2022 no remiten las pruebas, estas son remitidas hasta el 25/07/2022, por lo que se procede a realizar llamado de atención.
8/07/2022	viernes	8/07/2022	
15/07/2022	viernes	15/07/2022	
25/07/2022	lunes	25/07/2022	
29/07/2022	viernes	29/07/2022	

#### e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado Julio	Cumplimiento Julio
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)	<b>Lote 1</b>	<b>D&gt;=99,9%</b>	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%	94,16%	Cumple
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	Cumple
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100%	Cumple

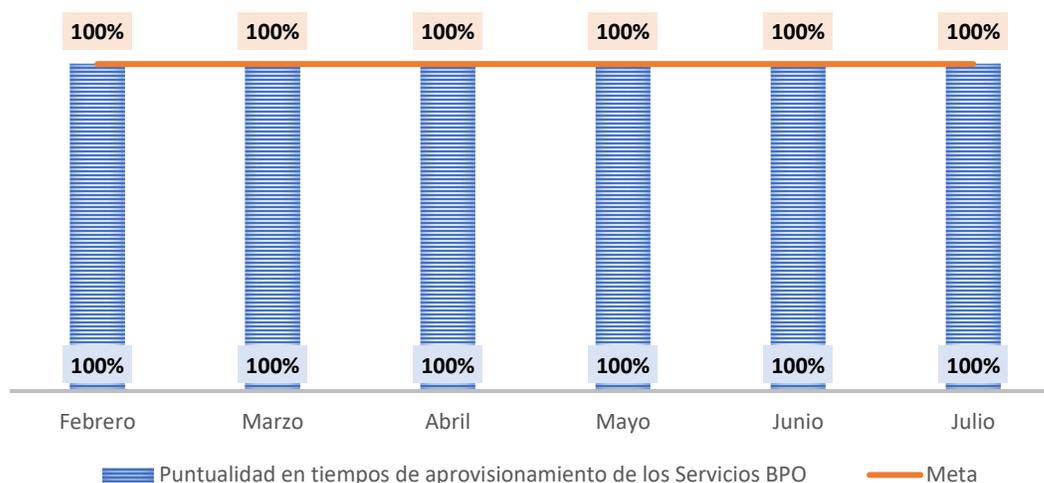
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%	100%	Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,04%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento		Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento		Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento		Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”	Canal telefónico	>80%	80%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple
8	Rotación de Agentes	<=15%		11%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	448	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	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	335	Cumple
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	95,78%	Cumple
		Chat	90%	97,18%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	69,06%	Cumple
		Canal virtual	65%	65,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	67,00%	Cumple

12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	$\geq 85\%$	85%	97,48%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	$\leq 15\%$	15%	15%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	$\geq 85\%$	85%	97,49%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	$\geq 70\%$	70%	90,00%	Cumple
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	$\leq 5\%$	5%	1,42%	Cumple

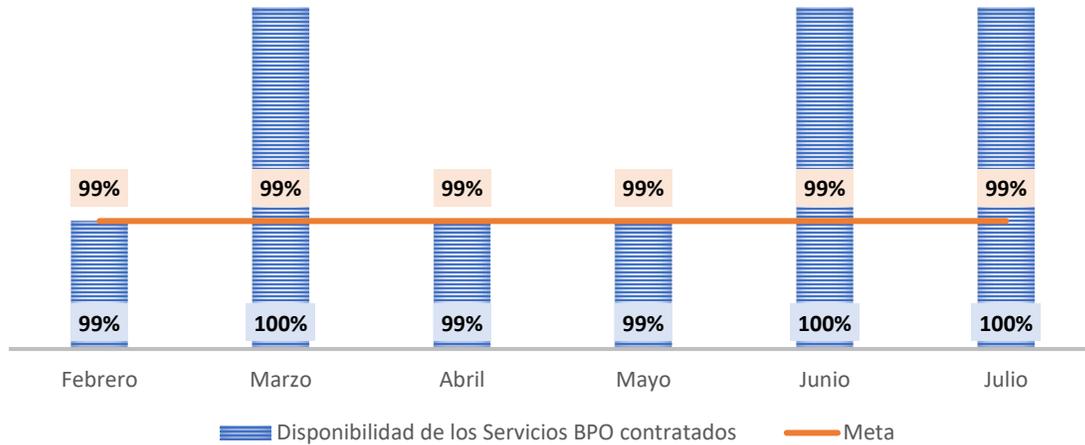
No se realiza penalización por concepto de indicadores dado que todos se encuentran dentro de la meta establecida en el contrato de Colombia Compra eficiente.

### Seguimiento Indicadores

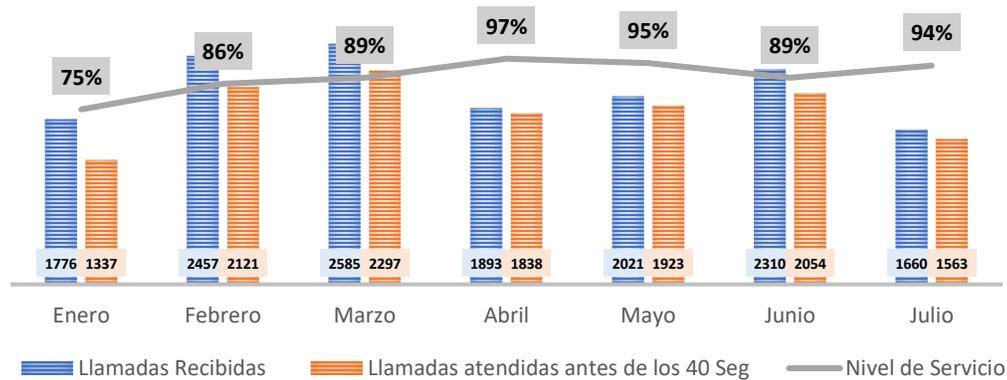
#### INDICADOR DE PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS BPO



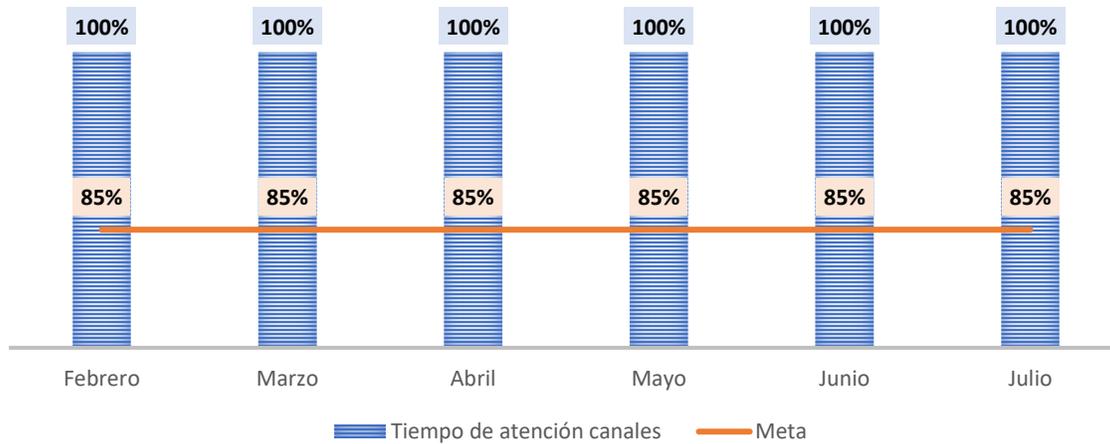
## INDICADOR DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS



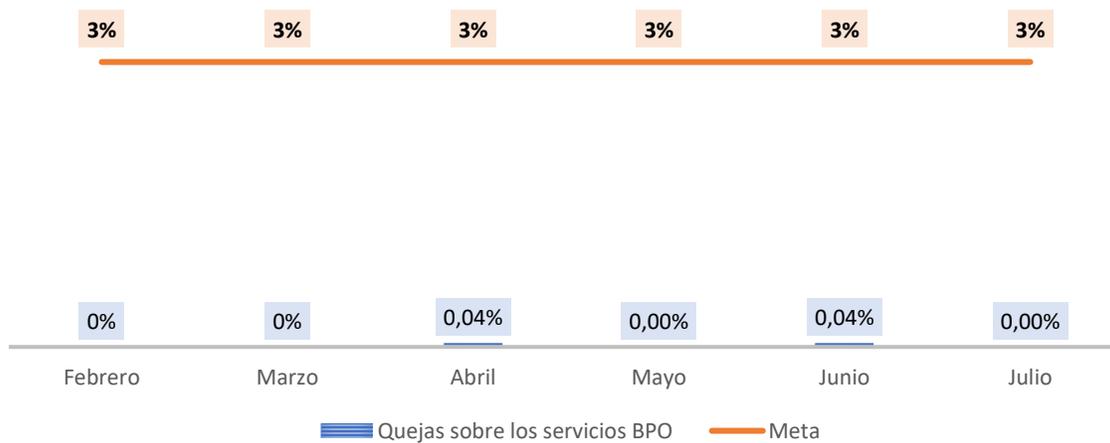
## NIVEL DE SERVICIO



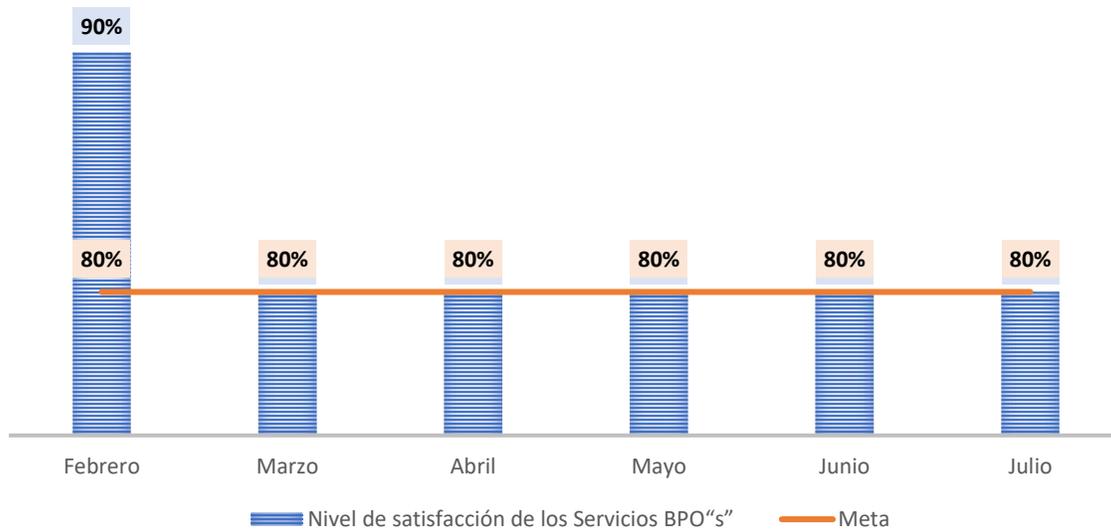
### TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES: BUZONES DE CORREO ELECTRÓNICO, VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL.



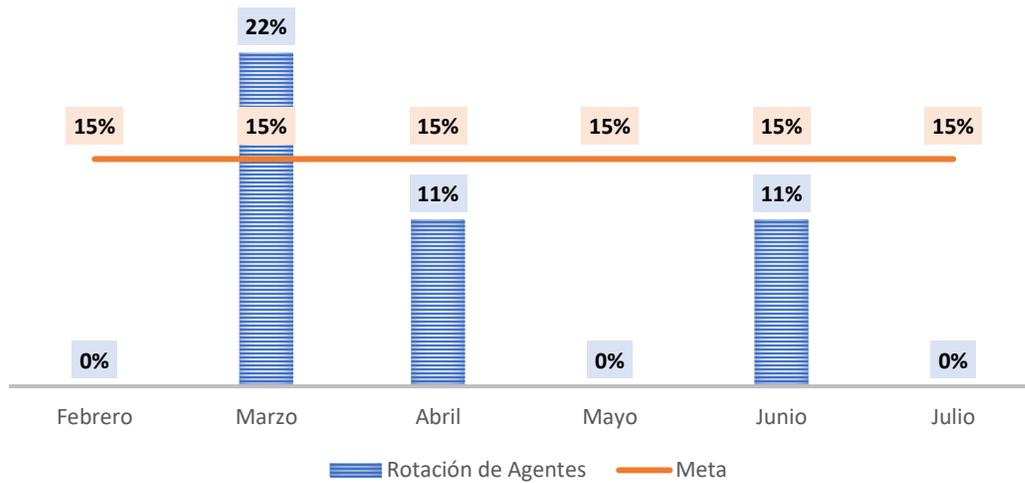
### INDICADOR QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO



## INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO“S”



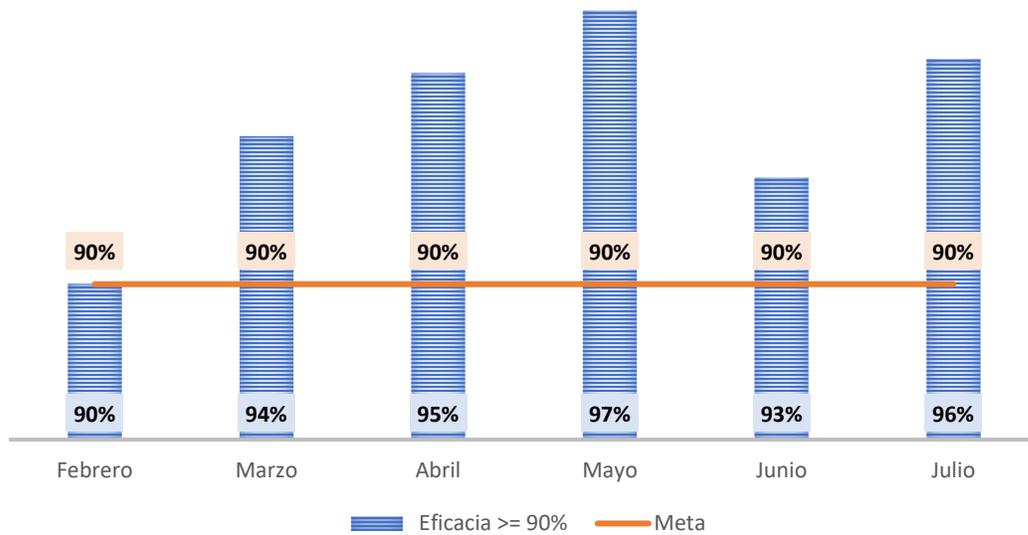
## ROTACIÓN DE AGENTES



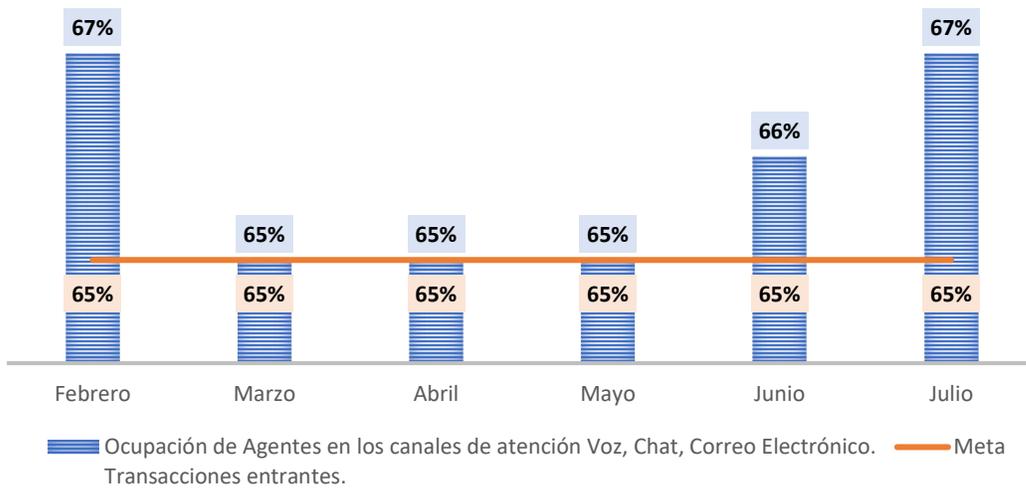
**TMO / (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN MINUTOS) – AGENTES ATENCIÓN VIRTUAL**



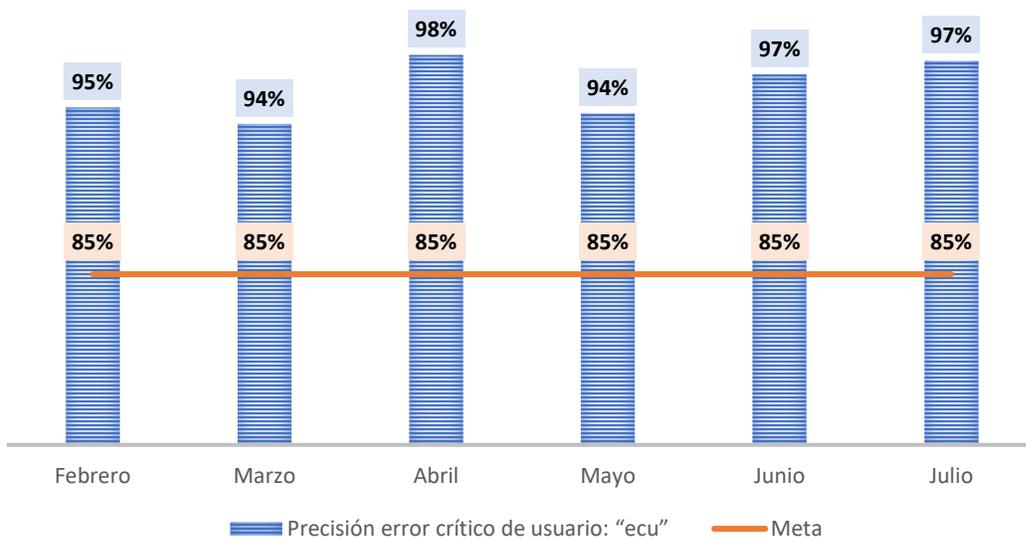
**EFICACIA >= 90%**



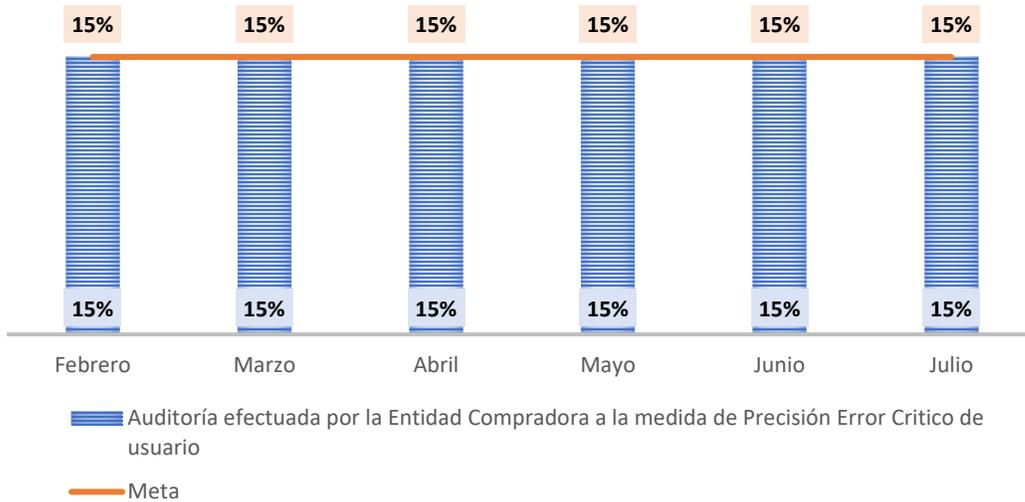
### OCUPACIÓN DE AGENTES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN



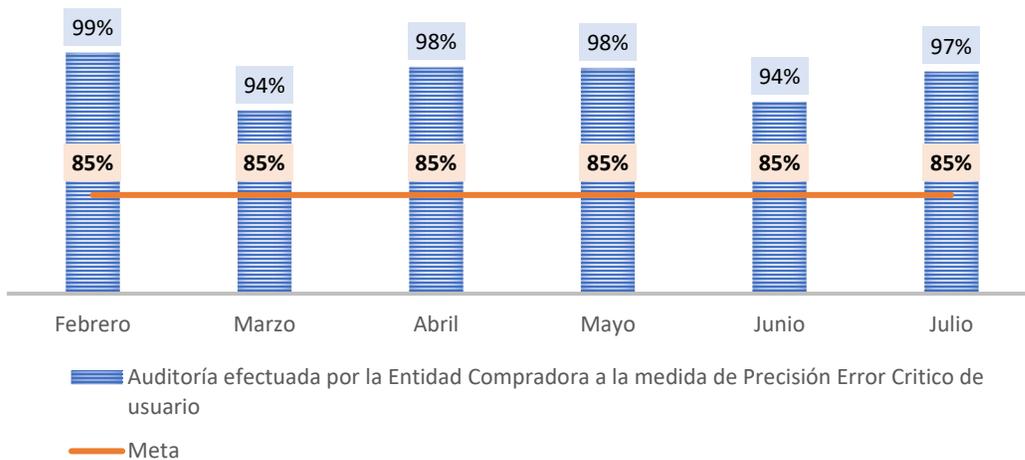
### PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: "ECU"



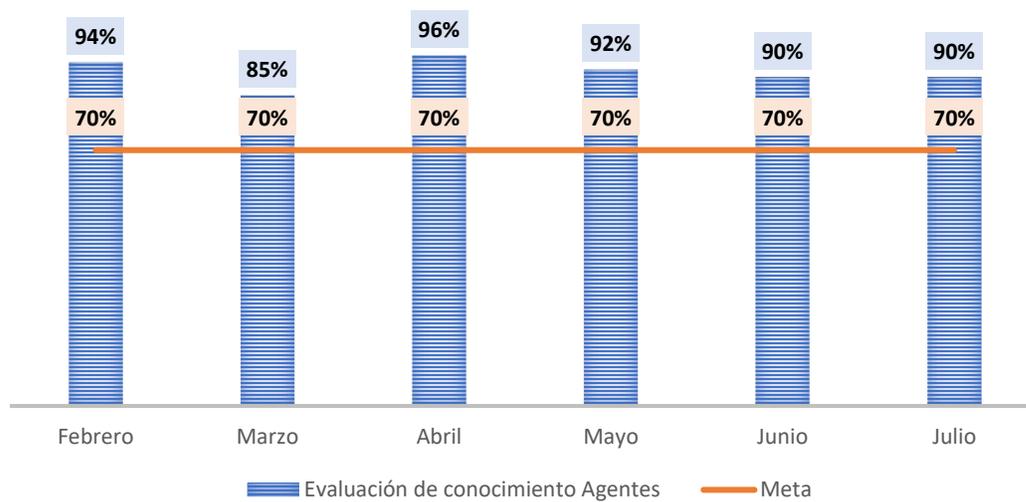
### AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO



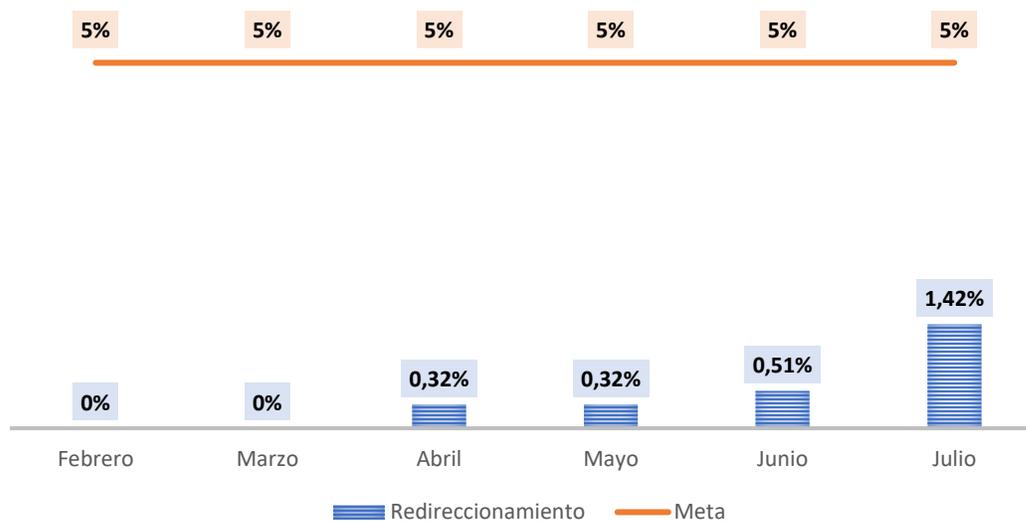
### AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO



## EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES



## REDIRECCIONAMIENTO



### 7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

#### a. Expediente y archivo

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

Existe expediente del contrato No. AMP-006-21 del 24 de diciembre de 2021 (Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021), el cual contiene los siguientes documentos:

1. Documento de justificación
2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 700000804 del 19 de noviembre de 2021

3. Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021
4. Certificado de Registro Presupuestal No. 800000357 del 28 de febrero de 2022
5. Certificado de Existencia y Representación Legal
6. Acta de Inicio de fecha 19 de enero de 2022.
7. Soportes informe de gestión y facturación de enero/2022, febrero/2022, marzo/2022, abril/2022, mayo/2022 y junio/2022

b. Póliza

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

- **Garantías:**  
Póliza de Cumplimiento No. AA014319
- **Vigencia:**  
Desde 24/12/2021  
Hasta 30/09/2025

c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

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

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

## 8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- El equipo de supervisión y calidad, trabajan en sincronía a fin de cumplir con los objetivos establecidos por el FNG y ofrecer una mejor experiencia a nuestros diferentes grupos de interés.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de confirmar datos de contacto por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación de datos del ciudadano.
- Se realiza seguimiento semanal del cargue de las pruebas de funcionalidad a los buzones de contacto a través de la página web y se identificó que este mes no cumplieron con el envío el 22 de julio, por lo que se procede a realizar llamado de atención.
- Teniendo en cuenta el alto volumen de información que se maneja al interior de la entidad surge la necesidad de que al interior del centro de contacto implementen de forma más práctica la transmisión de conocimiento, teniendo en cuenta la información compartida por parte del FNG en las diferentes capacitaciones y el centro de contacto implementa el banco de conocimiento.
- Se trabaja en implementar informe por grupo de interés que se comunica en la línea de atención.
- Se trabaja en capacitaciones en conceptos financieros.

### a. UNIDAD DE ATENCIÓN

#### OBJETIVOS:

- Mejorar y personalizar la atención a los Intermediarios Financieros

- Lograr una comunicación efectiva y asertiva entre el área de Servicio al cliente del FNG y el Intermediario Financiero.

### UNIDADES DE SERVICIO FNG



### DESARROLLO

Se realizan mesas de trabajo en las que hace la respectiva presentación entre la unidad centro de contacto y funcionario de FNG, se establece la metodología de trabajo, se efectúa la socialización de los intermediarios financieros a atender y se dan a conocer las pautas para tener en cuenta durante la atención personalizada a los intermediarios financieros.

A continuación, se relaciona cronograma en el que se realizaron dichas sesiones.

CRONOGRAMA CENTRALIZACIÓN SERVICIO AL CLIENTE			
FUNCIONARIO FNG	UNIDAD	FECHA ENCUENTRO	HORARIO ENCUENTRO
Eduardo de Oro	Angie Palacios	13/05/2022	10:30 - 11:00
Lorena Torres	Maria Fernanda Souza	13/05/2022	11:15 - 11:45
Karen Ariza	Angel Gutierrez	13/05/2022	15:00 - 15:30
Mauricio Bayona	Jenny Escobar	13/05/2022	15:30 - 16:00
Yennifer Pinzon	Angie Palacios - Maria Fernanda Souza	2/06/2022	07:00 - 07:30

Así mismo se inicia la programación de espacios para la presentación de la unidad a cada entidad financiera.

En el mes de julio se establece que las unidades de servicio también serán lideradas por la fuerza comercial del FNG, teniendo en cuenta que las comunicaciones que realizan los intermediarios financieros son respecto consulta en temas comerciales y se su

direccionamiento se realizará mediante un analista técnico comercial designada por la subdirección comercial.

**b. ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS BPM CUATRIMESTRE**

- El jueves dos de junio de forma presencial se realizar el reconocimiento cuatrimestre a los agentes del centro de contacto por parte del Fondo Nacional de Garantías.

**OBJETIVO:**

Reconocer la excelencia, el compromiso y el servicio orientado a nuestros clientes por parte de los agentes del centro de contacto.

**DESARROLLO:**

El evento de reconocimiento tuvo lugar en las instalaciones del centro de contacto, en el barrio Toberín localidad de Usaquén el cual inició a partir de las 7:00am hasta las 7:50am.

Orden del día	Responsable	Tiempo
Introducción y Presentación de Indicadores 1Q.	Manuel Conde Supervisor	10min
Intervención presentación y entrega del reconocimiento de SAC_FNG a los agentes de servicio del centro de contacto.	Diana Carolina Y Oscar Fernando SAC	20min
Refrigerio	BPM	15 min
Fin del evento		

La entrega de los diplomas de reconocimiento fue realizada presencialmente por la directora de servicio al cliente Diana Carolina Restrepo Velez y por el subdirector de Servicio al cliente Oscar Fernando Sanchez.

Se obtuvo la participación del 100% del equipo de trabajo de servicio al cliente, ya que contamos con el acompañamiento de los especialistas de producto del FNG y de los agentes de atención.

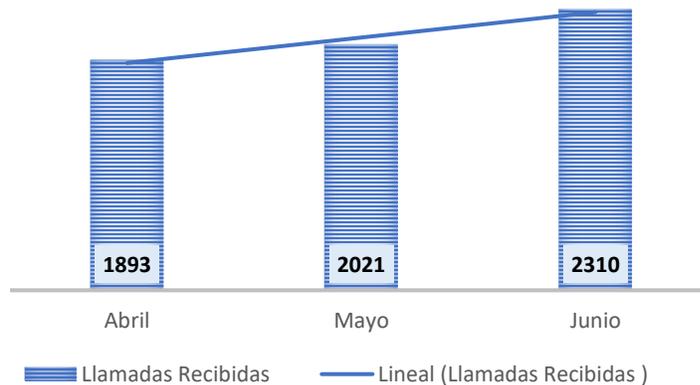


Para el mes de julio no se realiza entrega de reconocimientos, sin embargo se fomenta el cumplimiento de los indicadores para la siguiente entrega de reconocimientos que se realizara finalizando el mes de agosto.

**c. SALIDA A OPERACIÓN NUEVO PORTAL TRANSACCIONAL Y PAGINA WEB**

- En el mes junio se evidencia un incremento de llamadas en un 12,51% vs el mes de mayo, debido a la salida en producción de la nuestra nueva página web y portal transaccional.

**LLAMADAS RECIBIDAS  
COMPARATIVO MENSUAL**



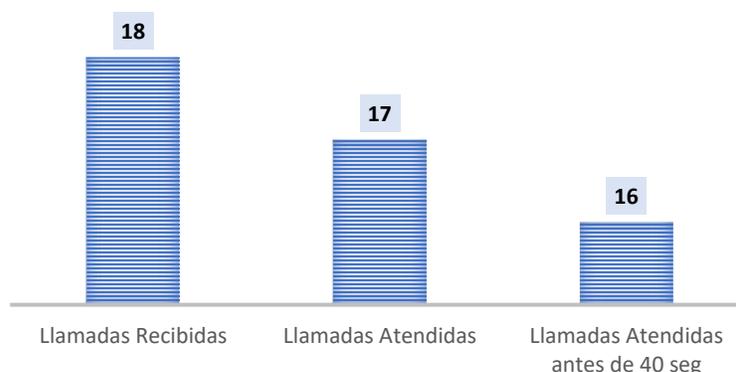
- El viernes 10 de junio se brinda capacitación al centro de contacto relacionado con la entrada a operación del nuevo portal transaccional FNG.

[https://fngsa-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/oscar\\_sanchez\\_fng\\_gov\\_co/Documents/Grabaciones/Capacitaci%C3%B3n%20de%20Inicio%20Operaci%C3%B3n%20Nuevo%20Portal%20Transaccional%20FNG-20220610\\_070652-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&web=1&e=bzA45P](https://fngsa-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/oscar_sanchez_fng_gov_co/Documents/Grabaciones/Capacitaci%C3%B3n%20de%20Inicio%20Operaci%C3%B3n%20Nuevo%20Portal%20Transaccional%20FNG-20220610_070652-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&web=1&e=bzA45P)



- Se habilita la línea telefónica a partir del sábado 11 de junio para atender la necesidad de las entidades financieras relacionadas con temas del nuevo portal y por lo tanto el centro de contacto estuvo disponible en la línea atención este día en horario de 08:00 – 12:00.

### TRÁFICO SÁBADO 11 DE JUNIO\_2022



- La línea de atención estuvo habilitada durante dos semanas a partir del 13 de junio en horario de 07:30 – 18:00, horarios en los que se contó con el personal del centro de contacto para la atención de llamadas, teniendo en cuenta el incremento de estas por la salida en operación del nuevo portal transaccional.
- En el mes de junio se realiza acompañamiento presencial a los agentes del centro de contacto por parte de los funcionarios del FNG, especialistas de producto y el subdirector de servicio al cliente, para garantizar una mayor efectividad y servicio en la contingencia dada la salida del nuevo portal transaccional a partir del 13 de junio del 2022 hasta el 24 de junio del 2022.
- Se establecen lineamientos al centro de contacto para atender de forma más ágil las fallas técnicas con relación a los usuarios del portal transaccional de cada intermediario financiero y se dispone del uso de la plataforma tecnológica Aranda, la cual tiene términos de ANS más priorizados que los casos radicados mediante CRM y así desde el centro de contacto brindan respuestas eficientes y efectivas a este tipo de solicitudes.
- Para el mes de julio desde el centro de contacto se continúa dando apoyo inmediato a los requerimientos de los intermediarios financieros a través del uso de la herramienta de soporte

Aranda y se establecen planes de organización para atender los casos de acuerdo a la necesidad de los intermediarios financieros.

#### d. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

- En el mes de julio por parte de los profesionales de los diferentes departamentos del Fondo nacional de garantías FNG realizan intervenciones de forma presencial hacia los agentes del centro de contacto y estas son realizadas durante el inicio de la jornada, así mismo el profesional del FNG, permanece todo el día en las instalaciones de BPM (proveedor del centro de contacto) para atender dudas que se llegasen a presentar.

FECHA DE VISITA	PROFESIONAL	TEMA
6 DE JULIO	CAROLINA OCAÑA	PRODUCTOS DEL FNG
13 DE JULIO	ANGIE PAOLA OSPINA	PROGRAMAS ESPECIALES
19 DE JULIO	LUZ ANDREA GONZALEZ	PROFESIONAL FACTURACION

- Se trabaja a diario en una matriz de denominada “Temas de Refuerzo FNG”, para que sean relacionadas las inquietudes de los diferentes grupos de intereses de las cuales no se desconoce como tramitarlo desde el centro de contacto o que se requiera refuerzo.

#### e. Seguimiento al cumplimiento de condiciones transversales en Acuerdo Marco de Precios

Es pertinente mencionar que a pesar de que se esté cumpliendo con los indicadores operacionales, se ha requerido al proveedor en las diferentes reuniones realizadas desde la Dirección de servicio al cliente la importancia del conocimiento de las condiciones establecidas en el acuerdo marco de precios. Sin embargo, se evidencia que existe un vacío en el conocimiento de estas por parte del supervisor de la operación ya que no se cumplió para este mes lo requerido con relación al acuerdo de elasticidad en el crecimiento establecido en el anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales, por lo cual se genera deja como oportunidad de mejora la siguiente observación:

Para el informe del mes de julio, solicitamos sea justificada las razones por las que no se dio cumplimiento al acuerdo de elasticidad para crecimiento en el mes de junio, teniendo en cuenta el requerimiento realizado por la supervisora del contrato del FNG en las diferentes reuniones al manifestarles que dada la contingencia en la atención de llamadas que se iba a presentar por la salida del nuevo portal transaccional surgía la necesidad de dicho crecimiento y así mismo se informó que se requería el supervisor a cargo de la operación tuviese conocimiento de las condiciones del acuerdo marco de precios. Lo anterior, dado que no es la primera vez que se presenta, puesto que en varias ocasiones se realiza requerimientos al proveedor y no se hace efectiva la solicitud, como el tiempo que no contaron con el back up en meses anteriores y otras similares.

Motivo por el cual, se deberá presentar la respectiva acción de mejora y su seguimiento.

- Se realiza reunión el 28 de julio del 2022 a través de teams, entre gerente, jefe de operaciones y supervisor de operaciones del proveedor BPM con la directora de servicio al cliente y subdirector de servicio al cliente del Fondo Nacional de Garantías, para definir el procedimiento de los requerimientos adicionales y necesarios para el cumplimiento del objeto de la atención en la línea telefónica, chat y correo electrónico, en la que se definió que los requerimientos adicionales deben ser remitidos formalmente a través de correo electrónico y que desde el centro de contacto preguntaran en caso de no entender lo que se requiere; adicional se estableció que las directora de servicio al cliente del FNG y le jefe de operaciones del proveedor

BPM, ingresaran cada quince días a los comités semanales que se realizan para el seguimiento de las actividades.

- El subdirector de servicio al cliente asiste una vez por semana al centro de contacto para ejecutar la supervisión correspondiente de forma presencial y retroalimentaciones inmediatas en la medida que se generan.

Para constancia, se firma el presente documento a los 25 días del mes de agosto de 2022.



**FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME**

Supervisor del Contrato

**OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO**

Subdirector de Servicio al Cliente  
Departamento de Servicio al Cliente  
Vicepresidencia Comercial

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

Calle 26A No. 13-97 Piso 25  
Tel (60 1) 323 9000 Ext. 4058 Tel Directo (60 1) 3239005  
Línea de Servicio al Cliente: (60 1) 3239010

Anexos: (02) Actas del comité de seguimiento al centro de contacto  
(01) Acta del comité extraordinario de seguimiento por directivos al centro de contacto

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera – Profesional III Subdirección de Servicio al Cliente.



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
Fecha: 29/Agosto/2013  
Versión: 03  
Clasificación: Privado  
Página 1 de 3

**ACTA # 018**  
Servicio al Cliente - FNG  
**REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL**

<b>FECHA Y HORA</b>	6 de Julio 2022 – Hora: 9:00 am
<b>LUGAR</b>	Virtual
<b>ORGANIZADOR</b>	Oscar Sánchez – Supervisor del Contrato FNG

### 1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
<p>Temas Vistos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Revisar avances del Power-BI e incluir gráficos para que la información se mas visual. Y que este en un sitio de acceso común.</li><li>b) Hablar con el área comercial para que remitan Brochuer de Cilc To Call y WhatsApp Web Con la respectiva cotización.</li><li>c) Continuar con la ejecución de los documentos que había solicitado Diana Carolina del plan de calidad de BPM.</li><li>d) Programar a los agentes del centro de contacto para la capacitación presencial de productos del FNG a las 7:00am.</li><li>e) Incluir dentro de los reportes de intrahora que tantas I.F hacen observaciones del Producto EMP323.</li><li>f) Reportar al finalizar cada jornada el reporte de llamadas outbound que realiza el centro de contacto.</li></ul>

### 2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
Fecha: 29/Agosto/2013  
Versión: 03  
Clasificación: Privado  
Página 2 de 3

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	Implementación del Power-BI	En desarrollo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseñar gráficos dinámicos con la información de la entidad por los diferentes servicios de atención</li></ul>
Manuel Conde	Brochuer de servicios de BPM y Cotización	07/07/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar al área el envío del Brocher y la respectiva cotización de los servicios de Clic To Call Y WhatsApp Web.</li></ul>
Manuel Conde	Capacitación Productos FNG	06/07/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantizar que el personal del Centro de Contacto asista a la capacitación programada por el FNG.</li></ul>
Manuel Conde	Reporte diario e intrahora	Julio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Durante el mes de julio Reportar en el Intrahora cuantas personas se comunican sobre el producto EMP323.</li><li>- Al finalizar cada jornada enviar el reporte de llamadas salientes por el centro de contacto</li></ul>

### 3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

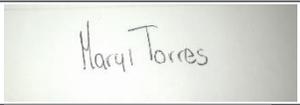
RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	Seguimiento	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"><li>- Envío de brocher de portafolio de servicios de BPM con respecto a Click To Call y WhatsApp y su respectiva cotización</li></ul>



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
Fecha: 29/Agosto/2013  
Versión: 03  
Clasificación: Privado  
Página 3 de 3

### 4. FIRMA ASISTENTES

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

### 5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
Fecha: 29/Agosto/2013  
Versión: 03  
Clasificación: Privado  
Página 1 de 6

**ACTA # 019**  
Servicio al Cliente - FNG  
**REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL**

<b>FECHA Y HORA</b>	29 de Julio 2022 – Hora: 11:00 am
<b>LUGAR</b>	Virtual
<b>ORGANIZADOR</b>	Oscar Sánchez – Supervisor del Contrato FNG

### 1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
<p>Seguimiento a los temas: Propuesta de visualización de los 16 indicadores gráficamente, FTP para subir grabaciones, Informe de cierre mes, Capacitaciones, Relacionamiento con las áreas internas del fondo para escalamiento de casos.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementar seguridad a la Información para empresa, personas naturales y/o representante legal contadoras y/o acreditar la calidad en que se comunica y desea información de fondo valores, # de garantías, Entidad, Entidad Bancaria. etc y que contenga información confidencial el agente debe validar la información que repose en la página publica de RUES. Si esta persona aparece como representante, accionista y/o apoderado. Si no está autorizado podemos hacer autorización en línea. (como va a hacer el plan de identificación e implementación).</li><li>2. Para la información de los Fondos Regionales el centro de contacto debe brindar la información e informarles que este tipo de solicitudes las deben solicitar con el área de programa especiales.</li><li>3. Publicar en las carpetas públicas del FNG todas las sábanas de datos donde se extrae la información con la que se realiza los informes de operación, sabana de datos llamadas ingresadas, llamadas salientes, llamadas abandonadas, correo, chat, tipificación de todas las llamadas, tipificación por grupo de interés etc.</li><li>4. Documentar el caso de Daniel Gutiérrez remitido por Lorena Torres y si se encuentra afectación hacer el debido proceso de calidad.</li><li>5. Implementar el modelo de gestión que tiene el Centro de Contacto y van a realizar 2 dos sesiones alinear con la información del FNG.</li></ol>



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
Fecha: 29/Agosto/2013  
Versión: 03  
Clasificación: Privado  
Página 2 de 6

### DESCRIPCIÓN

- Realizar talleres de comunicación a los agentes para ver el empoderamiento y con la finalidad que sus respuestas sean más seguras.
  - Como esta alineado el Centro de Contacto con la norma COPC. Errores Críticos - Errores No Críticos y la planilla como la tenemos e ir trabajando en una presentación de como la adopto BPM en la planilla de calidad y relacionarla en el informe de gestión de Julio este como esta alineado con la norma.
6. Citar al comité a Vanesa y Carolina la segunda semana del 10 y 24 agosto.
  7. Revisar el tablero del Power-BI. En la sesión del 3 de agosto.
  8. Implementar Encuesta de Satisfacción para la Línea del Centro de Contacto. (Se puede consumir 8 horas a 10 horas de desarrollo). La calificación se realizaría de 1 a 5 si desean de 1 a 10 y que implicaría para implementar esta encuesta. Tiempo de implementación de 5 a 8 días hábiles.
  9. Enviar Consolidado con el histórico de manera semanalmente de los indicadores del canal telefónico, chat y Correo electrónico. (Todos los lunes a las 9:00am). Cargarla en la carpeta Público.
  10. Se realiza reunión de manera presencial con Oscar Sánchez para retirar de los informes diarios Transferencias de llamadas y el programa de mujeres EMP323.
  11. Implementar para para el canal del correo electrónico que tipo gestión se está realizando ejemplo Gestionando, No gestionado, Caso Creado, y tipo de gestión archivado, spam, reenviado, informativo, correo adjunto acaso. Cuantos correos llegan y que gestión se está realizando y consolidado y reportar en el informe del mes de agosto.
  12. Reportar por medio de WhatsApp en las siguientes horas 10:am -12:00 m 2:00 pm y 5:00 pm y remitir la información.
  13. Crear una carpeta donde repose la información entregada a Diana Carolina con respecto a la caracterización del grupo de interés. Solicitudes directora servicio al cliente.
  14. Incluir en el informe operacional el histórico del grupo de interés por cada canal y siempre tener el histórico.
  15. Las llamadas Ingresadas deben coincidir con las tipificaciones realizadas por el agente.



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
Fecha: 29/Agosto/2013  
Versión: 03  
Clasificación: Privado  
Página 3 de 6

DESCRIPCIÓN
16. Que todas las solicitudes de llamadas, chat y/o correo realizadas por el FNG deben quedar incluidas dentro de la matriz de calidad. Con las respectivas mejoras del proceso y sus penalidades que indica la matriz.
17. Poner todas las actividades de gestión donde asiste el personal del FNG para fortalecer el conocimiento de los agentes del centro de contacto.
18. Realizar un capítulo para las felicitaciones recibidas del centro de contacto.

### 2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
 Fecha: 29/Agosto/2013  
 Versión: 03  
 Clasificación: Privado  
 Página 4 de 6

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Melva Pirajan	Información confidencial empresarios.	01/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar seguridad a la Información para empresa, personas naturales y/o representante legal contadoras y/o acreditar la calidad en que se comunica</li> </ul>
Operación	Información Fondos Regionales	29/07/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar al personal que los temas de los Fondos regionales se deben remitir al área de proyectos especiales.</li> </ul>
Manuel Conde / Melva Pirajan	Publicación de información FTP	04/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear una carpeta en el FTP con la información que contenga todas las sabanas de datos del centro de contacto. llamadas ingresadas, llamadas salientes, llamadas abandonadas, correo, chat, tipificación de todas las llamadas.</li> <li>- Crear una carpeta en el FTP con los informes de caracterización que solicita la directora de Servicio al Cliente</li> </ul>
Melva Pirajan	Documentar caso Calidad	29/07/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe documentar caso e ingresarlo en la matriz de calidad, con respecto a que no se solicito el filtro de seguridad a la Información por parte del Agente Angel Gutierrez.</li> </ul>
Lorena Torres /Melva Pirajan	Sesiones lineamientos COPC	03/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una presentación en las sesiones con el objetivo de validar como el área de calidad de BPM tiene adoptada la Norma de COPC.</li> </ul>
Melva Pirajan	Taller de comunicación y Confianza	Agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar cronograma y actividades a desarrollar durante el mes de agosto con la finalidad de mejorar la comunicación de los agentes y la confianza para brindar la información a los I.F / deudores / ciudadanos / Fondos Regionales ETC.</li> </ul>



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
 Fecha: 29/Agosto/2013  
 Versión: 03  
 Clasificación: Privado  
 Página 5 de 6

Manuel Conde	Propuesta encuestas de Satisfacción	04/08/2022	- Enviar propuesta de las encuestas de satisfacción para implementar éstas en el canal telefónico.
Manuel Conde	Histórico de Caracterización	Agosto	- Incluir en el informe de operaciones el histórico de caracterización y mantenerlo en el tiempo.
Melva Pirajan	Direccionamientos No adecuados	Agosto	- El cliente del FNG solicita que todos los direccionamientos No adecuados del Correo electrónico se incluyan en la matriz de calidad.
Manuel Conde	Incluir capítulo de Felicitaciones	10/08/2022	- Incluir en el informe de operaciones del mes de julio las felicitaciones recibidas por el Centro de Contacto.
Manuel Conde	Incluir los refuerzos de capacitaciones del FNG	Agosto	- En el Informe de operaciones del mes de julio se debe incluir los profesionales que asisten al Centro de Contacto donde fortalecen el Conocimiento de los agentes.

### 3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

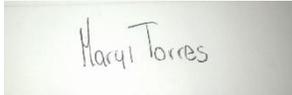
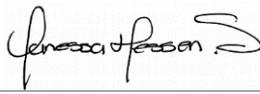
RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	Seguimiento	Ninguno	- Envío de brocher de portafolio de servicios de BPM con respecto a Click To Call y WhatsApp y su respectiva cotización



## ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7  
Fecha: 29/Agosto/2013  
Versión: 03  
Clasificación: Privado  
Página 6 de 6

### 4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Oscar Fernando Sanchez	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Alexander Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

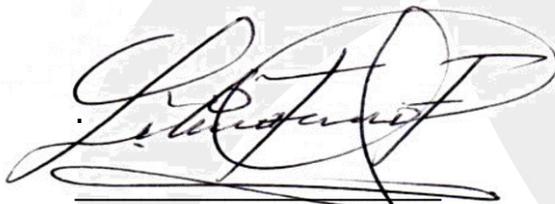
### 5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

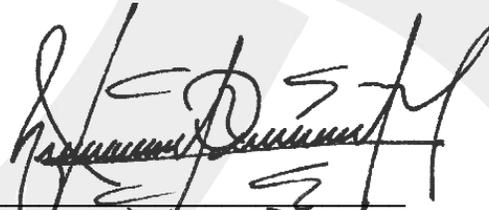
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING LTDA.**, 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 LTDA.** 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 diez (10) días del mes de agosto de 2022.



**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