



BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá D.C., Bogotá D.C.

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM3097

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: 19/04/2022 05:07 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 19/05/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 19/04/2022 05:40 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758_032022

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 6.87, valor unitario o \$3.267.343,27)	1.00	22,435,757.14	22,435,757.14	4,262,793.86	26,698,551.00
2	Supervisor Servicios BPO (Laboro 24dias, valor unitario \$7426819,31)	1.00	5,941,455.44	5,941,455.44	1,128,876.53	7,070,331.97
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 5.87, valor unitario \$178332,54)	1.00	1,046,217.61	1,046,217.61	198,781.35	1,244,998.96
5	Troncal SIP (Cantidad 10, valor unitario \$38558,38)	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 662, valor unitario \$22,89)	1.00	15,158.75	15,158.75	2,880.16	18,038.91

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	IVA	Total
IVA	36,102,059.28	19%	6,859,391.26	36,102,059.28	6,859,391.26	42,961,450.54
				Subtotal Base Gravable:		36,102,059.28
				IVA:	6,859,391.26	
				Total Impuestos:	6,859,391.26	
				Total + Impuestos:	42,961,450.54	
				Valor Total:		42,961,450.54

CUARENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

SERVICIO MARZO 2022 _ OC 83758

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

CUFE: 892f9d3dddae48cebcead7bdc8e0d12c3c43552105a04b99ab853541b74a21d7cc376415ac8521089ed257b23050ebf1

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.

Fecha: 26-abr-2022

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 3 Periodo Desde: 01-mar-2022 Periodo Hasta: 31-mar-2022

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

Valor Contrato: \$ 358.099.152 Estado: En ejecución

Fecha firma: 26-abr-2022 Fecha vencimiento: 25-may-22

N° de otrosí: N° Anexos:

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

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

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

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s): BPM3097 Valor a pagar: \$ 42.961.450,54

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

Medio de Pago: Transferencia Electrónica Entidad Bancaria: Bancolombia

Tipo de Cuenta: Corriente N° Cuenta: 59645410178

Nombre Beneficiario: BPM CONSULTING LTDA N° Identificación Beneficiario: 900-011-395-6

¿Factura causada previamente? No

¿Factura endosada? No Entidad a la que se endosa:

Nit: ¿Confirmó el endoso con la entidad?

DOCUMENTOS ANEXOS

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

Acta de cumplimiento Acta de liquidación Cuenta de cobro / factura

Otros ¿Cuáles? Informe de supervisión al centro de contacto mes de marzo

-

-

-

|

-



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

FONDO

NACIONAL DE GARANTIAS

Periodo: 01 al 31 de marzo de 2022

Contrato N° 83578 de 24 de enero de 2022



DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	6/04/2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de contacto de servicio del cliente a través de la operación multicanal para efectuar la atención. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, resultados obtenidos de los monitoreos de calidad y las evaluaciones de conocimientos generales y técnicos por parte de los Agentes, además se describen aspectos relevantes y las acciones de mejora realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de marzo de 2022
PRESENTADO POR:	Coordinador de Operaciones BPM
ENTREGADO A:	Fondo Nacional de Garantías
INFORME NÚMERO:	03

Contenido

1.	DATOS GENERALES DEL SERVICIO.....	4
2.	ANS CONTRACTUALES.....	5
3.	INDICADORES GRÁFICOS ANS.....	6
4	DISTRIBUCIÓN DE AGENTES	15
6.	CANAL TELEFÓNICO	16
7.	MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10.....	22
8.	GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO.....	22
9.	GESTIÓN CANAL CHAT.....	23
10.	GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	23
11.	VALIDACIÓN BUZONES.....	24
12.	CALIDAD.....	25
13.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	41
14.	FORMACIÓN	43
15.	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	49
16.	CONCLUSIONES.....	51
17.	ANEXOS.....	52

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 marzo de 2022.



FONDO NACIONAL DE GARANTIA



FACTURACIÓN MARZO OC 83758					
CODIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDA EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	6,87	\$ 3.267.343,27	\$ 22.435.757,14
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	24	\$ 7.426.819,31	\$ 5.941.455,44
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	1	\$ 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	5,87	\$ 178.332,547	\$ 1.046.217,61
IT-BPO-1-1	10	Troncal SIP	10	\$ 38.558,387	\$ 385.583,87
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	\$ 301.237,408	\$ 301.237,41
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/inbound de fijo a celular	662	\$ 22,898	\$ 15.158,751
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					\$ 36.102.059,29
Iva					\$ 6.859.391,26
Total					\$ 42.961.450,55

TABLA 1 FACTURACIÓN

Observaciones:

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

- Se facturan 18 días de labor de la supervisora Edna Carolina Ramírez González quien laboro del 1 al 18 de marzo de 2022.
- Se facturan 11 días de labor de la asesora Jennifer Estefanía Contreras Reina quien laboro del 1 al 11 de marzo de 2022
- Se facturan 6 días de labor de la supervisora Yury Paola Acero Lopez quien laboro del 25 al 30 de marzo de 2022. Y corresponde al reemplazo de supervisor.
- Se facturan 12 días de labor de Agente Sergio Gutierrez (Backup) quien laboro del 17 al 28 de marzo de 2022 realizando el cubrimiento del retiro de la asesora Jennifer Estefanía Contreras Reina.
- Se facturan 3 días de labor de Agente Angel Daniel Gutierrez González quien ingreso el día 28 de marzo y corresponde al reemplazo de la asesora, Jennifer Estefanía Contreras Reina.

2. ANS CONTRACTUALES

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Marzo	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	D>=99,9%	99%	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%	88,86%	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.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles		100%	CUMPLE
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles		100%	CUMPLE
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	3%	0%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	5%	0%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	7%	0%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	10%	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO's"	Canal telefónico	>80%	80%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	22%	NO 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	353	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	420	353	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	353	CUMPLE
TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	188	CUMPLE	
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%	92,42%	CUMPLE
		Chat	>=90%	93,80%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	>= 65%	65%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%	65%	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	67%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	>=85%	93,79%	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%	93,51%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	85%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0%	CUMPLE

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 Inversión S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	DESCRIPCIÓN	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Zona 1 - 4 días calendario de retraso o más		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Zona 2 - 8 días calendario de retraso o más		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	100%	< 90%	< 80%
Zona 3 - 10 días calendario de retraso o más		Mensual	META DEL INDICADOR		
			100%		
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
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 Inversión S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
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		
d = (Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados) / (Número de minutos contratados) * 100%		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Número de minutos contratados correspondiente a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	100%	< 90%	< 80%
		Mensual	META DEL INDICADOR		
			D=99,5% RTO incidente: 43 min		
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	99,90%	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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 99,50% en el mes de marzo no se presentó afectación en la disponibilidad de la plataforma					

TABLA 4 DISPONIBILIDAD
 Fuente: Resultados Ans

3.3 Nivel de servicio.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG FONDO FINANCIERO DE INVERSIÓN S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
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		
Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos $P = \text{Proporción de llamadas atendidas antes del umbral}$ $P = \text{Cantidad de llamadas antes de x segundo}$ $\text{Numero de llamadas entrantes durante el periodo} * 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	< 80%	< 79%
		Mensual	META DEL INDICADOR		80%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	86,02%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	88,86%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 87,44% en el mes de marzo se genera un aumento del nivel de servicio, logrando la atención antes de 40 segundos de 2.297 llamadas.		

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 FINANCIERO DE INVERSIÓN S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Voz	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Promedio Transacciones} = \frac{\sum (\text{tiempo de atención})}{n}$ Donde: n = número de transacciones recibidas por los canales de atención: Telefónico o voz, Chat, Email (Incluye llamadas, calls, hot calls, autoatendidos, siempre al cliente en el tiempo que se establece entre la entrada de la solicitud y la atención social al cliente. Si Promedio transacciones > 37 segundos se aplica la siguiente fórmula: $A = \frac{\text{promedio transacciones} - 37}{1000}$ Si el tiempo de atención Excluido para cada canal de atención es el nivel de servicio. Si 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	40,80%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	40,80%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 40,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		

TABLA 6 TIEMPO DE ATENCIÓN VOZ
 Fuente: Resultados Ans

Tiempo de atención canales: Chat

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Chat	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MYLIVECHAT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$P = \frac{\sum_{i=1}^n (Tiempo de atención)}{n}$ Donde: n = Número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónica o web, Chat, Video (Vape, webchat, etc) o voz, instantáneas. n = número que representa la cantidad de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones >= Tu establece se aplica la siguiente fórmula: $A = \frac{Promedio transacciones - P}{n}$ Si el tiempo de atención definido para cada canal de atención en el nivel de servicio. Si 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%	< 55%
		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		
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.

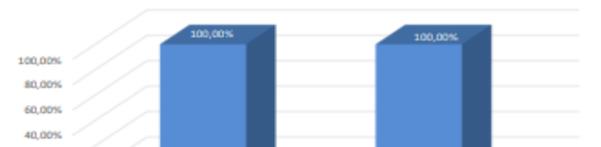
bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	DESCRIPCIÓN	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=85%, restante antes de 24 horas hábiles		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRM		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$A = \frac{Cantidad\ de\ solicitudes\ atendidas\ antes\ de\ 5\ horas}{n}$ 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	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
 <p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 100% En el mes de marzo 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	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	DESCRIPCION	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 Servicio BPO que recibe directamente.		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 3%	> 3%
		Mensual	META DEL INDICADOR		QUEJA < 3%
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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,00% En el mes de marzo no se presenta radicación de quejas		

TABLA 9 QUEJAS
 Fuente: Resultados Ans

3.7 Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	DESCRIPCION	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 Servicio 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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 80,00%		

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	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
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		
$\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiró en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comenzó el mes}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Medición mensual		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 16%
Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados		Mensual	META DEL INDICADOR		Rotación < 15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	22%	Deficiente	No se cumple con el indicador.		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 11,00% En el mes de marzo se genera el retiro de: la asesora Jennifer reina quien laboro 11 días del 1 al 11 de marzo y supervisor Edna carolina quien laboro 18 días del 1 al 18 de marzo motivo por el cual se genera afectación en el indicador.		

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	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Umro: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	DESCRIPCIÓN	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$TMO_{\text{real}} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{Tiempo de operación transacción}_i}{n} \right)$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Umro es el umbral de cumplimiento del TMO Umro = TMO de Servicios BPO x 1,3 para nivel de servicio plata		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	350	< 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	353	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 360 se evidencia disminución del TMO lo que nos permite contar con capacidad para mayor atención de llamadas.		

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	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} * 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95%	< 90%	< 80%
		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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 92,31% En el mes de marzo se evidencia una mejora en el nivel de atención lo que nos permitiendo una mayor atención de llamadas.</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	Paola Acero		
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		
$\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo total de atención del agente } i}{\text{Tiempo total de atención del agente} + \text{Tiempo de documentación}} * 100\%$ <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		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 65,85% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>					

TABLA 14 OCUPACIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.12 Precisión error crítico de usuario: "ecu"

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Inversión S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	DESCRIPCIÓN	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		
$ecu = \frac{FMSECU}{FM} \times 100\%$ <small>FMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario FM = Cantidad de transacciones monitoreadas</small>		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	93,79%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 94,27% para el mes de marzo se presentó afectación de error crítico de usuario por direccionamiento e información los cuales se están reforzando con el equipo.		

TABLA 15 ERROR CRITICO USUARIO
 Fuente: Resultados Ans

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

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Inversión S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	DESCRIPCIÓN	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		
<small>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 (Ne) debe ser acordado previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</small>		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		
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	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de negocio "ecn"	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error crítico de negocio		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario". Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	< 85%	< 84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecn >=85%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	99,38%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	93,51%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,45% para el mes de marzo se presentó afectación de error crítico de negocio por tipificación y preguntas filtros los cuales se están reforzando con el equipo.</p>					

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	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Evaluación de conocimiento Agentes	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FORMACIÓN		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Medición mensual		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, estos no presentarán la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el servicio en la operación.		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	80%	< 70%	< 65%
Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad acordando de adelantarse la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora.		Mensual	META DEL INDICADOR		ECA >= 70%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94,0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	85%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 89,50% En el mes de marzo se presenta una disminución en la nota general por lo que se procede a generar reforzamientos de información</p>					

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	Paola Acero		
NOMBRE DEL INDICADOR	Redireccionamientos	DESCRIPCIÓN	corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.		
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 trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 5%	< 6%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=5%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,00%		

TABLA 19 REDIRECCIONAMIENTO
 Fuente: Resultados Ans

4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

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

Se presentaron las siguientes Novedades:

1. Retiro supervisor Edna Carolina Ramírez último día laborado el 18/03/2022, laboro 18 días.
2. Retiro Agente Jennifer Estefanía Contreras último día laborado el 11/03/2022, laboro 11 días.
3. Reemplazo supervisor Yury Paola Acero Lopez Ingreso 25/03/2022, laboro 6 días.
4. Reemplazo retiro de agente Jenifer Contreras por el backup Sergio Gutierrez quien laboro 12 días del 17 al 28 de marzo.
5. Reemplazo Agente Ángel Daniel Gutierrez González Ingreso 28/03/2022 laboro 3 días.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
52518803	EDNA CAROLINA RAMIREZ GONZALEZ	COORDINADOR	CENTRO DE CONTACTO
1031121460	YURY PAOLA ACERO LOPEZ	COORDINADOR	CENTRO DE CONTACTO
52706718	MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON	LIDER DE CALIDAD	CENTRO DE CONTACTO
1006732629	MARIA FERNANDA SOUZA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1013673838	ANGIE CATHERINE PALACIOS OCORO	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
69802368	JENNY ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1000120529	ELVIN ALEJANDRO GUZMAN LUQUE	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1192921377	JESUS ALBERTO LOPEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1032398816	ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1012429282	JENNIFER ESTEFANIA CONTRERAS REINA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1024559795	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO

TABLA 20 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
 Fuente: Acuerdo marco

6. 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 (6) agentes de los cuales 5 atienden el canal inbound y un agente atiende las solicitudes por medio del canal chat y correo electrónico.

Para el mes de marzo se contó con 6 agentes en canal telefónico hasta el día 11 de marzo presentamos (retiro agente Jenifer Contreras) del 14 al 16 de marzo se contó con 5 agentes en el inbound ya que el backup de apoyo ingreso a la campaña el día 17 de marzo (Sergio Gutierrez), En el caso del supervisor de operaciones se contó con Edna Carolina del 1 al 18 de marzo y su reemplazo Yury Paola acero López estuvo del 25 al 31 de marzo, por lo que se tuvo 6 días sin supervisor.

Del 1 al 31 de marzo se recibieron 2.585 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.587 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 818 llamadas
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 146 llamadas
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 34 llamadas
- Para el mes de marzo se atendió el 92,42% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- El 88,86% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 7.58%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:05:53 minutos correspondientes a 353 segundos.

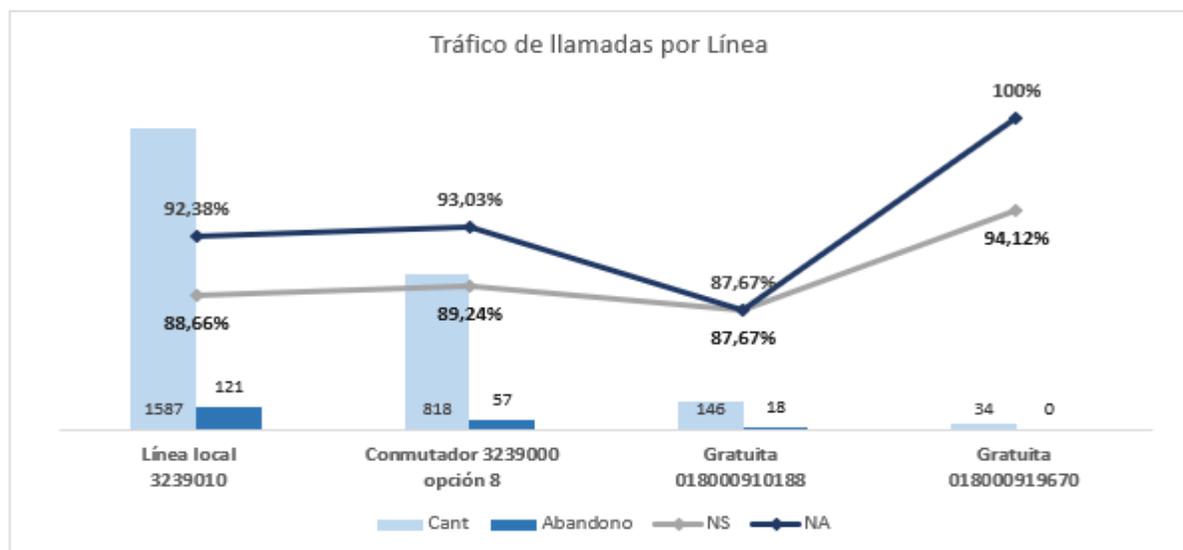


ILUSTRACIÓN 1 INGRESO POR LÍNEA
 Fuente: Inconcert

5.2 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO (min)	TMO (Seg)
1/03/2022	121	113	108	8	89,26%	93,39%	6,61%	0:06:50	410,00
2/03/2022	109	104	103	5	94,50%	95,41%	4,59%	0:05:21	321,00
3/03/2022	114	108	106	6	92,98%	94,74%	5,26%	0:05:58	358,00
4/03/2022	86	85	82	1	95,35%	98,84%	1,16%	0:05:27	327,00
7/03/2022	103	102	101	1	98,06%	99,03%	0,97%	0:05:39	339,00
8/03/2022	100	97	94	3	94,00%	97,00%	3,00%	0:05:16	316,00
9/03/2022	90	88	88	2	97,78%	97,78%	2,22%	0:04:10	250,00
10/03/2022	101	90	82	11	81,19%	89,11%	10,89%	0:07:24	444,00
11/03/2022	98	97	97	1	98,98%	98,98%	1,02%	0:06:28	388,00
14/03/2022	134	111	103	23	76,87%	82,84%	17,16%	0:07:37	457,00
15/03/2022	139	115	110	24	79,14%	82,73%	17,27%	0:06:55	415,00
16/03/2022	116	113	112	3	96,55%	97,41%	2,59%	0:05:24	324,00
17/03/2022	113	107	103	6	91,15%	94,69%	5,31%	0:05:12	312,00
18/03/2022	101	90	85	11	84,16%	89,11%	10,89%	0:05:42	342,00
22/03/2022	121	107	103	14	85,12%	88,43%	11,57%	0:05:58	358,00
23/03/2022	147	133	119	14	80,95%	90,48%	9,52%	0:07:02	422,00
24/03/2022	153	123	112	30	73,20%	80,39%	19,61%	0:03:36	216,00
25/03/2022	138	124	119	14	86,23%	89,86%	10,14%	0:06:37	397,00
28/03/2022	114	112	109	2	95,61%	98,25%	1,75%	0:05:46	346,00
29/03/2022	144	133	125	11	86,81%	92,36%	7,64%	0:07:04	424,00
30/03/2022	133	129	128	4	96,24%	96,99%	3,01%	0:04:57	297,00
31/03/2022	110	108	108	2	98,18%	98,18%	1,82%	0:04:54	294,00
Total	2585	2389	2297	196	88,86%	92,42%	7,58%	0:05:53	353,00

TABLA 21 CANAL TELEFÓNICO GENERAL
 Fuente: Inconcert

5.3 Indicadores Generales De Atención línea 3239010

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO (min)	TMO (Seg)
1/03/2022	67	63	61	4	91,04%	94,03%	5,97%	0:08:09	489,00
2/03/2022	58	54	54	4	93,10%	93,10%	6,90%	0:07:10	430,00
3/03/2022	82	78	77	4	93,90%	95,12%	4,88%	0:09:05	545,00
4/03/2022	54	54	52	0	96,30%	100,00%	0,00%	0:07:40	460,00
7/03/2022	69	68	68	1	98,55%	98,55%	1,45%	0:07:04	424,00
8/03/2022	65	63	61	2	93,85%	96,92%	3,08%	0:07:51	471,00
9/03/2022	83	81	81	2	97,59%	97,59%	2,41%	0:07:37	457,00
10/03/2022	49	43	38	6	77,55%	87,76%	12,24%	0:09:25	565,00
11/03/2022	65	64	64	1	98,46%	98,46%	1,54%	0:08:42	522,00
14/03/2022	83	71	65	12	78,31%	85,54%	14,46%	0:08:21	501,00
15/03/2022	81	61	57	20	70,37%	75,31%	24,69%	0:09:08	548,00
16/03/2022	71	69	69	2	97,18%	97,18%	2,82%	0:08:15	495,00
17/03/2022	67	65	61	2	91,04%	97,01%	2,99%	0:07:36	456,00
18/03/2022	58	55	52	3	89,66%	94,83%	5,17%	0:09:47	587,00
22/03/2022	78	67	64	11	82,05%	85,90%	14,10%	0:08:44	524,00
23/03/2022	88	79	69	9	78,41%	89,77%	10,23%	0:07:58	478,00
24/03/2022	85	68	61	17	71,76%	80,00%	20,00%	0:05:34	334,00
25/03/2022	81	72	69	9	85,19%	88,89%	11,11%	0:10:02	602,00
28/03/2022	67	65	63	2	94,03%	97,01%	2,99%	0:08:08	488,00
29/03/2022	90	85	80	5	88,89%	94,44%	5,56%	0:06:39	399,00
30/03/2022	84	81	81	3	96,43%	96,43%	3,57%	0:07:16	436,00
31/03/2022	62	60	60	2	96,77%	96,77%	3,23%	0:07:20	440,00
Total	1587	1466	1407	121	88,66%	92,38%	7,62%	0:08:04	484,00

TABLA 22 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010
 Fuente: Inconcert

5.4 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO (min)	TMO (Seg)
1/03/2022	46	42	39	4	84,78%	91,30%	8,70%	0:08:23	503,00
2/03/2022	43	42	42	1	97,67%	97,67%	2,33%	0:08:11	491,00
3/03/2022	24	22	21	2	87,50%	91,67%	8,33%	0:10:13	613,00
4/03/2022	27	26	25	1	92,59%	96,30%	3,70%	0:08:52	532,00
7/03/2022	29	29	28	0	96,55%	100,00%	0,00%	0:06:41	401,00
8/03/2022	26	26	25	0	96,15%	100,00%	0,00%	0:08:04	484,00
9/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:26	26,00
10/03/2022	45	40	37	5	82,22%	88,89%	11,11%	0:09:26	566,00
11/03/2022	28	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:30	570,00
14/03/2022	34	29	27	5	79,41%	85,29%	14,71%	0:09:05	545,00
15/03/2022	44	41	40	3	90,91%	93,18%	6,82%	0:08:22	502,00
16/03/2022	34	33	33	1	97,06%	97,06%	2,94%	0:06:51	411,00
17/03/2022	36	36	36	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:21	441,00
18/03/2022	36	29	27	7	75,00%	80,56%	19,44%	0:08:25	505,00
22/03/2022	34	33	32	1	94,12%	97,06%	2,94%	0:07:29	449,00
23/03/2022	53	48	44	5	83,02%	90,57%	9,43%	0:10:15	615,00
24/03/2022	57	46	42	11	73,68%	80,70%	19,30%	0:05:36	336,00
25/03/2022	50	46	44	4	88,00%	92,00%	8,00%	0:08:50	530,00
28/03/2022	43	43	42	0	97,67%	100,00%	0,00%	0:07:18	438,00
29/03/2022	44	38	35	6	79,55%	86,36%	13,64%	0:05:57	357,00
30/03/2022	45	44	43	1	95,56%	97,78%	2,22%	0:07:30	450,00
31/03/2022	39	39	39	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:09	489,00
Total	818	761	730	57	89,24%	93,03%	6,97%	0:07:46	466,00

TABLA 23 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Inconcert

5.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO (min)	TMO (Seg)
1/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:24	324,00
2/03/2022	2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%	0:02:51	171,00
3/03/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:55	55,00
4/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35	35,00
7/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:36	36,00
8/03/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:27	27,00
9/03/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:34	154,00
10/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:42	42,00
11/03/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:36	156,00
14/03/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:00	540,00
15/03/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:30	210,00
16/03/2022	2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%	0:01:30	90,00
17/03/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:27	147,00
18/03/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:39	39,00
22/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:13	13,00
23/03/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:19	139,00
24/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:04	64,00
25/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:16	76,00
28/03/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
29/03/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:01	661,00
30/03/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
31/03/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
Total	34	34	32	0	94,12%	100,00%	0,00%	0:02:15	135,00

TABLA 24 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

5.6 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO (min)	TMO (Seg)
1/03/2022	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:24	324,00
2/03/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:12	192,00
3/03/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:37	217,00
4/03/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:39	279,00
7/03/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:17	497,00
8/03/2022	7	6	6	1	85,71%	85,71%	14,29%	0:04:43	283,00
9/03/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:02	362,00
10/03/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:05	605,00
11/03/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:04	304,00
14/03/2022	15	9	9	6	60,00%	60,00%	40,00%	0:04:01	241,00
15/03/2022	11	10	10	1	90,91%	90,91%	9,09%	0:06:42	402,00
16/03/2022	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:01	301,00
17/03/2022	8	4	4	4	50,00%	50,00%	50,00%	0:03:22	202,00
18/03/2022	5	4	4	1	80,00%	80,00%	20,00%	0:03:56	236,00
22/03/2022	8	6	6	2	75,00%	75,00%	25,00%	0:07:24	444,00
23/03/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:37	457,00
24/03/2022	10	8	8	2	80,00%	80,00%	20,00%	0:02:09	129,00
25/03/2022	6	5	5	1	83,33%	83,33%	16,67%	0:06:21	381,00
28/03/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:37	457,00
29/03/2022	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:40	280,00
30/03/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:01	301,00
31/03/2022	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:07	247,00
Total	146	128	128	18	87,67%	87,67%	12,33%	0:05:25	325,00

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

5.7 Tiempo Medio De Atención Tmo

Para el mes de marzo se presentó una disminución en el TMO de 14 segundos con respecto al mes anterior, esta mejora se continúa dando de acuerdo con el proceso de estabilización del personal nuevo en su curva de aprendizaje.

Los procesos que mas impacto generan en el cumplimiento del TMO son:

El manejo de tiempos de respuestas de reclamaciones, por ampliación de tiempos o respuestas pendientes en el caso de los ciudadanos.

En el caso de los Intermediarios Financieros se genera aumento de TMO en los procesos de aclaración sobre errores de documentos y respuestas de casos.

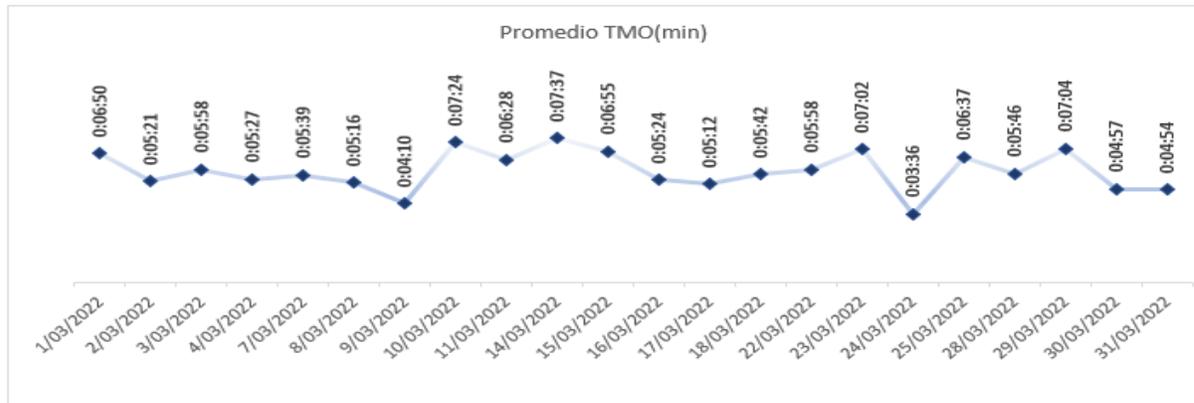


ILUSTRACIÓN 2 TMO
 Fuente: Inconcert

5.8 Comportamiento diario de llamadas

En el mes de marzo contamos con un ingreso promedio de llamadas diarias de 117, presentamos 3 días con ingreso mayor a 140 llamadas. Los días (23,24 y 29)

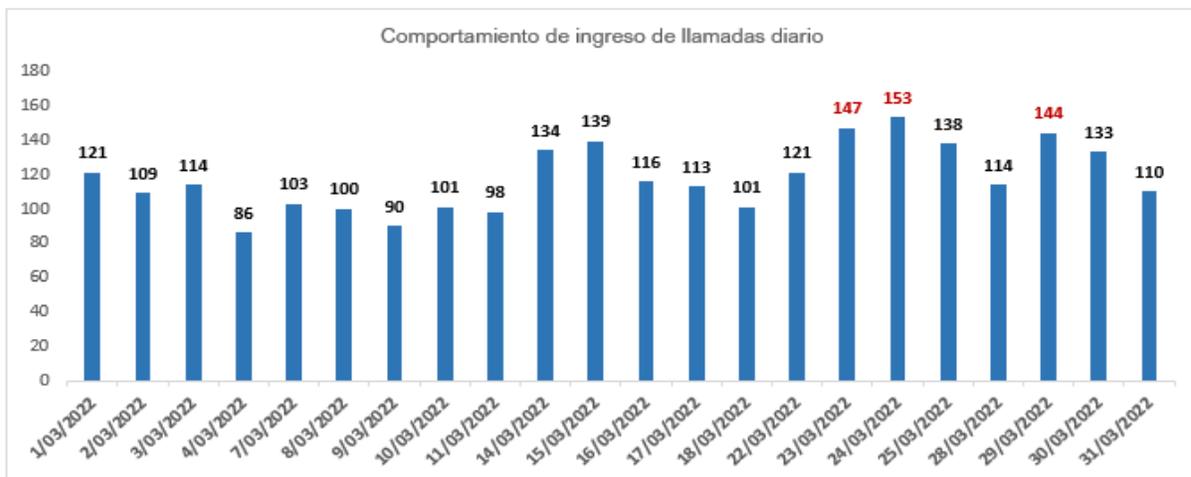


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
 Fuente: Inconcert

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

- Información general de garantías
 - Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada
 - Estado del caso
- Los intermediarios financieros son los que mayor comunicación generaron seguidos de los ciudadanos

5.9 Llamadas entrantes por días

Para el mes de Marzo los días con mayor tráfico de llamadas son los Martes, seguido por los Jueves, Viernes, lunes y miércoles.

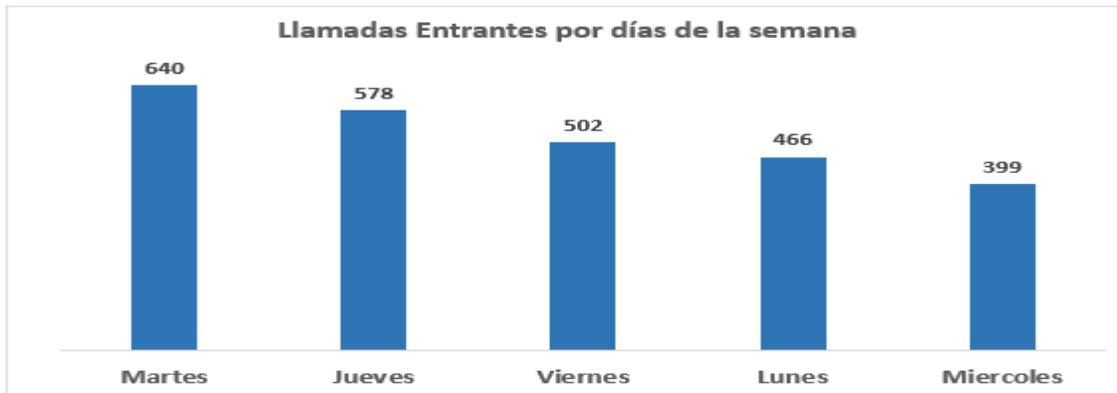


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
 Fuente: Inconcert

5.10 Impacto en abandono de llamadas

La semana No.4 fue la que mayor impacto presentó en abandono de llamadas, para esta semana los motivos de mayor comunicación corresponden a:

- Estado del caso
- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada
- Información acuerdo de pago
- El 80% de las comunicaciones de esta semana fueron de ciudadanos seguidos por un 8% correspondientes a intermediarios financieros.

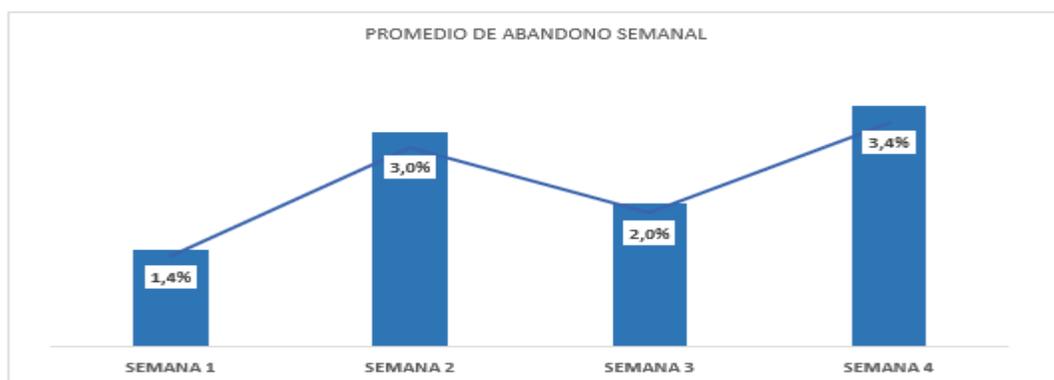


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO
 Fuente: Inconcer

7. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

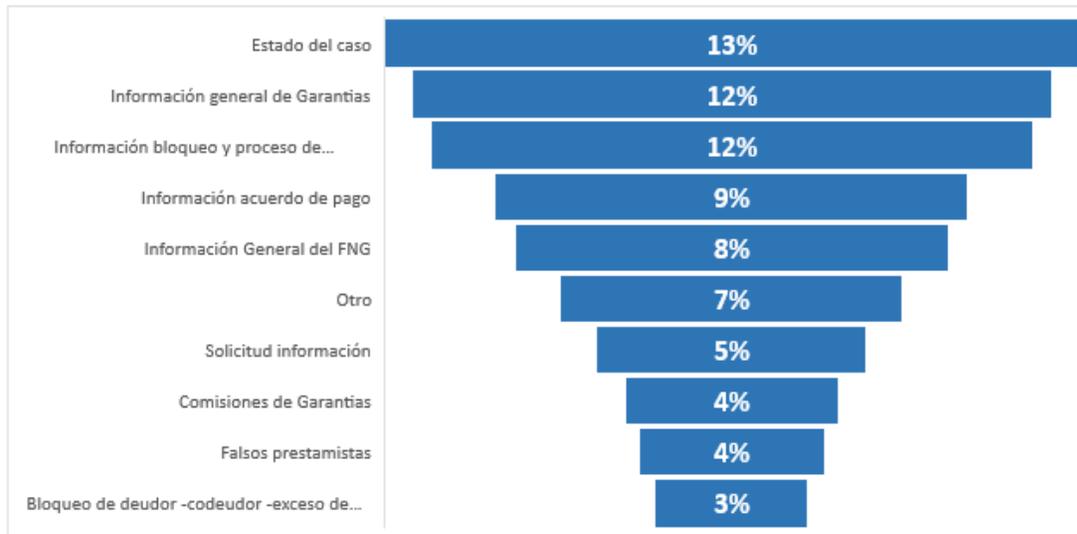


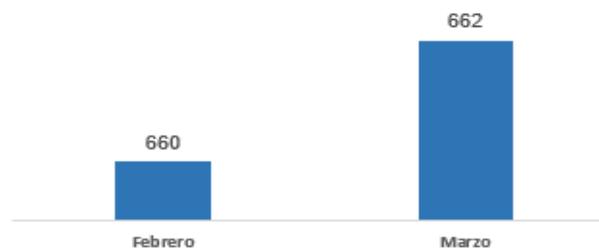
ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA
 Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de marzo corresponde a estado de caso, información general de garantías, Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada y otros donde se registraba consultas sobre nivel de ventas, código CIIU, corte fiscal, verificación de correo, en este último ítem se registró información hasta el día 8/03/2022, ya que el árbol de tipificación fue modificado con el fin de identificar exactamente las solicitudes.

8. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de Marzo se realizó gestión outbound de:

237 llamadas abandonadas identificadas por las diferentes líneas y casos especial en los cuales se requería escalamiento, generando un consumo de 662 minutos.



9. GESTIÓN CANAL CHAT

En el mes de marzo se recibieron 129 interacciones, el motivo de mayor consulta en el canal corresponde a:

- Como acceder al servicio que presta el FNG
- Consultas de falsos prestamistas
- Consulta de estados de deuda con el FNG

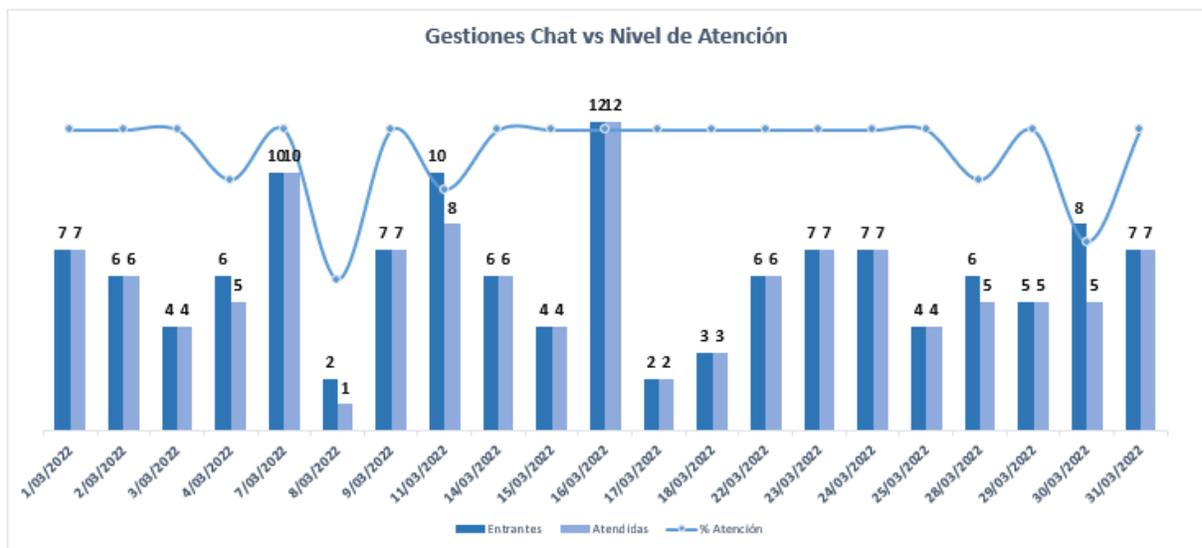


ILUSTRACIÓN 7 GESTIÓN CHAT VS NIVEL DE ATENCIÓN
 Fuente: aplicativo Chat Transcrip

El día 8 de marzo se registro ingreso de 2 interacciones, no obstante, solo se generó la atención de una de ellas sobre las 8am, ya que la segunda ingreso sobre las 3:30 pm y fue abandonada por el contacto en el mismo minuto, lo que no permitió la atención de esta.

10. GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Para el mes de marzo, 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:

- Solicitud desbloqueo deudor
- Derechos de petición
- Solicitud de información
- Solicitud de documentos
- Solicitudes de paz y salvo

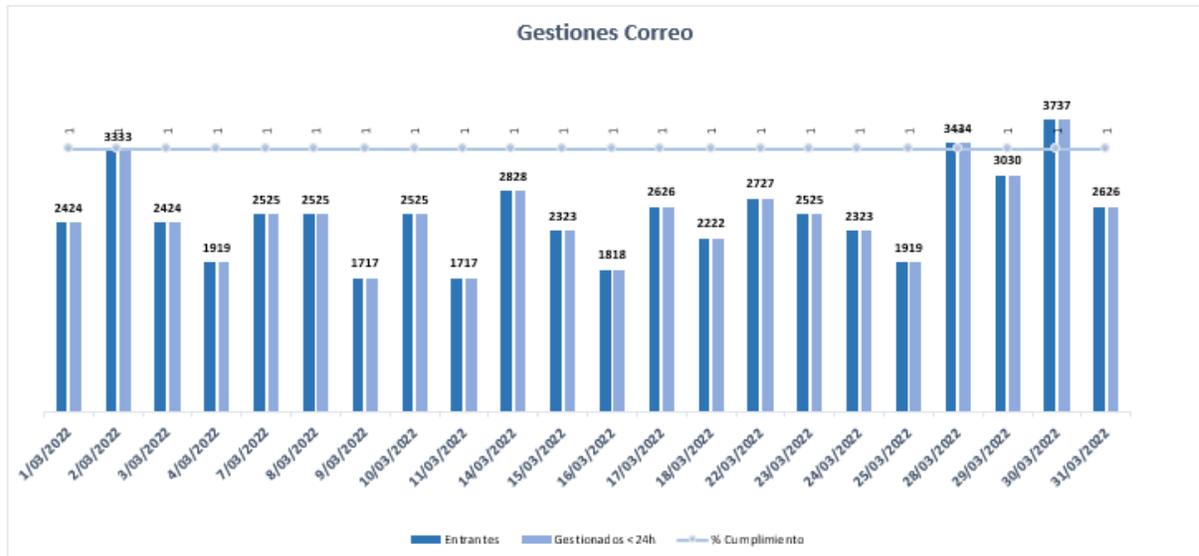


ILUSTRACIÓN 8 GESTIÓN CORREO
 Fuente: aplicativo CRM

11. 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
4/03/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Marzo 2022
11/03/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Marzo 2022
18/03/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Marzo 2022
25/03/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Marzo 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN
 Fuente: propi

12. CALIDAD

12.1 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.

12.2 Metodología para la gestión de Calidad

Para el mes de marzo 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: 18 días

Marzo

Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.		Día Monitoreo
	1	2	3	4	5	6		Día Informes
7	8	9	10	11	12	13		Día Calibración
14	15	16	17	18	19	20		Festivo
21	22	23	24	25	26	27		
29	30	31						

TABLA 27 CRONOGRAMA

Fuente: propia de acuerdo con distribución

Distribución de Gestión según Jornada Laboral:

Jornada Laboral	Jornada productiva	Apoyo Supervisión	Break	Total Labor
8a.m a 5p.m	6:30:00	1:00:00	0:03:00	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).

Dias Lab.	Cantidad x Día	Total al Mes	C. Agentes	X Agente
18	8	144	7	20,57142857

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 desde los 9 minutos en adelante.
4. Agentes de seguimiento.

Nota Aclaratoria: Debido a los cambios que se generaron en el mes de marzo, frente a la salida de la supervisora Carolina Ramírez, la cantidad de monitoreos se vio afectada, logrando solo efectuar un total de 87 monitoreos, que correspondan a un 60% de lo esperado en el mes de marzo.

12.3 Resumen Ejecutivo

Para el mes de Marzo el Área de Calidad monitoreó a los siete (7) 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%	 93,79%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 93,51%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 93,17%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 95,77%

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%	 99,46%
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%	 100,00%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 99,82%

TABLA 31 RESUMEN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

Se evidencia la siguiente participación de errores por Canal:

Participación por Canal Telefónico:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 31 de Marzo	6	56	9	28	38	56	0	56

TABLA 32 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Participación por Canal Escrito:

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

TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

12.4 Descripción de Errores Críticos y no Críticos

Durante el periodo de marzo, para el canal telefónico se efectuaron un total de 56 monitoreos, en promedio cada agente recibió 9 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 95,77% puntos sobre 95% de Precisión General. De estos 56 monitoreos, se realizaron remotamente (grabaciones) y para el canal Escrito se efectuaron un total de 31 monitoreos, en promedio cada agente recibió 31 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,82% 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

12. 5 Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se encontraron 28 afectaciones en Errores Críticos (EC), comparado con el mes anterior se evidencia un aumento del 50%, esto va muy asociado a temas de tipificación, información acorde a las políticas y 38 afectaciones en Errores No Críticos (ENC), comparado con el mes anterior se ve una disminución importante en las afectaciones de Errores No Críticos. Para el canal Escrito, se encontró 1 sola afectación en Error Crítico (EC) y 0 afectaciones en Errores No Críticos. Comparado con el mes anterior, se denota una evolución positiva en la gestión realizada por Elvin Alejandro Guzmán quien ha

adoptado de manera significativa todas las oportunidades de mejora en pro a la gestión realizada.

12.6 Monitoreos por Canal de Atención:

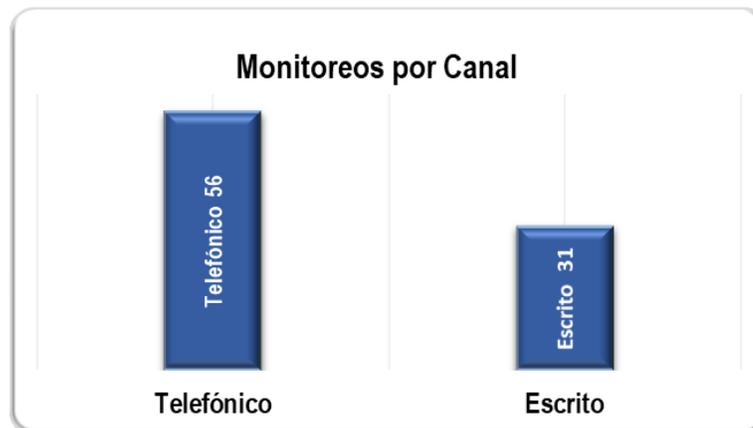


ILUSTRACIÓN 9 MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 56 monitoreos de manera remota, donde se evidencia consultas relaciones con:

- Acuerdos de pago con el FNG
- Consultas por bloqueos
- Devolución de comisiones
- Solicitud de paz y salvos
- Consulta por Nivel de ventas, Código CIU, Fecha corte fiscal

Para el canal escrito se efectuaron 31 monitoreos de manera remota, donde se evidencian consultas relacionados con:

- Consultas de ciudadanos de la deuda actual para llegar a un acuerdo de pago
- Consulta de inscripción o registro con el FNG
- Consultas de falsos prestamistas
- Consulta por devolución de comisión, pago ya realizado con la entidad financiera

12.7 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

Canal Telefónico

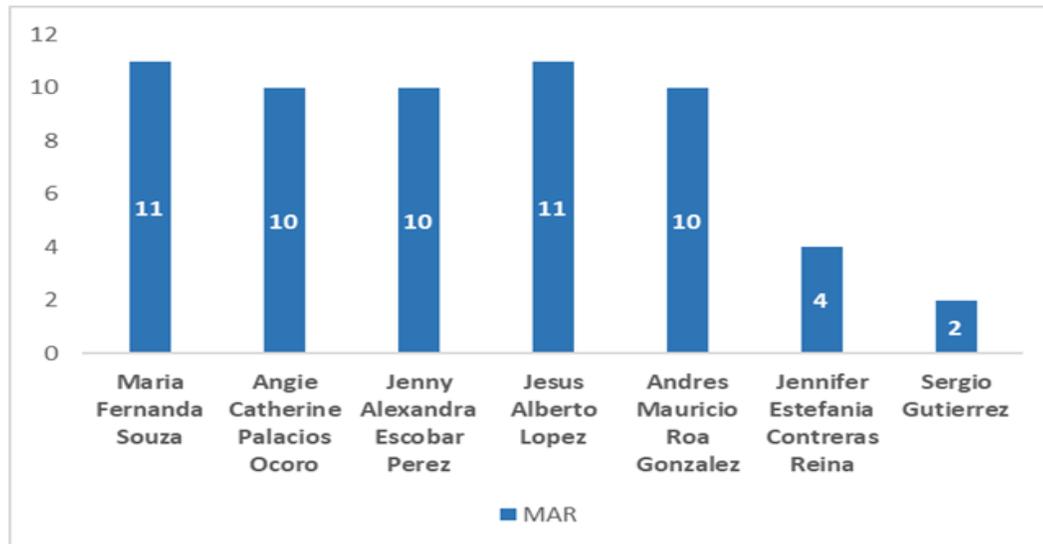


ILUSTRACIÓN 10 PROMEDIO MONITOREO AGENTES
 Fuente: Matriz de calidad

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

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- ✓ Acompañamiento en los tiempos de espera (ENC)
- ✓ No suministra información asistencia adicional (ENC)
- ✓ No utiliza guión de Despedida (ENC)

Errores críticos Usuario Final y de Negocio:

- ✓ No brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ✓ Direccionamiento errado al ciudadano. (ECUF)
- ✓ No realizan registro de tipificaciones (ECN)
- ✓ No realizan preguntas filtro (ECUF)

Por otra parte, en el canal escrito nos muestra que se realizaron en promedio 31 monitoreos al agente.

Canal Escrito

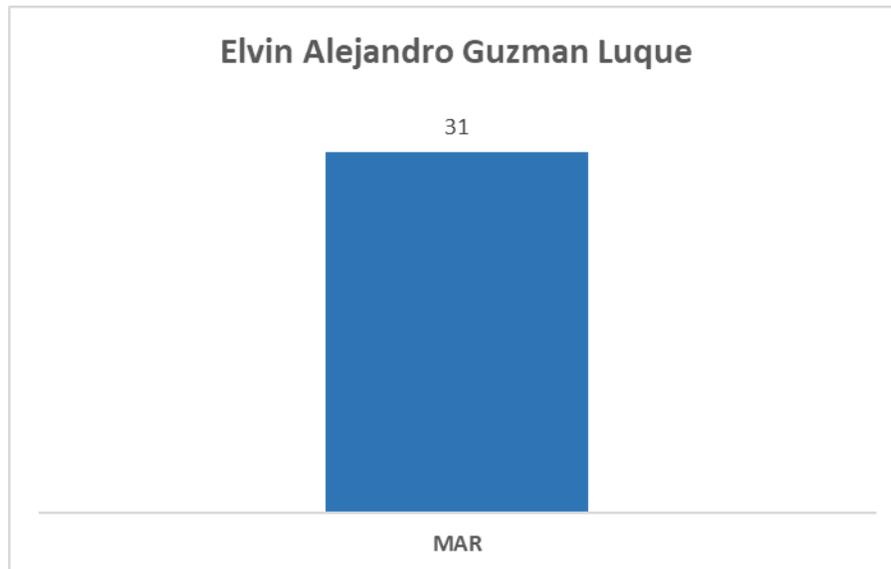


ILUSTRACIÓN 11 CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

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

Errores críticos Usuario Final:

- ❖ No brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)

Nota: Este ítem fue afectado, debido a que se identificó error en la información entregada al cliente por valor en la devolución de comisiones, se generó proceso de retroalimentación y se resaltaron oportunidades de mejora. Se realizó posterior seguimiento y no se volvió a presentar.

12.8 Porcentaje de Precisión Obtenido:

Canal Telefónico:

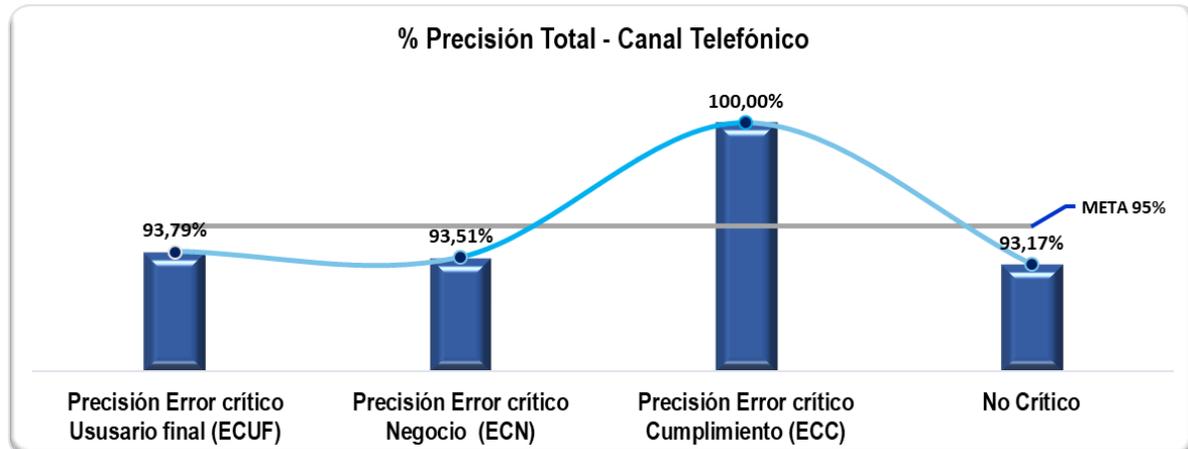


ILUSTRACIÓN 12 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 93.79%, dentro de los ítems más afectados se encuentran:

- ❖ Identifica las necesidades a través de preguntas filtro
- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ❖ Verifica e interpreta los aplicativos

Se evidencia una oportunidad de mejora, en el momento de indagar el motivo de la consulta, las preguntas filtros son vitales para que la llamada sea gestionada de manera efectiva y el tiempo de atención se ajuste a lo solicitado. Frente a la entrega de información acorde con las políticas del proceso, es afectada por no realizar la búsqueda de forma correcta o no preguntar a los líderes y evitar entregar información errada. El entregar información no validada en los sistemas también hace que se vea afectado este ítem, pues si la consulta lo requiere, el agente debe realizarlo para ser efectivo y evitar un reitero.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 93.51%, dentro de los ítems más afectados se encuentran:

- ❖ Redireccionar y tipificar
- ❖ Evita reprocesos y gastos adicionales

Se evidencia una oportunidad de mejora en el registro de las tipificaciones, pues se identifica que el agente realiza la gestión con el cliente, pero no tipifica el motivo. El siguiente ítem es afectado de forma consecuente cuando no se entrega de forma correcta la información acorde

a las políticas, por lo que cuando se identifica que el agente no entregó de forma errada la información e implica un reproceso para el cliente se genera la afectación en el ítem.

En relación con el error crítico al cumplimiento (ECC) cierra en 100%, cumpliendo así con la confidencialidad de la información y buen uso del canal.

Con respecto al error no crítico (ENC), se evidencia que el ítem más afectado corresponde a:

- ❖ Retomar la llamada según los tiempos establecidos

Esto sucede debido al no acompañamiento y retoma en los tiempos establecidos; así mismo el ítem de:

- ❖ Confirmar Información y/u ofrecer asistencia adicional

En la mayoría de los escenarios no confirman con el ciudadano la información suministrada fue clara de acuerdo con la atención o si le pueden colaborar en algo más.

12.9 Canal Escrito:

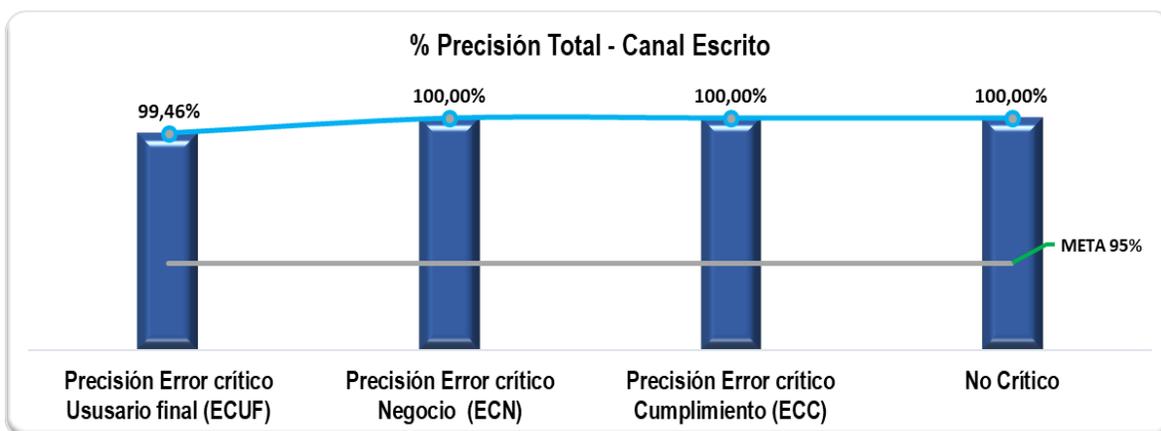


ILUSTRACIÓN 13 PRECISIÓN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico al usuario final (ECUF) cierra en un cumplimiento del 99.46%, el ítem afectado se encuentra asociado a:

- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso

Se evidencia una oportunidad de mejora en la precisión de la entrega de la información con el cliente, no se brindó correctamente lo que se visualizaba en los sistemas de gestión.

En relación con los errores críticos de: Negocio (ECN), cumplimiento (ECC) y Errores No Críticos (ENC), cierran en 100% de cumplimiento de acuerdo con la matriz de calidad establecida.

12.10 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

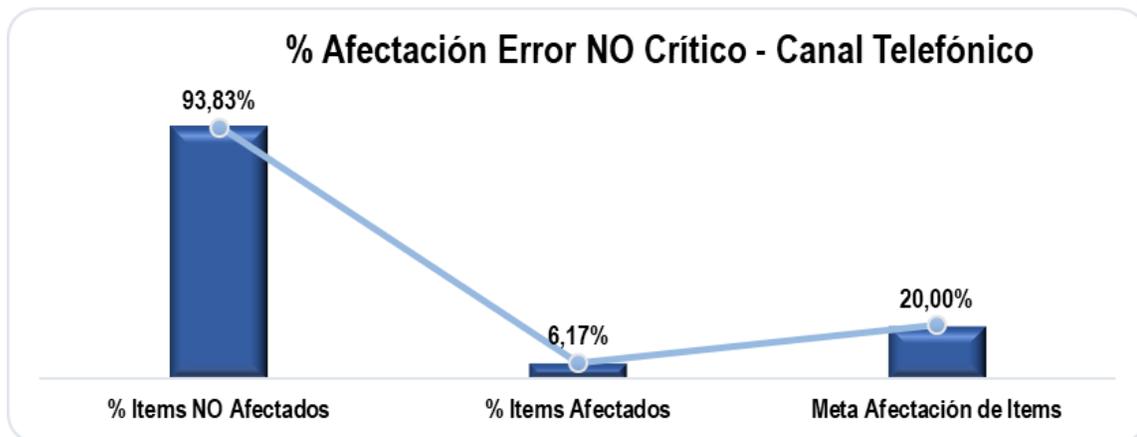


ILUSTRACIÓN 15 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores No críticos” para el canal telefónico se evidencia la mayor afectación en los ítems: Retoma la llamada en los tiempos establecidos, confirma información y/o ofrece asistencia adicional, utiliza guión de despedida. Lo que representa el 6.87% frente a la meta de afectaciones de ítems.

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

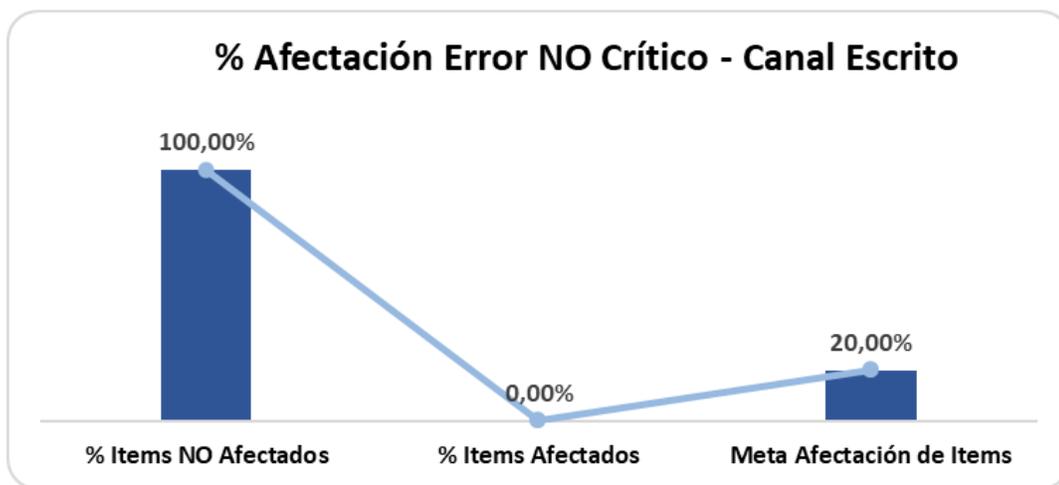


ILUSTRACIÓN 16 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica de afectaciones de Error No Crítico en el canal escrito, no se evidencia afectación. Lo que representa el 0.00% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

12.11 Participación de Errores Críticos

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

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

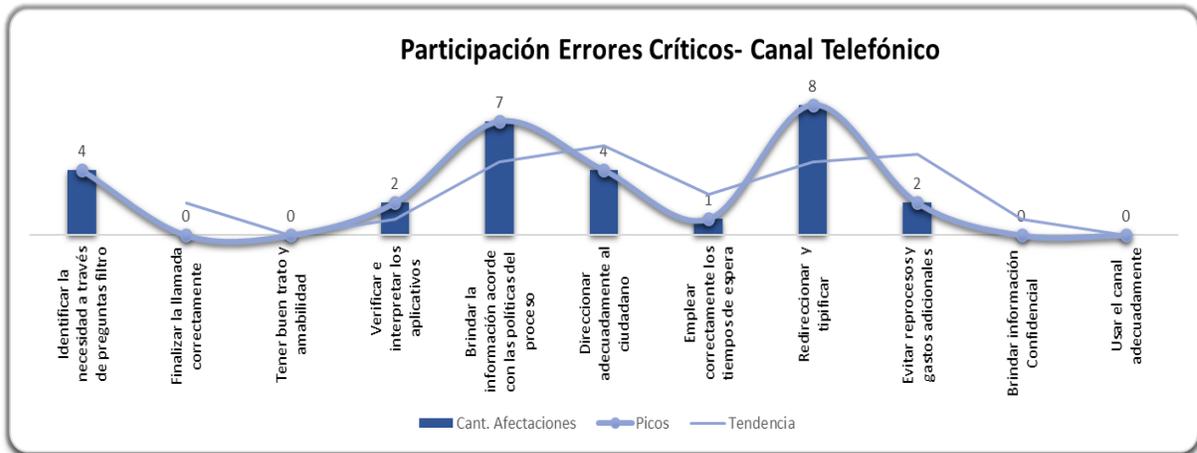


ILUSTRACIÓN 17 ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

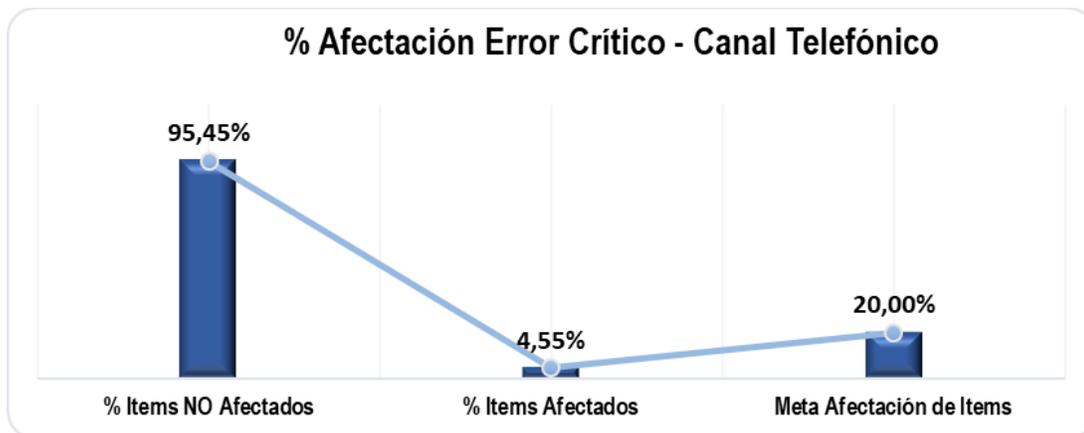


ILUSTRACIÓN 18 AFECTACIÓN ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

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
- ❖ Redireccionar y tipificar
- ❖ Direccionar adecuadamente al ciudadano
- ❖ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro.

Lo que representa el 4.55% 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 19 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

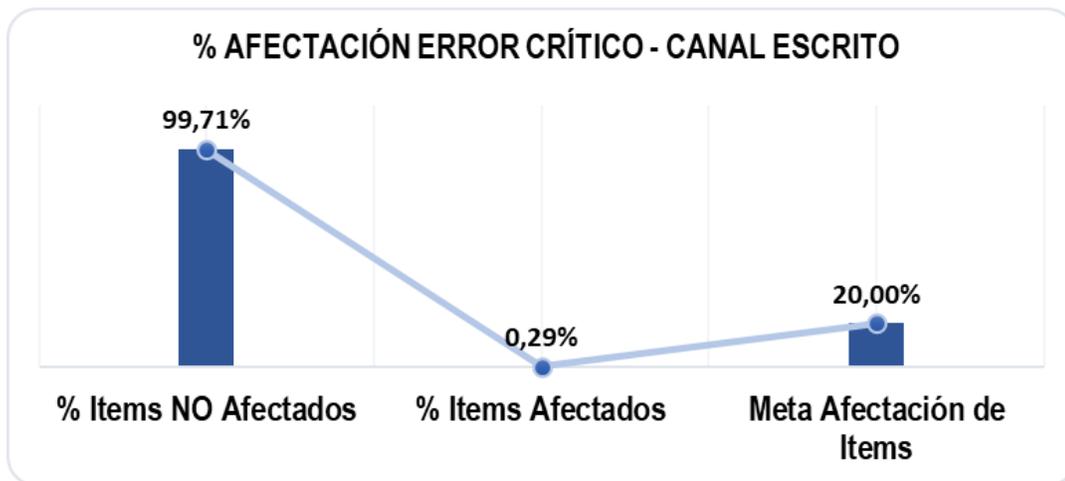


ILUSTRACIÓN 20 Afectación Error Crítico Escrito
 Fuente: Matriz de calidad

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

- ❖ Brinda información de acuerdo con las políticas del proceso

Lo que representa el 0.29% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

12.12 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.

12.13 Resultados por Agente Canal Telefónico:



ILUSTRACIÓN 21 ERROR NO CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad

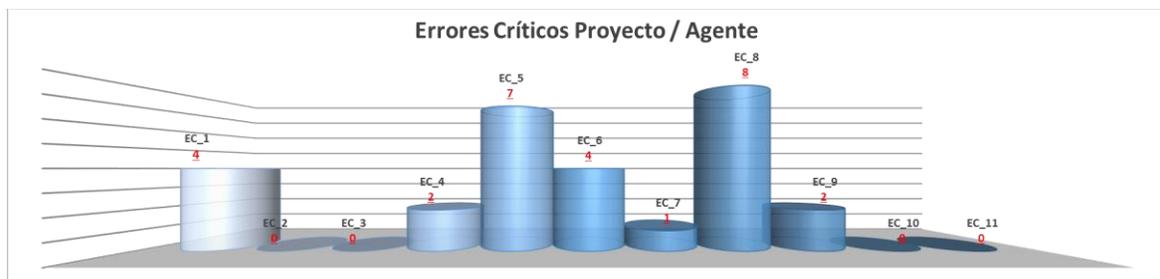


ILUSTRACIÓN 22 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad

Identificar de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano y/o funcionario a través de preguntas filtro	Finalizar la llamada correctamente	Tener buen trato y amabilidad con el ciudadano	Verificar e interpretar la información en los aplicativos	Brindar la información correcta y completa, acorde con las políticas del proceso	Direccionar adecuadamente al ciudadano	Emplear correctamente los tiempos de espera	Redireccionamiento y tipificaciones adecuadas	Evitar reprocesos y gastos a la entidad y/o al ciudadano	Brindar información Confidencial	Usar el canal adecuadamente sin afectar la llamada.
EC1	EC2	EC3	EC4	EC5	EC6	EC7	EC8	EC9	EC10	EC11

Resultados por Agente Canal Escrito:

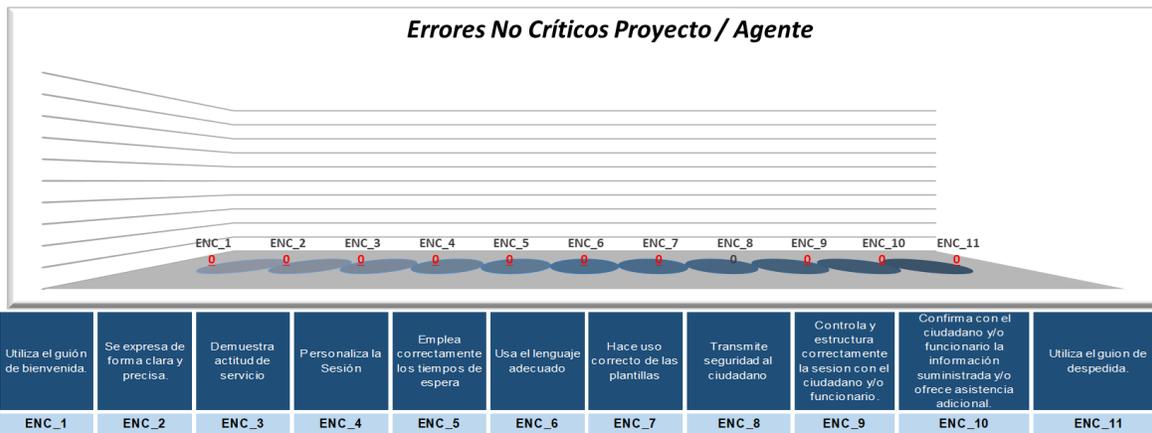


ILUSTRACIÓN 23 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad



ILUSTRACIÓN 24 ERROR CRITICO PROYECTO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1006732629	Maria Fernanda Souza	✓ 98,48%	✓ 96,97%	✓ 100,00%	⚠ 93,18%	✓ 98,48%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	✓ 96,67%	✓ 96,67%	✓ 100,00%	✓ 95,00%	✓ 97,78%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	✓ 98,33%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 98,50%	✓ 99,44%
1192921377	Jesus Alberto Lopez	⚠ 90,91%	✗ 75,76%	✓ 100,00%	⚠ 91,36%	✗ 88,89%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	⚠ 95,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	⚠ 93,50%	✓ 98,33%
1012429282	Jennifer Estefania Contreras Reina	✗ 83,33%	⚠ 91,67%	✓ 100,00%	✗ 87,50%	⚠ 91,67%

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	✓ 99,46%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 99,82%

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

13. PLAN DE MEJORAMIENTO

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

13.1 Errores No críticos:

- Retomar la llamada según los tiempos establecidos
- Confirmar con el ciudadano y/o funcionario la información suministrada y/u ofrecer asistencia adicional.
- Utilizar correctamente el guión de despedida

13.2 Errores Críticos:

- Identificar de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano y/o funcionario a través de preguntas filtro.

- Brindar la información correcta y completa, acorde con las políticas del proceso
- Direccionar adecuadamente al ciudadano
- Redireccionamiento y tipificaciones adecuadas
- Evitar reprocesos y gastos a la entidad y/o al ciudadano

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

- Seguimiento diario de las tipificaciones:
 - ✓ En conjunto con la supervisora Paola Acero, se realizará seguimiento diario a las tipificaciones registradas de acuerdo con las llamadas recibidas en el día, para garantizar las tipificaciones por cada llamada recibida.
 - ✓ Apertura en el árbol de tipificaciones de la causal ESTADO DE CASO, agregando subtipificaciones asociadas a las consultas creadas en CRM para una mayor identificación de las llamadas recibidas por el agente.
- Taller de escucha de llamadas y vídeos de sensibilización usados en servicio al cliente:
 - ✓ Se programará sesión de escucha de llamadas que permitirá identificar los tiempos espera y el acompañamiento asertivo para brindar al cliente empatía y solución en la atención realizada.
- Refuerzo en consultas realizadas en SAP y en CRM:
 - ✓ Se programarán días de refuerzo en las consultas más realizadas en el aplicativo de SAP y CRM.
 - ✓ Alineando e identificando de manera correcta la consulta acertada para buscar la información que solicita el cliente, ayudando de manera consecuente a que la gestión en la llamada sea más ágil y el TMO no se vea afectado.

14. FORMACIÓN

14.1 Resumen

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

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 marzo del 2022 por BPM y FNG

13.3 Actividades BPM

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
Marzo	Habilidades	Atención al cliente	Virtual	1:30:00	15/03/2022

TABLA 38 ACTIVIDADES BPM
 Fuente: Plataforma moodle

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
Marzo	Producto	Evaluación mensual	Virtual	1:00:00	31/03/2022

TABLA 39 EVALUACIÓN MENSUAL
 Fuente: Plataforma moodle

14.4 Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de marzo de 2022, se llevó a cabo la actividad virtual que contribuye al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

14.5 Atención al cliente - Asincrónica

Proporcionar una visión completa y actual de las componentes del proceso de Atención Telefónica que facilite a las personas de contacto nuevas herramientas con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa ante los clientes.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
5	4	0	80%	100	4,6

TABLA 40 ASINCRÓNICA
 Fuente: Plataforma moodle

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

14.6 Actividades FNG

En el mes de marzo por parte de Fondo nacional de garantías FNG se realizó las siguientes capacitaciones de 7am a 8 am.

Fecha	Tema	Tiempo
8/03/2022	Información cambio de portal	1:00:00
22/03/2022	Capacitación Nuevo portal	1:00:00
24/03/2022	Refuerzo lanzamiento portal	1:00:00
31/03/2022	Nuevo procedimiento atención PQRS	1:00:00

TABLA 41 CAPACITACIONES FNG
 Fuente: Plataforma moodle

14.7 Gráficas de indicadores

Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral

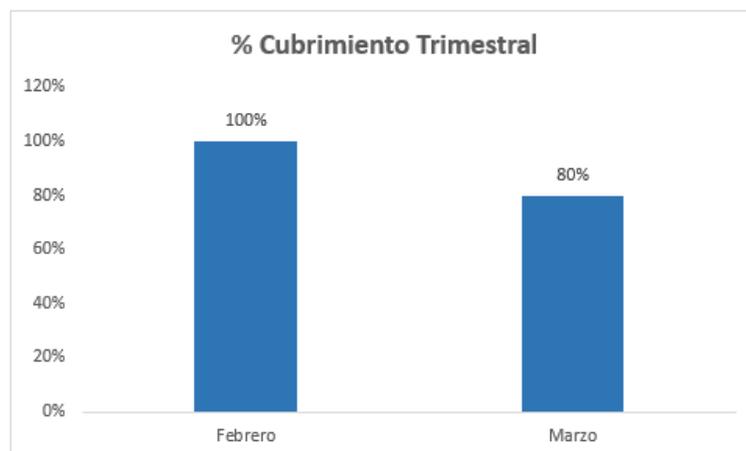


ILUSTRACIÓN 25 CUBRIMIENTO TRIMESTRAL
 Fuente: Plataforma moodle

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

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL	
Febrero	Marzo
1:30:00	1:30:00

TABLA 42 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

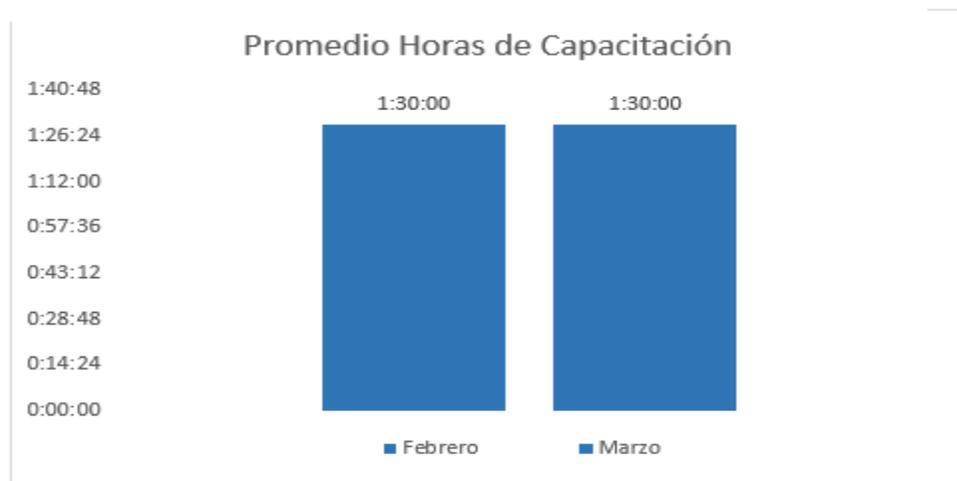


ILUSTRACIÓN 26 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

14.8 Evaluación mensual de conocimientos:

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

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	NOTA
1013673838	PALACIOS	ANGIE CATHERINE	90
1006732629	SOUZA	MARIA FERNANDA	90
69802368	ESCOBAR	JENNY ALEXANDRA	100
1000120529	GUZMAN	ELVIN ALEJANDRO	80
1192921377	LOPEZ	JESUS ALBERTO	70
1032398816	ROA	ANDRES MAURICIO	80
NOTA GENERAL			85

TABLA 43 NOTAS
 Fuente: Plataforma moodle

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

14.9 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – MARZO 2022 FNG

1. Algunos de los cambios importantes del nuevo portal transaccional son: 1) Títulos intuitivos, que anteriormente no lo eran ya sea por el uso de siglas, o el uso de numeración de anexos. 2) Un menú lateral de soporte que relaciona los diferentes accesos a las principales secciones de ayuda y 3) Arquitectura de navegación pensada en los 5 principales flujos que tiene la gestión de una garantía

Seleccione una:

Verdadero

Falso

2. De acuerdo con el nuevo portal transaccional confirme la ruta para realizar una reserva de cupo masiva, seleccione la respuesta correcta:

Seleccione una:

a. Menú principal / apertura de garantías / reserva de cupo /masiva (anexo 4)

b. Menú principal / gestión de garantías / reserva de cupo

c. Menú principal / consultas y solicitudes / (reserva de cupo / Anexo 4

d. Ninguna de las anteriores

3. ¿Si un IF desea información por donde radicar una reclamación de garantías, ¿cuál sería la ruta que debería realizar?

Seleccione una:

a. Menú principal / siniestros y recuperación de cartera /reclamación de garantías / radicación de reclamaciones

b. Menú principal / reclamación de garantías / radicación de reclamaciones

c. Menú principal / gestión de las garantías /actualización de cartera / consultas

d. Menú principal / gestión de las garantías /reclamación de garantías / radicación de reclamaciones

4. Si un intermediario financiero desea consultar el estado de un caso, deberá ingresar por la ruta: Menú principal / módulo lateral de soporte / soporte /consulta el estado de su caso.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

5. Si un IF con perfil de operador se comunica porque a través del nuevo portal no puede radicar la actualización de cartera, que información se le debe suministrar: Sr. XXX le informamos que según su perfil creado dentro del nuevo portal aparece como OPERADOR, por lo tanto, la opción de actualización de cartera no la tiene habilitada. Esta opción la tiene habilitada únicamente el rol de administrador.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

6. ¿De acuerdo con las modificaciones realizadas en los permisos de rol en el portal transaccional, cual es el permiso que deja de tener el rol de operador de reclamaciones?

Seleccione una:

a. Consultas clientes preferentes, Consulta de comisiones y solicitudes de estado de cuenta

b. Consultas paz y salvos, Consulta de clientes preferentes y Consulta de comisiones.

c. Consultas VMD, Consulta de clientes preferentes y Consulta de comisiones.

d. Consultas de todos los procesos, Consulta de comisiones y solicitudes de estado de cuenta.

7. Si el IF se comunica porque presenta inconvenientes en el acceso al portal, ¿qué se debe hacer?

Seleccione una:

a. Informar que se comunique con su agente comercial para reportar la falla.

b. Se debe notificar a tecnología del FNG a través del grupo de incidentes de WhatsApp

c. Se debe reportar a través del aplicativo ARANDA y CRM

d. Realizar reporte a través del aplicativo ARANDA

8. ¿Si un IF se comunica porque al ingresar al portal transaccional presenta novedad con el usuario y requiere información del agente comercial, porque opciones se puede consultar dicha información?

Seleccione una:

- a. Se debe realizar a través de SAP y CRM
- b. Se debe realizar la consulta a través de CRM y portal Web.
- c. Se debe realizar por el nuevo portal transaccional y radicar un caso por el portal web
- d. Ninguna de las anteriores

9. Si un IF se comunica porque antes del cambio al nuevo portal podía acceder a una sección y ahora no lo puede ver, el agente general deberá validar en SAP el usuario que perfil tiene asignado, validar los permisos del perfil y si no corresponde al Rol asignado. El IF deberá solicitar el cambio a través de su administrador en el Banco.

Seleccione una:

Verdadero
Falso

10. Para una mayor agilidad en la consulta de las secciones del nuevo portal transaccional, se tendrá disponible un mapa donde se podrá validar todas las secciones disponibles que tiene el nuevo portal, esto permitirá generar un mayor apoyo a los IF cuando requieran realizar cualquier transacción de reserva, registró, consultas. Comisiones y reclamaciones.

Seleccione una:

Verdadero
Falso

14.10 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTAS

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1013673838	PALACIOS	ANGIE CATHERINE	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1006732629	SOUZA	MARIA FERNANDA	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1000120529	GUZMAN	ELVIN ALEJANDRO	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
1192921377	LOPEZ	JESUS ALBERTO	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
1032398816	ROA	ANDRES MAURICIO	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
69802368	ESCOBAR	JENNY ALEXANDRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			83%	100%	100%	100%	100%	100%	17%	67%	83%	100%

TABLA 44 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTA
 Fuente: Plataforma moodle

14.11 Plan de capacitación próximo mes: Abril 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Abr	Habilidades	Curso de atención al cliente	1:30:00	7/04/2022
Abr	Corporativa	Seguridad de la información	1:30:00	14/04/2022
Abr	Técnico	Puntuación y abreviaturas	1:00:00	21/04/2022
Abr	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	28/04/2022

TABLA 45 PLAN DE CAPACITACIÓN
 Fuente: Plataforma moodle

15. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

2 de marzo de 2022

- Solicitudes de información generadas desde presidencia del FNG,
- Modificaciones del Dashboard,
- Protocolo de Atención Intermediarios Financieros,
- Evaluación de Conocimiento,
- Llamadas Reiteradas,
- Informe Mensual,
- Llamadas fuera de horario.

8 de marzo 2022

- Nuevo Portal Transaccional FNG.
- Solicitudes de información generadas desde presidencia del FNG,
- Modificaciones del Dashboard,
- Protocolo de Atención Intermediarios Financieros,
- Evaluación de Conocimiento.
- Inclusión en el formulario de Inconcert. Para solo solicitar el NIT o CC de quien llama.
- Incluir un gráfico histórico de las Evaluaciones mensuales, con el fin de llevar un histórico promedio de nota mes. Mostrar el mes de enero así no se haya ejecutado
- Se da a conocer las propuestas de IVR, donde al final se tendrá una encuesta de 5 preguntas para la evaluación de la llamada.

15 de marzo 2022

- Propuesta de IVR,
- Base de Intermediarios Financieros,
- Cambio de Numeral,
- Creación de protocolo IF en Inconcert, Dashboard- retiro de los días festivos gráficas,
- Implementación de transferencias para apoyo de casos, Validación Casos de Tipificación,
- modificación canal de atención 01800 por el #(numeral)

22 de marzo 2022

- Seguimiento Cambio de Numeral modificación canal de atención 01800 por el #(numeral),
- Implementación de transferencias para apoyo de casos,
- Validación Casos de Tipificación.
- Usuarios para ingreso al nuevo Portal transaccional.

29 de marzo 2022

- Propuesta de visualización de los 16 indicadores gráficamente,
- FTP para subir grabaciones,
- Informe de cierre mes,
- Capacitaciones FNG,
- Relacionamiento con las áreas internas del fondo para escalamiento de casos.

16. CONCLUSIONES

- Las alertas enviadas por calidad han permitido identificar las falencias de la operación y así mismo elaborar el material de refuerzo correspondiente como plan de acción a fin de aprovechar las oportunidades.
- El supervisores y líder calidad trabajan en sincronía a fin de cumplir con los objetivos establecidos por y ofrecer una mejor experiencia a nuestros ciudadanos.
- Teniendo en cuenta los procesos de seguimiento del área de calidad y coordinación se evidencia una mejora en el TMO de canal telefónico en el mes de marzo.
- 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.
- La implementación de acciones motivacionales y de formación han generado un desplazamiento positivo en el indicador de rotación
- Se evidencia que el acompañamiento y constante refuerzo fortaleció el proceso de información a ciudadanos e intermediarios financieros, lo que permitió la optimización de tiempos en llamada y niveles de atención.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de brindar información por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación además utilizar las voces del ciudadano e intermediarios financieros como forma de potencialización del servicio, lo anterior con la finalidad de impactar positivamente los indicadores.

17.ANEXOS

1. Bitacora.
2. Informe Indicadores FNG_ 2022 Marzo_2022
3. Prefactura Fondo Nacional de Garantía Marzo 2022
4. Indicadores centro de contacto servicio al cliente acuerdo marco precios Marzo.
5. Certificado Parafiscales_2022.
6. Certificación de Disponibilidad de Plataforma FNG

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 3 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

**Período presentado
01/03/2022 al 31/03/2022**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., abril 26 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	6
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo	6
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	15
.....	¡Error! Marcador no definido.
a. Expediente y archivo	15
b. Póliza	16
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales	16
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	16

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

En las actividades de supervisión del contrato del Centro de contacto, se utiliza como guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos del Estado 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:	30,0%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	27,8%
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
TOTAL		\$ 107.375.501	

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

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:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	CANTIDAD EJECUTADA ENERO 2022	CANTIDAD EJECUTADA FEBRERO 2022	CANTIDAD EJECUTADA MARZO 2022	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA EVIDENCIA (REGISTRAR DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO)
Agente en Sitio	7	7: 3 Agentes por 12 días, 1 Agente por 11 días,	7: 5 Agentes por 30 días, 2 Agentes por 29 días	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 26 días	· Informe de gestión marzo 2022 · Bases de datos de operación de canales

		3 agentes por 7 días			·Factura marzo
		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	

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

- Por concepto de transferencia de llamadas
- Por concepto de Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador
- Por concepto de minutos 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	Edna Carolina Ramirez Gonzales	Supervisora	Activo - Retiro	1/03/2022	18/03/2022	18	Se factura Supervisor por 18 días, último día laborado el 18 de marzo
2	Yury Paola Acero Lopez	Supervisora	Activo	25/03/2022	31/03/2022	6	Se factura Supervisor por 6 días, ingresa como reemplazo de la supervisora retirada
3	Melva Dorely Pirajan Cañón	Líder de Calidad	Activo	1/03/2022	31/03/2022	30	Se factura Supervisor por 30 días
4	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/03/2022	31/03/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días por calamidad
5	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/03/2022	31/03/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/03/2022	31/03/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/03/2022	31/03/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
8	Jesus Alberto Lopez	Agente en sitio	Activo	1/03/2022	31/03/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
9	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/03/2022	31/03/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
10	Gutierrez Sergio	Agente en sitio	Back Up	17/03/2022	28/03/2022	12	Se factura 1 agente en sitio por 12 días
11	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Ingreso	28/03/2022	31/03/2022	3	Se factura 1 agente en sitio por 3 días
12	Jennifer Estefania Contreras Reina	Agente en sitio	Activo - Retiro	1/03/2022	11/03/2022	11	Se factura agente por 11 días, último día laborado el 11 de marzo

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 la gestión del día anterior a las 8:00 am.	Diaria	Nos encontramos en periodo de estabilización por lo que se definieron parámetros para tener en cuenta en los diferentes reportes
	En el canal telefónico se genera un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 14:00 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.	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realizará evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:	Mensual	Cumple
	· Vigilancia administrativa		
	· Vigilancia financiera y contable		
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el	Mensual	Cumple

	cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento		
Reuniones de seguimiento	Se realiza al inicio de cada semana Comité de seguimiento BPM, todos los martes a las 08:00am.	Semanal	Cumple
Capacitaciones	Se realiza constantemente proceso de socialización y actualización de la información de los agentes, durante el mes de marzo se realiza como mínimo una (1) capacitación por semana de acuerdo con la necesidad, para reforzar las diferentes consultas que se presentan en la línea de atención y refuerzo de temas	Dos días a la semana	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

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

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
Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico.	Cumple
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.	Cumple – Se generan alertas operativas a través de correo electrónico
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas	Actualmente se encuentra la orden de compra en un periodo de estabilización, sin embargo, se busca cumplir este objetivo con refuerzo a través de capacitaciones presenciales directamente a la supervisora del centro de contacto
Fomentar el leguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Cumple
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	En el mes de marzo se ajustaron horarios y se realizaron capacitaciones para atender la contingencia

Garantizar semanalmente el seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto a través de la página web - correo electrónico	Cumple
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

d. Control de presentación de Informes:

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
1/03/2022	martes	2/03/2022	CUMPLE: La supervisora del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios, para garantizar el cumplimiento mensual de los mismos y tomas acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento del indicador mensual
2/03/2022	miércoles	3/03/2022	
3/03/2022	jueves	4/03/2022	
4/03/2022	viernes	5/03/2022	
7/03/2022	lunes	8/03/2022	
8/03/2022	martes	9/03/2022	
9/03/2022	miércoles	10/03/2022	
10/03/2022	jueves	11/03/2022	
11/03/2022	viernes	12/03/2022	
14/03/2022	lunes	15/03/2022	
15/03/2022	martes	16/03/2022	
16/03/2022	miércoles	17/03/2022	
17/03/2022	jueves	18/03/2022	
18/03/2022	viernes	19/03/2022	
22/03/2022	martes	23/03/2022	
23/03/2022	miércoles	24/03/2022	
24/03/2022	jueves	25/03/2022	
25/03/2022	viernes	26/03/2022	
28/03/2022	lunes	29/03/2022	
29/03/2022	martes	30/03/2022	
30/03/2022	miércoles	31/03/2022	
31/03/2022	jueves	1/04/2022	

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
11/03/2022	viernes	11/03/2022	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
18/03/2022	viernes	18/03/2022	
25/03/2022	viernes	25/03/2022	



1/04/2022	viernes	1/04/2022	
-----------	---------	-----------	--

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 de lo Ejecutado Febrero	Resultado de lo Ejecutado Marzo	Cumplimiento Marzo
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	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%	99%	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%	86,00%	88,86%	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	40	Cumple
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	60	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%	100%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%	100%	100%	Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0%	0%	Cumple

			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0%	0%	Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0%	0%	Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento	0%	0%	Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s"	Canal telefónico	>80%	90%	80%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	90%	80%	Cumple
8	Rotación de Agentes	<=15%		15%	22%	No Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	367	353	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento					
	TMO de servicios BPO x 1.3					
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico	Intermediarios	420	367	353	Cumple
		Ciudadanos	480	403	353	Cumple
TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	240	188	Cumple	
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	90%	92,42%	Cumple
		Chat	90%	90%	93,80%	Cumple

11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	98%	65,00%	Cumple
		Canal virtual	65%	85%	65,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	85%	67,00%	Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	0,0%	93,79%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	15%	15%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	100%	93,51%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	100%	85,00%	Cumple
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,0%	0,0%	Cumple

7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

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

Existe expediente del contrato No. AMP-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 de Informe de gestión y facturación de enero/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

- Actualmente continua el período de estabilización el cual tiene una duración de tres meses y finaliza el 24 de abril del 2022.
- Se ajustaron informes para que el seguimiento de los indicadores sea más claro, efectivo y son ajustados y aceptados de forma asertiva por el aliado
- Se implementó seguimiento a llamadas abandonadas para que se garantice la devolución de estas y prevenir reincidencia y recurrencia en la línea de atención mostrando así mejoría en estos indicadores, aunque se evidencia de trabajar en un seguimiento más riguroso para prevenir inconformidad
- Los agentes requieren desarrollar sus competencias comunicativas sin embargo se ha visto mejoría durante el último mes.
- Las alertas enviadas por los diferentes grupos de interés han permitido identificar las falencias de la operación y así mismo elaborar el material de refuerzo correspondiente como plan de acción a fin de aprovechar las oportunidades.
- Se audita semanalmente los resultados de la calidad de la atención de las llamadas para implementar acciones que ayuden a mejorar la información que se brinda a través de los canales de atención y se evidencia cumplimiento en las acciones de mejora propuestas
- 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 y así lograr obtener el cumplimiento de indicadores.
- 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 evidencia que ha mejorado sin embargo se debe continuar trabajando en ello

- Se realiza seguimiento semanal del cargue de las pruebas de funcionalidad a los buzones de contacto a través de la página web y se observa el cumplimiento de esta gestión
- el desarrollo del Comité de seguimiento semanal al centro de contacto facilita la mejora continua de la prestación del servicio.
- Se diligencia a diario bitácora en la que se relaciona las novedades diarias que se presentan en el centro de contacto y tomar medidas inmediatas para garantizar con el cumplimiento de indicadores.
- Se evidencia dificultad en el entendimiento de conceptos financieros relacionados con el tema de las garantías, por lo que se comparte material de conocimiento para que por parte de las supervisoras tanto de operación como de calidad sea socializado y se programen espacios de capacitación de refuerzo. Se han implementado jornadas de capacitación para fortalecer temas de gran relevancia en la atención de los diferentes grupos de interés.
- Se trabaja en equipo para implementar mejores prácticas en la prestación de un servicio con los más alto estándares de calidad.

Para constancia, se firma el presente documento a los 26 días del mes de abril de 2022.



FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME

Supervisor del Contrato

DIANA CAROLINA RESTREPO VÉLEZ

Subdirectora de Servicio al Cliente
Fondo Nacional de Garantías

Anexos: (05) Actas del comité de seguimiento al centro de contacto

(03) Formato de revisión pruebas de buzones

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 19

ACTA # 004
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	2 de marzo 2022 – Hora: 3:00 pm
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Diana Carolina Restrepo Vélez – Supervisora del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Se trataron los siguientes temas: Solicitudes de información generadas desde presidencia del FNG, Modificaciones del Dashboard, Protocolo de Atención Intermediarios Financieros, Evaluación de Conocimiento, Llamadas Reiteradas, Informe Mensual, Llamadas fuera de horario.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Carolina Ramírez – Melva Pirajan – Vanessa Hessen	02 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Cada vez que se solicite una información de carácter ejecutivo, se deberá atender a la mayor inmediatez posible. - Se revisará a nivel interno, el tiempo de respuesta de dichas solicitudes en caso de que se reciban por fuera del horario laboral. (Pendiente Vanessa)
Lorena Torres	02 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Pendiente de Compartir base de contactos de intermediarios financieros. Para implementación de protocolo de atención en servicio al cliente FNG.
Lorena Torres	2 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de numeral (Diana Carolina). (ejecutado). Ya se hizo la solicitud a la subdirección de servicios administrativos. <u>En ejecución.</u>
Lorena Torres	2 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión en el formulario de Inconcert. Para solo solicitar el NIT o CC de quien llama. <u>Pendiente base para incluirlo (lorena)</u>
Carolina Ramírez – Melva Pirajan	2 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - En el Dashboard, en la pestaña de desempeño acumulado agente, separar el indicador de calidad acumulado y dejar ECUF y ECN a parte con un peso de 18% cada uno, 20% TMO, 14 % Adherencia, 30% Evaluación.
Carolina Ramírez	2 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Incluir un gráfico histórico de las Evaluaciones mensuales, con el fin de llevar un histórico promedio de nota mes. Mostrar el mes de enero así no se haya ejecutado.
Diana Carolina Restrepo	2 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril se implementará un modelo de atención de temas institucionales. Ejemplo: Reclamación de garantías.
Carolina Ramírez – Melva Pirajan	2 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del formulario, para mitigar el uso del campo OTROS y dejar la tipificación acorde a lo solicitado por el ciudadano.

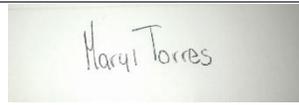
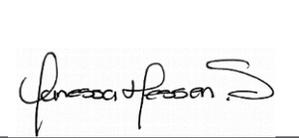
Carolina Ramírez – Melva Pirajan – Lorena Torres	2 de marzo	- Se llevará a cabo después del 25 de marzo. Lorena se encuentra trabajando en un plan de choque por lo cual solo tendrá disponibilidad para dicha fecha antes mencionada.
--------------------------------------------------------	------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Vanessa Hessen	1 de marzo	Gestionado	- Propuesta IVR

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto Servicio al cliente - FNG	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Carolina Ramírez	Coordinadora FNG	



ACTA DE REUNIÓN

Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
------------------	------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

[Indicar el nombre de las personas ausentes en la reunión]



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 5 de 19

ACTA # 005
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	8 de marzo 2022 – Hora: 8:00 pm
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Diana Carolina Restrepo Vélez – Supervisora del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Se trataron los siguientes temas: Nuevo Portal Transaccional FNG. Seguimiento a los temas: Solicitudes de información generadas desde presidencia del FNG, Modificaciones del Dashboard, Protocolo de Atención Intermediarios Financieros, Evaluación de Conocimiento, Llamadas Reiteradas, Informe Mensual, Llamadas fuera de horario.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

ACTA DE REUNIÓN

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Diana Carolina Restrepo- Lorena Torres – Carolina Ramírez – Vanessa Hessen – Melva Pirajan	Nuevo	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo Portal Transaccional FNG. Fecha de Salida: jueves 10 de marzo. - Pendiente Entrega de Usuario para navegar por el portal transaccional y realizar preguntas sobre el mismo. Estos usuarios serán enviados el día 8 de marzo al medio día, en caso de no recibirlos se enviará correo a Diana Carolina. - Los temas de refuerzo quedan en pendientes de programar nueva fecha, debido a que se dará prioridad al Nuevo Portal Transaccional FNG. - A partir de la salida del nuevo portal se realizará reunión todos los días a las 7:30am para seguimiento de su funcionalidad.
Carolina Ramírez – Melva Pirajan – Vanessa Hessen	Seguimiento	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Cada vez que se solicite una información de carácter ejecutivo, se deberá atender a la mayor inmediatez posible. - Se revisará a nivel interno, el tiempo de respuesta de dichas solicitudes en caso de que se reciban por fuera del horario laboral. - Las respuestas se darán en cuanto se reciba la solicitud por parte de Carolina, Vanessa o Melva.
Lorena Torres	Seguimiento	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Pendiente de Compartir base de contactos de intermediarios financieros. Para implementación de protocolo de atención en servicio al cliente FNG. - Se envió Forms a los IF y se espera respuesta máxima el 11 de marzo. El día 14 marzo ya se tendría la base para compartirla.
Lorena Torres	Seguimiento	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de numeral (Diana Carolina). (ejecutado). Ya se hizo la solicitud a la subdirección de servicios administrativos. <u>En ejecución.</u> - Segue En Ejecución.

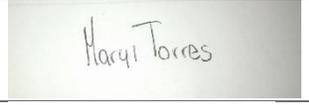
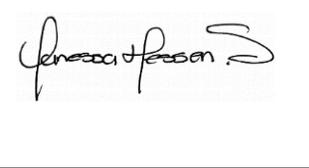
Lorena Torres	Seguimiento	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión en el formulario de Inconcert. Para solo solicitar el NIT o CC de quien llama. <u>Pendiente base para incluirlo (loreña).</u> Depende de la base de IF (14 de marzo)
Carolina Ramírez – Melva Pirajan	Finalizado	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - En el Dashboard, en la pestaña de desempeño acumulado agente, separar el indicador de calidad acumulado y dejar ECUF y ECN a parte con un peso de 18% cada uno, 20% TMO, 14 % Adherencia, 30% Evaluación. (Gestionado)
Carolina Ramírez	Finalizado	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Incluir un gráfico histórico de las Evaluaciones mensuales, con el fin de llevar un histórico promedio de nota mes. Mostrar el mes de enero así no se haya ejecutado. (Gestionado)
Diana Carolina Restrepo	Finalizado	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril se implementará un modelo de atención de temas institucionales. Ejemplo: Reclamación de garantías. (Gestionado)
Carolina Ramírez – Melva Pirajan	Seguimiento	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del formulario, para mitigar el uso del campo OTROS y dejar la tipificación acorde a lo solicitado por el ciudadano. (Revisar nueva fecha para reforzar, debido a la salida del portal web del FNG)
Carolina Ramírez – Melva Pirajan – Lorena Torres	Finalizado	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Se llevará a cabo después del 25 de marzo. Lorena se encuentra trabajando en un plan de choque por lo cual solo tendrá disponibilidad para dicha fecha antes mencionada. (Gestionado)
Vanessa Hessen	Seguimiento	8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Se da a conocer las propuestas de IVR, donde al final se tendrá una encuesta de 5 preguntas para la evaluación de la llamada. - Se informan sobre los canales que tiene actualmente el FNG para la atención de servicio a cliente. Se cuentan con 10 canales, y se hace necesario revisar el aumento de estos. - Pendiente de realizar reunión con los ingenieros de BPM y FNG.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			-

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto Servicio al cliente - FNG	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Carolina Ramírez	Coordinadora FNG	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 9 de 19

[Indicar el nombre de las personas ausentes en la reunión]

ACTA # 006
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	15 de marzo 2022 – Hora: 8:00 pm
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Diana Carolina Restrepo Vélez – Supervisora del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Seguimiento a los temas: Propuesta de IVR, Base de Intermediarios Financieros, Cambio de Numeral, Creación de protocolo IF en Inconcert, Dashboard- retiro de los días festivos gráficas, Implementación de transferencias para apoyo de casos, Validación Casos de Tipificación, modificación canal de atención 01800 por el #(numeral)

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

ACTA DE REUNIÓN

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Lorena Torres	Gestionado	15 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Pendiente de Compartir base de contactos de intermediarios financieros. Para implementación de protocolo de atención en servicio al cliente FNG. - Se Confirma correo enviado por Lorena con la base de IF para implementar protocolo de atención.
Diana Carolina	Seguimiento	15 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de numeral (Diana Carolina). (ejecutado). Ya se hizo la solicitud a la subdirección de servicios administrativos. <u>En ejecución.</u>
Vanessa Hessen	Seguimiento	15 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión en el formulario de Inconcert. Para solo solicitar el NIT o CC de quien llama.
Vanessa Hessen	Seguimiento	15 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Se da a conocer las propuestas de IVR, donde al final se tendrá una encuesta de 5 preguntas para la evaluación de la llamada. - Se informan sobre los canales que tiene actualmente el FNG para la atención de servicio al cliente. Se cuentan con 10 canales, y se hace necesario revisar el aumento de estos. Pendiente de realizar reunión con los ingenieros de BPM y FNG.
Lorena Torres	Seguimiento	15 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de modificación canal de atención (#) numeral Opción 8 por la 018000 opc 8. - Pendiente Mesa de trabajo
Lorena Torres	Seguimiento	15 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de transferencias al FNG para apoyo de casos (Eduardo de Oro, Karen Ariza).

Melva Pirajan – Lorena Torres	Seguimiento	15 de marzo	- Validación de Tipificación: Estado de caso. Revisar y generar apertura de acuerdo con la solicitud recibida por el ciudadano o IF.
Melva Pirajan	Seguimiento	15 de marzo	- Retirar visual de días festivos en el Informe del DASH.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			-

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto Servicio al cliente - FNG	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Carolina Ramírez	Coordinadora FNG	



ACTA DE REUNIÓN

Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
------------------	------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

[Indicar el nombre de las personas ausentes en la reunión]



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 13 de 19

ACTA # 007
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	22 de marzo 2022 – Hora: 8:00 pm
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Diana Carolina Restrepo Vélez – Supervisora del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Seguimiento a los temas: Seguimiento Cambio de Numeral modificación canal de atención 01800 por el #(numeral), Creación de protocolo IF en Inconcert, Dashboard- retiro de los días festivos gráficas, Implementación de transferencias para apoyo de casos, Validación Casos de Tipificación. Usuarios para ingreso al nuevo Portal transaccional.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Lorena Torres	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de modificación canal de atención (#) numeral Opción 8 por la 018000 Opc 8 Ya se aprobó el cambio por parte movistar. (ok) En seguimiento para confirmar fecha de salida a producción. Pendiente de definir mesa de trabajo
Vanessa Hessen	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión en el formulario de Inconcert. Para solo solicitar el NIT o CC de quien llama. - Ya quedó gestionado, ya está en producción Protocolo IF. Gestionado ok
Lorena Torres – Diana Carolina	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Se da a conocer las propuestas de IVR, donde al final se tendrá una encuesta de 5 preguntas para la evaluación de la llamada. - Se informan sobre los canales que tiene actualmente el FNG para la atención de servicio al cliente. Se cuentan con 10 canales, y se hace necesario revisar el aumento de estos. Pendiente de realizar reunión con los ingenieros de BPM y FNG. <p>Ya se envió las dos opciones, pendiente de confirmar cual es el más ocionado para generar desarrollo.</p>
Lorena Torres	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de transferencias al FNG para apoyo de casos (Eduardo de Oro, Karen Ariza). Ejm: Casos de reclamaciones de garantías, donde desde SAC no es posible dar solución debido a la complejidad del caso, por lo que se requiere realizar transferencia al área encargada. Pendiente Continúa en seguimiento.
Melva Pirajan – Lorena Torres	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Validación de Tipificación: Estado de caso. Revisar y generar apertura de acuerdo con la solicitud recibida por el ciudadano o IF. - Pendiente definir fecha de revisión.

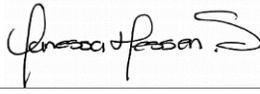
Diana Carolina	Nuevo	22 de marzo	- Solicitud de usuarios para que los agentes ingresen al nuevo portal transaccional. OK GESTIONADO
----------------	-------	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			-

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto Servicio al cliente - FNG	NA
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

Lorena Torres no asistió debido a reuniones con Vicepresidencia Comercial



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 16 de 19

ACTA # 008
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	29 de marzo 2022 – Hora: 11:00 am
LUGAR	Virtual
ORGANIZADOR	Diana Carolina Restrepo Vélez – Supervisora del Contrato FNG

6. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
Seguimiento a los temas: Propuesta de visualización de los 16 indicadores gráficamente, FTP para subir grabaciones, Informe de cierre mes, Capacitaciones, Relacionamiento con las áreas internas del fondo para escalamiento de casos.

7. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:

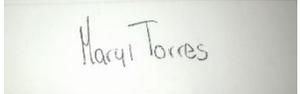
RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Paola Acero	Nuevo	29/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de Gráficas de los 16 de indicadores. - Resumen mes a mes. - Debe irse alimentando mes a mes para ver el resultado.
Diana Carolina Restrepo	Nuevo	29/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Proveer una FTP para subir todas las grabaciones.
Paola Acero – Melva Pirajan	Nuevo	29/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Tener en cuenta en el informe de cierre de mes: Agente de reserva, capacitaciones realizadas en el mes, condiciones de elasticidad, continuidad de negocio, plan de continuidad. Metodología usada para selección de llamada para auditar. (De estar alineado al acuerdo marco).
Vanessa Hessen	Nuevo	29/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Tema de Inteligencia Artificial / Chat Bot - Enviar información que actualmente se maneja en BPM.
Diana Carolina	Nuevo	29/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> - CAPACITACIONES: Se deben realizar con las áreas del FNG. - Se está gestionando a nivel interno para que el canal de comunicaciones sea directo con el área según el caso que se presente. - Tener contacto operacional Paola y Melva con las áreas internas del FNG.

8. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Lorena Torres	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de modificación canal de atención (#) numeral Opción 8 por la 018000 Opc 8 Ya se aprobó el cambio por parte movistar. (ok) En seguimiento para confirmar fecha de salida a producción. Gestionado. -
Lorena Torres – Diana Carolina	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Se da a conocer las propuestas de IVR, donde al final se tendrá una encuesta de 5 preguntas para la evaluación de la llamada. - Se informan sobre los canales que tiene actualmente el FNG para la atención de servicio al cliente. Se cuentan con 10 canales, y se hace necesario revisar el aumento de estos. Pendiente de realizar reunión con los ingenieros de BPM y FNG. Ya se envió las dos opciones, pendiente de confirmar cual es el más opcionado para generar desarrollo. -
Lorena Torres	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de transferencias al FNG para apoyo de casos (Eduardo de Oro, Karen Ariza). Ejm: Casos de reclamaciones de garantías, donde desde SAC no es posible dar solución debido a la complejidad del caso, por lo que se requiere realizar transferencia al área encargada. Continúa en seguimiento. (post plan de choque).
Melva Pirajan – Lorena Torres	Seguimiento	22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Validación de Tipificación: Estado de caso. Revisar y generar apertura de acuerdo con la solicitud recibida por el ciudadano o IF. - Pendiente definir fecha de revisión.

9. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Carolina Restrepo	Subdirectora de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto Servicio al cliente - FNG	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Paola Acero	Supervisora	

10. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

No se presentaron ausencias.



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

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

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.

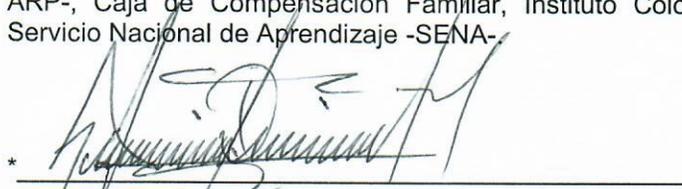
Dada en Bogotá, a los siete (06) días del mes de abril de 2022.

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

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES Y DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SG SST
(Ley 789 de 2002 modificado por el artículo 1° de la Ley 828 del 2003 y Decreto 052 de 2017 y Resolución 312 de 2019)

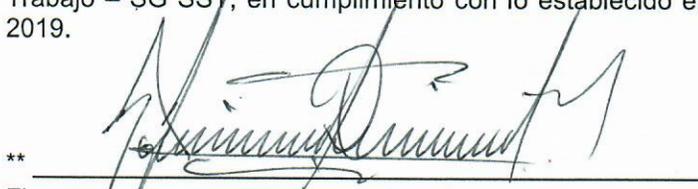
Yo Norberto Duarte Monsalve, identificado con cedula de ciudadanía No. 91.278.784, en mi calidad de Representante Legal, de la empresa BPM CONSULTING LTDA. con NIT. 900011395 (en adelante "la empresa") manifiesto bajo la gravedad del juramento que la empresa ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores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



*
Firma _____
Identificación No. 91.278.784
En calidad de Representante Legal
Ciudad y fecha Bogota - 02/Marzo/2022

** La presente manifestación deberá ser firmada por el Representante Legal de la empresa o por el Revisor Fiscal en caso que la empresa cuente con esta figura. En caso que la empresa tenga menos de seis (6) meses de creada, deberá certificar el cumplimiento a partir de la fecha de su constitución.*

Yo, como representante legal, certifico que la empresa se encuentra en fase de seguimiento y plan de mejora del desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG SST, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 25 de la Resolución 312 de 2019.



**
Firma _____
Identificación No. 91.278.784
En calidad de Representante Legal
Ciudad y fecha Bogota - 02/Marzo/2022

*** (La presente manifestación solo deberá ser suscrita por el Representante Legal de la empresa).*