

Bogotá D.C. 07 junio de 2022

Señora

DIANA CAROLINA RESTREPO VELEZ

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

Referencia: Certificación Disponibilidad Plataforma

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

Cordialmente



José Benito Triviño valiente director de Tecnología (E)

jose.trivino@bpmconsulting.com.co



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos



BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM3428

SEÑOR(ES):

CLIENTE: FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A.

NIT: 860402272-2

DIRECCIÓN: CL 26 A 13 97 P 25

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 3239000

CORREO: ventanilla@fng.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: O-13 - Gran contribuyente

FECHA DE EXPEDICIÓN: 23/06/2022 03:19 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 23/07/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 23/06/2022 03:44 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758__052022

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Agente en Sitio (Cantidad de Agentes 6,97)	1.00	22,762,491.69	22,762,491.69	4,324,873.42	27,087,365.11
2	Supervisor Servicios BPO	1.00	7,426,819.29	7,426,819.29	1,411,095.67	8,837,914.96
3	Líder de calidad (Trabajo 29 Dias)	1.00	5,777,427.41	5,777,427.41	1,097,711.21	6,875,138.62
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (Cantidad 5,97)	1.00	1,064,054.50	1,064,054.50	202,170.36	1,266,224.86
5	Troncal SIP	10.00	38,558.34	385,583.40	73,260.85	458,844.25
6	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	301,237.45	301,237.45	57,235.12	358,472.57
7	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	404.00	22.89	9,247.56	1,757.04	11,004.60

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	Subtotal Base Gravable:	IVA:	Total Impuestos:	Total + Impuestos:	Valor Total:
IVA	37,726,861.30	19%	7,168,103.65	37,726,861.30	37,726,861.30	7,168,103.65	7,168,103.65	44,894,964.95	44,894,964.95

CUARENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

SERVICIO MAYO 2022 _ OC 83758

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

CUFE: 0efa7a7e84061660764e2087ad3ff509371c5ba535fe6585a5b88e400cea160ed0b54fb9400421b617aee5eadaaaafa3

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica - Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

Para efectuar el pago de esta factura, por favor realizarlo transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting Ltda y enviar soporte del pago al correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co. Si ya efectuó el pago por otros medios, por favor hacer caso omiso. a este mensaje.

Fondo Nacional de Garantías S.A.

Radicado de Entrada: FNG-2022-8056-E

Fecha y Hora: 24/06/2022 08:40:48 a.m.

Remitente: BPM CONSULTING LTDA

Destinatario: Diana Carolina Restrepo Velez

No de Folios: 1



Fecha:

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.:	<input type="text" value="5"/>	Periodo Desde:	<input type="text" value="01-may-2022"/>	Periodo Hasta:	<input type="text" value="31-may-2022"/>
Contratista:	<input type="text" value="BPM CONSULTING LTDA"/>			N° Oferta o Contrato	<input type="text" value="AMP-006-21"/>
Valor Contrato:	<input type="text" value="\$ 358.099.152"/>	Estado:	<input type="text" value="En ejecución"/>		
Fecha firma:	<input type="text" value="24-jun-2022"/>	Fecha vencimiento:	<input type="text" value="22-jul-22"/>		
N° de otrosí:	<input type="text"/>	N° Anexos:	<input type="text"/>		

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

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

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):	<input type="text" value="BPM3428"/>	Valor a pagar:	<input type="text" value="\$ 44.894.964,95"/>
Concepto:	<input type="text" value="Pago mes de mayo - ejecución Orden de compra No. 83578"/>		
Medio de Pago:	<input type="text" value="Transferencia Electrónica"/>	Entidad Bancaria:	<input type="text" value="Bancolombia"/>
Tipo de Cuenta:	<input type="text" value="Corriente"/>	N° Cuenta:	<input type="text" value="59645410178"/>
Nombre Beneficiario:	<input type="text" value="BPM CONSULTING LTDA"/>	N° Identificación Beneficiario:	<input type="text" value="900-011-395-6"/>
¿Factura causada previamente?	<input type="text" value="No"/>		
¿Factura endosada?	<input type="text" value="No"/>	Entidad a la que se endosa:	<input type="text"/>
Nit:	<input type="text"/>	¿Confirmó el endoso con la entidad?	<input type="text"/>

DOCUMENTOS ANEXOS

Seguridad social, parafiscales / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	<input checked="" type="checkbox"/>
Acta de cumplimiento <input type="checkbox"/>	Acta de liquidación <input type="checkbox"/>
Otros ¿Cuáles? <input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta de cobro / factura <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="text" value="Informe de supervisión al centro de contacto mes de marzo"/>	

-

-

-

|

-



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

FONDO

NACIONAL DE GARANTIAS

Periodo: 01 al 31 de mayo de 2022

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



DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	06/06/2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	<p>Presentar los resultados del Centro de contacto de servicio del cliente a través de la operación multicanal para efectuar la atención. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, resultados obtenidos de los monitoreos de calidad y las evaluaciones de conocimientos generales y técnicos por parte de los Agentes, además se describen aspectos relevantes y las acciones de mejora realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.</p>
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de mayo de 2022
PRESENTADO POR:	Coordinador de Operaciones BPM
ENTREGADO A:	Fondo Nacional de Garantías
INFORME NÚMERO:	04

Contenido

1.	DATOS GENERALES DEL SERVICIO.....	4
2.	ANS CONTRACTUALES.....	5
3.	INDICADORES GRÁFICOS ANS.....	6
4	DISTRIBUCIÓN DE AGENTES	15
4.	CANAL TELEFÓNICO	16
5.	MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10.....	22
6.	GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO.....	23
7.	GESTIÓN CANAL CHAT.....	23
8.	GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	24
9.	CASOS DEVUELTOS.....	24
10.	VALIDACIÓN BUZONES.....	25
11.	CALIDAD.....	26
12.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	42
13.	FORMACIÓN	50
14.	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	58
15.	CONCLUSIONES.....	59
16.	ANEXOS.....	60

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

1.1 ÍTEMS ORDEN DE COMPRA

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



FONDO NACIONAL DE GARANTÍA



FACTURACIÓN MAYO OC 83758					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	6,97	\$ 3.267.343,27	\$ 22.762.491,47
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	30	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	29	\$ 5.976.649,06	\$ 5.777.427,42
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	5,97	\$ 178.332,547	\$ 1.064.050,86
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	404	\$ 22,898	\$ 9.250,96
IT-BPO-7-4	500	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	0	\$ 26,511	\$ -
IT-BPO-3-1	2000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ 24,102	\$ -
Subtotal					\$ 37.726.861,30
Iva					\$ 7.168.103,65
Total					\$ 44.894.964,95

TABLA 1 FACTURACIÓN

Se anexa prefactura con el detalle de costos por servicio:

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

- Se facturan 29 días de labor del líder de calidad **Melva Dorely Pirajan Cañon** ya que presento incapacidad de 1 (un día) días (27 de mayo de 2022) No tuvo reemplazo.
- Se facturan 28 días de labor del agente **Andrés Mauricio Roa** ya que presento incapacidad de 2 (dos días) (09 y 10 de mayo de 2022) Se realiza únicamente reemplazo del 10 de mayo del 2022.
- Se facturan 27 días de labor del agente **Ángel Daniel Gutiérrez González** ya que presento incapacidad de 3 (tres días) (17, 18,19 de mayo de 2022) y una calamidad el 23 de mayo Se realiza reemplazo de todos los días de mayo del 2022 con el Back-up Sergio Gutiérrez.

2. ANS CONTRACTUALES

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

TABLA 2 ANS CONTRACTUALES

Fuente: Inconcert

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Mayo	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	>=99,9%	100%	CUMPLE
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	Plata	80%	96,88%	CUMPLE
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	CUMPLE
		Tiempo de atención chat:<=60 segundos	60	60	CUMPLE
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	>85%	100%	CUMPLE
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	3%	0%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	5%	0%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	7%	0%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	10%	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO's"	Canal telefónico	>80%	80%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	0%	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utm: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	480	434	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	420	434	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	434	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	537	CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%	98,26%	CUMPLE
		Chat	>=90%	95,42%	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%	95,42%	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%	98,56%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	96%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0%	CUMPLE

3. INDICADORES GRÁFICOS ANS

3.1 Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO		Servicio al Cliente		RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	
NOMBRE DEL INDICADOR		Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO		Manuel Conde	
SERVICIO		Plata		DESCRIPCIÓN	
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		3% de descuento sobre el servicio		100% < 90% < 80%	
Zona 3 - 10 días calendario de retraso o más		5% de descuento sobre el servicio		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	
		7% de descuento sobre el servicio		Mensual	
				META DEL INDICADOR	
				100%	
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO		RESULTADO		DESEMPEÑO	
OBSERVACIONES					
FEBRERO		100%		Sobresaliente	
MARZO		100%		Sobresaliente	
ABRIL		100%		Sobresaliente	
MAYO		100%		Sobresaliente	
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 100,00%					
Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida					

TABLA 3 PUNTUALIDAD
 Fuente: Resultados Ans

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

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO		Servicio al Cliente		RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	
NOMBRE DEL INDICADOR		Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)		Manuel Conde	
SERVICIO		Plata		DESCRIPCIÓN	
FORMA DE CALCULO		UNIDADES		RANGO DE RESULTADOS	
Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados / 100%		porcentaje		Sobresaliente < Satisfactorio < Deficiente	
Número de minutos contratados		100%		100% < 90% < 80%	
Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN		Mensual	
				META DEL INDICADOR	
				D>=99,9% RTO incidente: 43 min	
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO		RESULTADO		DESEMPEÑO	
OBSERVACIONES					
FEBRERO		99,00%		Satisfactorio	
MARZO		100,00%		Sobresaliente	
ABRIL		99,00%		Satisfactorio	
MAYO		100,00%		Sobresaliente	
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
Se evidencia un promedio general en el resultado del 99,50%					
Se cumple el indicador entre los indicadores esperados					

TABLA 4 DISPONIBILIDAD
 Fuente: Resultados Ans

3.3 Nivel de servicio.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	DESCRIPCIÓN	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 $P = \frac{\text{Proporción de llamadas atendidas antes del umbral}}{\text{Cantidad de llamadas antes de } x \text{ segundo}}$ 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		
ABRIL	97,09%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	95,15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,78% en el mes de mayo se genera una leve disminución del nivel de servicio debido al incremento de llamadas, sin embargo cumple con la atención antes de 40 segundos de 1.837 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 Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Voz	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descriptos		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Promedio transacciones} = \frac{\sum (\text{tiempo de atención})}{n}$ Donde: n = número de transacciones recibidas por los canales de atención (Telefónico o voz, Chat, Web, (Web call-back), clic lo call, videollamada) tiempo de atención = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones > Tu amboceno, se aplica la siguiente formula: $I = \frac{\text{promedio transacciones} - \text{Tu amboceno}}{\text{promedio transacciones} + \text{Tu amboceno}} * 100\%$ Tu = Tiempo de atención Definido para cada canal de atención en el nivel de servicio. I = % Incumplimiento El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	45%	40%	39%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=40 segundos
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			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 Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Chat	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descriptos		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	M/L/VECHAT		
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 web, Chat, Web (web callback, clic to call), videoconferencias tiempo de atención, = al tiempo que transcurra entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones > Tn entonces se aplica la siguiente fórmula: $I = \frac{\text{promedio transacciones} - Tn}{Tn} \times 100\%$ Tn = Tiempo de atención Deseado para cada canal de atención en el nivel de servicio. I = el cumplimiento		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95%	< 60%	< 50%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=60 segundos
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 60,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		

TABLA 7 TIEMPO DE ATENCIÓN CHAT

Fuente: Resultados Ans

3.5 Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico.

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

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 ANALISIS	Manuel Conde		
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 INFORMACION	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 MEDICION	0%	< 3%	< 2%
		Mensual	META DEL INDICADOR		QUEJA < 3%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	0,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,01% En el mes de mayo 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 ANALISIS	Manuel Conde		
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 INFORMACION	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 MEDICION	85%	< 80%	< 75%
		Mensual	META DEL INDICADOR		>=80%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 80,00% Actualmente es proceso no cuenta con medición ya que no se tiene una encuesta definida en MR para medición de satisfacción, está ya se encuentra en proceso de cotización		

TABLA 10 NIVEL DE SATISFACCIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.8 Rotación de Agentes

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Rotación de Agentes	DESCRIPCIÓN	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	BITACORA		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Medición mensual		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 18%
Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados		Mensual	META DEL INDICADOR		Rotación < 15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	22%	Deficiente	No se cumple con el indicador.		
ABRIL	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 8,28% En el mes de mayo no se presentó ningún retro en la campaña		

TABLA 11 ROTACIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.9 TMO / (Tiempo Medio de Operación)

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Umro: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	DESCRIPCIÓN	Mide el tpo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo delimitado por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$TMO_{real} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de operación transacción}_i)}{n}$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Umro es el umbral de cumplimiento del TMO Umro = TMO de Servicios BPO x 1,3 para nivel de servicio plata		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	450	< 480	< 481
		Mensual	META DEL INDICADOR		480 SEGUNDOS
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	367	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	467	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	399	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	434	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 417 se evidencia un leve incremento del TMO con respecto al mes anterior, sin embargo, esta dentro de los estándares requeridos.		

TABLA 12 TMO
 Fuente: Resultados Ans

3.10 Eficacia

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANALISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia	DESCRIPCION	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 INFORMACION	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95%	90%	89%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Eficacia >= 90%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	92,20%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	92,42%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	98,26%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	97,03%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANALISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 94,98% En el mes de mayo se evidencia que el nivel de atención presenta una leve disminución sin embargo nos permitiendo tener una buen indicador de atención de llamadas.		

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 ANALISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Transacciones entrantes.	DESCRIPCION	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 INFORMACION	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Ocupación} = \frac{\sum \text{tiempo total de atención del agente } i}{n \cdot \text{jornada laboral del agente}} \times 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. jornada laboral del agente = Tiempo total laborado por el Agente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	70%	65%	64%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Ocupación >= 65%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	67%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANALISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 65,28% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		

TABLA 14 OCUPACIÓN
Fuente: Resultados Ans

3.12 Precisión error crítico de usuario: "ecu"

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	DESCRIPCION	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$ecu = \frac{TMSECU}{TM} \times 100\%$ TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario TM = Cantidad de transacciones monitoreadas La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (0.997) para nivel de servicio plata y (0.995) para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	85%	84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecu=85%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94,75%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	94,68%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	97,83%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	94,41%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 95,42% para el mes de mayo se presentó afectación de error crítico de usuario por direccionamiento e información los cuales se están reforzando con el equipo.		

TABLA 15 ERROR CRITICO USUARIO
 Fuente: Resultados Ans

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

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	DESCRIPCION	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto de las transacciones monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Na) debe ser acordado previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	15%	18%
		Mensual	META DEL INDICADOR		aec=15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
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 Estado Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de negocio "ecn"	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitreada 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	80%	85%	84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecn >=85%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	99,38%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	94,44%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	98,56%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	97,82%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 97,55% para el mes de mayo se presentó afectación de error crítico de negocio por tipificación y preguntas filros los cuales se están reforzando con el equipo.		

TABLA 17 ERROR CRITICO DE NEGOCIO
 Fuente: Resultados Ans

3.15 Evaluación de conocimiento Agentes

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Estado Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Evaluación de conocimiento Agentes	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FORMACIÓN		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Medición mensual Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, estos no presentan la evaluación o se encuentran entre sus fechas que evaluación diferente superior teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el monitoreo de las preguntas generando la confiabilidad de este y que no exista un acuerdo por fecha siguiente al suministrador de la Entidad encargada de sustentar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la evaluación.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	80%	70%	69%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ECA >= 70%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	85%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	96%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	92%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ANÁLISIS DE TENDENCIA					
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,75% En el mes de mayo se presenta una disminución en la nota general por lo que se procede a generar reforzados de información y temas de casuísticas.		

TABLA 18 EVALUACIÓN
 Fuente: Resultados Ans

3.16 Redireccionamientos.

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Redireccionamientos	DESCRIPCION	corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	5%	6%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=5%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	0,32%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 5 casos con direccionamientos de los cuales 4 se debieron a que el centro de contacto no se tenía la matriz actualizada.		
MAYO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,08% No se presenta afectación del indicador.		

TABLA 19 REDIRECCIONAMIENTO
 Fuente: Resultados Ans

4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

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

Se presentaron las siguientes Novedades:

1. 1 día de incapacidad por enfermedad del líder de calidad **Melva Dorely Pirajan Cañon** los días (27 de mayo de 2022) No tuvo reemplazo.
2. 2 días de incapacidad del agente general **Andrés Mauricio Roa** los días (9 y 10 de mayo de 2022) fue cubierto por el backup Sergio Gutiérrez el día 10 de mayo.
3. 3 días de incapacidad y 1 día de Calamidad Familiar del agente general **Angel Daniel Gutierrez González** los días (17,18,19 y 23 de mayo del 2022) fue cubierto por el backup Sergio Gutierrez.

CÉDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
80095540	MANUEL ALEXANDER CONDE SARMIENTO	COORDINADOR	CENTRO DE CONTACTO
52706718	MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON	LIDER DE CALIDAD	CENTRO DE CONTACTO
1006732629	MARIA FERNANDA SOUZA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1013673838	ANGIE CATHERINE PALACIOS OCORO	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
69802368	JENNY ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1000120529	ELVIN ALEJANDRO GUZMAN LUQUE	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1192921377	JESUS ALBERTO LOPEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1032398816	ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1024559795	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1016102599	SERGIO GUTIERREZ	BACKUP	CENTRO DE CONTACTO

TABLA 20 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
 Fuente: Acuerdo marco

4. CANAL TELEFÓNICO

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

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

Del 1 al 31 de mayo se recibieron 2.021 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.267 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 673 llamadas
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 75 llamadas
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 6 llamadas
- Para el mes de mayo se atendió el 97,03% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- El 95,15% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 2,97%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:07:14 minutos correspondientes a 434 segundos.

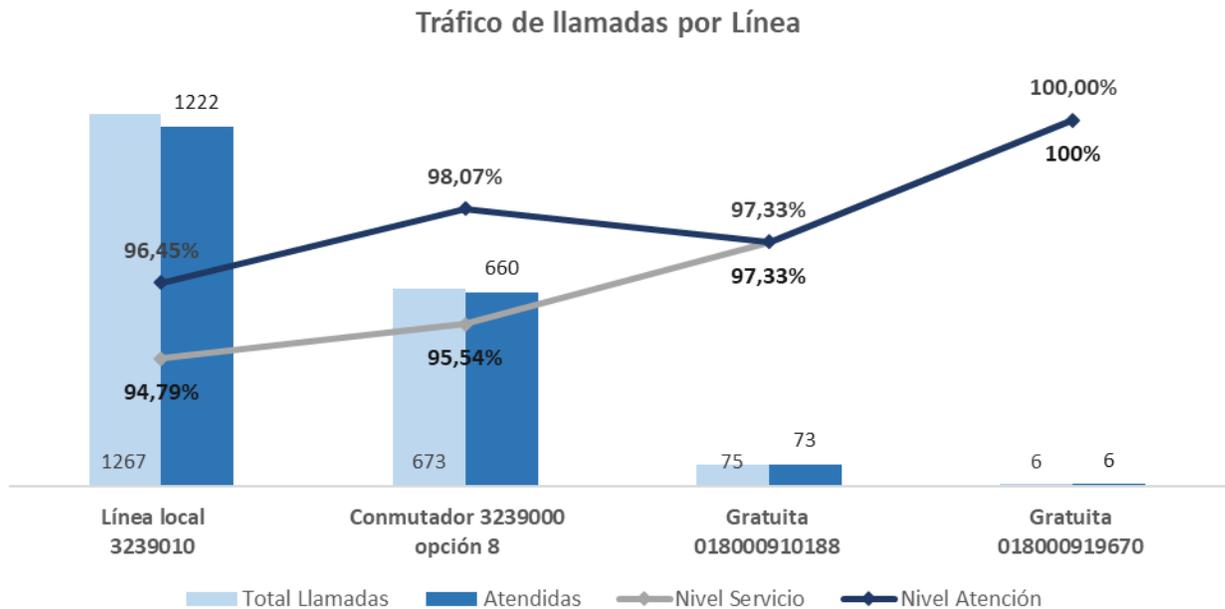


ILUSTRACIÓN 1 INGRESO POR LÍNEA
 Fuente: Inconcert

5.2 Indicadores Generales De Atención canal telefónico.

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
2/05/2022	178	176	171	2	96,07%	98,88%	1,12%	0:06:18	378,00
3/05/2022	81	81	81	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:27	387,00
4/05/2022	99	98	98	1	98,99%	98,99%	1,01%	0:07:36	456,00
5/05/2022	62	61	61	1	98,39%	98,39%	1,61%	0:07:42	462,00
6/05/2022	87	86	84	1	96,55%	98,85%	1,15%	0:05:13	313,00
9/05/2022	96	93	92	3	95,83%	96,88%	3,13%	0:07:30	450,00
10/05/2022	89	89	84	0	94,38%	100,00%	0,00%	0:06:57	417,00
11/05/2022	94	91	90	3	95,74%	96,81%	3,19%	0:06:10	370,00
12/05/2022	121	110	107	11	88,43%	90,91%	9,09%	0:07:09	429,00
13/05/2022	71	71	71	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:12:34	754,00
16/05/2022	101	98	95	3	94,06%	97,03%	2,97%	0:06:51	411,00
17/05/2022	103	95	90	8	87,38%	92,23%	7,77%	0:10:28	628,00
18/05/2022	81	75	71	6	87,65%	92,59%	7,41%	0:10:09	609,00
19/05/2022	90	89	88	1	97,78%	98,89%	1,11%	0:06:39	399,00
20/05/2022	83	81	79	2	95,18%	97,59%	2,41%	0:08:10	490,00
23/05/2022	118	112	109	6	92,37%	94,92%	5,08%	0:06:51	411,00
24/05/2022	88	85	84	3	95,45%	96,59%	3,41%	0:05:51	351,00
25/05/2022	78	77	76	1	97,44%	98,72%	1,28%	0:06:27	387,00
26/05/2022	101	99	98	2	97,03%	98,02%	1,98%	0:05:24	324,00
27/05/2022	73	70	70	3	95,89%	95,89%	4,11%	0:06:25	385,00
31/05/2022	127	124	124	3	97,64%	97,64%	2,36%	0:05:12	312,00
Total	2021	1961	1923	60	95,15%	97,03%	2,97%	0:07:14	434,00

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)
2/05/2022	135	134	130	1	96,30%	99,26%	0,74%	0:07:21	441,00
3/05/2022	49	49	49	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:32	452,00
4/05/2022	61	61	61	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:24	444,00
5/05/2022	46	45	45	1	97,83%	97,83%	2,17%	0:06:49	409,00
6/05/2022	58	57	56	1	96,55%	98,28%	1,72%	0:08:11	491,00
9/05/2022	61	60	60	1	98,36%	98,36%	1,64%	0:07:27	447,00
10/05/2022	45	45	42	0	93,33%	100,00%	0,00%	0:07:22	442,00
11/05/2022	62	60	59	2	95,16%	96,77%	3,23%	0:06:33	393,00
12/05/2022	74	65	64	9	86,49%	87,84%	12,16%	0:07:42	462,00
13/05/2022	37	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:24	444,00
16/05/2022	59	57	56	2	94,92%	96,61%	3,39%	0:07:42	462,00
17/05/2022	65	59	55	6	84,62%	90,77%	9,23%	0:09:10	550,00
18/05/2022	61	55	53	6	86,89%	90,16%	9,84%	0:08:10	490,00
19/05/2022	59	58	57	1	96,61%	98,31%	1,69%	0:06:01	361,00
20/05/2022	54	52	51	2	94,44%	96,30%	3,70%	0:07:49	469,00
23/05/2022	64	60	59	4	92,19%	93,75%	6,25%	0:07:23	443,00
24/05/2022	46	45	45	1	97,83%	97,83%	2,17%	0:07:59	479,00
25/05/2022	49	48	47	1	95,92%	97,96%	2,04%	0:08:16	496,00
26/05/2022	61	59	59	2	96,72%	96,72%	3,28%	0:06:24	384,00
27/05/2022	48	45	45	3	93,75%	93,75%	6,25%	0:06:30	390,00
31/05/2022	73	71	71	2	97,26%	97,26%	2,74%	0:05:58	358,00
Total	1267	1222	1201	45	94,79%	96,45%	3,55%	0:07:23	443,00

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 que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
2/05/2022	37	36	35	1	94,59%	97,30%	2,70%	0:06:32	392,00
3/05/2022	31	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:05	485,00
4/05/2022	34	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:23	443,00
5/05/2022	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:13	493,00
6/05/2022	28	28	27	0	96,43%	100,00%	0,00%	0:06:09	369,00
9/05/2022	32	30	29	2	90,63%	93,75%	6,25%	0:08:01	481,00
10/05/2022	41	41	39	0	95,12%	100,00%	0,00%	0:08:43	523,00
11/05/2022	29	28	28	1	96,55%	96,55%	3,45%	0:06:12	372,00
12/05/2022	37	35	33	2	89,19%	94,59%	5,41%	0:07:14	434,00
13/05/2022	33	33	33	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:10	370,00
16/05/2022	38	37	35	1	92,11%	97,37%	2,63%	0:08:18	498,00
17/05/2022	36	34	33	2	91,67%	94,44%	5,56%	0:06:38	398,00
18/05/2022	18	18	16	0	88,89%	100,00%	0,00%	0:06:40	400,00
19/05/2022	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:01	361,00
20/05/2022	29	29	28	0	96,55%	100,00%	0,00%	0:08:31	511,00
23/05/2022	49	47	45	2	91,84%	95,92%	4,08%	0:07:36	456,00
24/05/2022	33	31	30	2	90,91%	93,94%	6,06%	0:08:03	483,00
25/05/2022	24	24	24	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:38	578,00
26/05/2022	38	38	37	0	97,37%	100,00%	0,00%	0:07:24	444,00
27/05/2022	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:35	395,00
31/05/2022	44	44	44	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:31	391,00
Total	673	660	643	13	95,54%	98,07%	1,93%	0:07:22	442,00

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 que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Sg)
2/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:39	39,00
3/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
4/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
5/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
6/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
9/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
10/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
11/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
12/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:20	440,00
13/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
16/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
17/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
18/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
19/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
20/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
23/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:37	97,00
24/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:36	156,00
25/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:54	234,00
26/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
27/05/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
31/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:16	16,00
Total	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:44	164,00

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 que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
2/05/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:41	641,00
3/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:45	225,00
4/05/2022	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%	0:08:00	480,00
5/05/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:04	484,00
6/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:18	78,00
9/05/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:03	423,00
10/05/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:45	285,00
11/05/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:45	345,00
12/05/2022	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:19	379,00
13/05/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:24:08	1.448,00
16/05/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:33	273,00
17/05/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:15:36	936,00
18/05/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:15:37	937,00
19/05/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:56	476,00
20/05/2022	0	0	0	0	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	0:00:00	-
23/05/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:47	647,00
24/05/2022	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:45	285,00
25/05/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:00	240,00
26/05/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:25	145,00
27/05/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:38	578,00
31/05/2022	9	8	8	1	88,89%	88,89%	11,11%	0:08:03	483,00
Total	75	73	73	2	97,33%	97,33%	2,67%	0:08:09	489,00

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

5.7 Tiempo Medio De Atención TMO

Para el mes de mayo se presentó un aumento en el TMO de 92 segundos con respecto al mes anterior, esto se obedeció a la implementación de la creación de la unidad del FNG donde busca generar un acompañamiento a los Intermediarios Financieros con la solución de los errores que tienen en el día a día de procesos y que se puedan resolver desde el centro de contacto.

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

- La revisión de errores en los Anexos 4, 14, 16 teniendo en cuenta que los Intermediarios Financieros desean saber cuál es la columna donde está la diferencia que genera el rechazo por parte del Fondo Nacional de Garantías.
- 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.

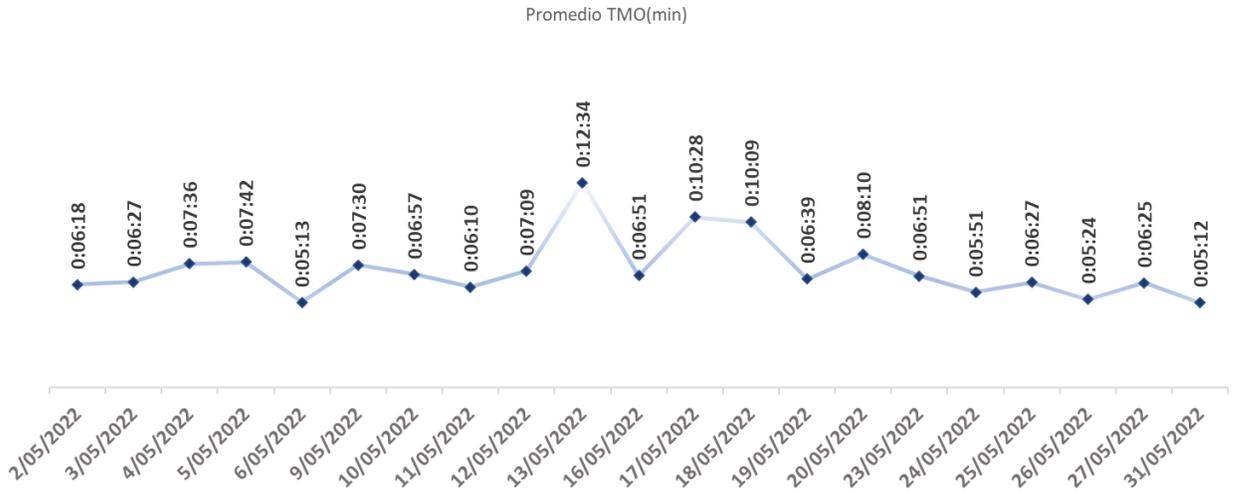


ILUSTRACIÓN 2 TMO
 Fuente: Inconcert

5.8 Comportamiento diario de llamadas

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

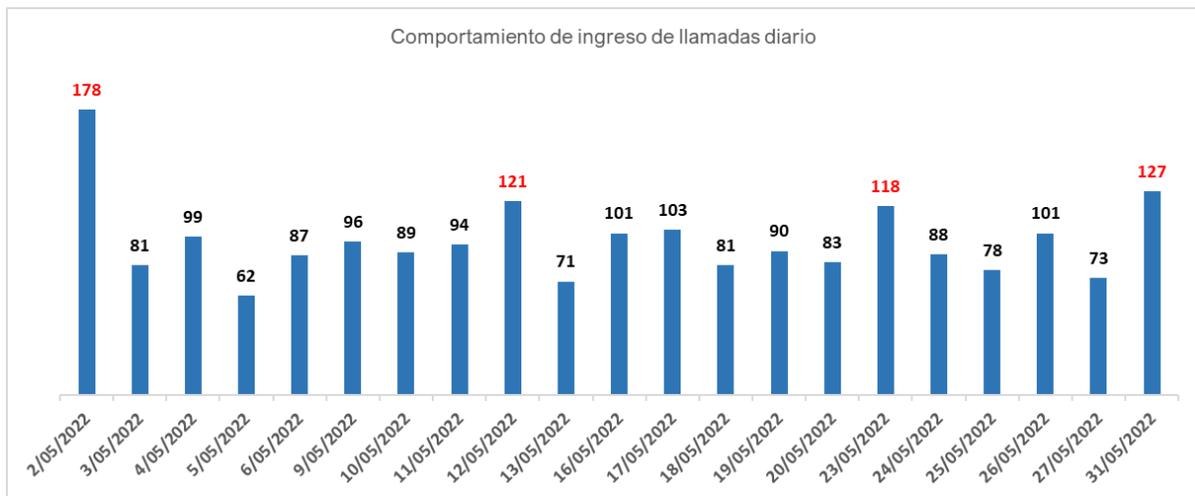


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
 Fuente: Inconcert

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

- Estado de casos
- Información general de Garantías
- Información acuerdo de pago

Los intermediarios financieros son los que mayor comunicación generaron seguidos de los ciudadanos.

5.9 Llamadas entrantes por días

Para el mes de mayo los días con mayor tráfico de llamadas son los Lunes, seguido por los martes, miércoles, jueves y viernes.

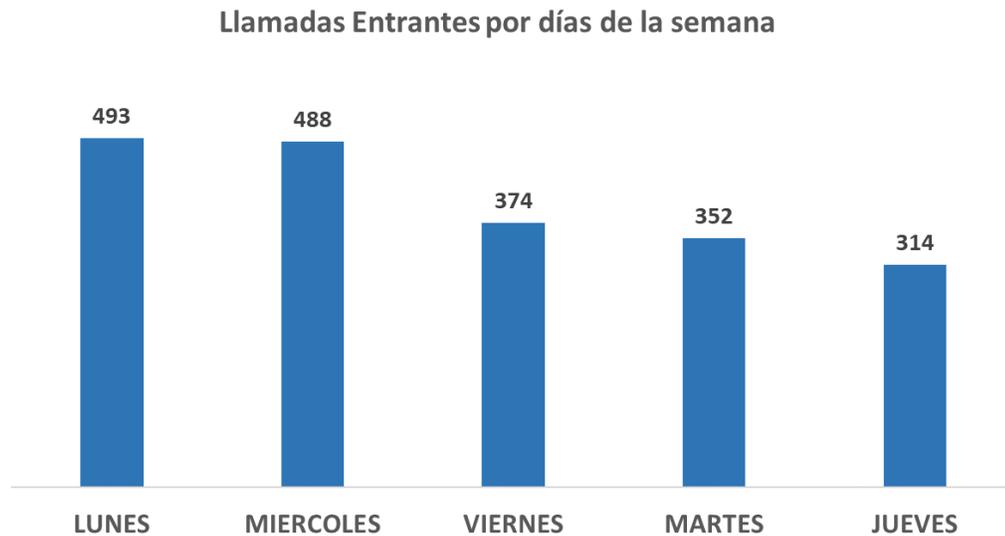


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
Fuente: Inconcert

5.10 Impacto en abandono de llamadas

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

- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada.
- Información general de Garantías
- Información de acuerdo de pago.

PROMEDIO DE ABANDONO SEMANAL

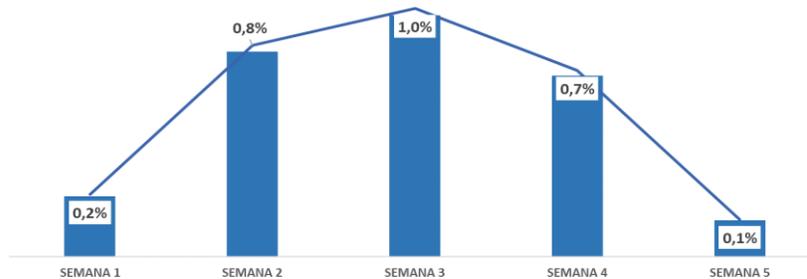


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO
 Fuente: Inconcer

5. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

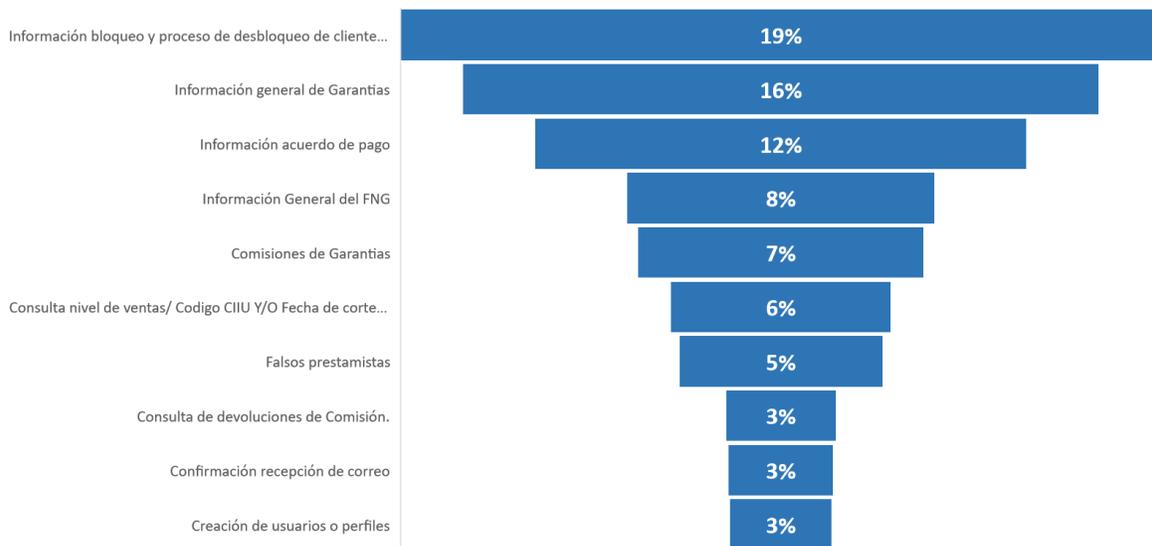


ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA
 Fuente: aplicativo Limesurvey

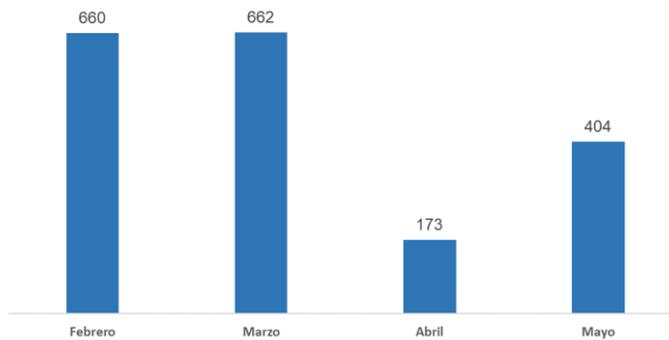
El mayor motivo de consultas en el mes de mayo corresponde a estado de caso, información bloque y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada e información general,

- Solicitud de Información - Sin Caso Creado
- Solicitud de Información - Con Caso Creado
- Durante el mes de mayo se identifica que las comunicaciones recibidas 1.404 están sin caso creado y 120 registran con caso creado.

6. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de mayo se realizó gestión outbound de:

60 llamadas abandonadas identificadas por las diferentes líneas y casos especial en los cuales se requería escalamiento, generando un consumo de 404 minutos.



7. GESTIÓN CANAL CHAT

En el mes de mayo se recibieron 169 interacciones, el motivo de mayor consulta en el canal corresponde a:

- Como acceder al servicio que presta el FNG
- Consultas de falsos prestamistas
- Información Bloqueo y Proceso de Desbloqueo

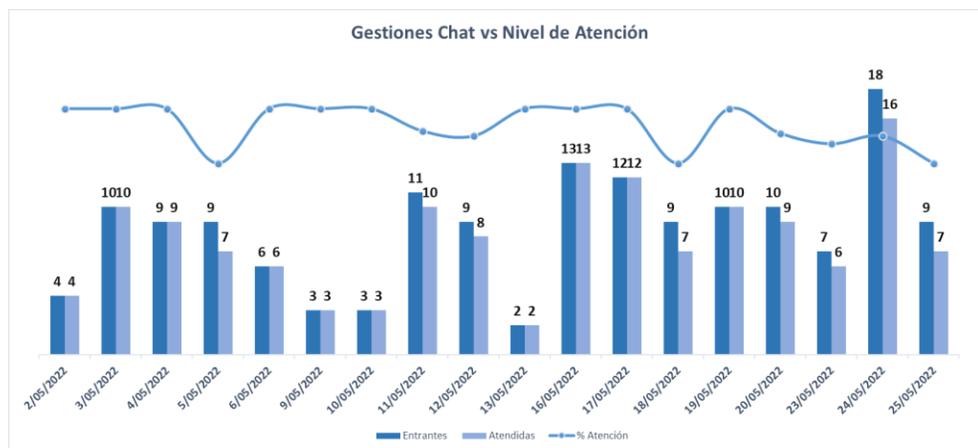


ILUSTRACIÓN 7 GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
 Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Los abandonos presentados en el mes de mayo corresponden a interacciones cerradas por los mismos usuarios estas no lograr estar activas más de 25 (veinticinco) segundos.

8. GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Para el mes de mayo, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co 474 solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, es decir el **100%** de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

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

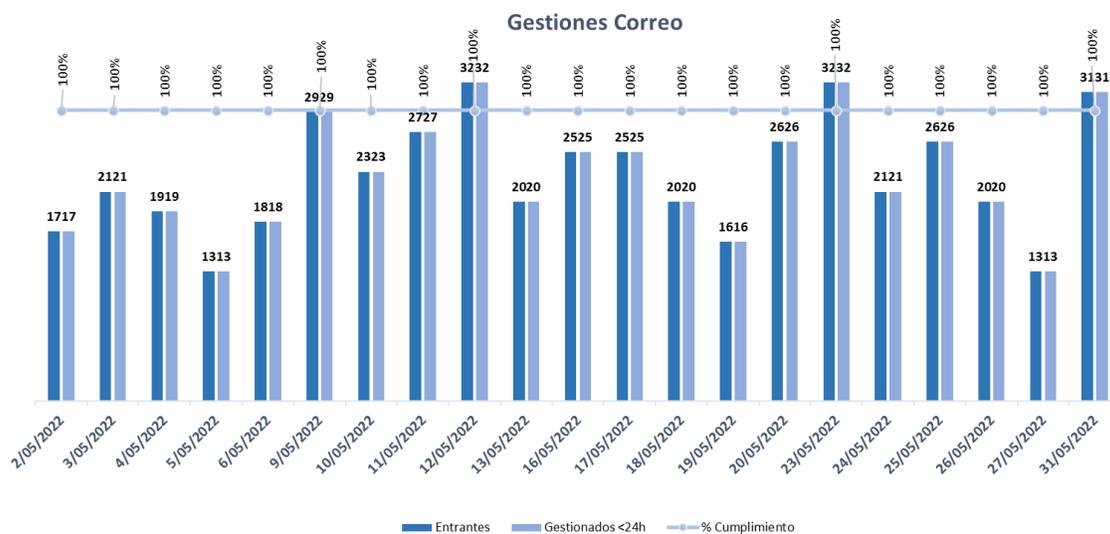


ILUSTRACIÓN 8 GESTIÓN CORREO
 Fuente: aplicativo CRM

9. CASOS DEVUELTOS

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

Los casos reportados por correo electrónico de asignación errada los días 4 y 18 de mayo, no corresponden ya que al canal telefónico la matriz de cambios se ha venido mejorando para mitigar los direccionamiento errados a las diferentes áreas del FNG y estas han sido actualizadas por Jeny Paola Riaño Tapiero.

#	Fecha de Asignación	Fecha devolución	Actualización matriz	No caso	Fecha Retroalimentación	Observación
1	4/05/2022	6/05/2022	10/05/2022	FNG-167638-N6G7	N/A	El siguiente caso presenta devolución de las áreas, debido que en la matriz no tenía una fácil identificación para hacer el direccionamiento adecuado, Se crea columna en la matriz con ejemplos por parte de Jeny Paola Riaño para evitar mitigar estos direccionamientos.
2	18/05/2022	19/05/2022	19/05/2022	FNG-168281-C4R7	N/A	El siguiente caso se evidencia que la matriz de asignaciones no contaba con el tema de reintegro de pagos clasificación del centro de contacto no se encontraba actualizada.

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

- 12 de mayo de 2022
- 19 de mayo de 2022
- 25 de mayo de 2022

10. 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	Gestión	Evidencias
6/05/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Mayo 2022
13/05/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Mayo 2022
20/05/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Mayo 2022
27/05/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\Mayo 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

Fuente: propia

11. CALIDAD

11.1 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.

11.2 Metodología para la gestión de Calidad

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

Cantidad de días hábiles: 12 días

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

TABLA 27 CRONOGRAMA

Fuente: propia de acuerdo con distribución

Distribución de Gestión según Jornada Laboral:

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

TABLA 28 DISTRIBUCIÓN

Fuente: propia de acuerdo con distribución

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

Días Lab.	Cantidad x Día	Total al Mes	C. Agentes	X Agente
12	8	96	8	12

TABLA 29 DETALLE
 Fuente: propia de acuerdo con distribución

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

1. Llamadas iniciando la operación, rango entre las 8am hasta las 12m.
2. Llamadas finalizando la jornada, rango entre las 2pm y 5pm.
3. TMO entre los 6 y 9 minutos en adelante.
4. Agentes de seguimiento.

11.3 Resumen Ejecutivo

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

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

Tabla resumen general canal Telefónico Inbound:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 94,41%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 97,82%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 99,40%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 95,79%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 97,21%

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%	99,24%
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%	99,75%

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 Mayo	7	75	11	30	34	75	0	75

TABLA 32 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Participación por Canal Escrito:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 30 de Mayo	3	25	8	3	0	25	0	25

TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

11.4 Descripción de Errores Críticos y no Críticos

Durante el periodo de mayo, para el canal telefónico se efectuaron un total de 75 monitoreos, en promedio cada agente recibió 11 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 97,21% sobre 95% de Precisión General. De estos 75 monitoreos, se realizaron remotamente (grabaciones) y para el canal Escrito se efectuaron un total de 25 monitoreos, en promedio cada agente recibió 8 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,75% puntos sobre 95% de Precisión General.

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

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

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

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

11. 5 Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se encontraron 30 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan afectación son: a) Identifica necesidad a través de preguntas filtro, b) Verifica e interpreta los aplicativos, c) Brinda información acorde con las políticas del proceso, d) Direcciona adecuadamente al ciudadano y Redirecciona y e) Tipifica correctamente. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 34 afectaciones, en los cuales se puede evidenciar que los temas con mayor afectación son: a) Retoma llamada en los tiempos establecidos, b) Confirma Información y/o ofrece asistencia adicional c) Utiliza guión de despedida y d) Contesta oportunamente la llamada.

Para el canal Escrito, se encontraron 3 afectaciones en Error Crítico (EC) dentro de los temas que presentan afectación son: a) Identifica necesidad a través de preguntas filtro, b) Brinda información acorde con las políticas del proceso y c) Direcciona adecuadamente al ciudadano y en Errores No Críticos no se evidencian afectaciones. Comparado con el mes anterior, los Errores No Críticos presenta un resultado positivo cerrando este en cero (0). Trabajo que se ve reflejado en la implementación de plantillas para la gestión de atención de chat.

11.6 Monitoreos por Canal de Atención:

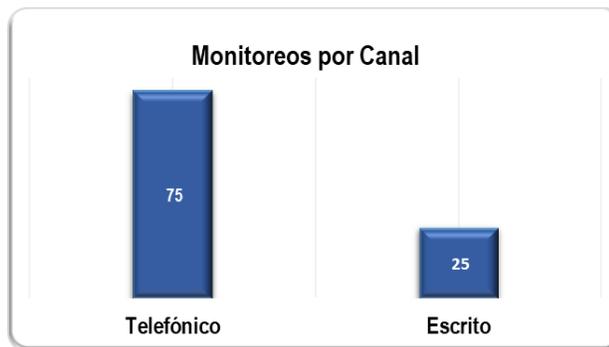


ILUSTRACIÓN 9 MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 75 monitoreos de manera remota, donde se evidencia que el top de consultas se relaciona con:

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

Para el canal escrito se efectuaron 25 monitoreos de manera remota, donde se evidencian consultas relacionados con:

- Consulta por Bloqueo
- Consulta por Devolución de comisiones
- Consulta Acuerdo de pago
- Consulta Falsos Prestamistas

11.7 Promedio de Monitoreos por Agente:

El comportamiento del grupo de trabajo en el canal telefónico nos muestra que se realizaron en promedio 11 monitoreos por agente.

Canal Telefónico

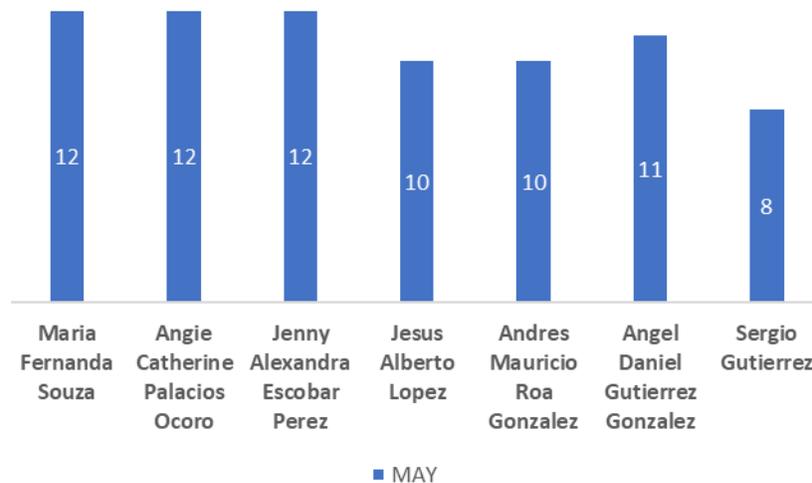


ILUSTRACIÓN 10 PROMEDIO MONITOREO AGENTES
Fuente: Matriz de calidad

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

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- ✓ Retoma de la llamada según los tiempos establecidos. (ENC)
- ✓ Confirmar información y asistencia adicional (ENC)
- ✓ No utiliza guión de Despedida (ENC)
- ✓ Contesta oportunamente la llamada (ENC)

Errores críticos Usuario Final y de Negocio:

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

Por otra parte, en el canal escrito nos muestra que se realizaron en promedio 25 monitoreos al agente.

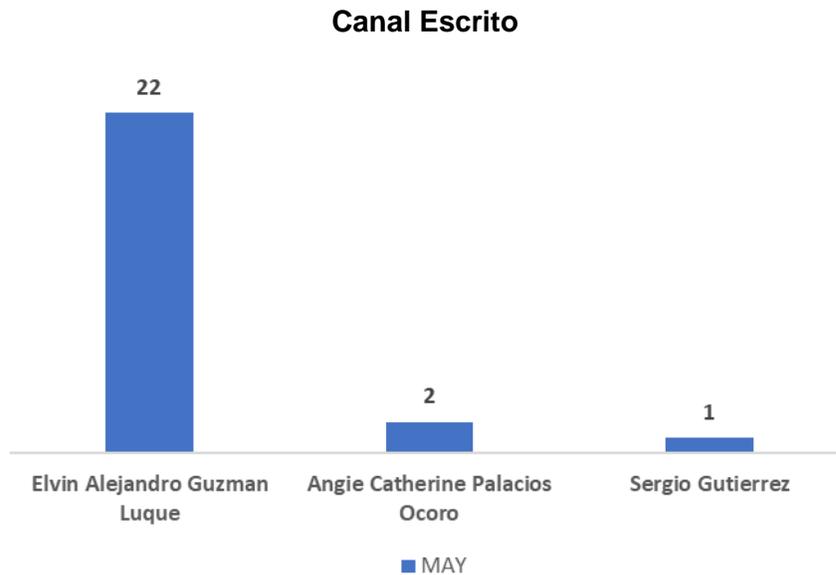


ILUSTRACIÓN 11 CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

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

Errores críticos Usuario Final:

- ❖ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro. (ECUF)
- ❖ Brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ❖ Dirige adecuadamente (ECUF)

11.8 Porcentaje de Precisión Obtenido:

Canal Telefónico:

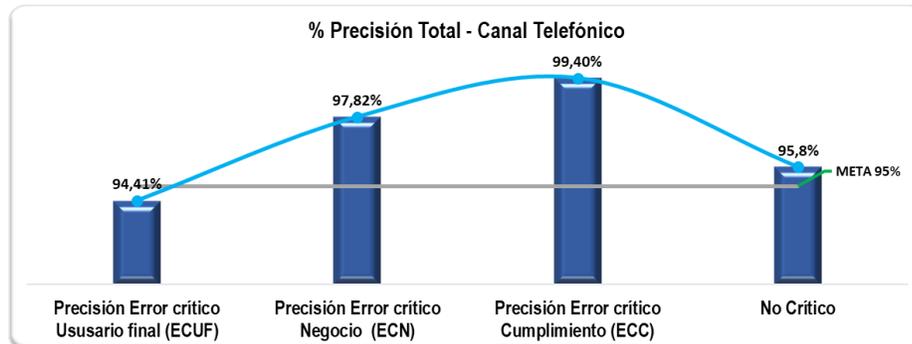


ILUSTRACIÓN 12 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 94,41%, dentro de los ítems afectados se encuentran:

- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ❖ Direcciona adecuadamente al ciudadano
- ❖ Identificación de las necesidades a través de preguntas filtro
- ❖ Redirecciona y tipifica correctamente
- ❖ Verificación e interpretación de los aplicativos

Se identifica una oportunidad de mejora al brindar la información de forma completa y acorde a las políticas. Agentes entregan la información solicitada pero no es brindada de forma completa, además de direccionar de forma errada al ciudadano.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 97.82%, dentro de los ítems afectados se encuentran:

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

En relación con el error crítico al cumplimiento (ECC) cierra en 99.40%, se genera una afectación por falta de identificación de la persona que consulta la garantía.

Con respecto al error no crítico (ENC) cierra en un 95,8%, se evidencian que los ítems más afectados corresponden a:

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

11.9 Canal Escrito:

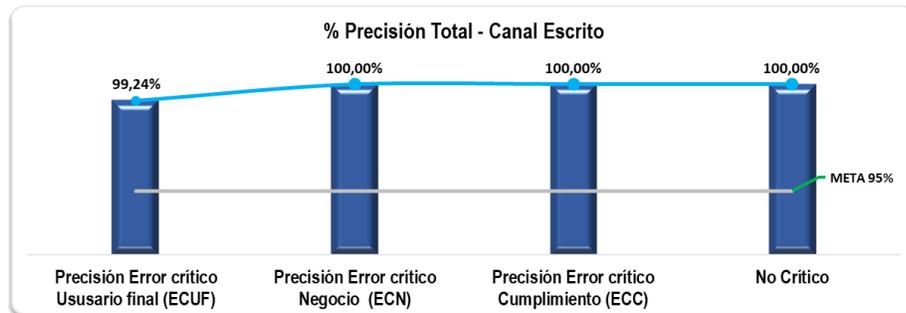


ILUSTRACIÓN 13 PRECISIÓN CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico al usuario final (ECUF) cierra en un cumplimiento del 99.24%, los ítems afectados se encuentran asociados a:

- ❖ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro
- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso
- ❖ Direcciona adecuadamente

Se identifica una oportunidad de mejora en realizar utilizar tipos de preguntas para profundizar en la consulta con el cliente y brindar la información de forma completa, evitando una nueva consulta del ciudadano por el mismo medio y/o el canal telefónico.

En relación con los errores críticos de: Negocio (ECN), cumplimiento (ECC) y Errores No Críticos cierran en 100% de cumplimiento de acuerdo con la matriz de calidad establecida. En este último indicador se presenta una mejora significativa, debido a la implementación realizada en el aplicativo de MylifeChat con las plantillas que permiten transmitir con exactitud la respuesta al ciudadano.

11.10 Participación de Errores No Críticos

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

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



ILUSTRACIÓN 14 ERRORES NO CRÍTICOS PARTICIPACIÓN
 Fuente: Matriz de calidad



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

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

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

Lo que representa el 4.12% frente a la meta de afectaciones de ítems.

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

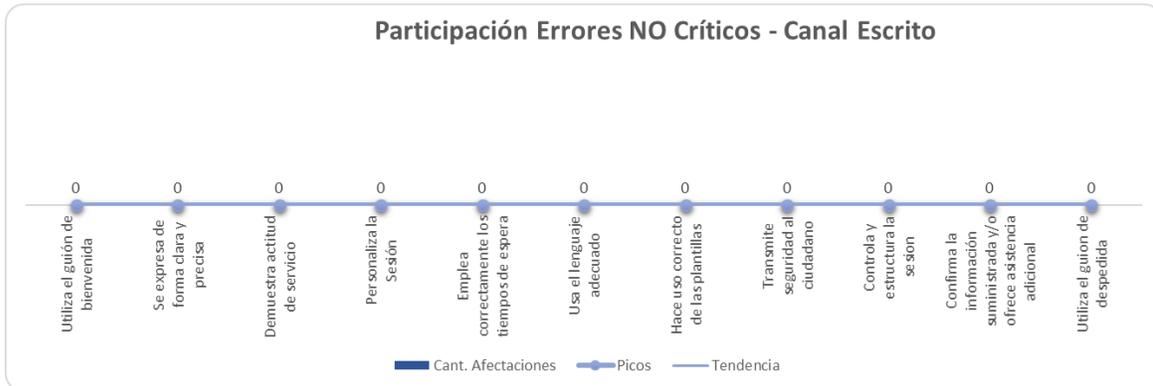


ILUSTRACIÓN 16 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

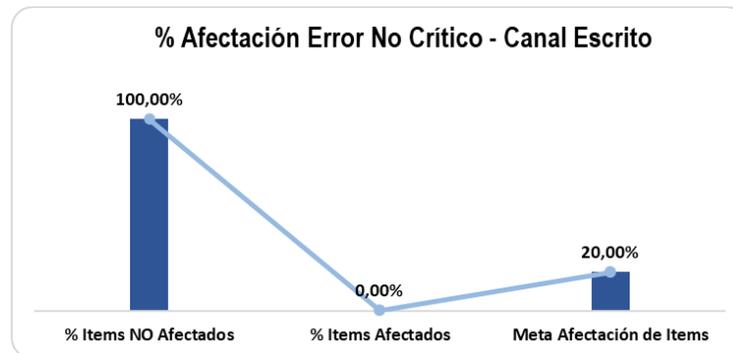


ILUSTRACIÓN 17 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO
 Fuente: Matriz de calidad

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

Lo que representa el 0,00% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

11.11 Participación de Errores Críticos

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

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



ILUSTRACIÓN 18 ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

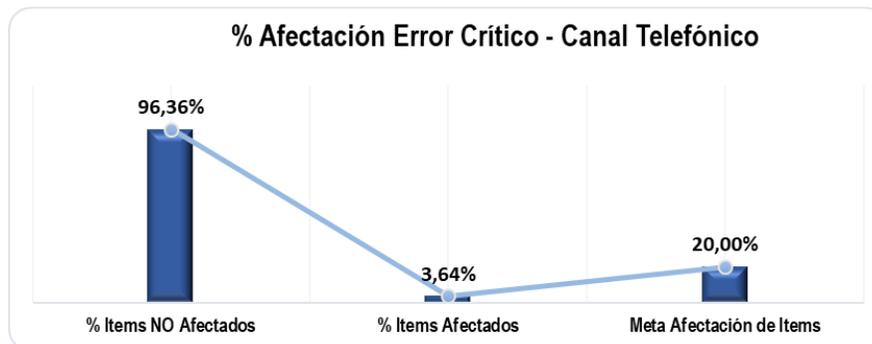


ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR CRITICO TELEFÓNICO
 Fuente: Matriz de calidad

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

- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso
- ❖ Direccionar adecuadamente al ciudadano
- ❖ Identificar la necesidad a través de preguntas filtro
- ❖ Redireccionar y tipificar en los aplicativos.
- ❖ Verifica e interpreta aplicativos

Lo que representa el 3.64% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

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

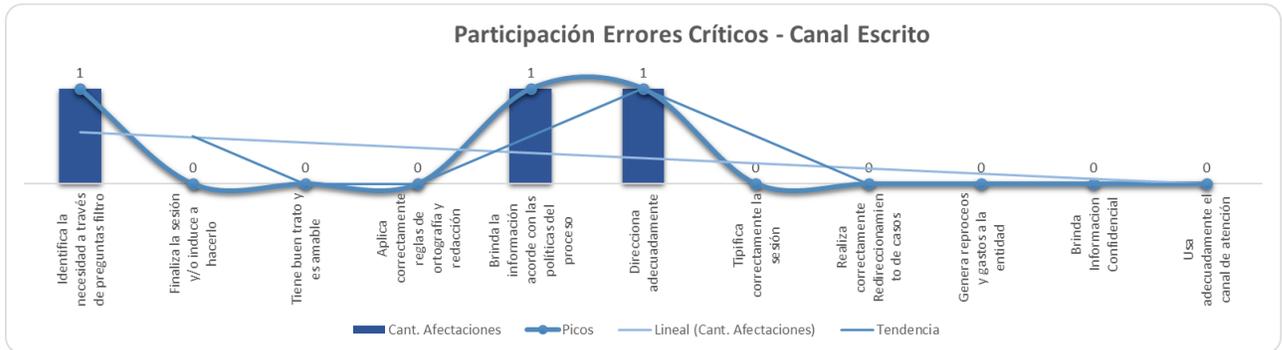


ILUSTRACIÓN 20 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO

Fuente: Matriz de calidad

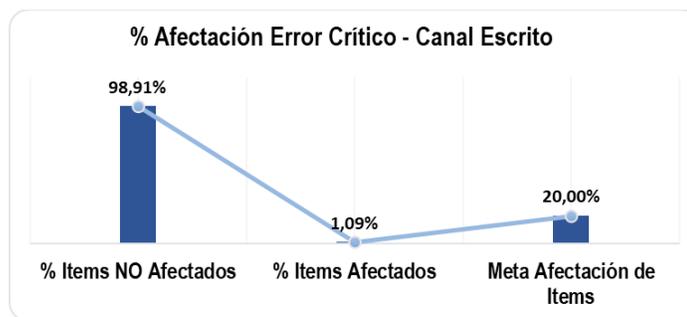


ILUSTRACIÓN 21 AFECTACIÓN ERROR CRÍTICO ESCRITO

Fuente: Matriz de calidad

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

- ❖ Brinda información de acuerdo con las políticas del proceso
- ❖ Direccionar adecuadamente al ciudadano
- ❖ Identificar la necesidad a través de preguntas filtro

Lo que representa el 1.09% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

11.12 Tablas de Resumen de Resultados por Agente

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

los Errores Críticos y No Críticos consolidados por cada agente, identificando el cumplimiento de estos.

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

11.13 Resultados por Agente Canal Telefónico:

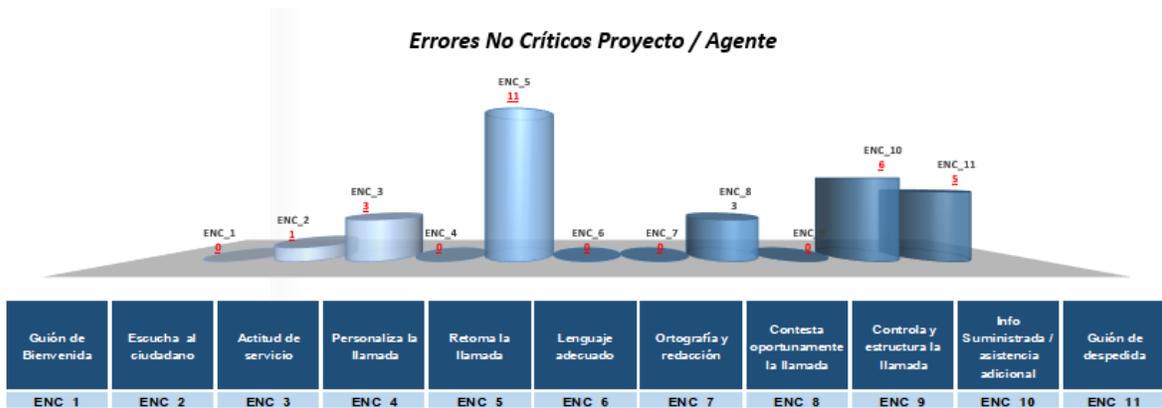


ILUSTRACIÓN 22 ERROR NO CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad



ILUSTRACIÓN 23 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE
 Fuente: Matriz de calidad

Resultados por Agente Canal Escrito:

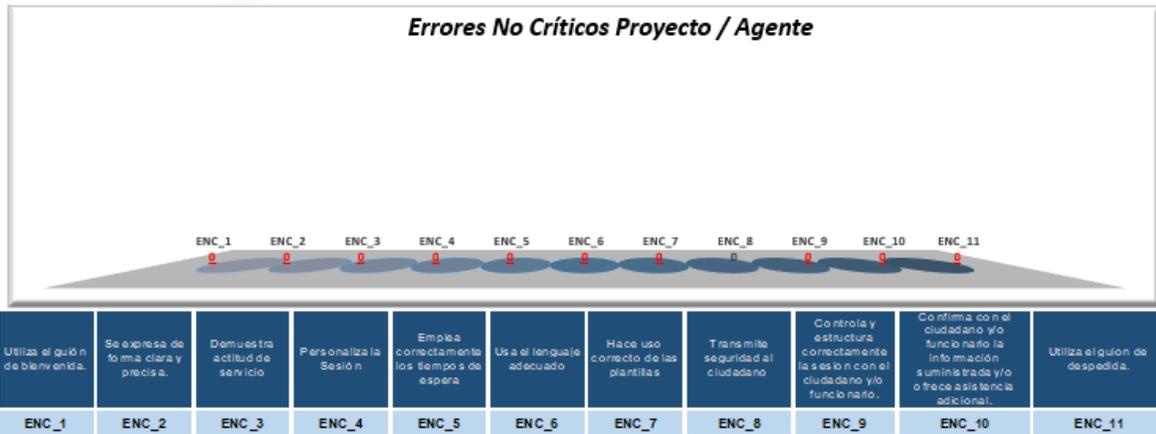


ILUSTRACIÓN 24 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO.
 Fuente: Matriz de calidad.



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

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1006732629	Maria Fernanda Souza	95,83%	97,22%	100,00%	96,67%	97,69%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	100,00%	100,00%	95,83%	98,33%	98,61%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	97,22%	97,22%	100,00%	98,33%	98,15%
1192921377	Jesus Alberto Lopez	85,00%	93,33%	100,00%	90,00%	92,78%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	96,67%	100,00%	100,00%	94,50%	98,89%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	92,42%	96,97%	100,00%	94,55%	96,46%
1016102599	Sergio Gutierrez	93,75%	100,00%	100,00%	98,13%	97,92%

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	✓ 97,73%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 99,24%
1016102599	Sergio Gutierrez	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%

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

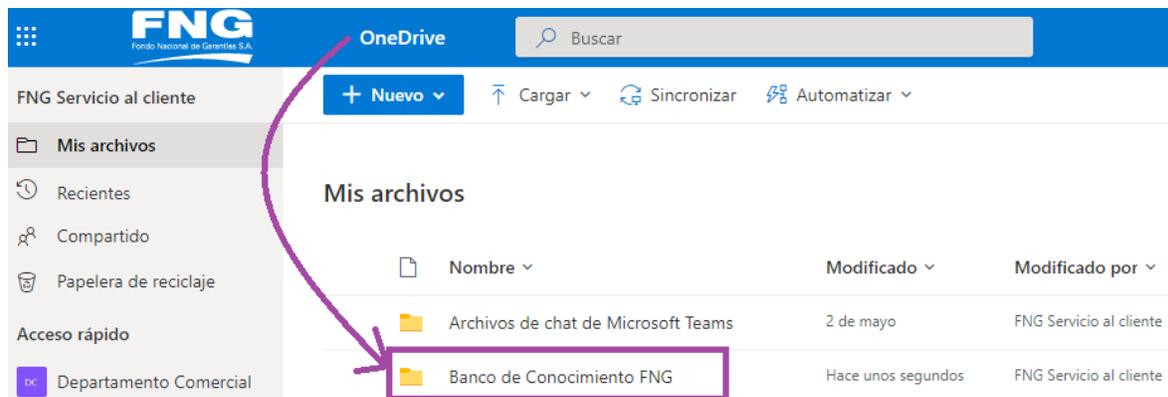
12. EJECUCIÓN DEL PLAN

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

Sitio único de Consulta Frecuentes Ciudadanos e Intermediarios Financieros:

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

Carpeta de contenido del Banco de Conocimiento:



Visual del contenido del Banco de Conocimiento a nivel general, donde se encuentran: Aplicativos usados para la atención de SAC, Preguntas frecuentes de los ciudadanos e Intermediarios Financieros, tablas de rechazos, matriz de asignaciones, guiones de atención telefónico y Chat, Novedades enviadas a los IF y temas de capacitación.



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



Creación de Instructivos o paso a paso de procesos con mayor consulta en la línea:

- II. Dentro del banco de conocimiento se incluyen un botón con nombre de **paso a paso** donde se encuentran los procesos de mayor consulta en la línea como: Consulta de bloqueo y desbloqueo, consulta de VMD, consulta Nivel de ventas y Código CIUJ.



Fortalecimiento del conocimiento a través de: Novedades del día, Pretornos, foros:

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



4. Foros



Seguimiento Atención Correo:

- IV. **Se Implementa carpeta de seguimiento de la gestión de todos los buzones del correo de servicio.cliente@fng.gov.co con el fin de asegurar la lecturabilidad total del mismo.**

Este equipo > Publico (\\192.168.2.6) (Z:) > Departamento de Comercial > Direccion SAC > Info Centro de Contacto >

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Actas de Seguimiento	9/05/2022 8:56 a. m.	Carpeta de archivos	
Banco de Conocimiento	23/05/2022 9:39 a. m.	Carpeta de archivos	
Bases	1/06/2022 11:22 a. m.	Carpeta de archivos	
Capacitaciones	25/05/2022 11:32 a. m.	Carpeta de archivos	
Casos Creados Correo Electronico	1/06/2022 3:12 p. m.	Carpeta de archivos	
Chat	12/05/2022 9:05 a. m.	Carpeta de archivos	
Documentos	31/05/2022 4:29 p. m.	Carpeta de archivos	
Grabaciones de Capacitaciones	29/04/2022 8:16 a. m.	Carpeta de archivos	
Instalador SAP	7/04/2022 8:07 a. m.	Carpeta de archivos	
Matriz de Escalamientos	1/06/2022 2:11 p. m.	Carpeta de archivos	
Presentaciones	31/05/2022 4:26 p. m.	Carpeta de archivos	
Quejas BPM	12/05/2022 12:25 p. m.	Carpeta de archivos	
Soportes Revisión Correo Servicio.cliente	11/05/2022 2:45 p. m.	Carpeta de archivos	

<< Departamento de Comercial > Direccion SAC > Info Centro de Contacto > Soportes Revisión Correo Servicio.cliente >

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Julio	5/05/2022 4:50 p. m.	Carpeta de archivos	
Junio	1/06/2022 9:03 a. m.	Carpeta de archivos	
Mayo	31/05/2022 8:48 a. m.	Carpeta de archivos	

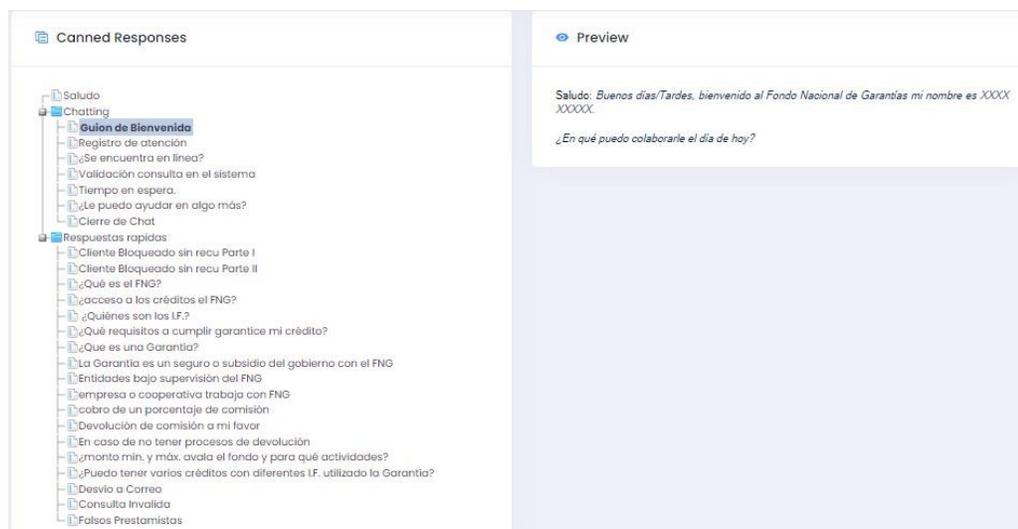
Aseguramiento en la Atención de Chat

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

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



https://mylivechat.com/dashboard/config_cannedmessage.ascx



13. PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Errores No críticos Telefónico:

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

Errores Críticos Telefónico y Escrito:

- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso
- ❖ Direccionar adecuadamente al ciudadano
- ❖ Identificar la necesidad a través de preguntas filtro
- ❖ Redireccionar y tipifica en los aplicativos.
- ❖ Verifica e interpreta aplicativos

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

- Plan de Formación:

- ✓ Fortalecer el conocimiento utilizando metodologías de aprendizaje continuo. (Plataforma Moodle y Plataforma capacítate para el empleo – Fundación Carlos Slim).



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



- Evaluaciones semanales:

- ✓ Acorde a los pretornos y novedades que se realicen semanalmente a través de la plataforma Moodle, se establecerá una evaluación de conocimiento con las casuísticas identificadas por el área de calidad, para alinear la información del proceso.

- Consolidación de casuísticas:
 - ✓ Se establecerán foros a través de la plataforma Moodle con las particularidades que generan impacto en la atención, con el fin de tener un repositorio para dicha información y pueda estar disponible en el cualquier momento.

- Aseguramiento en Registro de Tipificación
 - ✓ Inclusión de la descripción de cada una de las tipificaciones que existen para el registro de la atención con el ciudadano y/o Intermediario Financiero.
 - ✓ Implementación de Plantilla en los registros de mayor tipificación para mayor agilidad y precisión en la gestión brindada al cliente.

14. FORMACIÓN

14.1 Resumen

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

TABLA 37 RESUMEN
Fuente: Plataforma moodle

14.2 Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona las actividades de formación realizadas en el mes de abril del 2022 por BPM y FNG

13.3 Actividades BPM

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
May	Corporativa	Tips de seguridad	Virtual	0:30:00	6/05/2022
May	Técnica	Excel funciones	Virtual	1:30:00	10/05/2022
May	Habilidades	Gestión de emociones	Virtual	1:30:00	23/05/2022

TABLA 38 ACTIVIDADES BPM
Fuente: Plataforma Moodle

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Modalidad	Duración	Fecha
May	Producto	Evaluación mensual	Virtual	1:00:00	30/05/2022

TABLA 39 EVALUACIÓN MENSUAL
Fuente: Plataforma moodle

14.4 Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

Tips de seguridad – Asincrónica

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

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	8	0	95%	98	NA

14.5 Excel Funciones - Asincrónica

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

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

TABLA 40 ASINCRÓNICA
 Fuente: Plataforma Moodle

Gestionando emociones - Sincrónica

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

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	6	0	80%	100	4,5

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

14.6 Actividades FNG

En el mes de mayo por parte de Fondo nacional de garantías FNG se realizó las siguientes capacitaciones de 7:00 am a 9:30 am.Y/o 3:30pm a 5:00 pm

Fecha	Tema	Tiempo
11/05/2022	Reserva	1:30
11/05/2022	Servicio al cliente	1:30
12/05/2022	Registro	1:30
12/05/2022	Circular 31	1:30
13/05/2022	Comisiones	1:30
13/05/2022	Informes y presentaciones	1:30
16/05/2022	Actualización de carteras	1:30
16/05/2022	Cliente preferente	1:30
17/05/2022	Reclamaciones	1:30
17/05/2022	Atención casos y Evaluación Final	1:30

TABLA 41 FORMACIÓN FNG

14.7 Gráficas de indicadores

Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral

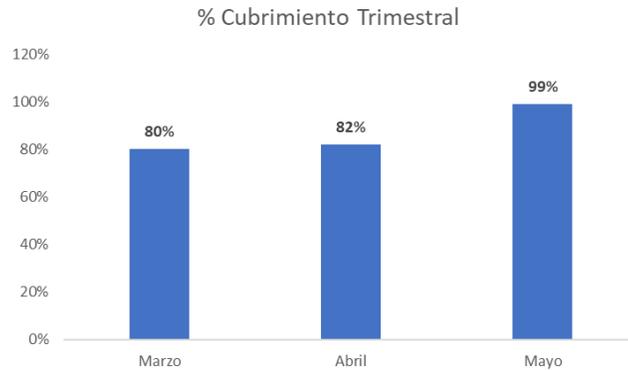


ILUSTRACIÓN 18 CUBRIMIENTO TRIMESTRAL
 Fuente: Plataforma moodle

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

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL		
Marzo	Abril	Mayo
1:30:00	4:00:00	4:30:00

TABLA 42 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

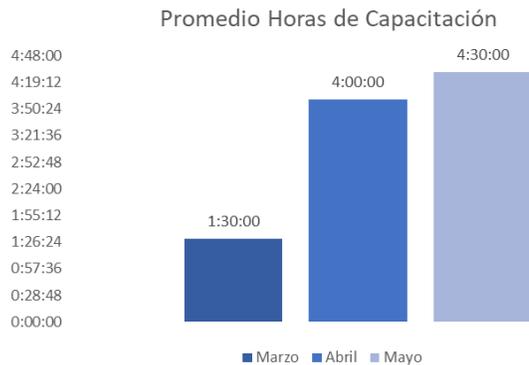


ILUSTRACIÓN 19 PROMEDIO HORAS
 Fuente: Plataforma moodle

14.8 Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de abril 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	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1013673838	PALACIOS OCORO	ANGIE CATHERINE	100
69802368	ESCOBAR PEREZ	JENNY ALEXANDRA	100
1000120529	GUZMAN LUQUE	ELVIN ALEJANDRO	100
1192921377	LOPEZ	JESUS ALBERTO	100
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES MAURICIO	70
1024559795	GUTIERREZ GONZÁLEZ	ANGEL DANIEL	80
NOTA GENERAL			92

TABLA 43 NOTAS
 Fuente: Plataforma moodle

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

14.9 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – MAYO 2022 FNG

1. La señora Marcela Contreras del Banco de Bogotá se comunica a la atención de servicio al cliente para confirmar que le llegó una notificación sobre el cambio de la comisión para cliente preferente y desea confirmar si el cliente toma la comisión por única vez por 3 años cuál sería el valor.

Seleccione una:

- a. La comisión anual anticipada que se debe aplicar es de 2.63%
- b. La comisión anual anticipada que se debe aplicar es de 5.28%**
- c. La comisión anual anticipada que se debe aplicar es de 2.80%
- d. La comisión anual anticipada que se debe aplicar es de 7.87%

2. La señora Mercedes de Mora con C.C. 41639071 se comunica a la línea de atención para informar que está sacando un crédito con Bancolombia y aparece reportada por el FNG. Desea saber a qué corresponde el bloqueo y que debe hacer para el desbloqueo.

De acuerdo con la validación realizada, por favor informar al cliente:

Seleccione una:

a. Señora Mercedes, le confirmo que usted aparece como codeudor de una deuda con el banco de Bogotá de la empresa Ingeniería y Servicios LTDA, es por eso por lo que presenta el bloqueo.

b. Señora Mercedes, le informo que validando en nuestro sistema usted no aparece como deudor con el FNG. La invito a revisar con otros fondos regionales la situación que presenta.

c. Señora Mercedes, revisando en nuestro sistema aparece usted como deudor de una obligación con el banco de Bogotá, el cual entró en mora desde abril de 2019 y el FNG realizó el pago de la garantía. En este caso si usted ya canceló la deuda por favor enviar el paz y salvo al correo de servicio.cliente@fng.gov.co

d. Señora Mercedes, en nuestro sistema aparece reporte de pago de una obligación con el banco Itaú por lo que si usted ya está a paz y salvo con el banco, debe reportarlo a través del correo servicio.cliente@fng.gov.co

3. Se comunica la señora Carolina del Fondo Regional de Antioquía para consultar el Nivel de ventas y fecha de corte fiscal del cliente MACROLAB ASOCIADOS S A S con NIT 8909379961, porque el banco de Bogotá le reporta un error en la fecha corte fiscal.

De acuerdo con la validación realizada, se debe informar al cliente:

Seleccione una:

a. Señora Carolina, de acuerdo con la validación realizada en el sistema le informo que la fecha de corte fiscal es del 31-12-2020 y el nivel de ventas es de 8.039.635.000

b. Señora Carolina, de acuerdo con la validación realizada en el sistema le informo que la fecha de corte fiscal es del 31-12-2021 y el nivel de ventas es de 8.855.863.000

c. Señora Carolina, de acuerdo con la validación realizada en el sistema le informo que la fecha de corte fiscal es del 31-12-2020 y el nivel de ventas es de 5.057.528.000

d. Ninguna de las anteriores

4. A partir del 19 de Mayo se realizó un modificación en la matriz de asignaciones, dentro de los cambios realizados se eliminó la tipología 32 que indicaba "Consulta reporte en centrales de riesgo" y se actualiza por la tipología "Consulta y/o Eliminación de reporte en Centrales de Riesgo", dejando como funcionario competente de atender estas solicitudes a Staffany Mora del área jurídica.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

5. Las transferencias que se realizan actualmente al FGA, incluye transferir las consultas realizadas por ciudadanos sobre posibles reportes de riesgos por el FGA y de temas generales del FGA.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

6. Este producto de garantía permite respaldar los créditos que requieran las Mipymes colombianas para capital de trabajo, inversión fija, capitalización empresarial y desarrollo económico, entre otras necesidades de financiación.

Esta definición corresponde al producto:

Seleccione una:

a. EMP500

b. EMP023

c. EMP001

d. Ninguna de las anteriores

7. El monto mínimo para realizar el pago de una reclamación de garantías es:

Seleccione una:

a. Igual o superior a (2 SMMLV)

b. Igual o Superior a (1 SMMLV)

c. Igual o Superior a (1.5 SMMLV)

d. Igual o menor a (1 SMMLV)

8. La ruta para acceder al chat de atención al cliente del FNG es:

Seleccione una:

- a. Página web: fng.gov.co/ atención al ciudadano/ peticiones y sugerencias PQRS/Línea de atención chat
- b. Página web: fng.gov.co/ atención al ciudadano/ buzón de quejas y reclamos/línea de atención Chat
- c. Página web: fng.gov.co/ atención al ciudadano/ preguntas frecuentes/Chat
- d. Página web: fng.gov.co/atención al ciudadano/Servicio de atención en Línea/chat.**

9. El propósito de la ____ es ordenar mejor los datos que hemos añadido a una hoja de cálculo, además de poder filtrar grandes cantidades de información ocultando temporalmente aquello que no necesitamos ver en ese momento.

Completa la frase con:

Seleccione una:

- a. Funciones
- b. Tabla dinámica**
- c. Gráficos

10. De acuerdo con el comunicado de Seguridad de la Información:

¿Cuáles son los comandos que te permiten bloquear la sesión de tu equipo cuando debas ausentarte de tu puesto?

Seleccione una:

- a. Alt + p
- b. Ctrl + V
- c. Windows + L**
- d. Ctrl + L

14.10 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTAS

APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
PALACIOS	ANGIE	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
SOUZA	MARIA	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
ESCOBAR	JENNY	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GUZMAN	ELVIN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LOPEZ	JESUS ALBERTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ROA	ANDRES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GUTIERREZ	ANGEL DANIEL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GUTIERREZ	SERGIO	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
		100%	100%	100%	100%	100%	63%	100%	100%	100%	100%

TABLA 44 REPORTE DETALLADO POR PREGUNTA
 Fuente: Plataforma moodle

14.11 Plan de capacitación próximo mes: mayo 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jun	Corporativa	Incidentes de Seg. informática	0:30:00	6/06/2022
Jun	Técnica	Taller de escritura	1:30:00	13/06/2022
Jun	Técnica	Diagnóstico conceptos financieros y producto vigentes del FNG	0:30:00	16/06/2022
Jun	Blandas	Escucha Activa	1:30:00	27/06/2022
Jun	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	28/06/2022

TABLA 45 PLAN DE CAPACITACIÓN
 Fuente: Plataforma moodle

14.1 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

02 de mayo de 2022

- Implementación y creación del Banco de Conocimientos del FNG donde repose la información actualizada y que se encuentra disponible en el OneDrive de servicio.cliente@fng.gov.co.
- Reportar al finalizar de cada jornada la cantidad de minutos outbound que se realiza en el Centro de Contacto.

13 de mayo 2022

- Verificación e Implementación de transferencias del Contac Center al FGA los cuales deben ser PG1 (Causal de Pago 1,2 y/o Ejecutivo), en un horario de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00pm.
- Distribución de los agentes del centro de contacto para el apoyo de la gestión de la unidad de los Intermediarios Financieros
- Implementación de plataforma Moodle la cual ayuda a difundir novedades que se presentan en el día a día y a su vez de pretornos y Postornos que permiten tener la operación alineada de acuerdo a los procesos de la entidad.

16 de mayo 2022

- Implementación del tipificador para el Aplicativo de CHAT donde los agentes dejaran registrado las atenciones de acuerdo a la gestión.
- Implementación de transferencia de llamadas entre agentes del centro de contacto cuando un Intermediario Financiero solicite atención especial por algún agente de la Unidad.
- Implementación de plantillas de respuestas rápidas para el canal CHAT en el aplicativo del cliente corporativo Mylivechat.com

25 de mayo 2022

- En las temáticas de impacto diario se incluye la cantidad de llamadas recibidas y el porcentaje de participación de estas.

15. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta las alertas operativas enviadas por el área de calidad se busca plataforma enfocada al sector financiero con la finalidad de fortalecer los conocimientos y el léxico de los agentes y volverlos más especializados en la línea del centro de contacto.
- Teniendo en cuenta la creación de las unidades de los Intermediarios Financieros permitió fortalecer el manejo de los errores que presentan estos cuando reportan las garantías con respecto a los Anexos 4, 5, 7 y 8 dando mayor solución en primer contacto.
- Los PDA continuarán desarrollándose de forma progresiva a fin de mitigar los impactos generados en los indicadores de calidad y de direccionar los procesos a la mejora continua.
- Se evidencia que el acompañamiento del área de calidad y supervisión de manera constante permitió fortalecer el proceso de información a ciudadanos e intermediarios financieros, mejorando optimizar los tiempos de llamada y niveles de atención.
- Se debe fortalecer la habilidad en las tipificaciones de los agentes al momento de registrar las observaciones registradas en el tipificador con el fin de disminuir errores de ortografía y tener respuestas más contextualizadas en su gestión.

16.ANEXOS

1. Bitacora.
2. Informe Indicadores FNG_ 2022 mayo_2022
3. Prefactura Fondo Nacional de Garantía mayo 2022
4. Indicadores centro de contacto servicio al cliente acuerdo marco precios mayo.
5. Certificado Parafiscales_2022.
6. Certificación de Disponibilidad de Plataforma FNG

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 5 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

**Período presentado
01/05/2022 al 31/05/2022**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., Junio 15 de 2022



Contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:	3
2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:	4
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.	5
a. Rubros	5
b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.	5
c. Registros Presupuestales.	6
d. Valor de la orden de compra	6
e. Actas de supervisión parciales de pago	6
f. Ejecución presupuestal FNG	6
4. PLAZO Y SUSPENSIONES	7
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo	7
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio	7
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES:	7
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	7
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL	23
.....	¡Error! Marcador no definido.
a. Expediente y archivo	23
b. Póliza	23
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales	24
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	24

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:	55,0%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	51,8%
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
Acta de Supervisión No. 4	23/05/2022	\$ 44.551.201	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 5	15/06/2022	\$ 44.894.965	Diana Carolina Restrepo Velez
TOTAL		\$ 196.821.667	

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2022	2121302	\$ 358.099.151,84	\$ 19.178.543,00	\$ 338.920.609
28/02/2022		\$ 338.920.608,84	\$ 45.235.507,25	\$ 293.685.102
31/03/2022		\$ 293.685.101,59	\$ 42.961.450,54	\$ 250.723.651
30/04/2022		\$ 250.723.651,05	\$ 44.551.201,39	\$ 206.172.450
31/05/2022		\$ 206.172.449,66	\$ 44.894.964,95	\$ 161.277.485

4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

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

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

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

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

5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

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

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

a. Orden de compra

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

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO ENERO 2022	EJECUTADO FEBRERO 2022	EJECUTADO MARZO 2022
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero,	Agente en Sitio	7	7: 3 Agentes por 12 días, 1 Agente por 11 días, 3 agentes por 7 días	7: 5 Agentes por 30 días, 2 Agentes por 29 días	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 26 días
			Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes

Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 12 días	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 24 días
	Transferencia de llamadas	200	0	0	0
	Hora desarrollo	31	15	1	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	0	0
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 3 plataformas por 12 días, 1 plataforma por 11 días, 3 plataformas por 7 días	6: 4 plataformas por 30 días, 2 plataformas por 29 días	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 26 días
	Troncal SIP	10	10 troncales por 12 días	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 12 días	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	0	660	662
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	0	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	0	0
Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 12 días	1 líder de calidad por 30 días	1 líder de calidad por 30 días	

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO ABRIL 2022	EJECUTADO MAYO 2022	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de	Agente en Sitio	7	7: 7 Agentes por 30 días,	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 29 días	· Informe de gestión Mayo 2022

Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores			Resumen factura: 7 agentes	Resumen factura: 7 agentes	· Bases de datos de operación de canales
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de llamadas	200	0	0	
	Hora desarrollo	31	0	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	0	
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 6 plataformas por 30 días	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 29 días	
	Troncal SIP	10	10 troncales por 30 días	10 troncales por 30 días	
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días	1 Vpn por 30 días	
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	173	404	
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	0	
	Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 27 días	1 líder de calidad por 29 días	

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

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

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

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

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

Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Manuel Alexander Conde	Supervisor	Activo	1/05/2022	31/05/2022	30	Se factura 1 supervisor por 30 días
2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Activo	1/05/2022	31/05/2022	29	Se factura Supervisor de calidad por 29 días, dada la incapacidad del 27 de mayo
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/05/2022	31/05/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/05/2022	31/05/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/05/2022	31/05/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/05/2022	31/05/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Jesus Alberto Lopez	Agente en sitio	Activo	1/05/2022	31/05/2022	28	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
8	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/05/2022	31/05/2022	28	Se factura 1 agente en sitio por 28 días, dada la incapacidad presentada por los días 09 y 10 de mayo de 2022
9	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Ingreso	1/05/2022	31/05/2022	26	Se factura 1 agente en sitio por 26 días, dada la incapacidad presentada por los días 17, 18 y 19 de mayo y calamidad domestica el 23 de mayo
10	Gutierrez Sergio	Agente en sitio	Back Up	1/05/2022	31/05/2022	5	Se factura 1 agente en sitio por 5 días Back up por los días 10, 17, 18, 19 y 23 de mayo

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	Cumple
	En el canal telefónico se genera un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 14:00 y a		

	<p>las 17:00, el cual es compartido a través de WhatsApp.</p> <p>Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada, así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.</p>		
Calibración	<p>Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.</p> <p>Por lo anterior, en el canal telefónico se escuchan grabaciones y agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.</p> <p>En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.</p> <p>En el canal correo electrónico, se monitorea los redireccionamientos, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.</p>	Diario	Se definieron las diferentes formas de medición, ítems de matriz de calidad y definición de errores críticos y no críticos
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	<p>Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Vigilancia administrativa · Vigilancia técnica · Vigilancia financiera y contable 	Mensual	Cumple
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se realiza al inicio de cada semana Comité de seguimiento BPM, 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 abril se realiza como mínimo una (1) capacitación por semana de acuerdo con la necesidad, para reforzar las diferentes	Un día a la semana	Cumple

	consultas que se presentan en la línea de atención y refuerzo de temas		
--	--	--	--

c. Control compromisos adquiridos

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

Compromisos	Cumplimiento
Contar con el Back up de agente en sitio y supervisor correspondiente para que en el momento que se presente ausentismo se pueda suplir esa necesidad y no afectar el cumplimiento de indicadores.	En el mes de marzo se empezó a dar cumplimiento a este compromiso y al mes de abril se evidenció la conexión del back Up
Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico.	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 período 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	Se cuenta con plan de contingencia estructurado, sin embargo, dado que aún no ha salido en nuevo portal no se ha puesto en ejecución.
Generar control de seguimiento para la correcta asignación de las solicitudes que llegan al FNG por los diferentes canales de atención conforme la matriz de escalamientos compartida al aliado BPM	Cumple, se realiza monitoreo del redireccionamiento correcto a las áreas conforme matriz
Garantizar semanalmente el seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto a través de la página web - correo electrónico	Cumple

Realizar cotización de horas de desarrollo del IVR propuesto por BPM y aceptado por FNG	Cumple
Generar la respectiva matriz de transferencias para los temas en los que directamente los profesionales de las áreas del FNG deben atender la solicitud que ingrese en la línea de atención.	Cumple
Se continua con pilotaje de transferencias de llamadas al FGA Fondo de garantías de Antioquia, como valor agregado en el servicio al ciudadano.	En el mes de mayo se continuo con el pilotaje y se ha realizado una transferencia de forma exitosa, el informe de transferencias es remitido a diario a través del chat.
Generar planes de acción por parte del centro de contacto para disminuir tiempos de atención en la línea con soluciones efectivas y eficaces	Cumple, generan propuestas de banco de conocimiento, desarrollo de respuestas automáticas en el chat virtual

d. Control de presentación de Informes:

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
2/05/2022	Lunes	2/05/2022	CUMPLE: El supervisor del centro de contacto remite diariamente a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios y tomas acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento del indicador mensual
3/05/2022	Martes	3/05/2022	
4/05/2022	Miércoles	4/05/2022	
5/05/2022	Jueves	5/05/2022	
6/05/2022	Viernes	6/05/2022	
9/05/2022	Lunes	9/05/2022	
10/05/2022	Martes	10/05/2022	
11/05/2022	Miércoles	11/05/2022	
12/05/2022	Jueves	12/05/2022	
13/05/2022	Viernes	13/05/2022	
16/05/2022	Lunes	16/05/2022	
17/05/2022	Martes	17/05/2022	
18/05/2022	Miércoles	18/05/2022	
19/05/2022	Jueves	19/05/2022	
20/05/2022	Viernes	20/05/2022	
23/05/2022	Lunes	23/05/2022	
24/05/2022	Martes	24/05/2022	
25/05/2022	Miércoles	25/05/2022	
26/05/2022	Jueves	26/05/2022	

27/05/2022	Viernes	27/05/2022	
31/05/2022	Lunes	31/05/2022	

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
5/05/2022	jueves	5/05/2022	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
13/05/2022	13/05/2022	13/05/2022	
20/05/2022	viernes	20/05/2022	
27/05/2022	viernes	27/05/2022	

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 Mayo	Cumplimiento Mayo
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%	100%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	95,15%	Cumple
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	Cumple
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100%	Cumple

		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%	100%	Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0%	Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0%	Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento	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%		0%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	434	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	434	Cumple
		Ciudadanos	480	434	Cumple
TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	537	Cumple	
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	97,03%	Cumple
		Chat	90%	95,42%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	65,00%	Cumple
		Canal virtual	65%	65,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%	67,00%	Cumple

12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	94,41%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	15%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	97,82%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	92,00%	Cumple
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,32%	Cumple

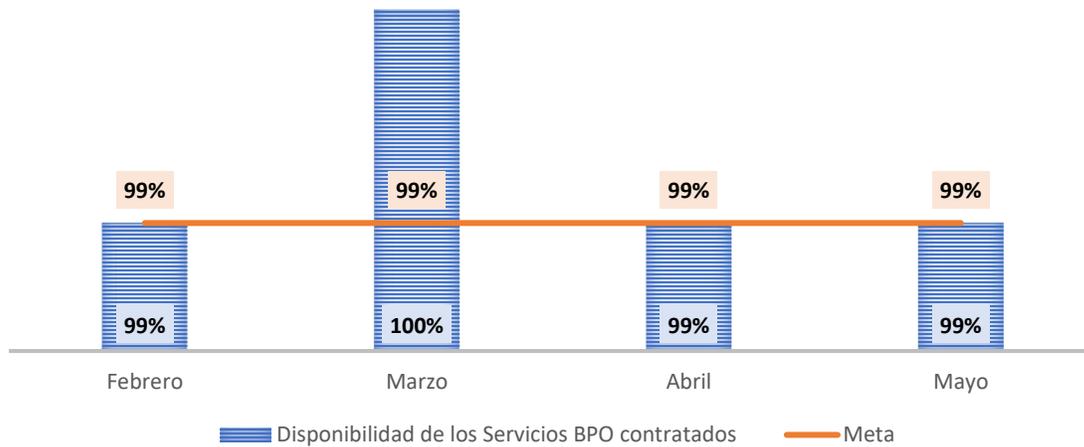
No se realiza penalización por concepto de indicadores dado que todos se encuentran dentro de la meta establecida.

Seguimiento Indicadores

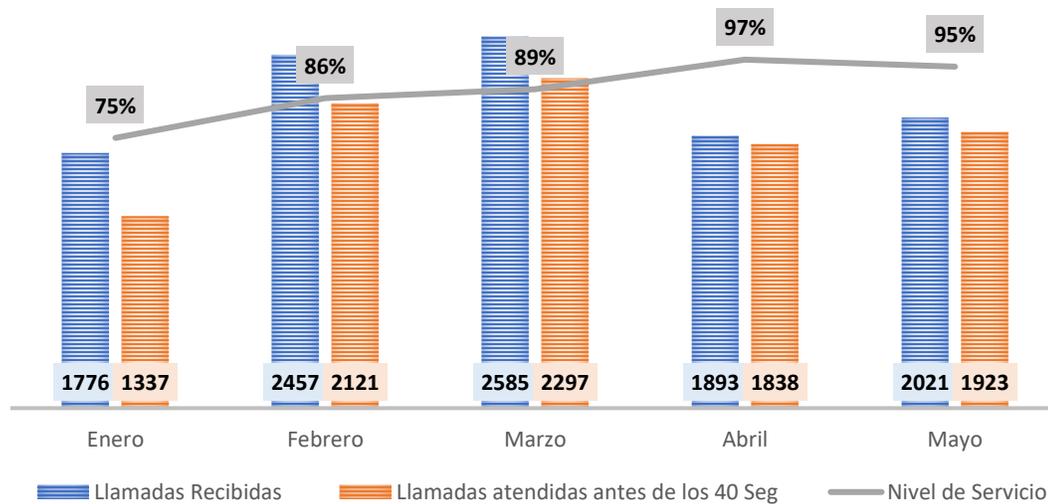
INDICADOR DE PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS BPO



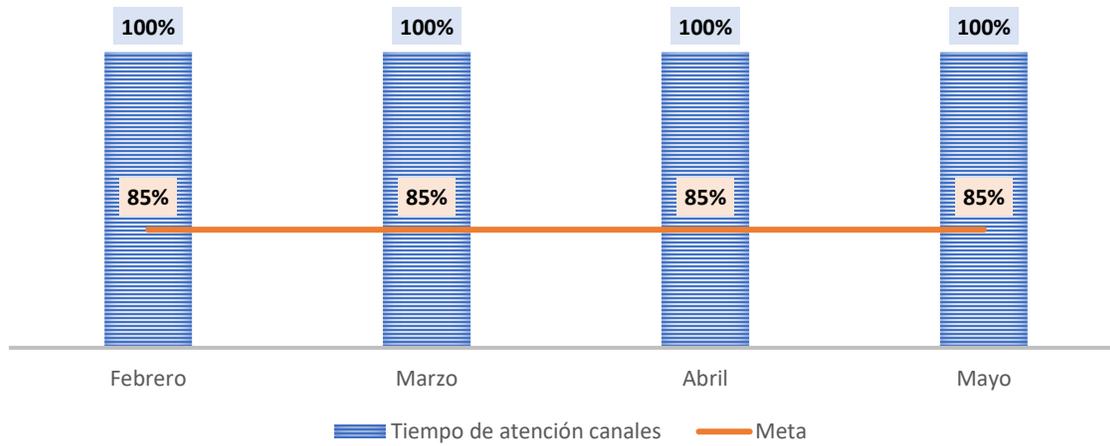
INDICADOR DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS



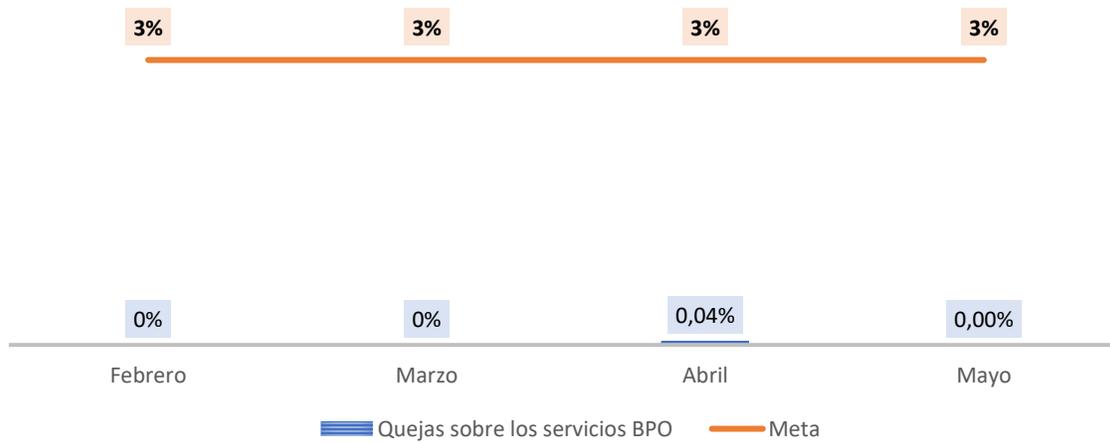
NIVEL DE SERVICIO



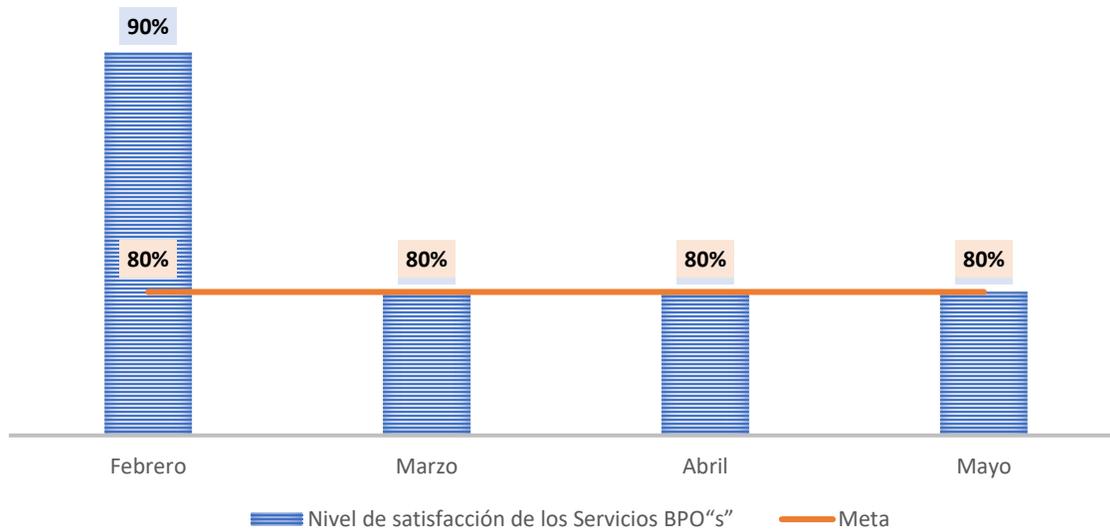
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES: BUZONES DE CORREO ELECTRÓNICO, VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL.



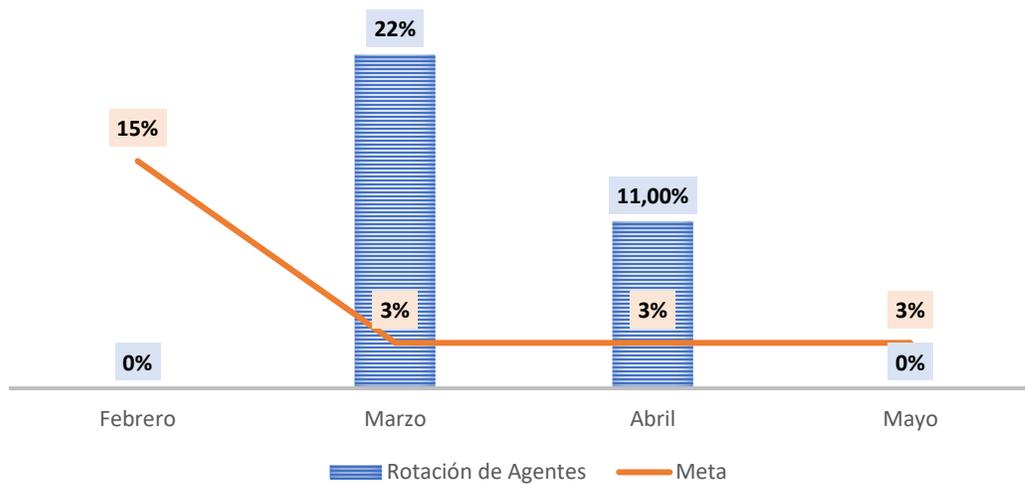
INDICADOR QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO



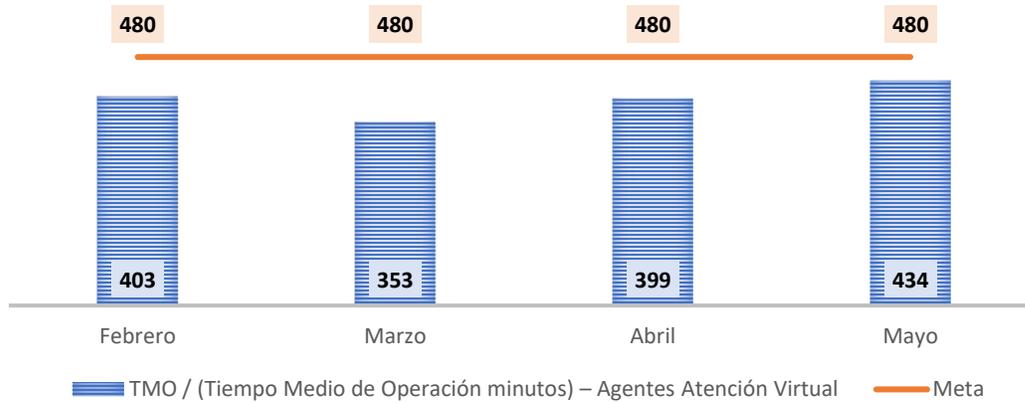
INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO“S”



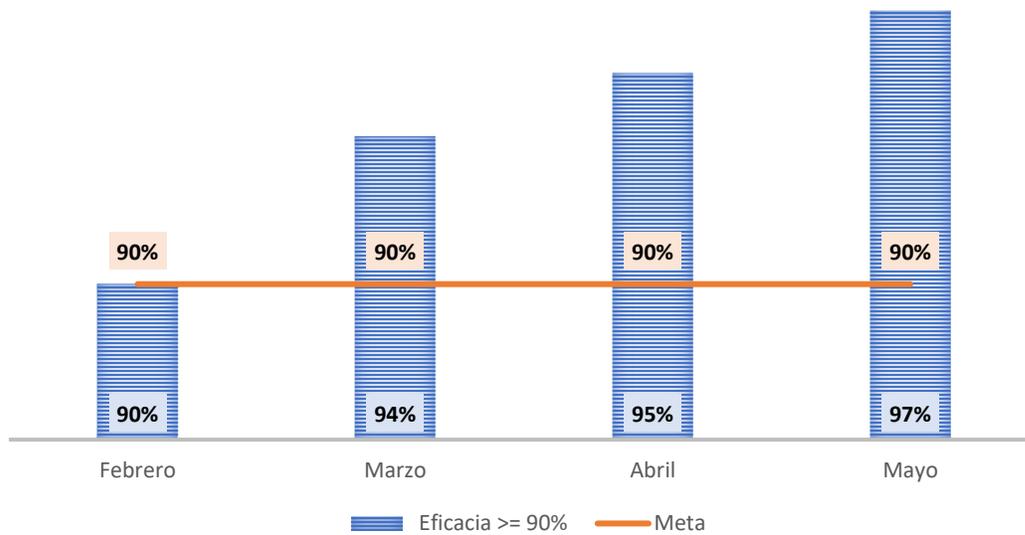
ROTACIÓN DE AGENTES



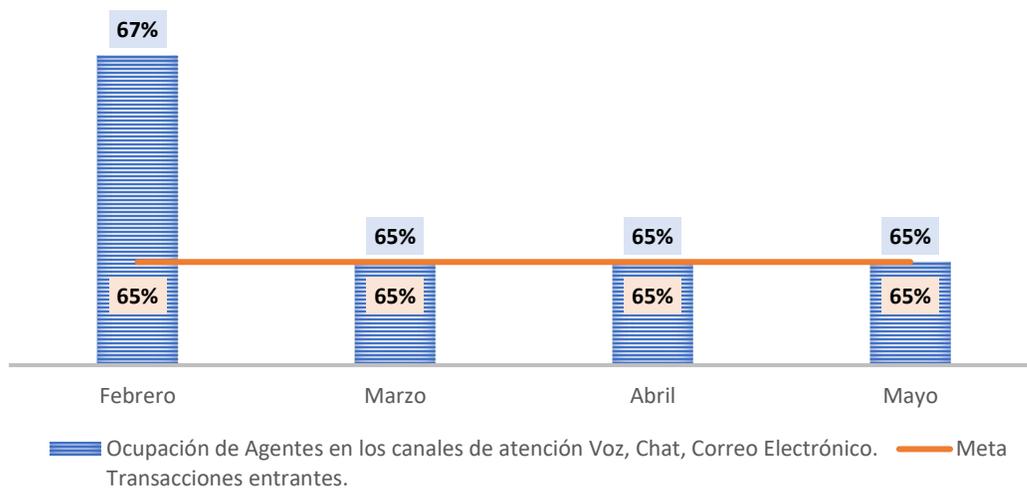
TMO / (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN MINUTOS) – AGENTES ATENCIÓN VIRTUAL



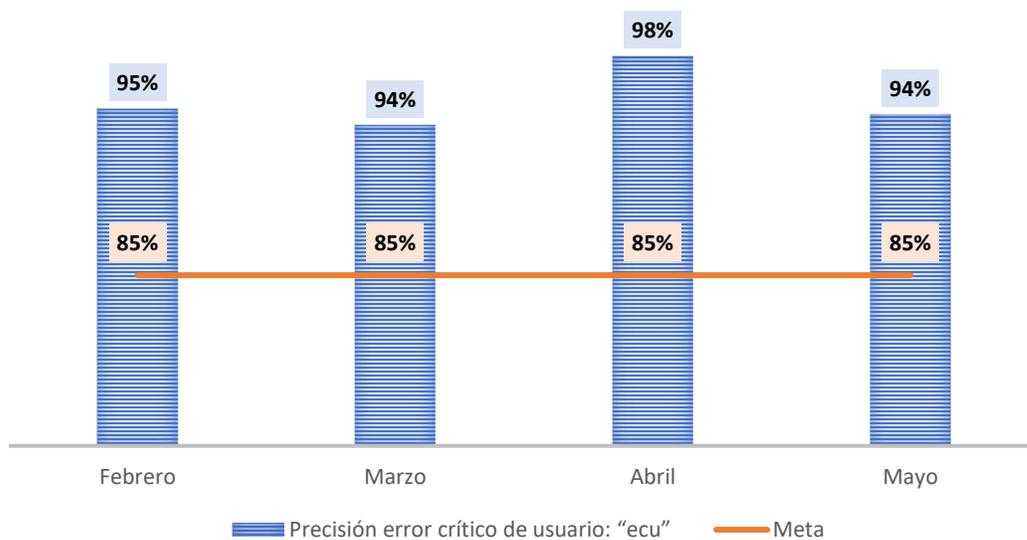
EFICACIA >= 90%



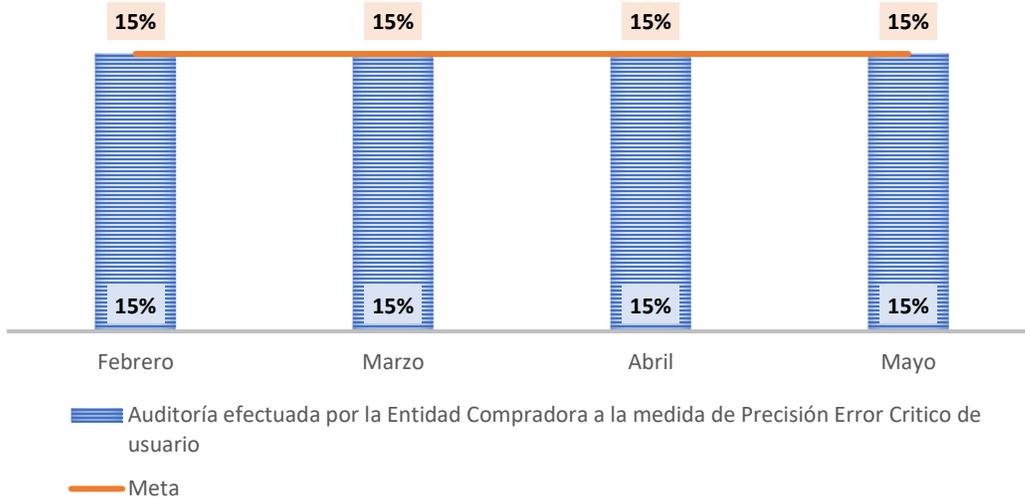
OCUPACIÓN DE AGENTES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN



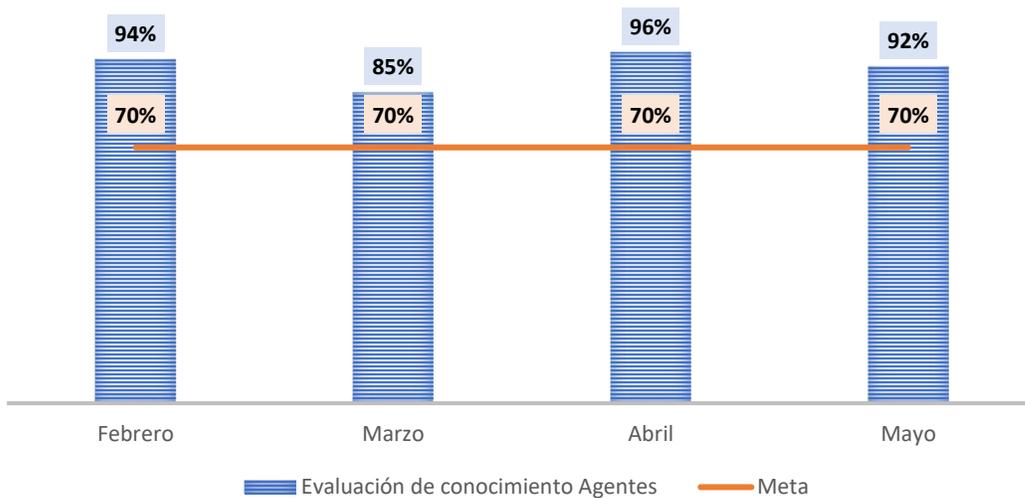
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: "ECU"



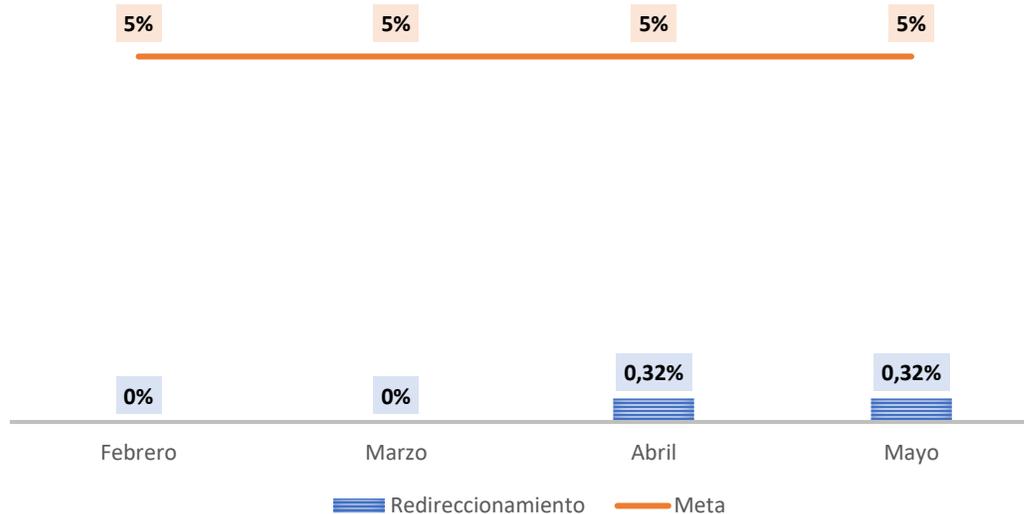
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO



EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES



REDIRECCIONAMIENTO



7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

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

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

1. Documento de justificación
2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 700000804 del 19 de noviembre de 2021
3. Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021
4. Certificado de Registro Presupuestal No. 800000357 del 28 de febrero de 2022
5. Certificado de Existencia y Representación Legal
6. Acta de Inicio de fecha 19 de enero de 2022.
7. Soportes de Informe de gestión y facturación de enero/2022, febrero/2022, marzo/2022 y abril/2022.

b. Póliza

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

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

c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

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

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

8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- El período de estabilización el cual tiene una duración de tres meses finalizó el 24 de abril del 2022.
- Se ajustaron informes para que el seguimiento de los indicadores sea más claro y efectivo, a diario y por intervalos de horas, remiten el comportamiento de la operación relacionando el cumplimiento de los indicadores de la línea telefónica.
- Se implementó seguimiento a llamadas abandonadas para que se garantice la devolución de estas y prevenir reincidencia y recurrencia en la línea de atención.
- 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 mejorar e implementar acciones que ayuden a mejorar la información que se brinda.
- El equipo de supervisión y calidad, trabajan en sincronía a fin de cumplir con los objetivos establecidos por el FNG y ofrecer una mejor experiencia a nuestros diferentes grupos de interés.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de confirmar datos de contacto por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación de datos del ciudadano.
- Se realiza seguimiento semanal del cargue de las pruebas de funcionalidad a los buzones de contacto a través de la página web.
- 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 que se presentan en el centro de contacto.
- Teniendo en cuenta el alto volumen de información que se maneja al interior de la entidad surge la necesidad de que al interior del centro de contacto implementen de forma más práctica la transmisión de conocimiento, teniendo en cuenta la información compartida por parte del FNG en las diferentes capacitaciones y el centro de contacto implementa el banco de conocimiento.
- Se trabaja en implementar informe por grupo de interés que se comunica en la línea de atención.
- En el mes mayo se evidencia un incremento de llamadas en un 6,76% vs el mes de junio, por lo que se empieza a trabajar en diferentes metodologías a implementar para prestar un mejor servicio.

8.1. UNIDAD DE ATENCIÓN

Se implementa nueva metodología de servicio nominada UNIDAD DE ATENCIÓN entre el centro de contacto y funcionarios del FNG.

OBJETIVOS:

- Mejorar y personalizar la atención a los Intermediarios Financieros
- Lograr una comunicación efectiva y asertiva entre el área de Servicio al cliente del FNG y el Intermediario Financiero.

UNIDADES DE ATENCION FNG



DESARROLLO

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

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

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

Yennifer Pinzon	Angie Palacios - Maria Fernanda Souza	2/06/2022	07:00 - 07:30
-----------------	---------------------------------------	-----------	---------------

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

Para constancia, se firma el presente documento a los 16 días del mes de junio de 2022.

FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME

Supervisor del Contrato



DIANA CAROLINA RESTREPO VÉLEZ

Directora de Servicio al Cliente
Fondo Nacional de Garantías

Anexos: (03) Actas del comité de seguimiento al centro de contacto

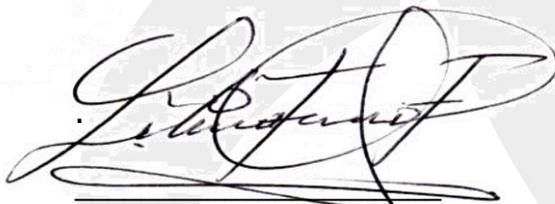
Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera – Profesional III Subdirección de Servicio al Cliente.

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.

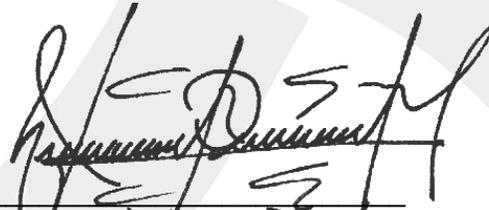
BPM CONSULTING LTDA. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.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

Dada en Bogotá, a los ocho (08) días del mes de junio de 2022.



LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING

C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

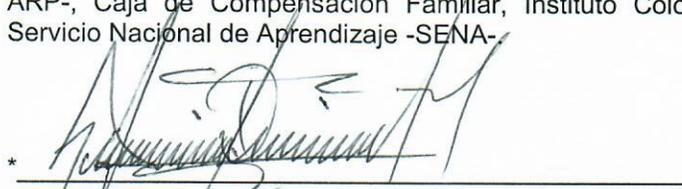


NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING

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)

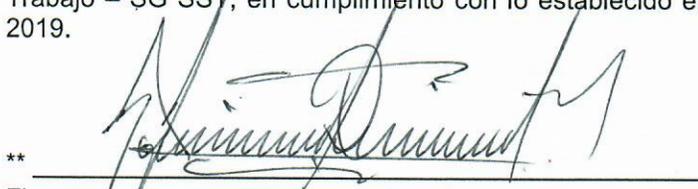
Yo Norberto Duarte Monsalve, identificado con cedula de ciudadanía No. 91.278.784, en mi calidad de Representante Legal, de la empresa BPM CONSULTING LTDA. con NIT. 900011395 (en adelante "la empresa") manifiesto bajo la gravedad del juramento que la empresa ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores 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).