

Ivonne Daniela Gomez Gordillo

De: Maria Alejandra Botiva Leon
Enviado el: viernes, 23 de diciembre de 2022 9:28 a. m.
Para: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
CC: Maryi Lorena Torres Rivera; Eduardo Luis De Oro Romero
Asunto: Re: Solicitud Aprobación Pago Proveedor: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS - Noviembre

Buenos días Oscar

Con base en los soportes adjuntos, doy mi autorización para el respectivo pago de la factura de BPM Consulting Ltda.

Cordial saludo,

MARÍA ALEJANDRA BOTIVA LEÓN

Vicepresidenta Comercial

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A – FNG

Calle 26 A No. 13-97 Piso 25

Tel (1) 323 9000 Ext. 8400

Bogotá D.C. - Colombia

www.fng.gov.co



MANEJO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - Este mensaje (incluyendo cualquier archivo adjunto) se dirige exclusivamente a su destinatario y contiene información personal confidencial y/o privilegiada que se encuentra protegida por la Ley. En consecuencia, la información aquí contenida sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual está dirigido. Si ha recibido este mensaje por error, por favor comuníquese inmediatamente con nosotros por esta misma vía y proceda a su eliminación. Recuerde que los datos personales aquí contenidos pertenecen a cada uno de sus Titulares y/o al Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG, y que su Tratamiento sólo se encuentra legitimado si se cuenta con autorización para un Responsable determinado y con unas finalidades previamente informadas a éste. En consecuencia queda prohibido su Tratamiento y cesión so pena de sanciones civiles, administrativas, e incluso penales. Finalmente, señalamos que es responsabilidad del destinatario protegerse de la existencia de posibles virus informáticos que pudiera llegar a tener el correo o cualquier anexo a él, razón por la cual el FNG no aceptará responsabilidad alguna por daños causados por cualquier virus transmitido en este correo.

“Antes de imprimir este e-mail, evalúa si realmente es necesario hacerlo. ¡Cuidemos el ambiente!”

From: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo <oscar.sanchez@fng.gov.co>

Date: Tuesday, 20 December 2022, 4:37 PM

To: Maria Alejandra Botiva Leon <Alejandra.Botiva@fng.gov.co>

Cc: Maryi Lorena Torres Rivera <Lorena.Torres@fng.gov.co>, Eduardo Luis De Oro Romero

<Eduardo.deOro@fng.gov.co>

Subject: Solicitud Aprobación Pago Proveedor: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS - Noviembre

Maria Alejandra, buenas tardes,

Adjunto estamos remitiendo los soportes para aprobación de pago de la factura mes de noviembre para BPM CONSULTING. LTDA, Orden de Compra No. 83758 por valor de:

Concepto Presupuesto	Valor de la factura Mes de Septiembre
Valor Orden de Compra	\$ 531.337.016,24
Disponible a la fecha	\$ 108.285.784,00
Valor facturado Mes de noviembre	\$ 44.905.346,89

Se adjunta los soportes que se deben cargar en el SGD:

- Hoja de Ruta en PDF (aprobada)
- Informe de gestión mes de noviembre
- Informe de supervisión mes de noviembre
- Facturación electrónica mes de noviembre
- Certificado de parafiscales expedido por BPM y en el formato del FNG
- Certificado de disponibilidad de plataforma noviembre

Máximo plazo para cargar en SGD 23.12.2022

Cordialmente,

Juntos hacemos MÁS



OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO
Subdirector de Servicio al Cliente
Dpto Servicio al Cliente - Vicepresidencia Comercial
FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A - FNG
Calle 33 bis No.13A-04
Línea de Servicio al Cliente: (1) 3239010
Bogotá D.C. – Colombia



POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL: *“Una vez culminada la jornada laboral no se atenderán requerimientos, salvo las excepciones señaladas en la Resolución No.050 del 16 de agosto de 2022 emitida por el FNG, por la cual se establece la política de desconexión laboral en el FNG”.*

MANEJO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - Este mensaje (incluyendo cualquier archivo adjunto) se dirige exclusivamente a su destinatario y contiene información personal confidencial y/o privilegiada que se encuentra protegida por la Ley. En consecuencia, la información aquí contenida sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual está dirigido. Si ha recibido este mensaje por error, por favor comuníquese inmediatamente con nosotros por esta misma vía y proceda a su eliminación. Recuerde que los datos personales aquí contenidos pertenecen a cada uno de sus Titulares y/o al Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG, y que su Tratamiento sólo se encuentra legitimado si se cuenta con autorización para un Responsable determinado y con unas finalidades previamente informadas a éste. En consecuencia queda prohibido su Tratamiento y cesión so pena de sanciones civiles, administrativas, e incluso penales. Finalmente, señalamos que es responsabilidad del destinatario protegerse de la existencia de posibles virus informáticos que pudiera llegar a tener el correo o cualquier anexo a él, razón por la cual el FNG no aceptará responsabilidad alguna por daños causados por cualquier virus transmitido en este correo.

“Antes de imprimir este e-mail, evalúa si realmente es necesario hacerlo. ¡Cuidemos el ambiente!”

Bogotá D.C. 6 diciembre de 2022

Señora

Oscar Fernando Sánchez Lizarazo

Subdirector 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 noviembre la plataforma tuvo una disponibilidad del 100% para la prestación del servicio.

Cordialmente



José Benito Triviño valiente director de Tecnología (E)

jose.trivino@bpmconsulting.com.co





BPM CONSULTING SAS

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

SBPM90

SEÑOR(ES):

CLIENTE: FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A.

NIT: 860402272-2

DIRECCIÓN: CL 26 A 13 97 P 25

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 3239000

CORREO: ventanilla@fng.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: O-13 - Gran contribuyente

FECHA DE EXPEDICIÓN: 15/12/2022 05:14 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 14/01/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 15/12/2022 05:26 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758.112022

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	6,97 Agente en Sitio	1.00	22,762,491.47	22,762,491.47	4,324,873.38	27,087,364.85
2	1 Supervisor Servicios BPO	1.00	7,426,819.31	7,426,819.31	1,411,095.67	8,837,914.98
3	1 Líder de calidad	1.00	5,777,427.42	5,777,427.42	1,097,711.21	6,875,138.63
4	5,97 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	1.00	1,064,050.88	1,064,050.88	202,169.67	1,266,220.55
5	10 Troncal SIP	1.00	385,583.87	385,583.87	73,260.94	458,844.81
6	1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	301,237.41	301,237.41	57,235.11	358,472.52
7	785 Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1.00	17,975.26	17,975.26	3,415.30	21,390.56

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	
IVA	37,735,585.62	19%	7,169,761.27		37,735,585.62
				Subtotal Base Gravable:	37,735,585.62
				IVA:	7,169,761.27
				Total Impuestos:	7,169,761.27
				Total + Impuestos:	44,905,346.89
				Valor Total:	44,905,346.89

CUARENTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN NOVIEMBRE OC 83758

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

CUFE: 58da1d199867b0cc8c9d95ceef148c51599c0109128a7c7bc3f1bb48ca6db103c50581ef62f7beaf44583d7ed8c5d185

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-2022-18735-E

Fecha y Hora: 16/12/2022 10:40:07 a.m.

Remitente: BPM CONSULTING LTDA

Destinatario: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

No de Folios: 1





GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
HOJA DE CONTROL DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO PROCESOS DE PAGO

CÓDIGO: FR-GCT-013

VERSIÓN: 4

Fecha: 20-dic-2022

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 11 Período Desde: 01-nov-2022 Período Hasta: 30-nov-2022

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

Valor Contrato: \$ 531.337.016,24 Estado: En ejecución

Fecha firma: 19-ene-2022 Fecha vencimiento: 31-dic-22

N° de otrosí: 1 N° Anexos: 1

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

	Desde:	Hasta:		Desde:	Hasta:
Cumplimiento:	24-dic-2021	31-dic-2025	Anticipo y/o pago anticipado:		
Calidad bien o servicio:			Pago salarios y prestaciones:		
Responsabilidad civil:			Correcto funcionamiento equipos:		
Estabilidad obra:			Otros:		
Póliza cumplimiento	Aprobación: 28-dic-2021	Renovación: 13-sep-2022	Póliza calidad y otras	Aprobación:	Renovación:

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

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s): SBPM90 Valor a pagar: \$ 44.905.346,89

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

Medio de Pago: Transferencia Electrónica Entidad Bancaria: Bancolombia

Tipo de Cuenta: Corriente N° Cuenta: 59645410178

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

¿Factura causada previamente? No

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

Nit: ¿Confirmó el endoso con la entidad?

DOCUMENTOS ANEXOS

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

Acta de cumplimiento

Acta de liquidación

Cuenta de cobro / factura

El supervisor del contrato y/o oferta mercantil certifica que el contratista realizó el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales acorde con la normatividad vigente.

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL O RESERVA DE GASTO

No. CDP(s): 2121302-700000804 - 200188385
 Fecha(s) emisión: 19/11/2021 - 12/09/2022
 N° Factura(s): SBPM90

CUOTAS O INSTALAMENTOS PAGADOS

(No relacione el valor de la cuota o instalamento a pagar)

Fecha	No. Egreso	Valor Bruto	Concepto
08-abr-2022	3700174284	\$ 19.178.543	Pago mes de enero - ejecución Orden de compra No. 83578
23-may-2022	3700176765	\$ 45.235.507	Pago mes de febrero - ejecución Orden de compra No. 83578
25-may-2022	3700176907	\$ 42.961.451	Pago mes de Marzo - ejecución Orden de compra No. 83578
24-jun-2022	3700178708	\$ 44.551.201	Pago mes de Abril - ejecución Orden de compra No. 83578
19-jul-2022	3700180235	\$ 44.894.965	Pago mes de Mayo - ejecución Orden de compra No. 83578
26-ago-2022	3700182668	\$ 44.312.758	Pago mes de Junio - ejecución Orden de compra No. 83578
05-sep-2022	3700183299	\$ 45.277.491	Pago mes de Julio - ejecución Orden de compra No. 83578
26-oct-2022	3700186878	\$ 44.864.404	Pago mes de Agosto - ejecución Orden de compra No. 83578
16/11/2022	3700188413	\$ 44.863.777	pago mes de septiembre - ejecución Orden de compra No. 83578
En trámite	En trámite	\$ 46.911.134	En proceso pago mes de octubre - ejecución Orden de compra No. 83578
Última cuota: No ▼	Total Pagado	\$ 423.051.232	Saldo después del presente pago: \$ 63.380.437

% ejecución pagos: 88,1%

% ejecución desarrollo proyecto: 87,5%

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

Resumen de las Evidencias del cumplimiento:

Documentos soporte del cumplimiento:

Informe de supervisión No. 11

Informe de supervisión noviembre del 2022

Responsable de la supervisión:

Nombre: OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO

Cargo: SUBDIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE

Firma: 

Observaciones:

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera

Cargo: Profesional III Servicio al cliente - Especialista de Producto

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

Departamento de Servicio al Cliente

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

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 11 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

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

**Período presentado
01/11/2022 al 30/11/2022**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., diciembre 19 de 2022



Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:	3
2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:	5
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	6
a. Rubros	6
b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.	7
c. Registros Presupuestales.....	7
d. Valor de la orden de compra	7
e. Actas de supervisión parciales de pago	7
f. Ejecución presupuestal FNG	8
4. PLAZO Y SUSPENSIONES.....	8
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo.....	8
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio	9
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES	9
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	9
a. Orden de compra	9
b. Control de la Operación	11
e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS).....	15
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL.....	19
a. Expediente y archivo	19
b. Póliza	20
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales.....	20
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	20

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, la de 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. Certificados de Disponibilidad Presupuestal	700000804 del 19 de noviembre del 2021 200188385 del 12 de septiembre del 2022
No. de Registro Presupuestal:	800000357 del 28 de febrero del 2022 500187269 del 11 de octubre del 2022
Fecha Inicio:	19/01/2022
Modificación	Ninguna
Fecha Terminación:	Inicial: 30/09/2022 Otro sí: 31/12/2022
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	88,1%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	87,5%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS (El proveedor en el mes de diciembre del año 2022 tuvo cambio de razón social de BPM CONSULTING LTDA a BPM CONSULTING SAS)
Nombre del Supervisor del Contrato:	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

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

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	7	Agente	12 meses
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	12 meses
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	200	NA	12 meses
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	31	Hora	3 mes
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	5000	Minuto	12 meses
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	6	Licencias	12 meses
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	10	NA	12 meses
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	1	NA	12 meses
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	1500	Minuto	12 meses
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	500	Minuto	12 meses
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	2000	Minuto	12 meses
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	NA	1	Líder de Calidad	12 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 Inicial	08/11/2021	Diana Carolina Restrepo Velez – subdirectora de Servicio al cliente.
Expedición de CDP 70000804	19/11/2021	Luz Angela Velasquez Coy Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación	17/11/2021 18/11/2021	Comité Institucional de Adquisiciones
Creación del evento documento de justificación en CCE	23/11/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Resultado del evento con Orden de compra previa	20/12/2021	Colombia Compra Eficiente.
Verificación de antecedentes de proveedor	23/12/2021	Jaime Leon Subdirección de cumplimiento
Verificaciones internas	20/12/2021 24/12/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Fecha de emisión Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	24/12/2021	Colombia Compra Eficiente
Aprobación de orden de compra por Ordenador del Gasto	24/12/2021	Luis Enrique Ramirez Montoya Vicepresidente Financiero
Adjudicación	27/12/2021	Subdirección de contratación
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		

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Registro Presupuestal:	28/02/2022	Marilyn Avendaño Armenta subdirección de Contabilidad y Presupuesto

Trámite y suscripción del otro sí:

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación Otro Sí	25/08/2022	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo - subdirector de Servicio al cliente. Maryi Lorena Torres Rivera - Especialista de Producto
Expedición de CDP 200188385 Otro sí	12/09/2022	Luz Angela Velasquez Coy - Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos - Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación Otro sí	9/08/2022	Comité Institucional de Adquisiciones Acta No. 38
Verificaciones internas para el otro sí	5/09/2022	Oscar Fernando Sanchez - Subdirector de Servicio al cliente
	6/09/2022	Ingrid Lorena Arias Robles - Alejandro Leonidas Suarez- Profesional de contratación
	9/09/2022	Rodrigo Sanchez - Dirección de contratación
Ajuste del evento documento de justificación en CCE	12/09/2022	Ingrid Lorena Arias Robles - Profesional de contratación - Subdirección de contratación
Fecha de emisión del ajuste de la Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	13/09/2022	Colombia Compra Eficiente
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. AA014319	7/10/2022	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Vigencia: Desde: 24/12/2021 Hasta: 31/12/2025	11/10/2022	Aprobación Ingrid Lorena Arias - Profesional de Contratación
Registro Presupuestal:	11/10/2022	Luz Angela Velasquez Coy - Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos - Vicepresidencia Financiera

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. CDP	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	INICIAL / ADICIÓN / REEMPLAZO
700000804	\$ 358.009.151,84	19/11/2021	Inicial
200188385	\$ 175.752.517,00	12/09/2022	Adición

c. Registros Presupuestales.

Fecha	Pos Pre	CDP	Compromiso	Descripción	Valor	Concepto Pospre	Centro Gestor
28.02.2022	212 130 2	7000 0080 4	80000357	OC-83578 CENTRO DE SERVICIOS BPO VIG 2022	358.009.151,84	Centro de Atención Telefónica	SERV_CLIENTE
11.10.2022	212 130 2	2001 8838 5	500187269	OC 83578 OTROSI ACUERDO MARCO DE PRECIOS BPO	173.327.864,40	Centro de Atención Telefónica	SERV_CLIENTE

d. Valor de la orden de compra

DESCRIPCIÓN	FECHA	VALOR
1. Valor inicial del Contrato	24/12/2021	\$ 358.009.151,84
2. Valor adición del contrato	13/09/2022	\$ 173.327.864,40
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	\$ 19.178.543,00	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 2	15/03/2022	\$ 45.235.507,00	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 3	26/04/2022	\$ 42.961.450,54	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 4	23/05/2022	\$ 44.551.201,39	Diana Carolina Restrepo Velez

Acta de Supervisión No. 5	15/06/2022	\$ 44.894.964,95	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 6	11/07/2022	\$ 44.312.758,10	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 7	17/08/2022	\$ 45.277.491,41	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 8	8/09/2022	\$ 44.864.404,08	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 9	11/10/2022	\$ 44.863.777,34	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 10	24/11/2022	\$ 46.911.134,39	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 11	19/12/2022	\$ 44.905.346,89	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
TOTAL		\$ 467.956.579,08	

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	NÚMERO DE LA FACTURA	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2022	2121302	BPM2871	\$ 531.337.016,24	\$ 19.178.543,00	\$ 512.158.473
28/02/2022		BPM3123	\$ 512.158.473,24	\$ 45.235.507,25	\$ 466.922.966
31/03/2022		BPM3097	\$ 466.922.965,99	\$ 42.961.450,54	\$ 423.961.515
30/04/2022		BPM3273	\$ 423.961.515,45	\$ 44.551.201,39	\$ 379.410.314
31/05/2022		BPM3428	\$ 379.410.314,06	\$ 44.894.964,95	\$ 334.515.349
30/06/2022		BPM3653	\$ 334.515.349,11	\$ 44.312.758,10	\$ 290.202.591
31/07/2022		BPM3923	\$ 290.202.591,01	\$ 45.277.491,41	\$ 244.925.100
31/08/2022		BPM4173	\$ 244.925.099,60	\$ 44.864.404,08	\$ 200.060.696
30/09/2022		BPM4401	\$ 200.060.695,52	\$ 44.863.777,34	\$ 155.196.918
31/10/2022		BPM4595	\$ 155.196.918,18	\$ 46.911.134,39	\$ 108.285.784
30/11/2022		SBPM90	\$ 108.285.783,79	\$ 44.905.346,89	\$ 63.380.437

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	Se realizó prórroga hasta el 31/12/2022
Inicio de operación	19/01/2022		

Adición	13/09/2022	Tres meses y medio	
---------	------------	--------------------	--

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 ADICIÓN MODIFICACIÓN/ ACLARACIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	DETALLE DE LA ACLARACIÓN	PLAZO ADICIONADO	VALOR ADICIONADO
334462	Adición y prórroga	Se realiza adición y prórroga en la orden de compra No. 83578	3,5 meses	\$173.327.864,40

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 NOVIEMBRE_30 2022	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales,	Agente en Sitio	7	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 29 días Resumen factura: 7 agentes	· Informe de gestión Noviembre_30 2022 · Bases de datos de operación de canales

Ciudadanos, Deudores	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días
	Transferencia de llamadas	200	0
	Hora desarrollo	31	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 29 días
	Troncal SIP	10	10 troncales por 30 días
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	785
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0
	Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 29 días

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

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

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

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

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

Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Manuel Alexander Conde	Supervisor	Activo	1/11/2022	30/11/2022	30	Se factura 1 supervisor por 30 días
2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Lider de Calidad	Activo	1/11/2022	30/11/2022	29	Se factura 1 Supervisor de calidad por 29 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/11/2022	30/11/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/11/2022	30/11/2022	25	Se factura 1 agente en sitio por 25 días
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/11/2022	30/11/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/11/2022	30/11/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/11/2022	30/11/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
8	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Activo	1/11/2022	30/11/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
9	Jenifer Geraldine Diaz Solano	Agente en sitio	Back Up	1/11/2022	30/11/2022	6	Se factura 1 agente en sitio back up por 6 días Agente cubre novedades de agentes 8,21,22,23, 24 y 25 de noviembre
10	Yeison Johanny Tapasco Sanchez	Agente en sitio	Ingreso	1/11/2022	30/11/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días

b. Control de la Operación

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

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Diariamente se realiza socialización de los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:30 am.	Diaria	Cumple
	En el canal telefónico genera reporte de los indicadores al finalizar el día y si presenta algún desborde de llamadas que afecte el indicador deberán reportar el seguimiento de los indicadores cada dos horas.		
	Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada; así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.		
Calibración	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a los grupos de interés.	Diario	Se definieron las reglas de medición los cuales se describen en los ítems de matriz de calidad, y se clasifica el error en errores críticos y no críticos conforme la norma COPC
	En el canal telefónico se realiza escucha de grabaciones de llamadas y la atención de los agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.		
	En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.		
	En el canal correo electrónico, se crea matriz de calidad para monitoreo de la gestión, para garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico		
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:	Mensual	Cumple
	· Vigilancia administrativa		
	· Vigilancia técnica		
	· Vigilancia financiera y contable		

Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento y de indicadores y fechas de radicación de pagos	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se realiza Comité de seguimiento dos veces al mes y se realiza supervisión de contrato de forma presencial por alguno de los especialistas de producto del FNG.	Quincenal	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de septiembre, 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.	A partir del mes de marzo se empezó a dar cumplimiento a este compromiso y al 30 de noviembre se evidenció la conexión del back Up en los días que se presentó la necesidad.
Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico, chat y correo electrónico.	Al 30 de noviembre se cumple con el seguimiento de los resultados de indicadores de la operación
Identificar y reforzar las temáticas y/o solicitudes recurrentes en el mes, con el objetivo de tener equipos formados y capacitados en la entrega de información actualizada y confiable a los diferentes grupos de interés.	Se generan alertas operativas a través de correo electrónico y se realiza retroalimentaciones a través del mismo medio
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas.	Se realizan monitoreos a la gestión en donde se evidencia que ha mejorado el asertividad en las respuestas sin embargo no se ha cumplido a cabalidad.
Fomentar el lenguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Realizan cursos de forma autónoma para tener un desarrollo del lenguaje claro.
Generar control de seguimiento para la correcta asignación de las solicitudes que llegan al FNG por los diferentes canales de atención conforme la matriz de escalamientos compartida al aliado BPM	Se realiza monitoreo del redireccionamiento correcto a las áreas conforme matriz de escalamientos, en el mes de noviembre se realizó una capacitación para fortalecer los análisis de los casos que llegan a través de correo electrónico y se redireccionen de forma correcta.

Garantizar semanalmente el seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto a través de la página web - correo electrónico	Al 30 de noviembre se ha cumplido a cabalidad con el seguimiento del funcionamiento de los buzones de contacto.
Se continua con las transferencias de llamadas al FGA Fondo de garantías de Antioquia, como valor agregado en el servicio al ciudadano.	Al 30 de noviembre se continua con el pilotaje y se ha realizado una transferencia de forma exitosa, el informe de transferencias es remitido a diario a través del chat.
Generar planes de acción por parte del centro de contacto para disminuir tiempos de atención en la línea con soluciones efectivas y eficaces	Cumple, generan propuestas de banco de conocimiento, desarrollo de respuestas automáticas en el chat virtual. Realizan pre-turnos para la transferencia de conocimiento.

d. Control de presentación de Informes:

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
1/11/2022	martes	2/11/2022	El supervisor del centro de contacto en el mes de noviembre omitió compartir el seguimiento diario de indicadores los días 02, 03, 04, 08 y 09 de noviembre, por lo cual se realiza un llamado solicitando al supervisor el cumplimiento de lo requerido
2/11/2022	miércoles	3/11/2022	
3/11/2022	jueves	4/11/2022	
4/11/2022	viernes	8/11/2022	
8/11/2022	martes	9/11/2022	
9/11/2022	miércoles	10/11/2022	
10/11/2022	jueves	11/11/2022	
11/11/2022	viernes	15/11/2022	
15/11/2022	martes	16/11/2022	
16/11/2022	miércoles	17/11/2022	
17/11/2022	jueves	18/11/2022	
18/11/2022	viernes	21/11/2022	
21/11/2022	lunes	22/11/2022	
22/11/2022	martes	23/11/2022	
23/11/2022	miércoles	24/11/2022	
24/11/2022	jueves	25/11/2022	
25/11/2022	viernes	28/11/2022	
28/11/2022	lunes	29/11/2022	
29/11/2022	martes	30/11/2022	
30/11/2022	miércoles	1/12/2022	

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
4/11/2022	Viernes	4/11/2022	Cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio.
11/11/2022	viernes	11/11/2022	
18/11/2022	viernes	18/11/2022	
25/11/2022	viernes	25/11/2022	

e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

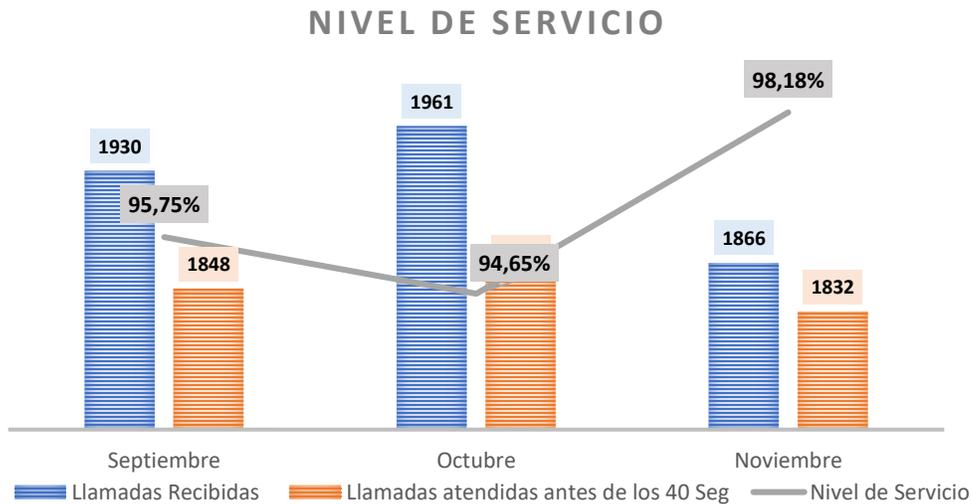
Conforme al acuerdo marco de Colombia compra eficiente, se han establecido los acuerdos de servicio (ANS), sobre los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio:

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado Noviembre	Cumplimiento Noviembre
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%	98,18%	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:	% de correos	5	100,00%	Cumple

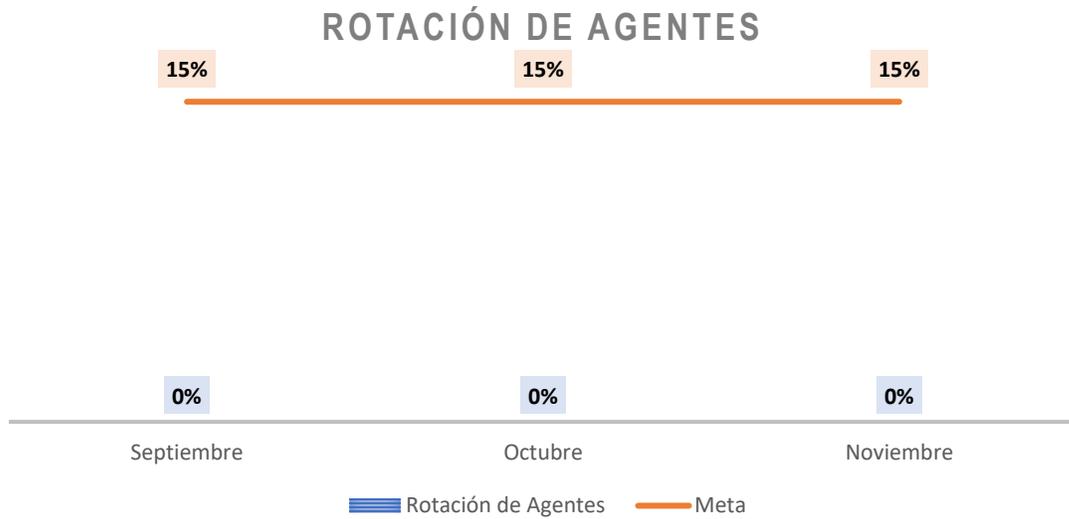
	Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	electrónico s antes de 5 horas hábiles			
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%		Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,00%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento		Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento		Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento		Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s"	Canal telefónico	>80%	95%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple
8	Rotación de Agentes		<=15%	0%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	394	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	TMO de servicios BPO x 1.3				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico	Intermediarios	420		Cumple
		Ciudadanos	480		Cumple
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	600	Cumple
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	99,36%	Cumple
		Chat	90%	90,98%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico.	Canal telefónico	65%	75,12%	Cumple
		Canal virtual	65%	83,00%	Cumple
		Correo electrónico	65%		Cumple

	Transacciones entrantes.				
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	98,17%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	0%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	97,99%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	89,00%	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%	0,22%	Cumple

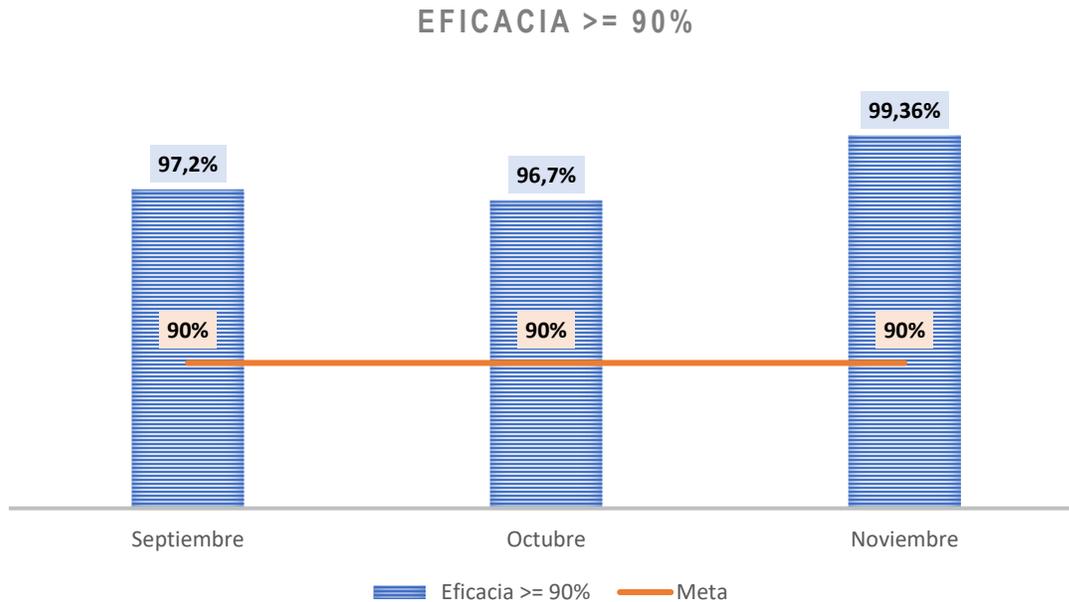
A continuación, se relaciona los resultados de los indicadores que más impacto representan para la entidad de los últimos tres meses:



El indicador de nivel de servicio se encuentra sobre el 90%, se evidencia una disminución de llamadas en el mes de noviembre vs octubre con un -4,84% de variación.

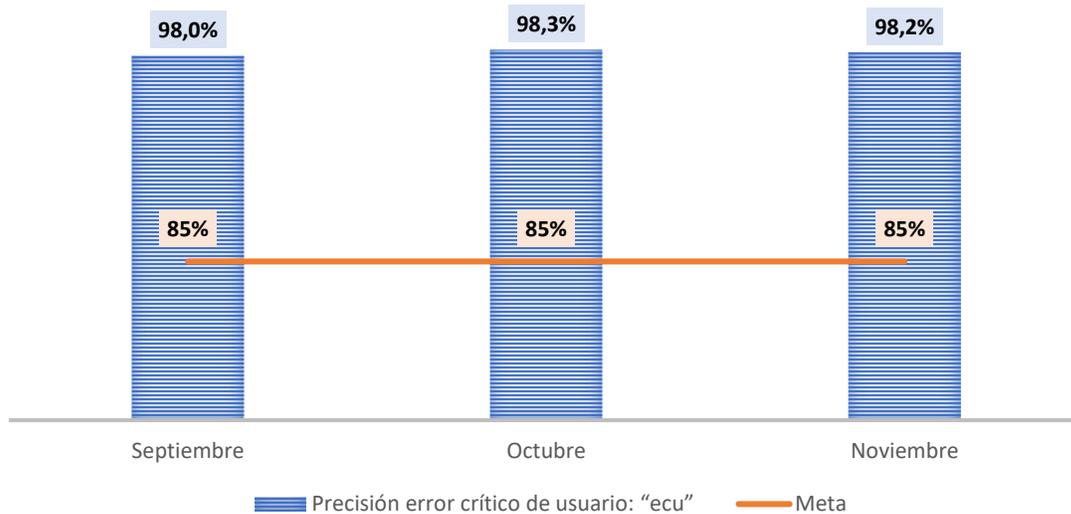


El indicador de rotación se mantuvo en los meses de septiembre, octubre y noviembre, sin ningún retiro de personal.



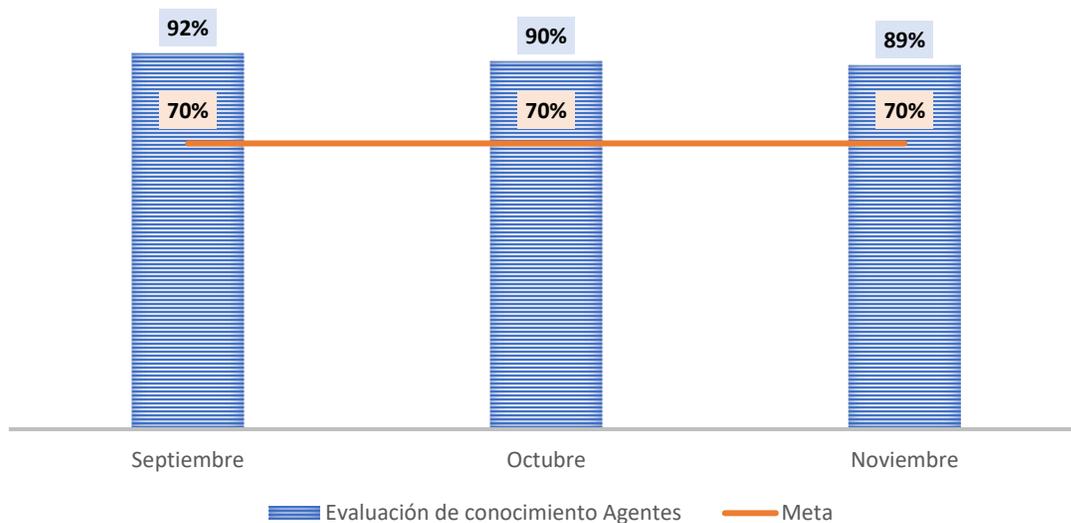
El indicador de eficacia tiene una mejora en un 2,67%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: "ECU"



La calidad presenta una disminución de 1 punto porcentuales para el mes de noviembre vs el mes de octubre

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES



El resultado de la evaluación de conocimiento disminuye un punto porcentual en el mes noviembre vs el mes de octubre, se realiza refuerzos al centro de contacto a través de capacitaciones.

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 y certificado presupuestal No. 200188385 del 12 de septiembre del 2022.
3. Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021, modificada el 13 de septiembre del 2022
4. Certificado de Registro Presupuestal No. 800000357 del 28 de febrero de 2022
5. Certificado de Existencia y Representación Legal
6. Acta de Inicio de fecha 19 de enero de 2022.
7. Soportes informe de gestión y facturación de enero/2022, febrero/2022, marzo/2022, abril/2022, mayo/2022, junio/2022, julio/2022, agosto/2022 y septiembre/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 31/12/2025

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 SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS designado para la campaña del Fondo Nacional de Garantías. (Es pertinente mencionar que el proveedor tiene un cambio de razón social de BPM CONSULTING LTDA a BPM CONSULTING SAS).

8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

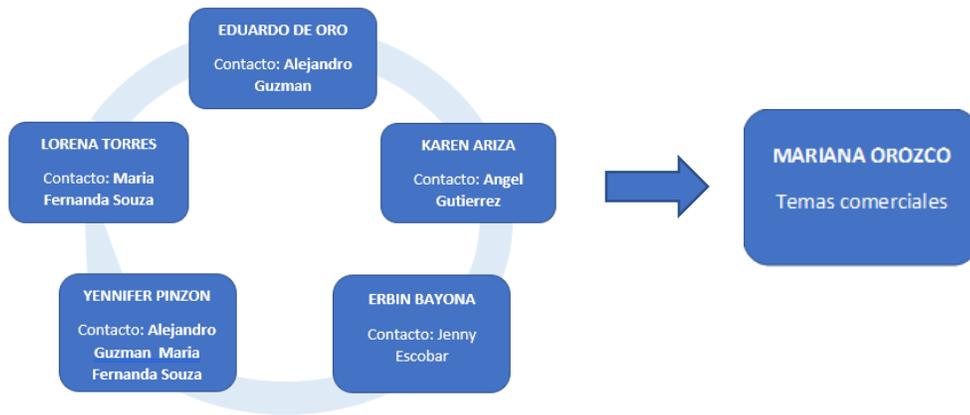
- El equipo de supervisión y calidad, trabajan en sincronía a fin de cumplir con los objetivos establecidos por el FNG y ofrecer una mejor experiencia a nuestros diferentes grupos de interés.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de confirmar datos de contacto por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación de datos del ciudadano.
- El centro de contacto continúa alimentando el banco de conocimiento, de acuerdo con los cambios que se presenten, es el soporte de transferencia de conocimiento.
- Se implementó informe operativo de las interacciones que se presentan ante el FNG por grupo de interés.
- Se realizan capacitaciones en conceptos financieros.
- El subdirector de servicio al cliente o especialistas de productos asisten de forma presencial por lo menos dos veces al mes para efectuar supervisión y retroalimentaciones inmediatas en la medida que se generan y para efectuar las auditorías internas de negocio.

- Se da continuidad al plan de unidades de atención y se realiza reuniones con la unidad para alinear cada unidad y fortalecer la atención.

- **UNIDAD DE ATENCIÓN**

OBJETIVOS:

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

UNIDADES DE SERVICIO FNG

En el mes de noviembre se continua con el fortalecimiento de las unidades de servicio con apoyo de los colaboradores del FNG, estableciendo una base de seguimiento sobre las gestiones realizadas por intermediario financiero.

- **PORTAL TRANSACCIONAL Y PAGINA WEB**

Al 30 de noviembre desde el centro de contacto se continúa dando apoyo inmediato a los requerimientos de los intermediarios financieros a través del uso de la herramienta de soporte Aranda y se establecen planes de organización para atender los casos de acuerdo con la necesidad de los intermediarios financieros y diferentes grupos de interés.

Se realiza informe de seguimiento respecto a los casos creados a través de Aranda durante el mes de agosto.

- **TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**

En el mes de noviembre se continúa trabajando a diario en una matriz denominada "Temas de Refuerzo FNG", para que sean relacionadas las inquietudes o dudas que se generan durante la atención de la línea telefónica o gestión de correo electrónico y las cuales son resueltas los días que se asiste presencialmente a BPM.

BANCO DE CONOCIMIENTO FNG

Proceso SAC

Aplicativos

Directorio

Paso a Paso

Operación

Directorio Intermediarios

Conceptos Principales de una Garantía

CIU Garantizados

Pasos para asesorar productos FNG

Consultas Frecuentes

Transacciones SAP

Pagos en Línea

Matriz de Asignaciones

Ciclo de la Garantía

CIU No Garantizados

Consultas Frecuentes

Documentos Cae

Glosario

Rechazos

Estados de Garantía

Nuevo Árbol de Tipificación y Plantilla

Preguntas Frecuentes

Excesos de Nómina

Reglamento &

Productos del FNG

Procesos de Garantía

Estados de Garantía que bloquean para nueva reserva

Revisión e Historial de Cambios

Guiones de Atención

Guión de Atención Telefónica

Guión de Atención Chat

Plantillas de Chat

Capacitación

Videos de Capacitación

Material de Capacitación

Presentación Apertura

Presentación FNG Extendida

Reglamento de Garantías Fase I

Consulta casos SAP

CRM

Uso de la matriz PQRFSD

Estado de las Garantías

Consultas Frecuentes Ciudadano

Consultas frecuentes IF

Plan Ponte al Día 2021-2022

Circular 002

Cliente Preferente

PYME Preferente

ABC Nuevo Portal Transaccional

Mapa Nuevo Portal Transaccional

Proceso Registro Deudor N.Portal

Novedades

Archivo disponible A TIEMPO RESERVAS

Archivo disponible A TIEMPO REGISTROS RECHAZO

Archivo disponible A TIEMPO REGISTRO

Archivo Disponible Informe de Seguimiento VMD

Archivo Disponible A TIEMPO FACTURACIÓN

Archivo Disponible ACTUALIZACIÓN DE CARTERA

Archivo Disponible Base de Usuarios Deudores TI

Archivo Disponible Relación CARPETAS vs ANEXOS

Archivo Disponible IF - Nuevo Portal Web

Archivo Roles y Menu - Nuevo Portal Web

Archivo Disponible Base de Usuarios Deudores Cartera

Campaña A TIEMPO RECLAMACIONES

Tabla de Clasificaciones Empresas

Historico de CIRCULARES 2022

Nueva Circular Producto Mujeres

Proyecto Circular Firma Electronica Anexo 2 y Pagars

Proyecto Circular - Ampliación Perfil deudor EMP080

Creado por: Sergio Guierrez

Para constancia, se firma el presente documento a los 20 días del mes de diciembre de 2022.

FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME

Supervisor del Contrato

OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO
 Subdirector de Servicio al Cliente
 Departamento de Servicio al Cliente
 Vicepresidencia Comercial
FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A - FNG
 Calle 26A No. 13-97 Piso 25
 Tel (60 1) 323 9000 Ext. 4058 Tel Directo (60 1) 3239005
 Línea de Servicio al Cliente: (60 1) 3239010

Anexos: (04) Actas de comité

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera
 Especialista de producto
 Subdirección de Servicio al Cliente

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

Centro de contacto Fondo Nacional de Garantías
Orden de Compra 83578

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:
06/12/2022

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

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

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

01 al 30 de noviembre de 2022

INFORME NÚMERO:
11

ENTREGADO A:
Fondo Nacional de Garantías



CONTENIDO

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	1
1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO	4
2. ANS CONTRACTUALES.....	5
3. INDICADORES GRÁFICOS ANS	6
4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES	23
5 CANAL TELEFÓNICO.....	23
6 MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10	31
7 ANÁLISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	31
8 GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO	32
9 CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO	32
10 GRUPO DE INTERÉS	33
11 COMPORTAMIENTO CASOS CREADOS ARANDA PORTAL TRANSACCIONAL.....	35
12 GESTIÓN CANAL CHAT	36
13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	38
14 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO	38
15 TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA).....	39
16 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	39
17 CASOS DEVUELTOS	40
18 VALIDACIÓN BUZONES.....	40
19 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
19 CALIDAD	43
19.1 PRESENTACIÓN	43
19.2 METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD	43

19.3	RESUMEN EJECUTIVO	44
19.4	DESCRIPCIÓN DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS	46
19.5	ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	47
19.6	MONITOREOS POR CANAL DE ATENCIÓN:	48
19.7	PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:.....	49
19.8	PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:	51
20	PARTICIPACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS.....	55
20.1	Tablas de Resumen de Resultados por Agente	57
20.2	CALIBRACIÓN MENSUAL.....	60
21	EJECUCIÓN DEL PLAN.....	61
21.1	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	69
22	FORMACIÓN.....	71
22.1	RESUMEN	71
22.2	PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL.....	71
22.3	PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS.....	71
22.4	GRÁFICAS DE INDICADORES	72
22.5	EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS:	73
22.6	Plan de capacitación próximo mes: diciembre 2022.	76
22.7	CONCLUSIONES	77
23	SEGUIMIENTO CAMPAÑA FNG CENTRO DE CONTACTO.....	77

Durante el mes de noviembre por parte del FNG se recibieron visitas presenciales de la siguiente manera: ¡Error! Marcador no definido.

- 10 de noviembre 2..... ¡Error! Marcador no definido.
- 16 de noviembre 2..... ¡Error! Marcador no definido.
- 30 de noviembre 3..... ¡Error! Marcador no definido.

24	ANEXOS	77
----	--------------	----

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

FACTURACIÓN NOVIEMBRE OC 83758					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	6,97 Agente en Sitio	6,97	\$ 3.267.343	\$ 22.762.491,47
IT-BPO-37-1	1	1 Supervisor Servicios BPO	1	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	1 Líder de calidad	1	\$ 5.976.649,00	\$ 5.777.427,42
IT-BPO-8-1	200	Transferencia de llamadas	0	\$ 24,102	-
IT-BPO-48-1	31	Hora desarrollo	0,00	\$ 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	\$ 178.232,54	\$ 1.064.050,88
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	\$ 301.237,41	\$ 301.237,41
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	785	\$ 22.898	\$ 17.975,26
IT-BPO-7-4	500	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	0	\$ 26,51	-
IT-BPO-3-1	2000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ 24,10	-
Subtotal					\$ 37.735.585,62
Iva					\$ 7.169.761,27
Total					\$ 44.905.346,89

TABLA 1 FACTURACIÓN

Se anexa prefactura con el detalle de costos por servicio:

En el mes de noviembre se presentaron la siguiente novedad sin afectar facturación:

- Se facturan 29 días de labor del agente YEISON JOHANNY TAPASCO SANCHEZ ya que presento Calamidad el día 29 de noviembre. El cual no se cubre.
- Se facturan 25 días de labor de la agente ANGIE CATHERINE PALACIOS OCORO ya que presento incapacidad del 21 al 25 de noviembre. El cual se cubre con el back-up JENIFER GERALDINE DIAZ SOLANO.
- Se facturan 29 días de labor de la agente JENNY ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ ya que presento incapacidad el 8 de noviembre. El cual se cubre con el back-up JENIFER GERALDINE DIAZ SOLANO.
- Se facturan 29 días de labor del Líder de Calidad MELVA DORELY PIRAJAN CAÑON ya que presento incapacidad el 10 de noviembre. El cual no se cubre.

2. ANS CONTRACTUALES

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

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Noviembre	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%	98,18%	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%	0,00%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	5%	0,00%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	7%	0,00%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	10%	0,00%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO's"	Canal telefónico	>80%	94,57%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80,00%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	0,00%	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	480	394	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	480	394	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	394	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	600	CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%	99,36%	CUMPLE
		Chat	>=90%	90,98%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	>= 65%	75,12%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%		CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	83,00%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	>=85%	98,17%	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	0%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	>=85%	97,99%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes		70%	89,00%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,22%	CUMPLE

TABLA 2 ANS CONTRACTUALES

Fuente: ucontact

3. INDICADORES GRÁFICOS ANS

3.1 Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO

bpm consulting		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	DESCRIPCION	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	3% de descuento sobre el servicio	porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más	5% de descuento sobre el servicio	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	100%	90%	80%
Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más	7% de descuento sobre el servicio	Mensual	META DEL INDICADOR		100%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 100,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>		

TABLA 3 PUNTUALIDAD
Fuente: Resultados Ans

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

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

TABLA 4 DISPONIBILIDAD
Fuente: Resultados Ans

3.3 Nivel de servicio.

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	DESCRIPCION	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos $P = \text{Proporción de llamadas atendidas antes del umbra}$ $P = \text{Cantidad de llamadas antes de x segundo}$ ----- $\text{Numero de llamadas entrantes durante el periodo} * 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	80%	79%
		Mensual	META DEL INDICADOR		80%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	86,02%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	88,86%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	97,09%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	95,15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	88,92%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	94,16%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	94,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	95,75%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	94,65%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	98,18%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 93,28% en el mes de noviembre se genera un incremento de con respecto al mes anterior de 3,53%.		

TABLA 5 NIVEL DE SERVICIO
Fuente: Resultados Ans

3.4 Tiempo de atención canales: Voz

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Voz	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Promedio transacciones} = \frac{\sum (\text{tiempo de atención}_i)}{n}$ <p>Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), videollamadas tiempo de atención, = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud i y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones > Ta entonces se aplica la siguiente formula: $Ic = \frac{\text{promedio transacciones} - Ta}{Ta} \cdot 100\%$ Ta = Tiempo de atención Definido para cada canal de atención en el nivel de servicio Ic = Incumplimiento El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	45%	40%	39%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=40 segundos
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	40,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 40,00%</p> <p>Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>		

TABLA 6 TIEMPO DE ATENCIÓN VOZ
Fuente: Resultados Ans

Tiempo de atención canales: chat

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Chat	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MYLIVECHAT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Promedio transacciones} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}_i)}{n}$ <p>Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), video llamadas tiempo de atención, = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones > Ta entonces se aplica la siguiente formula: $Ic = \frac{\text{promedio transacciones} - Ta}{Ta} \times 100\%$ Ta = Tiempo de atención Definido para cada canal de atención en el nivel de servicio Ic = Incumplimiento El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	65%	60%	59%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=60 segundos
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	60,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 60,00%</p> <p>Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>		

TABLA 7 TIEMPO DE ATENCIÓN CHAT
Fuente: Resultados Ans

3.5 Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico.

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	DESCRIPCION	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=85%, restante antes de 24 horas hábiles		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRM		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$a = \frac{\text{Cantidad de solicitudes atendidas antes de 5 horas}}{n}$ <p>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.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	< 85%	< 84%
		Mensual	META DEL INDICADOR		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	100%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 100,00%		

TABLA 8 BUZÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Resultados Ans

3.6 Quejas sobre los Servicios BPO

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	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 INFORMACIÓN	CLIENTE		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$ <p>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 reciba directamente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 3%	< 2%
		Mensual	META DEL INDICADOR		QUEJA < 3%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	0,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	0,04%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	0,08%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	0,00%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
		ANÁLISIS DE TENDENCIA			
		<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,02% En el mes de noviembre NO se presentan dos quejas</p>			

TABLA 9 QUEJAS
Fuente: Resultados Ans

3.7 Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS		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 INFORMACIÓN		INCONCERT	
FORMA DE CALCULO		UNIDADES		RANGO DE RESULTADOS	
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$ <p>Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicios BPO que reciba directamente.</p>		porcentaje		Sobresaliente	Satisfactorio
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN		85%	80%
		Mensual		META DEL INDICADOR	
				>=80%	
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	94,57%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del</p> <p style="text-align: center;">81,46%</p> <p>Para el mes de noviembre se presenta indicador notable con respecto a al indicador de satisfacción de la línea</p>		

TABLA 10 NIVEL DE SATISFACCIÓN
Fuente: Resultados Ans

3.8 Rotación de Agentes

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
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 $\text{rotación} = \frac{\text{Número de recuso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \times 100\%$		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Medición mensual		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 16%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Rotación < 15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	22%	Deficiente	No se cumple con el indicador.		
ABRIL	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	11,11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 5,53% En el mes de noviembre NO se presenta retiros en la campaña.		

TABLA 11 ROTACIÓN
Fuente: Resultados Ans

3.9 TMO / (Tiempo Medio de Operación)

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	DESCRIPCION	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$TMO_{real} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{tiempo de operación transacción}_i}{n} \right)$ <p>Utmo es el umbral de cumplimiento del TMO Utmo = TMO de Servicios BPO x 1,3 para nivel de servicio plata</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	450	< 480	< 481
		Mensual	META DEL INDICADOR		480 SEGUNDOS
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	367	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	467	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	399	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	434	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	463	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	448	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	449	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	423	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	470	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	394	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
		ANÁLISIS DE TENDENCIA			
		<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 431 se evidencia una disminución de 76 segundos en el TMO con respecto al mes anterior.</p>			

TABLA 12 TMO
Fuente: Resultados Ans

3.10 Eficacia

bpm consulting		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} * 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95%	90%	89%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Eficacia > 90%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	92,20%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	92,42%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	98,26%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	97,03%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	92,73%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	95,78%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	96,09%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	97,15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	96,69%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	99,36%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 95,77%</p> <p>En el mes de noviembre se evidencia presenta un incremento significativo del indicador 2,67% con respecto al mes anterior</p>		

TABLA 13 EFICACIA
Fuente: Resultados Ans

3.11 Ocupación de Agentes

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS																																				
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde																																			
NOMBRE DEL INDICADOR	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.																																			
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT																																			
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS																																			
$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{tiempo total de atención del agente } i}{\text{jornada laboral del agente } i}}{n} \cdot 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. jornada laboral del agente i = Tiempo total laborado por el Agente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente																																	
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	70%	< 65%	< 64%																																	
		Mensual	META DEL INDICADOR		Ocupación >= 65%																																	
RESULTADOS DEL AÑO																																						
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES																																			
FEBRERO	67%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
MARZO	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
ABRIL	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
MAYO	65%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
JUNIO	66%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
JULIO	67%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
AGOSTO	74%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
SEPTIEMBRE	76%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
OCTUBRE	68%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
NOVIEMBRE	75%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																			
			ANÁLISIS DE TENDENCIA																																			
<table border="1"> <caption>Gráfico de Barras: Ocupación de Agentes por Mes</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Porcentaje</th> <th>DeSEMPEÑO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FEBRERO</td><td>67%</td><td>Satisfactorio</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>65%</td><td>Satisfactorio</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>65%</td><td>Satisfactorio</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>65%</td><td>Satisfactorio</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>66%</td><td>Satisfactorio</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>67%</td><td>Satisfactorio</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>74%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>76%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>68%</td><td>Satisfactorio</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td>75%</td><td>Sobresaliente</td></tr> </tbody> </table>			Mes	Porcentaje	DeSEMPEÑO	FEBRERO	67%	Satisfactorio	MARZO	65%	Satisfactorio	ABRIL	65%	Satisfactorio	MAYO	65%	Satisfactorio	JUNIO	66%	Satisfactorio	JULIO	67%	Satisfactorio	AGOSTO	74%	Sobresaliente	SEPTIEMBRE	76%	Sobresaliente	OCTUBRE	68%	Satisfactorio	NOVIEMBRE	75%	Sobresaliente	<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 68,71% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>		
Mes	Porcentaje	DeSEMPEÑO																																				
FEBRERO	67%	Satisfactorio																																				
MARZO	65%	Satisfactorio																																				
ABRIL	65%	Satisfactorio																																				
MAYO	65%	Satisfactorio																																				
JUNIO	66%	Satisfactorio																																				
JULIO	67%	Satisfactorio																																				
AGOSTO	74%	Sobresaliente																																				
SEPTIEMBRE	76%	Sobresaliente																																				
OCTUBRE	68%	Satisfactorio																																				
NOVIEMBRE	75%	Sobresaliente																																				

TABLA 14 OCUPACIÓN
Fuente: Resultados Ans

3.12 Precisión error crítico de usuario: "ecu"

bpm consulting		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.																							
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde																								
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	DESCRIPCION	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error crítico de usuario																								
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD																								
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS																								
$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ <p>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</p> <p>La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente																						
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	85%	84%																						
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecu >= 85%																						
RESULTADOS DEL AÑO																											
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES																								
FEBRERO	94,75%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
MARZO	94,68%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
ABRIL	97,83%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
MAYO	94,41%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
JUNIO	96,70%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
JULIO	97,48%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
AGOSTO	98,31%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
SEPTIEMBRE	97,95%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
OCTUBRE	98,34%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
NOVIEMBRE	98,17%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
			ANÁLISIS DE TENDENCIA																								
<table border="1"> <caption>Data for Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Result (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FEBRERO</td><td>94,75%</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>94,68%</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>97,83%</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>94,41%</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>96,70%</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>97,48%</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>98,31%</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>97,95%</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>98,34%</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td>98,17%</td></tr> </tbody> </table>			Month	Result (%)	FEBRERO	94,75%	MARZO	94,68%	ABRIL	97,83%	MAYO	94,41%	JUNIO	96,70%	JULIO	97,48%	AGOSTO	98,31%	SEPTIEMBRE	97,95%	OCTUBRE	98,34%	NOVIEMBRE	98,17%	<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,86% para el mes de noviembre se presentó afectación de error crítico de usuario por direccionamiento e información los cuales se están reforzando con el equipo.</p>		
Month	Result (%)																										
FEBRERO	94,75%																										
MARZO	94,68%																										
ABRIL	97,83%																										
MAYO	94,41%																										
JUNIO	96,70%																										
JULIO	97,48%																										
AGOSTO	98,31%																										
SEPTIEMBRE	97,95%																										
OCTUBRE	98,34%																										
NOVIEMBRE	98,17%																										

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.

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
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 (No) debe ser acordado previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	15%	16%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ae<=15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 12,00%		

TABLA 16 AUDITORIA
Fuente: Resultados Ans

3.14 Precisión error crítico de negocio "ecn"

INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión error crítico de negocio "ecn"	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error crítico de negocio
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS
<p>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".</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		porcentaje	Sobresaliente Satisfactorio Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90% < 85% < 84%
		Mensual	META DEL INDICADOR ecn >=85%
RESULTADOS DEL AÑO			
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES
FEBRERO	99,38%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
MARZO	94,44%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
ABRIL	98,56%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
MAYO	97,82%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
JUNIO	94,40%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
JULIO	97,49%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
AGOSTO	94,13%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
SEPTIEMBRE	95,72%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
OCTUBRE	97,11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
NOVIEMBRE	97,99%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida
ANÁLISIS DE TENDENCIA			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,70% para el mes de noviembre se presentó afectación de error crítico de negocio por tipificación y preguntas filtros los cuales se están reforzando con el equipo.</p>

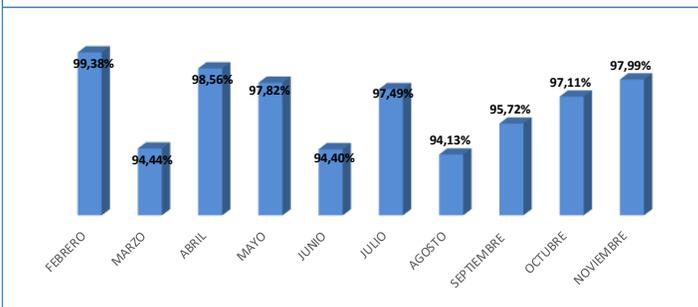


TABLA 17 ERROR CRITICO DE NEGOCIO
Fuente: Resultados Ans

3.15 Evaluación de conocimiento Agentes.

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Evaluación de conocimiento Agentes	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FORMACIÓN		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Medición mensual 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, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora.		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	80%	< 70%	< 69%
		Mensual	META DEL INDICADOR		ECA >= 70%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	94%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	85%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	96%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	92%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	90%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	90%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	98%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	92%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
OCTUBRE	90%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
NOVIEMBRE	89%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,60% En el mes de noviembre se presenta una nota del 89% de conocimiento en la evaluación de conocimientos.		

TABLA 18 EVALUACIÓN
Fuente: Resultados Ans

3.16 Redireccionamientos.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.																							
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde																								
NOMBRE DEL INDICADOR	Redireccionamientos	DESCRIPCION	corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.																								
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE																								
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS																								
Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente																						
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	5%	6%																						
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=5%																						
RESULTADOS DEL AÑO																											
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES																								
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
MARZO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
ABRIL	0,32%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 5 casos con direccionamientos de los cuales 4 se debieron a que el centro de contacto no se tenía la matriz actualizada.																								
MAYO	0,42%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																								
JUNIO	0,51%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 3 casos con direccionamientos de los cuales se debieron a que el centro de contacto tuvo el apoyo por parte de los Funcionarios del FNG.																								
JULIO	1,42%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 7 casos con direccionamientos de los cuales aplicaban por parte del Centro de Contacto.																								
AGOSTO	1,44%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 20 casos con direccionamientos de los cuales aplicaban por parte del Centro de Contacto.																								
SEPTIEMBRE	0,53%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 12 casos con direccionamientos de los cuales aplicaban por parte del Centro de Contacto.																								
OCTUBRE	0,76%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 12 casos con direccionamientos de los cuales aplicaban por parte del Centro de Contacto.																								
NOVIEMBRE	0,22%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, sin embargo se presentan 4 casos con direccionamientos de los cuales aplicaban por parte del Centro de Contacto.																								
			ANÁLISIS DE TENDENCIA																								
<table border="1"> <caption>Gráfico de Barras: Redireccionamientos Mensuales</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Febrero</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>0,32%</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>0,42%</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>0,51%</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>1,42%</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>1,44%</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>0,53%</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>0,76%</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>0,22%</td></tr> </tbody> </table>			Mes	Porcentaje	Febrero	0%	Marzo	0%	Abril	0,32%	Mayo	0,42%	Junio	0,51%	Julio	1,42%	Agosto	1,44%	Septiembre	0,53%	Octubre	0,76%	Noviembre	0,22%	<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del</p> <p style="text-align: center;">0,56%</p> <p>En el mes de noviembre se evidencia una disminución de los direccionamientos del 0,54% con respecto al mes anterior. Se evidencia que se mejoró el indicador</p>		
Mes	Porcentaje																										
Febrero	0%																										
Marzo	0%																										
Abril	0,32%																										
Mayo	0,42%																										
Junio	0,51%																										
Julio	1,42%																										
Agosto	1,44%																										
Septiembre	0,53%																										
Octubre	0,76%																										
Noviembre	0,22%																										

TABLA 19 REDIRECCIONAMIENTO
Fuente: Resultados An

4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

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

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
1032398816	ANDRES MAURICIO ROA GONZALEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1024559795	ANGEL DANIEL GUTIERREZ GONZÁLEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1033749559	YEISON JOHANNY TAPASCO SANCHEZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1051477233	JENIFER GERALDINE DIAZ SOLANO	BACKUP	CENTRO DE CONTACTO

TABLA 20 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES
Fuente: Acuerdo marco

5 CANAL TELEFÓNICO

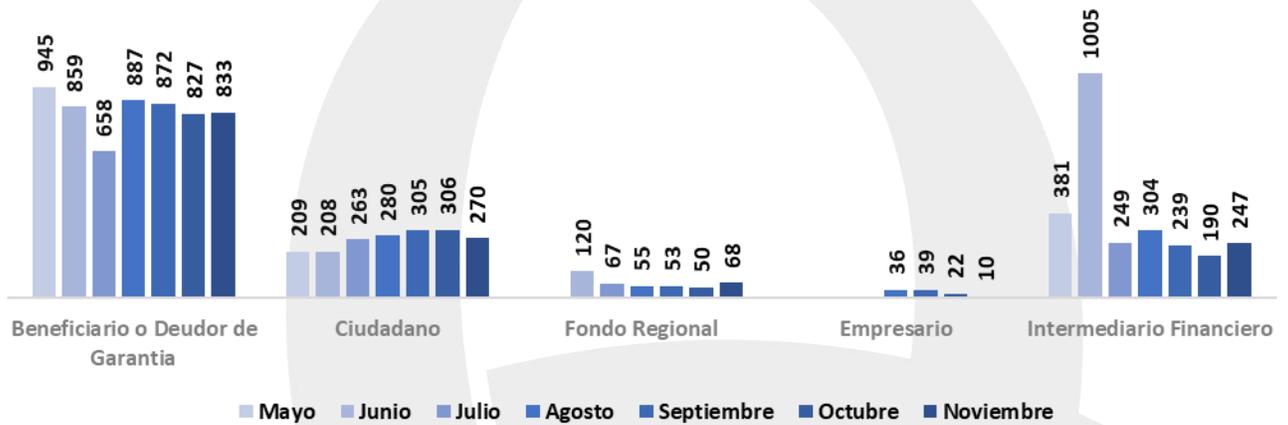
Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

Mes	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Del 1 al 23 Enero	1561	1249	739	312	47,34%	80,01%	19,99%	0:10:54	654
Del 24 al 31 Enero	918	750	684	168	74,51%	81,70%	18,30%	0:06:43	403
Febrero 2022	2457	2223	2121	234	86,32%	90,48%	9,52%	0:06:07	367
Marzo 2022	2585	2389	2297	196	88,86%	92,42%	7,58%	0:05:53	353
Abril 2022	1892	1859	1837	33	97,09%	98,26%	1,74%	0:05:42	342
Mayo 2022	2021	1961	1923	60	95,15%	97,03%	2,97%	0:07:23	443
Junio 2022	2310	2142	2054	168	88,92%	92,73%	7,27%	0:07:43	463
Julio 2022	1660	1590	1563	67	94,16%	95,78%	4,04%	0:07:28	448
Agosto 2022	2196	2110	2065	86	94,03%	96,08%	3,92%	0:07:29	449
Septiembre 2022	1930	1875	1848	55	95,75%	97,15%	2,85%	0:07:13	433
Octubre 2022	1961	1896	1856	65	94,65%	96,69%	3,31%	0:07:50	470
Noviembre 2022	1866	1854	1832	12	98,18%	99,36%	0,64%	0:06:34	394
Total 2022	23357	21898	20819	1456	89,13%	93,75%	6,23%	0:07:15	435

Para el mes de noviembre se presenta una disminución en las llamadas con respecto al mes anterior del 5,09% el grupo de interés de mayor consulta fue de los Beneficiario o Deudor de garantías donde comunicaron para solicitar diferentes consultas con respecto a fines propios de la entidad.

En la siguiente grafica se puede observar el comportamiento de cada grupo de interés que se ha comunicado con el centro de contacto, y donde se ve reflejado que los beneficiarios o Deudores de Garantías es el grupo que mas se comunica con el centro de contacto.

Comportamiento grupo de interés



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

Tipologías de consulta

Con respecto a las tipologías del top 10 consultadas desde junio hasta el mes de noviembre por los Beneficiarios o Deudor de Garantía se realiza un comparativo en estos meses siguientes con la finalidad de validar las consultas las cuales han venido incrementando ante el Centro de Contacto

TOP 10 CONSULTADO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Minigraficos
Información acuerdo de pago	14	149	250	264	316	214	
Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía	28	166	224	194	189	205	
Consulta de devoluciones de Comisión.	4	62	62	102	85	110	
Información general de Garantías	9	65	55	40	34	60	
Consulta nivel de ventas/ Código CIU Y/O Fecha de corte fiscal	4	40	53	29	56	52	
Comisiones de Garantías	1	30	42	38	35	44	
Información General del FNG	1	10	24	38	28	35	
Confirmación recepción de correo		13	23	16	22	18	
Información bloqueo y proceso de desbloqueo de deudor por excesos	2	12	15	19	6	13	
Información Productos del FNG	0	0	0	0	0	13	
Restablecimiento de contraseña portal	5	26	16	5	4	0	
Total	381	1005	249	340	278	212	

HISTÓRICO DE GRUPO DE INTERÉS BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTÍA JUNIO A NOVIEMBRE DEL 2022
FUENTE: INFORME CONTAC CENTER

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

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

Del 1 al 30 de noviembre se recibieron 1.866 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.400 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 414 llamadas
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 51 llamadas
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 1 llamadas
- Para el mes de noviembre se atendió el 99,36% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- El 98,18% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 0,64%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:06:34 minutos correspondientes a 394 segundos.

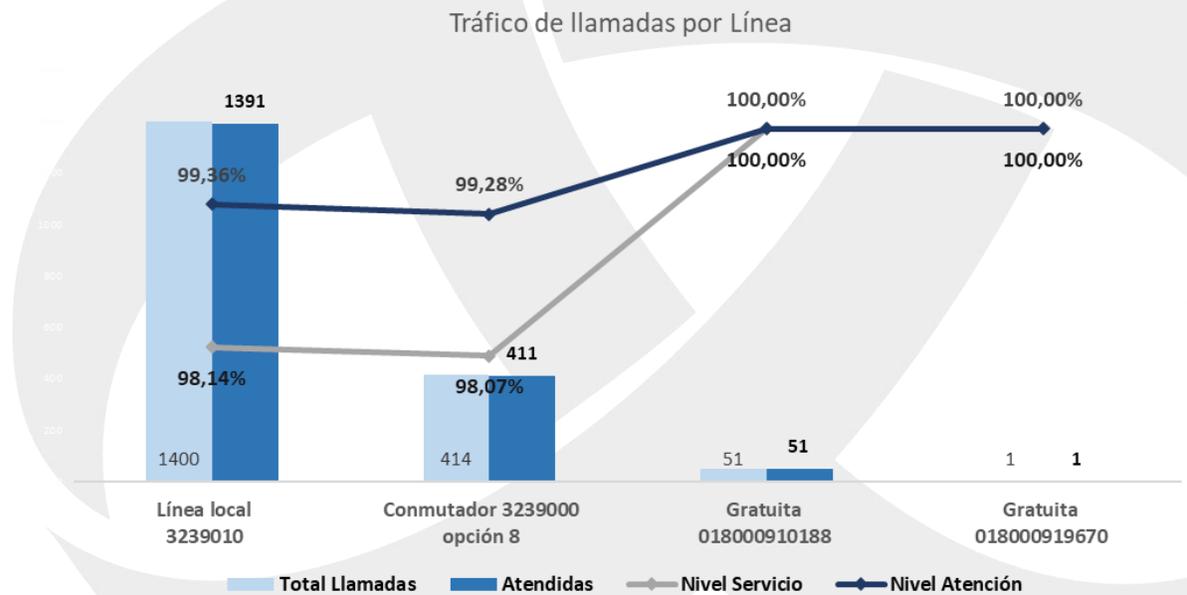


ILUSTRACIÓN 1 ATENDIDAS POR LÍNEA
Fuente: Inconcert

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)
01/11/2022	90	90	90	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:51	351
02/11/2022	89	89	89	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:24	444
03/11/2022	74	74	74	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:28	388
04/11/2022	79	79	78	0	98,73%	100,00%	0,00%	0:05:02	302
08/11/2022	117	113	110	4	94,02%	96,58%	3,42%	0:07:25	445
09/11/2022	100	100	99	0	99,00%	100,00%	0,00%	0:05:57	357
10/11/2022	95	94	93	1	97,89%	98,95%	1,05%	0:05:29	329
11/11/2022	75	75	75	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:07	427
15/11/2022	120	119	117	1	97,50%	99,17%	0,83%	0:07:32	452
16/11/2022	92	91	91	1	98,91%	98,91%	1,09%	0:05:19	319
17/11/2022	88	88	87	0	98,86%	100,00%	0,00%	0:07:30	450
18/11/2022	106	106	105	0	99,06%	100,00%	0,00%	0:05:15	315
21/11/2022	77	77	77	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:00	300
22/11/2022	115	115	114	0	99,13%	100,00%	0,00%	0:07:03	423
23/11/2022	103	103	103	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:43	403
24/11/2022	94	92	88	2	93,62%	97,87%	2,13%	0:08:33	513
25/11/2022	91	90	85	1	93,41%	98,90%	1,10%	0:09:29	569
28/11/2022	88	87	86	1	97,73%	98,86%	1,14%	0:06:37	397
29/11/2022	86	86	86	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:23	323
30/11/2022	87	86	85	1	97,70%	98,85%	1,15%	0:06:07	367
Total	1866	1854	1832	12	98,18%	99,36%	0,64%	0:06:34	394

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)
01/11/2022	62	62	62	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:19	319,00
02/11/2022	63	63	63	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:45	405,00
03/11/2022	53	53	53	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:39	339,00
04/11/2022	69	69	69	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:42	402,00
08/11/2022	95	91	88	4	92,63%	95,79%	4,21%	0:06:18	378,00
09/11/2022	72	72	71	0	98,61%	100,00%	0,00%	0:06:09	369,00
10/11/2022	72	72	72	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:14	374,00
11/11/2022	55	55	55	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:15	375,00
15/11/2022	90	89	87	1	96,67%	98,89%	1,11%	0:05:38	338,00
16/11/2022	64	64	64	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:15	375,00
17/11/2022	66	66	65	0	98,48%	100,00%	0,00%	0:05:32	332,00
18/11/2022	72	72	72	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:33	333,00
21/11/2022	53	53	53	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:36	336,00
22/11/2022	94	94	93	0	98,94%	100,00%	0,00%	0:05:00	300,00
23/11/2022	76	76	76	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:34	394,00
24/11/2022	70	68	65	2	92,86%	97,14%	2,86%	0:07:59	479,00
25/11/2022	76	75	71	1	93,42%	98,68%	1,32%	0:06:05	365,00
28/11/2022	67	66	65	1	97,01%	98,51%	1,49%	0:06:32	392,00
29/11/2022	67	67	67	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:10	370,00
30/11/2022	64	64	63	0	98,44%	100,00%	0,00%	0:06:16	376,00
Total	1400	1391	1374	9	98,14%	99,36%	0,64%	0:06:08	368,00

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)
01/11/2022	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:28	328,00
02/11/2022	26	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:04	484,00
03/11/2022	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:16	436,00
04/11/2022	8	8	7	0	87,50%	100,00%	0,00%	0:05:32	332,00
08/11/2022	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:11	431,00
09/11/2022	26	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:13	493,00
10/11/2022	22	21	20	1	90,91%	95,45%	4,55%	0:07:17	437,00
11/11/2022	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:42	402,00
15/11/2022	27	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:00	480,00
16/11/2022	20	19	19	1	95,00%	95,00%	5,00%	0:06:57	417,00
17/11/2022	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:54	594,00
18/11/2022	32	32	31	0	96,88%	100,00%	0,00%	0:06:15	375,00
21/11/2022	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:51	351,00
22/11/2022	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:42	342,00
23/11/2022	26	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:03	423,00
24/11/2022	20	20	19	0	95,00%	100,00%	0,00%	0:09:26	566,00
25/11/2022	14	14	13	0	92,86%	100,00%	0,00%	0:07:44	464,00
28/11/2022	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:54	414,00
29/11/2022	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:51	411,00
30/11/2022	22	21	21	1	95,45%	95,45%	4,55%	0:06:56	416,00
Total	414	411	406	3	98,07%	99,28%	0,72%	0:07:10	430,00

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)
01/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
02/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
03/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
04/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
08/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
09/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
10/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
11/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
14/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
15/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
16/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
17/11/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:50	230,00
18/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
21/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
22/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
23/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
24/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
25/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
28/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
29/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
30/11/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
Total	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:50	230,00

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)
01/11/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:46	406,00
04/11/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:53	173,00
08/11/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:46	526,00
09/11/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:29	209,00
10/11/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:57	177,00
11/11/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:24	504,00
15/11/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:57	537,00
16/11/2022	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:44	164,00
17/11/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:43	643,00
18/11/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:56	236,00
21/11/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:32	212,00
22/11/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:27	627,00
23/11/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:32	392,00
24/11/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:15	495,00
25/11/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:14:39	879,00
28/11/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:26	386,00
29/11/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:07	187,00
30/11/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:08	308,00
Total	51	51	51	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:32	392,00

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Ucontactcloud

5.7 TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de noviembre el TMO de la campaña finaliza en 394 segundos con respecto al mes anterior presento una notable disminución de 1:16 segundos, esto obedece al acompañamiento que se realiza al Intermediario Financiero para solucionar los diferentes temas que recibimos del Centro de Contacto con respecto a los procesos de la plataforma del Portal Transaccional.

Las solicitudes que generan un mayor tiempo de duración en las llamadas son las siguientes:

- Acompañamiento a los Intermediarios Financieros para indicarles el paso a paso de los anexos 5, anexos 13 y anexos 16. Las preguntas más comunes corresponden a los campos como el CIU; periodo de amortización, código de municipio el cual se debe anteponer un cero (0) para que no le presente error de estructura y así el proceso culmine satisfactoriamente.
- Manejo de tiempos de solicitudes de respuestas de casos especiales y/o casos a comité que la entidad aun no les ha brindado una solución definitiva para subsanar el proceso correspondiente.

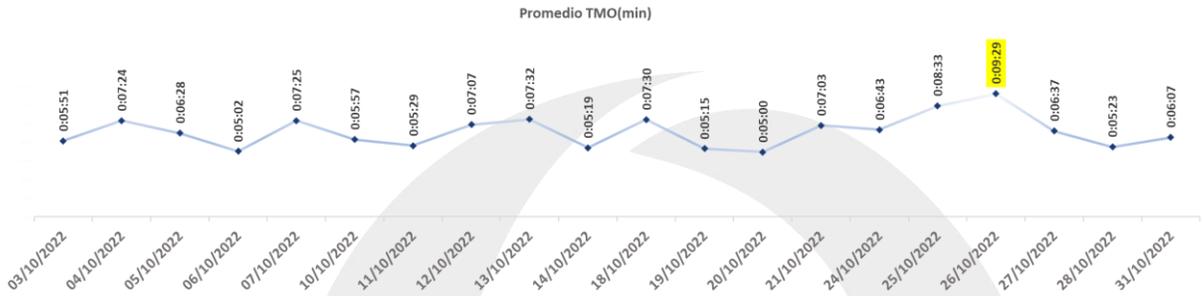


ILUSTRACIÓN 2 TMO
Fuente: Ucontactcloud

5.8 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS

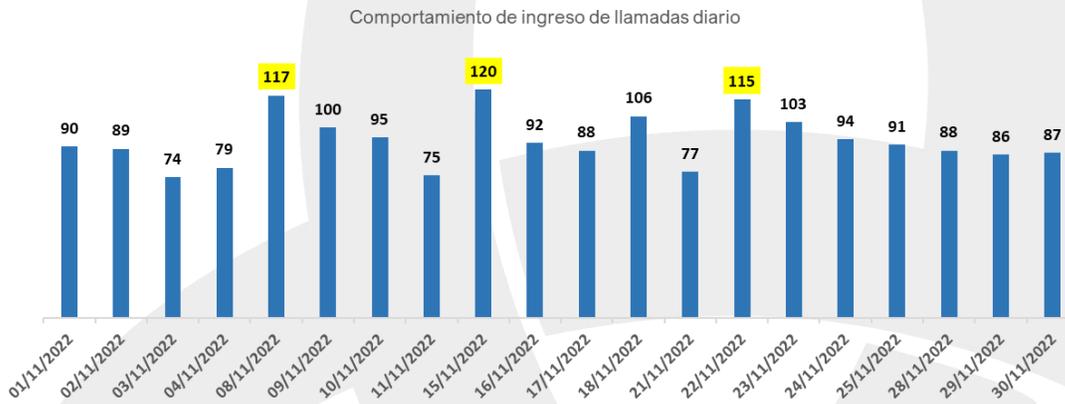


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
Fuente: Ucontactcloud

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

- Información acuerdo de pago
- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada
- Información General del FNG
- Información general de Garantías
- Consulta de devoluciones de Comisión.

5.9 Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de noviembre el día de mayor tráfico de llamadas ingresadas al centro de contacto corresponde a los martes, sin embargo, al revisar el promedio de cantidad recibidas por día se evidencia que este mismo día presenta un promedio de 98 llamadas siendo así el más alto frente a los otros días.

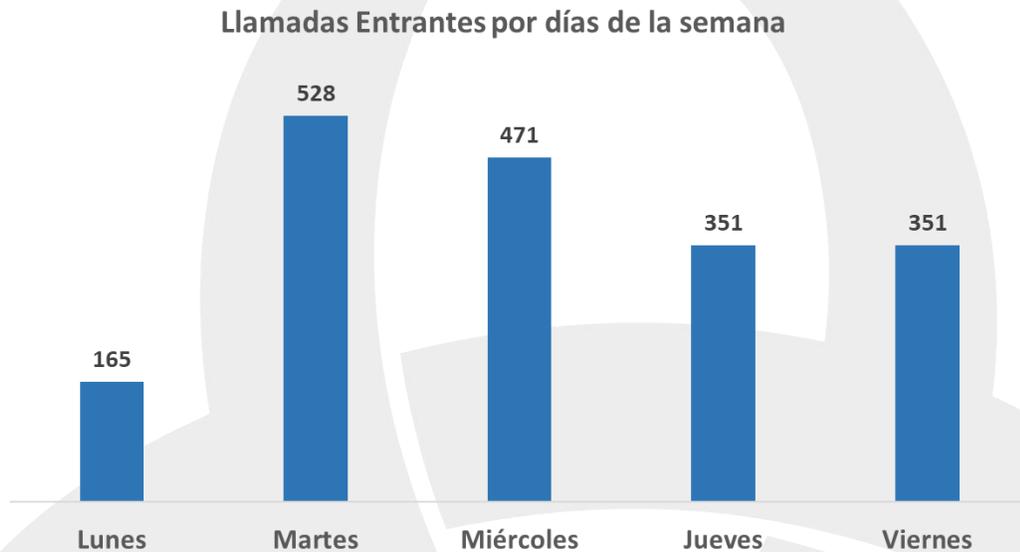


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
Fuente: Ucontactcloud

5.10 Impacto en abandono de llamadas

La semana No.2 fue la que mayor impacto presentó en abandono de llamadas, sin embargo, es el mes que presenta menos llamadas abandonadas en comparación a los meses anteriores. para esta semana los motivos de mayor comunicación corresponden a:

- Información acuerdo de pago

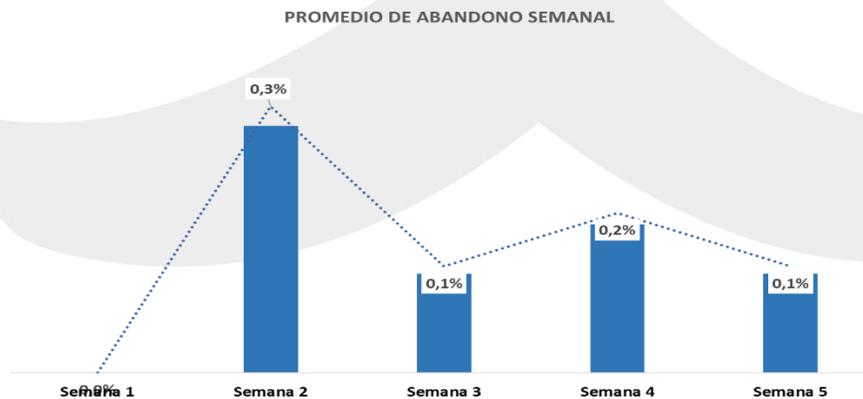


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO
Fuente: Inconcer

6 MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

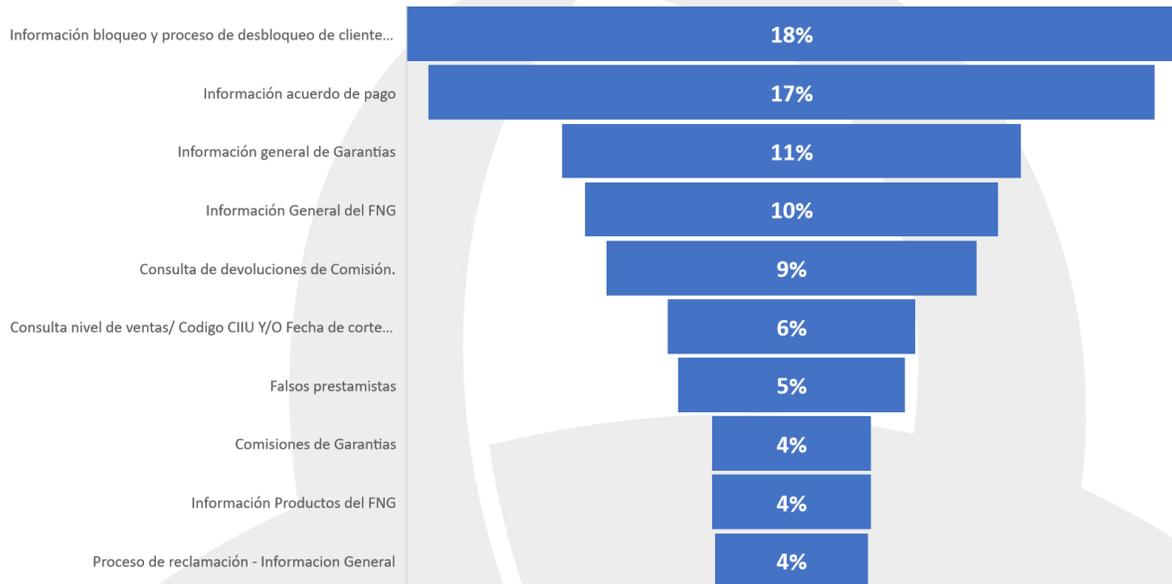


ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA
Fuente: aplicativo Limesurvey

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

7 ANALISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

A continuación, se presenta la tipificación de temas de solicitudes de información de los diferentes grupos de interés el cual se relacionan a continuación:

- **Solicitud de Información - Sin Caso Creado (1.382 consultas)**

Estas solicitudes corresponden a solicitudes de información que el Centro de Contacto orienta a los diferentes Grupos de Interés y por el cual no necesita crear caso en el aplicativo de la entidad.

- **Solicitud de Información - Con Caso Creado (46 consultas)**

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

8 GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO

En el mes de noviembre se realizó una gestión de llamadas salientes de la siguiente manera:

12 llamadas abandonadas identificadas por las diferentes líneas del centro de contacto, adicionalmente se realizó la devolución de llamadas para casos especial en los cuales la consulta requería un escalamiento y así poder hacer la orientación necesaria a los diferentes grupos de interés del Fondo Nacional de Garantías, adicionalmente a los ciudadanos que se acercaron a la entidad y se les brindo la orientación telefónica que solicitaban generando un consumo total de 785 minutos.

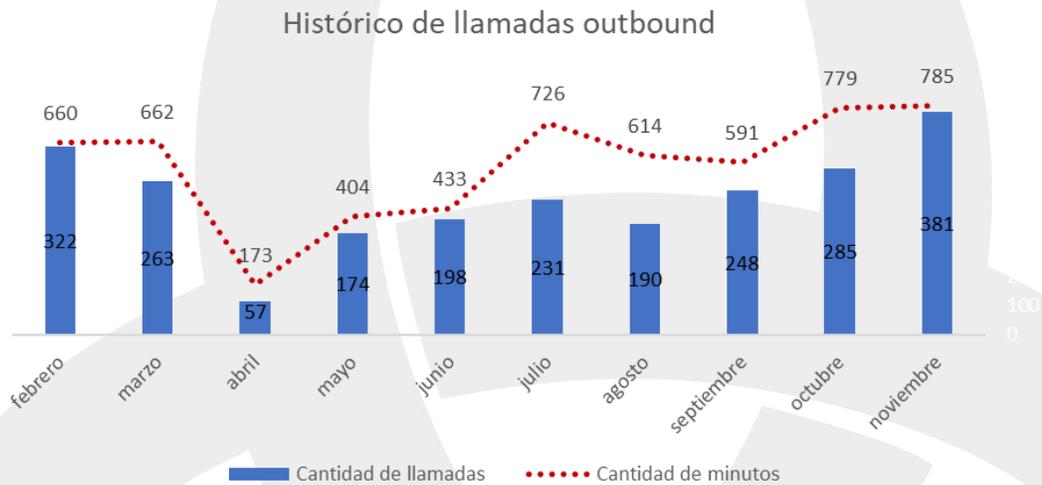
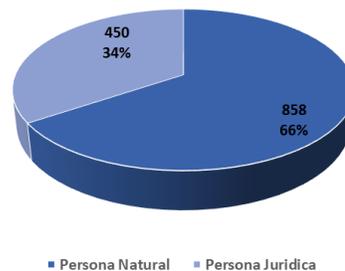


ILUSTRACIÓN HISTÓRICO LLAMADAS OUTBOUND
Fuente: aplicativo Ucontactcloud

9 CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO

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

% de participación por tipo de persona



Se puede observar que el 65,60% de las llamadas recibidas se identifican como personas naturales para realizar consultas de los trámites del FNG y el 34% como personas jurídicas.

10 GRUPO DE INTERÉS

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

% de participación por grupo de interés

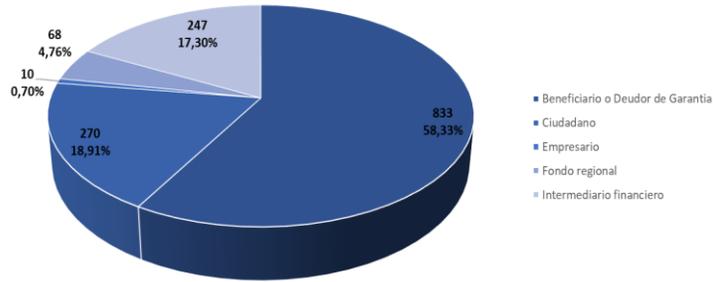


ILUSTRACIÓN TIPO DE PERSONA

Fuente: caracterización.

En el mes de noviembre se logra identificar que el grupo de interés que se comunica al centro de contacto corresponde a los Beneficiario o Deudor de Garantía con una participación del 58,33% seguido de Ciudadanos con una Participación del 18,91%

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

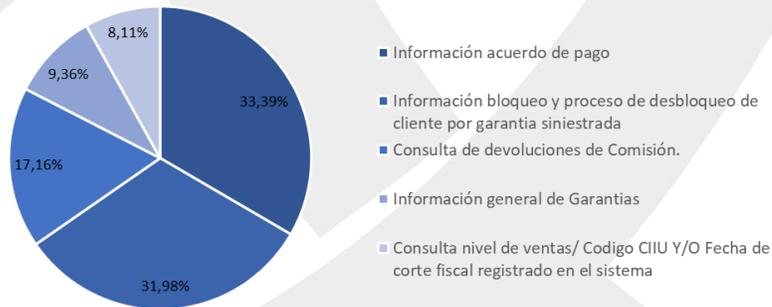


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA

Fuente: caracterización

Durante el mes de noviembre se observa que el 33,39% corresponden a Información acuerdo de pago, Seguido de proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con el 31,98%.

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

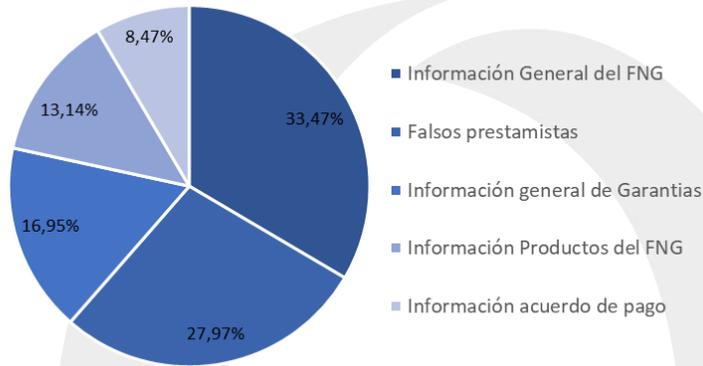


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
Fuente: caracterización

Durante el mes de noviembre se observa que el 33,47% de las consultas por parte de los ciudadanos y empresario es respecto a información general del Fondo Nacional de Garantías seguido de falsos prestamistas el cual tiene una participación de 27,97%

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

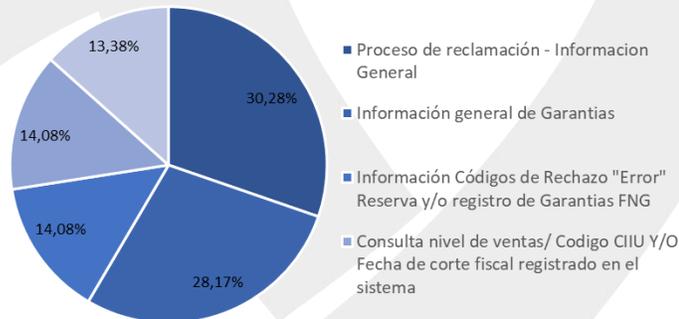
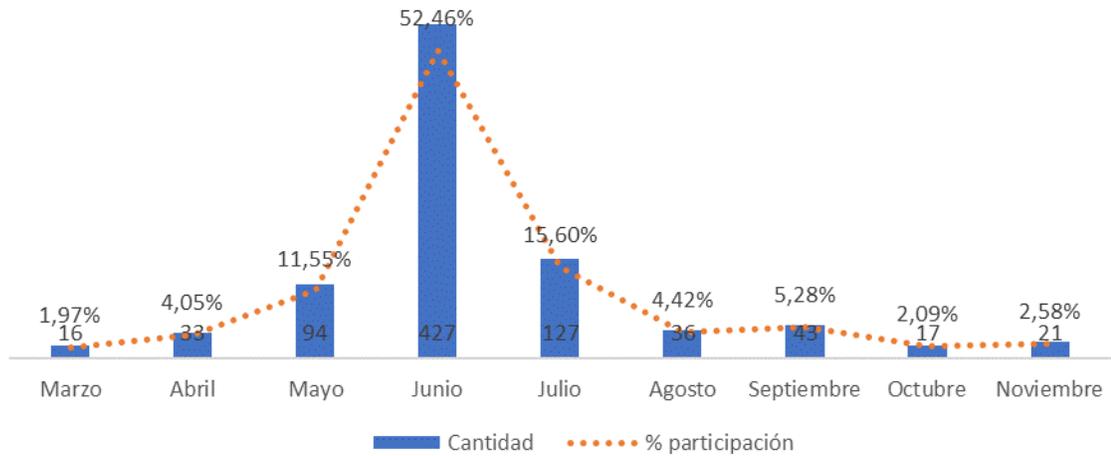


ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO
Fuente: caracterización

Durante el mes de noviembre se observa que el 30,28% de las consultas por parte de los Intermediarios Financieros corresponden a Proceso de reclamación - Información General con una participación del 28,17 seguido de Información Códigos de Rechazo "Error" Reserva y/o registro de Garantías FNG con una participación 8,44%

11 COMPORTAMIENTO CASOS CREADOS ARANDA PORTAL TRANSACCIONAL

Histórico mensual Portal Transaccional



Para el mes de noviembre se crearon 21 solicitudes a través del aplicativo Aranda donde se logra evidenciar que después de la salida del portal transaccional las solicitudes de creación de casos por novedad han venido disminuyendo notablemente.

Se evidencia que para este mes la tipología de mayor solicitud corresponde a Desbloqueo Y Error Funcional ambos con el 37,50%, creación y eliminación de usuarios estas son únicamente las solicitudes creadas por el Centro de Contacto

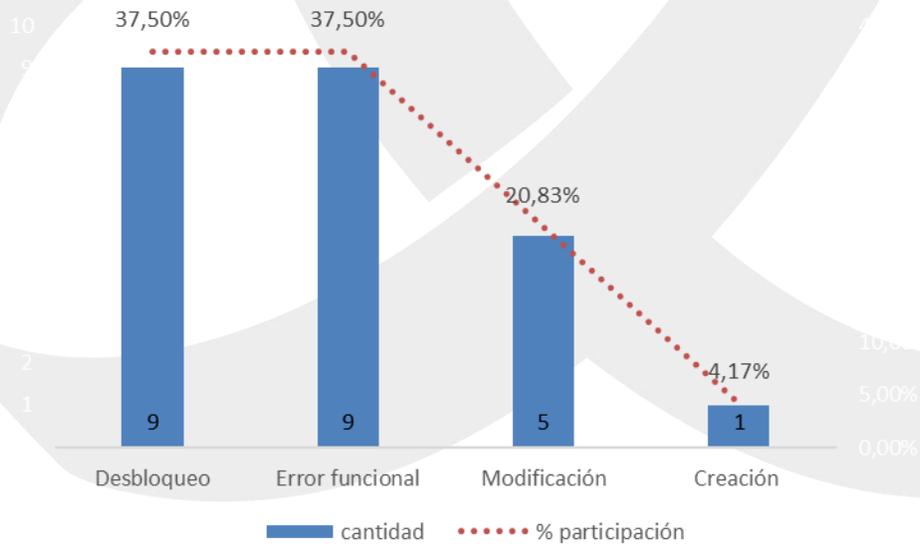


ILUSTRACIÓN CATEGORÍA CASOS ARANDA
FUENTE: REPORTE CASOS ARANDA

12 GESTIÓN CANAL CHAT

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

Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
Enero	↓ 58	↓ 45	↑ 13	↓ 77,59%	↓ 2:54
Febrero	→ 119	→ 102	↑ 17	→ 85,71%	↓ 3:01
Marzo	→ 129	→ 121	↓ 8	↑ 93,80%	↓ 3:08
Abril	→ 131	→ 125	↓ 6	↑ 95,42%	→ 5:37
Mayo	↑ 169	↑ 157	→ 12	↑ 92,90%	↓ 5:15
Junio	→ 130	→ 124	↓ 6	↑ 95,38%	→ 7:05
Julio	↑ 142	↑ 138	↓ 4	↑ 97,18%	→ 5:35
Agosto	↑ 159	↑ 153	↓ 6	↑ 96,23%	→ 5:38
Septiembre	↑ 179	↑ 165	↑ 14	↑ 92,18%	→ 6:07
Octubre	↑ 151	↑ 136	↑ 15	→ 90,07%	↑ 9:36
Noviembre	→ 122	→ 111	→ 11	↑ 90,98%	↑ 10:35
Total 2022	↑ 1489	↑ 1377	↑ 72	↑ 92,48%	↑ 5:52

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

Para el mes de noviembre se ve una disminución del 18,54% en la cantidad de interacciones realizadas por los diferentes grupos de interés del FNG.

Gestiones chat vs Nivel de Atención

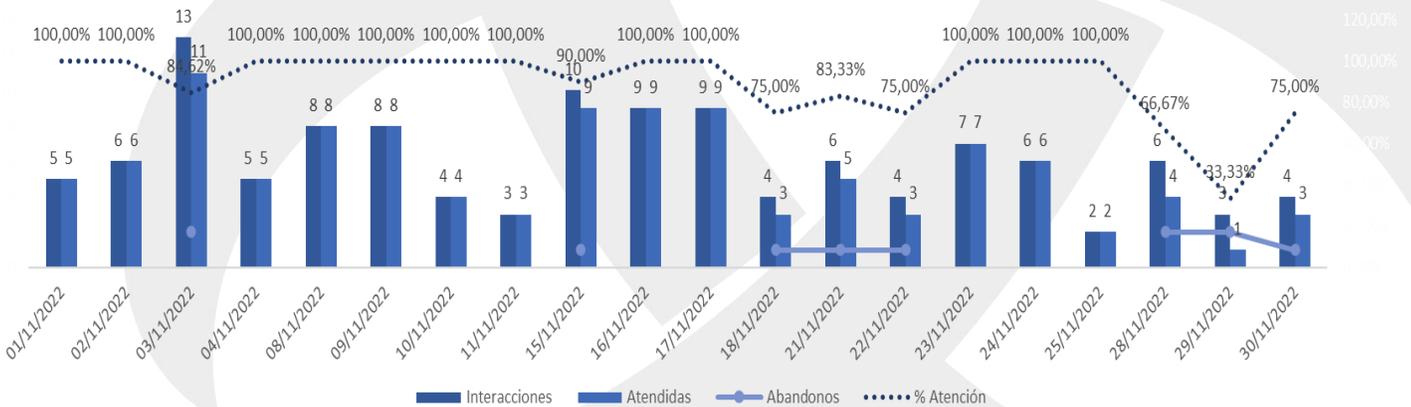


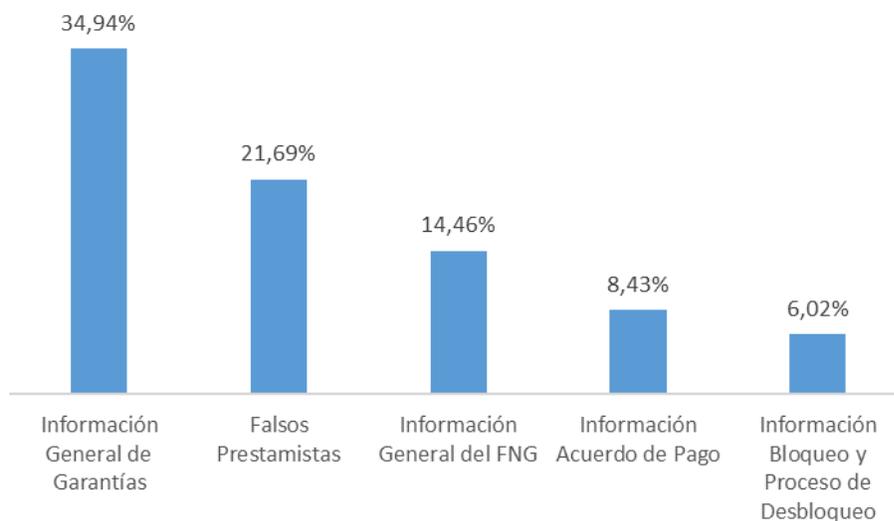
ILUSTRACIÓN 7 GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Del 1 al 30 de noviembre se recibieron 122 interacciones por este medio dejando los indicadores:

Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
122	111	11	90,98%	10:35

TOP 5 DE LO CONSULTADO (CHAT)

Para el mes de noviembre en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a información General de garantías con una participación del 34,94% seguido de falsos prestamistas con una participación del 21,69%.



13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

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

Mes	Total Correos Ingresados	Correos Creados (CRM)	Gestionados <24h	% Cumplimiento
Enero	Sin Información	107	107	100%
Febrero	Sin Información	↓ 405	↓ 405	↑ 100%
Marzo	Sin Información	↑ 547	↑ 547	↑ 100%
Abril	Sin Información	↑ 421	↑ 421	↑ 100%
Mayo	Sin Información	↓ 474	↓ 474	↑ 100%
Junio	Sin Información	↑ 593	↑ 593	↑ 100%
Julio	Sin Información	→ 492	→ 492	↑ 100%
Agosto	3239	↑ 581	↑ 581	↑ 100%
Septiembre	2906	→ 450	→ 450	↑ 100%
Octubre	2469	↓ 435	↓ 435	↑ 100%
Noviembre	2371	↑ 468	↑ 468	↑ 100%
Total 2022	10985	4973	4973	100,00%

Para el mes de noviembre, se recibieron por el correo servicio.cliente@fng.gov.co 2.371 solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, sin embargo, se evidencia todos los casos fueron direccionados después del tiempo estipulado dejándolo en el 100% de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

14 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

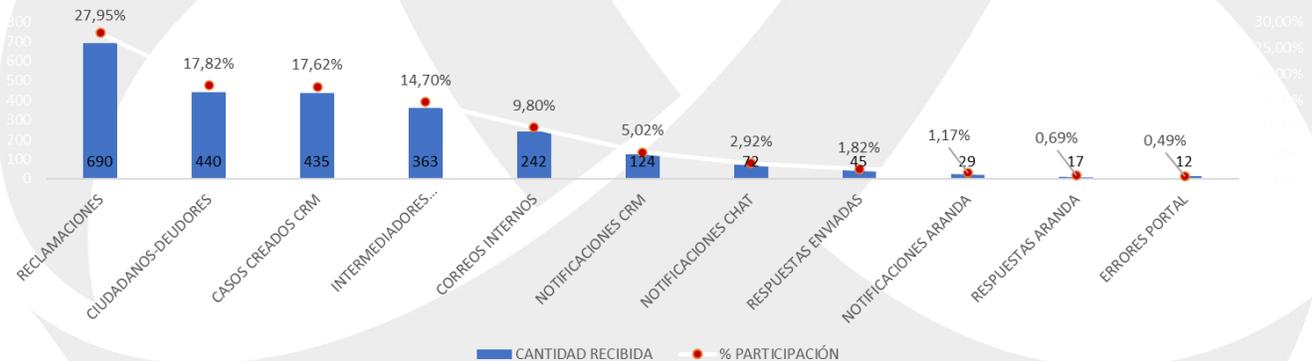
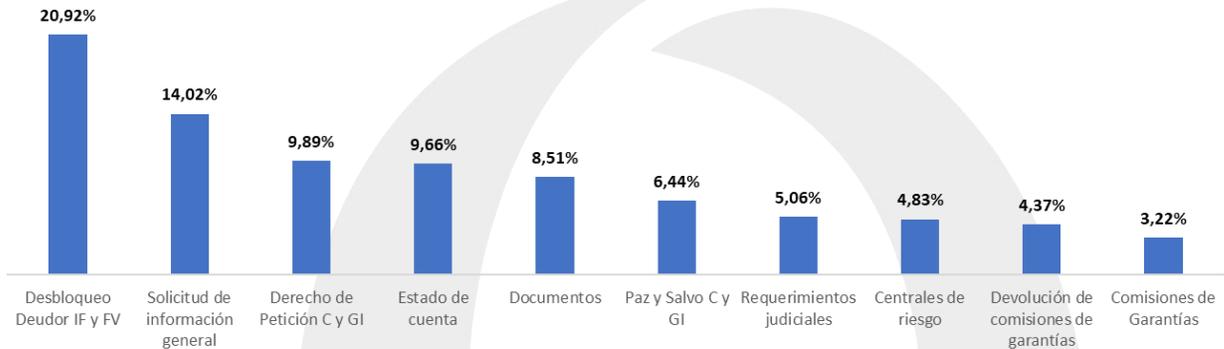


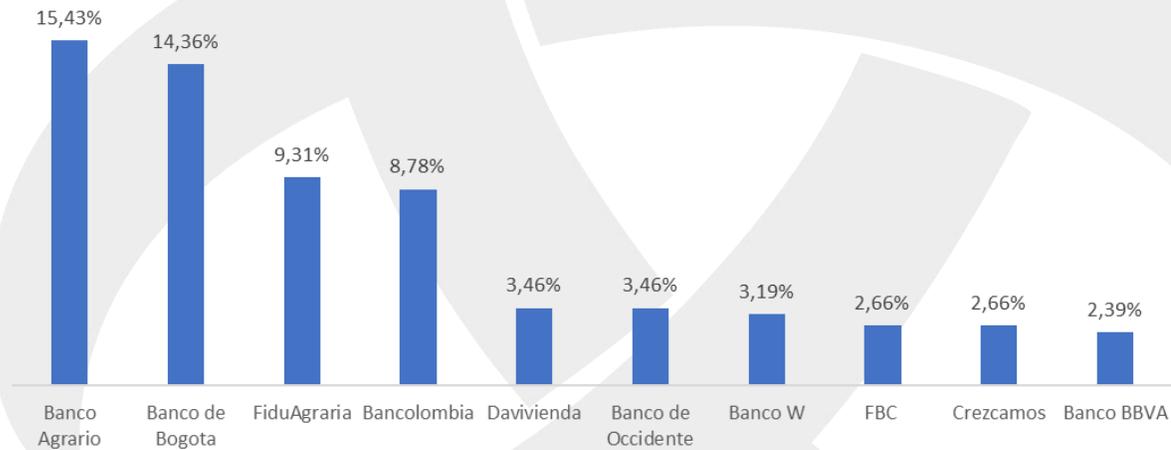
ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

15 TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA)



Se evidencia que las consultas realizadas por los Beneficiarios Deudor de Garantía corresponden a Desbloqueo Deudor con una participación con una participación del 20,92% seguido de solicitud de información general con una participación del 14,02% y en tercer lugar derechos de petición con una participación del 9,89%.

16 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO



En cuanto a las solicitudes de los Intermediarios Financieros se recibieron 468 solicitudes en el mes de noviembre y donde se evidencia que las principales entidades que se reciben correos son Banco agrario con una participación del 15,43%, seguido del banco Bogotá con una participación del 14,36% y en tercer lugar la entidad de FiduAgraria con una participación del 9,31%. Los cuales se redireccionan al gestor de la unidad para su respectivo trámite.

17 CASOS DEVUELTOS

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

Los casos reportados por correo electrónico de asignación errada corresponden ya que al canal telefónico la matriz de cambios se ha venido mejorando para mitigar los direccionamientos errados a las diferentes áreas del FNG y estas han sido actualizadas por María Paula Camargo y/o Jeny Paola Riaño.

Con respecto a los direccionamientos de los casos y los acompañamientos que se han realizado se ha mejorado en el indicador

- 04 de noviembre del 2022
- 11 de noviembre del 2022
- 18 de noviembre del 2022
- 25 de noviembre del 2022

18 VALIDACIÓN BUZONES

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

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

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

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

Fechas	Gestion	Evidencias
04/11/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\noviembre 2022
11/11/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\noviembre 2022
18/11/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\noviembre 2022
25/11/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\noviembre 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN
 Fuente: propia

19 ENCUESTAS DE SATISFACCION

Es importante mencionar que durante los días 28 y 31 de octubre se realizó la puesta en marcha para la implementación de las encuestas satisfacción del canal telefónico el cual permite la medición de la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Al momento de que el agente del centro de contacto cuelgue la llamada el activara la encuesta de satisfacción, en el mes de noviembre se recibieron 1.866 llamadas de las cuales únicamente encuestaron la encuesta 368 usuarios el cual corresponde el 19,85% sobre el total de las llamadas atendidas.

A continuación, se relacionan las preguntas y su respectivo resultado obtenido en la línea del Centro de Contacto del Fondo Nacional de Garantías:

Reporte de encuestas de satisfacción del
01 al 30 de noviembre del 2022



Se detalla la cantidad de respuestas obtenidas día a día y su respectiva participación con la finalidad de observar el comportamiento de la calificación de los diferentes grupos de interés.

Fecha	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	% de participación
01/11/2022	16	13	14	17,78%
02/11/2022	19	18	18	21,35%
03/11/2022	14	13	13	18,92%
04/11/2022	17	15	15	21,52%
08/11/2022	19	18	18	16,81%
09/11/2022	16	16	15	16,00%
10/11/2022	26	25	25	27,66%
11/11/2022	12	11	10	16,00%
15/11/2022	24	22	20	20,17%
16/11/2022	13	12	12	14,29%
17/11/2022	12	10	10	13,64%
18/11/2022	21	19	19	19,81%
21/11/2022	14	13	13	18,18%
22/11/2022	15	15	15	13,04%
23/11/2022	27	24	25	26,21%
24/11/2022	22	20	17	23,91%
25/11/2022	15	13	11	16,67%
28/11/2022	18	17	17	20,69%
29/11/2022	16	14	14	18,60%
30/11/2022	32	31	29	37,21%
Total Encuestas	368	339	330	19,85%

A Continuación, se relaciona el detalle de cantidad de respuestas por agente:

Calificación	Pregunta 1 ¿Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio?					
	5	4	3	2	1	0
Jenny.Escobar	68	1	0	1	1	0
Angel.Gutierrez	55	2	2	0	1	0
Elvin.Guzman	6	0	0	0	0	0
María.Souza	36	3	1	0	2	0
Yeisson.Tapasco	53	6	0	1	1	0
Angie.Palacios	64	1	0	0	2	0
Andres.Roa	50	3	1	1	6	0
Total	332	16	4	3	13	0
% participación	94,57%					
Total	368					

Agente	Pregunta 2 ¿El asesor resolvió tu solicitud en esta llamada?					
	5	4	3	2	1	0
Jenny.Escobar	63	0	1	0	1	0
Angel.Gutierrez	52	4	1	0	0	0
Elvin.Guzman	6	0	0	0	0	0
María.Souza	33	3	2	2	1	0
Yeisson.Tapasco	47	3	2	1	3	0
Angie.Palacios	60	3	0	0	1	0
Andres.Roa	44	2	0	2	7	0
Total	305	15	6	5	13	0
% participación	93,02%					
Total	344					

Agente	Pregunta 3 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?					
	5	4	3	2	1	0
Jenny.Escobar	59	4	1	1	0	0
Angel.Gutierrez	51	1	1	1	0	0
Elvin.Guzman	5	1	0	0	0	0
María.Souza	37	3	0	0	0	0
Yeisson.Tapasco	47	5	2	1	0	0
Angie.Palacios	57	1	0	1	1	0
Andres.Roa	43	4	3	0	4	0
Total	299	19	7	4	5	0
% participación	95,21%					
Total	334					

20 CALIDAD

19.1 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 determinar el desempeño adecuado de los Agentes y focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

19.2 METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

Para el mes de noviembre se continua con la metodología de monitoreos basados en los días hábiles, jornada laboral y cantidad de agentes de la campaña.

Cantidad de días hábiles: 14 días

Noviembre

Do.	Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.		Día Monitoreo
		1	2	3	4	5		Día Informes
6	7	8	9	10	11	12		Festivo
13	14	15	16	17	18	19		Retros Agente, Apoyo Supervisión, Solicitudes y comites con cliente FNG, Incapacidad, calibración.
20	21	22	23	24	25	26		
27	28	30						

TABLA 27 CRONOGRAMA
Fuente: propia de acuerdo con distribución

Distribución de Gestión según Jornada Laboral:

Días Lab.	Cantidad x Día	Total al Mes	C. Agentes	X Agente
14	8	112	8	14

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).

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 29 DETALLE
Fuente: propia de acuerdo con distribución

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

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

19.3 RESUMEN EJECUTIVO

Para el mes de noviembre el Área de Calidad monitoreó a los ocho (7) agentes de la operación que incluyen canal telefónico y escrito, realizando uso de la matriz de calidad, la cual permite evaluar y plasmar los errores críticos y no críticos encontrados en los monitoreos.

Se evalúa la precisión de Error Crítico para el usuario final, Error Crítico de Negocio y 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%	 98,17%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 97,99%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 99,51%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 95,79%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 98,56%

TABLA 30 RESUMEN INBOUND TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Tabla resumen general canal Escrito Chat:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 99,31%
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%	 99,77%

TABLA 31 RESUMEN CANAL ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Tabla resumen general canal Escrito Correo:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 91,68%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 99,84%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 97,23%

TABLA 32 RESUMEN CANAL ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Se evidencia la siguiente participación de errores por Canal:

Participación por Canal Telefónico:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
1 al 31 de Noviembre	6	101	17	18	54	94	7	101

TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Participación por Canal Escrito Chat:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CHAT								
Periodo Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitores Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitores
1 al 30 Noviembre	2	31	16	2	0	31	0	31

TABLA 324 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Participación por Canal Escrito Correo:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CORREO								
Periodo 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 Noviembre	2	96	48	7	1	96	0	96

TABLA 335 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

19.4 DESCRIPCIÓN DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS

Durante el periodo de noviembre, para el canal telefónico se efectuaron un total de 101 monitoreos, en promedio cada agente recibió 17 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 98.56% sobre 95% de Precisión General, para el canal Escrito Chat se efectuaron un total de 31 monitoreos, en promedio cada agente recibió 16 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99.77% sobre 95% de Precisión General y para el canal Escrito Correo se efectuaron un total de 96 monitoreos, en promedio cada agente recibió 48 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 97.23% sobre el 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 onomatopéyas (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

19.5 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se encontraron 18 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan mayor afectación son: a) Brinda la información acorde con las políticas del proceso con 8 afectaciones, los cuales representan un 44% del total las afectaciones y b) Redirecciona y Tipifica con 5 afectaciones, los cuales representan un 28% del total de las afectaciones. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 54 afectaciones, los temas con mayor afectación son: a) Confirma información y ofrece asistencia adicional con 25 afectaciones y b) Utiliza guión de bienvenida con 20 afectaciones, los cuales representan un 83% del total de las afectaciones.

Para el canal Escrito Chat, se encontró 2 afectaciones en Error Crítico (EC), el tema afectado corresponde a Brinda información acorde al proceso y en Errores no Críticos no se identificaron afectaciones.

Para el canal Escrito Correo, se encontraron 7 afectaciones en Error Crítico (EC), los temas con mayor afectación corresponden a) Registro de información con 6 afectaciones y b) Escalamiento de casos CRM con 1 afectación. En errores no Críticos solo se presentó 1 afectación y está asociada al atributo clasificación de caso según la solicitud recibida.

19.6 MONITOREOS POR CANAL DE ATENCIÓN:

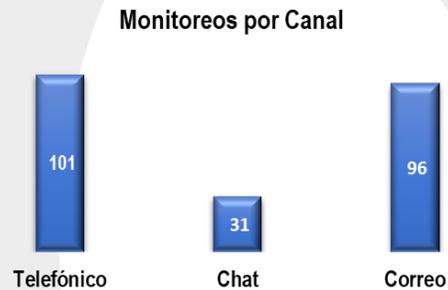


ILUSTRACIÓN 8 MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 101 monitoreos de manera remota, donde se identifica que el top de consultas se relaciona con:

- Devolución de comisión.
- Solicitud de Desbloqueo.
- Acuerdo de pago.
- Falsos Prestamistas.
- Consulta Nivel de Ventas y Código CIU

Para el canal escrito de chat se efectuaron 31 monitoreos de manera remota, donde se identifica que el Top de consultas se relacionan con:

- Estado de Cuenta.
- Falsos Prestamistas.
- Acuerdo de pago.
- Devolución de comisión.
- Solicitud de desbloqueo.

Para el canal escrito de correo se efectuaron 96 monitoreos de manera remota, donde se identifica que el Top de consultas se relacionan con:

- Solicitud de Desbloqueo.
- Derecho de petición.
- Requerimiento judicial.
- Estado de Cuenta.
- Solicitud de Información.

19.7 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

En el canal telefónico se realizaron en promedio 17 monitoreos por agente.

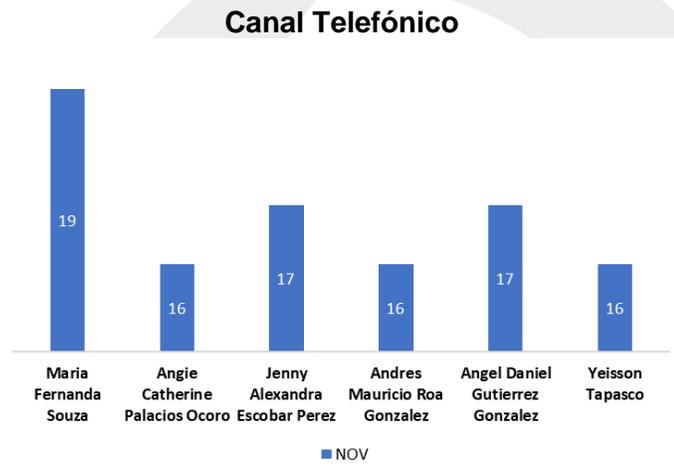


ILUSTRACIÓN 9 PROMEDIO MONITOREO AGENTES
Fuente: Matriz de calidad

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

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

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

Errores críticos Usuario Final, Negocio y de Cumplimiento:

- ✓ Brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ✓ Redirecciona y tipifica (ECN)
- ✓ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro (ECUF)

Por otra parte, en el canal escrito de Chat se realizaron en promedio 16 monitoreos al agente.

Canal Escrito Chat

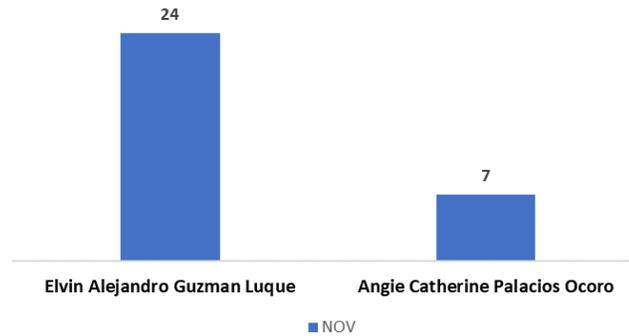


ILUSTRACIÓN 10 CANAL ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

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

Error Crítico Usuario Final:

- ✓ Brinda Información acorde con las políticas del proceso. (ECUF)

Y para el canal escrito de Correo se realizaron en promedio 48 monitoreos al agente.

Canal Escrito Correo

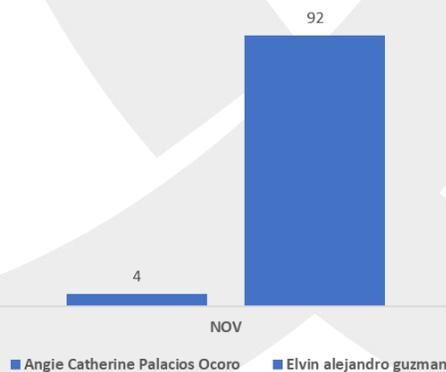


ILUSTRACIÓN 12 CANAL ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

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

Error Crítico de Negocio:

- ✓ Registro de Información (ECN).
- ✓ Escalamiento de casos CRM (ECN).

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- Clasificación de caso según solicitud recibida (ENC).

19.8 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Canal Telefónico:

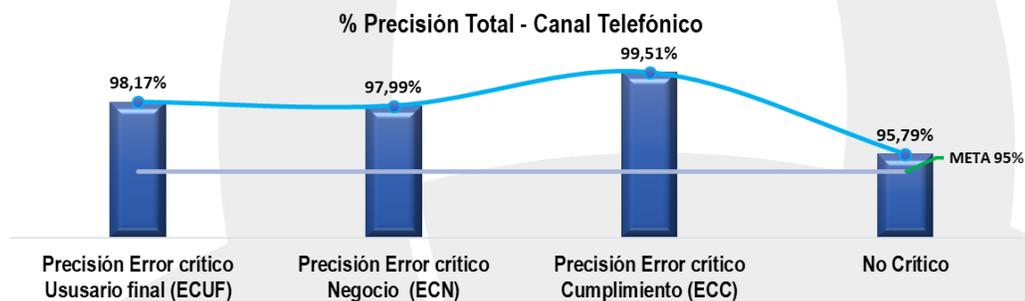


ILUSTRACIÓN 11 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 98.17%, dentro de los principales ítems afectados se encuentran:

- ❖ Identifica la necesidad a través de las preguntas filtro.
- ❖ Verificar e interpretar los aplicativos.
- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.

Se identifica una oportunidad de mejora en la entrega de la información completa de acuerdo con la solicitud recibida, no omitir información con el fin de dar claridad a la duda presentada por el ciudadano.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 97.99%, logrando mantenerse el indicador con respecto al mes anterior, el principal ítem afectado es:

- Redirecciona y tipifica correctamente.

Es importante resaltar que, aunque sigue siendo el ítem más afectado, se tiene una disminución de las afectaciones en este atributo versus el mes anterior. Como oportunidad de mejora, continuar realizando seguimiento al registro de las tipificaciones versus las atenciones recibidas, de acuerdo con la atención realizada al ciudadano y/o Intermediario financiero para que el agente lleve su registro diario de las atenciones recibidas versus las registradas.

En relación con el error crítico al cumplimiento (ECC) cierra en 99.51%, debido a una afectación por no realizar la validación pertinente del titular de la obligación y entregar información detallada de la obligación.

Con respecto al error no crítico (ENC) cierra en un 95.79%, se identifica una mejora en el indicador con un 1pp por encima respecto al mes anterior, los ítems con mayor afectación corresponden a:

- Confirma información y/u ofrece asistencia adicional.
- Contesta oportunamente la llamada
- Utiliza guión de bienvenida.

Se identifica oportunidad de mejora en el uso de protocolo de bienvenida, en este se esta reforzando confirmar con el ciudadano que sus datos están siendo protegidos por la Ley 1581 de 2012, así mismo, el uso de protocolo de cierre al finalizar la llamada; para este ítem se debe confirmar si la información fue clara y si tiene alguna duda adicional, el no cumplirlo genera la afectación.

Canal Escrito Chat:

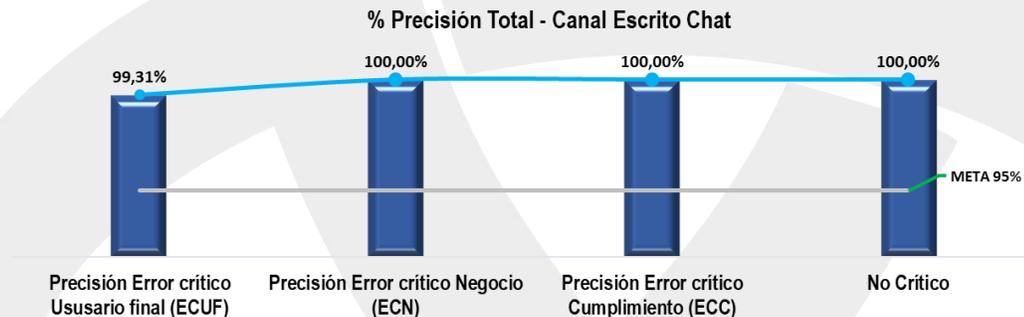


ILUSTRACIÓN 12 PRECISIÓN CANAL ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de Error Crítico de Usuario Final (ECUF) cierra en un 99.31% identificando afectación en el atributo: Brindar la información acorde al proceso.

En relación con el Error crítico de negocio (ECN), Error Crítico de Cumplimiento (ECC) y Errores No Críticos (ENC) cierran en 100% cumpliendo con los indicadores establecidos.

Canal Escrito Correo:

% Precisión Total - Canal Escrito Correo

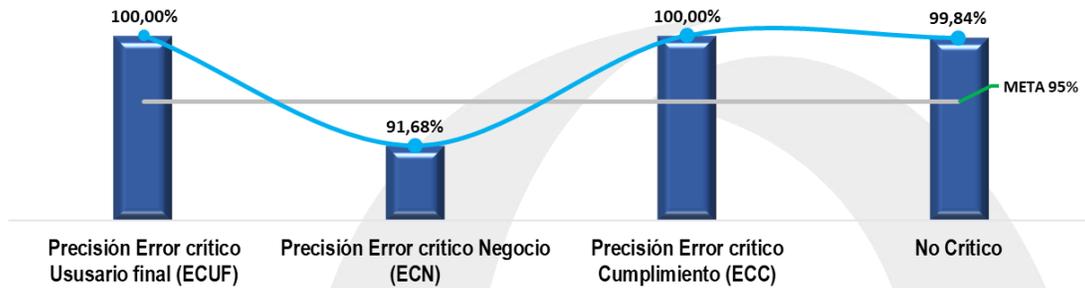


ILUSTRACIÓN 13 PRECISIÓN CANAL ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de Error crítico de negocio (ECN) cierra en 91.68% identificando la mayor afectación en los ítems: Registro de Información y Escalamiento de casos CRM, como oportunidad de mejora se requiere más concentración y atención por parte del agente al momento de estar tramitando las solicitudes, porque al faltar algún dato en el diligenciamiento del caso en CRM.

Con respecto a los indicadores de Error Crítico de Usuario Final (ECUF), Error Crítico de cumplimiento (ECC) y Errores No Críticos cierran en un 100%, cumpliendo con el indicador según la matriz de calidad.

19. 9 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.

Participación Errores NO Críticos- Canal Telefónico

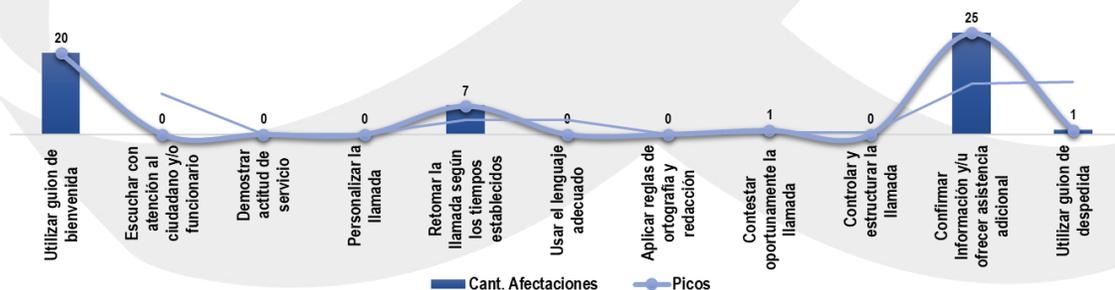


ILUSTRACIÓN 15 ERRORES NO CRÍTICOS PARTICIPACIÓN
Fuente: Matriz de calidad

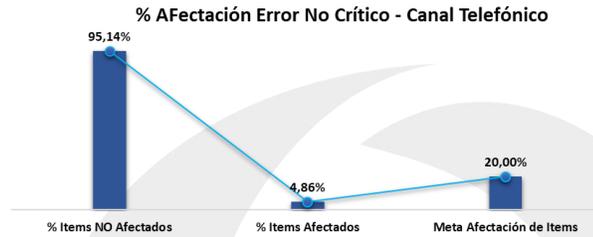


ILUSTRACIÓN 16 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO TELEFÓNICO

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:

- Confirma información y/u ofrece asistencia adicional.
- Utiliza guión de bienvenida.
- Retoma en los tiempos establecidos.

Lo que representa el 4.86% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

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

Participación Errores NO Críticos - Canal Escrito Chat

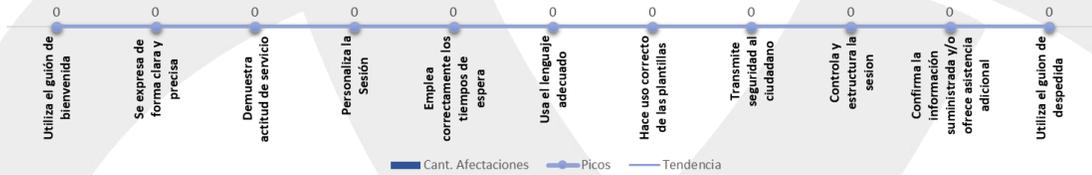


ILUSTRACIÓN 17 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO ESCRITO CHAT

Fuente: Matriz de calidad

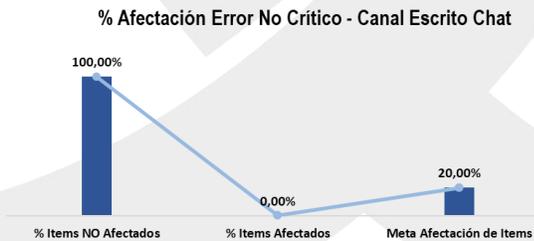


ILUSTRACIÓN 18 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO ESCRITO CHAT

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 presentan errores no críticos.

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

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

Participación Errores NO Críticos - Canal Escrito Correo

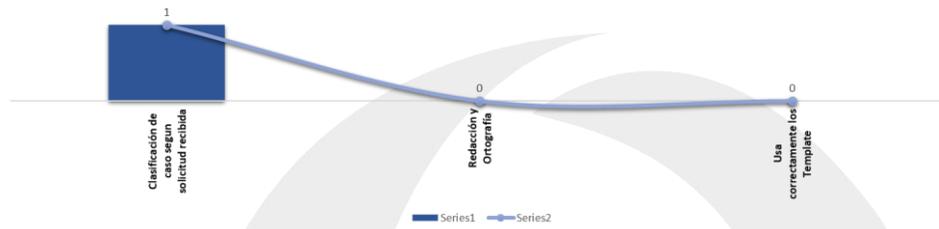


ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

% Afectación Error No Crítico - Canal Escrito Correo



ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

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

- Clasificación de caso según solicitud recibida.

Lo que representa el 0.09% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

20 PARTICIPACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS

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

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

Participación Errores Críticos- Canal Telefónico

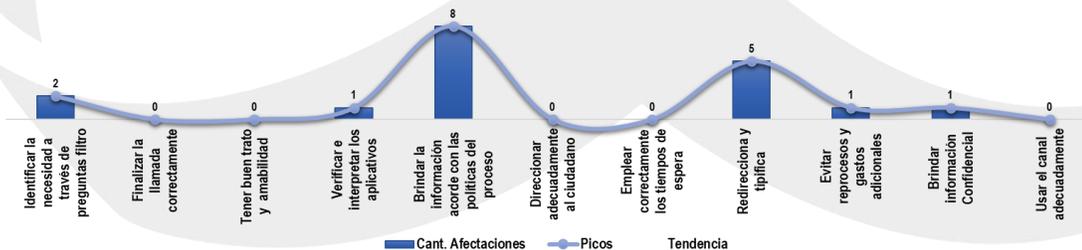


ILUSTRACIÓN 20 ERROR CRÍTICO TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

% Afectación Error Crítico - Canal Telefónico



ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR CRÍTICO TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

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

- ✓ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ✓ Redirecciona y tipifica correctamente.

Lo que representa el 1.62% 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 chat.

Participación Errores Críticos - Canal Escrito Chat

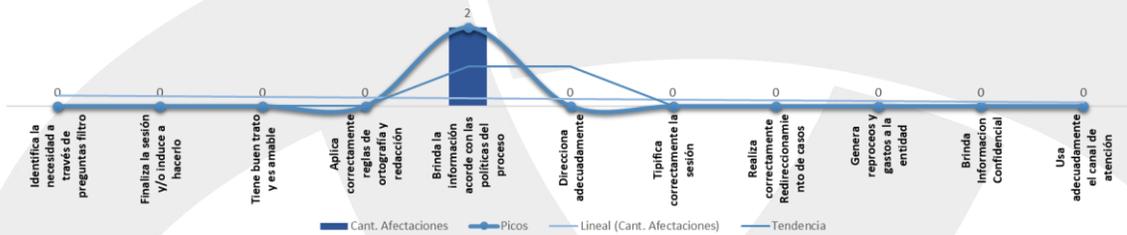


ILUSTRACIÓN 20 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

% Afectación Error Crítico - Canal Escrito Chat

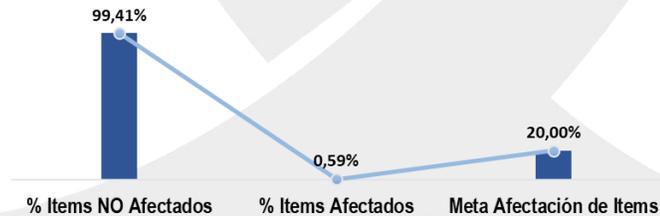


ILUSTRACIÓN 21 AFECTACIÓN ERROR CRÍTICO ESCRITO CHAT
Fuente: Matriz de calidad

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

- Brinda información acorde a los procesos.

Lo que representa el 0.59% 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 correo.

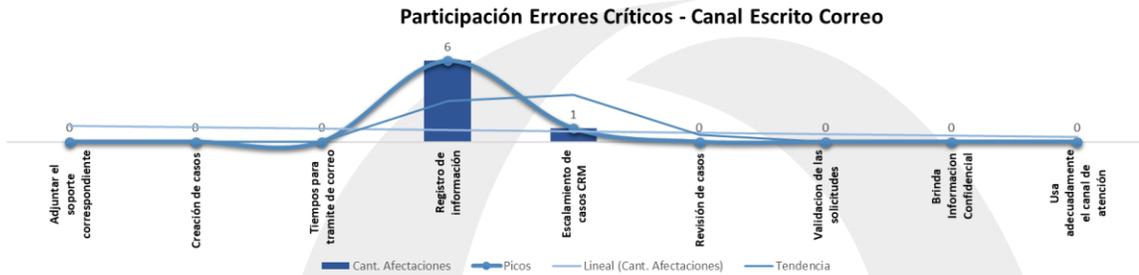


ILUSTRACIÓN 22 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

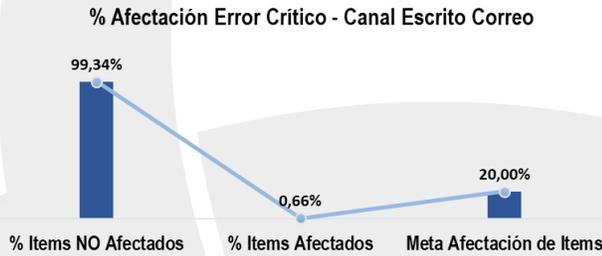


ILUSTRACIÓN 23 AFECTACIÓN ERROR CRÍTICO ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

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

- Registro de Información.
- Escalamiento de casos CRM.

Lo que representa el 0.66% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

20.1 Tablas de Resumen de Resultados por Agente

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

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

Resultados por Agente Canal Telefónico:

Errores no Críticos Proyecto / Agente

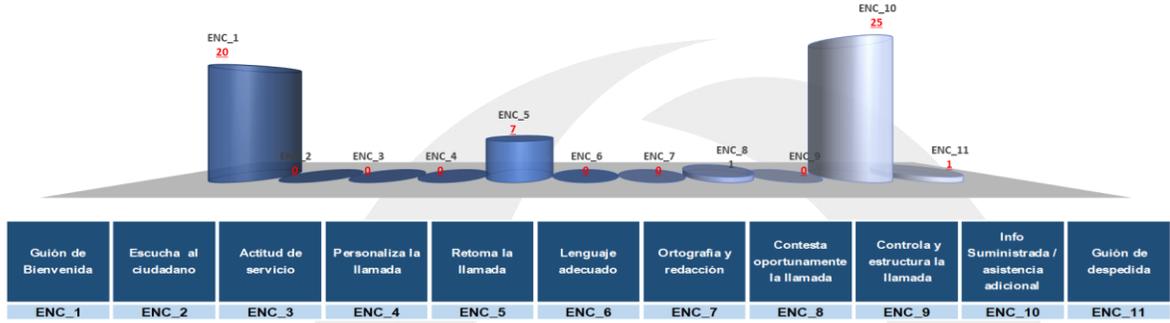


ILUSTRACIÓN 24 ERROR NO CRITICO PROYECTO AGENTE

Fuente: Matriz de calidad

Errores Críticos Proyecto / Agente

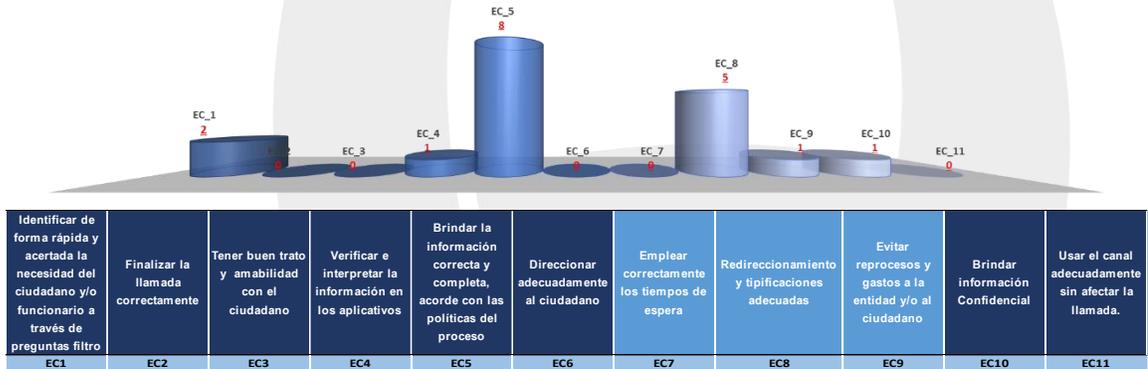


ILUSTRACIÓN 25 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE

Fuente: Matriz de calidad

Resultados por Agente Canal Escrito Chat:

Errores No Críticos Proyecto / Agente

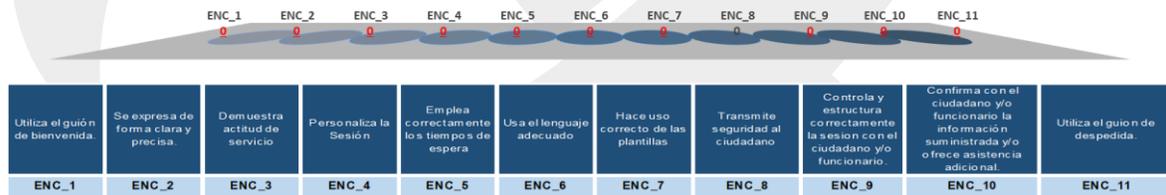


ILUSTRACIÓN 26 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO CHAT.

Fuente: Matriz de calidad.

Errores Críticos Proyecto / Agente

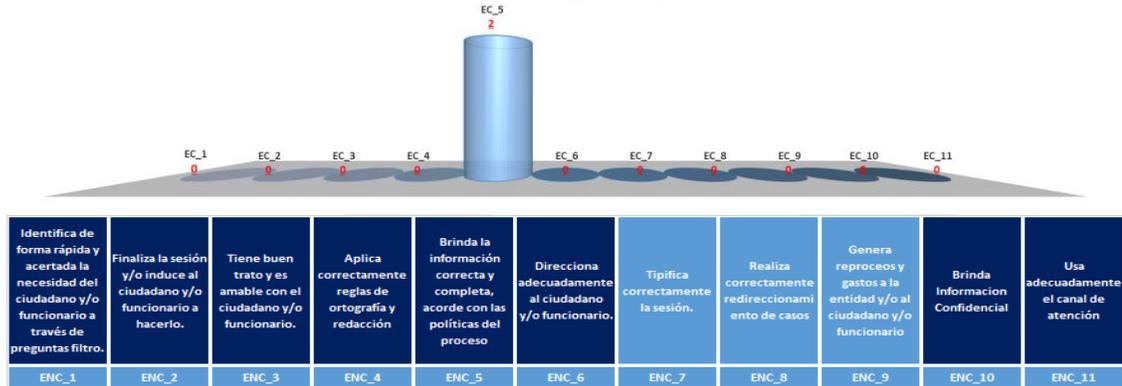


ILUSTRACIÓN 27 ERROR CRÍTICO PROYECTO ESCRITO CHAT.
Fuente: Matriz de calidad

Resultados por Agente Canal Escrito Correo:

Errores No Críticos Proyecto / Agente

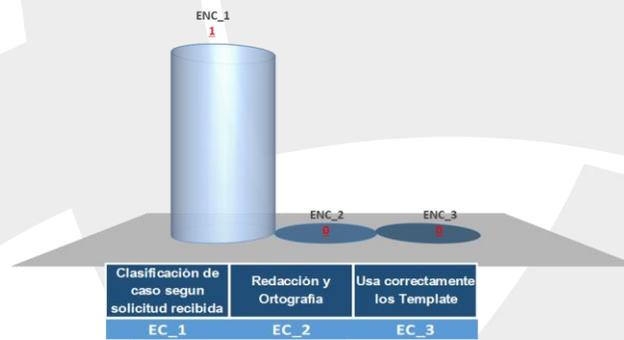


ILUSTRACIÓN 28 ERROR CRÍTICO PROYECTO ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

Errores Críticos Proyecto / Agente



ILUSTRACIÓN 29 ERROR CRÍTICO PROYECTO ESCRITO CORREO.
Fuente: Matriz de calidad

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1006732629	Maria Fernanda Souza	98,25%	98,25%	100,00%	91,58%	98,83%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	100,00%	100,00%	100,00%	99,41%	100,00%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	97,92%	100,00%	100,00%	95,63%	99,31%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	98,04%	98,04%	97,06%	94,71%	97,71%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	98,96%	95,83%	100,00%	98,75%	98,26%
1033749559	Yeisson Johanny Tapasco Sanchez	95,83%	95,83%	100,00%	94,69%	97,22%

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

Comportamiento por agente Canal Escrito Chat:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	98,61%	100,00%	100,00%	100,00%	99,54%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

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

Comportamiento por agente Canal Escrito Correo:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	100,00%	98,37%	100,00%	99,67%	99,46%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	100,00%	85,00%	100,00%	100,00%	95,00%

TABLA 377 COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL ESCRITO CORREO
Fuente: Matriz de calidad

20.2 CALIBRACIÓN MENSUAL

Durante el mes de noviembre se realizó 1 sesión de Calibración, donde se realiza escucha de 1 llamada y posterior se realiza la calificación del formulario y por consiguiente la socialización de la llamada.

A continuación, se relaciona el porcentaje de precisión de acuerdo con el documento experto versus las calificaciones realizadas por cada uno de los participantes, donde se realizan aclaraciones de los items a tener en cuenta en cada una de las gestiones, para el mejoramiento de calidad en la línea.

Como resultado de la Calibración se obtienen los siguientes resultados:

Resultado Cuantitativo Canal Telefónico:

Cantidad de interacciones	ENC	ECUF	ECN	ECC	Cantidad Afectaciones EC	Cantidad Afectaciones ENC
Interacción 1	90%	100%	100%	100%	0/11	1/11
Total Promedio	90%	100%	100%	100%		

Auditoria Error Crítico	Transacciones Auditadas	1	0,00%
	Error Crítico Fondo Nacional De Garantías	1	
	Error Crítico BPM	1	

Resultado Cualitativo Canal Telefónico:



Dentro de las consolidaciones generales de la actividad, se identifica las siguientes oportunidades de mejora y así mismo se destacan las habilidades del grupo auditado en la actividad:

a) Fortalezas y Habilidades

Se evidencia conocimiento del producto y asesora de forma correcta al IF de como realizar el proceso de la reclamación de la garantía a través del p

b) Oportunidades de Mejora

Se identifica una oportunidad de mejora en orientar de forma amable al IF para consultar el proceso en el reglamento de garantías y como recomendación para el agente es no dudar del conocimiento, demostrar más seguridad al transmitir la Información.

21 EJECUCIÓN DEL PLAN

De acuerdo con el plan de mejoramiento propuesto para el mes de noviembre, se muestra a continuación el plan ejecutado:

✓ Refuerzo en la Calidez de la Atención con el Ciudadano:

Como parte del fortalecimiento en las habilidades blandas asociadas en la Atención y la importancia del uso de los protocolos de Bienvenida y Cierre. Se realiza publicación de las Principales Técnicas de Atención al cliente.

Dentro de estas Técnicas principales en la Atención se resalta el Trato que se debe tener con el ciudadano, la empatía, Saber escuchar, Tener buena actitud de oyente, las técnicas para preguntar y para entregar la solución. Así mismo, se muestra que aplicar para poder lograr el uso de estas Técnicas en la Atención del Cliente.

Principales Técnicas de Atención al Cliente		Lógralo con:
A	Trato Personalizado: Genera cercanía y confianza, siempre con respeto. Pequeños gestos marcan la diferencia.	Saludo Cordial Memoriza los nombres Ofrece apoyo
B	Lograr Empatía: Esa capacidad de percibir los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, inclusive, poniéndose en su lugar.	Actitud Humana Lenguaje positivo Atención sin presión Ayuda activa
C	Saber Escuchar: Para empezar, escucha con atención su nombre, si se lo has pedido.	Escucha con Atención. Aplica la escucha activa. Usa el parafraseo ¡No Interrumpas!
D	Y para seguir, escucha atentamente lo que requiere, inclusive, más allá de las palabras.	Usa la Técnica del ECO: repite las últimas palabras del cliente. Con esto, enfatizas, resalta parte de lo escuchado.
E	Mantén Actitud de buen oyente: Evita lo que pueda indicar que estás haciendo algo diferente a escucharle (como bostezar, revisar el móvil, escribir, comer o beber).	Escucha Atenta Orienta Presenta opciones
K	Evita distracciones y cierra los ojos para una mayor concentración.	Resume lo que acabas de escuchar. Destaca el punto principal Confirma y aclara si tiene dudas.
N	Técnicas para preguntar: Aparte de escuchar, debes hacer preguntas cuando se quiere dar la mejor atención al cliente.	Si quieres detalles de un requerimiento, realiza preguntas abiertas.
P	Pero hay que saber preguntar: en el momento oportuno, con las palabras apropiadas y en el tiempo necesario.	Cuando lo pertinente es orientar, guiar a los clientes, en una dirección concreta, muestra los aspectos positivos.
U	Técnicas para dar soluciones: Ya has escuchado al cliente y tienes claro lo que necesita. Es el momento de darle respuestas.	Ofrece una solución al cliente y de ser posible un beneficio. ¡Sorprende!
	Relacionarse con los clientes no es una tarea fácil. Necesitamos desarrollar competencias como la empatía, la escucha activa, facilidad de palabra y una buena actitud. Hay dos aspectos esenciales en todo esto: 1. Las expectativas de los clientes, es decir, las emociones y las razones. 2. Y la comunicación, que implica tanto al cliente, como a quien le atiende. Es decir, Tú	

✓ Publicación de Vídeo: Por qué aplicar las Técnicas de Atención:

Dando continuidad al refuerzo de las Técnicas de Atención se diseñó vídeo donde se informa el por qué aplicar las técnicas de Atención, así mismo se crea una evaluación sobre el mismo.

Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



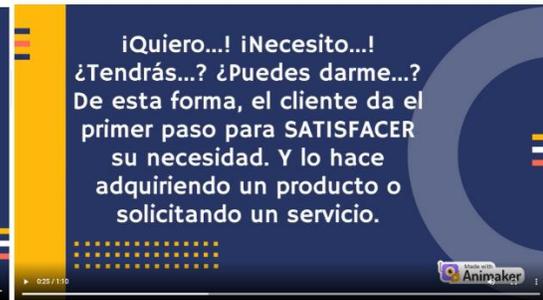
Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



Por qué Aplicar las Técnicas de Servicio al cliente



✓ Evaluación Técnicas de Atención al Cliente:

CUESTIONARIO

Evaluación Técnicas de Atención Cliente

5 de 16 intentados Esperado 2 de diciembre de 2022

Pregunta 1

Sin responder aún Puntúa como 1,00 Marcar pregunta Editar pregunta

De acuerdo con el vídeo sobre las técnicas de atención al cliente, responde las siguientes preguntas:

La Atención al Cliente permite:

Seleccione una:

- a. Enojarse con el cliente
- b. Debatir con el cliente
- c. Dar respuesta inmediata a una solicitud.
- d. Pedirle datos

Pregunta 2

Sin responder aún Puntúa como 1,00 Marcar pregunta Editar pregunta

De acuerdo con la respuesta o reacción que se brinde al cliente, se va a lograr:

Seleccione una:

- a. El cliente no resuelva su problema, vuelva a comprar nuestros productos y nos recomiende.
- b. El Cliente no resuelve su problema y vuelva a comprar nuestros productos.
- c. Ninguna de los anteriores
- d. El cliente resuelva su problema, vuelva a comprar nuestros productos y nos recomiende.

Pregunta 3

Sin responder aún Puntúa como 1,00 [Marcar pregunta](#) [Editar pregunta](#)

Para lograr una Excelente atención al cliente, se deben lograr unas competencias como:

Seleccione una:

- a. La escucha Activa
- b. Todas la anteriores.
- c. Facilidad de palabra y una buena actitud.
- d. La Empatía

- ✓ Refuerzo en el uso del Protocolo de Bienvenida – Ley 1581 de 2012

FNG **Script de Atención FNG** **Somos FNG**
Protección de Datos - Ley 1581 de 2012

Buenos días/Tardes, bienvenido al Fondo Nacional de Garantías mi nombre es XXXXXXXX. ¿En qué puedo colaborarle o cómo puedo ayudarlo/a?

Escucha la consulta o solicitud del Ciudadano, Deudor o Intermediario Financiero.

Me podría confirmar los siguientes datos para el registro de la llamada, le recuerdo que sus datos están siendo protegidos por la ley 1581 de 2012 protección de datos personales:

- Nombre completo.
- Número de Documento.
- Número Celular
- Correo Electrónico

Publicado 11 de Noviembre

- ✓ Publicación Novedades del Mes:

Novedades del Mes

15 de Noviembre

Vacaciones Colaboradores

CC	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA INICIO	FECHA TERMINA	FECHA INGRESO
1.026.290.987	LAURA FRANCO	10-nov-22	18-nov-22	21-nov-22
65.771.853	LENDIA AVILA	10-nov-22	11-nov-22	15-nov-22

Tener en cuenta que estas ausencias no afectan modificaciones en la matriz de asignaciones.

Cierre Fin de Año

El área de comunicaciones del FNG, lanzó encuesta a los IF preguntando por las fechas límites estipuladas por cada uno de ellos para recibir recursos de parte nuestra por cada uno de los diferentes procesos para el 2023, ejemplo: devolución de comisiones, facturación, pago de garantías, etc.

Si les llegan consultas o requerimientos al respecto favor dirigirlos a Sonia Milena Monroy.

Matriz de Asignaciones

Tipologías 83 y 33

En la matriz de asignaciones existen dos tipologías que hacen referencia a **Pagos de honorarios**. Pero existe una diferencia entre ellas y es la persona que radica la solicitud:

Tipología 33: es el Fondo Regional quien envía la solicitud.

Tipología 83: es el abogado quien envía la solicitud.

Importante: Siempre revisar el contacto que envía la solicitud para evitar asignar casos de forma errada.

"La Calidad es el único camino para el crecimiento". Jack Welch Publicado 15 Noviembre

Novedades del Mes

29 de Noviembre

Matriz de Asignaciones

Versión 31. 29.11.2022

Modificaciones Realizadas:

Las tipologías 43,45,49,50,52,53,54,55,56,58,59,60,80,82 y 84 tendrá como responsable a ANA MARIA PEÑA.

Las tipologías 7 y 34 la responsable será Leidy Paola Galindo, debido a las vacaciones de Miltón Carranza (Esta modificación será hasta el 2 de Diciembre).

FNG MATRIZ DE ASIGNACIONES							🏠
Versión 31 - Actualizado 29.11.2022							
Consecutivo	Tema sobre el cual trata la petición	Ejemplo	Area FNG	Cargo funcionario FNG	Tiempo de respuesta	Subtipo de caso	Nombre funcionario

"La Calidad es el único camino para el crecimiento". Jack Welch Publicado 29 Noviembre

✓ Principales Temas de Refuerzo en producto:

Se realiza publicación de TIPS con los temas de mayor consulta: Devolución de Comisiones y Solicitud de desbloqueo. Reforzando el proceso a seguir y tiempos de solución.

Recuerda que...

Devolución de Comisiones

El proceso de Devolución de Comisiones es **AUTOMÁTICO** desde el 30 de Junio de 2022. Quiere decir que ya **NO** es necesario que el Intermediario Financiero solicite el trámite de Devolución de Comisiones.

A partir del momento que el Intermediario Financiero reporte que la obligación esta **CANCELADA**, se **cuentan 6 días hábiles siguientes al vencimiento de cada corte.**

Corte	Garantías Canceladas entre
Primer Corte	El 1 y el 10 de cada mes.
Segundo Corte	El 11 y el 20 de cada mes.
Tercer Corte	El 21 y el último día del mes

Solicitud de Desbloqueo

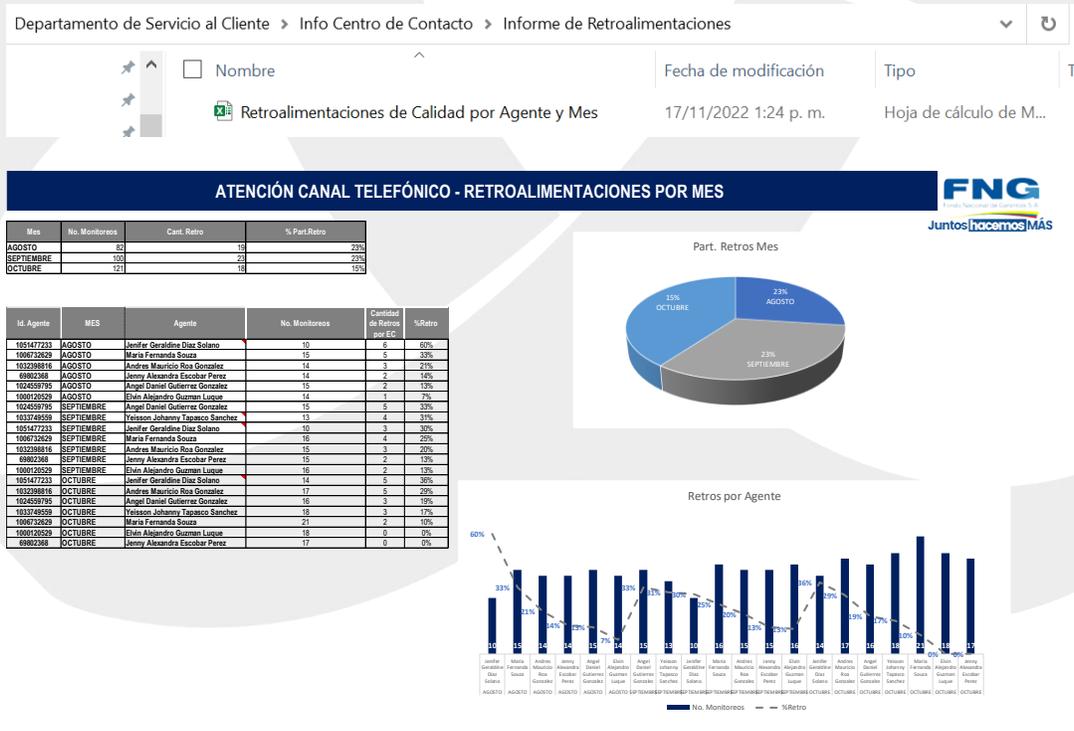
Para la solución de los casos por **DESBLOQUEO** el tiempo de respuesta es de:

1 Día Hábil

"La Calidad es el único camino para el crecimiento". Jack Welch Publicado 30 Noviembre

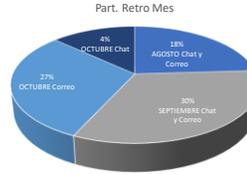
✓ Creación de Informe de Retroalimentaciones por Mes:

Se implementa nuevo informe de retroalimentaciones por agente y mes. Se crea en carpeta en público / Información centro de contacto / Retroalimentaciones de calidad por agente y mes.

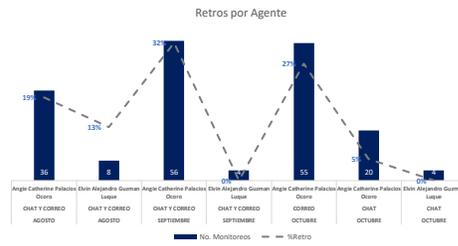


ATENCIÓN CANAL CHAT Y CORREO - RETROALIMENTACIONES POR MES

MES	Canal de Atención	No. Monitoresos	Cant. Retro	% Part Retro
AGOSTO	Chat y Correo	44	8	18%
SEPTIEMBRE	Chat y Correo	69	11	30%
OCTUBRE	Correo	63	12	27%
OCTUBRE	Chat	24	1	4%



MES	CANAL DE ATENCIÓN	Agente	No. Monitoresos	Cantidad de Retros por ESC	% Retro
AGOSTO	CHAT Y CORREO	Angie Catherine Palacios Osorio	38	7	19%
AGOSTO	CHAT Y CORREO	Elin Alejandro Guzman Loque	6	1	13%
SEPTIEMBRE	CHAT Y CORREO	Angie Catherine Palacios Osorio	69	11	30%
SEPTIEMBRE	CHAT Y CORREO	Elin Alejandro Guzman Loque	4	0	0%
OCTUBRE	CORREO	Angie Catherine Palacios Osorio	63	12	27%
OCTUBRE	CHAT	Angie Catherine Palacios Osorio	20	1	5%
OCTUBRE	CHAT	Elin Alejandro Guzman Loque	4	0	0%



Hallazgos y Propuestas para mejora de los procesos del FNG:

Se implementa cuadro de hallazgos y propuestas de mejora en los procesos del FNG y se crea carpeta en público / Información centro de contacto / Hallazgos y Propuestas – FNG



Propuestas de Mejora al Proceso del FNG			
Fecha	Hallazgo	Proceso Actual	Propuesta de Mejora
18.11.2022	Área Cartera. Se identifican obligaciones en SAP que fueron vendidas a CISA, se informa al deudor contactarse con CISA para llegar a un acuerdo de pago. Cuando el deudor se comunica a CISA le informan que aun no aparece ninguna información sobre dicha obligación vendida del FNG.	Servicio al cliente informa al deudor que aunque en el sistema aparece vendida a CISA, debe esperar un aproximado de 1 mes para que se firmen las actas y de esa manera CISA ya pueda empezar acuerdos de pago con el deudor.	Propuesta 1. Informar al deudor que se encuentra en proceso final y el tiempo aproximado es de un mes y crear un caso en CRM y asignarlo al funcionario de Cartera para agilizar dicho proceso y entregar de manera formal la gestión realizada a la solicitud del deudor. Propuesta 2. Crear caso al área de cartera y ver una oportunidad de llegar a un acuerdo de pago directo con el deudor y evitar vender a CISA. Viendo como una oportunidad de recuperación de la cartera, teniendo en cuenta que es el deudor quien cuenta con un dinero en el momento para saldar la deuda que presenta con el FNG.

21.1 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Canal Telefónico:

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

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

Errores críticos Usuario Final, Negocio y de Cumplimiento:

- ✓ Brinda información acorde a las políticas del proceso. (ECUF)
- ✓ Redirecciona y tipifica (ECN)
- ✓ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro (ECUF)

Canal Atención Chat:

Error Crítico Usuario Final:

- ✓ Brinda Información acorde con las políticas del proceso. (ECUF)

Canal Atención Correo:

Error Crítico de Negocio:

- ✓ Registro de Información (ECN).
- ✓ Escalamiento de casos CRM (ECN).

Habilidades Blandas asociadas a Errores No Críticos:

- Clasificación de caso según solicitud recibida (ENC).

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

- Un JUEGO INTERACTIVO con el fin de evaluar el conocimiento del ciclo de la garantía.

¡¡VEN!! ¡¡PARTICIPA, JUEGA Y GANA!!

Objetivo del Juego:	Afianzar los conocimientos del proceso general de operación de las Garantías.
---------------------	---



	 Reserva De Cupo  Registro  Facturación  Actualización de Saldos de Cartera  Reclamación y Pago de Garantías  Recuperación de Cartera
Cómo vas a participar?	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán sesiones en grupo, y a través de juegos interactivo se publicarán preguntas del proceso en general. ej.: Kahoot! Allí se empezará a tener puntos por sesión realizada.
En que va a consistir?	<ul style="list-style-type: none"> Semanalmente se indicará el día y la hora para iniciar el juego. Se indicará el tema a jugar. Ej.: Reclamación de Garantías. Y al final del día se informará el ranking por agente.
Premio	<ul style="list-style-type: none"> El día 23 de diciembre se hará entrega del premio para el primero y segundo lugar.

- Se realizarán publicaciones de refuerzo del proceso con presentaciones y vídeos, para ir preparando la sesión del juego que se va a evaluar.
- Se establecerá un ganador según el puntaje obtenido durante todas las sesiones realizadas y tendrá un premio sorpresa el cual será entregado el día **23 de diciembre**.



22 FORMACIÓN

22.1 RESUMEN

TOTAL AGENTES	8
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	2
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	4:00:00

22.2 PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Nov	Blandas	Ética profesional	1:30:00	13/11/2022
Nov	Técnica	Taller de Excel: Celdas	1:30:00	18/11/2022

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Nov	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	31/11/2022

22.3 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

Durante el mes de noviembre de 2022, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Taller de Excel: Formato de celdas

Aprender a utilizar adecuadamente las opciones de formato de celda disponibles para mejorar su presentación visual.

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

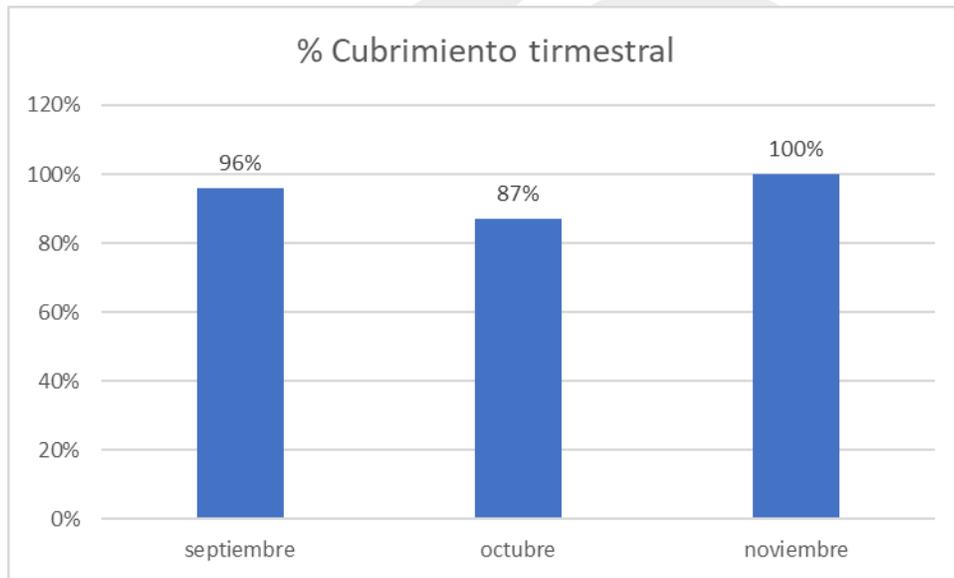
Ética Profesional:

Conocer, establecer y cumplir las buenas prácticas profesionales para la armonía laboral y poner en práctica los diferentes métodos de análisis y su impacto en la vida laboral

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	8	0	100%	96	4,5

22.4 GRÁFICAS DE INDICADORES

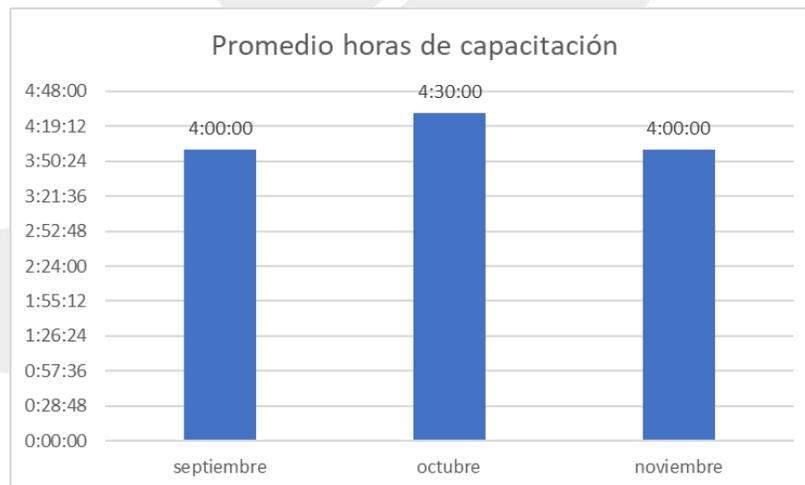
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa un aumento en el % de cubrimiento frente a los meses anteriores, por lo cual se resalta la participación completa del equipo en las actividades formativas.

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL		
Agosto	Septiembre	Noviembre
7:00:00	4:00:00	4:30:00



22.5 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS:

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

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	NOTA
1013673838	PALACIOS OCORO	ANGIE CATHERINE	92
1006732629	SOUZA	MARIA FERNANDA	91
69802368	ESCOBAR PEREZ	JENNY ALEXANDRA	88
1000120529	GUZMAN LUQUE	ELVIN ALEJANDRO	91
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES MAURICIO	89
1024559795	GUTIERREZ GONZALEZ	ANGEL DANIEL	90
1033749559	TAPASCO SANCHEZ	YEISON JOHANNY	84
			89

Para el mes de noviembre 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:

Descripción	Estado	Código
Corresponde a operaciones que estuvieron vigentes pero que fueron canceladas por el FNG por cuanto el Intermediario Financiero realizó una modificación a las condiciones de la operación sin reportar el cambio.	Cancelada – Modif.Incons/Reintegro FNG	Código CN4
Corresponde a operaciones que estuvieron vigentes pero que fueron canceladas por el FNG por cuanto el Intermediario Financiero no reportó el saldo de actualización de cartera en dos periodos consecutivos	Cancelada - No actualizada en Saldos	Código CN9
Corresponde a operaciones que fueron canceladas por el FNG por cuanto el Intermediario Financiero no canceló la comisión de registro o cuando el IF por error le asocia a una operación de crédito la garantía del FNG sin ser requerida.	Cancelada - No pago de comisión	Código CN1
Corresponde a operaciones que fueron reservadas pero que el FNG canceló por cuanto no se recibió de parte del Intermediario Financiero la información para su registro de acuerdo a la vigencia del producto	Cancelada - No desembolso	Código CN7
Es el estado que define la finalización de la vigencia de la garantía por la realización de un proceso de reestructuración (novación) por parte del Intermediario Financiero	Extinguida - Reestructurada	Código EX3
Es el estado que define las operaciones que han sido reservadas, pero que exceden el límite del VMD o Producto temporalmente	Reservada – Contingente	Código RR1
Corresponde a operaciones que estuvieron vigentes pero que a la fecha de cancelación presentaban una mora superior a la permitida para la reclamación de la garantía, sin que el intermediario financiero hubiese iniciado el proceso de solicitud de pago de la misma.	Cancelada – Mora supera plazo máx.reclam	Código CN8
Corresponde a operaciones que fueron canceladas por el FNG por cuanto el proceso de reporte del registro de la garantía fue realizado fuera del plazo definido.	Cancelada – Registro Extemporáneo	Código CN5
Es el estado que indica que se realizó una solicitud de reclamación a través del Anexo 8-Radicación de Reclamaciones, y que superó las validaciones de datos hechas por el sistema.	Radicada - Siniestro	Código RA5

2. Organice de manera adecuada el proceso de la garantía

- 1 [RESERVA]
- 2 [REGISTRO]
- 3 [FACTURACIÓN]
- 4 [ACTUALIZACIÓN DE DATOS]
- 5 [DEVOLUCIÓN DE COMISIÓN]
- 6 [RECLAMACIÓN Y PAGO DE LA GARANTÍA]

3. Si la garantía se encuentra vigente, pero presenta mora como se confirma para facturación Y explique su significado

- C
- M
- S
- R

4. Teniendo en cuenta el esquema alternativo indique de reclamación indique en que consiste y para que línea de productos aplica

5. Teniendo en cuenta el proceso de políticas de casos excepcionales organice el proceso correspondiente.

Proceso: Reservas de Cupo-Registro de Garantía	
1. MODIFICACIÓN TIPO DE DOCUMENTO Y/O NÚMERO DE IDENTIDAD	
Descripción del caso	Se digita un tipo y/o número de identificación diferente al que le corresponde al deudor.
Consecuencias	Se crea un deudor con un tipo y/o número de identificación errada. EL IF no puede realizar el registro de la operación desembolsada a través del portal transaccional.
Descripción de la solución propuesta	Crear el deudor con el tipo y número de identificación correcto. Bloquear al deudor creado con información errada. Realizar el cambio en la reserva con el deudor correcto. Realizar el registro de la garantía.
Persona competente para resolver el caso	Profesional Líneas Especiales de Garantías o Analista técnico de operaciones. Profesional Riesgo de Garantías.
Oportunidad del requerimiento	Dentro de los 60 días siguientes a la fecha de desembolso.
Controles en la solución	Verificar la existencia previa del deudor y disponibilidad de VMDs (Intermediario, producto y deudor). Verificar siniestros y bloqueos previos. La operación no debe presentar mora.
Requisitos a exigir al intermediario	En caso de persona natural solicitar copia del documento ID y para persona jurídica copia de certificado de cámara de comercio. Anexo 5, anexo 7 y Certificación de saldos firmada por Revisor Fiscal/Auditor Interno/Representante Legal y/o apoderado general o especial al corte del mes inmediatamente anterior a la ejecución del caso.

7. Teniendo en cuenta las generalidades de las reclamaciones indique lo siguiente

- Plazo máximo de reclamación

- Altura mínima de reclamación
- Monto Mínimo de reclamación
- Desistimiento de pago

8. Es una representación visual de datos o valores que nos permite hacer una interpretación o comparativa de forma visual.

Seleccione una:

- a. Formato de valor
- b. Gráficas de excel Correcta**
- c. Formato condicional

9. Un conflicto de interés es:

Situación en la que nuestra objetividad e imparcialidad puede verse afectada porque enfrentamos nuestros intereses personales con los de la compañía.

Seleccione una:

- Verdadero Correcta**
- Falso

10. BPM Consulting es una compañía que presta servicios de Contact Center, BPO, sistema de facturación electrónica y plataforma de pago digital, generando experiencias de servicio con excelencia y calidad. Comprometidos con el cumplimiento legal y normativo, la innovación y generación de valor y la satisfacción para nuestros clientes, usuarios finales y nuestros grupos de interés.

Contamos con talento humano competente, responsable y capaz, e incentivamos en nuestro talento la inclusión y ratificamos el compromiso constante con la salud, seguridad y el medio ambiente. La compañía enmarca sus actividades mediante la implementación de un sistema integrado de gestión, que busca la excelencia y calidad de los procesos, la mejora continua y el cumplimiento con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Lo anterior corresponde a:

Seleccione una:

- a. Política del sistema integrado de gestión Correcta**
- b. Ninguna de las respuestas es correcta
- c. Misión de Bpm
- d. Faltas graves y leves

22.6 Plan de capacitación próximo mes: diciembre 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Dic	Blandas	Manejo de objeciones	1:00:00	6/11/2022
Dic	Técnica	Elaboración y presentación de textos	1:30:00	13/11/2022
Dic	Corporativa	Seguridad de la información	1:30:00	20/11/2022

Dic	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/11/2022
-----	----------	--------------------	---------	------------

22.7 CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la evaluación mensual, se aprueba el indicador de la evaluación mensual de conocimientos.

Se resalta la participación por parte de los agentes en las actividades formativas.

23 ACOMPAÑAMIENTO CAMPAÑA FNG CENTRO DE CONTACTO

Durante el mes de noviembre el subdirector de servicio al cliente Oscar Sánchez en compañía de los especialistas Lorena Torres y Eduardo de Oro funcionarios del Fondo Nacional de Garantías visitaron el centro de contacto los días 10, 16 y 30 de noviembre con la finalidad de realizar diferentes actividades propias de la entidad como:

- Apoyo a despeje de dudas de casuísticas presentadas en el centro de contacto.
- Calibraciones de llamadas.
- Revisión de IVR para respectiva aprobación y cotización.
- Revisión de encuesta de satisfacción canal chat y respectiva implementación.
- Recomendaciones de mejora en la prestación del servicio del centro de contacto.
- Refuerzos de gestión en la atención especialmente a los Fondos regionales.

24 ANEXOS

1. Bitacora.
2. Informe Indicadores FNG_ 2022 noviembre_2022
3. Prefactura Fondo Nacional de Garantia noviembre 2022
4. Indicadores centro de contacto servicio al cliente acuerdo marco precios noviembre.
5. Certificado Parafiscales_ noviembre _2022.
6. Certificacion de Disponibilidad de Plataforma FNG noviembre.

Manuel A Conde S.

Manuel Alexander Conde Sarmiento.
Supervisor BPO.
Fondo Nacional de Garantías.

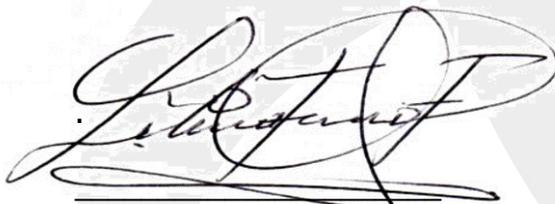


CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

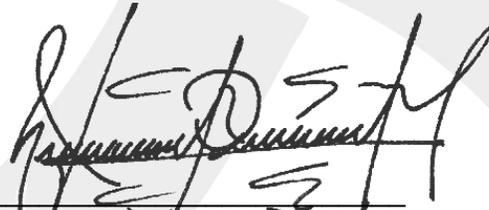
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante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

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

Dada en Bogotá, a los diez (10) días del mes de noviembre 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