

Bogotá D.C. 25 julio de 2022

Señora

DIANA CAROLINA RESTREPO VELEZ

Subdirectora de Servicio al Cliente 83578
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A. FNG
Bogotá

Referencia: Certificación Disponibilidad Plataforma

En el marco de la ejecución de la orden de Compra N° 83578 suscrita con el **FONDO NACIONAL DE GARANTIAS** cuyo objeto es la “Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de Servicio al cliente.”, nos permitimos certificar que para el mes de mayo la plataforma tuvo una disponibilidad del 100% para la prestación del servicio.

Cordialmente



José Benito Triviño valiente director de Tecnología (E)

jose.trivino@bpmconsulting.com.co





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

BPM3653

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: 26/07/2022 10:10 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 25/08/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 26/07/2022 10:48 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758__062022

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 (Cantidad de Agentes 6.77)	1.00	22,109,022.81	22,109,022.81	4,200,714.33	26,309,737.14
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 (Cantidad 5.77)	1.00	1,028,384.38	1,028,384.38	195,393.03	1,223,777.41
5	Troncal SIP (Cantidad 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 443)	1.00	9,915.01	9,915.01	1,883.85	11,798.86

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	Subtotal Base Gravable:	IVA:	Total Impuestos:	Total + Impuestos:	Valor Total:
IVA	37,237,611.85	19%	7,075,146.25	37,237,611.85	37,237,611.85	7,075,146.25	7,075,146.25	44,312,758.10	44,312,758.10

CUARENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS DOCE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO CON DIEZ CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN JUNIO OC 83758

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

CUFE: 6dc8726926dbeb275cdf7be29809e87fb5c72f1a7232b2eacc384f269f4fb627c77da675c82c0856801b28c9ace6843b

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.



HOJA DE CONTROL DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO PROCESOS DE PAGO

Fecha:

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: Periodo Desde: Periodo Hasta:

Contratista: N° Oferta o Contrato:

Valor Contrato: \$ Estado:

Fecha firma: Fecha vencimiento:

N° de otrosí: N° Anexos:

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

Cumplimiento: Desde: Hasta: Anticipo y/o pago anticipado:

Calidad bien o servicio: Pago salarios y prestaciones:

Responsabilidad civil: Correcto funcionamiento equipos:

Estabilidad obra: Otros:

Póliza cumplimiento: Aprobación: Renovación: Póliza calidad y otras: Aprobación:

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

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s): Valor a pagar: \$

Concepto:

Medio de Pago: Entidad Bancaria:

Tipo de Cuenta: N° Cuenta:

Nombre Beneficiario: N° Identificación Beneficiario:

¿Factura causada previamente?

¿Factura endosada? Entidad a la que se endosa:

Nit: ¿Confirmó el endoso con la entidad?

DOCUMENTOS ANEXOS

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

Acta de cumplimiento Acta de liquidación Cuenta de cobro / factura

Otros ¿Cuáles?

26-jul-2022

31-may-2022

AMP-006-21

Hasta:

Renovación:

revisión al pago total o

44.312.758,10

colombia

15410178

011-395-6

no

de Seguridad Social y

--

--

a No. 83578

ra No. 83578

a No. 83578

i No. 83578

a No. 83578

--

--

--

--

--

--

--

--

--

--

\$ 116.964.727

que se desprenden del

--

--

--



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

FONDO

NACIONAL DE GARANTIAS

Periodo: 01 al 30 de junio de 2022

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



DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	06/06/2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	<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>
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 30 de junio de 2022
PRESENTADO POR:	Coordinador de Operaciones BPM
ENTREGADO A:	Fondo Nacional de Garantías
INFORME NÚMERO:	04

Contenido

1.	<i>DATOS GENERALES DEL SERVICIO</i>	4
2.	<i>ANS CONTRACTUALES</i>	5
3.	<i>INDICADORES GRÁFICOS ANS</i>	6
4	<i>DISTRIBUCIÓN DE AGENTES</i>	14
5	<i>CANAL TELEFÓNICO</i>	15
6	<i>SALIDA DEL PORTAL TRANSACCIONAL</i>	20
7	<i>MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10</i>	23
8	<i>GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO</i>	26
9	<i>GESTIÓN CANAL CHAT</i>	27
10	<i>GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO</i>	29
11	<i>CASOS DEVUELTOS</i>	29
	<i>VALIDACIÓN BUZONES</i>	30
12	<i>CALIDAD</i>	31
13	<i>EJECUCIÓN DEL PLAN</i>	47
14	<i>PLAN DE MEJORAMIENTO</i>	50
15	<i>FORMACIÓN</i>	52
15.14	<i>GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</i>	58
16	<i>CONCLUSIONES</i>	59
17	<i>ANEXOS</i>	60

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 junio de 2022.

FACTURACIÓN MAYO OC 83758					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	6,77	\$ 3.267.343,27	\$ 22.109.022,81
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	30	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	Líder 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	5,77	\$ 178.332,547	\$ 1.028.384,37
IT-BPO-1-1	10	Troncal SIP	10	\$ 38.558,387	\$ 385.583,871
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	433	\$ 22,898	\$ 9.915,01
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	\$ -
Subtotal					\$ 37.237.611,85
Iva					\$ 7.075.146,25
Total					\$ 44.312.758,10

TABLA 1 FACTURACIÓN

Se anexa prefactura con el detalle de costos por servicio:

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

- Se facturan 29 días de labor de la agente **María Fernanda Souza** ya que presento incapacidad de 1 (un día) días (21 de junio de 2022) reemplazado con Back-UP. (Yulisa Martínez),
- Se facturan 8 días de labor del agente **Jesús Alberto López** ya que presento incapacidad de 1 (un día) (07 junio) No se realiza reemplazo adicionalmente presenta su carta de renuncia como ultimo día laborado el 9 de junio. Se genera reemplazo desde el 10 de junio reemplazado con Back-UP (Yulisa Martínez).
- Se facturan 25 días de labor del agente **Ángel Daniel Gutiérrez González** ya que presento Licencia de Luto de 5 (Cinco días) (del 6 al 10 de junio de 2022) No se genera cubrimiento por Back-UP.

- Se contrata al agente **María Alejandra Botero Feria** el 14 de junio del 2022 quien es el reemplazo del Agente **Jesús Alberto López**.

2. ANS CONTRACTUALES

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

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Junio	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	>=99,9%	100%	CUMPLE
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	Plata	80%	88,92%	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%	0,04%	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%	11%	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	463	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	420	463	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Ciudadanía:	480	463	CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Chat virtual:	600	464	CUMPLE
		Canal telefónico Inbound	>=90%	92,73%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Chat	>=90%	95,38%	CUMPLE
		Canal telefónico	>= 65%	74,44%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%	66%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	85%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	>=85%	96,70%	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%	94,40%	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%	0,51%	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			100%	90%	80%
Zona 3 - 10 días calendario de retraso o más			META DEL INDICADOR		
		Mensual	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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 100,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida					

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		
Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados ÷ Número de minutos contratados × 100%		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.			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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 99,60% Se cumple el indicador entre los indicadores esperados					

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		
$P = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Promedio transacciones} \times \text{Tiempo de atención}}{n}$ Donde: <ul style="list-style-type: none"> $\sum_{i=1}^n \text{Promedio transacciones}$ = Sumatoria de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Video (Web, callback, etc. lo cual), videoconferencia n = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. $\text{Promedio transacciones} > P$ entonces se aplica la siguiente fórmula: $n = \frac{\text{promedio transacciones} - P}{P}$ $P = \frac{\text{Tiempo de atención Deseado para cada canal de atención en el nivel de servicio}}{\% \text{ de cumplimiento}}$ El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente. 		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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,21% en el mes de junio se genera una disminución del nivel de servicio debido al incremento de llamadas, sin embargo cumple con la atención antes de 40 segundos de 1.923 llamadas.</p>					

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 descriptos		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$P = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Tiempo de atención}}{n}$ Donde: <ul style="list-style-type: none"> $\sum_{i=1}^n \text{Tiempo de atención}$ = Sumatoria de tiempo de atención en los canales de comunicación descriptos n = el número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Video (Web, callback, etc. lo cual), videoconferencia P = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. $\text{Tiempo de atención} > P$ entonces se aplica la siguiente fórmula: $n = \frac{\text{Tiempo de atención Deseado para cada canal de atención en el nivel de servicio}}{\% \text{ de cumplimiento}}$ El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente. 		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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 40,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>					

TABLA 6 TIEMPO DE ATENCIÓN VOZ
 Fuente: Resultados Ans

Tiempo de atención canales: Chat

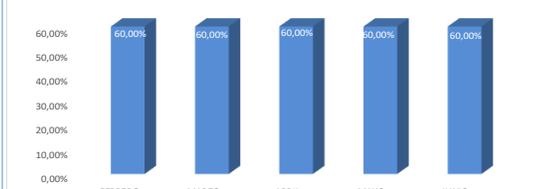
bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Chat	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MYLIVECHAT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$Promedio\ transacciones = \frac{\sum_{i=1}^n (Tiempo\ de\ atención_i)}{n}$ Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web Chat, callcenter, etc. lo cual, seleccionamos tiempo de atención, = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones > Tu entonces se aplica la siguiente formula: $I_c = \frac{promedio\ transacciones - Tu}{Tu} \times 100\%$ Tu = Tiempo de atención definido para cada canal de atención en el nivel de servicio I_c = % cumplimiento El tiempo de atención es el tiempo que transcurre 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		
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.

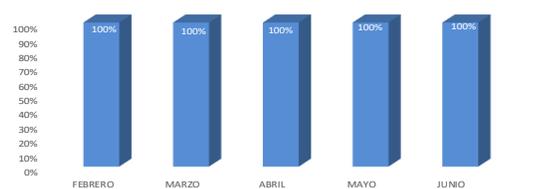
bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	DESCRIPCION	% 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		
$a = \frac{Cantidad\ de\ solicitudes\ atendidas\ antes\ de\ 5\ horas}{n}$ 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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 100% En el mes de junio 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 CALCULO		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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,02% En el mes de junio se presenta radicación por queja del servicio		

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 CALCULO		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		
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 NVR 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 Estado 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
rotación = $\frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \times 100\%$ Medición mensual Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	15%	16%
		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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 8,84% En el mes de junio no se presentó a 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 Estado 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 > Utmo: 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	INCONCERT		
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
Utmo es el umbral de cumplimiento del TMO $Utmo = TMO \text{ de Servicios BPO} \times 1,3 \text{ para nivel de servicio plata}$		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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 426 se evidencia un leve incremento del TMO con respecto al mes anterior, sin embargo, esta dentro de los estándares requeridos este se debió a que salió el nuevo portal transaccional del cliente para los Intermediarios Financieros.					

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		
$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95%	< 90%	< 89%
		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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 94,53%</p> <p>En el mes de junio se evidencia que el nivel de atención presenta una disminución sin embargo permitiendo tener una buen indicador de atención de llamadas. Y esto se debio el nuevo portal transaccional que lanzo el cliente a sus Intermediarios Financieros.</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		
$\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Tiempo total de atención del agente } i}{\text{jornada laboral del agente } i} \times 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. jornada laboral del agente = 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	74%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 65,28%</p> <p>Teniendo en cuenta la salida del Nuevo Portal Transaccional las llamadas se incrementaron y por este motivo el impacto en la ocupación de los agentes</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 Garantías 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		
$ecu = \frac{TMSecu}{TM} \times 100\%$ <p><i>TMSecu = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario</i> <i>TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</i></p> <p>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) 99.5% 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.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 95,42% para el mes de mayo 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 Garantías 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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 15,00%		

TABLA 16 AUDITORIA
 Fuente: Resultados Ans

3.14 Precisión error crítico de negocio "ecn"

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 monitoreadas SIN error crítico de negocio		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD		
FORMA DE CÁLCULO		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%
RESULTADOS DEL AÑO					
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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,92% para el mes de junio 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 CÁLCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Medición mensual Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y siguientes que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda 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 estas y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	80%	< 70%	< 69%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ECA >= 70%
RESULTADOS DEL AÑO					
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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			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 casuísticas.		

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	10%	< 5%	< 0%
		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 presentaron 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 presentaron 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.		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,19%. Durante el mes de Junio se presentaron 3 direccionamientos sin embargo No superan el porcentaje definido para presentar afectación del indicador.		

TABLA 19 REDIRECCIONAMIENTO
 Fuente: Resultados Ans

4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

Se adjunta la tabla de distribución del personal durante el mes de junio.

Se presentaron las siguientes Novedades:

1. Se facturan 29 días de labor de la agente **María Fernanda Souza** ya que presento incapacidad de 1 (un día) días (21 de junio de 2022) reemplazado con Back-UP. (Yulisa Martínez).
2. Se facturan 8 días de labor del agente **Jesús Alberto López** ya que presento incapacidad de 1 (un día) (07 junio). Reemplaza back-up desde el 10 de junio por renuncia.
3. Se facturan 25 días de labor del agente **Ángel Daniel Gutiérrez González** ya que presento Licencia de Luto de 5 (Cinco días) (del 6 al 10 de junio de 2022) No se genera cubrimiento por Back-UP.
4. Se contrata al agente **María Alejandra Botero Feria** el 14 de junio del 2022 quien es el reemplazo del Agente **Jesús Alberto López**.

CÉDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
80095540	MANUEL ALEXANDER CONDE SARMIENTO	COORDINADOR	CENTRO DE CONTACTO
52706718	MELVA DORELY PIRAJAN CAÑÓN	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
1032398816	ANDRÉS MAURICIO ROA GONZÁLEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1024559795	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1097399796	MARIA ALEJANDRA BOTERO FERÍA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1033803414	YULISA MARTINEZ LARA	BACKUP	CENTRO DE CONTACTO

TABLA 20 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
 Fuente: Acuerdo marco

5 CANAL TELEFÓNICO

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 junio se garantiza conexión de 6 agentes todos los días.

Del 1 al 30 de junio se recibieron 2.310 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.517 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 670 llamadas.
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 113 llamadas.
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 10 llamadas.
- Para el mes de junio se atendió el 92,73% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico que corresponde a (2.142 llamadas).
- El 88,92% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos) correspondientes a (2.054 llamadas).
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 7,27%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:07:43 minutos correspondientes a 463 segundos.

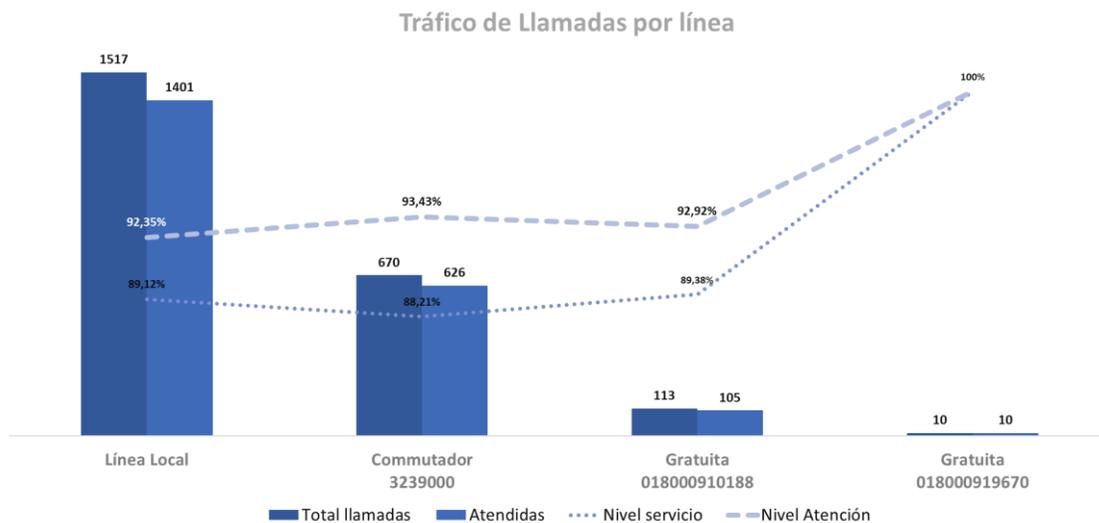


ILUSTRACIÓN 1 INGRESO POR LÍNEA
 Fuente: Inconcert

5.1 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
1/06/2022	87	85	85	2	97,70%	97,70%	2,30%	0:05:48	348
2/06/2022	87	78	75	9	86,21%	89,66%	10,34%	0:08:41	521
3/06/2022	64	60	60	4	93,75%	93,75%	6,25%	0:05:51	351
6/06/2022	114	108	102	6	89,47%	94,74%	5,26%	0:09:19	559
7/06/2022	97	82	78	15	80,41%	84,54%	15,46%	0:05:28	328
8/06/2022	94	85	81	9	86,17%	90,43%	9,57%	0:07:18	438
9/06/2022	79	75	72	4	91,14%	94,94%	5,06%	0:07:24	444
10/06/2022	105	95	84	10	80,00%	90,48%	9,52%	0:09:42	582
11/06/2022	18	17	16	1	88,89%	94,44%	5,56%	0:07:26	446
13/06/2022	194	182	177	12	91,24%	93,81%	6,19%	0:05:11	311
14/06/2022	133	121	115	12	86,47%	90,98%	9,02%	0:09:49	589
15/06/2022	143	136	133	7	93,01%	95,10%	4,90%	0:07:29	449
16/06/2022	129	128	127	1	98,45%	99,22%	0,78%	0:04:34	274
17/06/2022	165	147	134	18	81,21%	89,09%	10,91%	0:08:08	488
21/06/2022	150	136	129	14	86,00%	90,67%	9,33%	0:07:36	456
22/06/2022	128	115	110	13	85,94%	89,84%	10,16%	0:08:13	493
23/06/2022	122	115	110	7	90,16%	94,26%	5,74%	0:08:48	528
24/06/2022	72	72	72	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:12:49	769
28/06/2022	107	99	93	8	86,92%	92,52%	7,48%	0:05:55	355
29/06/2022	107	106	106	1	99,07%	99,07%	0,93%	0:07:26	446
30/06/2022	115	100	95	15	82,61%	86,96%	13,04%	0:09:11	551
Total	2310	2142	2054	168	88,92%	92,73%	7,27%	0:07:43	463

TABLA 21 CANAL TELEFÓNICO GENERAL

Fuente: Inconcert

5.2 Indicadores Generales De Atención línea 3239010

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)
1/06/2022	33	32	32	1	96,97%	96,97%	3,03%	0:06:12	372,00
2/06/2022	35	31	29	4	82,86%	88,57%	11,43%	0:08:26	506,00
3/06/2022	24	23	23	1	95,83%	95,83%	4,17%	0:07:28	448,00
6/06/2022	30	28	24	2	80,00%	93,33%	6,67%	0:07:42	462,00
7/06/2022	37	35	34	2	91,89%	94,59%	5,41%	0:07:51	471,00
8/06/2022	21	18	17	3	80,95%	85,71%	14,29%	0:06:11	371,00
9/06/2022	29	28	27	1	93,10%	96,55%	3,45%	0:07:01	421,00
10/06/2022	34	28	25	6	73,53%	82,35%	17,65%	0:10:30	630,00
13/06/2022	52	49	47	3	90,38%	94,23%	5,77%	0:06:13	373,00
14/06/2022	36	31	29	5	80,56%	86,11%	13,89%	0:09:14	554,00
15/06/2022	33	32	31	1	93,94%	96,97%	3,03%	0:07:59	479,00
16/06/2022	37	36	36	1	97,30%	97,30%	2,70%	0:05:14	314,00
17/06/2022	55	52	47	3	85,45%	94,55%	5,45%	0:07:06	426,00
21/06/2022	44	41	38	3	86,36%	93,18%	6,82%	0:09:04	544,00
22/06/2022	32	32	29	0	90,63%	100,00%	0,00%	0:08:38	518,00
23/06/2022	36	35	32	1	88,89%	97,22%	2,78%	0:08:31	511,00
24/06/2022	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:41	701,00
28/06/2022	25	24	23	1	92,00%	96,00%	4,00%	0:07:38	458,00
29/06/2022	34	33	33	1	97,06%	97,06%	2,94%	0:08:30	510,00
30/06/2022	34	29	26	5	76,47%	85,29%	14,71%	0:10:24	624,00
Total	670	626	591	44	88,21%	93,43%	6,57%	0:08:05	485,00

TABLA 22 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010

Fuente: Inconcert

5.3 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
1/06/2022	48	47	47	1	97,92%	97,92%	2,08%	0:07:45	465,00
2/06/2022	46	42	41	4	89,13%	91,30%	8,70%	0:05:44	344,00
3/06/2022	34	32	32	2	94,12%	94,12%	5,88%	0:07:28	448,00
6/06/2022	78	75	73	3	93,59%	96,15%	3,85%	0:08:09	489,00
7/06/2022	55	42	39	13	70,91%	76,36%	23,64%	0:08:30	510,00
8/06/2022	66	60	57	6	86,36%	90,91%	9,09%	0:07:06	426,00
9/06/2022	46	43	41	3	89,13%	93,48%	6,52%	0:07:18	438,00
10/06/2022	64	60	53	4	82,81%	93,75%	6,25%	0:08:41	521,00
11/06/2022	18	17	16	1	88,89%	94,44%	5,56%	0:07:26	446,00
13/06/2022	134	125	122	9	91,04%	93,28%	6,72%	0:07:27	447,00
14/06/2022	90	83	79	7	87,78%	92,22%	7,78%	0:10:04	604,00
15/06/2022	105	99	97	6	92,38%	94,29%	5,71%	0:07:35	455,00
16/06/2022	86	86	85	0	98,84%	100,00%	0,00%	0:04:17	257,00
17/06/2022	97	85	79	12	81,44%	87,63%	12,37%	0:07:09	429,00
21/06/2022	101	90	86	11	85,15%	89,11%	10,89%	0:08:26	506,00
22/06/2022	85	72	70	13	82,35%	84,71%	15,29%	0:08:51	531,00
23/06/2022	81	75	74	6	91,36%	92,59%	7,41%	0:07:33	453,00
24/06/2022	59	59	59	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:35	515,00
28/06/2022	78	71	66	7	84,62%	91,03%	8,97%	0:07:17	437,00
29/06/2022	72	72	72	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:59	479,00
30/06/2022	74	66	64	8	86,49%	89,19%	10,81%	0:07:57	477,00
Total	1517	1401	1352	116	89,12%	92,35%	7,65%	0:07:41	461,00

TABLA 23 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Inconcert

5.4 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Sg)
1/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:10	130,00
2/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
3/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:43	343,00
6/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:17:25	1.045,00
7/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:34	34,00
8/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
9/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
10/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:35	515,00
11/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
13/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:36	36,00
14/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
15/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
16/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
17/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
21/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
22/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
23/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:13:00	780,00
24/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:25:19	1.519,00
28/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:05	185,00
29/06/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!		-
30/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:18:51	
Total	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:32	572,00

TABLA 24 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

5.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
1/06/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:04	424,00
2/06/2022	6	5	5	1	83,33%	83,33%	16,67%	0:11:53	713,00
3/06/2022	5	4	4	1	80,00%	80,00%	20,00%	0:02:45	165,00
6/06/2022	5	4	4	1	80,00%	80,00%	20,00%	0:03:59	239,00
7/06/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:57	297,00
8/06/2022	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:37	517,00
9/06/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:53	473,00
10/06/2022	6	6	5	0	83,33%	100,00%	0,00%	0:11:00	660,00
11/06/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
13/06/2022	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:27	387,00
14/06/2022	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:10	610,00
15/06/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:53	413,00
16/06/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:10	250,00
17/06/2022	13	10	8	3	61,54%	76,92%	23,08%	0:10:10	610,00
21/06/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:19	319,00
22/06/2022	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:09	429,00
23/06/2022	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%	0:06:09	369,00
24/06/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:41	341,00
28/06/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:41	341,00
29/06/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:48	348,00
30/06/2022	6	4	4	2	66,67%	66,67%	33,33%	0:11:52	712,00
Total	113	105	101	8	89,38%	92,92%	7,08%	0:07:11	431,00

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.
 Fuente: Inconcert

5.6 Tiempo Medio De Atención TMO

Para el mes de junio se presentó un incremento en el TMO de 101 segundos con respecto al mes anterior, esto se obedeció a la implementación del nuevo Portal Transaccional el cual generó que se realizará un acompañamiento en cuanto a cómo ingresar a este, en donde visualizar los anexos y o que errores les estaba generando y poder subsanarlos

Los procesos que más impacto generan 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 CIIU; código de municipio; periodo de amortización Etc.
- El TMO se incrementa debido al acompañamiento a las Entidades Financieras para aclarar que en los anexos no deben colocar signos como (% , puntos, comas. Etc) o si no les saldrán errores de estructura.

- Otro de los motivos que incrementa el TMO es el acompañamiento donde se le explica a los Intermediarios financieros del Anexo 5 campo de género del deudor pueden colocar 1 o M (hace referencia a Hombre y 2 o F (hace referencia a Femenino)).
- Durante la salida del Portal Transaccional el Centro de Contacto realiza el acompañamiento a los Intermediarios Financieros para que identifiquen donde pueden consultar los procesos y garantías de clientes y del proceso de como quedo el trámite de comisiones para proyectos pendientes, confirmación de proyectos.

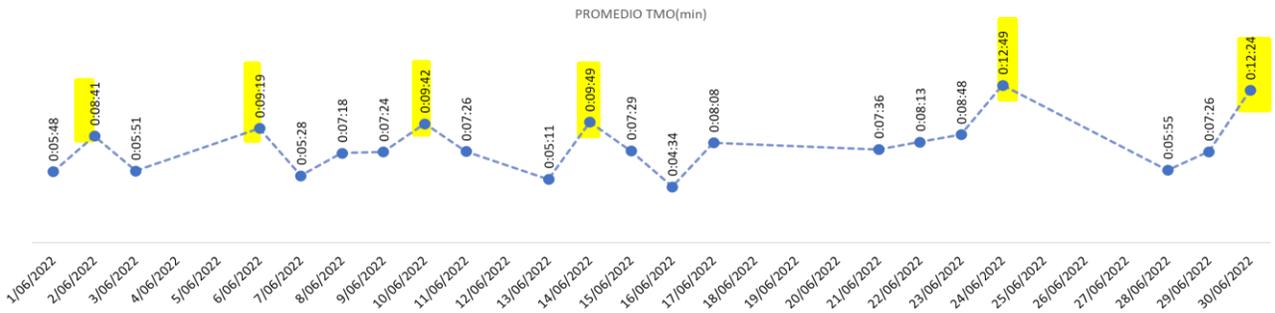


ILUSTRACIÓN 2 TMO
 Fuente: Inconcert

5.7 Comportamiento diario de llamadas

En el mes de junio contamos con un ingreso promedio de llamadas diarias de 96, presentamos 4 días con ingreso mayor a 118 llamadas. Los días (2,12, 23 y 31)

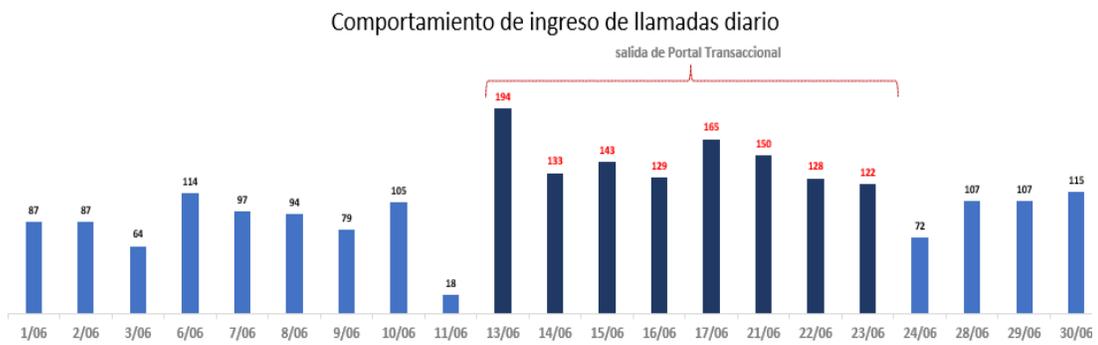


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
 Fuente: Inconcert

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

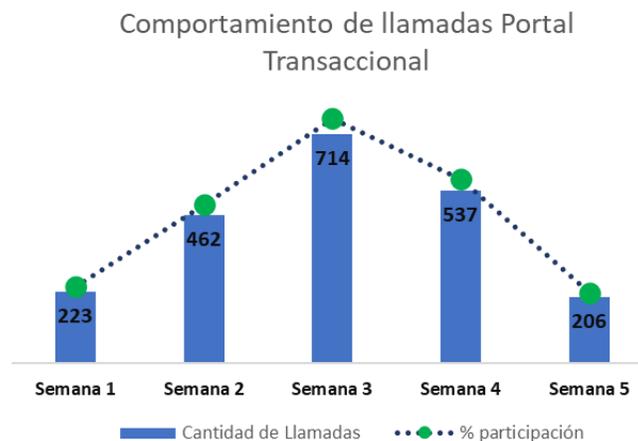
- Procesos en Reserva, Registro, Actualización de saldos, modificaciones y Reclamaciones.
- Bloqueo deudor, Codeudor y por Excesos de Nomina.
- Consulta del Código CIU; Fecha de corte Fiscal y Nivel de Ventas.
- Información General (mensajes de textos de la FGN, Funcionamiento del FNG, Aclaración del respaldo FNG y FGA).

6 SALIDA PORTAL TRANSACCIONAL FONDO NACIONAL DE GARANTIAS

En el mes de junio el Fondo Nacional de Garantías bajo la circular informativa externa Nro 005 informa a todos los Intermediarios financieros la salida del nuevo portal Transaccional a partir del 11 de junio del 2022, para lo cual el centro de contacto amplió su horario de atención de la siguiente manera:

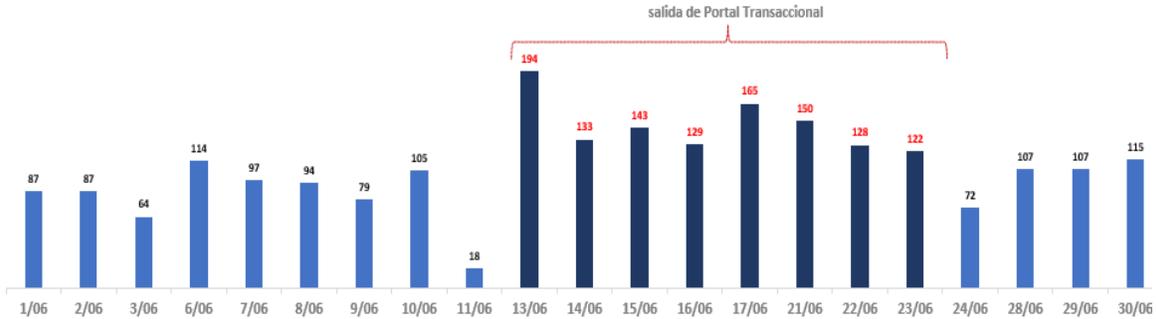
El sábado 11 de junio se habilitó la línea para la atención de incidencias del portal transaccional en un horario de 8:00 am a 12:00 del mediodía con el fin de apoyar la gestión de los Intermediarios Financieros que realizan uso de la plataforma.

Adicionalmente desde el 13 de junio hasta el 24 de junio se amplió el horario de atención del centro de contacto desde las 7:30 am hasta las 6:00 pm.



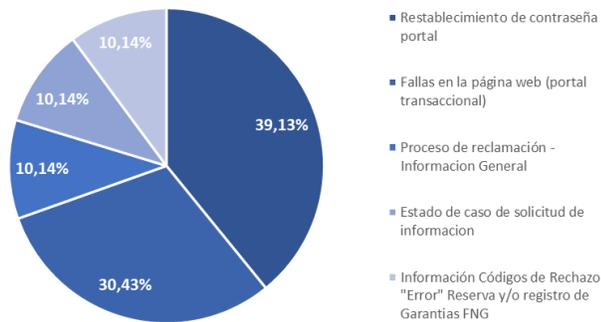
Durante la salida del portal transaccional se evidencia que la tercera y cuarta semana del mes de junio se incrementan las llamadas con respecto a las modificaciones realizadas dentro del Portal Transaccional.

Comportamiento de ingreso de llamadas diario



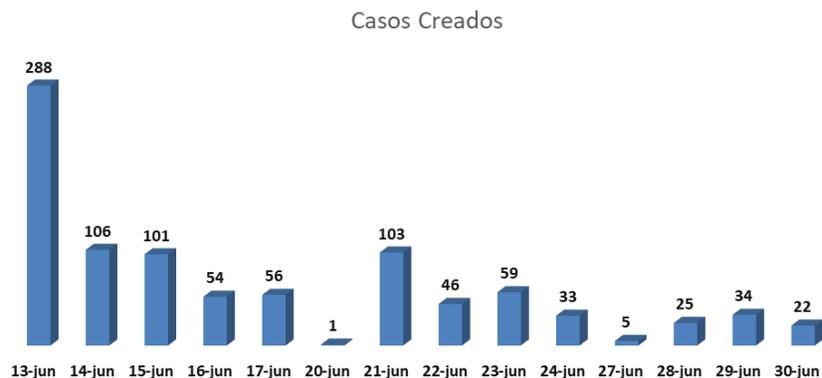
Los días con mayor volumen de llamadas de la salida del Portal Transaccional fueron el 13, 17 y 21 de junio, donde se logra evidenciar que las solicitudes más recurrentes por los Intermediarios Financieros fueron los siguientes:

Top 5 Salida Portal Transaccional



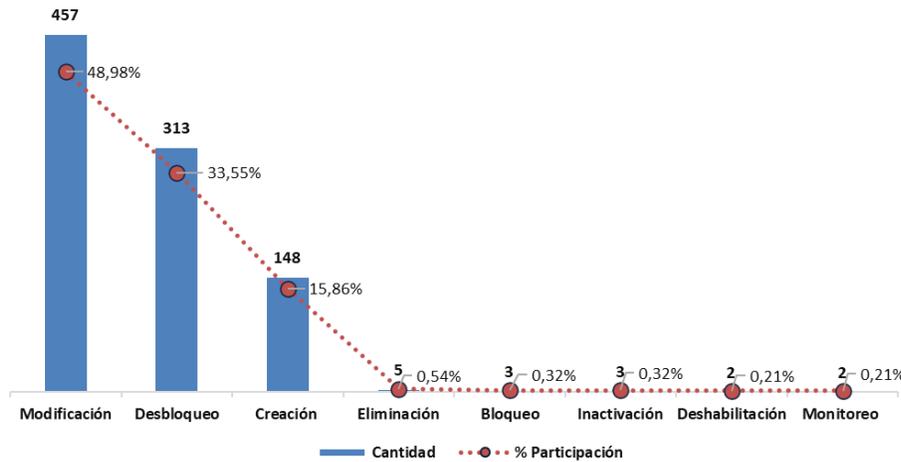
Dentro del TOP 5, se evidencia que el 39,13% corresponde al Restablecimiento de contraseña del Portal Transaccional, seguido de Fallas en la WEB (Portal Transaccional) con una participación del 30,43%.

6.1 Comportamiento casos creados Aranda Portal Transaccional.



Para el mes de junio se crearon 933 solicitudes a través de Aranda donde se logra evidenciar que el 13 de junio con una participación del 30,87% fue el día de mayor solicitud.

6.2 Tipologías creadas en Aranda



Se evidencia que para la salida del portal Transaccional la tipología de mayor solicitud corresponde a **Modificación de usuario y contraseña** el cual corresponde al 48,98%, Seguido de **Desbloqueo de usuario** con una participación del 33,55%. Y donde se evidencia que el **54,34%** de las solicitudes fueron creadas por el **Centro de Contacto**.

6.3 Llamadas entrantes por días

Para el mes de junio los días con mayor tráfico de llamadas fueron los miércoles, seguido por los martes.

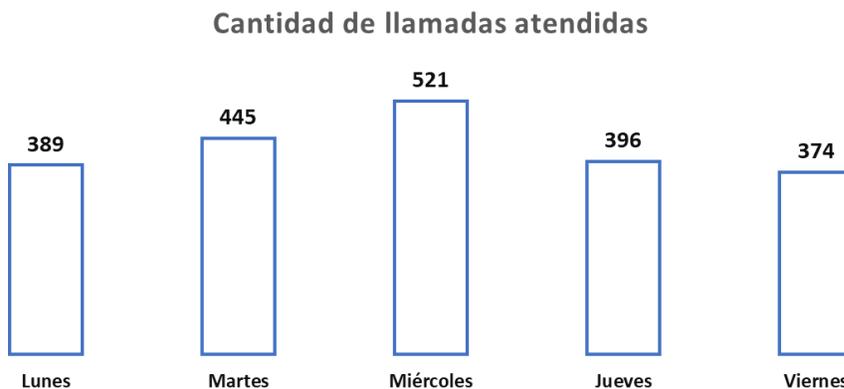


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
 Fuente: Inconcert

6.4 Impacto en abandono de llamadas

La semana No.3 fue la que mayor impacto presentó en abandono de llamadas, para esta semana los motivos de mayor comunicación corresponden a la salida del Portal transaccional:

- Ingreso al portal por Usuario y contraseña.
- No permite el cambio de contraseña.
- No tenía un roll asignado y/o no era el solicitado.
- Cargar los archivos presentaban error de estructura.
- La pantalla queda en blanco al momento de ingresar

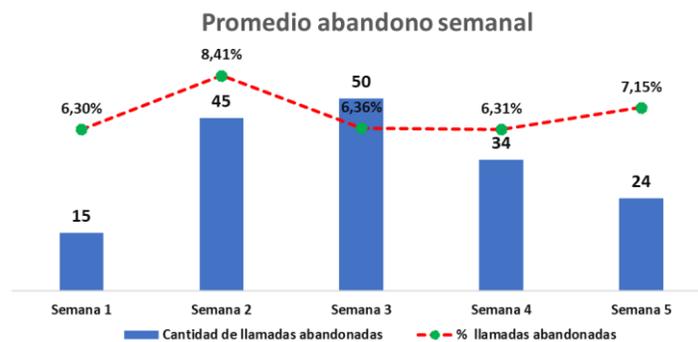


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO
 Fuente: Inconcer

7 MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

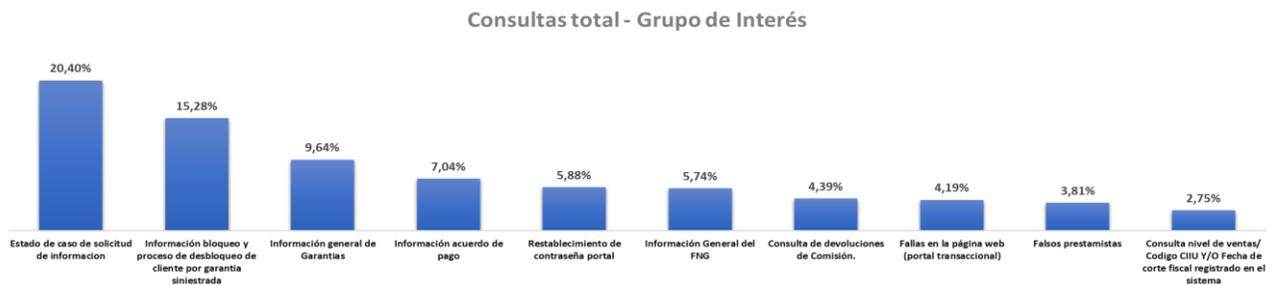


ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA
 Fuente: aplicativo Limesurvey

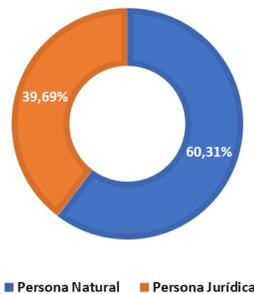
El mayor motivo de consultas en el mes de junio corresponde a estado de caso, información bloque y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada e información general,

- Solicitud de Información - Sin Caso Creado
- Solicitud de Información - Con Caso Creado
- Durante el mes de junio se identifica que las comunicaciones recibidas 1.570 están sin caso creado y 127 registran con caso creado.

7.1 CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO

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

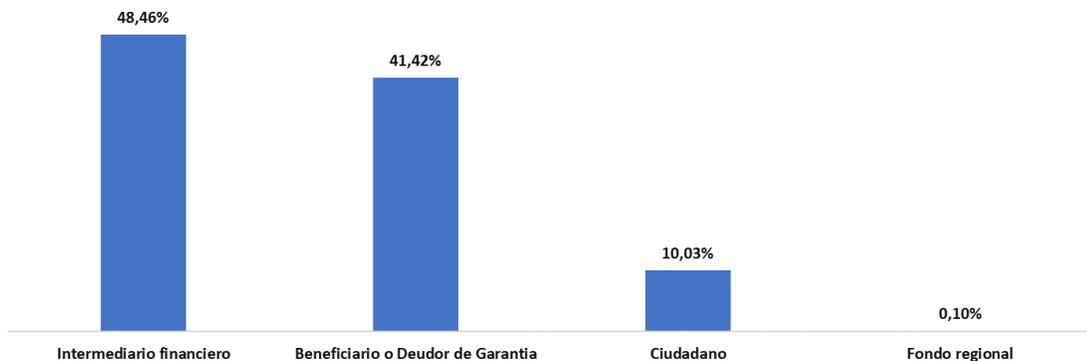
% DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PERSONA



Se puede observar que el 60,31% se identifican como personas naturales para realizar consultas de los trámites del FNG y como personas jurídicas el 39,69%.

7.2 GRUPOS 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.



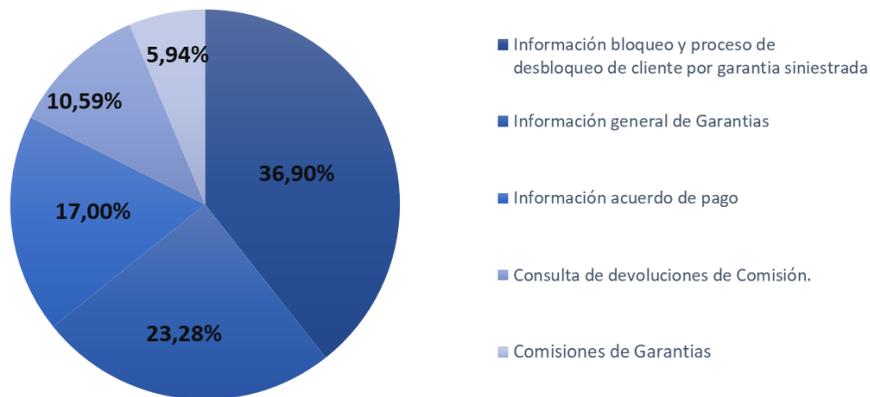
En el mes de junio se logra identificar que el grupo de interés que más se comunica al centro de contacto corresponde a los Intermediarios financieros con una participación del 48,46%, seguido de beneficiario o Deudor de garantía con una participación del 41,42%.

Top 5 de lo más consultado Consultas Grupo de Interés - Beneficiario o Deudor de Garantía



Durante el mes de junio se observa que el 57% de las consultas por parte de los Intermediarios Financieros corresponden a **Estado de caso de solicitud de información** Seguido de Restablecimiento de contraseña y Fallas en la página Web que corresponde a la salida del nuevo Portal Transaccional que corresponden al 20,80%.

Top 5 de lo más consultado Consultas Grupo de Interés - Beneficiario o Deudor de Garantía

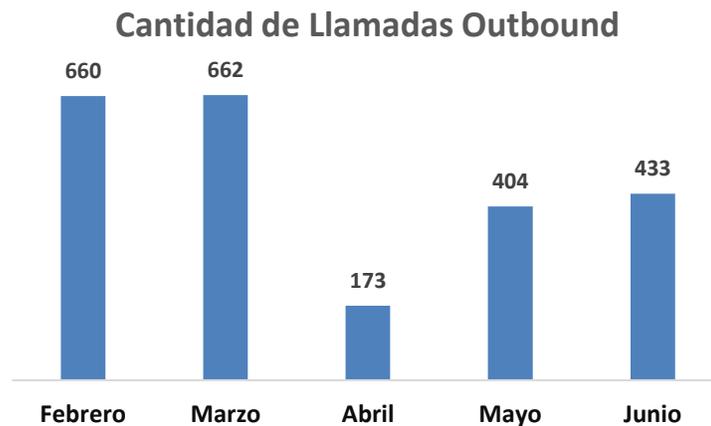


Para el mes de junio se evidencia que el top 5 de lo más consultado corresponde al 36,90% a **información bloqueo y Desbloqueo de cliente por garantía siniestrada**, seguido de **información general de Garantías** con una participación del 23,28%.

8 GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de junio se realizó gestión outbound de:

168 llamadas abandonadas identificadas por las diferentes líneas y casos especial en los cuales se requería escalamiento, generando un consumo de 443 minutos.



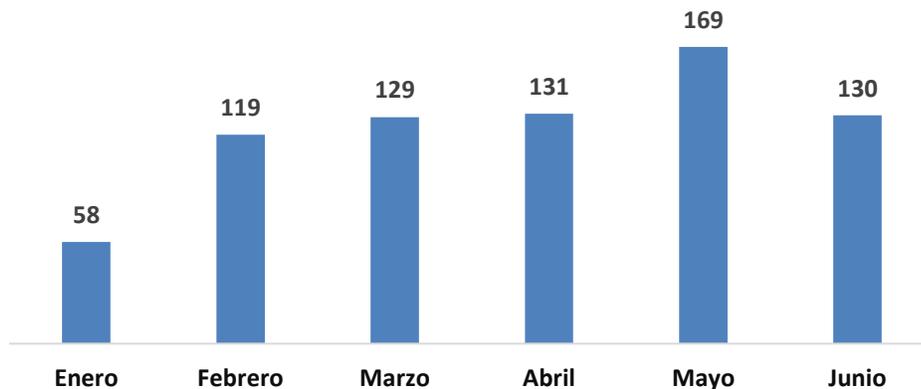
9 BITACORA

En el mes de junio 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	TOTAL
1/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
2/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
3/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
6/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
7/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
8/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
9/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
10/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
11/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	17	0	2	19
13/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	65	2	90	157
14/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	25	2	85	112
15/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	11	1	31	43
16/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	35	1	54	90
17/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	27	1	55	83
21/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	6	0	8	14
22/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	14	0	26	40
23/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	20	0	26	46
24/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	6	0	6	12
28/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	21	24
29/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	5	0	9	14
30/06/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	12	0	8	20
TOTALES		246	7	421	674

10 GESTIÓN CANAL CHAT

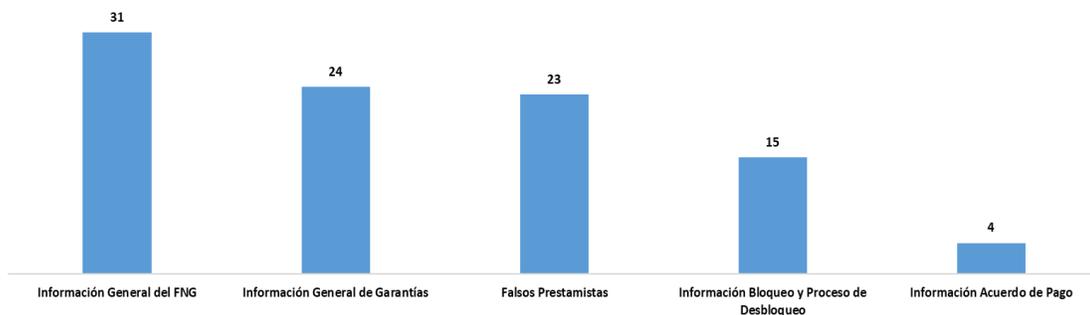
Para el mes de junio se ve una disminución del 23,08% en la cantidad de interacciones realizadas por los usuarios y/o intermediarios financieros con respecto al mes anterior.



Del 1 al 31 de junio se recibieron 130 interacciones por medio de las diferentes líneas así:

Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
130	124	6	95,38%	7:05

TOP 5 CONSULTADO (CHAT)



Para el mes de junio en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a Información General del FNG con una participación del 25%, Seguido de la Información General de Garantías con una participación del 19,35%.

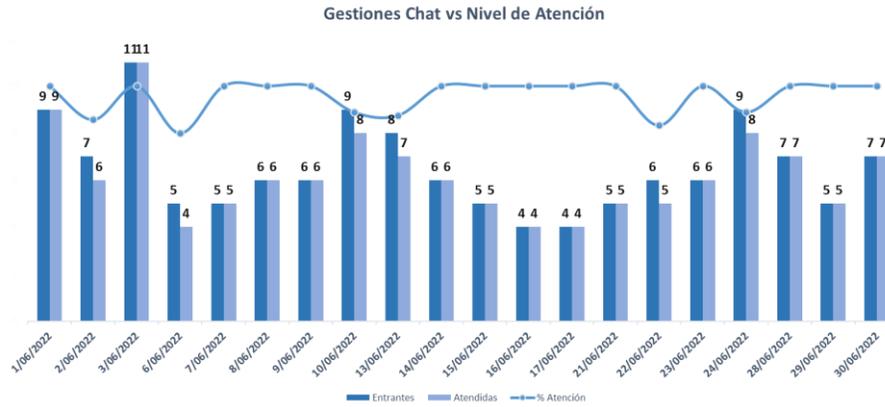


ILUSTRACIÓN 7 GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
 Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Los abandonos presentados en el mes de junio corresponden a interacciones cerradas por los mismos usuarios estas no lograr estar activas más de 30 (treinta) segundos.

11 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Para el mes de junio, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co **405** 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.

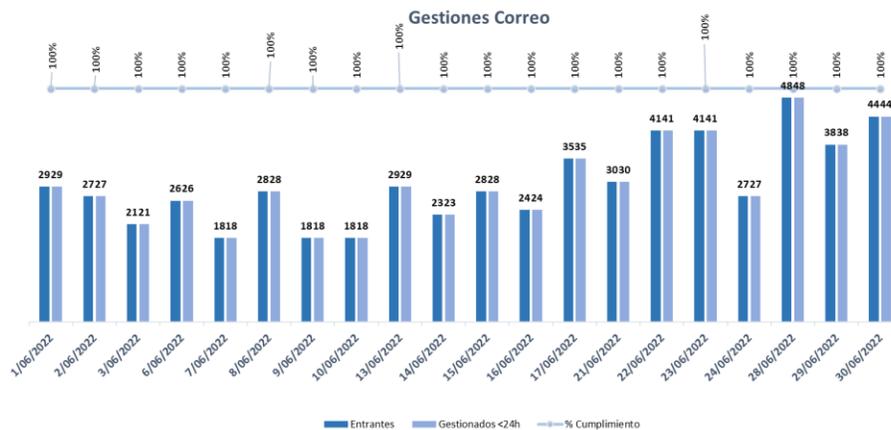


ILUSTRACIÓN 8 GESTIÓN CORREO
 Fuente: aplicativo CRM

12 CASOS DEVUELTOS

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

Los casos reportados en el mes de junio por correo electrónico corresponden a la asignación errada los días 24, 26 y 31 de mayo, y estos no aplican ya que 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 Jeny Paola Riaño Tapiero adicionalmente se siguieron las instrucciones dadas por las personas de apoyo.

#	Fecha Asignación	Fecha Devolución	Actualización matriz	No Caso	Fecha Retroalimentación	Observación
1	31/05/2022	9/06/2022		FNG-169442-D8K4	N/A	Se creó y que fue asignado al área de facturación, fue debido a que el IF Banco agrario solicitaba una validación de unos proyectos de facturación que fueron publicados en el portal transaccional, debido a esto le pregunte a la funcionaria Karen Ariza a quien se le puede crear el caso y ella me indico que al área de facturación, por esa razón fue redireccionado a la funcionaria Lizeth cusba.
2	24/05/2022	9/06/2022		FNG-169014-L586	N/A	Se creó al área de facturación debido a que el IF Bancolombia necesitaba aclaración de porque se les genero un proyecto y lo aplique según la matriz de asignamiento en la tipología 65 y por esa razon lo redireccione a la funcionaria Lizeth Cusba como se puede apreciar,
3	26/05/2022	9/06/2022		FNG-169194-Q4P2	N/A	se creo al área de facturación debido a que el IF Bancoldex solicitaba que se revisara un proyecto de facturación que se les genero y solicitaban que se corrigiera o se anulara debido a que no estaba autorizado por ellos y lo aplique según la matriz de asignamiento en la tipología 65 y por esa razon lo redireccione a la funcionaria Yesica ovidedo como se puede apreciar,

Por lo que la asignación se estaba realizando antes de esta fecha según matriz asignada.
 Por otra parte, se reciben nuevas actualizaciones de matriz los siguientes días.

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
3/06/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Junio 2022
10/06/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Junio 2022
17/06/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Junio 2022
24/06/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Junio 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

Fuente: propia

13 CALIDAD

13.14 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 junio 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: 12 días

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

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	7:33:00

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
12	8	96	8	12

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 6 y 9 minutos en adelante.
4. Agentes de seguimiento.

11.3 Resumen Ejecutivo

Para el mes de junio 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 Crítico para el usuario final, la precisión Error Crítico 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:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	■ 97,66%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	■ 94,38%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	■ 99,45%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	■ 92,81%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	■ 97,16%

TABLA 30 RESUMEN INBOUND TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Tabla resumen general canal Escrito:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	99,67%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	100,00%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	98,30%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	99,89%

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 30 de Junio	8	70	9	25	55	69	1	70

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 30 de Junio	2	30	15	1	3	30	0	30

TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

11.4 Descripción de Errores Críticos y no Críticos

Durante el periodo de junio, para el canal telefónico se efectuaron un total de 70 monitoreos, en promedio cada agente recibió 9 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 97,16% sobre 95% de Precisión General. De estos 70 monitoreos, se realizaron remotamente (grabaciones) y para el canal Escrito se efectuaron un total de 30 monitoreos, en promedio cada agente recibió 15 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,89% 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 25 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan afectación son: a) Brinda la información acorde con las políticas del proceso. b) Redireccionar y tipificar, c) Emplea correctamente los tiempos de espera d) Verifica e interpreta los aplicativos. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 55 afectaciones, en los cuales se puede evidenciar que los temas con mayor afectación son: a) Confirma información y ofrece asistencia adicional, b) Retoma la llamada según los tiempos establecidos, c) Contesta oportunamente la llamada y d) escucha con atención al ciudadano.

Para el canal Escrito, se encontró 1 afectación en Error Crítico (EC) el tema que presentó dicha afectación corresponde a: Finaliza la sesión y/o induce a hacerlo y en Errores No Críticos se encontraron 3 afectaciones, que corresponde a: a) Confirma la información y ofrece asistencia adicional y b) Utiliza el guión despedida.

11.6 Monitoreos por Canal de Atención:

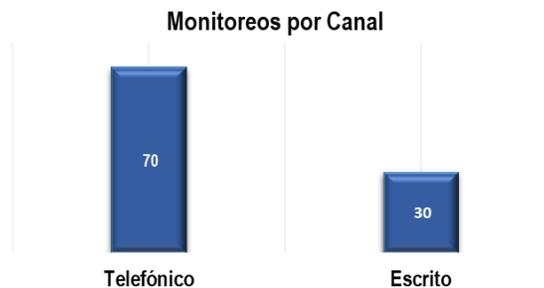


ILUSTRACIÓN 9 MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 70 monitoreos de manera remota, donde se evidencia que el top de consultas se relaciona con:

- Consulta por Bloqueo
- Acuerdos de pago
- Consulta Devolución de Comisiones
- Consulta recepción de correo

Para el canal escrito se efectuaron 30 monitoreos de manera remota, donde se evidencian consultas relacionados con:

- Consulta Falsos Prestamistas
- Consulta por Devolución de comisiones
- Consulta por Bloqueo
- Solicitud de Paz y Salvo

11.7 Promedio de Monitoreos por Agente:

El comportamiento del grupo de trabajo en el canal telefónico nos muestra que se realizaron en promedio 9 monitoreos por agente:

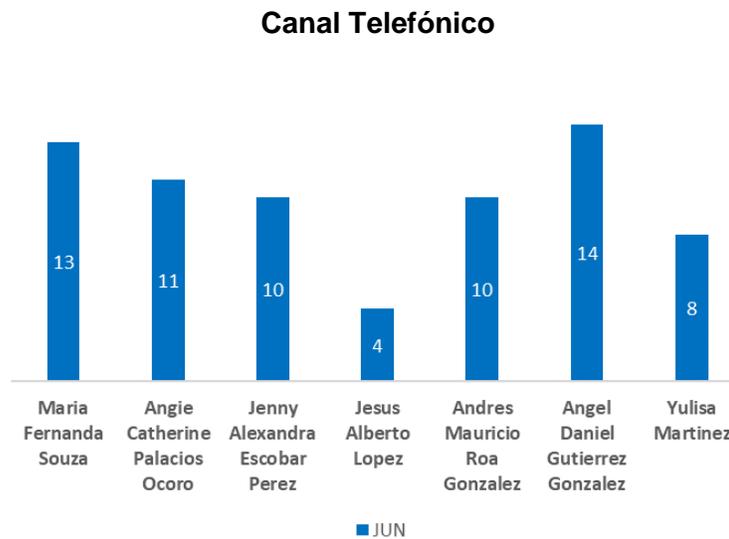


ILUSTRACIÓN 10 PROMEDIO MONITOREO AGENTES
 Fuente: Matriz de calidad

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:

- ✓ Confirma información y asistencia adicional (ENC)
- ✓ Retoma de la llamada según los tiempos establecidos. (ENC)
- ✓ Contesta oportunamente la llamada (ENC)

Errores críticos Usuario Final y de Negocio:

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

Por otra parte, en el canal escrito nos muestra que se realizaron en promedio 15 monitoreos al agente.

Canal Escrito

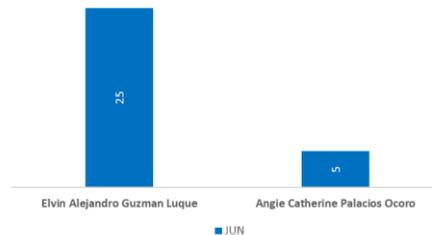


ILUSTRACIÓN 11 CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

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)
- ✓ Utiliza guión de despedida (ENC)

Errores Críticos Usuario Final:

- ❖ Finaliza la sesión y/o induce hacerlo. (ECUF)

11.8 Porcentaje de Precisión Obtenido:

Canal Telefónico:

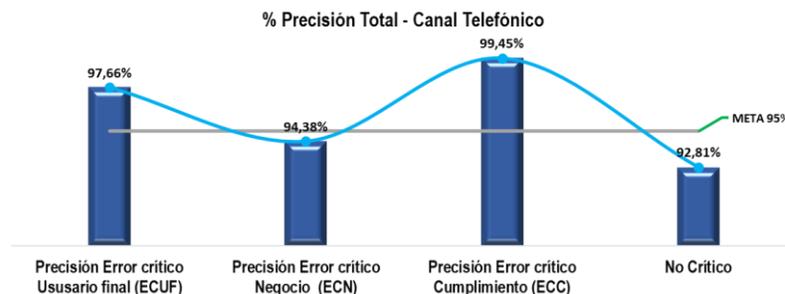


ILUSTRACIÓN 12 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 97.66%, dentro de los principales ítems afectados se encuentran:

- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ❖ Direcciona adecuadamente al ciudadano

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, además de direccionar de forma errada al ciudadano.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 94.38%, dentro de los ítems afectados se encuentran:

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

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 negativa de los inconvenientes con los aplicativos.

Con respecto al error no crítico (ENC) cierra en un 92.81%, se evidencian que los ítems más afectados corresponden a:

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

Se identifica oportunidad de mejora en aplicar el guión 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. 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 generar el acompañamiento. El no estar atentos al ingreso de llamada genera la afectación, se tiene establecido el atender la llamada antes de los 5 segundos.

11.9 Canal Escrito:

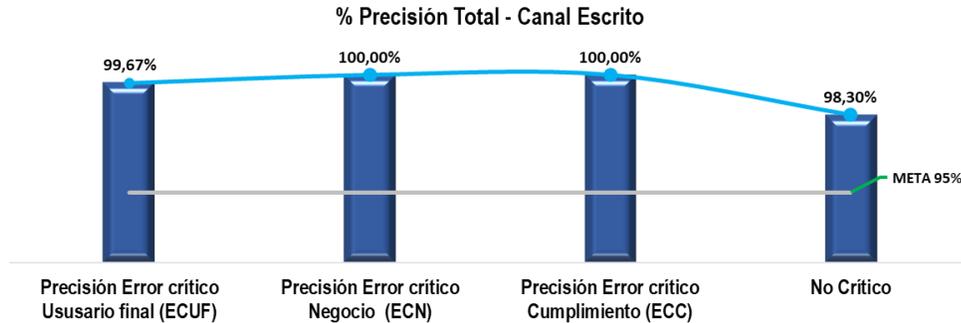


ILUSTRACIÓN 13 PRECISIÓN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico al usuario final (ECUF) cierra en un cumplimiento del 99.67%, el ítem afectado se encuentra asociado a: Identifica la necesidad a través de preguntas filtro

- ❖ Finaliza la sesión y/o induce hacerlo

En relación con los errores críticos de: Negocio (ECN) y cumplimiento (ECC) cierran en 100% de cumplimiento de acuerdo con la matriz de calidad establecida y los Errores No Críticos cierran en un 98.30%, con una sola afectación la cual se ve reflejada por el no uso del protocolo de cierre.

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 “Graficas 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

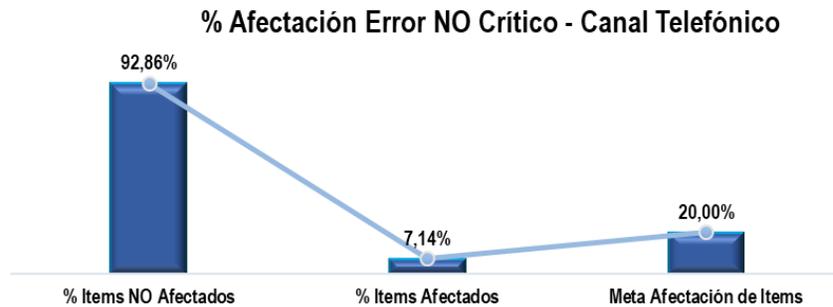


ILUSTRACIÓN 15 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

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:

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

Lo que representa el 7.14% frente a la meta de afectaciones de ítems.

Canal Escrito: Se incluye la tabla y gráfico “Gráficas 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

% Afectación Error No Crítico - Canal Escrito



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/o ofrece asistencia adicional.
- ❖ Utiliza guión de despedida

Lo que representa el 0,91% 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 “Gráficas 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

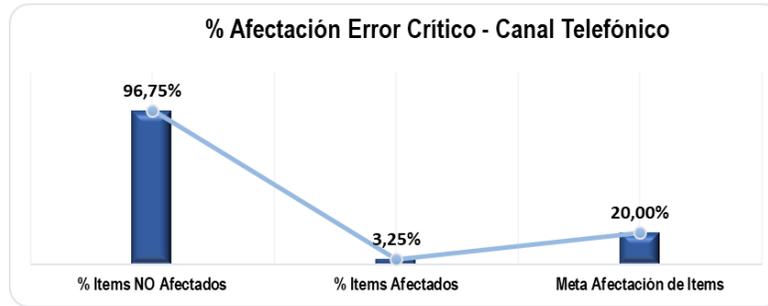


ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

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.
- ❖ Direcciona adecuadamente al ciudadano
- ❖ Redirecciona y tipifica correctamente
- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera

Lo que representa el 3.25% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

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

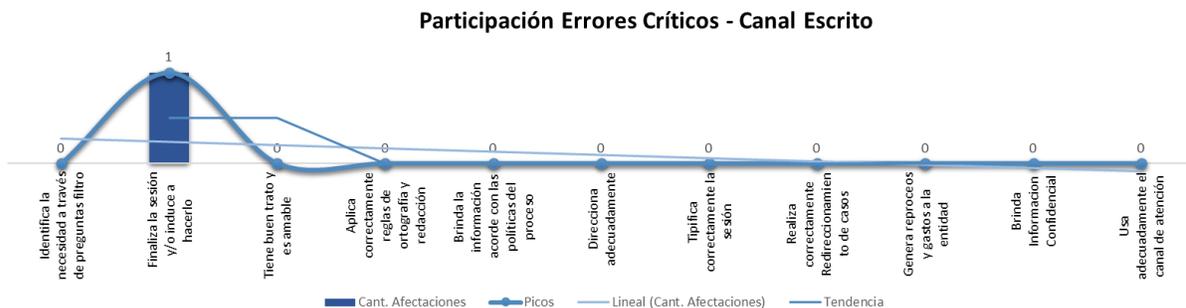


ILUSTRACIÓN 20 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

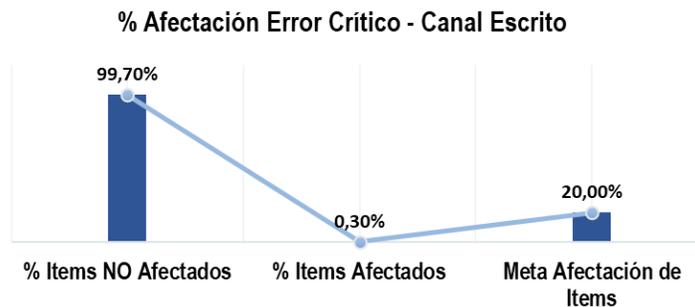


ILUSTRACIÓN 21 AFECTACIÓN ERROR CRITICO ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

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:

- ❖ Finaliza la sesión y/o induce hacerlo

Lo que representa el 0.30% 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 crítico 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

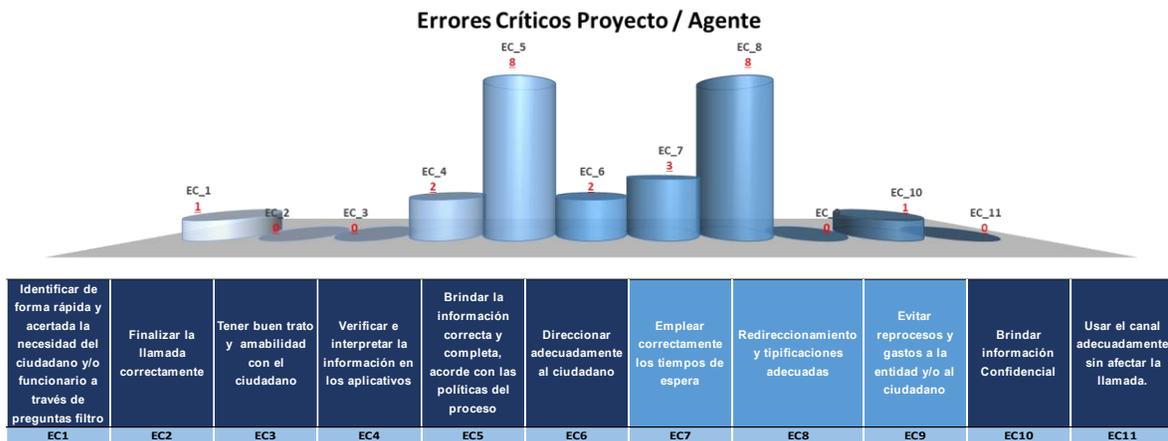


ILUSTRACIÓN 23 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad

Resultados por Agente Canal Escrito:

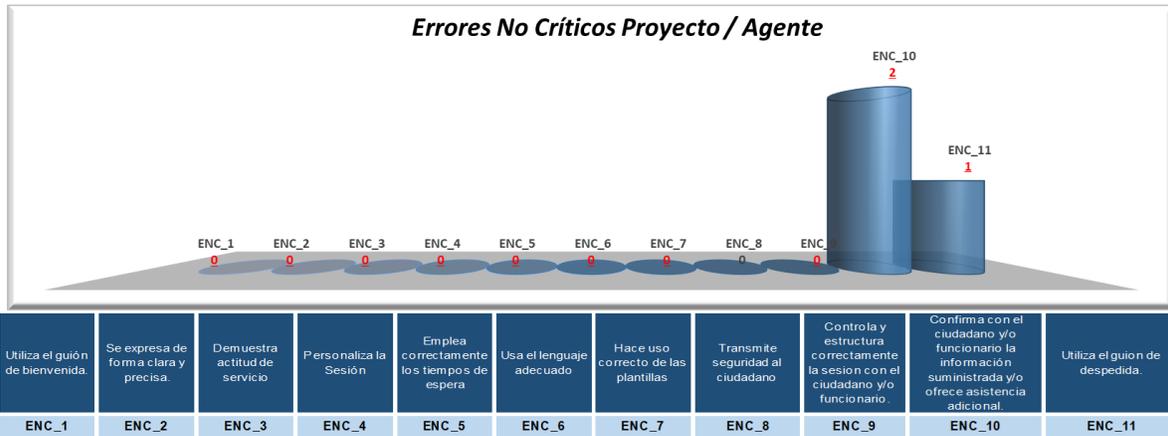


ILUSTRACIÓN 24 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO.
 Fuente: Matriz de calidad.



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	100,00%	87,18%	96,15%	87,69%	94,44%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	100,00%	100,00%	100,00%	95,45%	100,00%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%
1192921377	Jesus Alberto Lopez	100,00%	91,67%	100,00%	97,50%	97,22%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	100,00%	96,67%	100,00%	90,00%	98,89%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	85,71%	97,62%	100,00%	90,00%	94,44%
1033803414	Yulisa Martinez Lara	97,92%	87,50%	100,00%	90,00%	95,14%

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	99,33%	100,00%	100,00%	99,60%	99,78%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	100,00%	100,00%	100,00%	97,00%	100,00%

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

14 EJECUCIÓN DEL PLAN

De acuerdo con el plan de mejoramiento propuesto para ejecutar en el mes de junio, se comparte el desarrollo realizado en cada ítem:

- Plan de Formación: A través de la plataforma Moodle se generaron durante el mes de junio 7 *Novedades de refuerzo* con los siguientes temas:
 - ✓ Actualizaciones de Matriz de Asignaciones V.13, V14 y V15.
 - ✓ Relación de carpetas transacciones vs Anexos portal transaccional
 - ✓ **Salida del Nuevo Portal Transaccional:** reforzando ABC del portal, Base de los Intermediarios Financieros con cada Rol Asignado, Base de usuarios Deudor Cartera, Proceso de registros deudor.
 - ✓ Uso del aplicativo Moodle para ingresar casos particulares en la gestión diaria de los agentes.
 - ✓ Nuevas Circulares Informativas y Normativas, confirmando: Modificaciones en el reglamento de garantías, proceso de devolución y reintegro de comisiones y reactivación del producto de garantía VIS007.



Así mismo, se generó refuerzo a través de Pretornos con los siguientes temas:

- ✓ Base de usuarios migrados al Nuevo Portal.
- ✓ Árbol de tipificación y Plantilla de Registro
- ✓ Escalamiento de Fallas del Nuevo Portal transaccional. Se describe la forma en que se debe realizar el proceso de escalamiento para el restablecimiento de la contraseña reportado por el Intermediario Financiero.
- ✓ Tipificación Grupo de Interés. Se genera descripción de cada uno de los ítems a relacionar por el agente en el momento de la llamada, aclarando la función de cada uno para así aplicar correctamente la tipificación.



- Plan de Formación: Dando continuidad al plan de formación, a través de la **plataforma Fundación Carlos Slim** se obtuvieron las siguientes certificaciones en los cursos de: Mercados Financieros, Programa de educación financiera, Introducción a la economía, Protocolos de Atención y Servicio, Cultura Económica Introducción, Cultura Económica y Programa de Educación Financiera.



- Temas de impacto: Durante el mes de junio los agentes nos compartieron a través de la plataforma Moodle los temas que evidenciaron con particularidad:
 - ✓ Circular Normativa Externa 007
 - ✓ Aliados Estratégicos
 - ✓ Pago extemporáneo
 - ✓ Cliente preferente
 - ✓ Ingreso a proceso concursal
 - ✓ Validación de comisión
 - ✓ Subtipo de caso para reportar novedad a través del portal transaccional

Debate	Comenzado por	Rélicas	Último mensaje
subtipo de caso para reportar una novedad	YULISA MARTINEZ LARA	0	YULISA MARTINEZ LARA mié, 29 de jun de 2022, 16:51
angel.gutierrez	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZALEZ	0	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZALEZ mié, 22 de jun de 2022, 09:24
Ingreso a proceso concursal	ANGIE CATHERINE PALACIOS	0	ANGIE CATHERINE PALACIOS mar, 21 de jun de 2022, 11:11
Cliente preferente	ANGIE CATHERINE PALACIOS	0	ANGIE CATHERINE PALACIOS vie, 17 de jun de 2022, 16:10
pago extemporaneo	MELVA DORELY PIRAJAN	0	MELVA DORELY PIRAJAN jue, 16 de jun de 2022, 09:44
Aliados estratégicos	ANGIE CATHERINE PALACIOS	0	ANGIE CATHERINE PALACIOS vie, 3 de jun de 2022, 08:41
CIRCULAR NORMATIVA EXTERNA No. 007 DE 2022	ANGIE CATHERINE PALACIOS	0	ANGIE CATHERINE PALACIOS jue, 2 de jun de 2022, 15:47

15 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Errores No críticos Telefónico:

- ❖ Confirma la información suministrada y/o ofrece asistencia adicional.
- ❖ Retoma llamada según los tiempos establecidos
- ❖ Contesta oportunamente la llamada
- ❖ Utiliza guión de despedida

Errores Críticos Telefónico y Escrito:

- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ❖ Direcciona adecuadamente al ciudadano
- ❖ Redirecciona y tipifica correctamente
- ❖ Emplea correctamente los tiempos de espera
- ❖ Finaliza la sesión y/o induce hacerlo

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

- 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.
 - ✓ 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).
- 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



16 FORMACIÓN

14.1 Resumen

TOTAL AGENTES	7
LIDER DE CALIDAD	1
SUPERVISOR	1
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	1
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	4:30:00

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 junio del 2022 por BPM y FNG

13.3 Actividades BPM

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jun	Corporativa	Seguridad y Salud en el trabajo	0:30:00	6/06/2022
Jun	Técnica	Taller de escritura	1:00:00	10/06/2022
Jun	Blandas	Escucha Activa	1:30:00	22/06/2022

TABLA 38 ACTIVIDADES BPM
Fuente: Plataforma Moodle

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
Jun	Producto	Evaluación mensual	Virtual	1:00:00	30/06/2022

TABLA 39 EVALUACIÓN MENSUAL
Fuente: Plataforma moodle

14.4 Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

Tips de seguridad – Asincrónica

Conocer y concientizar sobre la importancia de los buenos hábitos que ayudan a la seguridad de la información.

Programados	Asistentes	Novedades	Cubrimien	Nota	Encuesta
6	6	0	100%	100	4.6

14.5 Excel Funciones - Asincrónica

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
6	6	0	100%	89	4,2

TABLA 40 ASINCRÓNICA
 Fuente: Plataforma Moodle

Gestionando emociones - Sincrónica

Conocer y concientizar sobre la importancia de gestionar nuestras emociones, el impacto que tienen las diferentes emociones en nuestra vida laboral.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
6	5	0	90%	83	4,5

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

14.6 Gráficas de indicadores

Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral

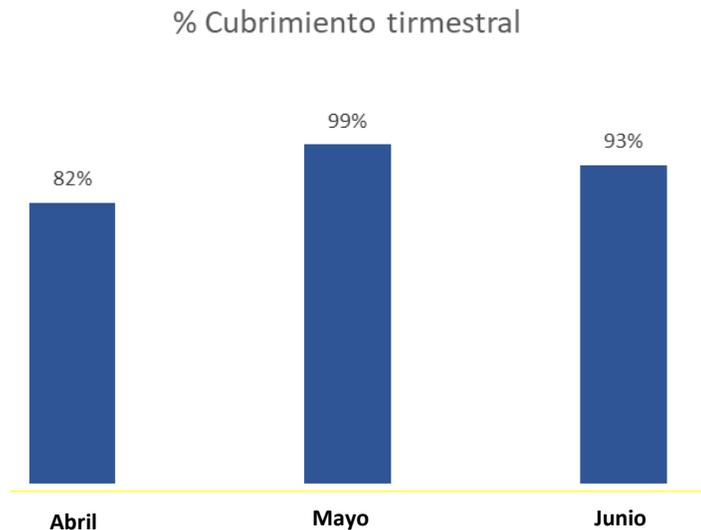


ILUSTRACIÓN 18 CUBRIMIENTO TRIMESTRAL
 Fuente: Plataforma moodle

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		
Abril	Mayo	Junio
4:00:00	4:00:00	4:00:00

TABLA 41 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

Promedio horas de capacitación

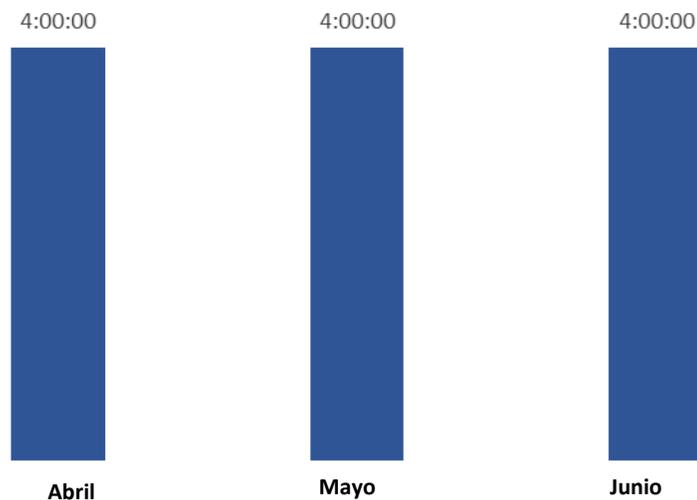


ILUSTRACIÓN 19 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

14.8 Evaluación mensual de conocimientos:

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

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	NOTA
1013673838	PALACIOS OCORO	ANGIE CATHERINE	100
1006732629	SOUZA	MARIA FERNANDA	100
69802368	ESCOBAR PEREZ	JENNY ALEXANDRA	90
1000120529	GUZMAN LUQUE	ELVIN ALEJANDRO	100
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES MAURICIO	90
1024559795	GUTIERREZ GONZALEZ	ANGEL DANIEL	50
1033803414	MARTINEZ LARA	YULISA	100
Nota General			90

TABLA 42 NOTAS
 Fuente: Plataforma moodle

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

14.9 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS - JUNIO 2022 FNG

1. IF de Bancamía se comunica porque presenta un error en el proceso de la reclamación de garantías que está realizando a través del portal, para confirmar dicho error, debes:
 - a) Confirmar número de LOG, ingresar a la carpeta pública de TRANSACCIONES y buscar la carpeta de Reclamaciones de garantías – Anexo 8
 - b) Confirmar número de LOG, ingresar a la carpeta pública de TRANSACCIONES y seleccionar Anexo 8
 - c) Confirmar número de LOG, ingresar a la carpeta pública de TRANSACCIONES y buscar la carpeta de 20pagos21
 - d) Ninguna de las anteriores

2. IF presenta fallas en el ingreso de portal transaccional, no le reconoce el usuario ni la contraseña. Para dar solución a la falla que presenta el Intermediario Financiero se debe:
 - a) Indicar al IF que se presenta una falla en el portal y debe esperar a que se restablezca para poder ingresar.
 - b) Indicar al IF que debe enviar los siguientes datos: Nombre completo, documento de identidad, teléfono, correo electrónico, usuario y Rol, al correo de para solicitar el desbloqueo de la contraseña.
 - c) Indicar al ciudadano que debe enviar los datos de: Nombre completo, documento de identidad, teléfono, correo electrónico, usuario y Rol al correo de servicio.cliente@fng.gov.co para solicitar el desbloqueo del usuario y la contraseña.
 - d) Indicar al ciudadano que debe enviar los datos de: Nombre completo, documento de identidad, teléfono, correo electrónico, usuario y Rol al correo de servicio.cliente@fng.co para solicitar el desbloqueo del usuario y la contraseña.

3. Se comunica un usuario que es deudor del FNG, está intentando confirmar el Estado de Cuenta por la página web y no sabe por dónde debe realizar dicho proceso, tu como agente general del FNG, le informas:
 - a) Señor XXXX, debido a las modificaciones realizadas en la página web del FNG, para conocer el estado de su cuenta debe ingresar por la opción: portal transaccional/ ingrese usuario y contraseña
 - b) Señor XXXX, debido a las modificaciones realizadas en la página web del FNG, para conocer el estado de su cuenta debe ingresar por la siguiente ruta: soy/personal natural/tengo una deuda con el fng/portal deudores y dar clic en PSE.
 - c) Señor XXXX, debido a las modificaciones realizadas en la página web del FNG, para conocer el estado de su cuenta debe ingresar por la siguiente ruta: soy/personal natural/tengo una deuda con el fng/portal deudores y dar clic en la palabra: Accede.
 - d) Ninguna de las anteriores

4. Cuando se presenten casos de consulta con temas particulares, es decir, que no son consultas no tan comunes y se requieran escalar para una solución, el agente general debe

ingresar a través del aplicativo Moddle por la opción de Fondo Nacional de Garantías/ Foros y dejar el registro por la opción de Llamadas Atípicas.

- a) FALSO
- b) VERDADERO**

5. A partir del 13 de junio se realizó modificación del proceso de devolución y reintegro de comisiones y se puede encontrar a través de la pagina web: www.fng.gov.co / circulares /proyecto de circulares.

- a) FALSO**
- b) VERDADERO

6. De acuerdo con la Circular Normativa Externa No 009 de 2022 publicado el 13 de junio de 2022 y según numeral 2.2.7.5. Reembolso de Recuperación en Exceso, indica: “Con el fin de que el FNG pueda identificar y aplicar el dinero reembolsado, el INTERMEDIARIO deberá utilizar el Anexo No. 13 - Estructura de Archivo – Traslado de Recursos al FNG, y enviar este archivo a través de la opción habilitada en el portal.”

- a) Verdadero**
- b) Falso

7. De acuerdo con la Circular Normativa Externa No 009 de 2022 publicado el 13 de junio de 2022, en la modificación de la estructura del Anexo No. 13 se incorpora el siguiente cambio: “Se incluye el campo “Valor recibido del deudor” (columna F de la estructura). Este valor debe corresponder al valor bruto abonado por el deudor al Intermediario Financiero sobre el crédito garantizado después de efectuado el pago de la garantía.”

- a) Verdadero**
- b) Falso

8. A partir de que fecha rige la nueva circular normativa externa 009 de 2022.

- a) 14 de junio de 2021
- b) 14 de Julio de 2022
- c) 13 de junio de 2022**
- d) Ninguno de las anteriores.

9. De acuerdo con el proyecto de circular publicado el 14 de junio, indique cuál es el proceso que tiene modificaciones:

- a) Proceso de Devolución y Reintegro de comisiones**
- b) Proceso de Reclamación de comisiones
- c) Proceso de comisiones y reclamaciones
- d) Proceso de Reintegro y reclamaciones.

10. De acuerdo con la circular normativa externa No 009 de 2022, el periodo de transacción se tendrá entre el 15 de junio y 31 de julio de 2022.

- a) Verdadero
- b) Falso**

14.10 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTAS

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	0	1	1	1
Roa Gonzalez	Andres Mauricio	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Gutierrez Gonzal	Angel Daniel	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
Souza	Maria Fernanda	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Palacios	Angie Catherine	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Martinez Lara	Yulisa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		86%	100%	86%	100%	86%	100%	71%	86%	100%	86%

TABLA 43 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTA
 Fuente: Plataforma moodle

14.11 Plan de capacitación próximo mes: julio 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jul	Corporativa	Seguridad de la información	0:30:00	6/06/2022
Jul	Técnica	Excel - Funciones	1:30:00	13/06/2022
Jul	Blandas	Expresión oral	1:30:00	27/06/2022
Jul	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	28/06/2022

TABLA 44 PLAN DE CAPACITACIÓN
 Fuente: Plataforma moodle

16.14 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

08 de junio de 2022

- Garantizar el horario de atención para la salida del Nuevo Portal Transaccional para el sábado 11 de junio de 8:00am a 12:00.
- Garantizar el horario de atención del Centro de Contacto de lunes a viernes de 7:30 am – a 6:00pm
- Reportar al finalizar de cada jornada las casuísticas mas recurrentes de los Intermediarios Financieros de los diferentes canales: Canal telefónico; Chat; Correo.
- Conciliar facturación el dos hábil de cada mes con el cliente del FNG y entregar el Informe de operaciones el día sexto hábil de cada mes.
- Entrega del Banco de Conocimiento al FNG el 17 de junio 2022 para su respectiva validación y oportunidades de mejora que se encuentren.
- Remitir todos los jueves base de temáticas mas recurrentes y con este solicitar capacitaciones para el centro de contacto.

23 de junio 2022

- Enviar análisis de las llamadas recibidas en el centro de contacto con respecto al plan de contingencia realizado por la salida del Nuevo Portal Transaccional con el fin de validar si se regresa al horario habitual o si este se mantiene.

30 de junio 2022

- Generar un archivo de tipificación que contenga el grupo de interés, Ciudadano, Beneficiario o Deudor de Garantía, Intermediario Financiero, Fondo Regional, Empresario.
- Se muestra idea del Power-BI y herramienta automatizada como oportunidad de mejora con la finalidad que puedan tener un dashboard en línea y actualizado desde el centro de contacto.

17 CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta las alertas operativas enviadas por el área de calidad se busca plataforma enfocada al sector financiero con la finalidad de fortalecer los conocimientos y el léxico de los agentes y volverlos más especializados en la línea del centro de contacto.
- Teniendo en cuenta la creación de las unidades de los Intermediarios Financieros permitió fortalecer el manejo de los errores que presentan estos cuando reportan las garantías con respecto a los Anexos 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.
- 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.
- Se debe fortalecer la habilidad en las tipificaciones de los agentes al momento de registrar las observaciones registradas en el tipificador con el fin de disminuir errores de ortografía y tener respuestas más contextualizadas en su gestión.

18 ANEXOS

1. Bitacora.
2. Informe Indicadores FNG_ 2022 junio_2022
3. Prefactura Fondo Nacional de Garantia junio 2022
4. Indicadores centro de contacto servicio al cliente acuerdo marco precios junio.
5. Certificado Parafiscales_2022.
6. Certificacion de Disponibilidad de Plataforma FNG

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 6 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

**Período presentado
01/06/2022 al 30/06/2022**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., Julio 25 de 2022



Contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:	3
2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:	4
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.	5
a. Rubros	5
b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.	5
c. Registros Presupuestales.	6
d. Valor de la orden de compra	6
e. Actas de supervisión parciales de pago	6
f. Ejecución presupuestal FNG	6
4. PLAZO Y SUSPENSIONES	7
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo	7
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio	7
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES:	7
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	7
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL	24
.....	¡Error! Marcador no definido.
a. Expediente y archivo	24
b. Póliza.....	24
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales	25
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	25

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.

No. Contrato FNG	AMP-006-21 del 24 de diciembre del 2021
Orden de Compra Colombia Compra eficiente	83578 del 24 de diciembre del 2021
Objeto:	Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
No. Certificado de Disponibilidad Presupuestal	700000804 del 19 de noviembre del 2021
No. de Registro Presupuestal:	800000357 del 28 de febrero del 2022
Fecha Inicio:	19/01/2022
Modificación	Ninguna
Fecha Terminación:	30/09/2022
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	67,3%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	63,5%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Nombre del Supervisor del Contrato:	Diana Carolina Restrepo Velez

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
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	31	Hora	1 mes

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
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

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
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
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. AA014319	28/12/2021	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Vigencia:		
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	osPre	CDP	Compromiso	Descripción	Valor	Concepto Pospre	Centro Gestor
28.02.2022	2121302	700000804	800000357	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	25/07/2022	\$ 44.312.758	Diana Carolina Restrepo Velez
TOTAL		\$ 241.134.425	

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
------------	--	-------------------	----	---------------	----------------

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

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

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	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

Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores			Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes
	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	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,	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 29 días	7: 4 Agentes por 30 días, 2 Agentes por 29 días 1 Agente por 25 días	<ul style="list-style-type: none"> · Informe de gestión Junio 2022 · Bases de datos de operación de canales
			Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	
	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

Es pertinente mencionar que, para el mes de junio, 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	1/06/2022	30/06/2022	30	Se factura 1 supervisor por 30 días
2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Activo	1/06/2022	30/06/2022	30	Se factura Supervisor de calidad por 30 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/06/2022	30/06/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días -enfermedad 21 de junio reemplaza Back-UP
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/06/2022	30/06/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/06/2022	30/06/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/06/2022	30/06/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/06/2022	30/06/2022	28	Se factura 1 agente en sitio por 28 días, dada la incapacidad presentada por los días 09 y 10 de mayo de 2022

8	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Activo	1/06/2022	30/06/2022	25	Se factura 1 agente en sitio por 25 días, dada Licencia de Luto del 6 al 10 de junio del 2022
9	Yulissa Martinez Lara	Agente en sitio	Back Up	1/06/2022	30/06/2022	3	Se factura back up por 3 días Back up por los días 10, 13, 21 de junio
10	Jesus Alberto Lopez	Agente en sitio	Activo - Retiro	1/06/2022	30/06/2022	8	Se factura 1 agente en sitio por 8 días - ausencia el 7 de junio, Último día laborado 9 de junio del 2022
11	Maria Alejandra Botero Feria	Agente en sitio	Ingreso	14/06/2022	30/06/2022	16	Se factura 1 agente en sitio por 16 días ingreso corresponde al reemplazo de Jesus Lopez

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
	En el canal telefónico generan un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 12:00 y a las 17:00, el cual es compartido a través de WhatsApp.		
	Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada, así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.		
Calibración	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.	Diario	Se definieron las diferentes formas de medición, ítems de matriz de calidad y definición de errores críticos y no críticos
	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.		
	En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.		

	En el canal correo electrónico, se monitorea los redireccionamientos, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.		
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:	Mensual	Cumple
	· Vigilancia administrativa		
	· Vigilancia técnica		
	· Vigilancia financiera y contable		
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento	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 junio se asiste presencialmente a capacitación 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 junio, 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.	En el mes de marzo se empezó a dar cumplimiento a este compromiso y al mes de junio 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 junio 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, para atender la necesidad presentada en el FNG por lanzamiento de nuevo portal y pagina web, sin embargo, se realizó la solicitud de elasticidad de crecimiento y no se dio cumplimiento a este.
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	Cumple
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 junio se continuo 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

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
1/06/2022	miércoles	1/06/2022	CUMPLE: El supervisor del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios y tomas acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento del indicador mensual
2/06/2022	jueves	2/06/2022	
3/06/2022	viernes	3/06/2022	
6/06/2022	lunes	6/06/2022	
7/06/2022	martes	7/06/2022	

8/06/2022	miércoles	8/06/2022
9/06/2022	jueves	9/06/2022
10/06/2022	viernes	10/06/2022
13/06/2022	lunes	13/06/2022
14/06/2022	martes	14/06/2022
15/06/2022	miércoles	15/06/2022
16/06/2022	jueves	16/06/2022
17/06/2022	viernes	17/06/2022
21/06/2022	martes	21/06/2022
22/06/2022	miércoles	22/06/2022
23/06/2022	jueves	23/06/2022
24/06/2022	viernes	24/06/2022
28/06/2022	martes	28/06/2022
29/06/2022	miércoles	29/06/2022
30/06/2022	jueves	30/06/2022

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
03/06/2022	Viernes	03/06/2022	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
10/06/2022	Viernes	10/06/2022	
17/06/2022	Viernes	17/06/2022	
24/06/2022	Viernes	24/06/2022	

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 Junio	Cumplimiento Junio
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%	100%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	88,92%	Cumple

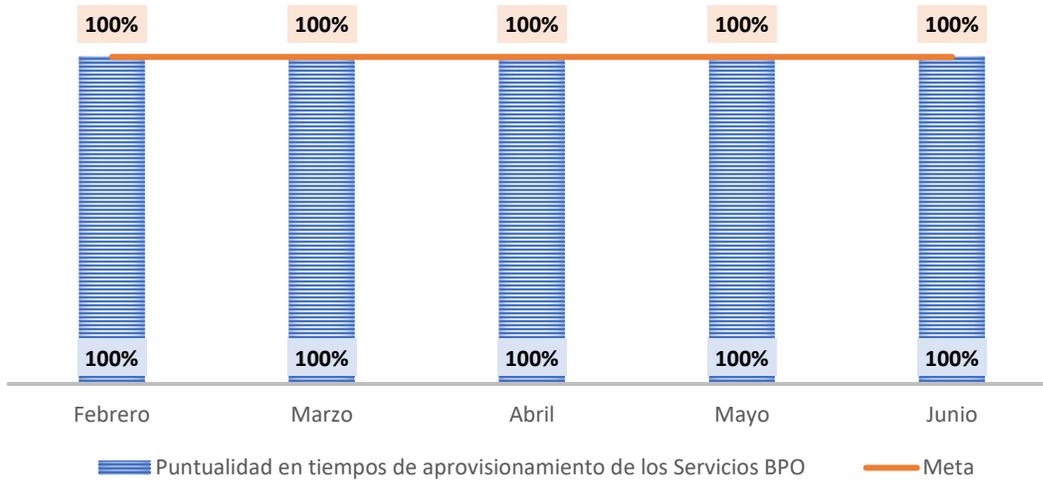
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	Cumple
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% 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	0,04%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	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	463	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	TMO de servicios BPO x 1.3	Intermediarios	420		Cumple
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico				Ciudadanos

	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	464	Cumple
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	92,73%	Cumple
		Chat	90%	95,38%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	74,44%	Cumple
		Canal virtual	65%	66,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	85,00%	Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	96,70%	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%	94,40%	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%	0,51%	Cumple

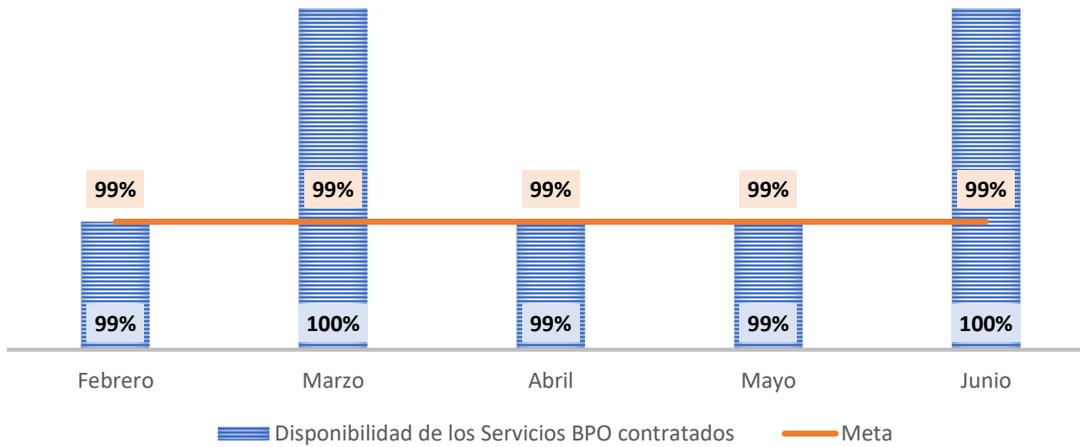
No se realiza penalización por concepto de indicadores dado que todos se encuentran dentro de la meta establecida en el contrato de Colombia Compra eficiente.

Seguimiento Indicadores

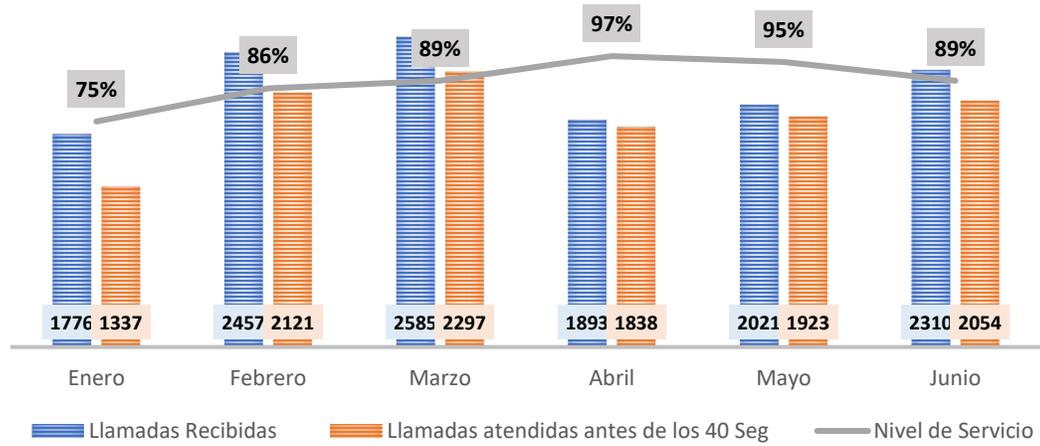
INDICADOR DE PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS BPO



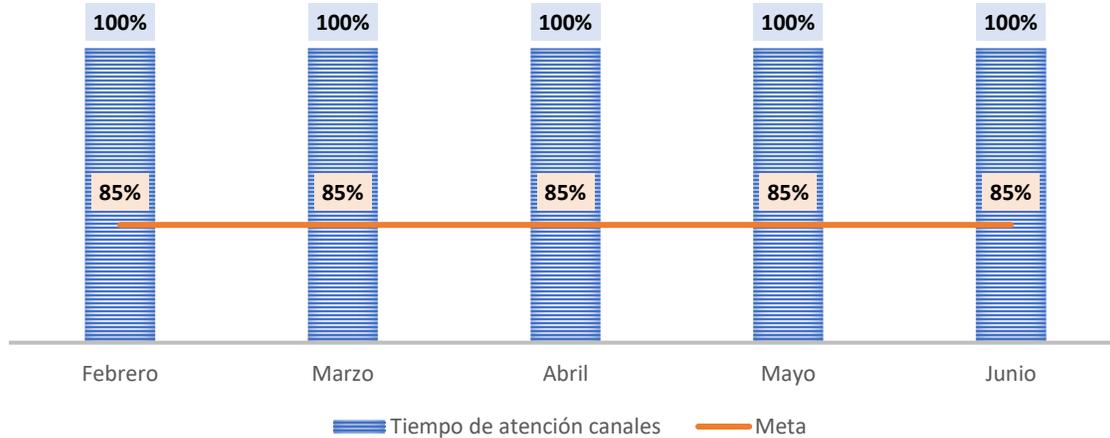
INDICADOR DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS



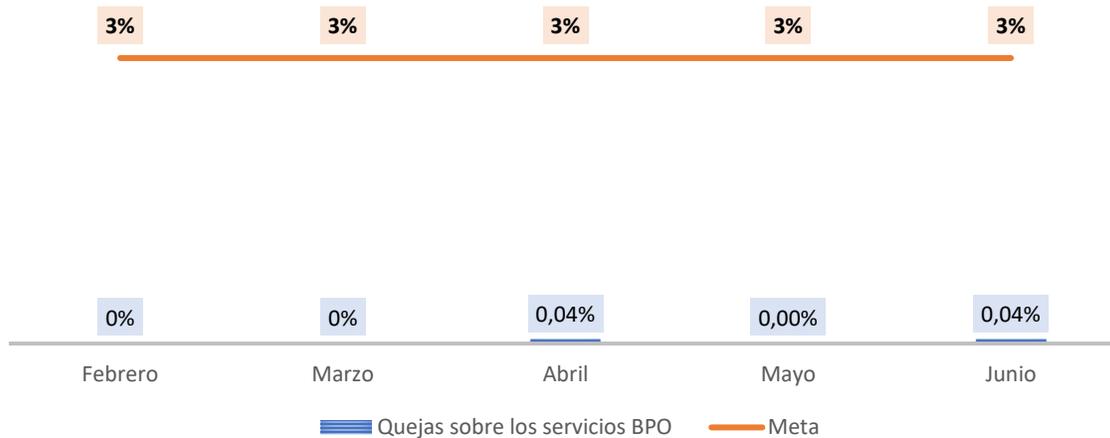
NIVEL DE SERVICIO



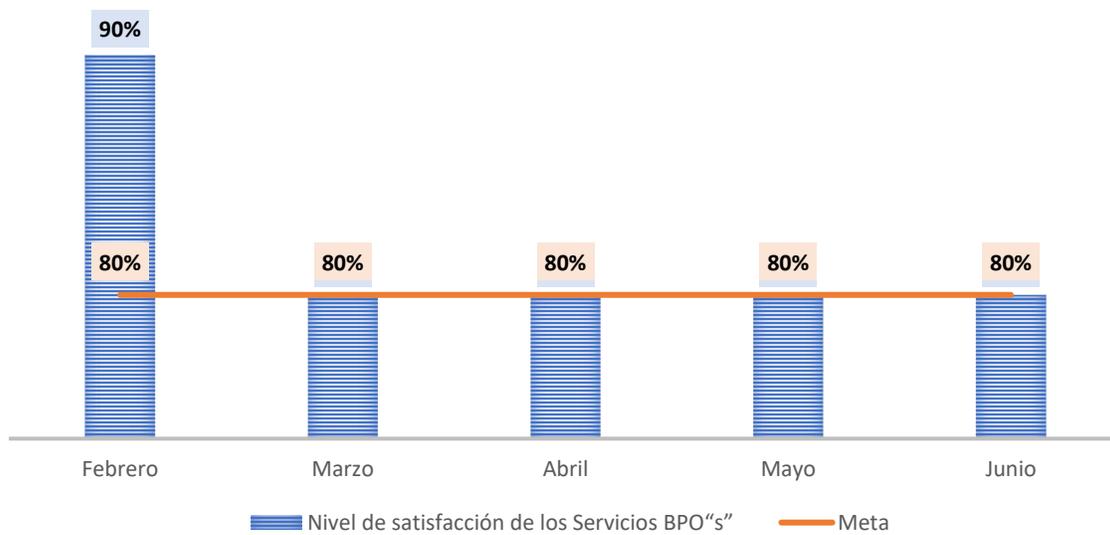
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES: BUZONES DE CORREO ELECTRÓNICO, VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL.



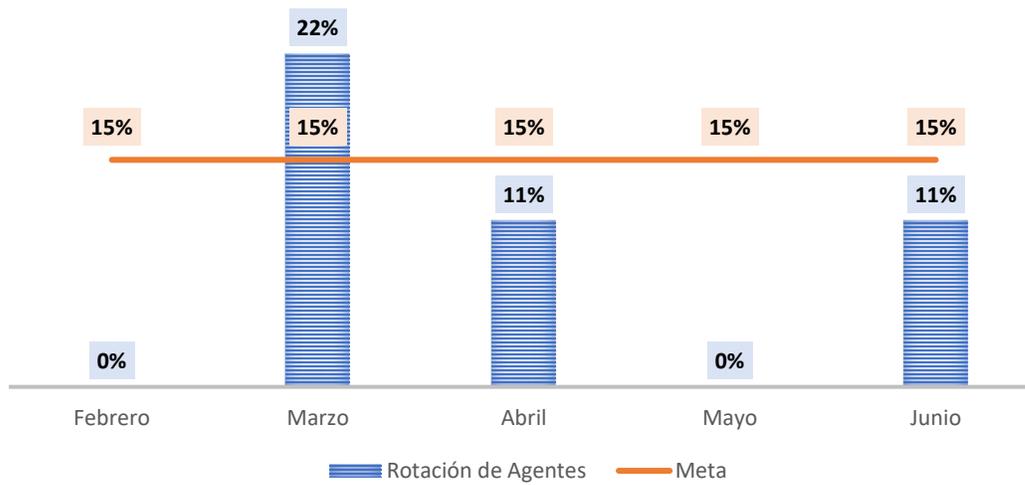
INDICADOR QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO



INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO "S"



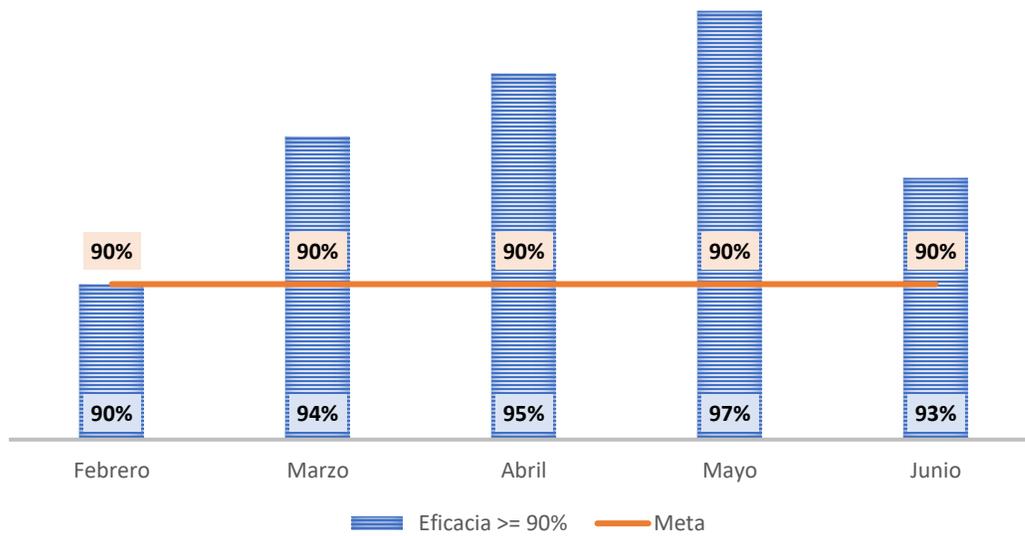
ROTACIÓN DE AGENTES



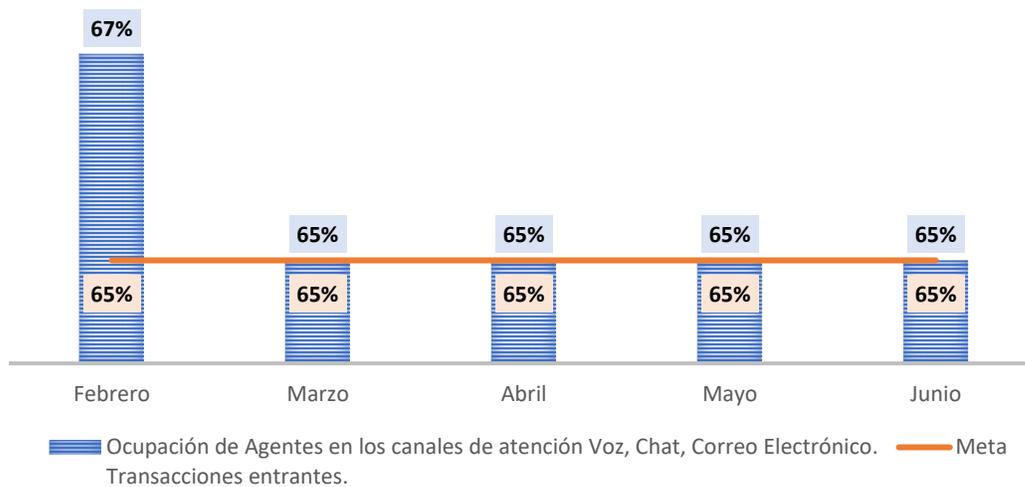
TMO / (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN MINUTOS) – AGENTES ATENCIÓN VIRTUAL



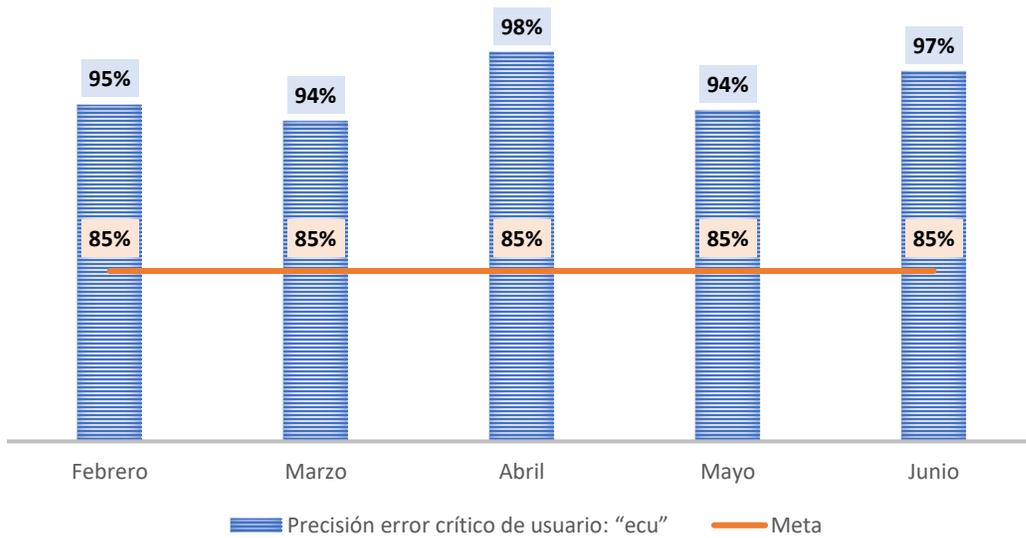
EFICACIA >= 90%



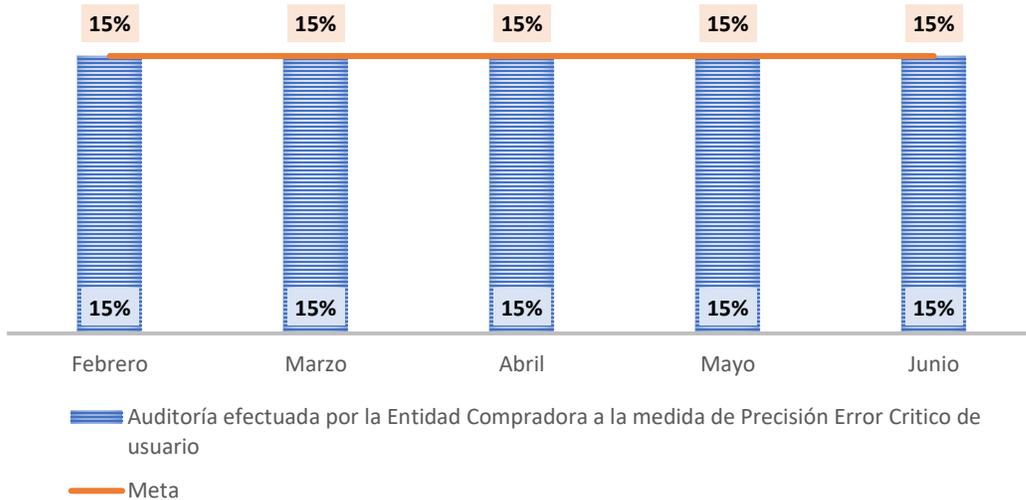
OCUPACIÓN DE AGENTES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN



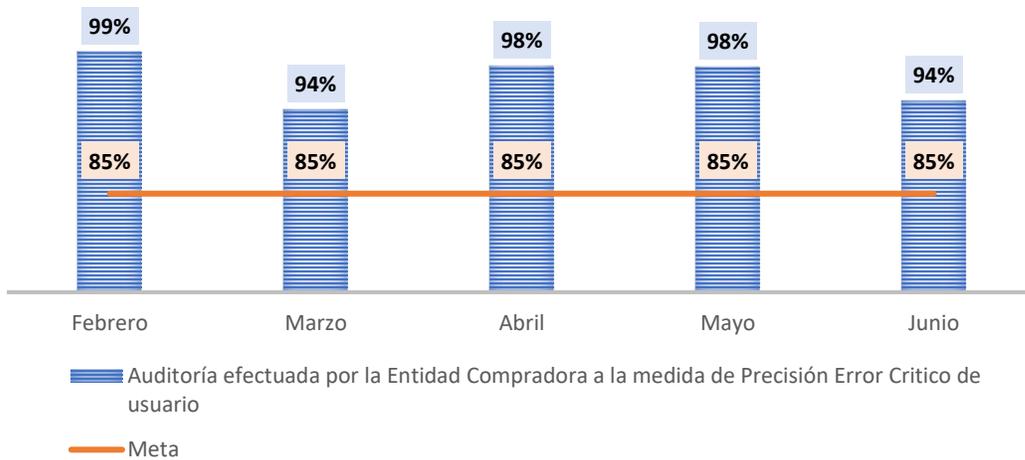
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: "ECU"



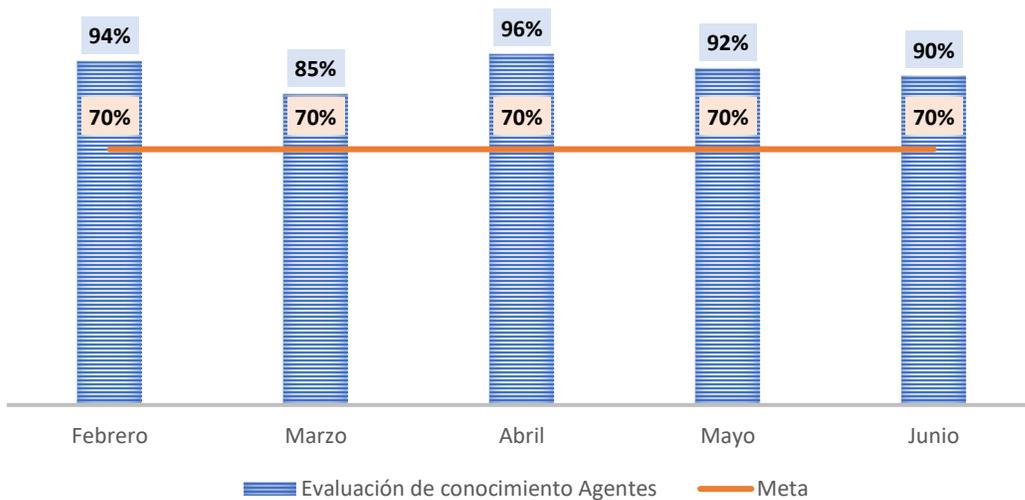
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO



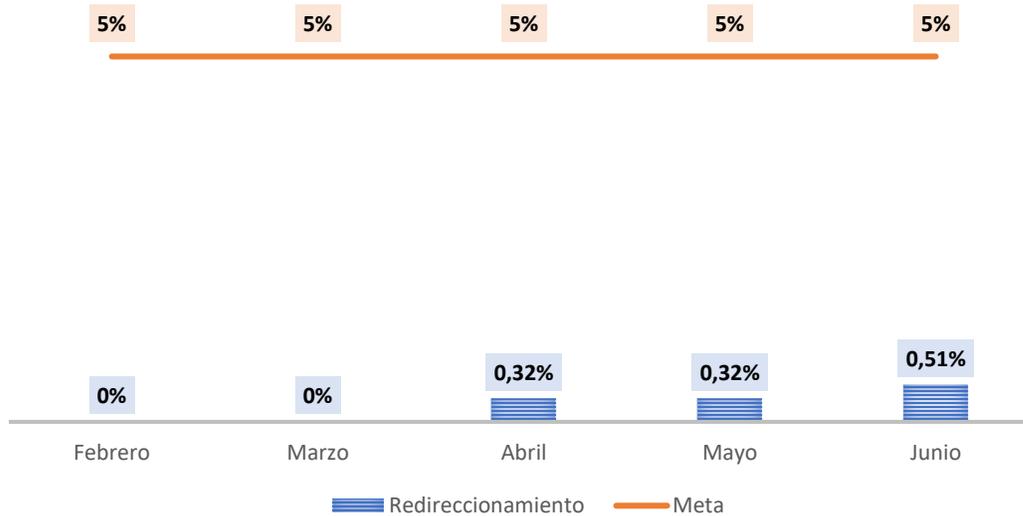
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO



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 y mayo/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.
- 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.

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 ATENCION 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.

b. ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS BPM CUATRIMESTRE

- El jueves dos de junio de forma presencial se realizó 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.



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.



- 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



- 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.
- 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.

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.

Para constancia, se firma el presente documento a los 28 días del mes de julio 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: (03) Actas del comité de seguimiento 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 # 014
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	01 de junio de 2022 – Hora: 8:00 am
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Lorena Torres – (contratista)

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Temas vistos: <ul style="list-style-type: none">a) Temáticas más recurrentes consultadas por los I.F. y/o Clientes para fortalecer conocimientos.b) Conciliación de factura mes de mayo.c) Base de usuarios de Clientes creados en el nuevo Portal Transaccional.d) Remitir novedades de la operación de manera oficial por correo electrónico al FNG.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Melva Piraja	01/06/2022	2/6/2022	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar todos los jueves al cliente corporativo capacitaciones de acuerdo con lo escuchado en el área de calidad.
Manuel Conde	01/06/2022	2/6/2022	<ul style="list-style-type: none">• Conciliación de factura
Manuel Conde	01/06/2022	2/6/2022	<ul style="list-style-type: none">• Base de usuarios de cliente creados en el nuevo Portal Transaccional.
Manuel Conde / Melva Piraja	01/06/2022	7/6/2022	<ul style="list-style-type: none">• Remitir novedades de la operación de manera oficial por correo electrónico al FNG.



ACTA DE REUNIÓN

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

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores			
RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Diana Carolina Restrepo	18/05/2022	En trámite	Implementación IVR Transaccional: <ul style="list-style-type: none"> Pendiente de respuesta para implementar IVR transaccional en la línea.
Manuel Conde	25/05/2022	En proceso	Crear Caso para solicitar usuario de servicio.ciente para el nuevo Portal Transaccional (RF-2677-1-2243) .
Manuel Conde Melva Piraja	25/05/2022	Continuamente	Banco de Conocimientos: <ul style="list-style-type: none"> Actualización de los archivos de manera oportuna. Generar un espacio indicando fecha de actualización. Realizar una segmentación del Banco de Conocimiento. (Fecha de entrega 17 de junio)
Manuel Conde y jefe de Tecnología de BPM Oscar Sánchez	24/05/2022	En proceso	Instalación de Panel Supervisor <ul style="list-style-type: none"> Se programa instalación del panel de supervisor al subdirector Oscar Sánchez. Cambiar las credenciales del subdirector. Que el área de tecnología del FNG ingrese las líneas de log para poder acceder al panel.
Manuel Conde	17/05/2022	En trámite	Propuesta de caracterización de ciudadano <ul style="list-style-type: none"> Se realiza socialización del documento para empezar la caracterización del ciudadano. Se dan a conocer las 33 preguntas posibles a realizar. Se da a conocer el tiempo que se usaría en la llamada outbound, sin embargo, se pide revisar si todas las preguntas son necesarias para tener la caracterización del cliente. Se solicita que se entregue una ficha técnica del cómo se va a implementar, definir la población, la muestra y el nivel de confiabilidad.
Manuel Conde – Melva Pirajan	17/05/2022	En trámite	Creación de Modelo de Gestión del Centro Contacto <ul style="list-style-type: none"> Implementación del modelo de gestión del centro de contacto. Incluyendo políticas, modelo de gestión, estrategia, formatos, documentos, procesos y procedimientos



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
Lorena Torres	Especialista de Producto Novedades y Casos Excepcionales FNG	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

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 4

ACTA # 015 Servicio al Cliente - FNG REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL
--

FECHA Y HORA	08 de junio de 2022 – Hora: 8:00 am
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Lorena Torres – (contratista)

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Temas vistos: <ul style="list-style-type: none">a) Temáticas más recurrentes consultadas por los I.F. y/o Clientes para fortalecer conocimientos.b) Conciliación de factura. (Segundo día hábil).c) Entrega de informe de operación (sexto día hábil).d) Horario de apertura de la línea por el nuevo Portal Transaccional.e) Entrega del Banco de Conocimientos.

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 4

RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Melva Piraja	8/6/2022	Jueves de cada mes	<ul style="list-style-type: none">• Enviar preguntas del Nuevo Portal Transaccional, según el material suministrado por la entidad. Y dejarlo en la carpeta pública
Manuel Conde y FNG	8/6/2022	Continuamente	<ul style="list-style-type: none">• Se realiza compromiso que el segundo día hábil del siguiente mes se concilie valores de factura e indicadores de resultados estipulados en el acuerdo marco con el Cliente corporativo.• Entrega del informe de gestión entregarse el 6 día hábil de cada mes. (esto no incluye certificados de otras áreas transversales hasta cuando se radique la factura electrónica).
Manuel Conde	8/6/2022	En proceso	<ul style="list-style-type: none">• Horario de apertura sábado 11 de 8am a 12:00m.• Horario de atención a partir del 13 junio al 24 de junio del 2022. de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00pm.
Manuel Conde y Melva Piraja	01/06/2022	21/06/2022	<ul style="list-style-type: none">• Avance del Banco de Conocimientos estructura, novedades, para entrega de este el 17 de junio del 2022.
Centro de Contacto	8/6/2022	8/6/2022	<ul style="list-style-type: none">• Reforzar preguntas y estructura de las temáticas y estas quedan en la carpeta pública del FNG.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
 Fecha: 29/Agosto/2013
 Versión: 03
 Clasificación: Privado
 Página 3 de 4

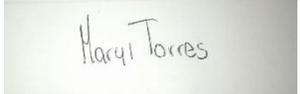
Tareas Pendientes de reuniones anteriores			
RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Diana Carolina Restrepo	18/05/2022	08/06/2022	Implementación IVR Transaccional: <ul style="list-style-type: none"> Pendiente de respuesta para implementar IVR transaccional en la línea. (No se implementará)
Manuel Conde	25/05/2022	08/06/2022	Crear Caso para solicitar usuario de Servicio.Cliente para el nuevo Portal Transaccional (RF-2677-1-2243).
Manuel Conde Melva Piraja	25/05/2022	17/06/2022	Banco de Conocimientos: <ul style="list-style-type: none"> Actualización de los archivos de manera oportuna. Generar un espacio indicando fecha de actualización. Realizar una segmentación del Banco de Conocimiento. (Fecha de entrega 17 de junio)
Manuel Conde y jefe de Tecnología de BPM Oscar Sánchez	24/05/2022	En proceso	Instalación de Panel Supervisor <ul style="list-style-type: none"> Se programa instalación del panel de supervisor al subdirector Oscar Sánchez. Cambiar las credenciales del subdirector. Que el área de tecnología del FNG ingrese las líneas de log para poder acceder al panel.
Manuel Conde	17/05/2022	En trámite	Propuesta de caracterización de ciudadano <ul style="list-style-type: none"> Se realiza socialización del documento para empezar la caracterización del ciudadano. Se dan a conocer las 33 preguntas posibles a realizar. Se da a conocer el tiempo que se usaría en la llamada outbound, sin embargo, se pide revisar si todas las preguntas son necesarias para tener la caracterización del cliente. Se solicita que se entregue una ficha técnica del cómo se va a implementar, definir la población, la muestra y el nivel de confiabilidad.
Manuel Conde Melva Piraja	17/05/2022	En trámite	Creación de Modelo de Gestión del Centro Contacto <ul style="list-style-type: none"> Implementación del modelo de gestión del centro de contacto. Incluyendo políticas, modelo de gestión, estrategia, formatos, documentos, procesos y procedimientos



ACTA DE REUNIÓN

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

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Oscar Sánchez	Subdirector de servicio al cliente	
Lorena Torres	Especialista de Producto Novedades y Casos Excepcionales FNG	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

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 4

ACTA # 016
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	23 de junio de 2022 – Hora: 15:00 pm
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Lorena Torres – (contratista)

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Temas vistos: <ul style="list-style-type: none">a) Estructuras de temáticas de refuerzos si fue solucionada dejarlas plasmadas mientras se programa capacitaciones.b) Caracterización de Intermediarios Financiero y ciudadanos en general del FNG para el 29 de junio de 2022.c) Análisis de intervalos por hora en el informe final y adicionar la tipología con el Porcentaje.d) Un informe especial con la atención de portal transaccional.e) Un nuevo capítulo de análisis de horas valles y comportamiento por cada grupo de interés (ciudadanía, IF, etc.).

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 4

RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	23/06/2022	Jueves de cada mes	<ul style="list-style-type: none">Análisis de llamadas entrantes entre 7:30am a 8:00am y 5:00 a 6:00pm con el fin de revisar si regresamos al horario habitual o si este se mantiene.
Manuel Conde y FNG	8/6/2022	Continuamente	<ul style="list-style-type: none">Se realiza compromiso que el segundo día hábil del siguiente mes se concilie valores de factura e indicadores de resultados estipulados en el acuerdo marco con el Cliente corporativo.Entrega del informe de gestión entregarse el 6 día hábil de cada mes. (esto no incluye certificados de otras áreas transversales hasta cuando se radique la factura electrónica).
Manuel Conde	8/6/2022	En proceso	<ul style="list-style-type: none">Horario de apertura sábado 11 de 8am a 12:00m.Horario de atención a partir del 13 junio al 24 de junio del 2022. de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00pm.
Centro de Contacto	8/6/2022	8/6/2022	<ul style="list-style-type: none">Reforzar preguntas y estructura de las temáticas y estas quedan en la carpeta pública del FNG.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
 Fecha: 29/Agosto/2013
 Versión: 03
 Clasificación: Privado
 Página 3 de 4

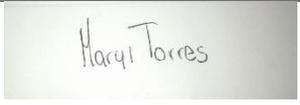
Tareas Pendientes de reuniones anteriores			
RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Diana Carolina Restrepo	18/05/2022	08/06/2022	Implementación IVR Transaccional: <ul style="list-style-type: none"> Pendiente de respuesta para implementar IVR transaccional en la línea. (No se implementará)
Manuel Conde y jefe de Tecnología de BPM Oscar Sánchez	24/05/2022	En proceso	Instalación de Panel Supervisor <ul style="list-style-type: none"> Se programa instalación del panel de supervisor al subdirector Oscar Sánchez. Cambiar las credenciales del subdirector. Que el área de tecnología del FNG ingrese las líneas de log para poder acceder al panel.
Manuel Conde	17/05/2022	En trámite	Propuesta de caracterización de ciudadano <ul style="list-style-type: none"> Se realiza socialización del documento para empezar la caracterización del ciudadano. Se dan a conocer las 33 preguntas posibles a realizar. Se da a conocer el tiempo que se usaría en la llamada outbound, sin embargo, se pide revisar si todas las preguntas son necesarias para tener la caracterización del cliente. Se solicita que se entregue una ficha técnica del cómo se va a implementar, definir la población, la muestra y el nivel de confiabilidad.
Manuel Conde Melva Piraja	17/05/2022	En trámite	Creación de Modelo de Gestión del Centro Contacto <ul style="list-style-type: none"> Implementación del modelo de gestión del centro de contacto. Incluyendo políticas, modelo de gestión, estrategia, formatos, documentos, procesos y procedimientos



ACTA DE REUNIÓN

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

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Oscar Sánchez	Subdirector de servicio al cliente	
Lorena Torres	Especialista de producto Novedades y Casos Excepcionales FNG	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

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 4

ACTA # 017
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	30 de junio de 2022 – Hora: 8:00 am
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Oscar Sanchez – (Subdirector Servicio al Cliente)

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Temas vistos: <ul style="list-style-type: none">a) Fortalecer tipificación en el grupo de interés. Ciudadano, Beneficiario o Deudor de Garantía, Intermediario Financiero, Fondo Regional, Empresario.b) Capacitación miércoles 6 de julio a las 7:00 am para fortalecer preguntas y/o inquietudes de la línea y se han subsanadas.c) Avances del PowerBi entrega para el 31 de julio del 2022.d) Validar el Hold en la llamada en espera.e) Brochuer Clic To Call y WhatsApp Web.

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 4

RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde y Melva Piraja	30/06/2022	30/06/2022	<p>Tipificación en el grupo de interés de la siguiente manera.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ciudadano: No tiene relación con el FNG.• Empresario: Respalda el crédito para el negocio que No tiene relación con el FNG.• I.F: Entidades Bancarias.• Beneficiario o Deudor de garantía: cuando un usuario que tiene relación comercial con el FNG.
Oscar Sánchez	30/07/2022	En proceso	<ul style="list-style-type: none">• Se realizará por el Subdirector de servicio al cliente refuerzo de conocimiento de los productos del FNG y disipación de dudas por los agentes del centro de contacto.
Manuel Conde	30/6/2022	En proceso	<ul style="list-style-type: none">• Se muestra nueva plataforma de powerbi para el seguimiento de indicadores. Fecha de entrega el 31 de julio
Centro de Contacto y FNG	30/6/2022	En proceso	<ul style="list-style-type: none">• El FNG solicita información comercial de producto de WhatsApp y Click To Call para nuevo servicio del centro del contacto.



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
 Fecha: 29/Agosto/2013
 Versión: 03
 Clasificación: Privado
 Página 3 de 4

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

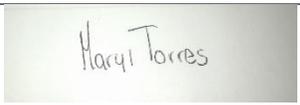
Tareas Pendientes de reuniones anteriores			
RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Diana Carolina Restrepo	18/05/2022	08/06/2022	Implementación IVR Transaccional: <ul style="list-style-type: none"> Pendiente de respuesta para implementar IVR transaccional en la línea. (No se implementará)
Manuel Conde y jefe de Tecnología de BPM Oscar Sánchez	24/05/2022	En proceso	Instalación de Panel Supervisor <ul style="list-style-type: none"> Se programa instalación del panel de supervisor al subdirector Oscar Sánchez. Cambiar las credenciales del subdirector. Que el área de tecnología del FNG ingrese las líneas de log para poder acceder al panel.
Manuel Conde	17/05/2022	En trámite	Propuesta de caracterización de ciudadano <ul style="list-style-type: none"> Se realiza socialización del documento para empezar la caracterización del ciudadano. Se dan a conocer las 33 preguntas posibles a realizar. Se da a conocer el tiempo que se usaría en la llamada outbound, sin embargo, se pide revisar si todas las preguntas son necesarias para tener la caracterización del cliente. Se solicita que se entregue una ficha técnica del cómo se va a implementar, definir la población, la muestra y el nivel de confiabilidad.
Manuel Conde Melva Piraja	17/05/2022	En trámite	Creación de Modelo de Gestión del Centro Contacto <ul style="list-style-type: none"> Implementación del modelo de gestión del centro de contacto. Incluyendo políticas, modelo de gestión, estrategia, formatos, documentos, procesos y procedimientos



ACTA DE REUNIÓN

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

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Oscar Sánchez	Subdirector de servicio al cliente	
Lorena Torres	Especialista de producto Novedades y Casos Excepcionales FNG	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

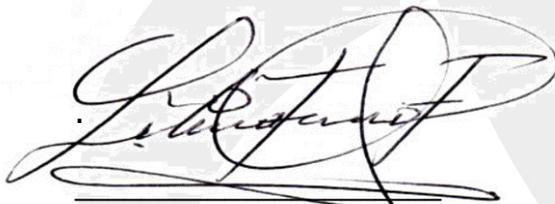
5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

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.

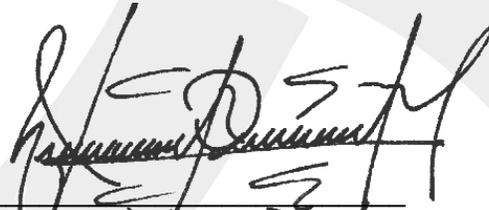
BPM CONSULTING LTDA. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los once (11) días del mes de julio 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