

## Ivonne Daniela Gomez Gordillo

---

**De:** Maria Alejandra Botiva Leon  
**Enviado el:** viernes, 25 de noviembre de 2022 7:25 p. m.  
**Para:** Oscar Fernando Sanchez Lizarazo  
**CC:** Maryi Lorena Torres Rivera  
**Asunto:** Re: Solicitud Aprobación Pago Proveedor: BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA - Factura octubre 2022

Buenas noches Oscar. Una vez revisados los soportes, doy mi aprobación para el pago de la respectiva factura.

Cordial saludo,  
María Alejandra Botiva

Get [Outlook for iOS](#)

---

**From:** Oscar Fernando Sanchez Lizarazo <oscar.sanchez@fng.gov.co>  
**Sent:** Friday, November 25, 2022 6:39:07 AM  
**To:** Maria Alejandra Botiva Leon <Alejandra.Botiva@fng.gov.co>  
**Cc:** Maryi Lorena Torres Rivera <Lorena.Torres@fng.gov.co>  
**Subject:** Solicitud Aprobación Pago Proveedor: BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA - Factura octubre 2022

Maria Alejandra, buenos días,

Solicitamos su vo.bo. y aprobación del pago de la factura de octubre al Proveedor del centro de contacto 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	\$ 155.196.918,18
Valor facturado Mes de octubre	\$ <b>46.911.134,39</b>

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

- La Hoja de Ruta en PDF aprobada por la supervisión del contrato
- Informe de gestión mes de octubre
- Informe de supervisión mes de octubre
- Facturación electrónica mes de octubre
- Certificado de parafiscales expedido por BPM y en el formato del FNG
- Certificado de disponibilidad de plataforma octubre

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. 8 noviembre de 2022**

Señora

**Oscar Fernando Sanchez 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 octubre 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](mailto:jose.trivino@bpmconsulting.com.co)



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos



BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM4595

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: 17/11/2022 11:39 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 17/12/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 17/11/2022 03:40 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758\_102022

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Agente en Sitio	1.00	22,871,402.91	22,871,402.91	4,345,566.55	27,216,969.46
2	Supervisor Servicios BPO	1.00	7,426,819.31	7,426,819.31	1,411,095.67	8,837,914.98
3	Líder de calidad	1.00	5,976,649.05	5,976,649.05	1,135,563.32	7,112,212.37
4	Hora desarrollo (7 horas desarrollo)	1.00	1,371,595.62	1,371,595.62	260,603.17	1,632,198.79
5	Plataforma de Centro de Contacto para Agente ( 6 plataforma)	1.00	1,069,995.31	1,069,995.31	203,299.11	1,273,294.42
6	Troncal SIP (10 cantidad)	1.00	385,583.87	385,583.87	73,260.94	458,844.81
7	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	301,237.41	301,237.41	57,235.11	358,472.52
8	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular (779 minutos)	1.00	17,837.86	17,837.86	3,389.19	21,227.05

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	Subtotal Base Gravable:	IVA:	Total Impuestos:	Total + Impuestos:	Valor Total:
IVA	39,421,121.34	19%	7,490,013.05	39,421,121.34	39,421,121.34	7,490,013.05	7,490,013.05	46,911,134.39	46,911,134.39

CUARENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS ONCE MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO CON TREINTA Y NUEVE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN OCTUBRE OC 83758

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764035127390 DEL 31/08/2022 RANGO AUTORIZADO DEL BPM4001 HASTA BPM10000 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: c7f4193c6cafa5aa67a5f4f70e75324246d6aff3bbec535bbccce4a87670fda3d179681371938ebf050c1455c08c6bb64

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-2022-17208-E

Fecha y Hora: 18/11/2022 03:05:11 p.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: 24-nov-2022

**DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL**

Hoja de Ruta No.: 10      Periodo Desde: 01-oct-2022      Periodo Hasta: 31-oct-2022  
Contratista: BPM CONSULTING LTDA      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): BPM4595      Valor a pagar: \$ 46.911.134  
Concepto: Pago mes de octubre - ejecución Orden de compra No. 83578  
Medio de Pago: Transferencia Electrónica      Entidad Bancaria: Bancolombia  
Tipo de Cuenta: Corriente      N° Cuenta: 59645410178  
Nombre Beneficiario: BPM CONSULTING LTDA      N° Identificación Beneficiario: 900-011-395-6  
¿Factura causada previamente? No  
¿Factura endosada? No      Entidad a la que se endosa:  
Nit:      ¿Confirmó el endoso con la entidad?

**DOCUMENTOS ANEXOS**

Seguridad social, parafiscales / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)   
Acta de cumplimiento       Acta de liquidación       Cuenta de cobro / factura

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): BPM4595

**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
En trámite	En trámite	\$ 44.863.777	En proceso pago mes de septiembre - ejecución Orden de compra No. 83578
Última cuota: No ▼	<b>Total Pagado</b>	\$ 376.140.098	Saldo después del presente pago: \$ 108.285.784

% ejecución pagos: 79,6%

% ejecución desarrollo proyecto: 79,2%

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. 10

Informe de supervisión octubre 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. 10 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO**

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

**Período presentado  
01/10/2022 al 31/10/2022**

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

**Bogotá D.C., noviembre 24 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	12
e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)	15
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL	19
a. Expediente y archivo	19
b. Póliza	19
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.

<b>No. Contrato FNG</b>	AMP-006-21 del 24 de diciembre del 2021
<b>Orden de Compra Colombia Compra eficiente</b>	83578 del 24 de diciembre del 2021
<b>Objeto:</b>	Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
<b>No. Certificados de Disponibilidad Presupuestal</b>	700000804 del 19 de noviembre del 2021 200188385 del 12 de septiembre del 2022
<b>No. de Registro Presupuestal:</b>	800000357 del 28 de febrero del 2022 500187269 del 11 de octubre del 2022
<b>Fecha Inicio:</b>	19/01/2022
<b>Modificación</b>	Ninguna
<b>Fecha Terminación:</b>	Inicial: 30/09/2022 Otro sí: 31/12/2022
<b>Porcentaje de Ejecución Presupuestal:</b>	79,6%
<b>Porcentaje de Ejecución en Tiempo:</b>	79,2%
<b>Nombre del contratista:</b>	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
<b>Nombre del Supervisor del Contrato:</b>	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

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

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	7	Agente	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
<b>Garantía:</b> Póliza de Cumplimiento No. AA014319	28/12/2021	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
<b>Vigencia:</b>		
Desde: 24/12/2021		
Hasta: 30/09/2025		

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
<b>Garantía:</b> Póliza de Cumplimiento No. AA014319	7/10/2022	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
<b>Vigencia:</b> 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	<b>80000357</b>	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	<b>500187269</b>	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
<b>TOTAL</b>		\$ 423.051.232,19	

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

#### 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

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

## 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 OCTUBRE_30 2022	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales,	Agente en Sitio	7	7: 7 Agentes por 30 días <b>Resumen factura: 7 agentes</b>	· Informe de gestión Octubre_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	7
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 6 plataformas por 30 días
	Troncal SIP	10	10 troncales por 30 días
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	779
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0
	Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 30 días

Es pertinente mencionar que, para el mes de septiembre, 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	1/10/2022	31/10/2022 2	30	Se factura 1 supervisor por 30 días
2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Activo	1/10/2022	31/10/2022 2	30	Se factura 1 Supervisor de calidad por 30 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/10/2022	31/10/2022 2	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/10/2022	31/10/2022 2	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/10/2022	31/10/2022 2	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/10/2022	31/10/2022 2	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/10/2022	31/10/2022 2	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
8	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Activo	1/10/2022	31/10/2022 2	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, calamidad 28 de octubre del 2022
9	Jenifer Geraldine Diaz Solano	Agente en sitio	Back Up	1/10/2022	31/10/2022 2	6	Se factura 1 agente en sitio back up por 1 día Agente realiza cubrimiento de la novedad del 28 de octubre del agente Daniel Gutierrez
10	Yeison Johanny Tapasco Sanchez	Agente en sitio	Ingreso	1/10/2022	31/10/2022 2	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia administrativa</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia técnica</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia financiera y contable</li> </ul>		
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, excepto las fechas de radicaciones de pago de factura ya que no se están radicando dentro de los primeros diez días.
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 31 de octubre 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 31 de octubre 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 octubre 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 31 de octubre 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 31 de octubre 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
3/10/2022	lunes	4/10/2022	El supervisor del centro de contacto en el mes de octubre omitió compartir el seguimiento diario de indicadores los días 16, 17, 18, 24 y 27 de octubre, por lo cual se realiza un llamado solicitando al supervisor el cumplimiento de lo requerido
4/10/2022	martes	5/10/2022	
5/10/2022	miércoles	6/10/2022	
6/10/2022	jueves	7/10/2022	
7/10/2022	viernes	8/10/2022	
10/10/2022	lunes	11/10/2022	
11/10/2022	martes	12/10/2022	
12/10/2022	miércoles	13/10/2022	
13/10/2022	jueves	14/09/2022	
14/10/2022	viernes	15/09/2022	
18/10/2022	martes	19/09/2022	
19/10/2022	miércoles	20/09/2022	
20/10/2022	jueves	21/09/2022	
21/10/2022	viernes	22/09/2022	
24/10/2022	lunes	23/09/2022	
25/10/2022	martes	24/09/2022	
26/10/2022	miércoles	27/09/2022	

27/10/2022	jueves	28/09/2022
28/10/2022	viernes	29/09/2022
31/10/2022	lunes	30/09/2022

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
7/10/2022	Viernes	7/10/2022	Cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio.
14/10/2022	viernes	7/10/2022	
21/10/2022	viernes	21/10/2022	
28/10/2022	viernes	28/10/2022	

e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

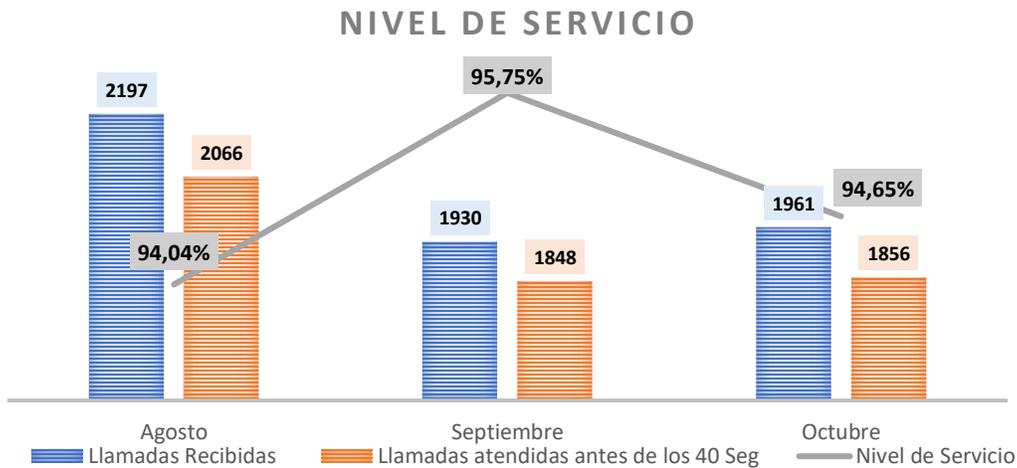
Conforme al acuerdo marco de Colombia compra eficiente, se han establecido los acuerdos de servicio (ANS), sobre los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio:

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado Septiembre	Cumplimiento Septiembre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	<b>Lote 1</b>	<b>D&gt;=99,9%</b>	100%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	95,75%	Cumple
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	Cumple
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100,00%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%		Cumple

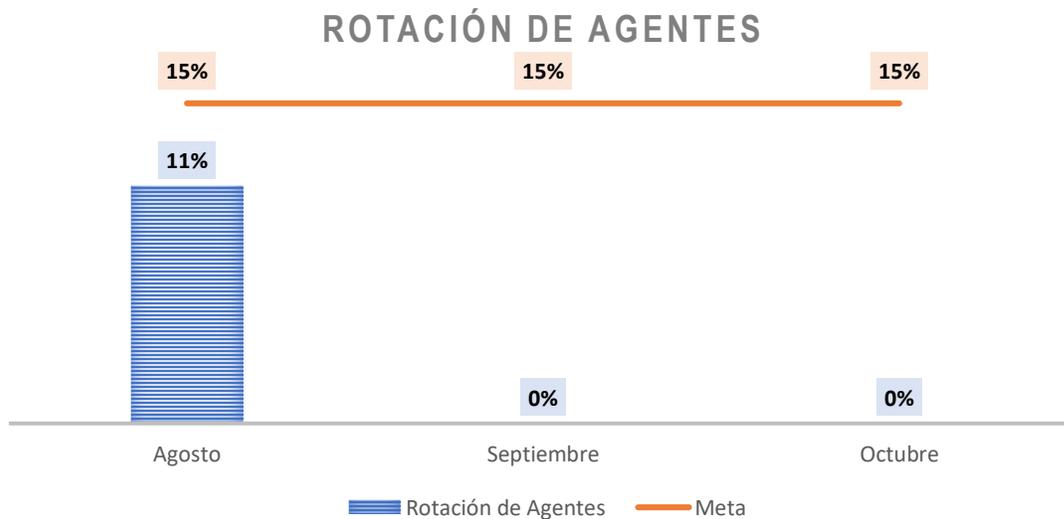
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,00%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento		Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento		Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento		Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	Canal telefónico	>80%	80%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple
8	Rotación de Agentes	<=15%		0%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	423	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
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Ciudadanos	480		Cumple
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	97,15%	Cumple
		Chat	90%	92,18%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	83,00%	Cumple
		Canal virtual	65%		Cumple
		Correo electrónico	65%		Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	97,95%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	15%	15%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	95,72%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	92,00%	Cumple

16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,59%	Cumple
----	---	------	----	-------	--------

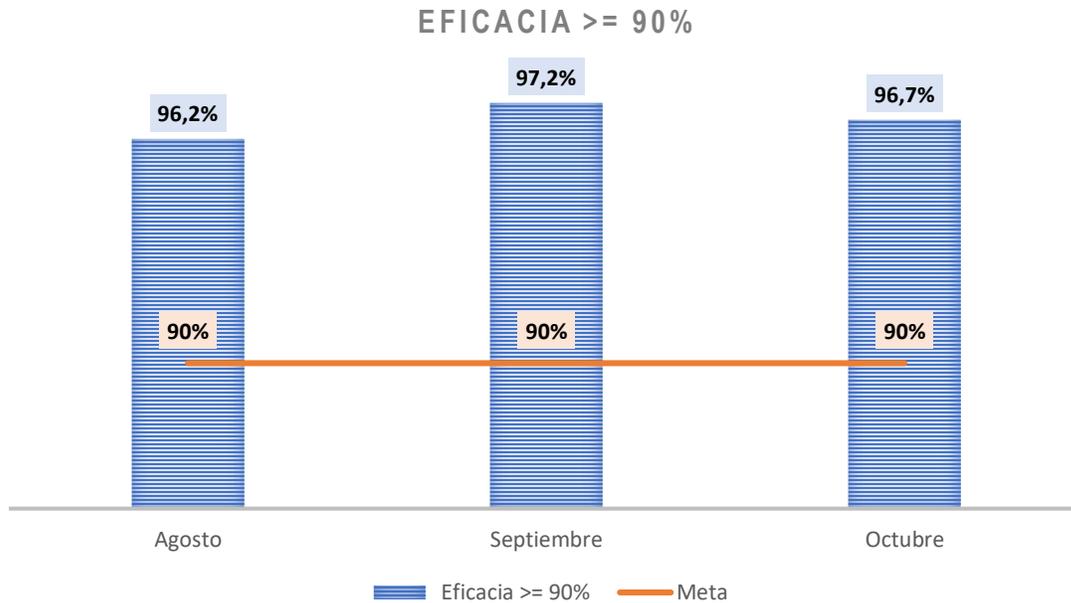
A continuación, se relaciona los resultados de los indicadores que más impacto representan para la entidad de los últimos tres meses:



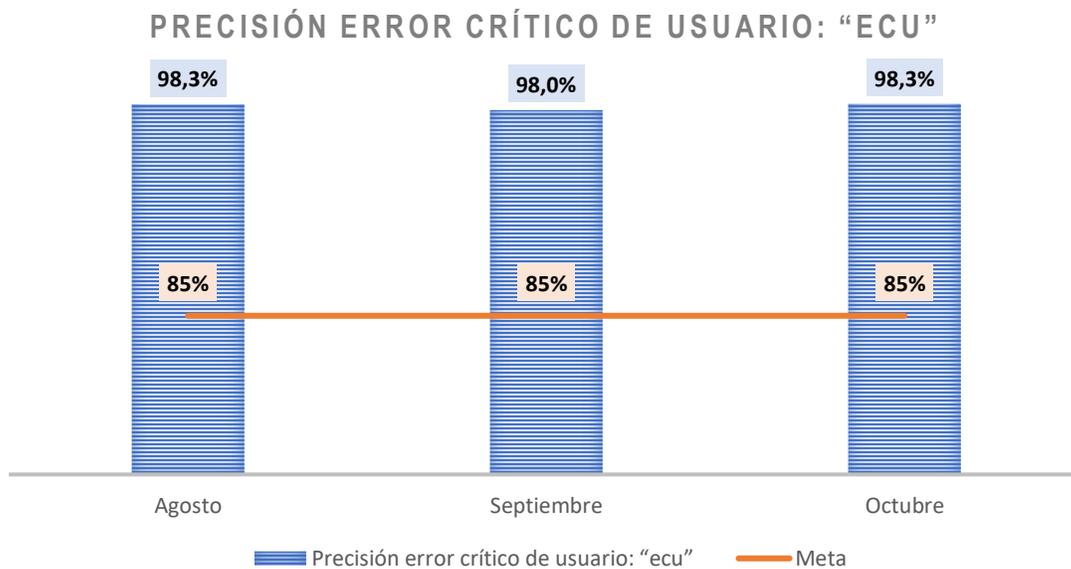
El indicador de nivel de servicio se encuentra sobre el 90%, se evidencia un aumento de llamadas de septiembre vs octubre en un 1,61% de variación.



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

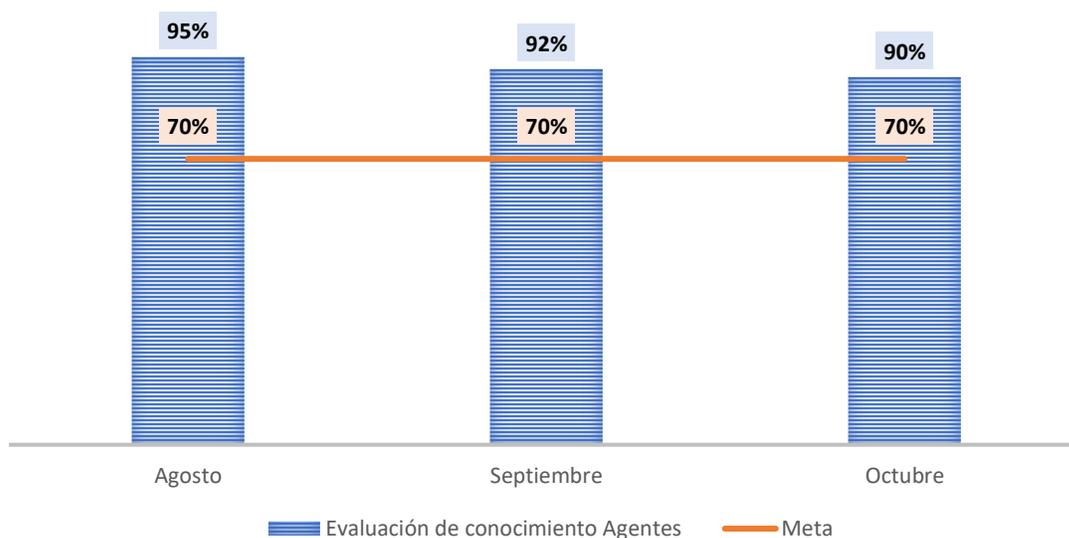


El indicador de eficacia presenta una diferencia de medio punto porcentual.



La calidad presenta un aumento de 3 puntos porcentuales para el mes de octubre vs el mes de septiembre

## EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES



El resultado de la evaluación de conocimiento disminuye en dos puntos porcentuales, 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

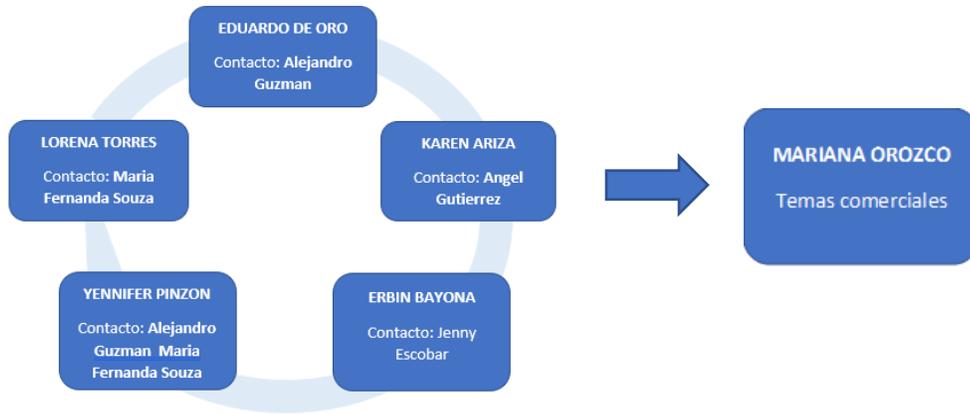
El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- 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 LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA designado para la campaña del Fondo Nacional de Garantías.

**8. CONCLUSIONES Y ACCIONES**

- El equipo de supervisión y calidad, trabajan en sincronía a fin de cumplir con los objetivos establecidos por el FNG y ofrecer una mejor experiencia a nuestros diferentes grupos de interés.
  - Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de confirmar datos de contacto por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación de datos del ciudadano.
  - El centro de contacto implementa el banco de conocimiento, este banco es actualizado 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 octubre se fortalece 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 31 de octubre 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 octubre se continúa trabajando a diario en una matriz de 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.

The screenshot displays the 'BANCO DE CONOCIMIENTO FNG' interface. It features a central grid of icons for various topics such as 'Consultas Frecuentes', 'Preguntas Frecuentes', 'Directorio', and 'Pasos a Paso'. To the right, there are several vertical lists of links and documents.

- Guiones de Atención:**
  - Guion de Atención Telefónica
  - Guion 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 Pagare
  - Proyecto Circular - Ampliación Perfil deudor EMP080

Revisión e Historial de Cambios

Creado por: Sergio Gutierrez

Para constancia, se firma el presente documento a los 24 días del mes de noviembre de 2022.

**FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME**

Supervisor del Contrato



**OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO**

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

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

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

Anexos: (02) Actas 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:

08/11/2022

### OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

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

### PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

01 al 31 de octubre de 2022

### INFORME NÚMERO:

10

### ENTREGADO A:

Fondo Nacional de Garantías



## CONTENIDO

<b>INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>1</b>
1. <b>DATOS GENERALES DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
2. <b>ANS CONTRACTUALES.....</b>	<b>4</b>
3. <b>INDICADORES GRÁFICOS ANS .....</b>	<b>6</b>
4 <b>DISTRIBUCIÓN DE AGENTES .....</b>	<b>23</b>
5 <b>CANAL TELEFÓNICO.....</b>	<b>23</b>
6 <b>MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10 .....</b>	<b>31</b>
7 <b>ANÁLISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>31</b>
8 <b>GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO .....</b>	<b>32</b>
9 <b>CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO .....</b>	<b>32</b>
10 <b>GRUPO DE INTERÉS .....</b>	<b>33</b>
11 <b>NOVEDADES DEL PORTAL TRANSACCIONAL.....</b>	<b>35</b>
12 <b>GESTIÓN CANAL CHAT .....</b>	<b>37</b>
13 <b>GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>39</b>
14 <b>TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>39</b>
15 <b>TOP 10 SOLICITADO (BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTIA).....</b>	<b>40</b>
16 <b>GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>40</b>
17 <b>CASOS DEVUELTOS .....</b>	<b>40</b>
18 <b>VALIDACIÓN BUZONES.....</b>	<b>41</b>
19 <b>CALIDAD .....</b>	<b>42</b>
19.1 <b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>42</b>
19.2 <b>METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>42</b>
19.3 <b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>43</b>

19.4	<i>DESCRIPCIÓN DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS</i> .....	44
19.5	<i>ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</i> .....	46
19.6	<b>MONITOREOS POR CANAL DE ATENCIÓN:</b> .....	47
19.7	<b>PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:</b> .....	48
19.8	<b>PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:</b> .....	49
20	<i>PARTICIPACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS</i> .....	53
20.1	<i>Tablas de Resumen de Resultados por Agente</i> .....	55
20.2	<i>CALIBRACIÓN MENSUAL</i> .....	58
21	<i>EJECUCIÓN DEL PLAN</i> .....	60
21	<i>PLAN DE MEJORAMIENTO</i> .....	65
22	<i>FORMACIÓN</i> .....	68
22.1	<i>RESUMEN</i> .....	68
22.2	<i>PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL</i> .....	68
22.3	<i>PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS</i> .....	68
22.4	<i>GRÁFICAS DE INDICADORES</i> .....	69
22.5	<i>EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS:</i> .....	70
22.6	<i>Plan de capacitación próximo mes: octubre 2022</i> .....	70
22.7	<i>CONCLUSIONES</i> .....	70
23	<i>GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</i> .....	71
24	<i>ANEXOS</i> .....	72

## 1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

FACTURACIÓN OCTUBRE OC 83758					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	7,00	\$ 3.267.343	\$ 22.871.402,91
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	30	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	Lider de calidad	30	\$ 5.976.649,06	\$ 5.976.649,05
IT-BPO-8-1	200	Transferencia de llamadas	0	\$ 24,102	\$ -
IT-BPO-48-1	31	Hora desarrollo	7,00	\$ 195.942,232	\$ 1.371.595,62
IT-BPO-2-1	5000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	\$ -	\$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6,00	\$ 178.332,547	\$ 1.069.995,31
IT-BPO-1-1	10	Troncal SIP	10	\$ 38.558,387	\$ 385.583,87
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	\$ 301.237,408	\$ 301.237,41
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	779	\$ 22,898	\$ 17.837,86
IT-BPO-7-4	500	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	0	\$ 26,511	\$ -
IT-BPO-3-1	2000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ 24,102	\$ -
<b>Subtotal</b>					<b>\$ 39.421.121,34</b>
<b>Iva</b>					<b>\$ 7.490.013,05</b>
<b>Total</b>					<b>\$ 46.911.134,39</b>

TABLA 1 FACTURACIÓN

Se anexa prefactura con el detalle de costos por servicio:

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

- Se facturan 29 días de labor del agente Ángel Daniel Gutiérrez González ya que presento Calamidad el día 28 de octubre. El cual se cubre con la Back-up Jenifer Diaz

## 2. ANS CONTRACTUALES

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

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



Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Octubre	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	>=99,9%	100%	CUMPLE
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	Plata	80%	94,65%	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%	0,08%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	5%	0%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	7%	0%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	10%	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s"	Canal telefónico	>80%	80%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	0,00%	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	470	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	480	470	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	470	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	576	CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%	96,69%	CUMPLE
		Chat	>=90%	90,07%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	>= 65%	68,24%	CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%	83%	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%		CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	>=85%	98,34%	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%	97,11%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes		70%	90,00%	CUMPLE
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0.76%	CUMPLE

TABLA 2 ANS CONTRACTUALES  
Fuente: Inconcert

### 3. INDICADORES GRÁFICOS ANS

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

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 100,00%</p> <p>Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>		

TABLA 3 PUNTUALIDAD  
Fuente: Resultados Ans

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

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 99,78%</p> <p>Se cumple el indicador entre los indicadores esperados</p>		

TABLA 4 DISPONIBILIDAD  
Fuente: Resultados Ans

### 3.3 Nivel de servicio.

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	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	DESCRIPCION	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.																																
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT																																
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS																																
Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos $P = \text{Proporción de llamadas atendidas antes del umbral}$ $P = \text{Cantidad de llamadas antes de x segundo}$ ----- $\text{Numero de llamadas entrantes durante el periodo} * 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente																														
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	80%	79%																														
		Mensual	META DEL INDICADOR		80%																														
RESULTADOS DEL AÑO																																			
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES																																
FEBRERO	86,02%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																
MARZO	88,86%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																																
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																																
<table border="1"> <caption>Resultados Mensuales de Nivel de Servicio</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Resultado (%)</th> <th>DeSEMPEÑO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FEBRERO</td><td>86,02%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>88,86%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>97,09%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>95,15%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>88,92%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>94,16%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>94,04%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>95,75%</td><td>Sobresaliente</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>94,65%</td><td>Sobresaliente</td></tr> </tbody> </table>			Mes	Resultado (%)	DeSEMPEÑO	FEBRERO	86,02%	Sobresaliente	MARZO	88,86%	Sobresaliente	ABRIL	97,09%	Sobresaliente	MAYO	95,15%	Sobresaliente	JUNIO	88,92%	Sobresaliente	JULIO	94,16%	Sobresaliente	AGOSTO	94,04%	Sobresaliente	SEPTIEMBRE	95,75%	Sobresaliente	OCTUBRE	94,65%	Sobresaliente	<b>ANÁLISIS DE TENDENCIA</b>  Se evidencia un promedio general en el resultado del 92,74% en el mes de octubre se genera una leve disminución con respecto al mes anterior de 1,10%.		
Mes	Resultado (%)	DeSEMPEÑO																																	
FEBRERO	86,02%	Sobresaliente																																	
MARZO	88,86%	Sobresaliente																																	
ABRIL	97,09%	Sobresaliente																																	
MAYO	95,15%	Sobresaliente																																	
JUNIO	88,92%	Sobresaliente																																	
JULIO	94,16%	Sobresaliente																																	
AGOSTO	94,04%	Sobresaliente																																	
SEPTIEMBRE	95,75%	Sobresaliente																																	
OCTUBRE	94,65%	Sobresaliente																																	

TABLA 5 NIVEL DE SERVICIO  
Fuente: Resultados Ans

### 3.4 Tiempo de atención canales: Voz

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	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 y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones &gt; Ta entonces se aplica la siguiente formula: <math display="block">Ic = \frac{\text{promedio transacciones} - Ta}{Ta} \cdot 100\%</math> 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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 40,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		

TABLA 6 TIEMPO DE ATENCIÓN VOZ  
Fuente: Resultados Ans

### Tiempo de atención canales: chat

INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención canales: Chat	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 que transcurre entre la entrada de la solicitud i y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones &gt; Ta entonces se aplica la siguiente formula: <math display="block">Ic = \frac{\text{promedio transacciones} - Ta}{Ta} \times 100\%</math> 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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 60,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		

TABLA 7 TIEMPO DE ATENCIÓN CHAT  
Fuente: Resultados Ans

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

		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		
			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

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	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \times 100\%$ <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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,02% En el mes de octubre se presentan dos quejas</p>		

TABLA 9 QUEJAS  
Fuente: Resultados Ans

### 3.7 Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s

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	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 recibe directamente.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	85%	80%	79%
		Mensual	META DEL INDICADOR		>=80%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	80,00%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del</p> <p>80,00%</p> <p>Para el mes de octubre se implementa la encuesta de satisfacción del centro de contacto.</p>		

TABLA 10 NIVEL DE SATISFACCIÓN  
Fuente: Resultados Ans

### 3.8 Rotación de Agentes

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	Rotación de Agentes	DESCRIPCION	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	BITACORA		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiraron en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} * 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Medición mensual		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	< 15%	< 16%
Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados		Mensual	META DEL INDICADOR		Rotación < 15%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	22%	Deficiente	No se cumple con el indicador.		
ABRIL	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	11%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 6,15% En el mes de octubre NO se presenta retiros en la campaña.</p>		

TABLA 11 ROTACIÓN  
Fuente: Resultados Ans

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

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Umto: 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>Umto es el umbral de cumplimiento del TMO Umto = 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		
		ANÁLISIS DE TENDENCIA			
		<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 436 se evidencia un leve incremento de 45 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	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE 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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 95,37%</p> <p>En el mes de octubre se evidencia presenta una leve disminución en el indicador con respecto al mes anterior del 0,46%</p>		

TABLA 13 EFICACIA  
Fuente: Resultados Ans

### 3.11 Ocupación de Agentes

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	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				
			ANÁLISIS DE TENDENCIA				
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 68,00%</p> <p>Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida</p>				

TABLA 14 OCUPACIÓN  
Fuente: Resultados Ans

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

bpm 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) 90% 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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,72% para el mes de octubre se presentó afectación de error crítico de usuario por direccionamiento e información los cuales se están reforzando con el equipo.</p>		

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 (Ne) 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	15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 15,00%		

TABLA 16 AUDITORIA  
Fuente: Resultados Ans

### 3.14 Precisión error crítico de negocio "ecn"

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". Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.</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
			ANÁLISIS DE TENDENCIA
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,56% para el mes de octubre se presentó afectación de error crítico de negocio por tipificación y preguntas filtros los cuales se están reforzando con el equipo.</p>

TABLA 17 ERROR CRITICO DE NEGOCIO  
Fuente: Resultados Ans

### 3.15 Evaluación de conocimiento Agentes.

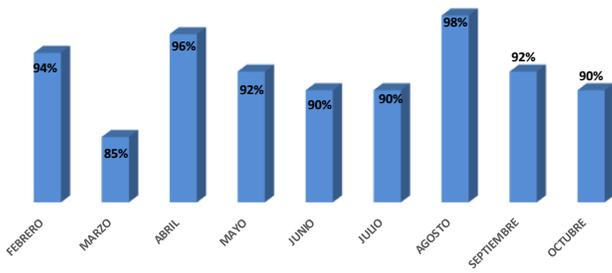
bpm consulting		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde				
NOMBRE DEL INDICADOR	Evaluación de conocimiento Agentes	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación.				
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FORMACIÓN				
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS				
<p>Medición mensual</p> <p>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.</p> <p>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</p>		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				
			ANÁLISIS DE TENDENCIA				
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 91,89%</p> <p>En el mes de octubre se presenta una nota del 90% de conocimiento en la evaluación de conocimientos.</p>				

TABLA 18 EVALUACIÓN  
Fuente: Resultados Ans

### 3.16 Redireccionamientos.

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	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.		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del</p> <p style="text-align: center;">0,60%</p> <p>En el mes de octubre se evidencia una leve incremento en los direccionamientos del 0,23% con respecto al mes anterior. Se evidencia que se mejoró el indicador</p>		

TABLA 19 REDIRECCIONAMIENTO  
Fuente: Resultados Ans

#### 4 DISTRIBUCIÓN DE AGENTES

Se adjunta la tabla de distribución del personal que estuvo durante el mes de octubre 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

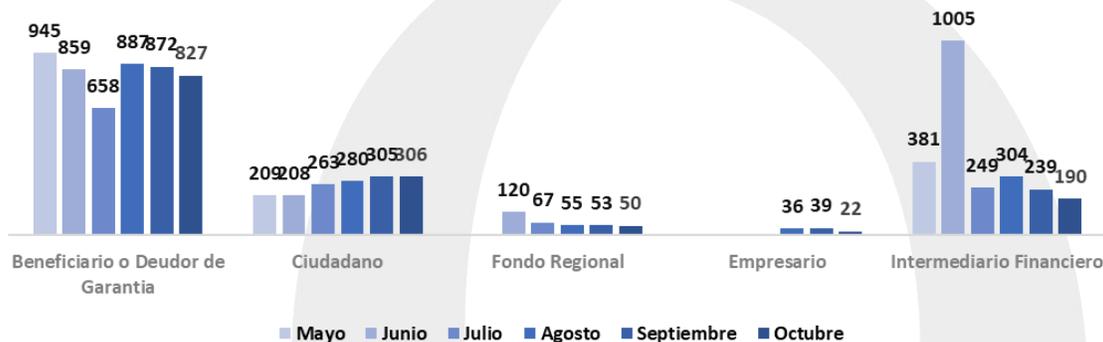
Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

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
<b>Total 2022</b>	<b>19930</b>	<b>18795</b>	<b>18248</b>	<b>1132</b>	<b>91,56%</b>	<b>94,31%</b>	<b>5,68%</b>	<b>0:06:36</b>	<b>396</b>

Para el mes de octubre se presenta un incremento en las llamadas con respecto al mes anterior del 1,11% 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 del grupo de interés que durante el último semestre se ha comunicado con el centro de contacto, y el impacto se ve reflejado en el incremento de llamadas con respecto al mes anterior.

### Comportamiento grupo de interés



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

### Tipologías de consulta

Con respecto a las tipologías del top 10 consultadas desde junio hasta el mes de octubre 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	Minigráficos
Información acuerdo de pago	14	149	250	264	316	
Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada	28	166	224	194	189	
Consulta de devoluciones de Comisión.	4	62	62	102	85	
Información general de Garantías	9	65	55	40	34	
Comisiones de Garantías	1	30	42	38	35	
Información General del FNG	1	10	24	32	28	
Consulta nivel de ventas/ Código CIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema	4	40	53	29	56	
Información bloqueo y proceso de desbloqueo de deudor por excesos en nómina	2	12	15	19	6	
Confirmación recepción de correo		13	23	16	22	
Restablecimiento de contraseña portal	5	26	16	5	4	
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>573</b>	<b>764</b>	<b>739</b>	<b>775</b>	

HISTÓRICO DE GRUPO DE INTERÉS BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTÍA JUNIO A OCTUBRE 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 octubre se garantiza conexión de 6 agentes todos los días.

Del 1 al 31 de octubre se recibieron 1.961 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.450 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 457 llamadas
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 48 llamadas
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 6 llamadas
- Para el mes de octubre se atendió el 96,69% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- El 94,65% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 3,31%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:07:50 minutos correspondientes a 473 segundos.

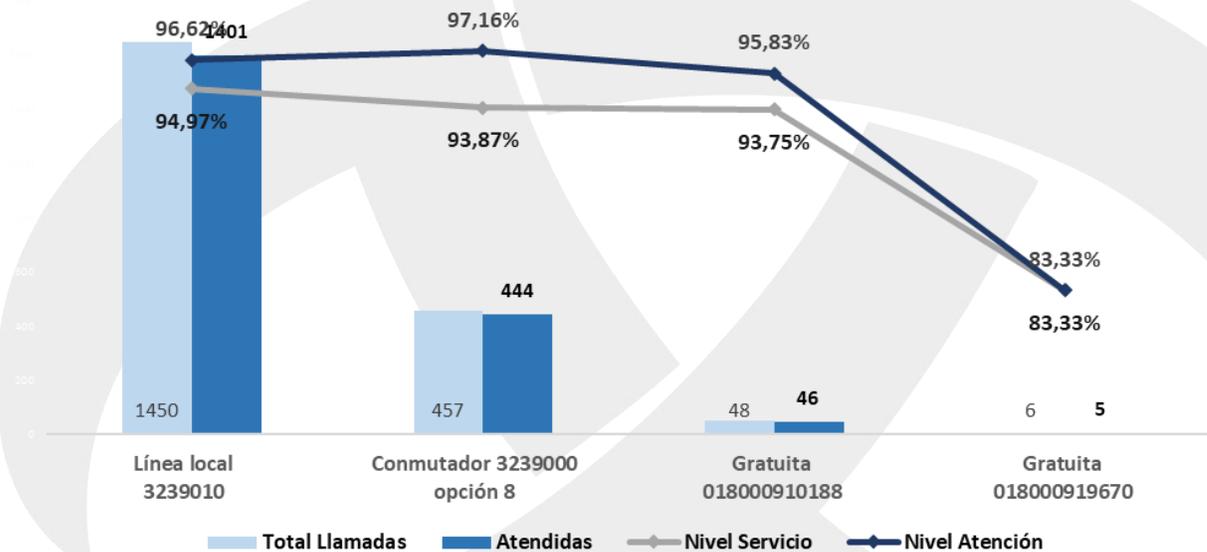


ILUSTRACIÓN 1 ATENDIDAS POR LÍNEA  
Fuente: Inconcert

## 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)
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
03/10/2022	55	55	55	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:58	718
04/10/2022	78	76	76	2	97,44%	97,44%	2,56%	0:06:30	390
05/10/2022	70	70	70	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:31	451
06/10/2022	85	84	84	1	98,82%	98,82%	1,18%	0:09:12	552
07/10/2022	84	84	84	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:00	540
10/10/2022	86	83	81	3	94,19%	96,51%	3,49%	0:09:04	544
11/10/2022	87	85	85	2	97,70%	97,70%	2,30%	0:15:24	924
12/10/2022	101	98	97	3	96,04%	97,03%	2,97%	0:07:43	463
13/10/2022	79	76	72	3	91,14%	96,20%	3,80%	0:04:23	263
14/10/2022	65	64	64	1	98,46%	98,46%	1,54%	0:07:19	439
18/10/2022	120	117	111	3	92,50%	97,50%	2,50%	0:06:53	413
19/10/2022	107	99	95	8	88,79%	92,52%	7,48%	0:08:22	502
20/10/2022	109	103	99	6	90,83%	94,50%	5,50%	0:06:34	394
21/10/2022	77	76	76	1	98,70%	98,70%	1,30%	0:06:26	386
24/10/2022	94	93	92	1	97,87%	98,94%	1,06%	0:06:21	381
25/10/2022	101	96	91	5	90,10%	95,05%	4,95%	0:05:16	316
26/10/2022	134	118	112	16	83,58%	88,06%	11,94%	0:07:32	452
27/10/2022	136	129	124	7	91,18%	94,85%	5,15%	0:05:18	318
28/10/2022	167	165	164	2	98,20%	98,80%	1,20%	0:06:11	371
31/10/2022	126	125	124	1	98,41%	99,21%	0,79%	0:09:33	573
Octubre 2022	1961	1896	1856	65	94,65%	96,69%	3,31%	0:07:50	470

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)
03/10/2022	40	40	40	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:21	441,00
04/10/2022	59	57	57	2	96,61%	96,61%	3,39%	0:06:13	373,00
05/10/2022	53	53	53	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:23	443,00
06/10/2022	73	73	73	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:58	418,00
07/10/2022	67	67	67	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:17	497,00
10/10/2022	63	61	59	2	93,65%	96,83%	3,17%	0:07:05	425,00
11/10/2022	56	54	54	2	96,43%	96,43%	3,57%	0:07:12	432,00
12/10/2022	77	75	75	2	97,40%	97,40%	2,60%	0:07:41	461,00
13/10/2022	56	56	53	0	94,64%	100,00%	0,00%	0:07:21	441,00
14/10/2022	45	44	44	1	97,78%	97,78%	2,22%	0:06:54	414,00
18/10/2022	88	86	82	2	93,18%	97,73%	2,27%	0:07:07	427,00
19/10/2022	78	73	70	5	89,74%	93,59%	6,41%	0:07:53	473,00
20/10/2022	84	79	75	5	89,29%	94,05%	5,95%	0:07:43	463,00
21/10/2022	54	53	53	1	98,15%	98,15%	1,85%	0:07:00	420,00
24/10/2022	64	63	63	1	98,44%	98,44%	1,56%	0:07:14	434,00
25/10/2022	73	70	69	3	94,52%	95,89%	4,11%	0:07:00	420,00
26/10/2022	107	92	88	15	82,24%	85,98%	14,02%	0:07:33	453,00
27/10/2022	99	93	90	6	90,91%	93,94%	6,06%	0:06:11	371,00
28/10/2022	121	119	119	2	98,35%	98,35%	1,65%	0:06:13	373,00
31/10/2022	93	93	93	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:18	258,00
Total	1450	1401	1377	49	94,97%	96,62%	3,38%	0:07:02	422,00

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)
03/10/2022	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:00	420,00
04/10/2022	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:48	408,00
05/10/2022	16	16	16	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:50	350,00
06/10/2022	11	10	10	1	90,91%	90,91%	9,09%	0:07:16	436,00
07/10/2022	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:02	482,00
10/10/2022	21	20	20	1	95,24%	95,24%	4,76%	0:07:51	471,00
11/10/2022	27	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:49	409,00
12/10/2022	21	20	19	1	90,48%	95,24%	4,76%	0:08:16	496,00
13/10/2022	21	19	18	2	85,71%	90,48%	9,52%	0:07:45	465,00
14/10/2022	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:07	547,00
18/10/2022	26	25	23	1	88,46%	96,15%	3,85%	0:08:43	523,00
19/10/2022	27	24	23	3	85,19%	88,89%	11,11%	0:08:00	480,00
20/10/2022	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:16	436,00
21/10/2022	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:24	384,00
24/10/2022	26	26	25	0	96,15%	100,00%	0,00%	0:07:15	435,00
25/10/2022	27	25	21	2	77,78%	92,59%	7,41%	0:07:07	427,00
26/10/2022	24	23	21	1	87,50%	95,83%	4,17%	0:06:38	398,00
27/10/2022	34	33	31	1	91,18%	97,06%	2,94%	0:06:32	392,00
28/10/2022	43	43	43	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:24	324,00
31/10/2022	31	31	30	0	96,77%	100,00%	0,00%	0:05:33	333,00
<b>Total</b>	<b>457</b>	<b>444</b>	<b>429</b>	<b>13</b>	<b>93,87%</b>	<b>97,16%</b>	<b>2,84%</b>	<b>0:07:11</b>	<b>431,00</b>

TABLA 23 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8

Fuente: Inconcert

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

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Sg)
03/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
04/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
05/10/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:20	560,00
06/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
07/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
10/10/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:19:46	1.186,00
11/10/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:36:48	
12/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
13/10/2022	1	0	0	1	0,00%	0,00%	100,00%	0:02:25	
14/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
17/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
18/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
19/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
20/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
21/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
24/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
25/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
26/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
27/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
28/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
31/10/2022	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!		-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>83,33%</b>	<b>83,33%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0:17:05</b>	<b>1.025,00</b>

TABLA 24 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

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

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
03/10/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:21:34	1.294,00
06/10/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:13:22	802,00
07/10/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:42	642,00
10/10/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:34	94,00
11/10/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:46	646,00
12/10/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:13	433,00
13/10/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:02	2,00
14/10/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:55	355,00
18/10/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:48	288,00
19/10/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:12	552,00
20/10/2022	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%	0:04:42	282,00
21/10/2022	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:54	354,00
24/10/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:34	274,00
25/10/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:41	101,00
26/10/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:25	505,00
27/10/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:11	191,00
28/10/2022	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%	0:01:38	98,00
31/10/2022	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%	0:08:43	523,00
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>93,75%</b>	<b>95,83%</b>	<b>4,17%</b>	<b>0:06:53</b>	<b>413,00</b>

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

### 5.7 TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de octubre el TMO de la campaña finaliza en 470 segundos con respecto al mes anterior subió un segundo, 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.

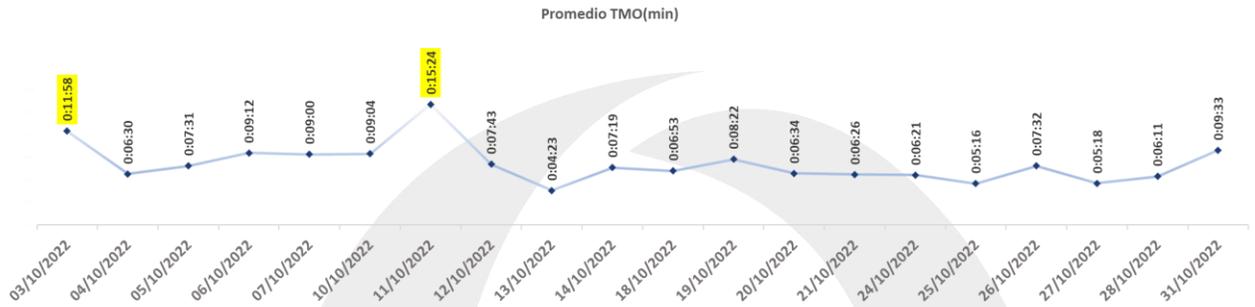


ILUSTRACIÓN 2 TMO  
Fuente: Inconcert

## 5.8 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS

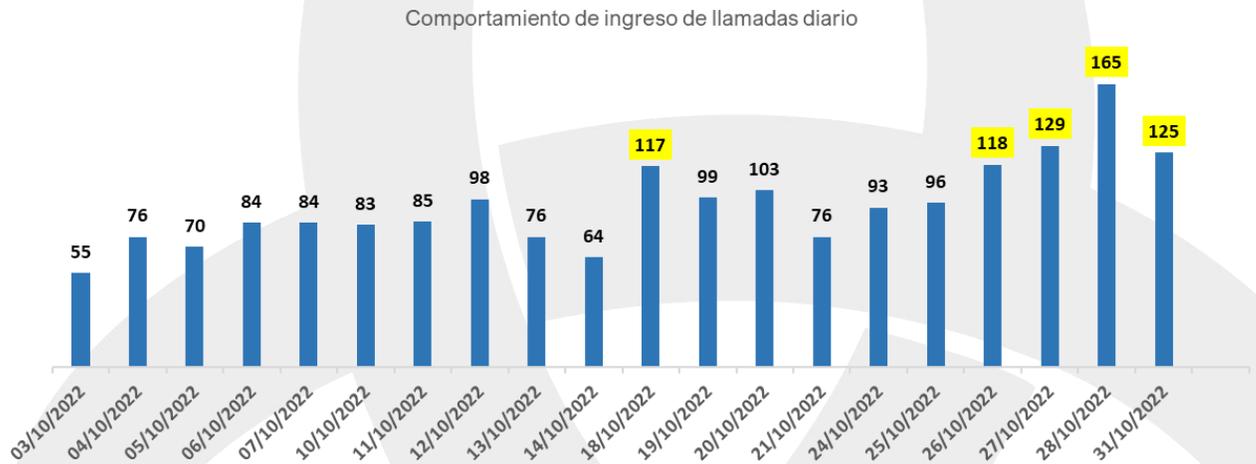


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO  
Fuente: Inconcert

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 octubre el día de mayor tráfico de llamadas ingresadas al centro de contacto corresponde a los jueves, 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.

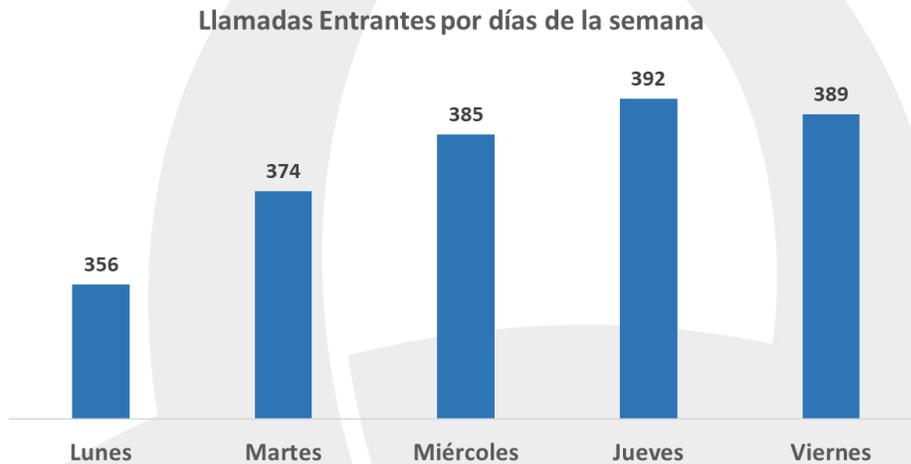


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA  
Fuente: Inconcer

### 5.10 Impacto en abandono de llamadas

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

- Información acuerdo de pago
- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada.
- Información General del FNG.

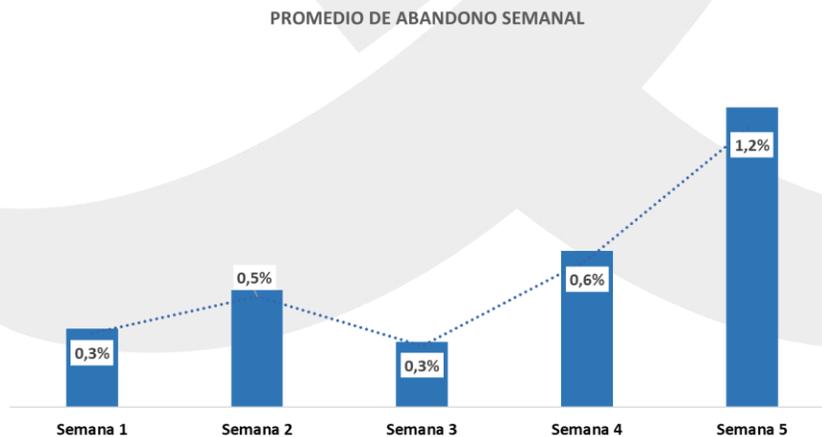


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO  
Fuente: Inconcer

## 6 MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

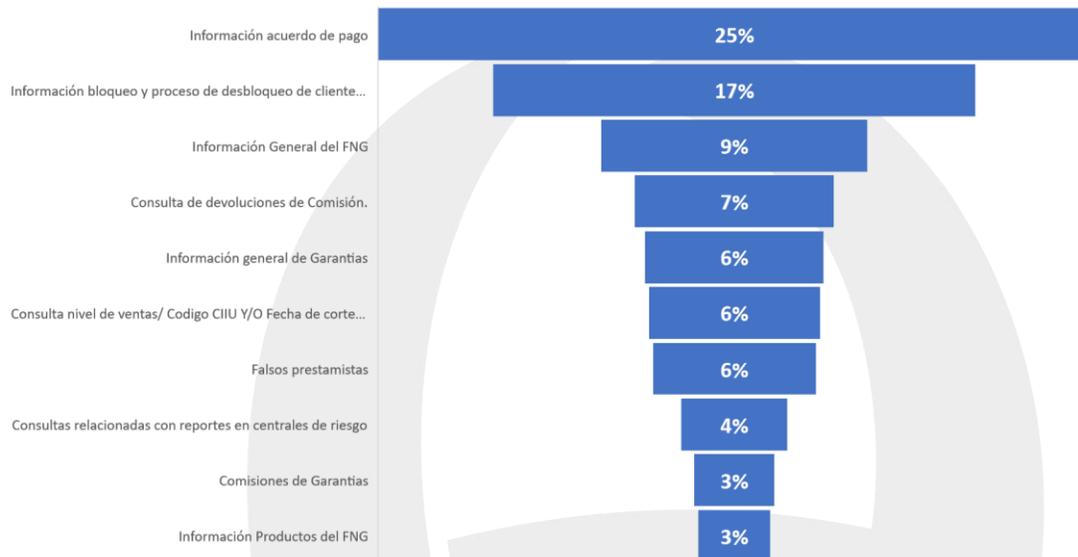


ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA  
Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de octubre 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 (1.395 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 (59 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 octubre se realizó una gestión de llamadas salientes de la siguiente manera: 65 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 779 minutos.

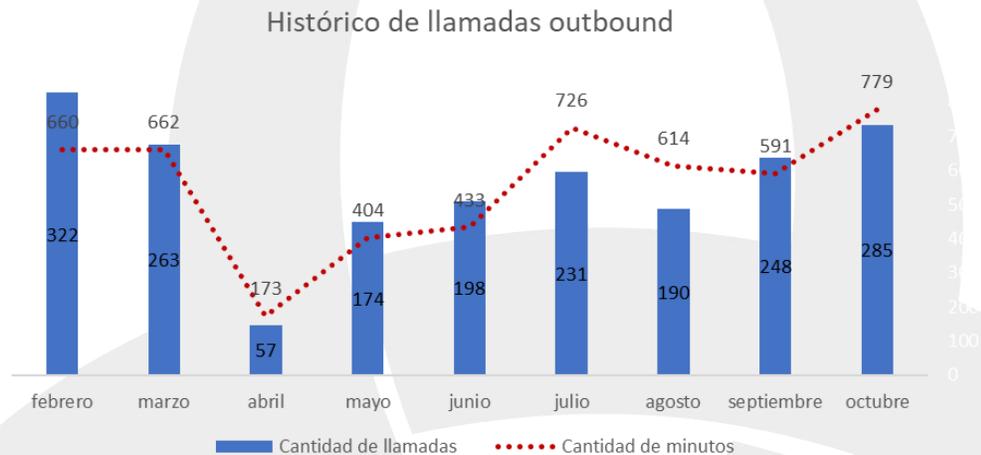
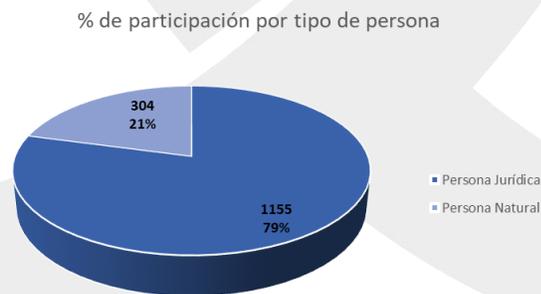


ILUSTRACIÓN HISTÓRICO LLAMADAS OUTBOUND  
Fuente: aplicativo Inconcert

## 9 CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO

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



Se puede observar que el 79,16% de las llamadas recibidas se identifican como personas jurídicas para realizar consultas de los trámites del FNG y el 21% como personas naturales.

## 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.

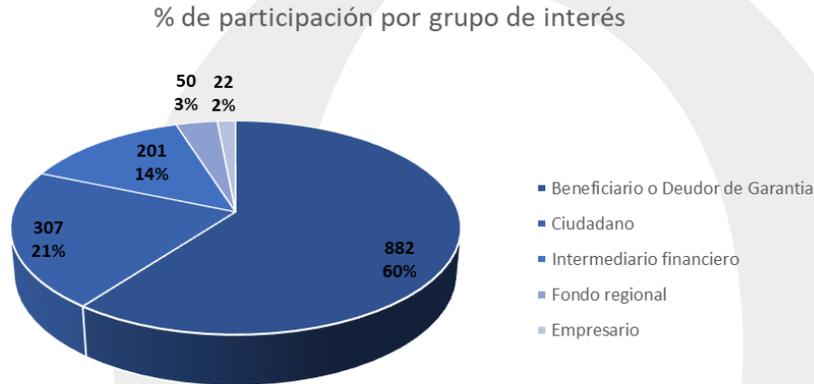


ILUSTRACIÓN TIPO DE PERSONA  
Fuente: caracterización.

En el mes de octubre 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 60% seguido de Ciudadanos con una Participación del 21%

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

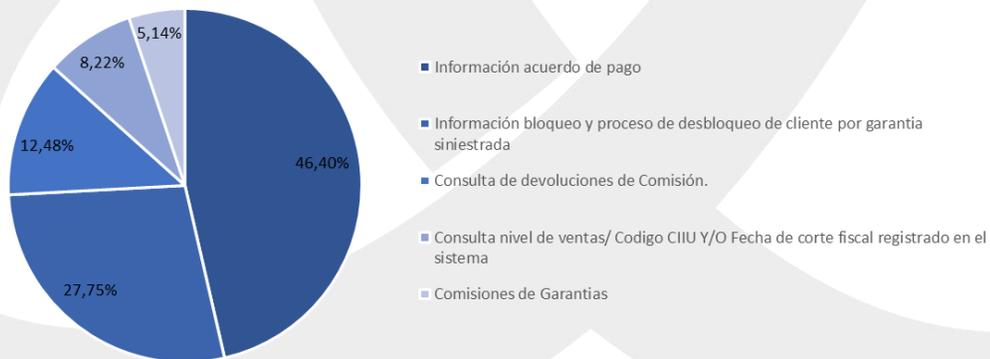


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA  
Fuente: caracterización

Durante el mes de octubre se observa que el 46,40% corresponden a Información acuerdo de pago, Seguido de proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con el 27,75%.

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

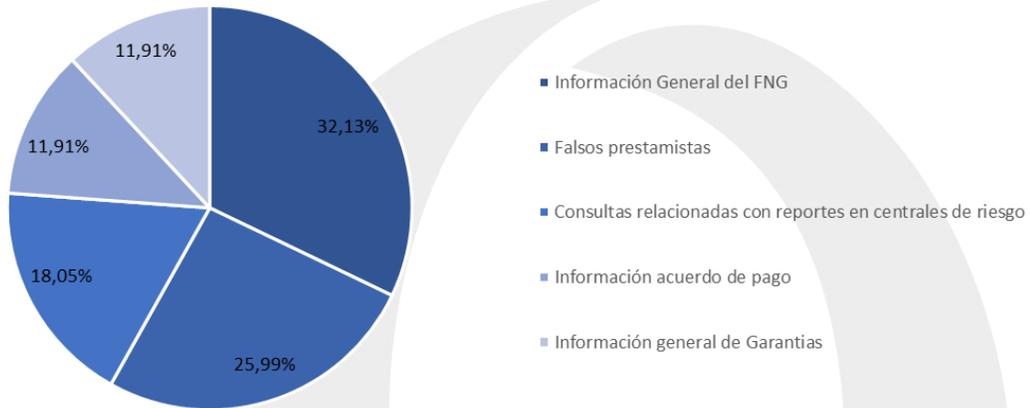


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA  
Fuente: caracterización

Durante el mes de octubre se observa que el 32,13% 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 25,99%

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



ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO  
Fuente: caracterización

Durante el mes de octubre se observa que el 25,89% de las consultas por parte de los Intermediarios Financieros corresponden a Proceso de reclamación - Información General con una participación seguido de Consulta nivel de ventas/ Código CIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema, seguido de del 22,32%

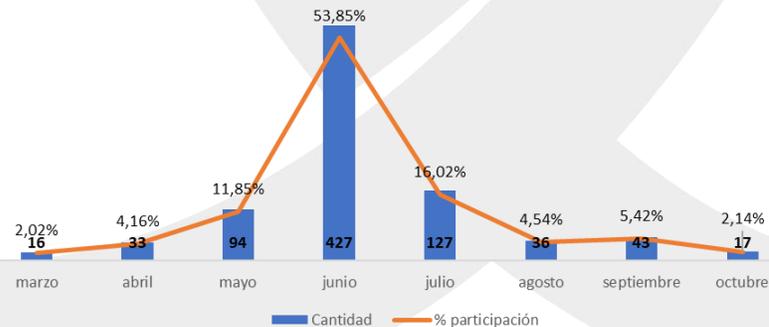
## 11 NOVEDADES DEL PORTAL TRANSACCIONAL

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

Fecha	Motivo de la llamada Corte Actual	TELEFONICO	CHAT	CORREO INSTITUCIONAL	TOTAL
03/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	3	3
04/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	2	3
05/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	1	1
06/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	0	1
07/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	3	3
10/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	2	2
11/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	1	2
12/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
13/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	1	1
14/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	1	3
18/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	0	1
19/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	0	3
20/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
21/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	0	0
24/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	0	1
25/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	1	2
26/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	1	2
27/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	1	2
28/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	2	2
31/10/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	0	2
<b>Totales mes</b>		<b>15</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>34</b>

### Comportamiento casos creados Aranda Portal Transaccional.

Histórico mensual Portal Transaccional



Para el mes de octubre se crearon 17 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. Donde se evidencia que los días de mayor solicitud correspondieron al 3, 18, 25 y 27 de octubre.

Se evidencia que para este mes la tipología de mayor solicitud corresponde a Desbloqueo el cual corresponde al 64,71%, Seguido de Instalar / desinstalar 11,76%. Y donde se evidencia que el otro 23,53% corresponde a modificación, creación y eliminación de usuario estas son únicamente las solicitudes creadas por el Centro de Contacto

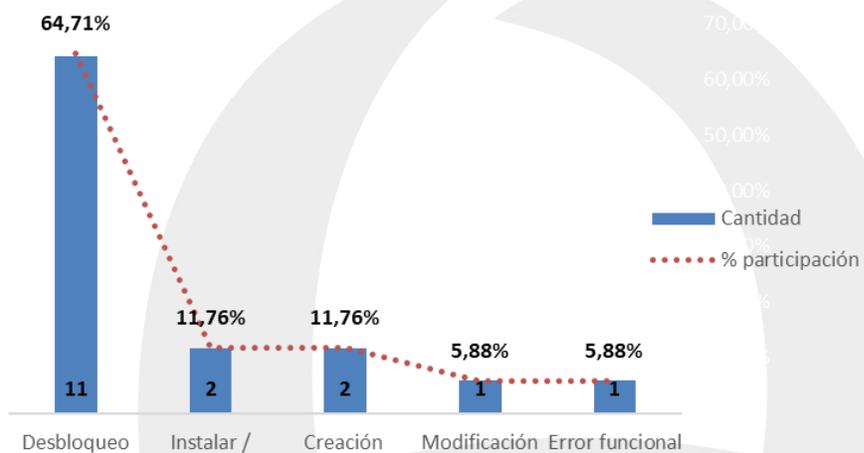


ILUSTRACIÓN CATEGORÍA CASOS ARANDA  
FUENTE: REPORTE CASOS ARANDA

## 12 GESTIÓN CANAL CHAT

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

Mes	Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	% Abandono	TMO
Enero	58	45	13	77,59%	22,41%	2:54
Febrero	119	102	17	85,71%	14,29%	3:01
Marzo	129	121	8	93,80%	6,20%	3:08
Abril	131	125	6	95,42%	4,58%	5:37
Mayo	169	157	12	92,90%	7,10%	5:15
Junio	130	124	6	95,38%	4,62%	7:05
Julio	142	138	4	97,18%	2,82%	5:35
Agosto	159	153	6	96,23%	3,77%	5:38
Septiembre	179	165	14	92,18%	7,82%	6:07
Octubre	151	136	15	90,07%	9,93%	9:36
<b>Total 2022</b>	<b>1367</b>	<b>1266</b>	<b>101</b>	<b>92,61%</b>	<b>7,39%</b>	<b>5:23</b>

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

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

### Gestiones Chat vs Nivel de Atención

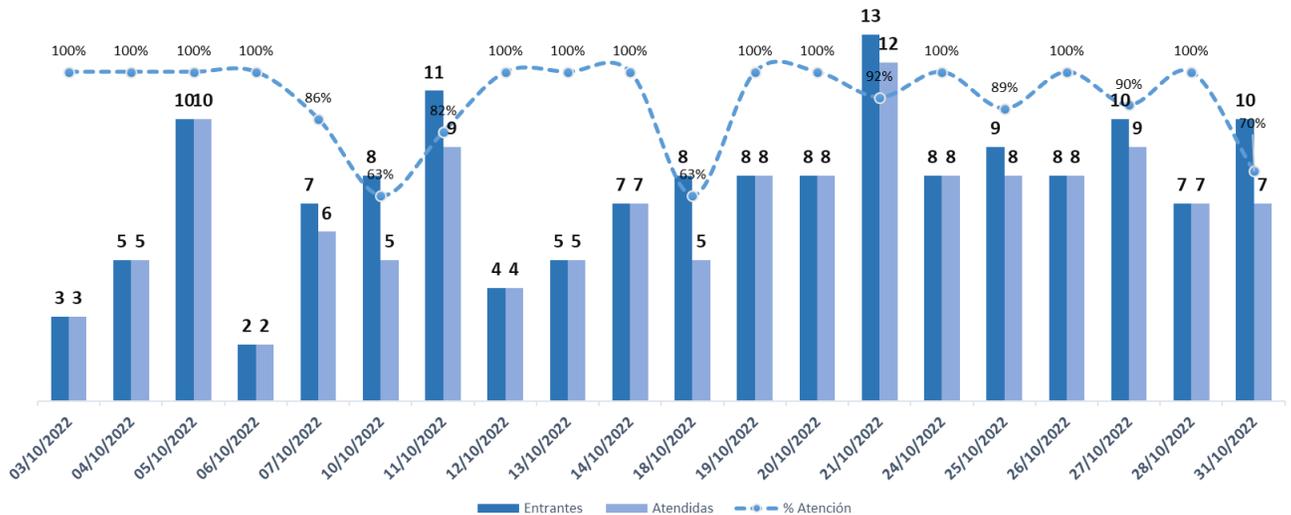


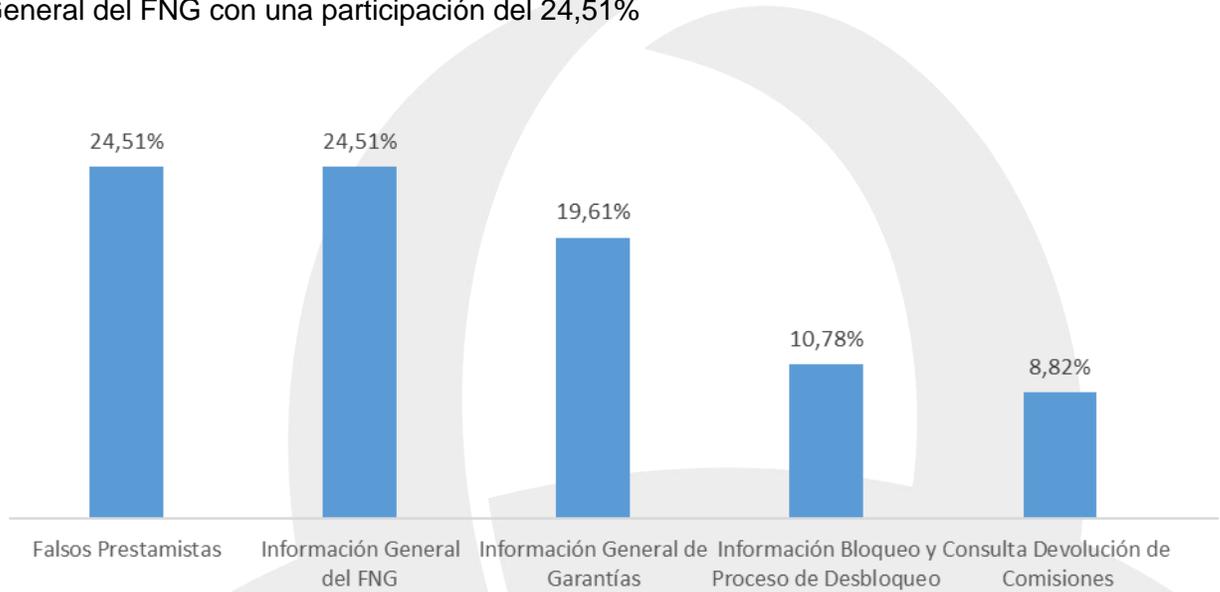
ILUSTRACIÓN 7 GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN  
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Del 1 al 31 de octubre se recibieron 151 interacciones por este medio dejando los indicadores:

Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
151	136	15	90,07%	8:06

### TOP 5 DE LO CONSULTADO (CHAT)

Para el mes de octubre en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a falsos prestamistas con una participación del 24,51%, Seguido de información General del FNG con una participación del 24,51%



### 13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de enero a octubre 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%
<b>Total 2022</b>	<b>8614</b>	<b>4505</b>	<b>4505</b>	<b>100,00%</b>

Para el mes de octubre, se recibieron por el correo [servicio.cliente@fng.gov.co](mailto:servicio.cliente@fng.gov.co) **2.469** 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

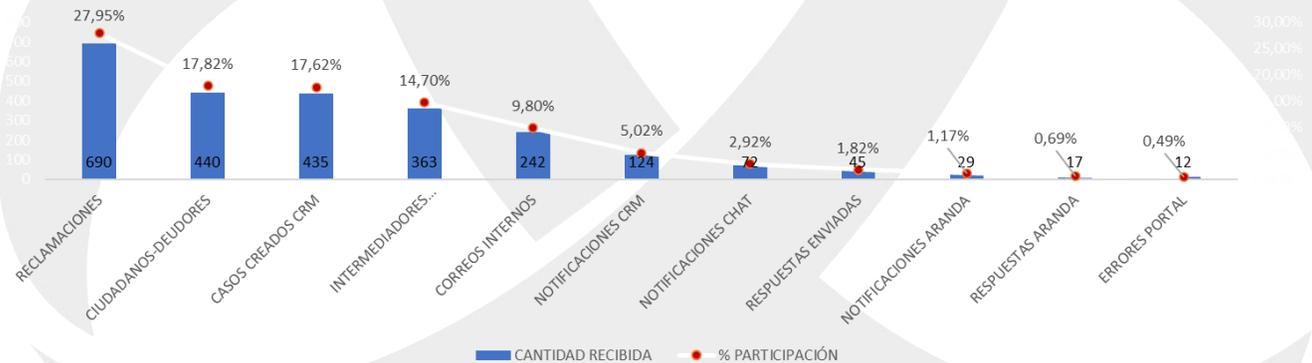
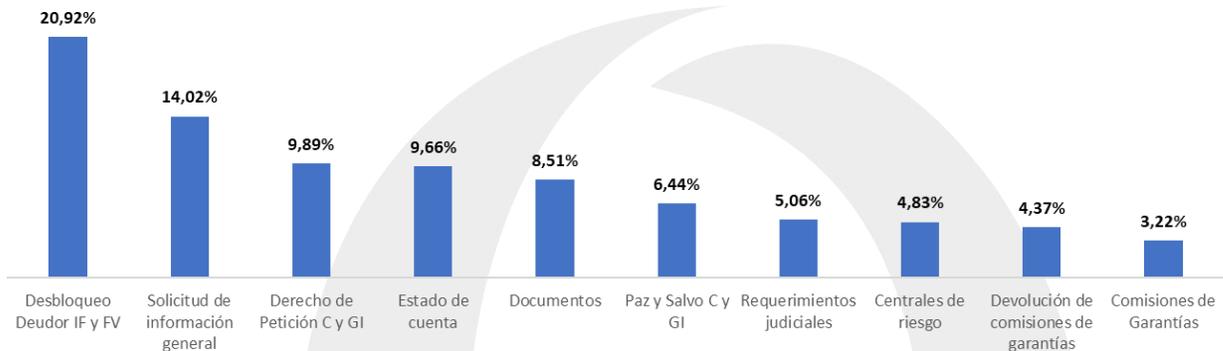


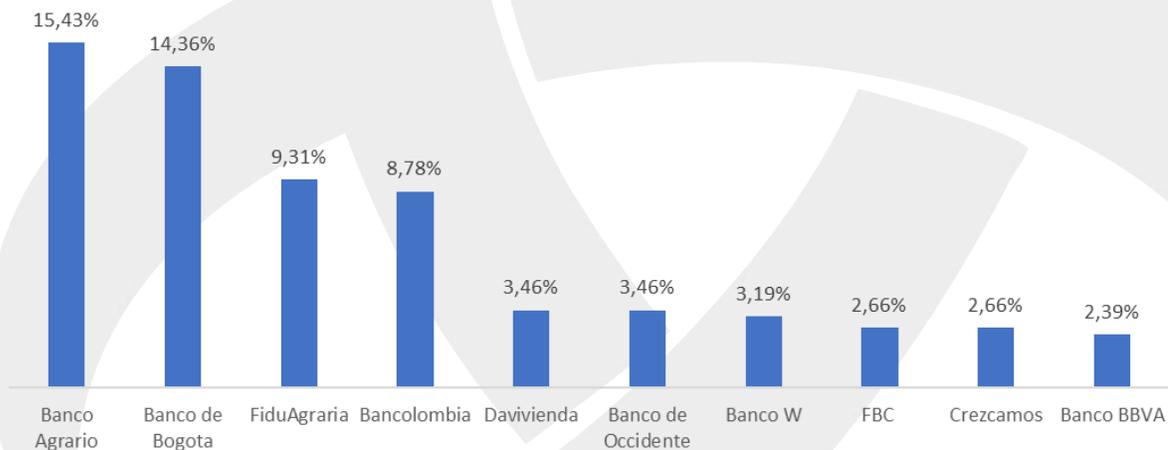
ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO  
Fuente: Base gestión Correo Servicio.Cliente

## 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 376 solicitudes en el mes de octubre 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 octubre 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.

FECHA REPORTE	# CASO REPORTADO	DESCRIPCION	APLICA SI / NO	SE INCLUYE EN LA MATRIZ DE CALIDA	FECHA REVISION
13/10/2022	FNG-177805-V5Q7	Falta soporte de la solicitud	SI	SI	13/10/2022
13/10/2022	FNG-177832-H5N3	Información errada en el requerimiento	SI	SI	13/10/2022
13/10/2022	FNG-177867-R2L9	Se creó como desbloqueo y es centrales de riesgo y se aginó diferente a la matriz	SI	SI	13/10/2022
13/10/2022	FNG-177983-V3D9	Asignación (Legalización de acuerdos de pago)	SI	SI	13/10/2022
13/10/2022	FNG-178250-H3K9	Información errada en el asunto	SI	SI	13/10/2022
13/10/2022	FNG-178240-Y0B6	Información errada en la identificación del deudor	SI	SI	13/10/2022
13/10/2022	FNG-178250-H3K9	Información errada en el asunto	SI	SI	13/10/2022
13/10/2022	FNG-177113-J4Z7	Asignación	SI	SI	13/10/2022
14/10/2022	FNG-178236-M6H4	La solicitud dice que requiere un desbloqueo, pero fue creado como "documentos".	SI	SI	18/10/2022
20/10/2022	FNG-177340-N4J0	Asignación	SI	SI	24/10/2022
04/11/2022	FNG-178598-J2K4	El caso llegó diciendo denuncia, estafa y se creó como derecho de petición	SI	SI	08/11/2022
04/11/2022	FNG-178519-B5F4	El caso se creó como solicitud de información, se reclassificó a falsos prestamistas	SI	SI	08/11/2022

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

- 07 de octubre del 2022
- 14 de octubre del 2022
- 21 de octubre del 2022
- 28 de octubre 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
07/10/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\octubre 2022
14/10/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\octubre 2022
21/10/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\octubre 2022
28/10/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\octubre 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN

Fuente: propia

## 19 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 octubre 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

**octubre**

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

TABLA 27 CRONOGRAMA

Fuente: propia de acuerdo con distribución

Distribución de Gestión según Jornada Laboral:

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 octubre el Área de Calidad monitoreó a los ocho (8) 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:

<b>FNG</b>	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 98,34%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 97,11%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 94,45%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 98,48%

TABLA 30 RESUMEN INBOUND TELEFÓNICO  
Fuente: Matriz de calidad

#### Tabla resumen general canal Escrito CHAT:

<b>FNG</b>	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 99,17%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 99,25%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 99,72%

TABLA 31 RESUMEN CANAL ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

### Tabla resumen general canal Escrito Correo:

<b>FNG</b>	<b>META</b>	<b>RESULTADO</b>
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 99,27%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 91,82%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 100,00%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 97,03%

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								
Período 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 de Septiembre	7	100	14	25	55	100	0	100

TABLA 32 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO  
Fuente: Matriz de calidad

#### Participación por Canal 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 Octubre	2	24	12	1	3	24	0	24

TABLA 335 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CHAT  
Fuente: Matriz de calidad

#### Participación por Canal Escrito Correo:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO CORREO								
Período 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 Octubre	2	55	28	16	0	55	0	55

TABLA 346 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO CORREO  
Fuente: Matriz de calidad

## 19.4 DESCRIPCIÓN DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS

Durante el periodo de octubre, para el canal telefónico se efectuaron un total de 121 monitoreos, en promedio cada agente recibió 17 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 98.48% sobre 95% de Precisión General, para el canal Escrito Chat se efectuaron un total de 24 monitoreos, en promedio cada agente recibió 12 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99.72% sobre 95% de Precisión General y para el canal Escrito Correo se efectuaron un total de 55 monitoreos, en promedio cada agente recibió 28 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 97.03% 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.
Mostrar actitud de servicio	El agente demuestra actitud de servicio generando vínculo de empatía con el ciudadano y/o funcionario proyectando interés y dinamismo en la comunicación, manifestando deseo de ayudar a su interlocutor diligentemente sin interrumpirlo abruptamente.
Personalizar adecuadamente la llamada	El agente cumple con los protocolos establecidos de atención dirigiéndose al ciudadano (a) y/o funcionario (a) según corresponda: para género masculino Señor dirigiéndose por su apellido y para género femenino Señora y su nombre (s). Esto deberá hacerlo mínimo tres (03) veces a lo largo de la comunicación y sin llegar a convertirlo en muletilla.
Retomar la llamada según los tiempos establecidos	El agente emplea de forma correcta los tiempos de espera establecidos para la gestión (un (02) minutos), sin alargar la llamada de manera innecesaria y/o injustificada. También implica agradecer al ciudadano por la espera en línea cada vez que se retome la comunicación. Se tendrá en cuenta de igual manera la importancia de no dejar en espera al interlocutor con la línea abierta y no utilizar el MUTE.
Usar el lenguaje adecuado	El agente emplea un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje utilizando siempre frases de cortesía. Se debe evitar el uso de muletillas (repetición de la misma palabra una y otra vez), las onomatopeyas (sonidos como jujum, aja entre otros). Cuida de manera especial el uso de los pronombres personales en aras de evitar señalamientos inadecuados hacia una persona, entidad y/o área, evitando de la misma manera incurrir en cualquier tipo de suposición.
Aplicar correctamente las reglas de ortografía y redacción	El agente emplea una ortografía adecuada en todos los registros realizados en las aplicaciones utilizadas para desempeñar su labor. Realiza la digitación clara para no afectar el contexto de la información.
Contestar oportunamente la llamada	El agente debe contestar la llamada antes de 5 segundos, la llamada es atendida en el tiempo promedio establecido, atender sin interrupciones, sin estar conversando o en otras actividades, estar previamente preparado con los aplicativos para cada tipo posible de consulta correspondiente, uso adecuado del botón mute y hold.
Controlar y estructurar apropiadamente la llamada	El agente aborda la llamada de acuerdo a la estructura definida brindando de forma ordenada la información necesaria según la solicitud siendo preciso con el requerimiento del ciudadano.
Confirmar con el ciudadano y/o funcionario la información suministrada y/u ofrecer asistencia adicional	El agente confirma con el ciudadano la información suministrada de forma resumida. Adicionalmente, el asesor consulta si el ciudadano desea otra información o generar otro requerimiento. Ej.: ¿le puedo colaborar en algo más?, ¿ha sido clara la información que le he brindado?
Utilizar correctamente el guion de despedida	El agente utiliza el guion de cierre establecido en el protocolo de atención al ciudadano, y transfiere a la encuesta de satisfacción, siempre y cuando no se realice transferencia de la llamada a otra área y/o dependencia.

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

TABLA 35 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 20 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan mayor afectación son: a) Redirecciona y Tipifica adecuadamente con 9 afectaciones y b) Brinda la información acorde con las políticas del proceso con 5 afectaciones los cuales representan un total del 75% de las afectaciones. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 71 afectaciones, los temas con mayor afectación son: a) Confirma información y ofrece asistencia adicional con 35 afectaciones y b) Retoma la llamada según los tiempos establecidos con 13 afectaciones, los cuales representan un 64% del total de las afectaciones.

Para el canal Escrito Chat, se encontró 1 afectación en Error Crítico (EC), el tema afectado corresponde a: Realiza correctamente redireccionamiento de los casos y en errores no Críticos se encontraron 3 afectaciones, los temas de mayor afectación corresponden: a) Emplea correctamente los tiempos de espera, b) Hace uso correcto de las plantillas, c) trasmite seguridad al ciudadano.

Para el canal Escrito Correo, se encontraron 16 afectaciones en Error Crítico (EC), los temas con mayor afectación corresponden a) Registro de información con 11 afectaciones y b) Escalamiento de casos CRM con 4 afectaciones. En errores no Críticos no se presentaron afectaciones.

#### 19.6 MONITOREOS POR CANAL DE ATENCIÓN:

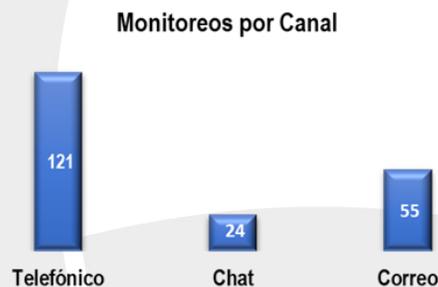


ILUSTRACIÓN 8 MONITOREO POR CANAL  
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 121 monitoreos de manera remota, donde se identifica que el top de consultas se relaciona con:

- Acuerdos de pago.
- Solicitud de Desbloqueo.
- Falsos Prestamistas.
- Devolución de Comisión.
- Consulta nivel de ventas.

Para el canal escrito de chat se efectuaron 24 monitoreos de manera remota, donde se identifica que el Top de consultas se relacionan con:

- Acuerdos de Pago.
- Falsos Prestamistas.
- Consulta información general.
- Consulta de obligaciones pendientes.

Para el canal escrito de correo se efectuaron 55 monitoreos de manera remota, donde se identifica que el Top de consultas se relacionan con:

- Solicitud de Desbloqueo.
- Validación de Usuario.
- Derecho de petición.
- Estado de Cuenta.
- Retiro de Centrales de Riesgo.

### 19.7 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

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

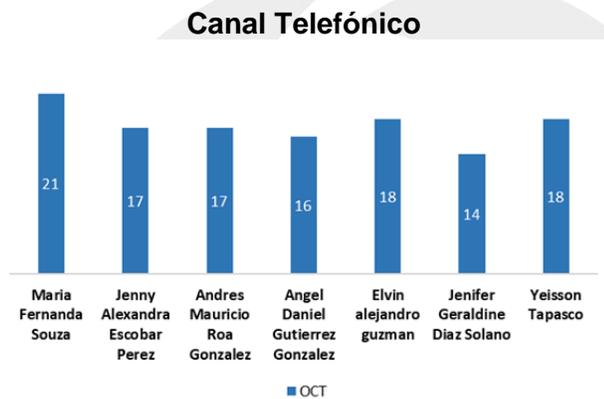


ILUSTRACIÓN 9 PROMEDIO MONITOREO AGENTES  
Fuente: Matriz de calidad

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 de la llamada según los tiempos establecidos. (ENC)
- ✓ Contesta oportunamente la llamada (ENC)
- ✓ Utiliza guion de bienvenida (ENC)

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

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

Por otra parte, en el canal escrito de Chat se realizaron en promedio 12 monitoreos al agente..

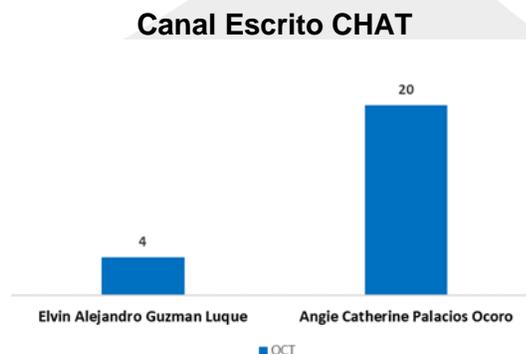


ILUSTRACIÓN 10 CANAL ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

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 ENC y EC:

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

- ✓ Emplea correctamente los tiempos de espera (ENC)
- ✓ Hace Uso de las plantillas (ENC)
- ✓ Transmite seguridad al ciudadano (ENC)

**Error Crítico de Negocio:**

- ✓ Realiza correctamente Redireccionamiento de casos (ECN)

Y para el canal escrito de Correo se realizaron en promedio 28 monitoreos al agente.

**Canal Escrito Correo**

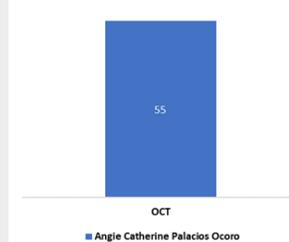


ILUSTRACIÓN 12 CANAL ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

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).

**19.8 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:**

**Canal Telefónico:**

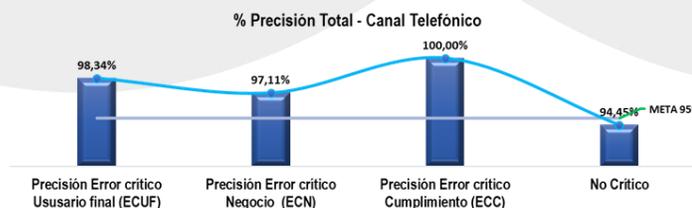


ILUSTRACIÓN 11 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO  
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 98.34%, dentro de los principales ítems afectados se encuentran:

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

Se identifica una oportunidad de mejora al momento de abordar al ciudadano y/o deudor, realizando preguntas filtro que permitan llevar un hilo conductor y entregar la respuesta o solución adecuada a la solicitud.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 97.11%, con 2pp más que el mes anterior, aunque mejora respecto al mes anterior se continúa teniendo afectaciones en el ítem:

- ✓ Redirecciona y tipifica correctamente.

Se identifica una oportunidad de mejora en el registro de las tipificaciones versus las atenciones recibidas, de acuerdo con la atención realizada al ciudadano y/o Intermediario financiero.

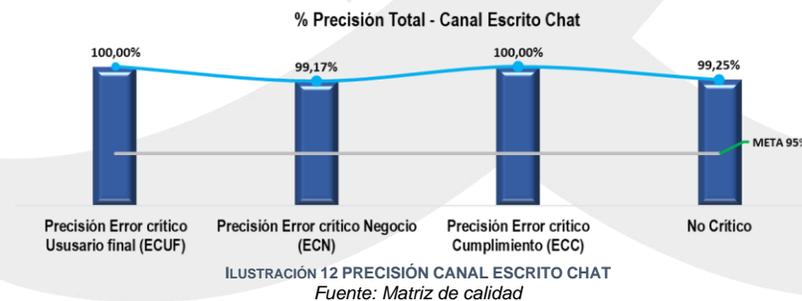
En relación con el error crítico al cumplimiento (ECC) cierra en 100%, cumpliendo con el indicador esperado.

Con respecto al error no crítico (ENC) cierra en un 94.45%, se mantiene el indicador con respecto al mes anterior, donde se detecta que los ítems con mayor afectación corresponden a:

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

Se identifica oportunidad de mejora en el uso de protocolo de cierre antes de finalizar la llamada y generar con el ciudadano y/o intermediario financiero un cierre satisfactorio de la atención; 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:



Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de Error Crítico de Usuario Final (ECUF) cierra en un 100% cumplimiento de acuerdo con la matriz establecida.

En relación con el Error crítico de negocio (ECN) cierra en 99.17% identificando que la única

afectación corresponde al no registro del caso atendido.

Finalizando con el Indicador de Error Crítico de Cumplimiento (ECC) cierra en 100% de cumplimiento de acuerdo con la matriz de calidad establecida y los Errores No Críticos (ENC) cierran en un 99.25%, con afectación en los tiempos de espera, uso correcto de las plantillas y transmite seguridad al ciudadano.

### Canal Escrito Correo:

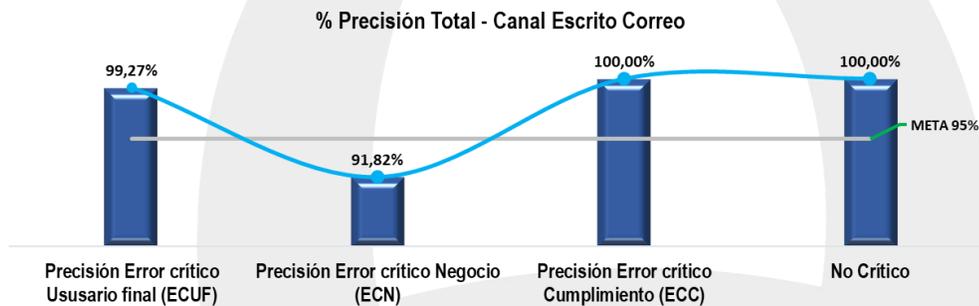


ILUSTRACIÓN 14 PRECISIÓN CANAL ESCRITO CORREO  
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de Error Crítico de Usuario Final (ECUF) cierra en un 99.27%, con una afectación por no adjuntar documento al caso creado en CRM. En relación con el Error crítico de negocio (ECN) cierra en 91.82% identificando las mayores afectaciones por no registro de la información según lo que se recibe en el correo versus el caso creado en CRM, así mismo las asignaciones no se realizaron de forma correcta al funcionario del FNG.

En cuanto al Error Crítico de Cumplimiento y Errores No Críticos cierra 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 “Gráficas Consolidado no críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact Center Canal Telefónico.

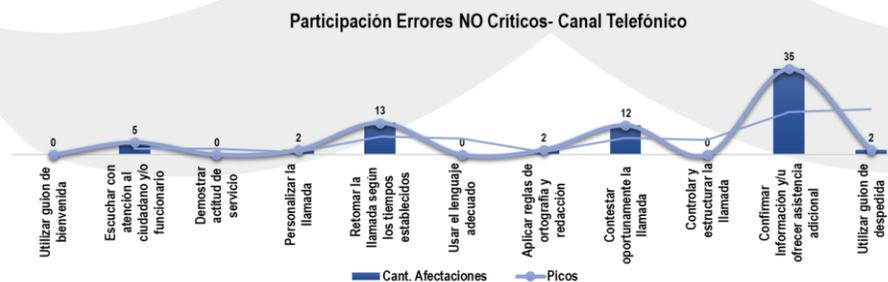


ILUSTRACIÓN 13 ERRORES NO CRÍTICOS PARTICIPACIÓN  
Fuente: Matriz de calidad

### % Afectación Error No Crítico - Canal Telefónico



ILUSTRACIÓN 14 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO TELEFÓNICO  
Fuente: Matriz de calidad

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

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

Lo que representa el 5.33% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

**Canal Escrito CHAT:** 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

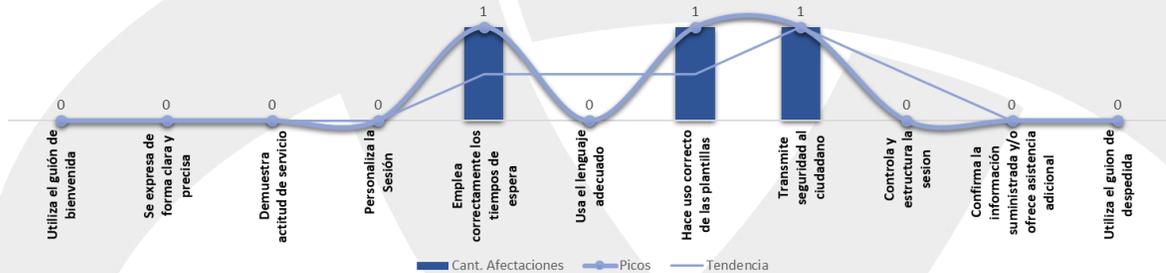


ILUSTRACIÓN 15 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

### % Afectación Error No Crítico - Canal Escrito Chat

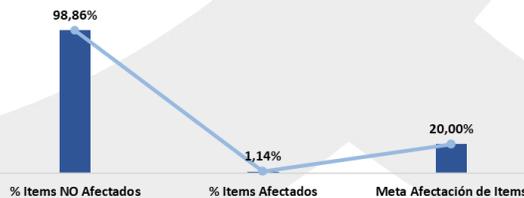


ILUSTRACIÓN 17 AFECTACIÓN ERROR NO CRITICO ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

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

- Emplea correctamente los tiempos de espera.
- Hace uso correcto de las plantillas.
- Transmite seguridad al ciudadano.

Lo que representa el 1,14% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

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



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

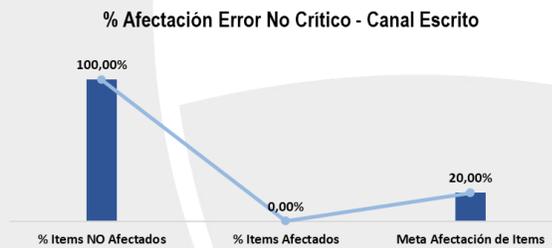


ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO ESCRITO CORREO  
Fuente: Matriz de calidad

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica de afectaciones de Error No Crítico en el canal escrito correo, no se presentan errores no críticos. Lo que representa el 0.00% 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 “Gráficas Consolidado críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact center canal telefónico.



ILUSTRACIÓN 18 ERROR CRITICO TELEFÓNICO  
Fuente: Matriz de calidad

### % Afectación Error Crítico - Canal Telefónico



ILUSTRACIÓN 19 AFECTACIÓN ERROR CRITICO TELEFÓNICO  
Fuente: Matriz de calidad

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

- ✓ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro.
- ✓ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ✓ Redirecciona y tipifica correctamente.
- ✓ Dirige adecuadamente al ciudadano.

Lo que representa el 1.50% 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

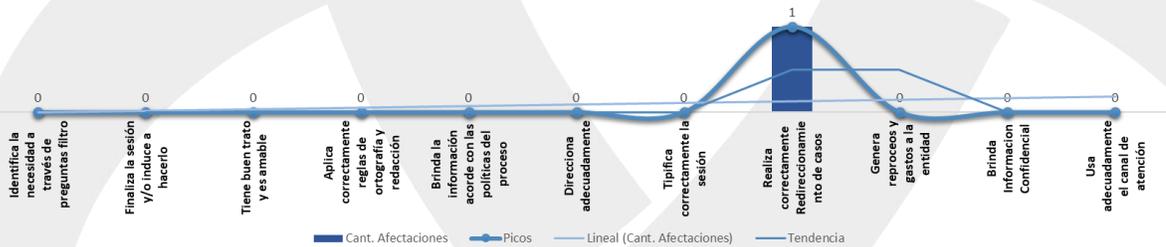


ILUSTRACIÓN 20 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

### % Afectación Error Crítico - Canal Escrito Chat



ILUSTRACIÓN 21 AFECTACIÓN ERROR CRITICO ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

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

- Realiza correctamente redireccionamiento de los casos.

Lo que representa el 0.38% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

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

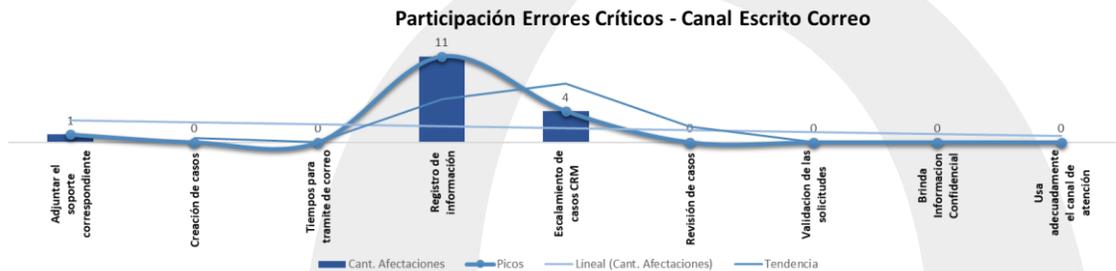


ILUSTRACIÓN 22 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO CORREO  
Fuente: Matriz de calidad

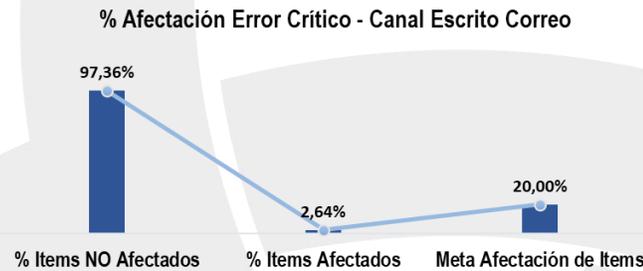


ILUSTRACIÓN 23 AFECTACIÓN ERROR CRÍTICO ESCRITO CORREO  
Fuente: Matriz de calidad

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 2.64% 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

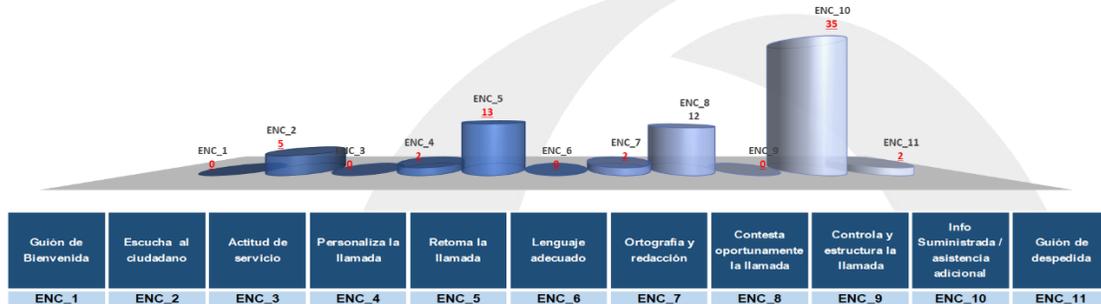


ILUSTRACIÓN 22 ERROR NO CRITICO PROYECTO AGENTE  
Fuente: Matriz de calidad

### Errores Críticos Proyecto / Agente

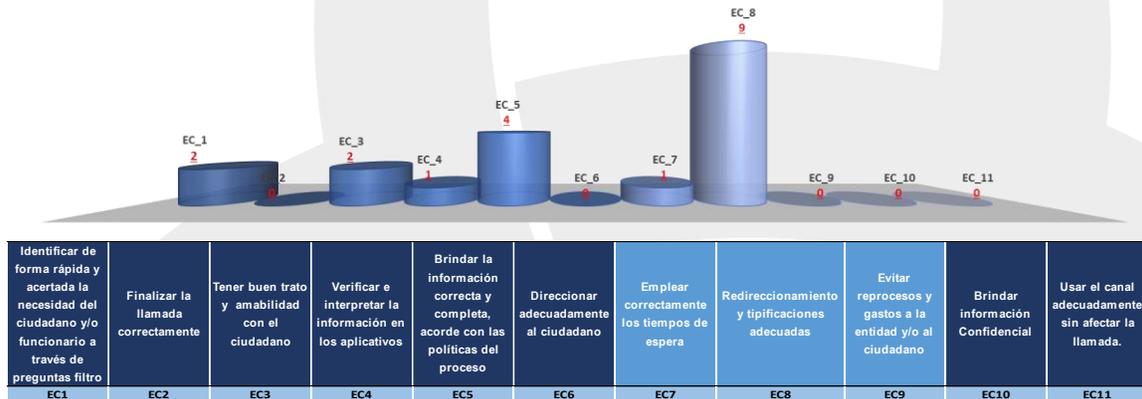


ILUSTRACIÓN 23 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE  
Fuente: Matriz de calidad

## Resultados por Agente Canal Escrito Chat:

### Errores No Críticos Proyecto / Agente

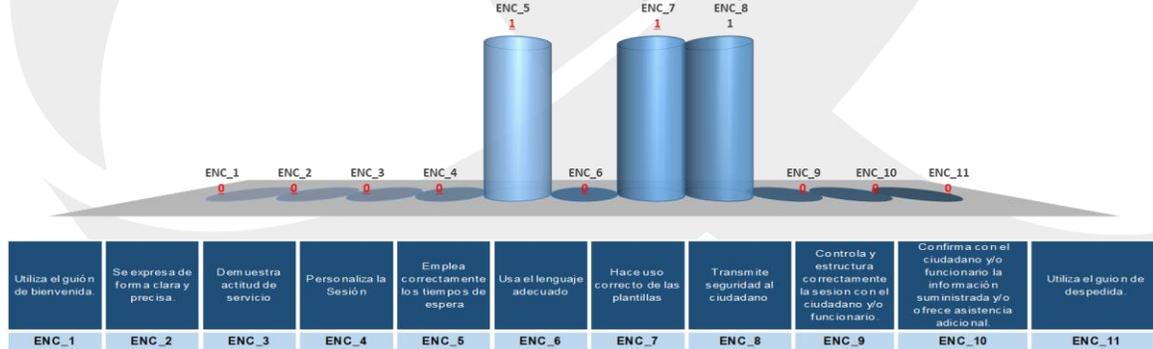


ILUSTRACIÓN 26 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO CHAT.  
Fuente: Matriz de calidad.

**Errores Críticos Proyecto / Agente**

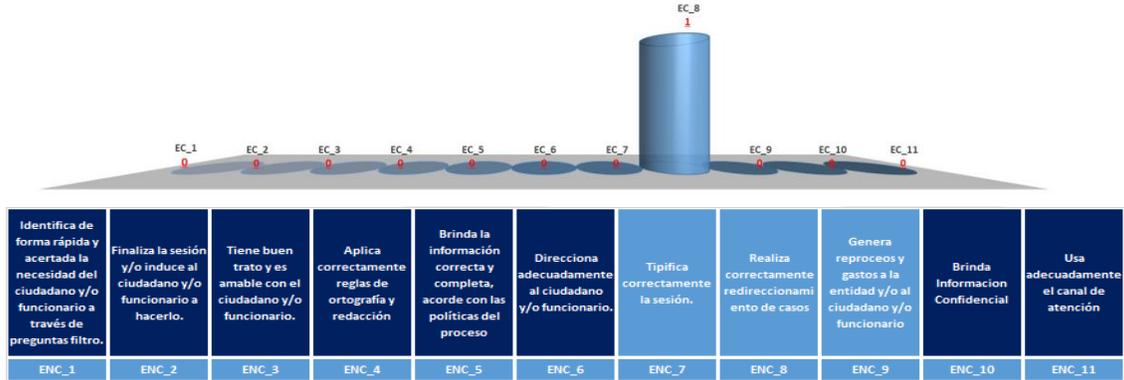


ILUSTRACIÓN 27 ERROR CRÍTICO PROYECTO ESCRITO CHAT.  
Fuente: Matriz de calidad

**Resultados por Agente Canal Escrito:**

**Errores No Críticos Proyecto / Agente**

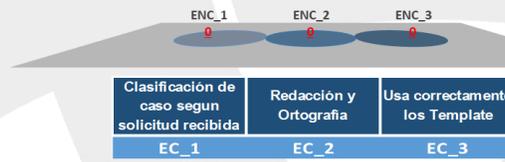


ILUSTRACIÓN 24 ERROR NO CRÍTICO PROYECTO ESCRITO.  
Fuente: Matriz de calidad.

**Errores Críticos Proyecto / Agente**



ILUSTRACIÓN 2516 ERROR CRÍTICO PROYECTO ESCRITO.  
Fuente: Matriz de calidad

### Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1006732629	Maria Fernanda Souza	99,21%	98,41%	100,00%	88,33%	99,21%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	100,00%	100,00%	100,00%	99,41%	100,00%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	97,06%	96,08%	100,00%	97,65%	97,71%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	98,96%	93,75%	100,00%	96,25%	97,57%
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	100,00%	100,00%	100,00%	96,11%	100,00%
105147233	Jenifer Geraldine Diaz Solano	94,05%	95,24%	100,00%	93,93%	96,43%
1033749559	Yeisson Johanny Tapasco Sanchez	99,07%	96,30%	100,00%	89,44%	98,46%

TABLA 36 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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	100,00%	98,33%	100,00%	98,50%	99,44%

### Comportamiento por agente Canal Escrito:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	99,27%	91,82%	100,00%	100,00%	97,03%

TABLA 37 COMPORTAMIENTO POR AGENTE CANAL ESCRITO  
Fuente: Matriz de calidad

## 20.2 CALIBRACIÓN MENSUAL

Durante el mes de octubre se realizan 2 sesiones de calibración. En la primera sesión se genera calibración de correo y en la segunda sesión se realiza escucha de 3 llamadas. Posterior se realiza la calificación de cada 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 ítems 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 Correo:

Cantidad de interacciones	ENC	ECUF	ECN	ECC	Cantidad Afectaciones EC	Cantidad Afectaciones ENC
Interacción 1	100%	100%	70%	100%	1/11	1/11
Total Promedio	100%	100%	70%	100%		

### Precisión Auditoria / Calibración:

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

### Resultado Cualitativo Canal Correo:

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 identifica adecuado uso en la Identificación de la solicitud del cliente, Clasificación en las carpetas para el soporte de la gestión.

#### b) Oportunidades de Mejora

Se identifica una oportunidad de mejora en el momento de la creación de caso en CRM, no se realiza el registro en CRM con los datos que Envía el ciudadano para ser notificado. Se coloca de forma equivocada el correo de donde se recibe y no donde el cliente desea que le sea notificado.

### Resultado cuantitativo Canal Telefónico:

Cantidad de interacciones	ENC	ECUF	ECN	ECC	Cantidad Afectaciones EC	Cantidad Afectaciones ENC
Interacción 1	100%	100%	100%	100%	0/11	0/11
Interacción 2	100%	100%	90%	100%	1/11	1/11
Interacción 3	100%	100%	80%	100%	2/11	2/11
Total Promedio	100%	100%	90%	100%		

Auditoria Error Crítico	Transacciones Auditadas	3	0,00%
	Error Crítico Fondo Nacional De Garantías	3	
	Error Crítico BPM	3	

#### a) Fortalezas y Habilidades

Se identifica buen manejo en el conocimiento de producto, asesoramiento de la Información al ciudadano, deudor y/o intermediario financiero.

#### b) Oportunidades de Mejora

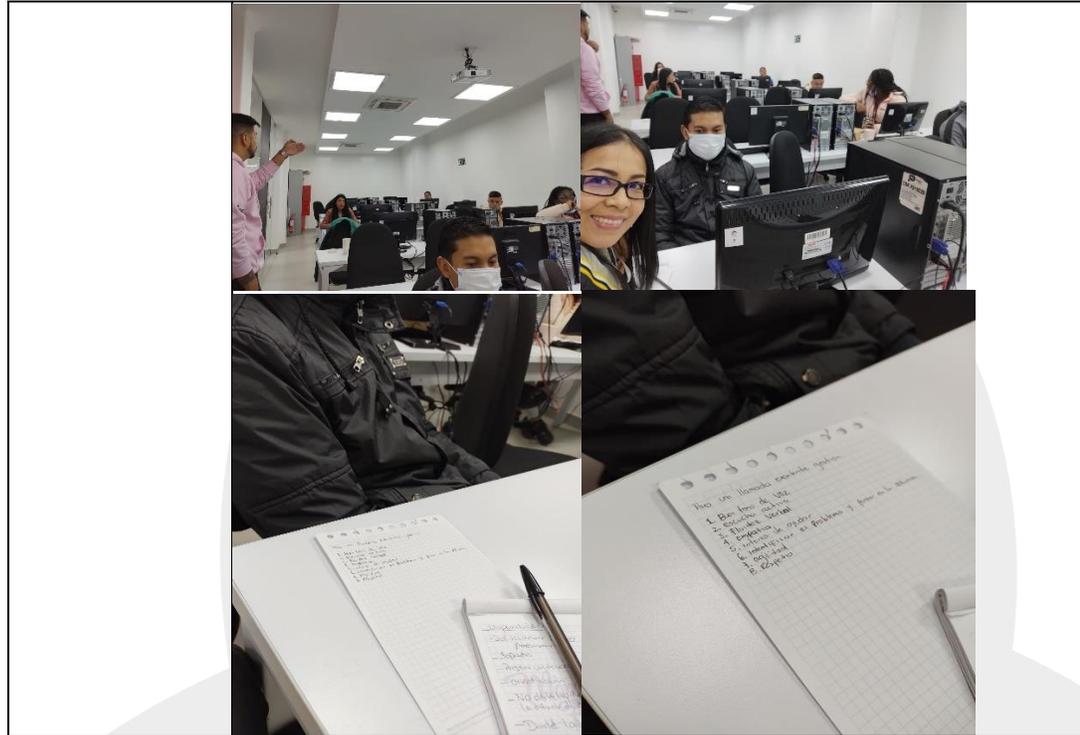
Se identifica una oportunidad de mejora en las habilidades blandas, como agradecer en los

tiempos de espera, uso del protocolo de cierre antes de finalizar la llamada, no retomar la llamada en los tiempos establecidos.

## 21 EJECUCIÓN DEL PLAN

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

<b>Capacitación del Buen Servicio</b>	
Fecha y hora:	de octubre 2022 – 7am a 8am
Tema:	buen servicio
Objetivo:	Generar sensibilización de la gestión que se realiza día a día, enfocada a la actitud y uso de la etiqueta telefónica.
Desarrollo:	<p>genera un listado de las capacitaciones recibidas para el desarrollo de una buena gestión, socializando los temas recibidos.</p> <p>procede con la actividad que consiste en que cada uno los agentes listen lo que se debe tener para tener una buena atención con el ciudadano. Posterior se intercambian los papelitos entre ellos para que entre ellos mismos califiquen que le hizo falta y que según la gestión que realiza le sobra o le falta para dar un buen servicio.</p> <p>final se genera una socialización de la capacitación y taller recibido.</p> <div data-bbox="565 1094 1370 1304">  <p>El servicio al ciudadano se refiere a todas las acciones implementadas para los ciudadanos antes, durante y después de la una atención a una solicitud.</p> <p>También conocido como servicio de atención al ciudadano, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio. Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.</p>  </div> <div data-bbox="699 1367 1230 1650">  <p>SIEMPRE IMPORTAS TU</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>MOTIVACIÓN</li> <li>AMOR</li> <li>SITUACIÓN</li> <li>POR MI</li> </ol> </div>

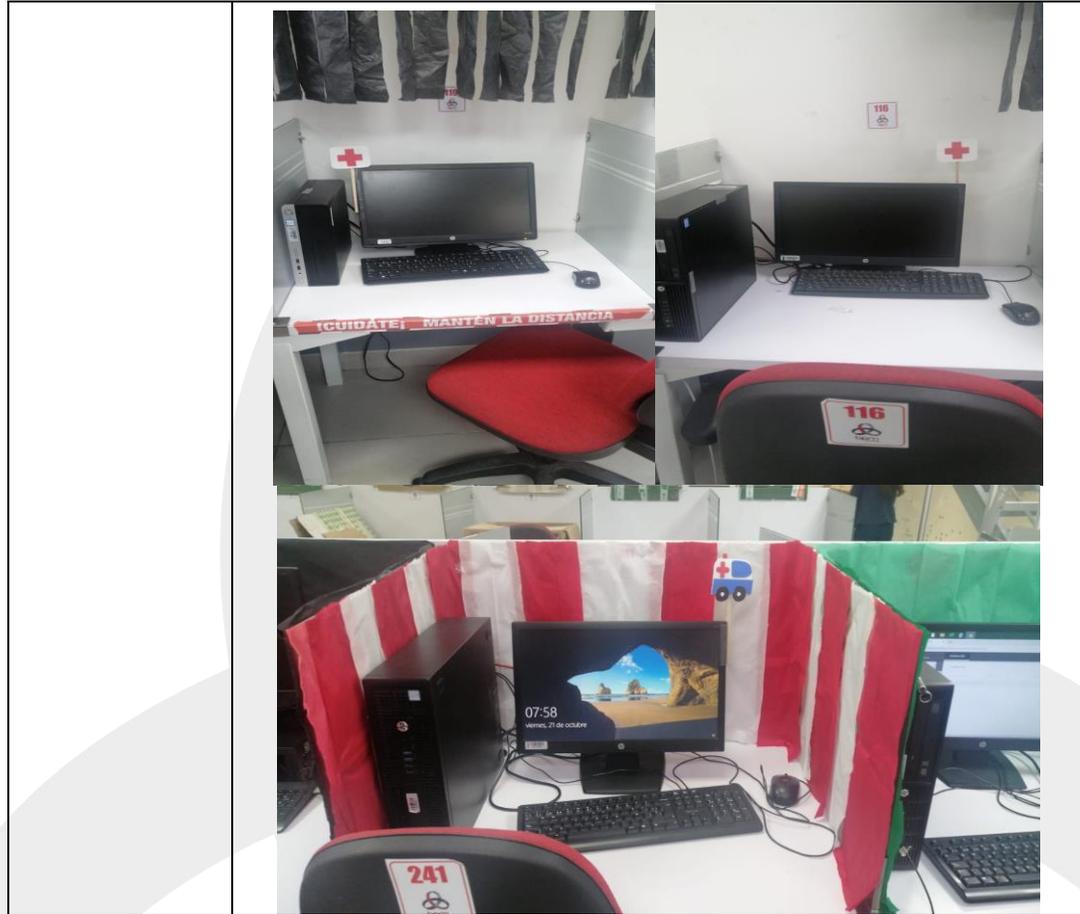


Seguimiento:

Banderines de la U.C.I que identifican al agente en seguimiento, por no usar la etiqueta telefónica o por afectación en Error Crítico.

**Agentes en la U.C.I:**

- ✓ Maria Fernanda Souza. No usa el guión de cierre para confirmar si la información fue clara y si tiene alguna duda adicional.
- ✓ Yeisson Tapasco. No contesta llamada dentro de los 5 segundos permitidos.
- ✓ Jenifer Diaz (Backup). No realiza acompañamiento en los tiempos de espera, superando los dos minutos que se tienen de espera con el ciudadano.



✓ Clínica de Escucha de Llamadas:

<b>Clínica de Llamadas</b>	
Fecha y hora:	de octubre de 2022 – 5pm a 6pm
Tema:	Clínica de Llamadas
Objetivo:	Identificar oportunidades de mejora en la gestión.
Desarrollo:	realiza escucha de 3 llamadas de los agentes: Maria Souza, Andres roa y Angel Gutierrez. Cada uno de ellos identifican que ocurrió en la llamada, cual fue la solicitud, si se abordó la llamada de forma correcta, realizó acompañamiento en los tiempos de espera, se dio solución a la inquietud presentada por el ciudadano.

## Taller Clínica de Llamadas

### Por qué?

- Agente no agradece el tiempo de espera cuando retoma llamada.
- Demuestra inseguridad al momento de brindar información.
- No indica protocolo de cierre.
- No escucha con atención la solicitud del ciudadano.

### Cómo?

- Se escucharan las llamadas elegidas para el ejercicio de la clínica.
- Se solicitará a cada uno de los agentes mencionar los aspectos positivos y las oportunidades de mejora, generando conciencia de la gestión que desarrollan.
- En los Zapatos del Cliente:** les gustaría que los atendieran de esa manera? Qué creen que faltó por hacer?

### Cuándo?

- Viernes 21 de Oct.**
- Hora: 5pm**
- Tiempo: 1 hora**

## Resultado de la Clínica de Llamadas

### Llamada No. 1 María Fernanda

- Tono de Voz muy plana.
- No solicita datos para el registro de llamadas.
- No usa el guiado de despedida

### Llamada No.2 Andrés Roa

- No usa el Mute.
- No agradece al ciudadano por el tiempo de espera al momento de retomar la llamada.

### Llamada No.3 Angel Gutierrez

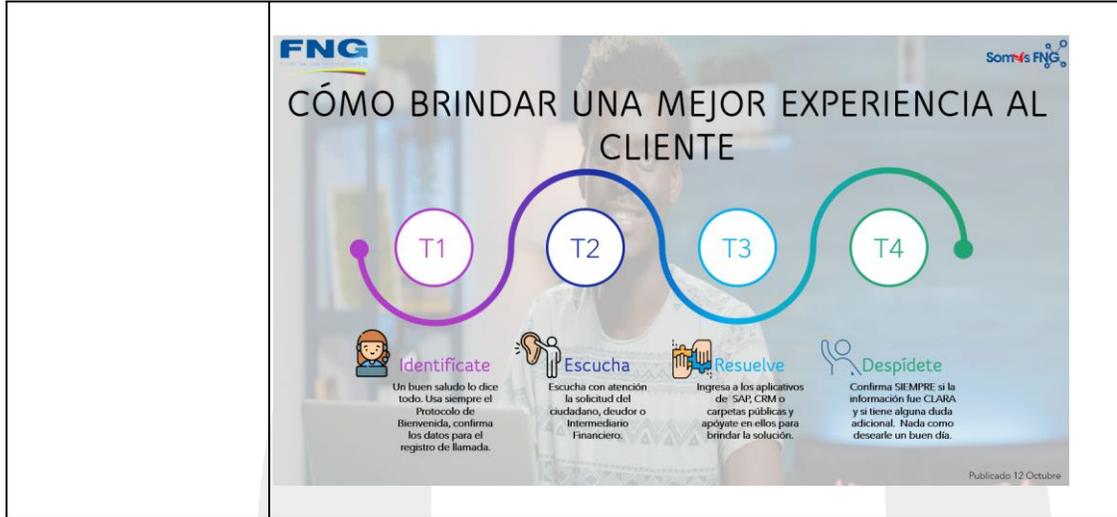
- No realiza preguntas filtro.
- Perfilar al cliente que se comunica.
- Estructurar bien la llamada para brindar una mejor asesoría.

### Oportunidades identificadas por los Agentes:

- ✓ Aplicar siempre la Etiqueta telefónica. Scripts de bienvenida y cierre. Agradecimiento en los tiempos de espera cuando se retome la llamada.
- ✓ Diseñar un guión para la atención de reportes de falsos prestamistas.
- ✓ Aplicar preguntas filtro para perfilar el cliente que se comunica y brindar el asesoramiento adecuado a la consulta realizada.

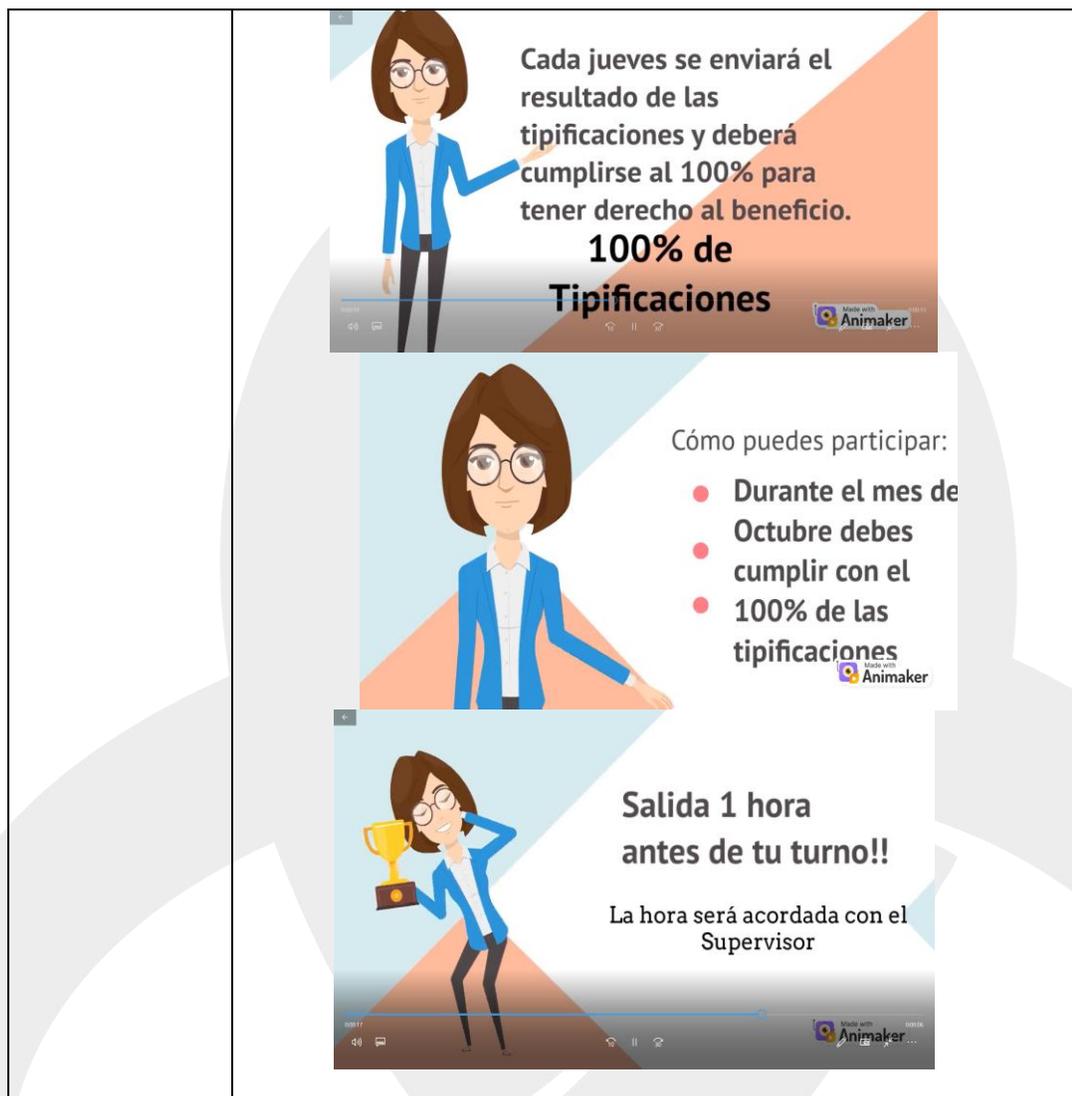
### Habladores:

Habladores para Atención de Correo y Telefónico	
Fecha:	13 de octubre de 2022
Objetivo:	refuerzo visual para generar recordación de los atributos con mayor afectación en el canal atención Correo y Telefónico.
Desarrollo:	<p>Hablador para Atención Correo Electrónico: refuerzo de los <i>tips</i> mas importantes para realizar gestión del correo.</p> <p>Hablador para Atención Telefónica: con los <i>tips</i> que deben tener para brindar una experiencia memorable al cliente.</p>



✓ Incentivo:

<b>Beneficio por cumplimiento en el 100% de las Tipificaciones versus Llamadas atendidas</b>	
Fecha:	12 de octubre de 2022
Objetivo:	Incentivar la tipificación de todas las llamadas atendidas en el tipificador.
Desarrollo:	<p>Se entregará al agente con mayor cumplimiento en la tipificación de llamadas atendidas, 1 hora de salida antes del turno. Se crea video dando a conocer el beneficio que tendrán por el cumplimiento.</p> <div style="text-align: center;">             RAF3462K1HTM7FZ7            (1).mp4         </div> <div style="text-align: center;"> </div>



## 21 PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con los resultados obtenidos para el cierre del mes de octubre, 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 de la llamada según los tiempos establecidos. (ENC)
- ✓ Contesta oportunamente la llamada (ENC)
- ✓ Escucha con atención al ciudadano y/o funcionario (ENC)

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

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

### **Canal Atención Chat:**

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

- ✓ Emplea correctamente los tiempos de espera (ENC)
- ✓ Hace Uso de las plantillas (ENC)
- ✓ Transmite seguridad al ciudadano (ENC)

#### **Error Crítico de Negocio:**

- ✓ Realiza correctamente Redireccionamiento de casos (ECN)

### **Canal Atención Correo:**

#### **Error Crítico de Negocio:**

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

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

#### ➤ Focalización en los resultados de encuestas de satisfacción:

Teniendo en cuenta la implementación de las encuestas de satisfacción en el canal telefónico se va a validar el grupo de interés que está calificando de manera negativa al agente y se realizará escucha de llamada únicamente de calificaciones 1,2 para validar que pudo incentivar al ciudadano, deudor y/o Intermediario Financiero a generar esa respuesta.

Para las encuestas que recibieron calificación 3 se entrará a validar que hizo falta y en que se puede mejorar para que este llegue a una calificación de 4 o 5.

Esto nos permitirá tener un seguimiento más intensivo con el agente, identificando las oportunidades de mejora para ofrecer la solución que el ciudadano no esta percibiendo en la atención.

#### ➤ Seguimiento Gestión Correo Electrónico:

Teniendo en cuenta el cambio de agente en el correo, se realizará un

acompañamiento en la radicación y validación de las solicitudes con mayor complejidad o que no se encuentren dentro de la matriz de asignaciones, con objetivo de minimizar el impacto a nivel interno del FNG.

➤ Publicación de Buenas prácticas en la gestión:

Se realizará un ranking de encuestas de satisfacción para identificar el agente de mayor percepción y un análisis de las respuestas resolutivas, con el fin de promover las buenas prácticas de la gestión e incentivar al resto del equipo para implementarlas de la misma manera.



## 22 FORMACIÓN

### 22.1 RESUMEN

TOTAL AGENTES	8
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	3
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 octubre del 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Oct	Habilidades	Buen servicio	1:00:00	13/10/2022
Oct	Técnica	Taller ortografía: homónimas	1:00:00	18/10/2022
Oct	Técnica	Técnicas de digitación	1:30:00	19/10/2022

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Oct	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	31/10/2022

### 22.3 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

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

#### Buen servicio:

Comprender que el servicio de excelencia se viabiliza cuando podemos ubicarnos en el lugar del ciudadano. Conocer cómo identificar sus necesidades para resolver sus inquietudes o requerimientos.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	7	0	87%	100	4,3

#### Taller de ortografía: Palabras homónimas



Utilizar correctamente las palabras homónimas y homófonas para mejorar su comunicación y poder distinguirlas.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	7	0	87%	96	4,5

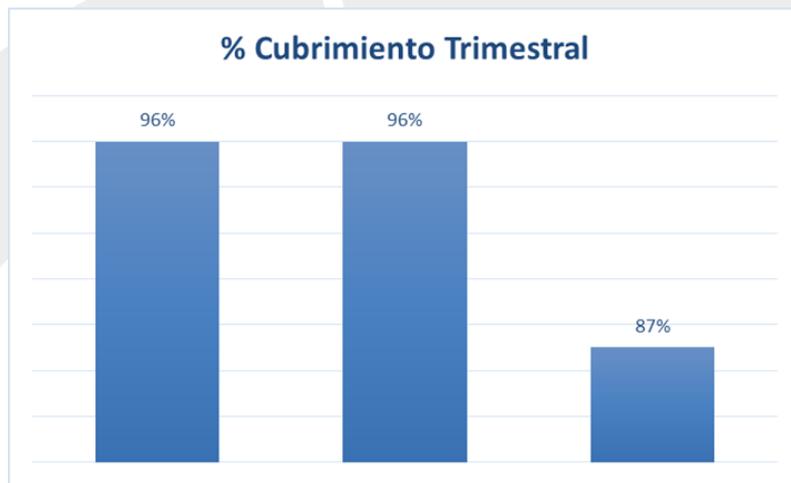
#### Técnicas de digitación:

Aplicar las técnicas mecanográficas básicas para desarrollar destrezas y habilidades en velocidad y exactitud a la hora de digitar al tacto.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	9	0	87%	100	4,7

## 22.4 GRÁFICAS DE INDICADORES

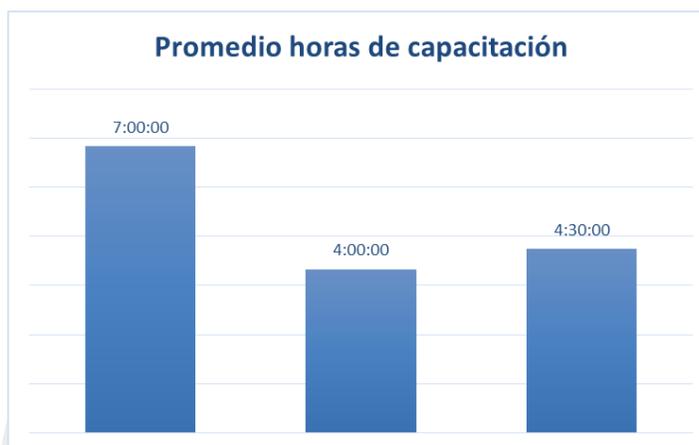
**Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral**



Se observa una disminución en el % de cubrimiento frente a los meses anteriores, por lo cual se requiere de la participación completa del equipo en las actividades formativas

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

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



## 22.5 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS:

Para el mes de octubre 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	94
69802368	ESCOBAR PEREZ	JENNY ALEXANDRA	90
1000120529	GUZMAN LUQUE	ELVIN ALEJANDRO	94
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES MAURICIO	90
1024559795	GUTIERREZ GONZALEZ	ANGEL DANIEL	90
1033749559	TAPASCO SANCHEZ	YEISON JOHANNY	85
			90

## 22.6 Plan de capacitación próximo mes: octubre 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Nov	Corporativa	Seguridad de la Información	1:00:00	3/11/2022
Nov	Técnica	Taller de Excel	1:30:00	8/11/2022
Nov	Blandas	Conflicto de intereses	1:30:00	26/11/2022
Nov	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	22/11/2022

## 22.7 CONCLUSIONES

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

Se requiere de mayor participación por parte de los agentes en las actividades formativas ya que se observó una disminución en el % de cubrimiento de la operación.

## 23 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

### 12 de octubre de 2022

- Se acuerda que los comités se realizarán los jueves y será citada por el supervisor del centro de contacto horario propuesto será convenida un día antes o en su defecto se realizará de manera presencial en el centro de contacto.
- Validar y conciliar el valor del presupuesto a ejecutar para el cierre del contrato del centro de contacto.
- Enviar la encuesta de satisfacción para el canal telefónico
- Enviar la propuesta comercial del SMS para la revisión y dejar la como propuesta para el momento que la necesiten.
- Enviar e IVR del canal telefónico para su revisión y sugerencias para fortalecer esta al ingreso de llamadas.
- Validar el formulario de encuesta de satisfacción de canal chat para su respectiva implementación y forma de enviarlo.
- Adjuntar presentación realizada donde se presentó el indicador del cierre del mes anterior de todos los servicios.
- Realizar manual de gestión de servicio al cliente.

### 20 de octubre de 2022

- Enviar grabaciones de encuestas de satisfacción para implementar en la línea y empezar con pruebas funcionales del 25 al 31 y 1ro puesta en marcha y enviar el primer informe de las encuestas el 15 de noviembre.
- Generar reporte por parte de supervisor en el grupo destinado de la siguiente manera: apertura de la línea con las novedades del personal y/o de la línea. Generar reporte de alerta cuando la línea presente alguna novedad en incremento de llamadas que conlleve que no se logre cumplir con los indicadores de Colombia Compra. Y al finalizar la jornada realizar el reporte respectivo de indicadores por cada canal del centro de contacto.
- Conciliar los valores de la factura y conciliar estos para la proyección del cierre de la orden de compra para saber si el valor disponible coincide
- Incluir en la presentación del SMS la propuesta comercial de BPM.
- Enviar propuesta del IVR para su visto bueno y mejoras para su implementación
- Validar si el avance del manual de centro de contacto esta alineado con la solicitud que está realizando y poder continuar con el desarrollo de esta actividad.
- Enviar propuesta para el canal CHAT e implementar a penas se tenga la aprobación del subdirector de Servicio al Cliente.
- Enviar a la Entidad las dudas y/o casos que aún generan en el momento de crear solicitudes y/o direccionamientos. El día 21 de octubre.
- Se programa al Centro de Contacto los días 25, 27 de octubre y el 01 de noviembre para la capacitación de Inclusión Social.
- Enviar respuesta si se puede implementar WhatsApp en el centro de Contacto y/o alternativa.
- Enviar el Estatus de Seguimiento de Bancolombia a Eduardo para la depuración de Usuarios del CRM. Y proceso que desempeña en la entidad.
- Enviar el Estatus de Seguimiento de las unidades a Oscar Sánchez de los casos que realiza el centro de contacto.

- Se solicita al FNG la copia de las actas de los comités sostenidos de enero a la fecha y que se encuentren firmadas por parte de la entidad.
- Enviar al día siguiente el acta del comité realizado.
- Realizar actividad de clínica de llamadas de agentes para evidenciar oportunidades de mejora y realizar concientización.
- Dejar en la carpeta del FTP las grabaciones de los Comités realizados. Se deja en la ruta del FTP. Z:\Departamento de Servicio al Cliente\Info Centro de Contacto\Grabaciones comité

## 24 ANEXOS

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

*Manuel A Conde S.*

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

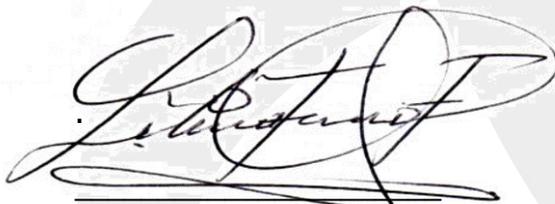


## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

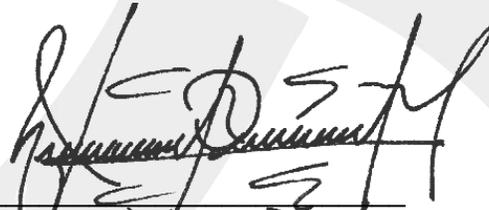
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante 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