

Ivonne Daniela Gomez Gordillo

De: Maria Alejandra Botiva Leon
Enviado el: miércoles, 26 de octubre de 2022 2:40 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 - Septiembre

Buenas tardes Oscar, una vez revisados los soportes, doy mi aprobación para proceder con el pago de la factura relacionada.

Cordial saludo,
María Alejandra Botiva

Get [Outlook for iOS](#)

From: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo <oscar.sanchez@fng.gov.co>
Sent: Tuesday, October 25, 2022 2:34:20 PM
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 - Septiembre

Maria Alejandra, buenas tardes,

Solicito tu aprobación del pago de factura mes de septiembre 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
Valor facturado Mes de abril	\$ 44.863.777,34

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

- La Hoja de Ruta en PDF ya aprobada por el jefe Oscar Sanchez
- Informe de gestión mes de septiembre
- Informe de supervisión mes de septiembre
- Facturación electrónica mes de septiembre
- Certificado de parafiscales expedido por BPM y en el formato del FNG
- Certificado de disponibilidad de plataforma septiembre

Cordialmente,

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

www.fng.gov.co



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

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

Bogotá D.C. 10 octubre 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 agosto la plataforma tuvo una disponibilidad del 100% para la prestación del servicio.

Cordialmente



José Benito Triviño valiente director de Tecnología (E)

jose.trivino@bpmconsulting.com.co





BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM4401

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: 14/10/2022 05:17 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 13/11/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 14/10/2022 05:38 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758_092022

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Agente en Sitio Cantidad 6,90	1.00	22,544,668.57	22,544,668.57	4,283,487.03	26,828,155.60
2	Supervisor Servicios BPO Cantidad 1	1.00	7,426,819.31	7,426,819.31	1,411,095.67	8,837,914.98
3	Líder de calidad Cantidad 1	1.00	5,976,649.06	5,976,649.06	1,135,563.32	7,112,212.38
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Cantidad 5,90	1.00	1,052,162.05	1,052,162.05	199,910.79	1,252,072.84
5	Troncal SIP Cantidad 10	1.00	385,583.87	385,583.87	73,260.94	458,844.81
6	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet Cantidad 1	1.00	301,237.41	301,237.41	57,235.11	358,472.52
7	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular Cantidad 591	1.00	13,532.96	13,532.96	2,571.26	16,104.22

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	Subtotal Base Gravable:	IVA:	Total Impuestos:	Total + Impuestos:	Valor Total:
IVA	37,700,653.23	19%	7,163,124.11	37,700,653.23	37,700,653.23	7,163,124.11	7,163,124.11	44,863,777.34	44,863,777.34

CUARENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN SEPTIEMBRE OC 83758

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

CUFE: 4971b63f53bcb2f51dc38c0a5354b9636723f43eaf566f77d2cdb432454d045d7d52db76ba53a51099bd4aa7f9801908

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-2022-14961-E
Fecha y Hora: 18/10/2022 10:41:50 a.m.
Remitente: BPM CONSULTING LTDA
Destinatario: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
No de Folios: 1





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

CÓDIGO: FR-GCT-013

VERSIÓN: 4

Fecha: 21-oct-2022

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 9 Período Desde: 01-sep-2022 Período Hasta: 30-sep-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): BPM4401 Valor a pagar: \$ 44.863.777
Concepto: Pago mes de septiembre - ejecución Orden de compra No. 83578
Medio de Pago: Transferencia Electrónica Entidad Bancaria: Bancolombia
Tipo de Cuenta: Corriente N° Cuenta: 59645410178
Nombre Beneficiario: BPM CONSULTING LTDA N° Identificación Beneficiario: 900-011-395-6
¿Factura causada previamente? No
¿Factura endosada? No Entidad a la que se endosa:
Nit: ¿Confirmó el endoso con la entidad?

DOCUMENTOS ANEXOS

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

Otros ¿Cuáles?

Informe de supervisión al centro de contacto mes de septiembre

FR-GCT-013 V4

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): BPM4401

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
En trámite	En trámite	\$ 44.864.404	En proceso pago mes de agosto - ejecución Orden de compra No. 83578
Última cuota: No	Total Pagado	\$ 331.276.321	Saldo después del presente pago: \$ 155.196.918

% ejecución pagos: 70,8%

% ejecución desarrollo proyecto: 70,6%

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. 9

Informe de supervisión septiembre 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.

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

Centro de contacto Secretaría de Hábitat
Orden de Compra 83578

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:
10/10/2022

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

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

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

01 al 30 de septiembre de 2022

INFORME NÚMERO:
09

ENTREGADO A:
Fondo Nacional de Garantías



Contenido

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	1
1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO	4
2. ANS CONTRACTUALES.....	5
3. INDICADORES GRÁFICOS ANS	6
4. DISTRIBUCIÓN DE AGENTES	23
5. CANAL TELEFÓNICO.....	23
6. MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10	31
7. ANÁLISIS DE TIPIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	31
8. GESTIÓN OUTBOUND CANAL TELEFÓNICO	32
9. CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO.....	32
10. GRUPO DE INTERÉS	33
11. NOVEDADES DEL PORTAL TRANSACCIONAL.....	35
12. GESTIÓN CANAL CHAT	37
13. GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	39
14. GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
15. GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	39
16. GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	40
17. GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
18. CALIDAD	43
18.1 Presentación	43
18.2 Metodología para la gestión de Calidad	43
18.3 Resumen Ejecutivo.....	44
18.4 Descripción de Errores Críticos y no Críticos.....	45
18.5 Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio.....	46

18.6 Monitoreos por Canal de Atención:	47
18.7 Promedio de Monitoreos por Agente:	48
18.8 Porcentaje de Precisión Obtenido:	49
19 Participación de Errores Críticos	53
19.1 Tablas de Resumen de Resultados por Agente	55
19.2 Calibración Mensual	57
20 Ejecución del Plan	58
21 PLAN DE MEJORAMIENTO	68
22 FORMACIÓN	69

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

FACTURACIÓN SEPTIEMBRE OC 83758					
CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR PRORRATEADO
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	6,90	\$ 3.267.343	\$ 22.544.668,58
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	30	\$ 7.426.819,31	\$ 7.426.819,31
IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	30	\$ 5.976.649,06	\$ 5.976.649,06
IT-BPO-8-1	200	Transferencia de llamadas	0	\$ 24,102	\$ -
IT-BPO-48-1	31	Hora desarrollo	0	\$ 195.942,232	\$ -
IT-BPO-2-1	5000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	\$ -	\$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	5,90	\$ 178.332,547	\$ 1.052.162,05
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	591	\$ 22,898	\$ 13.532,96
IT-BPO-7-4	500	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	0	\$ 26,511	\$ -
IT-BPO-3-1	2000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ 24,102	\$ -
Subtotal					\$ 37.700.653,24
Iva					\$ 7.163.124,11
Total					\$ 44.863.777,35

TABLA 1 FACTURACIÓN

Se anexa prefactura con el detalle de costos por servicio:

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

- Se facturan 27 días de labor de la agente María Souza ya que presentó permiso de vacaciones los días 5 y 6 de septiembre y una ausencia el 30 de septiembre. Los cuales se cubren con el Back-up Jenifer Diaz
- Se facturan 29 días de labor de la agente Angie Palacios ya que presentó Calamidad familiar de 1 día (el 30 de septiembre) no se cubre con back-up.
- Se facturan 28 días de labor del agente Yeison Johanny Tapasco Sánchez ya que presentó Incapacidad de 2 días (26 y 27 de septiembre del 2022) únicamente se cubre el día 27 de septiembre se cubre con back-up Jenifer Diaz.
- Se facturan 27 días de labor del agente Andrés Mauricio Roa González ya que presentó permiso de 3 días (15,16 y 19 de septiembre del 2022) Se cubre novedades los días 15 y 16 de septiembre con la back-up Jenifer Diaz. Y el 19 no se logra cubrir.

2. ANS CONTRACTUALES

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

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

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Septiembre	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%	95,75%	CUMPLE
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos Tiempo de atención chat:<=60 segundos	40 60	40 60	CUMPLE CUMPLE
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	>85%	100,00%	CUMPLE
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	3%	0%	CUMPLE
		5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	5%	0%	CUMPLE
		7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	7%	0%	CUMPLE
		10% < QUEJA: 9% de descuento	10%	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s"	Canal telefónico	>80%	80%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	80%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%	15%	0,00%	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	423	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	480	423	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Ciudadanía: Chat virtual:	480 600	423 400	CUMPLE 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%		CUMPLE
		Canal virtual	>= 65%		CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal correo electrónico	>= 65%	83%	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 Crítico de usuario	<=15%	15%	15%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	>=85%	95,72%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes		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

TABLA 2 ANS CONTRACTUALES

Fuente: Inconcert

3. INDICADORES GRÁFICOS ANS

3.1 Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	DESCRIPCIÓN	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora		
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 100,00% Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		

TABLA 3 PUNTUALIDAD
Fuente: Resultados Ans

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

bpm		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS		FNG Fondo Nacional de Garantías S.A.	
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	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		
$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} \cdot 100\%$ <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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 99,75%</p> <p>Se cumple el indicador entre los indicadores esperados</p>		

TABLA 4 DISPONIBILIDAD
Fuente: Resultados Ans

3.3 Nivel de servicio.

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS																					
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde																				
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	DESCRIPCION	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.																				
SERVICIO	Plata	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT																				
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS																				
Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos P = Proporción de llamadas atendidas antes del umbral P = Cantidad de llamadas antes de x segundo $\frac{\text{Numero de llamadas entrantes durante el periodo} \times 100\%}{\dots}$		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																				
<table border="1"> <caption>Gráfico de Barras: Nivel de Servicio Mensual</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FEBRERO</td><td>86,02%</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>88,86%</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>97,09%</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>95,15%</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>88,92%</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>94,16%</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>94,04%</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>95,75%</td></tr> </tbody> </table>			Mes	Resultado (%)	FEBRERO	86,02%	MARZO	88,86%	ABRIL	97,09%	MAYO	95,15%	JUNIO	88,92%	JULIO	94,16%	AGOSTO	94,04%	SEPTIEMBRE	95,75%	ANÁLISIS DE TENDENCIA Se evidencia un promedio general en el resultado del 92,50% en el mes de septiembre se genera una leve disminución con respecto al mes anterior de 0,12%.		
Mes	Resultado (%)																						
FEBRERO	86,02%																						
MARZO	88,86%																						
ABRIL	97,09%																						
MAYO	95,15%																						
JUNIO	88,92%																						
JULIO	94,16%																						
AGOSTO	94,04%																						
SEPTIEMBRE	95,75%																						

TABLA 5 NIVEL DE SERVICIO
Fuente: Resultados Ans

3.4 Tiempo de atención canales: Voz

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

TABLA 7 TIEMPO DE ATENCIÓN CHAT
Fuente: Resultados Ans

3.5 Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico.

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: 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		
			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%	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \cdot 100\%$ <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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 0,01% En el mes de septiembre no se presenta radicación de quejas</p>		

TABLA 9 QUEJAS
Fuente: Resultados Ans

3.7 Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO“s”	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} \cdot 100\%$ <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	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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del		
			80,00%		
			Actualmente es proceso no cuenta con medición ya que no se tiene una encuesta definida en IVR para medición de satisfacción, está ya se encuentra en proceso de aprobación por el cliente del FNG		

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		
$\text{rotación} = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \times 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
Medición mensual		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	15%	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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 6,92% En el mes de septiembre NO se presenta retiros en la campaña.</p>		

TABLA 11 ROTACIÓN
Fuente: Resultados Ans

3.9 TMO / (Tiempo Medio de Operación)

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	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	DESCRIPCION	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$TMO_{real} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{tiempo de operación transacción}_i}{n} \right)$ <p>Utmo es el umbral de cumplimiento del TMO $Utmo = TMO \text{ de Servicios BPO} \times 1,3 \text{ para nivel de servicio plata}$</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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 431 se evidencia una disminución de 26 segundos en el TMO con respecto al mes anterior.</p>		

TABLA 12 TMO
Fuente: Resultados Ans

3.10 Eficacia

		INDICADORES CENTRO DE CONTACTO SERVICIO AL CLIENTE ACUERDO MARCO PRECIOS			
PROCESO	Servicio al Cliente	RESPONSABLE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Manuel Conde		
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia	DESCRIPCIÓN	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} + 100\%$		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	95%	90%	89%
		Mensual	META DEL INDICADOR		Eficacia > 90%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	92,20%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	92,42%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
ABRIL	98,26%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MAYO	97,03%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JUNIO	92,73%	Satisfactorio	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
JULIO	95,78%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
AGOSTO	96,09%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
SEPTIEMBRE	97,15%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 95,21%</p> <p>En el mes de septiembre se evidencia presenta un aumento en el indicador con respecto al mes anterior del 1,07%</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.	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo total de atención del agente } i}{\text{jornada laboral del agente } i} \cdot 100\%$ <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	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 67,00%</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"	DESCRIPCIÓN	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la fórmula del indicador se establece transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario.																				
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD																				
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS																				
$ecu = \frac{TMSECU}{TM} \times 100\%$ <p><i>TMSECU</i> = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario <i>TM</i> = 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																				
			ANÁLISIS DE TENDENCIA																				
<table border="1"> <caption>Tabla de Datos del Gráfico de Barras</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FEBRERO</td><td>94,75%</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>94,68%</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>97,83%</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>94,41%</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>96,70%</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>97,48%</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>98,31%</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>97,95%</td></tr> </tbody> </table>			Periodo	Resultado (%)	FEBRERO	94,75%	MARZO	94,68%	ABRIL	97,83%	MAYO	94,41%	JUNIO	96,70%	JULIO	97,48%	AGOSTO	98,31%	SEPTIEMBRE	97,95%	<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,51% para el mes de septiembre se presentó afectación de error crítico de usuario por direccionamiento e información los cuales se están reforzando con el equipo.</p>		
Periodo	Resultado (%)																						
FEBRERO	94,75%																						
MARZO	94,68%																						
ABRIL	97,83%																						
MAYO	94,41%																						
JUNIO	96,70%																						
JULIO	97,48%																						
AGOSTO	98,31%																						
SEPTIEMBRE	97,95%																						

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	DESCRIPCIÓN	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INCONCERT		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			Se evidencia un promedio general en el resultado del 15,00%		

TABLA 16 AUDITORIA
Fuente: Resultados Ans

3.14 Precisión error crítico de negocio "ecn"

bpm 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 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 formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error crítico de negocio																				
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	MATRIZ CALIDAD																				
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS																				
<p>La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario".</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio.</p> <p>El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.</p>		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente																		
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	90%	<	85%	<	84%																
		Mensual	META DEL INDICADOR		ecn >=85%																		
RESULTADOS DEL AÑO																							
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES																				
FEBRERO	99,38%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																				
MARZO	94,44%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																				
ABRIL	98,56%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																				
MAYO	97,82%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																				
JUNIO	94,40%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																				
JULIO	97,49%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																				
AGOSTO	94,13%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																				
SEPTIEMBRE	95,72%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida																				
<table border="1"> <caption>Data for Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Result (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FEBRERO</td><td>99,38%</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>94,44%</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>98,56%</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>97,82%</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>94,40%</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>97,49%</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>94,13%</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>95,72%</td></tr> </tbody> </table>			Month	Result (%)	FEBRERO	99,38%	MARZO	94,44%	ABRIL	98,56%	MAYO	97,82%	JUNIO	94,40%	JULIO	97,49%	AGOSTO	94,13%	SEPTIEMBRE	95,72%	ANÁLISIS DE TENDENCIA		
Month	Result (%)																						
FEBRERO	99,38%																						
MARZO	94,44%																						
ABRIL	98,56%																						
MAYO	97,82%																						
JUNIO	94,40%																						
JULIO	97,49%																						
AGOSTO	94,13%																						
SEPTIEMBRE	95,72%																						
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 96,49% para el mes de septiembre 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	DESCRIPCION	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	FORMACIÓN		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Medición mensual <small>Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora</small>		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		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del 92,13% En el mes de septiembre se presenta una nota del 92% de conocimiento en la evaluación de conocimientos.</p>		

TABLA 18 EVALUACIÓN
Fuente: Resultados Ans

3.16 Redireccionamientos

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	Redireccionamientos	DESCRIPCION	corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.		
SERVICIO	PLATA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CLIENTE		
FORMA DE CALCULO		UNIDADES	RANGO DE RESULTADOS		
Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo		porcentaje	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
		PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	0%	5%	6%
		Mensual	META DEL INDICADOR		<=5%
RESULTADOS DEL AÑO					
PERIODO	RESULTADO	DESEMPEÑO	OBSERVACIONES		
FEBRERO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
MARZO	0%	Sobresaliente	Se cumple con el indicador, superando satisfactoriamente la meta establecida		
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.		
			ANÁLISIS DE TENDENCIA		
			<p>Se evidencia un promedio general en el resultado del</p> <p style="text-align: center;">0,58%</p> <p>En el mes de septiembre se evidencia una disminución en los direccionamientos del 0,91% 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 septiembre en el centro de Contacto.

CÉDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
80095540	MANUEL ALEXANDER CONDE SARMIENTO	COORDINADOR	CENTRO DE CONTACTO
52706718	MELVA DORELY PIRAJAN CAÑÓN	LIDER DE CALIDAD	CENTRO DE CONTACTO
1006732629	MARIA FERNANDA SOUZA	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1013673838	ANGIE CATHERINE PALACIOS OCORO	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
69802368	JENNY ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1000120529	ELVIN ALEJANDRO GUZMAN LUQUE	AGENTE GENERAL	CENTRO DE CONTACTO
1032398816	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

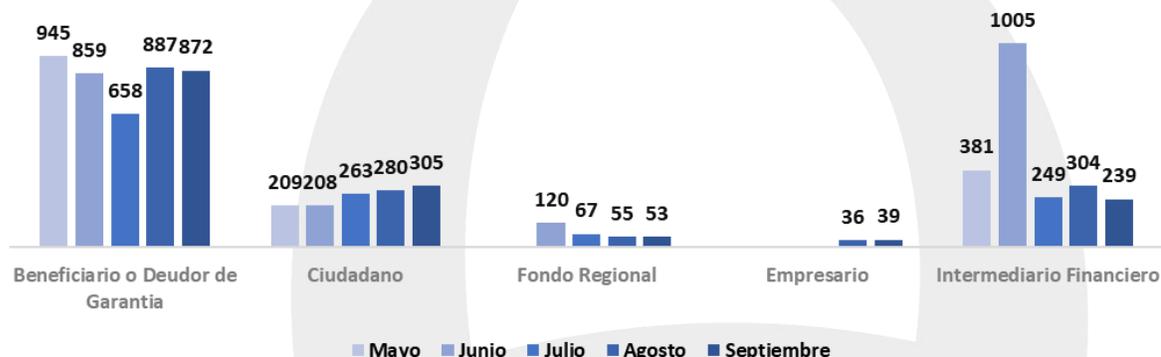
Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

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%	0:07:03	423
Total 2022	19530	18148	17131	1379	87,72%	92,92%	7,06%	0:07:15	435

Para el mes de septiembre se presenta una disminución en las llamadas con respecto al mes anterior del 13,78% 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 trimestre 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 SEPTIEMBRE DEL 2022
Fuente: informe Contac Center

Tipologías de consulta

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

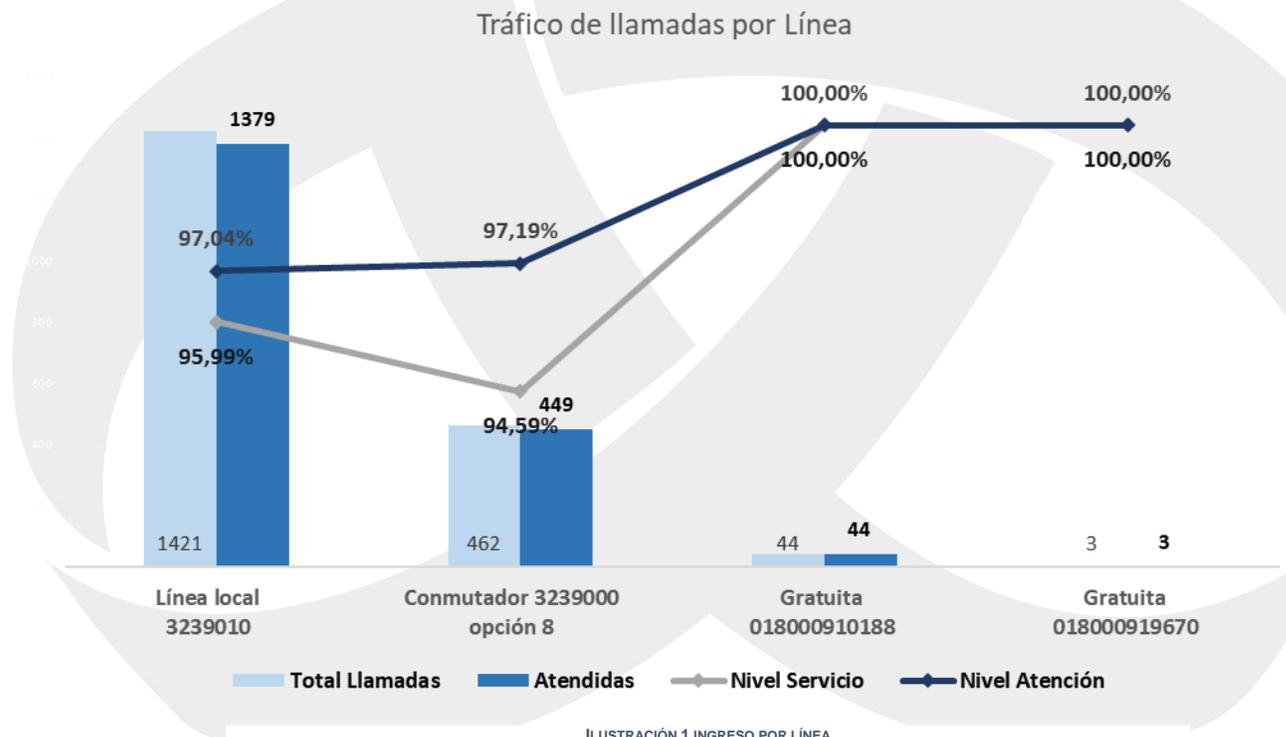
HISTÓRICO DE GRUPO DE INTERÉS BENEFICIARIO DEUDOR DE GARANTÍA JUNIO A SEPTIEMBRE DEL 2022
FUENTE: INFORME CONTAC CENTER

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 septiembre se garantiza conexión de 6 agentes todos los días.

Del 1 al 30 de septiembre se recibieron 1.930 llamadas por medio de las diferentes líneas así:

- Por medio de la línea local 3239010 se recibieron 1.421 llamadas.
- Por medio de la línea conmutador 3239000 opción 8 se recibieron 462 llamadas
- Por medio de la línea 018000 910188 se recibieron 44 llamadas
- Por medio de la línea 018000 919670 se recibieron 3 llamadas
- Para el mes de septiembre se atendió el 97,15% de las llamadas que ingresaron al canal telefónico.
- El 95,75% de las llamadas fueron atendidas dentro del umbral (40 segundos)
- El nivel de abandono presentado en el mes fue del 2,85%
- El tiempo promedio de atención (TMO) fue 0:07:03 minutos correspondientes a 423 segundos.



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
1/09/2022	70	69	69	1	98,57%	98,57%	1,43%	0:04:39	279
2/09/2022	86	81	78	5	90,70%	94,19%	5,81%	0:06:41	401
5/09/2022	86	86	85	0	98,84%	100,00%	0,00%	0:11:23	683
6/09/2022	84	84	79	0	94,05%	100,00%	0,00%	0:07:13	433
7/09/2022	86	85	85	1	98,84%	98,84%	1,16%	0:07:01	421
8/09/2022	105	98	96	7	91,43%	93,33%	6,67%	0:05:07	307
9/09/2022	89	88	88	1	98,88%	98,88%	1,12%	0:06:40	400
12/09/2022	93	92	92	1	98,92%	98,92%	1,08%	0:07:32	452
13/09/2022	90	89	88	1	97,78%	98,89%	1,11%	0:06:50	410
14/09/2022	82	80	78	2	95,12%	97,56%	2,44%	0:07:52	472
15/09/2022	79	79	78	0	98,73%	100,00%	0,00%	0:08:06	486
16/09/2022	72	71	70	1	97,22%	98,61%	1,39%	0:07:34	454
19/09/2022	83	82	81	1	97,59%	98,80%	1,20%	0:06:08	368
20/09/2022	89	86	84	3	94,38%	96,63%	3,37%	0:11:32	692
21/09/2022	87	87	87	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:56	416
22/09/2022	86	81	78	5	90,70%	94,19%	5,81%	0:06:28	388
23/09/2022	87	84	84	3	96,55%	96,55%	3,45%	0:04:40	280
26/09/2022	125	108	103	17	82,40%	86,40%	13,60%	0:08:35	515
27/09/2022	104	104	104	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:23	323
28/09/2022	81	79	79	2	97,53%	97,53%	2,47%	0:07:07	427
29/09/2022	84	82	82	2	97,62%	97,62%	2,38%	0:06:43	403
30/09/2022	82	80	80	2	97,56%	97,56%	2,44%	0:04:58	298
Septiembre 2022	1930	1875	1848	55	95,75%	97,15%	2,85%	0:07:03	423
Total 2022	19530	18148	17131	1379	87,72%	92,92%	7,06%	0:07:15	435

TABLA 21 CANAL TELEFÓNICO GENERAL
FUENTE: INCONCERT

5.3 Indicadores Generales De Atención línea 3239010

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
1/09/2022	51	50	50	1	98,04%	98,04%	1,96%	0:06:10	370
2/09/2022	63	58	55	5	87,30%	92,06%	7,94%	0:09:09	549
4/09/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
5/09/2022	62	62	61	0	98,39%	100,00%	0,00%	0:08:07	487
6/09/2022	64	64	61	0	95,31%	100,00%	0,00%	0:08:03	483
7/09/2022	65	64	64	1	98,46%	98,46%	1,54%	0:07:24	444
8/09/2022	83	77	76	6	91,57%	92,77%	7,23%	0:06:40	400
9/09/2022	65	64	64	1	98,46%	98,46%	1,54%	0:06:43	403
12/09/2022	68	67	67	1	98,53%	98,53%	1,47%	0:08:03	483
13/09/2022	62	62	61	0	98,39%	100,00%	0,00%	0:08:29	509
14/09/2022	66	64	62	2	93,94%	96,97%	3,03%	0:07:44	464
15/09/2022	62	62	62	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:05	425
16/09/2022	46	45	45	1	97,83%	97,83%	2,17%	0:07:12	432
19/09/2022	56	55	54	1	96,43%	98,21%	1,79%	0:07:21	441
20/09/2022	65	62	61	3	93,85%	95,38%	4,62%	0:07:13	433
21/09/2022	65	65	65	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:10	490
22/09/2022	64	61	61	3	95,31%	95,31%	4,69%	0:07:50	470
23/09/2022	69	66	66	3	95,65%	95,65%	4,35%	0:06:33	393
26/09/2022	90	79	77	11	85,56%	87,78%	12,22%	0:07:28	448
27/09/2022	78	78	78	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:26	386
28/09/2022	58	56	56	2	96,55%	96,55%	3,45%	0:06:29	389
29/09/2022	65	65	65	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:33	453
30/09/2022	54	53	53	1	98,15%	98,15%	1,85%	0:06:55	415
Total	1421	1379	1364	42	95,99%	97,04%	2,96%	0:07:05	425

TABLA 22 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 3239010
Fuente: Inconcert



5.4 Indicadores Generales De Atención línea conmutador 3239000 opción 8

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
1/09/2022	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:48	468
2/09/2022	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:55	415
4/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	0:00:00	-
5/09/2022	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:58	538
6/09/2022	17	17	15	0	88,24%	100,00%	0,00%	0:06:47	407
7/09/2022	17	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:33	393
8/09/2022	22	21	20	1	90,91%	95,45%	4,55%	0:08:41	521
9/09/2022	24	24	24	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:37	397
12/09/2022	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:08	428
13/09/2022	27	26	26	1	96,30%	96,30%	3,70%	0:07:43	463
14/09/2022	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:53	533
15/09/2022	16	16	15	0	93,75%	100,00%	0,00%	0:11:41	701
16/09/2022	25	25	24	0	96,00%	100,00%	0,00%	0:06:29	389
19/09/2022	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:51	471
20/09/2022	21	21	20	0	95,24%	100,00%	0,00%	0:08:35	515
21/09/2022	20	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:00	420
22/09/2022	19	17	14	2	73,68%	89,47%	10,53%	0:06:02	362
23/09/2022	18	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:28	448
26/09/2022	33	27	24	6	72,73%	81,82%	18,18%	0:08:14	494
27/09/2022	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:10	430
28/09/2022	20	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:44	464
29/09/2022	16	14	14	2	87,50%	87,50%	12,50%	0:07:15	435
30/09/2022	28	27	27	1	96,43%	96,43%	3,57%	0:07:58	478
Total	462	449	437	13	94,59%	97,19%	2,81%	0:07:22	442

TABLA 23 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA CONMUTADOR 3239000 OPCIÓN 8
Fuente: Inconcert

5.5 Indicadores Generales De Atención línea 018000 919670 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Sg)
1/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
2/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
4/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
5/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
6/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
7/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
8/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
9/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
12/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
13/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
14/09/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:00	420,00
15/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
16/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
19/09/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:11	191,00
20/09/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:20:11	1.211,00
21/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
22/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
23/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
26/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
27/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
28/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
29/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
30/09/2022	0	0	0	0	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!		-
Total	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:07	607,00

TABLA 24 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 919670 GRATUITA.
Fuente: Inconcert

5.6 Indicadores Generales De Atención línea 018000 910188 gratuita.

Fecha	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
1/09/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
2/09/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:59	239,00
4/09/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
5/09/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:17:04	1.024,00
6/09/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:48	408,00
7/09/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:07	427,00
8/09/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
9/09/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
12/09/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:24	444,00
13/09/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:18	258,00
14/09/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:00	-
15/09/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:31	331,00
16/09/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:00	540,00
19/09/2022	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:00	-
20/09/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:08	608,00
21/09/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:37	337,00
22/09/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:32	332,00
23/09/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
26/09/2022	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:04	604,00
27/09/2022	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:32	152,00
28/09/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:00	-
29/09/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:20	320,00
30/09/2022	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0:00:00	-
Total	44	44	44	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:17	317,00

TABLA 25 INDICADORES GENERALES DE ATENCIÓN LÍNEA 018000 910188 GRATUITA.

Fuente: Inconcert

5.7 TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN TMO

Para el mes de septiembre el TMO de la campaña finaliza en 449 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 modificar la estructura de los anexos cuando estos están en una categoría de general y deben pasarlo a la categoría texto del archivo en Excel. Los 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.

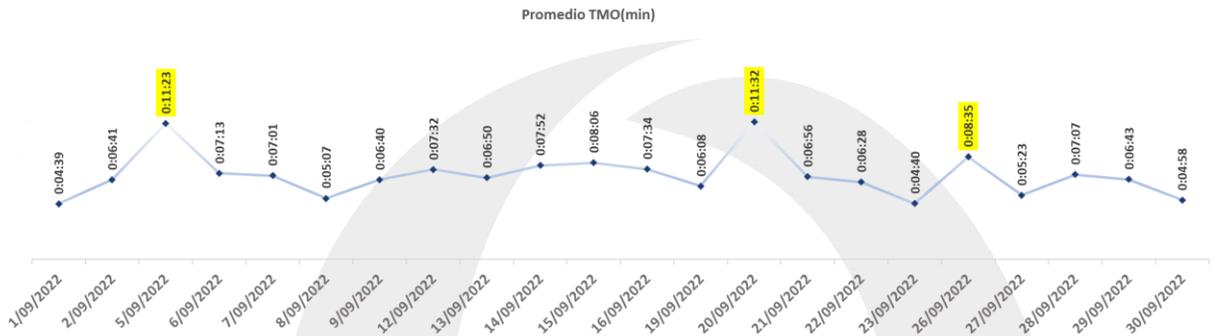


ILUSTRACIÓN 2 TMO
Fuente: Inconcert

5.8 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LLAMADAS

Comportamiento de ingreso de llamadas diario

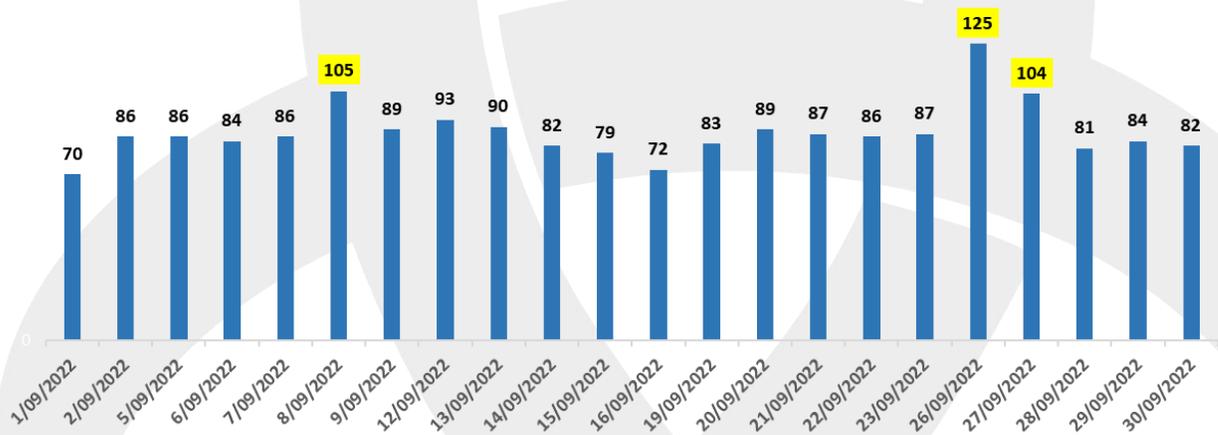


ILUSTRACIÓN 3 TRÁFICO DE LLAMADAS DIARIO
Fuente: Inconcert

Los motivos de mayor comunicación de estos días fueron:

- Información acuerdo de pago.
- Información bloqueo y proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada.
- Consultas relacionadas con reportes en centrales de riesgo.
- Información general de Garantías.
- Consulta de devoluciones de Comisión.

5.9 Llamadas Entrantes Por Días

Para el mes de septiembre 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 los lunes presenta un promedio de 97 llamadas.

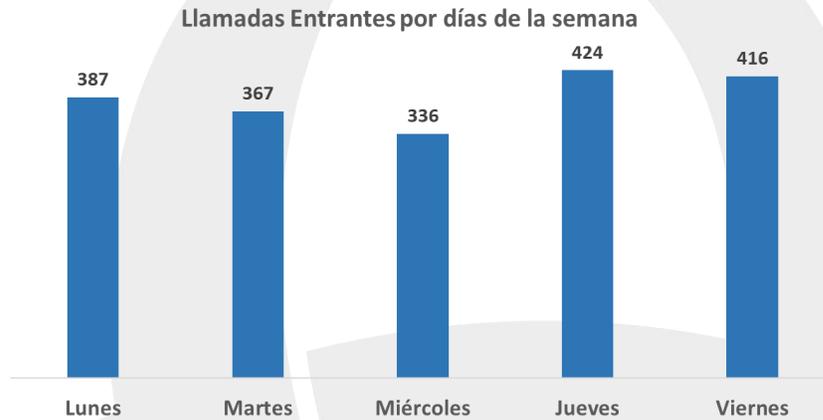


ILUSTRACIÓN 4 LLAMADAS ENTRANTES POR DÍA
 Fuente: Inconcert

5.10 Impacto en abandono de llamadas

La semana No.5 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.

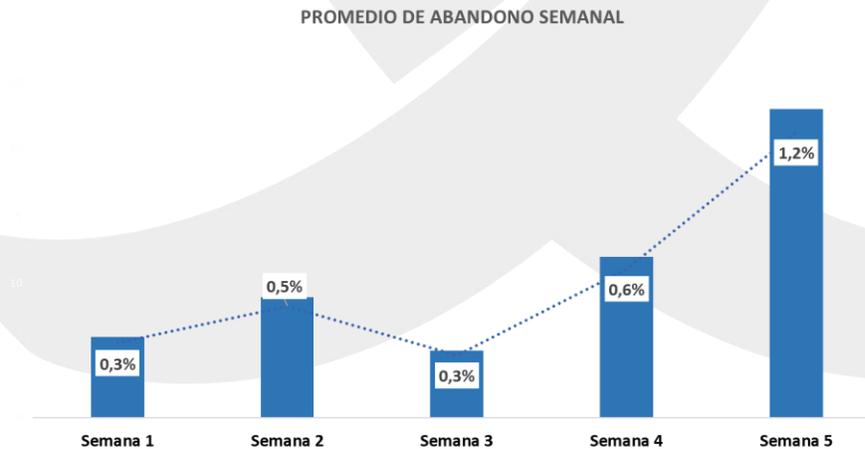


ILUSTRACIÓN 5 ABANDONO
 Fuente: Inconcert

6 MOTIVOS DE CONSULTA CANAL TELEFÓNICO TOP 10

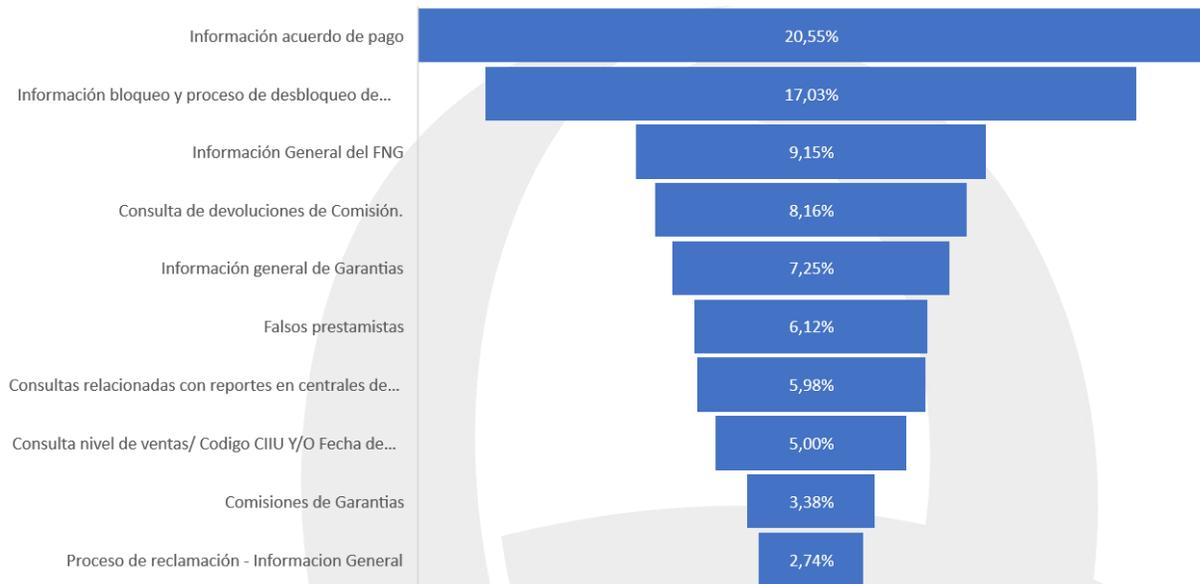


ILUSTRACIÓN 6 MOTIVOS DE CONSULTA
Fuente: aplicativo Limesurvey

El mayor motivo de consultas en el mes de septiembre 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 (1.421 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 (83 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 septiembre se realizó una gestión de llamadas salientes de la siguiente manera:

55 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 591 minutos.

Historico de Llamadas Outbound

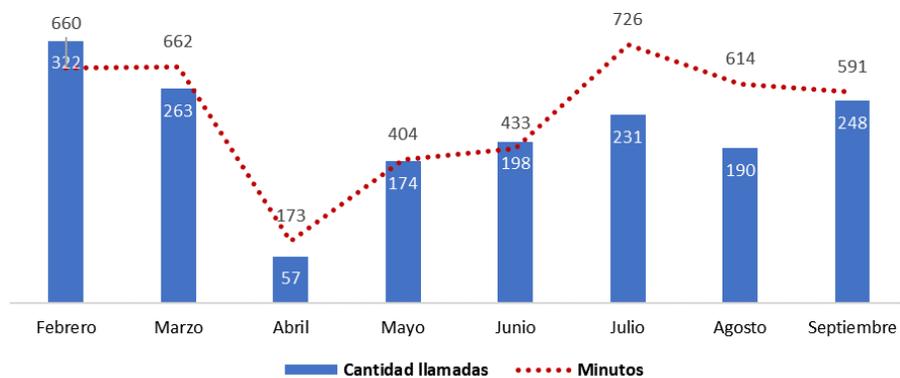
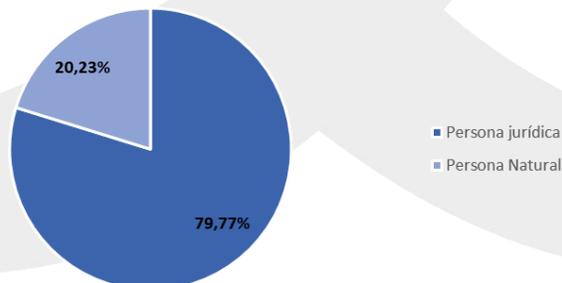


ILUSTRACIÓN HISTÓRICO LLAMADAS OUTBOUND
Fuente: aplicativo Inconcert

9 CARACTERIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO

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

% de participación por tipo de persona



Se puede observar que el 79,77% de las llamadas recibidas se identifican como personas jurídicas para realizar consultas de los trámites del FNG y el 20,23% 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.



En el mes de septiembre 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 57,82% seguido de Ciudadanos con una Participación del 20,23%

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

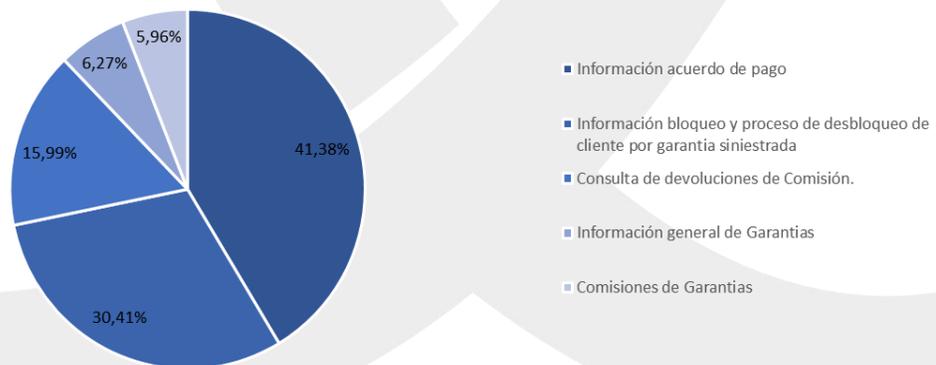


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
Fuente: caracterización

Durante el mes de septiembre se observa que el 41,38% corresponden a Información acuerdo de pago, Seguido de proceso de desbloqueo de cliente por garantía siniestrada con el 30,41%.

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

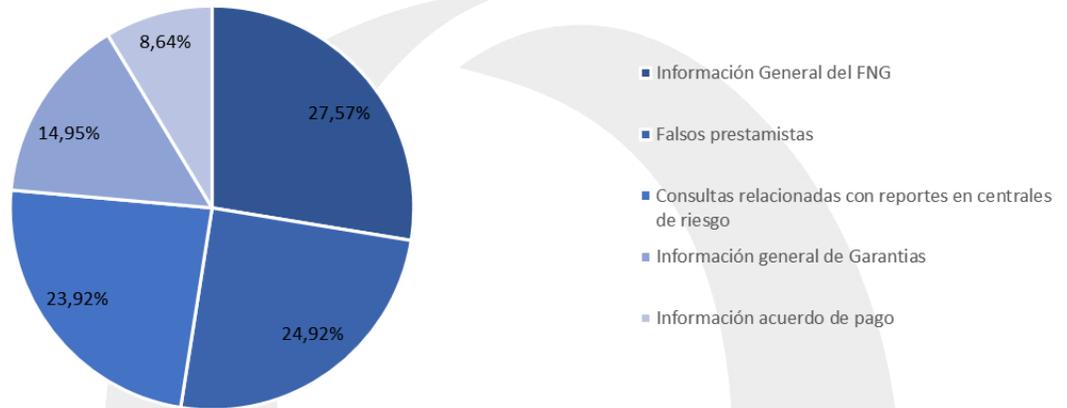


ILUSTRACIÓN BENEFICIARIO O DEUDOR DE GARANTÍA
Fuente: caracterización

Durante el mes de septiembre se observa que el 27,57% de las consultas por parte de los ciudadanos y empresario tienen relación con información general del Fondo Nacional de Garantías seguido de falsos prestamistas el cual tiene una participación de 24,92%

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

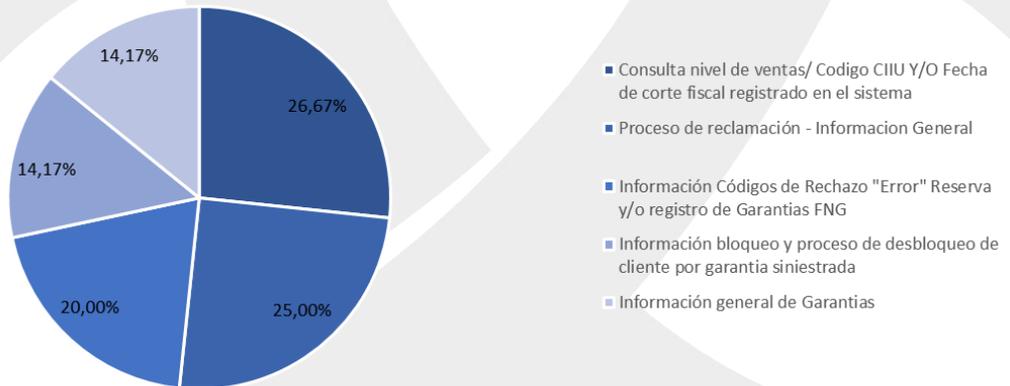


ILUSTRACIÓN INTERMEDIARIO FINANCIERO
Fuente: caracterización

Durante el mes de septiembre se observa que el 26,67% de las consultas por parte de los Intermediarios Financieros corresponden a Consulta nivel de ventas/ Código CIU Y/O Fecha de corte fiscal registrado en el sistema, seguido de Proceso de reclamación - Información General con una participación del 25%

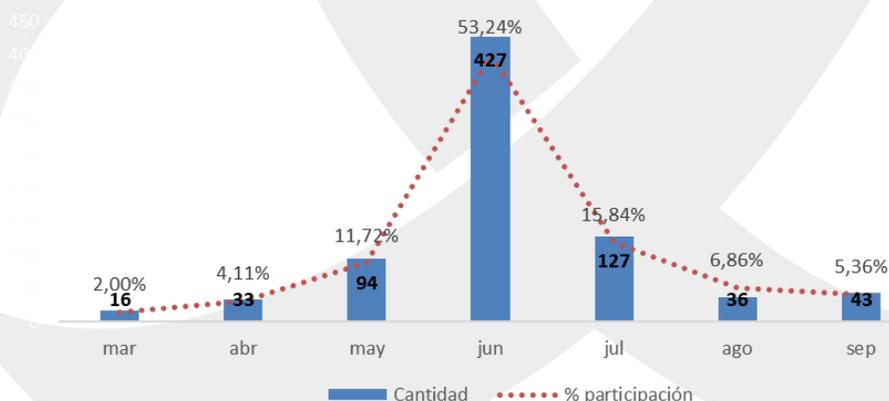
11 NOVEDADES DEL PORTAL TRANSACCIONAL

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

Fecha	Motivo de la llamada Corte Actual	TELEFONICO	CHAT	CORREO	TOTAL
1/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	4	7
2/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	5	5
5/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	2	3
6/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	2	4
7/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	1	3
8/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	1	3
9/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	3	5
12/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	1	4
13/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	4	5
14/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	5	6
15/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	2	4
16/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	5	7
19/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	0	1
20/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	0	2
21/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	0	3
22/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	1	2
23/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	3	0	0	3
26/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	3	4
27/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	1	0	0	1
29/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	2	0	1	3
30/09/2022	Novedades en la página web (portal transaccional)	0	0	1	1
TOTALES		35	0	41	76

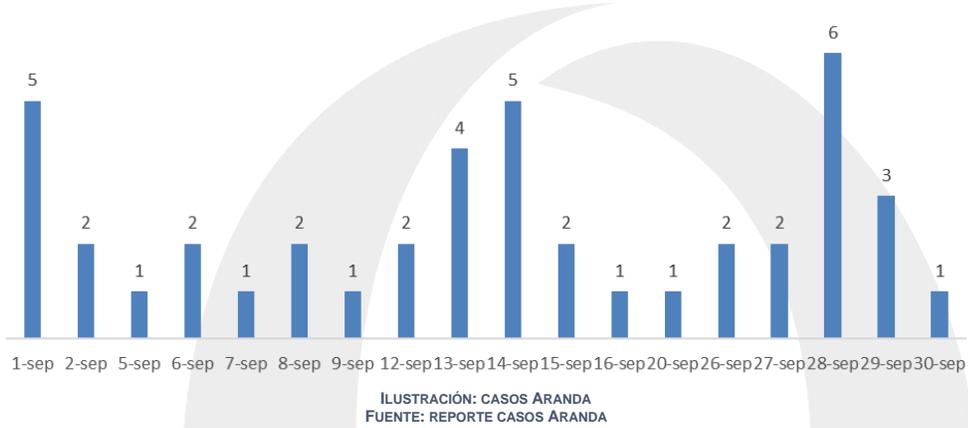
Comportamiento casos creados Aranda Portal Transaccional.

Histórico mensual Portal Transaccional

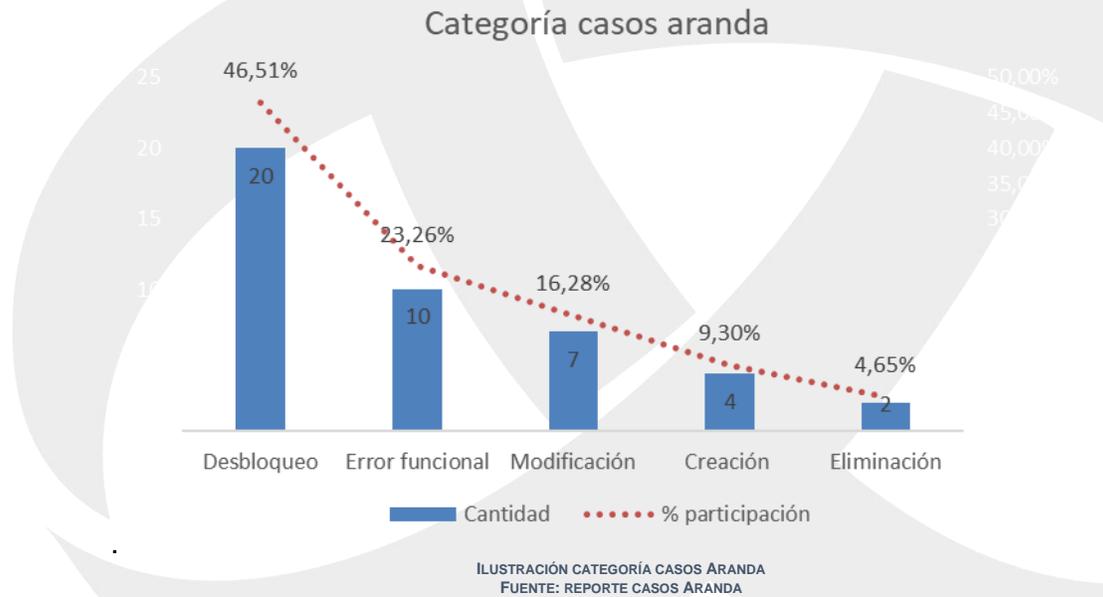


Para el mes de septiembre se crearon 43 solicitudes a través del aplicativo Aranda donde se logra evidenciar que después de la salida del portal transaccional las solicitudes de creación de casos por novedad han venido disminuyendo notablemente. Donde se evidencia que los días de mayor solicitud correspondieron al 1, 14 y 28 de septiembre.

Comportamiento diario creación Casos Aranda



Se evidencia que para este mes la tipología de mayor solicitud corresponde a Desbloqueo el cual corresponde al 46,51%, Seguido de Error Funcional con una participación del 23,26%. Y donde se evidencia que el otro 30,23% corresponde a modificación, creación y eliminación de usuario estas son únicamente las solicitudes creadas por el Centro de Contacto



12 GESTIÓN CANAL CHAT

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de enero a septiembre 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	↑ 96,23%	↓ 7,82%	↑ 6:07

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

Para el mes de septiembre se ve un incremento del 12,58% en la cantidad de interacciones realizadas por los diferentes grupos de interés del FNG.

Gestiones Chat vs Nivel de Atención

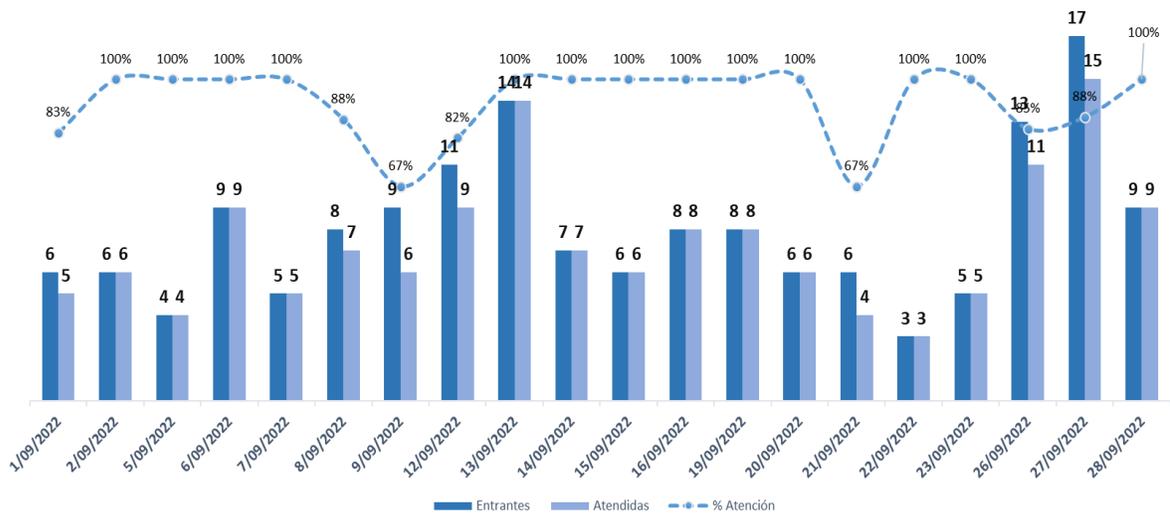
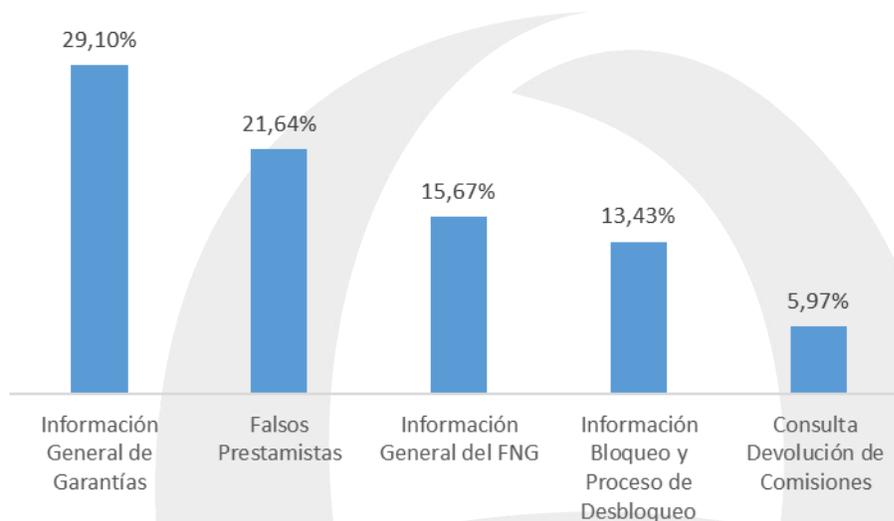


ILUSTRACIÓN 7 GESTIÓN NIVEL DE ATENCIÓN
Fuente: aplicativo Chat Transcrip

Del 1 al 30 de septiembre se recibieron 179 interacciones por este medio dejando los indicadores:

Interacciones	Atendidas	Abandonos	% Atención	TMO
179	165	14	92,18%	6:07

TOP 5 DE LO CONSULTADO (CHAT)



Para el mes de septiembre en el canal Chat se evidencia que la tipología más consultada corresponde a Información General de garantías con una participación del 29,10%, Seguido de Falsos prestamistas con una participación del 21,64%

13 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Se presenta el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de enero a septiembre 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%
Total 2022	6145	4070	4070	100,00%

Para el mes de septiembre, se recibieron por el correo servicio.cliente@fnq.gov.co **2.906** solicitudes las cuales fueron gestionadas en su totalidad, sin embargo, se evidencia todos los casos fueron direccionados después del tiempo estipulado dejándolo en el 99,63% de eficacia. La temática más recurrente corresponde a:

14 TIPIFICACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

Durante el mes de septiembre se recibieron un total de 2.906 solicitudes del correo electrónico los cuales se describen de la siguiente manera:

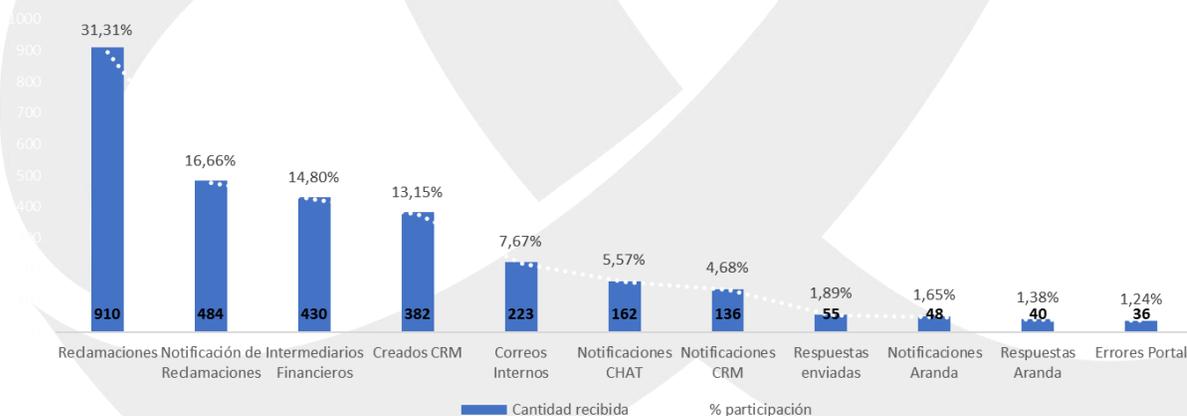
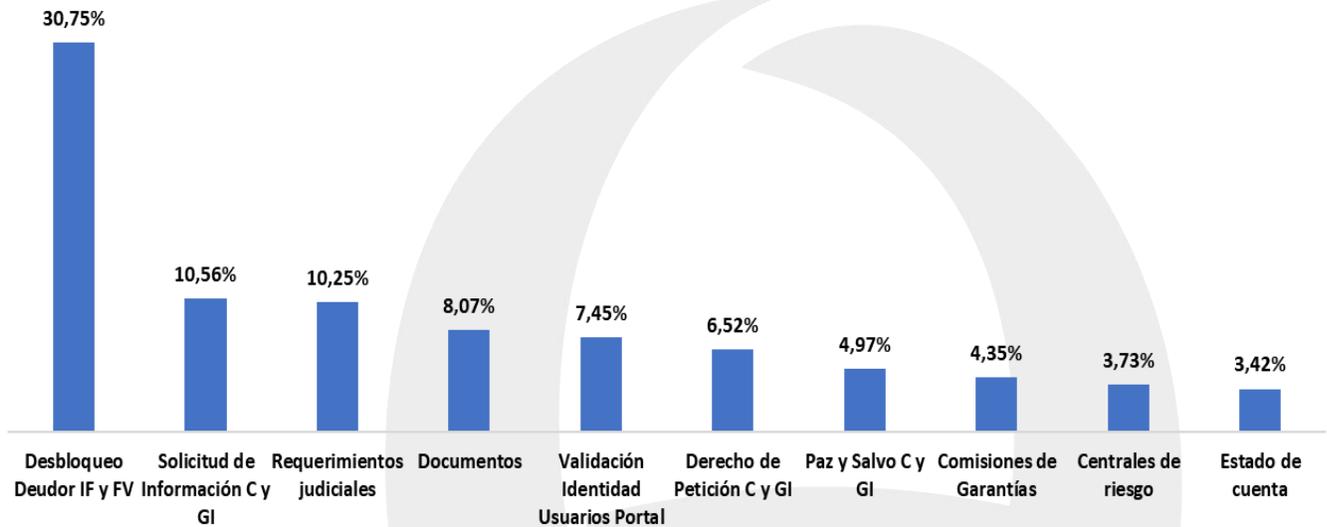


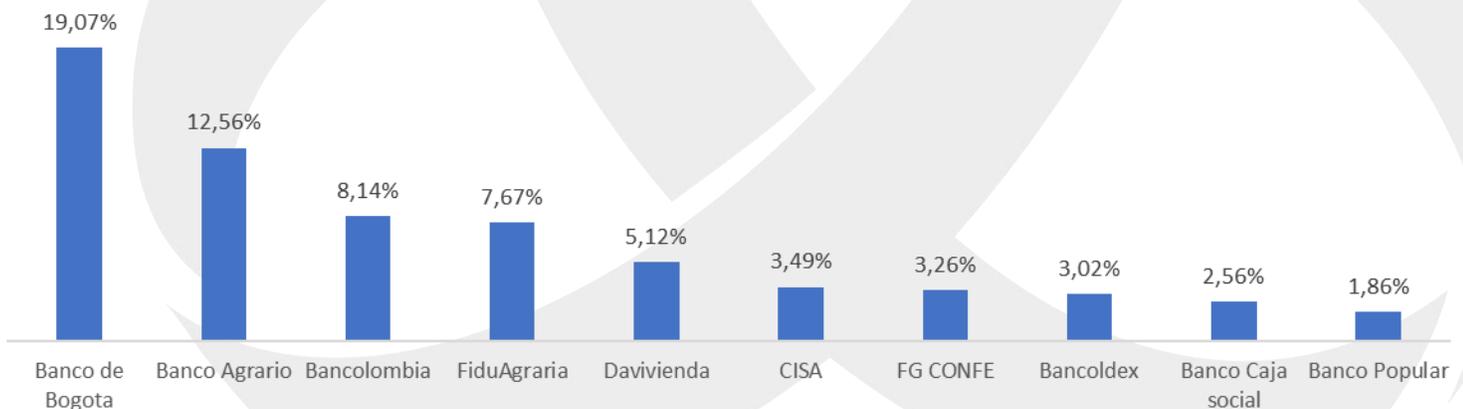
ILUSTRACIÓN TIPIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
Fuente: Base gestión Correo servicio.cliente

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 30,75% seguido de solicitud de información con una participación del 10,56% y en tercer lugar Requerimientos Judiciales con una participación del 10,25%.

16 GESTIÓN CORREO ELECTRÓNICO



En cuanto a las solicitudes de los Intermediarios Financieros se recibieron 430 solicitudes en el mes de septiembre y donde se evidencia que las principales entidades que se reciben correos son Banco Bogotá con una participación del 19,97%, seguido del banco Agrario con una participación del 12,56% y en tercer lugar la entidad del Bancolombia con una participación del 8,14%. 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 septiembre 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 Chelsin Lized Rodríguez y/o Jeny Paola Riaño.

FECHA DE REPORTE	# CASO REPORTADO	DESCRIPCIÓN	APLICA SI /NO	SE INCLUYE EN MATRIZ DE CALIDAD	FECHA DE REVISIÓN	ANÁLISIS DE CASO REPORTADO
5/09/2022	FNG-175923-ROLO	Reporto el caso FNG-175923-ROLO, el cual se tipifico de forma incorrecta. Corresponde a una solicitud de información, teniendo en cuenta que el cliente solicita información sobre un mensaje de texto enviado por la Fiscalía General de la Nación – FGN, no está relacionando información sobre un falso prestamista.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sra Olga Lucia rios informa que ha recibido dos mensajes de texto y ella no ha solicitado nada con el fng. Envía los mensajes recibidos. Validación: No se debió asignar caso como falsos prestamistas pues en el correo recibido no estan nombrando ninguna entidad. La señora solo esta reportando mensajes de texto recibidos y que ella no ha solicitado nada con el FNG. Por lo que no se debió realizar asignación a chelsin rodriguez si no que se debió asignar a Ana Maria Peña como solicitud de información.
5/09/2022	FNG-175937-X8N8	caso creado como estado de cuenta y asignado a Chelsin Rodriguez. Debíó ser creado como derecho de petición ya que se evidencia en los adjuntos que el cliente esta enviado un Derecho de petición incluso en el asunto del correo menciona "Derecho de Petición- GRUPO EMPRESARIAL PROYECTA SAS". Debíó ser asignado a Ana Maria Peña.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sra johana angel envía derecho de petición solicitando información sobre la garantía con el banco de bogota. Se crea caso en CRM como estado de cuenta asignado a chelsin rodriguez. Validación: Caso debe ser analizado en profundidad, no solo tener en cuenta la solicitud de derecho de petición sino lo que nos solicita dentro del mismo, para este caso se menciona fechas y pagos de comisión por lo que se debió crear como SUBTIPO COMISIONES DE GARANTIAS y asignarse a yesica lorena oviedo (item 76)
5/09/2022	FNG-175969-F9M6	caso creado como documentos y asignado a Chelsin Rodriguez. Debíó crearse como derecho de petición ya que se evidencia que están solicitando que el FNG se haga parte dentro del proceso o autorice la terminación del mismo, no están solicitando ningún documento. Debíó ser asignado a Paula Moreno.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: El señor Oscar Romero apoderado de Bancolombia solicita confirmar si el deudor ya realizo pago de la deuda para la terminación del proceso y esta pidiendo que se presente al proceso para manifestaciones que haya lugar. Se creó el caso como Documentos a Chelsin Rodriguez, segun validación por el cliente el caso se debió crear como derecho de petición - paula moreno. Validación: Esto hace referencia a que en el correo enviado el IF manifiesta que el FNG se haga parte del proceso del deudor en mención.
5/09/2022	FNG-176007-G2K6	Reporto el caso FNG-176007-G2K6, creado al cliente incorrecto, mal tipificado y mal asignado, por favor relacionar en el indicador de calidad. Este caso debíó ser creado como Solicitud de Información y asignado a Ana Maria Peña de acuerdo con lo que se relaciona en la matriz de asignación. Es recomendable entrar a revisar todos los adjuntos que nos envían en la solicitud, de ahí se deduce a nombre de quien se debe crear y como se debe tipificar.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Se recibe solicitud del servicio al ciudadano - prosperidad social. Se crea caso en CRM como derecho de petición y se asigna a Chelsin Rodriguez. En la información adjunta se esta dirigiendo al presidente de la republica. Por lo que es claro que no tiene referencia alguna con el FNG. Al validar la tipificación del caso en CRM no se encuentra acorde a lo que se encuentra en el correo. / Según validación realizada por Chelsin Rodriguez el caso se debió asignar como solicitud de información - ana maria Peña. Validación: Este tipo de casos especiales que sean de traslado de competencia hacia el FNG, deben revisarse los adjuntos y crear caso con los datos del solicitante inicial. Con el fin de dar respuesta a quien realiza la solicitud inicial, porque la entidad a quien remitieron la solicitud no es competente para emitir la respuesta del ciudadano
8/09/2022	FNG-176225-W2C5	Reporto el caso FNG-176225-W2C5 mal tipificado y mal asignado. Al revisar el caso se evidencia que debíó ser creado bajo la tipificación Comisiones de Garantías teniendo en cuenta la solicitud del cliente "solicitamos relación de pagos que les hemos hecho por préstamos que hemos recibido de Bancolombia. Queremos que cada pago tenga su liquidación detallada, como comisiones e ivas".	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sra Maria Elena, solicita la relación de pagos con préstamos solicitados a Bancolombia. Desea que se confirme cada pago con liquidación detallada, como comisiones e IVA. Se evidencia caso creado en CRM como ESTADO DE CUENTA y asignado a Chelsin Rodriguez. Sin embargo, según el análisis del caso reportado por Chelsin Rodriguez el caso se debíó crear como COMISIONES DE GARANTIAS / YESICA LORENA OVIEDO. Validación: (Cada vez que se mencione una solicitud de pago de comisiones se debe seleccionar subtipo de caso COMISIONES DE GARANTIAS - Asignar a los funcionarios que se mencionan en la matriz item 76)
8/09/2022	FNG-176228-V5V2	Reporto el caso FNG-176228-V5V2, mal asignado. Al revisar el caso se evidencia que quedo bien tipificado ya que corresponde a una solicitud de documentos, pero de acuerdo con los nuevos temas en la matriz y de acuerdo con la socialización, es necesario revisar que obligaciones presenta el cliente para saber a quién se asigna. Este cliente presenta obligaciones pagadas con recuperación por lo cual se expide certificación de saldos con corte al 31 de diciembre de 2021 y se asigna caso a Luis Carlos Real.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sr Christian Pimentel solicita expedición certificado tributario del año 2021. se crea caso como documentos y se asigna chelsin rodriguez. Sin embargo, según validación del cliente Chelsin informa que según socialización se debe validar al cliente en sistema y si presenta obligaciones se debíó asignar el caso a Luis Carlos Real para que se emitiera certificado actual de las obligaciones. Validación: Este tipo de casos se deben revisar en sistema SAP para identificar si corresponde a un proveedor o deudor y así asignar el caso según corresponda en la Matriz de asignaciones.
12/09/2022	FNG-176450-C6NO	Reporto el caso FNG-176451-T2D3 que no debíó ser creado, teniendo en cuenta que corresponde a la misma solicitud del caso FNG-176450-C6NO recibido por correo electrónico. A este caso se le dará respuesta informando que la solicitud será tramitada en el caso FNG-176450-C6NO.	NO	SI	15/09/2022	Hallazgo: El señor Jose Andres Bustos remite solicitud para que sea enviado el documento de acuerdo de pago con el FBC. Indica que ya se ha enviado la solicitud con anterioridad y aun no ha sido solucionado. Se crea caso como solicitud de documentos, asignado a Chelsin Rodriguez. Validación: Se identifica que el deudor se comunica a través de la línea de FNG realizando la misma solicitud y se crea un nuevo caso por Elvin alejandro guzman, este caso corresponde a FNG-176451-T2D3. PDA: Antes de crear un caso en CRM se deberá validar con el cliente si ya realizó la misma solicitud a través de correo o pagina web.
12/09/2022	FNG-176444-K2L3	Reporto el caso FNG-176444-K2L3 mal asignado, ya que el usuario de servicio al cliente lo asigno a Ana Maria Peña, siendo lo correcto asignarlo a Chelsin Rodriguez. Esto de acuerdo con la matriz de asignación.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sra Angela Araque solicita paz y salvo a través del portal transaccional. Se confirma caso creado como paz y salvo asignado a ana maria Peña. Y según las solicitudes de paz y salvo se deben asignar a Chelsin Rodriguez. Validación: Caso se gestionó de acuerdo a la entrega de gestión realizada por Elvin Alejandro Guzmán

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

- 02 de septiembre del 2022
- 09 de septiembre del 2022
- 16 de septiembre del 2022
- 23 de septiembre del 2022
- 30 de septiembre del 2022

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
2/09/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\septiembre 2022
9/09/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\septiembre 2022
16/09/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\septiembre 2022
23/09/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\septiembre 2022
30/09/2022	Ningun buzón presenta incidencias	cargada en carpeta compartida ruta Y:\Departamento de Comercial\Direccion SAC\Servicio al Cliente\Pruebas buzones\2022\septiembre 2022

TABLA 26 EVIDENCIAS PRUEBAS BUZÓN
Fuente: propia

18 CALIDAD

18.1 PRESENTACIÓN

El monitoreo de la prestación del servicio tiene como objetivo el aumento de la satisfacción del cliente final y mejora de la calidad del servicio. Por medio de la detección de forma objetiva de las principales falencias y/u oportunidades de mejora en los Agentes del contact center. Se concentra en la revisión de calidad en los diferentes canales de comunicación, aplicando un esquema de revisión preventiva en lugar de correctiva. Esta labor la realiza el líder de Calidad asignado al proyecto.

El área de calidad determina 2 categorías de error, tomando como base las normas COPC. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los Agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

18.2 METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

Para el mes de septiembre 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: 13 días

Septiembre

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

TABLA 27 CRONOGRAMA
Fuente: propia de acuerdo con distribución

Distribución de Gestión según Jornada Laboral:

Días Lab.	Cantidad x Día	Total al Mes	C. Agentes	X Agente
13	8	104	8	13

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.

18.3 RESUMEN EJECUTIVO

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

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

Tabla resumen general canal Telefónico Inbound:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 97,95%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 95,72%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 99,52%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 94,48%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 97,73%

TABLA 30 RESUMEN INBOUND TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Tabla resumen general canal Escrito:

FNG	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	 99,26%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	 95,83%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	 99,69%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	 98,36%

TABLA 31 RESUMEN CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

**Se evidencia la siguiente participación de errores por Canal:
Participación por Canal Telefónico:**

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL TELEFÓNICO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 30 de Septiembre	7	100	14	25	55	100	0	100

TABLA 32 PARTICIPACIÓN CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Participación por Canal Escrito:

PARTICIPACIÓN DE ERRORES CANAL ESCRITO								
Período Evaluado	Cantidad Agentes Evaluados	Cantidad Monitores Efectuados	Promedio Monitoreos Agente	Cant. Afectaciones E.C	Cant. Afectaciones ENC	Cant. MR	Cant. M.I	Cant. Monitoreos
1 al 30 Septiembre	2	60	30	19	4	60	0	60

TABLA 33 PARTICIPACIÓN CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

18.4 DESCRIPCIÓN DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS

Durante el periodo de septiembre, para el canal telefónico se efectuaron un total de 82 monitoreos, en promedio cada agente recibió 14 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 97,20% sobre 95% de Precisión General. De estos 82 monitoreos, se realizaron remotamente (grabaciones) y para el canal Escrito se efectuaron un total de 44 monitoreos, en promedio cada agente recibió 22 monitoreos, dejando una calificación general promedio de 99,23% puntos sobre 95% de Precisión General.

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

Error no crítico	
Ítem	Definición
Utilizar correctamente el guion de bienvenida	El agente utiliza el guion de bienvenida aprobado por la entidad de forma correcta y completa presentándose con nombre y apellido conservando la identidad propia y del proyecto al cual representa.
Escuchar con atención al ciudadano y/o funcionario	El agente escucha al ciudadano y/o funcionario de forma activa sin hacer repetir información ya suministrada por el mismo, demostrando concentración e interés en la comunicación.
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 34 TABLAS DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS
Fuente: Matriz de calidad

18.5 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Del total de monitoreos efectuados para el canal telefónico, se encontraron 25 afectaciones en Errores Críticos (EC), dentro de los temas que presentan mayor afectación son: a) Redirecciona y Tipifica adecuadamente con 12 afectaciones y b) Brinda la información acorde con las políticas del proceso con 5 afectaciones, los cuales representan un total del 68% de las afectaciones. En Errores No Críticos (ENC) se presentaron 55 afectaciones, los temas con mayor afectación son: a) Confirma información y ofrece asistencia adicional con 25 afectaciones y b) Retoma la llamada según los tiempos establecidos con 17 afectaciones, los cuales representan un 68% del total de las afectaciones.

Para el canal Escrito, se encontraron 19 afectaciones en Error Crítico (EC), los temas con mayor afectación corresponden a) Realiza correctamente redireccionamiento de los casos con un 74% de participación y b) Brinda Información acorde a las políticas del proceso con un 16% de participación. En errores no Críticos se encontraron 4 afectaciones, los temas de mayor afectación corresponden a: Emplea correctamente los tiempos de espera, Hace uso correcto de las plantillas, Confirma información suministrada y/o asistencia adicional y Utiliza guión de despedida.

18.6 MONITOREOS POR CANAL DE ATENCIÓN:



ILUSTRACIÓN 8 MONITOREO POR CANAL
Fuente: Matriz de calidad

Para el canal telefónico se efectuaron 100 monitoreos de manera remota, donde se evidencia que el top de consultas se relaciona con:

- Acuerdos de pago
- Devolución de Comisión
- Solicitud de Desbloqueo
- Consulta general del FNG
- Consulta nivel de ventas

Para el canal escrito se efectuaron 60 monitoreos de manera remota, donde se evidencian que el Top de consultas se relacionan con:

- Solicitud de Desbloqueo
- Devolución de Comisión
- Acuerdos de Pago
- Solicitud de paz y salvo
- Falsos Prestamistas

18.7 PROMEDIO DE MONITOREOS POR AGENTE:

En el canal telefónico se realizaron en promedio 14 monitoreos por agente.

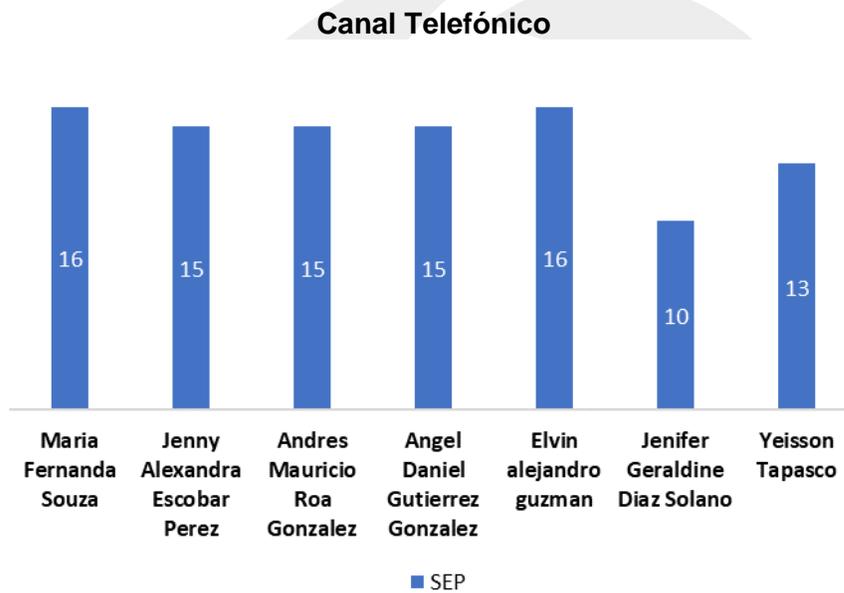


ILUSTRACIÓN 9 PROMEDIO MONITOREO AGENTES
Fuente: Matriz de calidad

Se realizan retroalimentaciones con respecto a las interacciones evaluadas donde se resaltan aspectos positivos y negativos 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 se realizaron en promedio 30 monitoreos al agente.

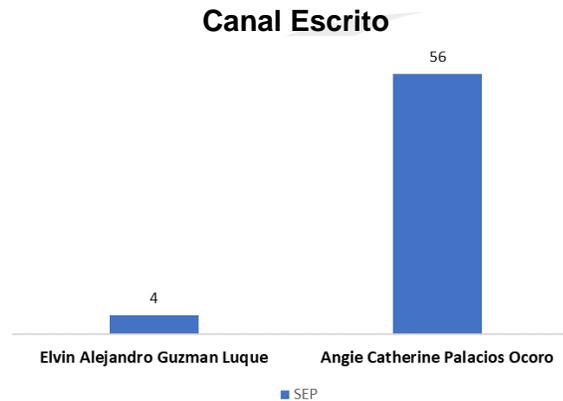


ILUSTRACIÓN 10 CANAL ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

Se realizan retroalimentaciones con respecto a las interacciones evaluadas donde se resaltan aspectos positivos y negativos 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)
- ✓ Confirma información y asistencia adicional (ENC)
- ✓ Utiliza el guión de despedida (ENC)

Error Crítico de Negocio:

- ✓ Realiza correctamente Redireccionamiento de casos (ECN)
- ✓ Brinda la información acorde con las políticas (ECUF)

18.8 PORCENTAJE DE PRECISIÓN OBTENIDO:

Canal Telefónico:

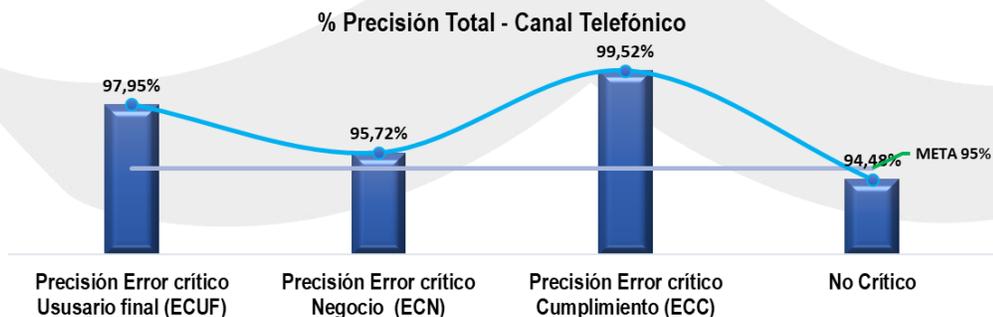


ILUSTRACIÓN 11 PRECISIÓN CANAL TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 97.95%, dentro de los principales ítems afectados se encuentran:

- ❖ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro.
- ❖ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ❖ Tener buen trato y amabilidad.

Se identifica una oportunidad de mejora en la identificación de la consulta que realiza el ciudadano, deudor y/o Intermediario financiero, usando preguntas filtro que contextualicen y que permitan llevar una estructura acorde a la llamada recibida y de esa manera entregar de forma correcta la información que requieren.

Con referencia al error crítico de Negocio (ECN) cierra en un 95.72%, con 1pp más que el mes anterior, aunque mejora respecto al mes anterior se continúa teniendo afectaciones en los ítems:

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

Se identifica una oportunidad de mejora en el realizar el registro de las tipificaciones de manera oportuna, de acuerdo con la atención realizada al ciudadano y/o Intermediario financiero. Así mismo, en el tiempo de espera realizar acompañamiento al ciudadano y/o Intermediario, cuando se requiera realizar una validación más amplia e implique dejar por más tiempo en la línea para dar respuesta.

En relación con el error crítico al cumplimiento (ECC) cierra en 99.52%, se genera una afectación por no realizar las preguntas filtro para identificación del deudor.

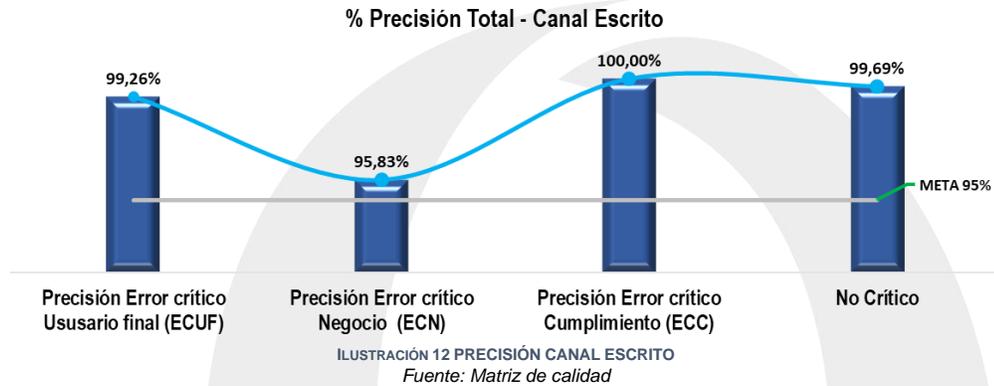
Con respecto al error no crítico (ENC) cierra en un 94.48% con 1pp menos que el mes anterior, donde se evidencian que los ítems con mayor afectación corresponden a:

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

Se identifica oportunidad de mejora en la retoma en los tiempos de espera de acuerdo a lo establecido y en realizar el acompañamiento respectivo cuando se requiere una validación más extensa e implique usar más tiempo para entregar la respuesta, así mismo en el protocolo de cierre se hace indispensable indicar el guión establecido para el cierre 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/o tiene alguna duda adicional, el no cumplirlo genera la afectación.

Nota: Es importante resaltar que se cuenta con agentes en curva de aprendizaje, por lo que es más evidente la afectación en la etiqueta telefónica.

Canal Escrito:



Teniendo en cuenta la muestra realizada, el indicador de error crítico de usuario final (ECUF) cierra en un 99.26%, donde se evidencia que los ítems con mayor afectación corresponden a: Identifica la necesidad a través de las preguntas filtro y Brinda la información acorde a las políticas del proceso.

En relación con el Error crítico de negocio (ECN) cierra en 95.83% un 1pp más que el mes anterior, aun se sigue identificando la mayor afectación en el redireccionamiento de casos creados en CRM. Este impacto se percibe por los casos creados en CRM por datos incompletos en el registro y error en las asignaciones de los casos a funcionarios del FNG para su solución. Como oportunidad de mejora se realiza seguimiento continuo a los casos con mal diligenciamiento y se socializa con el funcionario del FNG generando un apoyo antes de realizar la asignación del caso en CRM.

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 99.69%, con afectación en los tiempos de espera, confirma asistencia adicional, utiliza guion de despedida.

18.9 PARTICIPACIÓN DE ERRORES NO CRÍTICOS

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

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

Participación Errores NO Críticos- Canal Telefónico

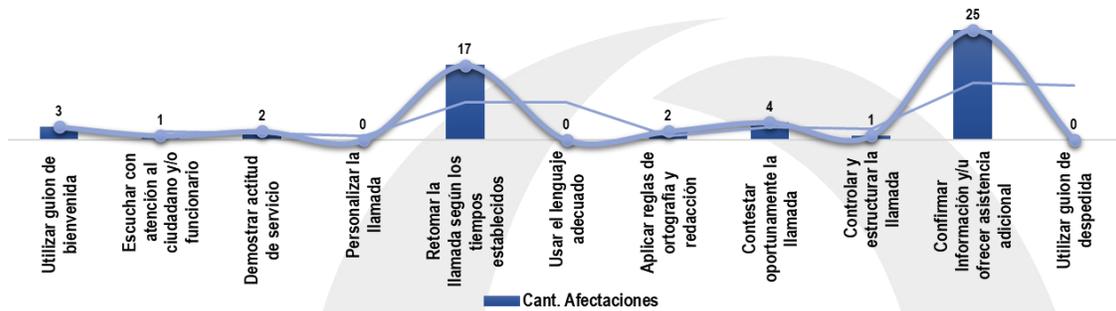


ILUSTRACIÓN 13 ERRORES NO CRÍTICOS PARTICIPACIÓN
Fuente: Matriz de calidad

% Afectación Error No Crítico - Canal Telefónico



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

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

- Retoma llamada según los tiempos establecidos.
- Confirma información y/u ofrece asistencia adicional.
- Contesta oportunamente la llamada.
- Utiliza guion de bienvenida.

Lo que representa el 5.00% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems. **Canal Escrito:** Se incluye la tabla y gráfico “Graficas Consolidado no críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact Center Canal Escrito.

Participación Errores NO Críticos - Canal Escrito

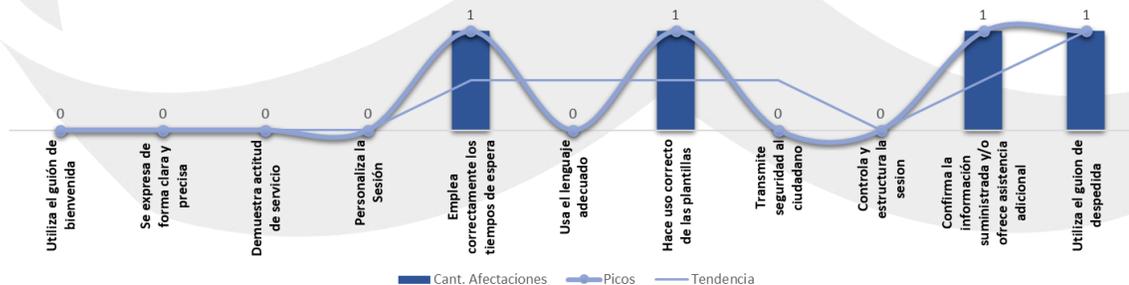


ILUSTRACIÓN 15 AFECTACIÓN ERROR NO CRÍTICO ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

% Afectación Error No Crítico - Canal Escrito



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

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

- Emplea correctamente los tiempos de espera.
- Hace uso correcto de las plantillas.
- Confirma la información suministrada y ofrece asistencia adicional.
- Utiliza guion de despedida

Lo que representa el 0,61% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

19 PARTICIPACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS

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

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

Participación Errores Críticos- Canal Telefónico

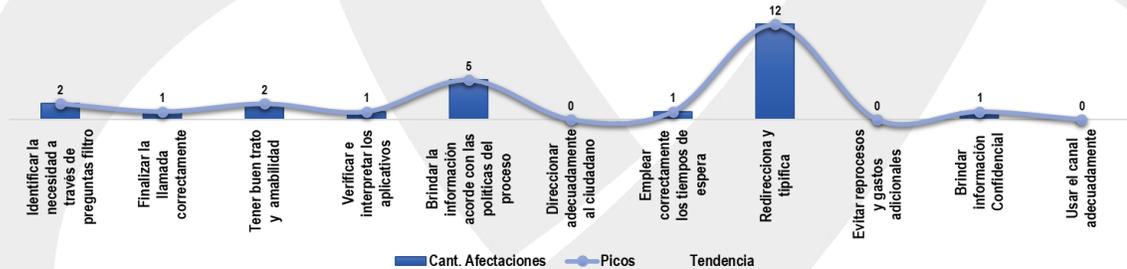


ILUSTRACIÓN 18 ERROR CRITICO TELEFÓNICO
Fuente: Matriz de calidad

% 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 evidencia la mayor afectación en los ítems:

- ✓ Identifica la necesidad a través de preguntas filtro.
- ✓ Tener buen trato y amabilidad.
- ✓ Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- ✓ Redirecciona y tipifica correctamente
- ✓ Emplea correctamente los tiempos de espera

Lo que representa el 2.27% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems. **Canal Escrito:** Se incluye la tabla y gráfico “Gráficas Consolidado críticos” del formato V07 SGC-FR-52 Seguimiento Diario de Monitoreo Contact center canal escrito.



ILUSTRACIÓN 20 PARTICIPACIÓN ERRORES CRÍTICOS ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

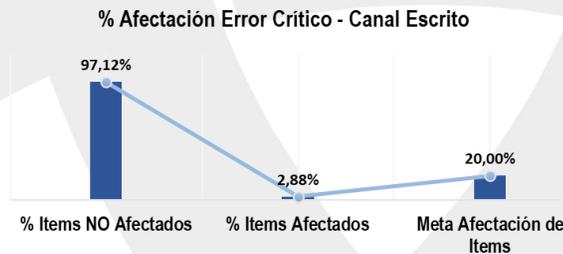


ILUSTRACIÓN 21 AFECTACIÓN ERROR CRITICO ESCRITO
Fuente: Matriz de calidad

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

- Brinda información acorde con las políticas del proceso.
- Realiza correctamente redireccionamiento de los casos.

Lo que representa el 2.88% en los ítems afectados, frente a la meta de afectaciones de ítems.

19.1 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 critico por agente, permite validar los resultados de manera individual y realizar el seguimiento con escuchas en línea, de manera que se pueda reforzar los errores críticos de forma inmediata.

Resultados por Agente Canal Telefónico:

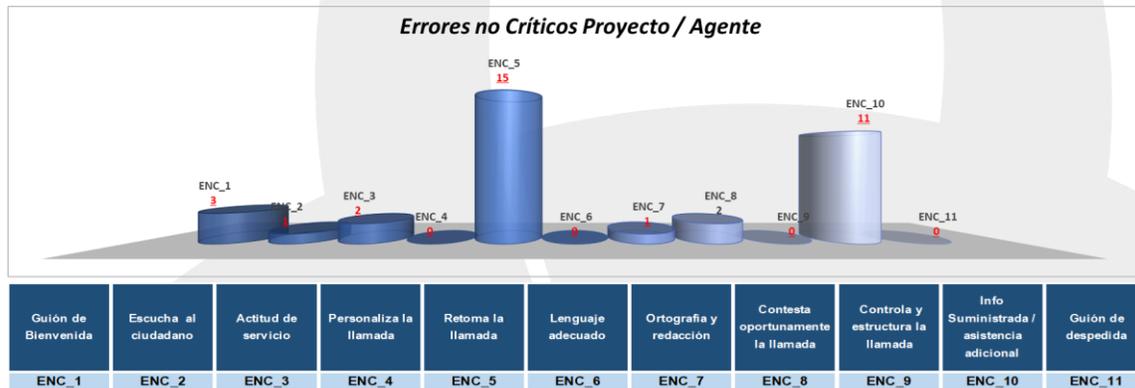


ILUSTRACIÓN 22 ERROR NO CRITICO PROYECTO AGENTE
Fuente: Matriz de calidad

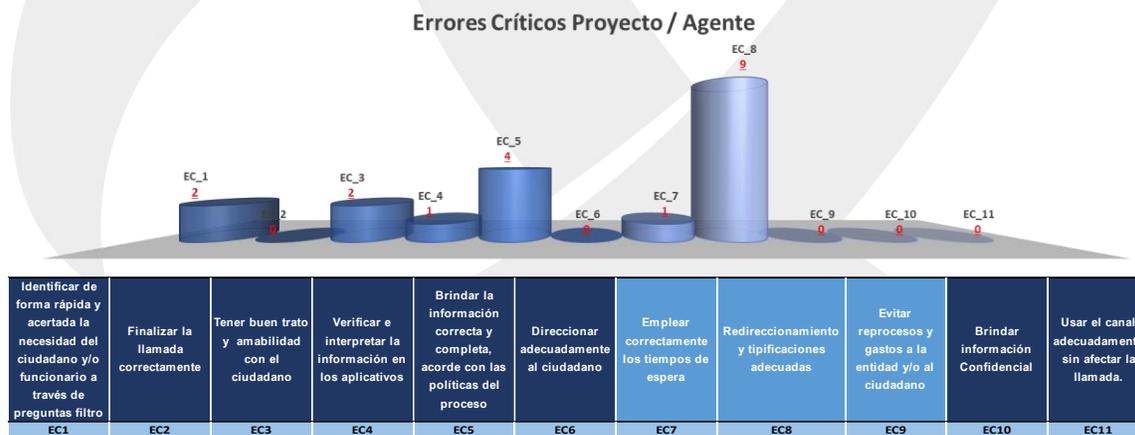


ILUSTRACIÓN 23 ERROR CRITICO PROYECTO AGENTE
Fuente: Matriz de calidad

Resultados por Agente Canal Escrito:

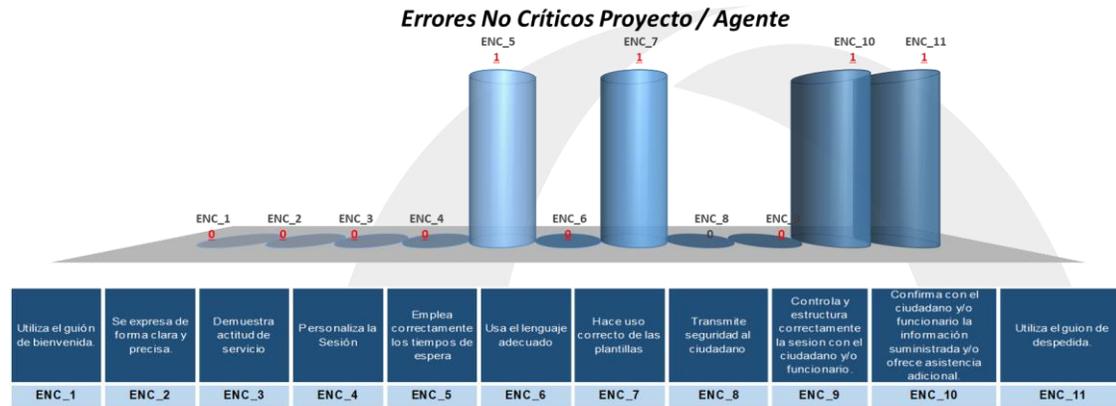


ILUSTRACIÓN 24 ERROR NO CRITICO PROYECTO ESCRITO.
Fuente: Matriz de calidad.



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

Comportamiento por agente Canal Telefónico:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1006732629	Maria Fernanda Souza	100,00%	91,67%	100,00%	94,69%	97,22%
69802368	Jenny Alexandra Escobar Perez	98,89%	100,00%	96,67%	97,33%	98,52%
1032398816	Andres Mauricio Roa Gonzalez	100,00%	93,33%	100,00%	93,33%	97,78%
1024559795	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	96,67%	95,56%	100,00%	94,00%	97,41%
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	98,96%	97,92%	100,00%	98,75%	98,96%
1051477233	Jenifer Geraldine Diaz Solano	95,00%	96,67%	100,00%	94,00%	97,22%
1033749559	Yeisson Johanny Tapasco Sanchez	96,15%	94,87%	100,00%	89,23%	97,01%

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

Comportamiento por agente Canal Escrito:

Id. Agente	Agente	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1000120529	Elvin Alejandro Guzman Luque	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
1013673838	Angie Catherine Palacios Ocoro	✓ 98,51%	⚠ 91,67%	✓ 100,00%	✓ 99,38%	✓ 96,73%

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

19.2 CALIBRACIÓN MENSUAL

Se realiza Calibración con el cliente y Líder de Calidad, donde se realiza la escucha de 1 llamada. Posterior a la escucha 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.

Resultado Cuantitativo

Como resultado de la Calibración de llamadas se obtienen los siguientes resultados:

Canal Telefónico:

Cantidad de interacciones	ENC	ECUF	ECN	ECC	Cantidad Afectaciones EC	Cantidad Afectaciones ENC
Interacción 1	90%	100%	67%	100%	1/11	1/11
Total Promedio	90%	100%	67%	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:

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 un adecuado uso de las habilidades blandas, maneja el script establecido, consulta de los datos personales para realizar el registro de la atención, realiza preguntas filtro y parafraseo de la solicitud del intermediario financiero para contextualización de la llamada.

b) Oportunidades de Mejora

Se evidencia una oportunidad de mejora en la retoma de los tiempos, realizando acompañamiento cada dos minutos, haciendo le saber al ciudadano y/o intermediario financiero que se encuentra trabajando en la solución a la consulta realizada. Adicional, el tiempo de espera que uso fue muy extenso y al final no se resolvió la consulta en esa llamada, tuvo que devolver la llamada posterior a la atención para entregarle la Información.

20 EJECUCIÓN DEL PLAN

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

- Semáforo de las tipificaciones: A partir del 13 de septiembre se da inicio al informe de tipificaciones diarias realizadas por los agentes. En el informe de indicador se puede visualizar por agente con la cantidad de atenciones recibidas versus las tipificaciones realizadas; además se puede ver el consolidado diario y del mes.

Con este reporte se logra que cada agente este pendiente del registro de la tipificación diaria y disminuya el impacto en la afectación del atributo de ECN Redirecciona y tipifica correctamente

Informe a corte 30 septiembre:

INDICADOR DE TIPIFICACIONES DIARIAS	TOTAL DE ATENCIONES MES	TOTAL DE TIPIFICACIONES MES	INDICADOR DE TIPIFICACIONES
andres.roa	141	111	79%
angel.gutierrez	144	152	106%
angie.palacios	8	9	113%
elvin.guzman	158	158	100%
jenifer.diaz	36	45	125%
jenny.escobar	182	134	74%
maria.souza	174	180	103%
yeisson.tapasco	101	87	86%

- Redireccionamiento de casos CRM solicitados a través del correo servicio al cliente del FNG:

De acuerdo con la propuesta de desarrollar una matriz de calidad para la gestión de correo, se presentan las fases de la implementación y fecha de gestión.

Fases de Implementación	Fecha de Gestión
Diseño de la matriz de calidad con la gestión que se viene desempeñando en la atención de correo electrónico. Revisión propuesta matriz de calidad con el cliente.	Del 24 de agosto al 30 de agosto.
Aplicación de los Ajustes definidos con el cliente.	6 de septiembre
Presentación Final	7 de septiembre
Aprobación por parte del cliente.	22 de septiembre
socialización de la matriz de calidad a los agentes	4 de octubre
esta en marcha Matriz de Calidad Atención Correo Electrónico	5 de octubre

Atributos que componen la nueva Matriz de Calidad para gestión de correo:

Error no crítico	
Actual	Definición
Clasificación de caso según solicitud recibida	El agente realiza asignación del caso creado en CRM al correo ingresado, garantizando la gestión según corresponda a la solicitud y dejando la evidencia en la carpeta de CIUDADANO y/o INTERMEDIARIO FINANCIERO.
Redacción y Ortografía	La información que ingresa el agente en las herramientas es clara y profesional (Redacción y ortografía)
Usa correctamente los Template	El agente usa correctamente los guiones de acuerdo al proceso, haciendo uso de ellos cuando se requiere.

Error críticos para el Usuario Final	
Item	Definición
Adjuntar el soporte correspondiente	El agente realiza el cargue del correo correspondiente como adjunto a la solicitud de forma correcta, es decir, garantizando que corresponda a los datos diligenciados. (Ejm: Autorización, Poder, Actas de Defunción, paz y salvos).
Creación de casos	El agente crea casos en CRM teniendo en cuenta que así se requiera o no. Valida históricos evitando la duplicidad del requerimiento.
Tiempos para tramite de correo	El agente realiza tramite del correo acorde al ANS establecido por la Entidad.
ERRORES CRITICOS PARA EL NEGOCIO	
Item	Definición
Registro de información	El agente garantiza la calidad de los datos y de la información diligenciada en el CRM, registrando de forma correcta el formulario requerido siendo veraz, transcribiendo la información tal cual se recibe en la solicitud (Datos del solicitante, subtipo de caso, requerimiento, medio de recepción, medio de respuesta, etc).
Escalamiento de casos CRM	El agente realiza de manera adecuada el escalamiento, según lo establecido a la matriz de asignaciones y acorde a la solicitud recibida.
Revisión de casos	El agente garantiza en la plataforma CRM que no tenga casos creados superior a 3 horas sin ser asignados.
Validación de las solicitudes	El agente realiza la validación de todas las solicitudes que ingresan al correo de servicio.cliente@hfg.gov.co, garantizando que la revisión de los correos que llegan por SPAM, CORREO NO DESEADO y QUARANTINE
ERRORES CRITICOS DE CUMPLIMIENTO	
Item	Definición
Usa adecuadamente el canal de atención	El agente hace buen uso del canal al no realizar ni recibir correos personales por el interno. Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin disminuir intencionalmente el ritmo laboral (no bloquear remitentes, ni la cuenta). Debe evitar realizar actividades ajenas a su labor dentro de la operación como: Internet, Office, etc. Estas deben ser utilizadas para actividades estrictamente laborales.
Brinda Información Confidencial	El agente velará por la seguridad de la información confidencial del ciudadano y/o funcionario, de tal manera que no brinde datos confidenciales a terceros (nombres, teléfonos, cedula, etc.); de la misma manera deberá hacer uso del guión de protección de datos personales establecido en la ley 1581 de 2012. Así mismo se abstiene de informar al ciudadano y/o funcionario procesos internos que impriman imagen negativa al negocio como inconvenientes en aplicativos, actualización de información importante, fallas internas de procesos y/o funcionarios etc.

➤ Scripts para la gestión de Correo Electrónico:

TEMA	SCRIPT
Información incompleta para restablecimiento de contraseña.	<p><i>Buen día,</i></p> <p><i>Solicitamos su colaboración remitiendo la siguiente información para continuar con el restablecimiento de su usuario y contraseña:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Usuario del portal transaccional</i> - <i>Contraseña del portal transaccional</i> - <i>Número Celular</i> - <i>Tipo de Perfil (Operador o Administrador)</i> <p><i>Una vez se reciba los datos solicitados se procederá con la solicitud de restablecimiento y será notificado por este mismo medio.</i></p>
Reenvíos de respuestas a funcionarios del FNG.	<p><i>Buen día,</i></p> <p><i>Se envía información remitida por el Intermediario financiero para su conocimiento.</i></p> <p><i>Saludos,</i></p>
Solicitudes de desbloqueo enviadas por IF en nombre de deudores.	<p><i>Buen día,</i></p> <p><i>Dando cumplimiento a la LEY 1581 DEL 2012 de Protección de datos personales, solicitamos se confirme el correo electrónico del deudor y número de contacto de este, con el fin de ser informado acerca de la solicitud de desbloqueo.</i></p> <p><i>Una vez se reciba dicha información, se procederá a dar continuidad con la solicitud de desbloqueo.</i></p> <p><i>Saludos,</i></p>
Reenvíos de respuestas que son enviados por funcionarios a los IF y rebotan por no encontrar la dirección de correo electrónico.	<p><i>Buen día,</i></p> <p><i>Se informa que el correo enviado al IF el día notifica que no encontró la dirección de correo electrónico para ser leído.</i></p> <p><i>Saludos,</i></p>
Respuestas a IF con el número de caso creado en ARANDA para restablecimiento de contraseña en el	<p><i>Buen día,</i></p> <p><i>De acuerdo con la solicitud de restablecimiento de usuario y contraseña para el ingreso al portal transaccional, se confirma número de radicado XXXX.</i></p>

portal transaccional.	<p><i>Una vez se confirme el restablecimiento será notificado por este mismo medio.</i></p> <p><i>Saludos,</i></p>
Reenvío de la respuesta recibida por parte de tecnología al IF con la solución al caso creado en ARANDA para restablecimiento de contraseña e ingreso al portal.	<p><i>Buen día,</i></p> <p><i>Se confirma solución al restablecimiento de su usuario y contraseña. Por favor tomar los siguientes datos y realizar el ingreso al portal transaccional.</i></p> <p><i>Saludos,</i></p>
Respuesta de solicitudes recibidas a través del CHAT por fuera del horario hábil.	<p><i>Buen día,</i></p> <p><i>Para el Fondo Nacional de Garantías es muy importante poder conocer su caso y poder orientarla de la mejor manera. sin embargo, le recordamos que nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. por lo tanto, lo invitamos a que se comunique a nuestras líneas de atención al ciudadano Servicio al Cliente en Bogotá +57 (601) 3239010 o envíenos sus datos completos y uno de nuestros agentes especializados le devolverá la llamada el día de mañana.</i></p> <p><i>Nombres Y apellidos:</i> <i>Cédula:</i> <i>Número de celular:</i> <i>Horario de llamada:</i></p> <p><i>Quedamos atentos a sus comentarios.</i></p>

➤ Temas de Refuerzo gestionados en el mes de Septiembre:

15 de septiembre: Se realiza revisión de 10 casos con reporte de error en asignación a través de CRM y diligenciamiento de este. Se recibe refuerzo de la gestión de los casos que ingresan a través del correo electrónico por parte de la funcionaria del FNG – Chelsin Rodríguez Téllez en compañía de la agente general Angie Palacios; permitiendo alinear el proceso de la gestión de correo que se realiza diariamente.

Item	FECHA DE REPORTE	# CASO REPORTADO	DESCRIPCIÓN	APLICA SI /NO	SE INCLUYE EN MATRIZ DE CALIDAD	FECHA DE REVISIÓN	ANÁLISIS DE CASO REPORTADO
1	2/09/2022	FNG-175668-V7C8	Recibido por la página web. De acuerdo con la matriz de asignación vigente el día 30 de agosto, los casos donde solicitan certificación tributaria deben asignarse a Laura Pardo. Al revisar el caso, el usuario de servicio al cliente recibió el caso inicialmente y luego este lo asigno a Ana María.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Se valida que el caso creado en CRM fue asignado de forma errada a ana maria peña, cuando la solicitud debió asignarse a Laura Pardo. Validación: se confirma con Angie, que la asignación se realizó a Ana María Peña de acuerdo a la entrega de gestión de correo por parte de Elvin Alejandro Guzman.
2	2/09/2022	FNG-175825-Q4N8	Radicado por la funcionaria Graciela Vinuesa Hidalgo del Fondo de Nariño y asignado a Servicio al cliente. De acuerdo con la matriz de asignación, los casos de Legalización de Acuerdo de Pago son gestionados por Laura Franco, al revisar el historial de auditoría nos dimos cuenta que el usuario de servicio al cliente asigno el caso a Ana María.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Se valida caso y la Sra María Angela guzman envia propuesta de pago a nombre de Claudia Maritza Calpa. Se crea caso en CRM y se asignó caso a Ana María Peña. Validación: Esta asignación se realizó a Ana María Peña de acuerdo a la entrega de gestión de correo por parte de Elvin Alejandro Guzman.
3	5/09/2022	FNG-175923-ROLO	Reporto el caso FNG-175923-ROLO, el cual se tipifico de forma incorrecta. Corresponde a una solicitud de información, teniendo en cuenta que el cliente solicita información sobre un mensaje de texto enviado por la Fiscalía General de la Nación – FGN, no está relacionando información sobre un falso prestamista.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sra olga lucia rios informa que ha recibido dos mensajes de texto y ella no ha solicitado nada con el fng. Envía los mensajes recibidos. Validación: No se debió asignar caso como falsos prestamistas pues en el correo recibido no estan nombrando ninguna entidad. La señora solo esta reportando mensajes de texto recibidos y que ella no ha solicitado nada con el FNG. Por lo que no se debió realizar asignación a chelsin rodriguez si no que se debió asignar a Ana María Peña como solicitud de información.
4	5/09/2022	FNG-175937-XSN8	caso creado como estado de cuenta y asignado a Chelsin Rodriguez. Debí ser creado como derecho de petición ya que se evidencia en los adjuntos que el cliente esta enviado un Derecho de petición incluso en el asunto del correo menciona "Derecho de Petición- GRUPO EMPRESARIAL PROYECTA SAS". Debí ser asignado a Ana María Peña.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sra johana angel envia derecho de petición solicitando información sobre la garantía con el banco de bogota. Se crea caso en CRM como estado de cuenta asignado a chelsin rodriguez. Validación: Caso debe ser analizado en profundidad, no solo tener en cuenta la solicitud de derecho de petición sino lo que nos solicita dentro del mismo, para este caso se menciona fechas y pagos de comisión por lo que se debió crear como SUBTIPO COMISIONES DE GARANTIAS y asignarse a yesica lorena oviedo (item 76)
5	5/09/2022	FNG-175969-F9M6	caso creado como documentos y asignado a Chelsin Rodriguez. Debí crearse como derecho de petición ya que se evidencia que están solicitando que el FNG se haga parte dentro del proceso o autorice la terminación del mismo, no están solicitando ningún documento. Debí ser asignado a Paula Moreno.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: El señor Oscar Romero apoderado de Bancolombia solicita confirmar si el deudor ya realizo pago de la deuda para la terminación del proceso y esta pidiendo que se presente al proceso para manifestaciones que haya lugar. Se creó el caso como Documentos a Chelsin Rodriguez, segun validacion por el cliente el caso se debió crear como derecho de petición - paula moreno. Validación: Esto hace referencia a que en el correo enviado el IF manifiesta que el FNG se haga parte del proceso del deudor en mención.
6	5/09/2022	FNG-176007-G2K6	Reporto el caso FNG-176007-G2K6, creado al cliente incorrecto, mal tipificado y mal asignado, por favor relacionar en el indicador de calidad. Este caso debió ser creado como Solicitud de Información y asignado a Ana María Peña de acuerdo con lo que se relaciona en la matriz de asignación. Es recomendable entrar a revisar todos los adjuntos que nos envían en la solicitud, de ahí se deduce a nombre de quien se debe crear y como se debe tipificar.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Se recibe solicitud del servicio al ciudadano - prosperidad social. Se crea caso en CRM como derecho de petición y se asigna a Chelsin Rodriguez. En la información adjunta se esta dirigiendo al presidente de la republica. Por lo que es claro que no tiene referencia alguna con el FNG. Al validar la tipificación del caso en CRM no se encuentra acorde a lo que se encuentra en el correo. / Según validación realizada por Chelsin Rodriguez el caso se debió asignar como solicitud de información - ana maria peña. Validación: Este tipo de casos especiales que sean de traslado de competencia hacia el FNG, deben revisarse los adjuntos y crear caso con los datos del solicitante inicial. Con el fin de dar respuesta a quien realiza la solicitud inicial, porque la entidad a quien remitieron la solicitud no es competente para emitir la respuesta del ciudadano
7	8/09/2022	FNG-176225-W2C5	Reporto el caso FNG-176225-W2C5 mal tipificado y mal asignado. Al revisar el caso se evidencia que debí ser creado bajo la tipificación Comisiones de Garantías teniendo en cuenta la solicitud del cliente "solicitamos relación de pagos que les hemos hecho por préstamos que hemos recibido de Bancolombia... Queremos que cada pago tenga su liquidación detallada , como comisiones e ivas".	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sra María Elena, solicita la relación de pagos con préstamos solicitados a Bancolombia. Desea que se confirme cada pago con liquidación detallada, como comisiones e IVA. Se evidencia caso creado en CRM como ESTADO DE CUENTA y asignado a Chelsin Rodriguez. Sin embargo, según el análisis del caso reportado por Chelsin Rodriguez el caso se debió crear como COMISIONES DE GARANTIAS / YESICA LORENA OVIEDO. Validación: (Cada vez que se mencione una solicitud de pago de comisiones se debe seleccionar subtipo de caso COMISIONES DE GARANTIAS - Asignar a los funcionarios que se mencionan en la matriz item 76)
8	8/09/2022	FNG-176228-V5V2	Reporto el caso FNG-176228-V5V2, mal asignado. Al revisar el caso se evidencia que quedo bien tipificado ya que corresponde a una solicitud de documentos, pero de acuerdo con los nuevos temas en la matriz y de acuerdo con la socialización, es necesario revisar que obligaciones presenta el cliente para saber a quién se asigna. Este cliente presenta obligaciones pagadas con recuperación por lo cual se expide certificación de saldos con corte al 31 de diciembre de 2021 y se asigna caso a Luis Carlos Real.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sr Christian Pimentel solicita expedición certificado tributario del año 2021. se crea caso como documentos y se asigna chelsin rodriguez. Sin embargo, según validación del cliente Chelsin informa que según socialización se debe validar al cliente en sistema y si presenta obligaciones se debió asignar el caso a luis carlos real para que se emitiera certificado actual de las obligaciones. Validación: Este tipo de casos se deben revisar en sistema SAP para identificar si corresponde a un proveedor o deudor y así asignar el caso según corresponda en la Matriz de asignaciones.

9	12/09/2022	FNG-176450-C6NO	Reporto el caso FNG-176451-T2D3 que no debió ser creado, teniendo en cuenta que corresponde a la misma solicitud del caso FNG-176450-C6NO recibido por correo electrónico. A este caso se le dará respuesta informando que la solicitud será tramitada en el caso FNG-176450-C6NO.	NO	SI	15/09/2022	Hallazgo: El señor Jose Andres Bustos remite solicitud para que sea enviado el documento de acuerdo de pago con el FBC. Indica que ya se ha enviado la solicitud con anterioridad y aun no ha sido solucionado. Se crea caso como solicitud de documentos, asignado a Chelsin Rodriguez. Validación: Se identifica que el deudor se comunica a través de la línea de FNG realizando la misma solicitud y se crea un nuevo caso por Elvin Alejandro Guzman, este caso corresponde a FNG-176451-T2D3. PDA: Antes de crear un caso en CRM se deberá validar con el cliente si ya realizó la misma solicitud a través de correo o página web.
10	12/09/2022	FNG-176444-K2L3	Reporto el caso FNG-176444-K2L3 mal asignado, ya que el usuario de servicio al cliente lo asigno a Ana María Peña, siendo lo correcto asignarlo a Chelsin Rodriguez. Esto de acuerdo con la matriz de asignación.	SI	SI	15/09/2022	Hallazgo: Sra Angela Araque solicita paz y salvo a través del portal transaccional. Se confirma caso creado como paz y salvo asignado a ana maria Peña. Y según las solicitudes de paz y salvo se deben asignar a Chelsin Rodriguez. Validación: Caso se gestionó de acuerdo a la entrega de gestión realizada por Elvin Alejandro Guzmán

➤ Comunicado de Novedades y TIPS:

Novedades del Mes

01 de Septiembre

Actualización Matriz de Asignaciones V.21

Modificaciones realizadas:

1. Actualización de tipología No. 3 y ejemplo.
2. Creación de tipologías 84 y 85.

Las modificaciones se encuentran resaltadas en amarillo.

FNG MATRIZ DE ASIGNACIONES						
Versión 21 - Actualizado 01.09.2022						
Consecutivo	Tema sobre el cual trata la petición	Ejemplo	Area FNG	Cargo Funcionario FNG	Tiempo de respuesta	Nombre Funcionario
81	Restricción de casos	Funcionario envía asignación por respuesta (los datos pedidos), muestra que no fue clara la respuesta, indica que no fue abrovechada la petición.	Area que emite respuesta	Funcionario que atendió el caso	de respuesta del caso	Funcionario que atendió el caso
82	Paz y salvo digital	Carera solicita paz y salvo por parte de Servicio al Cliente al pago y salvo digital	Subdirección de Servicio al Cliente	Analista Operativo	5 días hábiles	Paz y salvo 5 días
83	Solicitud de pago de honorarios	Abogado solicita al FNG el pago de honorarios por proceso judicial	Departamento Jurídico	Auditor Jurídico	10 días hábiles	Solicitud de Información
84	Certificado de seneciones para proveedores o clientes que registran gerencias con el FNG en S&P	Solicitud certificación de RUT, RETE CA, RETE IVA a nombre de la empresa XXXX.	Subdirección de Servicio al Cliente	Analista Técnico	10 días hábiles	Documento
85	Solicitud de certificación del estado actual de las obligaciones para realizar declaración de renta	Solicitud una certificación con cone a diciembre del año 2021 para realizar su declaración de renta	Departamento de Tesorería y Canje	Analista Técnico de Ventas de Canje	10 días hábiles	Documento

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

Publicado 01 Septiembre 2022

Novedades y Tips 14 de Septiembre

Actualización de Campañas

Novedades

Archivo disponible A TIEMPO RESERVAS

Archivo disponible A TIEMPO REGISTROS RECHAZO

Se realizó actualización de las campañas a TIEMPO RESERVA y REGISTRO

DEVOLUCIÓN DE COMISIONES

¿Si un cliente tiene una liquidez y prepaga la totalidad de la obligación, se le devuelve la comisión?

RTA: Si, el FNG efectuará la devolución del **80%** incluido el valor correspondiente al IVA, por meses completos no causados del periodo de tiempo cubierto por la comisión.

Banco de Conocimiento: En las preguntas frecuentes de IF se incluye cómo consultar el tipo de comisión de los IF

MATRIZ DE ASIGNACIONES

Actualización Matriz de Asignaciones V.22

Modificación a tener en cuenta:

Tipología No. 6: Información de dineros trasladados a IF, se modifica el colaborador responsable de atender la solicitud.

Consultas Frecuentes Ciudadano

Consultas Frecuentes Intermediarios

Preguntas Frecuentes Portal

Novedades 20 de Septiembre

Actualización Matriz de Asignaciones V.27

Se realizó actualización de la Matriz de Asignaciones V.27. en el Banco de Conocimiento.

FNG						
MATRIZ DE ASIGNACIONES						
Versión 27 Actualización 16.09.2022						
Comisión	Descripción de comisión de gestión	Campaña	Área FNG	Departamento FNG	Tipología de comisión	Nombre de comisión
1	Préstamos de ahorro y pensiones	Préstamos de ahorro y pensiones	Operaciones Préstamos	Operaciones Préstamos	Préstamos de ahorro y pensiones	Operaciones Préstamos
2	Préstamos de ahorro y pensiones	Préstamos de ahorro y pensiones	Operaciones Préstamos	Operaciones Préstamos	Préstamos de ahorro y pensiones	Operaciones Préstamos
3	Préstamos de ahorro y pensiones	Préstamos de ahorro y pensiones	Operaciones Préstamos	Operaciones Préstamos	Préstamos de ahorro y pensiones	Operaciones Préstamos

Modificaciones realizadas:

Versión 23. -16 sept. la colaboradora Chelsin Rodríguez no se encuentra en el equipo de trabajo, en este orden de ideas se realizaron algunas modificaciones de asignación en Servicio al Cliente y quien estará en apoyo con el Centro de Contacto es María Paula.

Versión 24. - 16 sept. ajuste en la tipología 45.

Versión 27. - 19 Sept. Las legalizaciones de acuerdo de pago serán asignadas a Daniel Nicolas Alemán Bernal – Tipología No. 35

Reporte de Error "No se encontró el contacto en el CRM"

BANCO DE CONOCIMIENTO FNG

Reporte de Error en Portal Transaccional "No se encontró el contacto en el CRM"

Se realizó publicación en el Banco de conocimiento del Reporte de Error "No se encontró el contacto en el CRM". Se encuentra en CONSULTA FRECUENTES INTERMEDIARIOS cuando el error es **únicamente** esto de que no se creo contacto en CRM, por favor crear caso novedades, usuarios portal transaccional y asignar caso a Yeniffer Pinzón informando el error.

Publicado 20 Septiembre 2022

Puntos Claves para tu gestión

- 1. Tiempos de Espera de 2min**
 - Realiza acompañamiento en los tiempos de espera.
 - Recuerda que tienes 2 minutos para retomar la llamada.
 - Si no tienes o no sabes la respuesta, toma la información y devuelve la llamada en el transcurso del día.
- 2. Tipificación Clara y Correcta**
 - Toda la gestión realizada en la atención de la llamada debe ser registrada en el Tipificador, los campos deben ser diligenciados completamente y las observaciones deben contener la información entregada.
 - Recuerda. No inventar números ejm: 12345... 315806XXXX, etc. Solicita los datos al inicio de la llamada. Número de documento, celular, correo.
- 3. Buena Ortografía**
 - Datos registrados en la tipificación con buena ortografía.
 - Apellidos, Tildes, signos de puntuación, etc.
 - SERVANTES o CERVANTES. La buena ortografía dice mucho ti.
- 4. Solución en primer punto de Contacto**

Novedades 30 Sept Actualizaciones

Matriz de Asignaciones V.26

Se realizó actualización de la Matriz de Asignaciones V.26. en el Banco de Conocimiento.

Comentarios	Temas sobre el contrato y políticas	Ejemplo	Área FNG	Objeto	Tipología	Subtipo de caso	Modelo
14	Tipología de asignación submatriz de asignaciones	Asignación de casos de atención al cliente	Departamento Jurídico	Procesos de atención al cliente	5. Ene. 1400	Documentos	Asign. Típica
25	Asignación de casos de atención al cliente submatriz de asignaciones	Caso 100001 sobre el FNG que atienda el caso que viene de un proveedor de un tipo de pago para bienes del consumo.	Departamento Jurídico	Procesos de atención al cliente	5. Ene. 1400	Documentos de gestión	Asign. Típica
26	Tipología de asignación submatriz de asignaciones	Caso 100001 sobre el FNG que atienda el caso que viene de un proveedor de un tipo de pago para bienes del consumo.	Departamento Jurídico	Procesos de atención al cliente	5. Ene. 1400	Documentos de gestión	Asign. Típica

Modificaciones realizadas:
Versión 26. -29 sept. Las Tipología No. 14, 25 y 26, deben ser escaladas Janeth Tibocho.

Campañas A tiempo

Se realiza actualización de los archivos de campañas A tiempo en el banco de conocimiento:

- A tiempo Reservas – Fecha: 26 de Septiembre.
- A tiempo Registro – Fecha: 27 de Septiembre.
- Actualización de Cartera. – Fecha: 28 de Septiembre.

Publicado 30 Septiembre 2022

- **Avance Alineación Norma COPC:** Se da continuidad a la alineación de la gestión de operación del proyecto Fondo Nacional de Garantías adoptando la Norma COPC para su gestión. Para esta ocasión se realizaron los ajustes solicitados por el cliente, en el cual se resaltó la estructura de la Norma COPC enfocada a la aplicación de la operación en el centro de contacto.



21 PLAN DE MEJORAMIENTO

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

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)
- ✓ Tener buen trato y amabilidad. (ECUF)
- ✓ Realiza correctamente Redireccionamiento de casos (ECN)

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

- Capacitación y Actividad de Sensibilización en la atención con el ciudadano: En búsqueda de obtener un excelente servicio en la atención del ciudadano y/o intermediario financiero, realizando uso constante de los guiones de atención, reducción en los tiempos de espera y acompañamientos de estos, se desarrollará con el apoyo del área de formación de BPM, una capacitación y actividad enfocada al manejo de la atención el servicio al ciudadano.
- Talleres de Escucha de Llamadas: Se establecerá un espacio para realizar talleres de escucha de llamada identificando fortalezas y debilidades, de tal forma que las debilidades que se encuentren se conviertan en oportunidad de mejora en la atención con el ciudadano y/o intermediario financiero.
- Focus Group: A través de este focus Group se busca escuchar las opiniones de cada uno los agentes, con el fin de identificar las falencias que se tienen para entregar un excelente servicio al cliente, que necesitan o que hace falta para lograrlo.
-
- Habladores: Se usarán habladores para recordar el uso diario del guion de bienvenida y cierre, solicitud de datos para el registro de la llamada y tipificación. Estos habladores se diseñarán tipo paso a paso.
- Incentivo: A través del seguimiento semanal del registro de tipificación, quien cumpla con el 100% de registro de las atenciones en el tipificador, se le dará como incentivo una hora para salir antes turno. Este incentivo se entregará según la fecha que el supervisor designe, con el fin de no afectar la operación.

22 FORMACIÓN

22.1 RESUMEN

TOTAL AGENTES	9
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 septiembre del 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Sep	Técnica	Taller Excel: Funciones	1:30:00	12/09/2022
Sep	Blandas	Relaciones sociales	1:30:00	19/09/2022

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Sep	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	27/09/2022

22.3 PLANES DE ACCIÓN Y MEJORAMIENTOS EJECUTADOS

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

Taller Excel: Funciones

Identificar de forma clara y práctica las funciones básicas de Excel y sus utilidades en la vida laboral.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	9	0	100%	100	4,2

Atención y Concentración

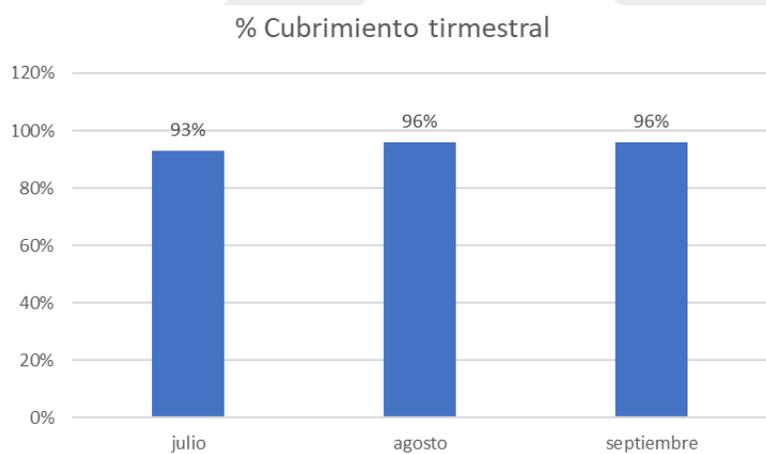
Relaciones sociales

Socializar e identificar las diferentes objeciones que debemos rebatir en la gestión diaria, y así conocer los diferentes mecanismos de ayuda y apoyo para manejar situaciones difíciles.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	9	0	100%	100	4,1

22.4 GRÁFICAS DE INDICADORES

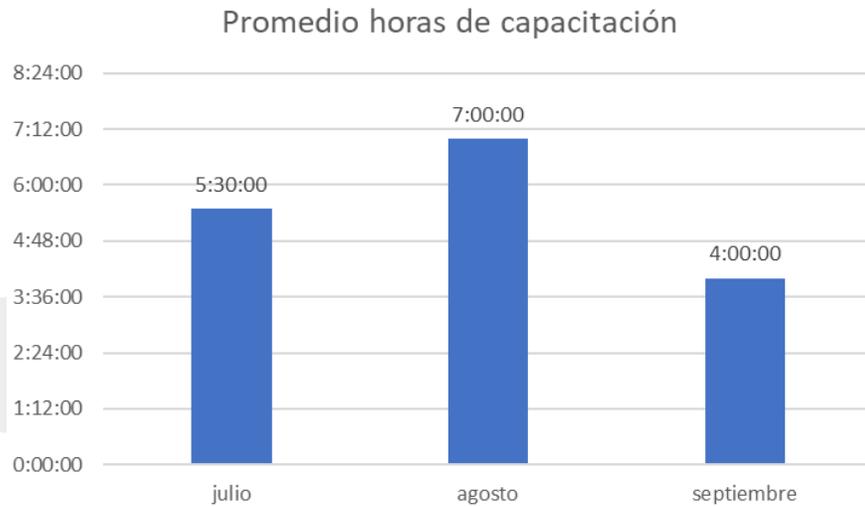
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa que se mantiene el cumplimiento del cubrimiento a las actividades realizadas.

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN GENERAL		
Julio	Agosto	Septiembre
5:30:00	7:00:00	4:00:00



22.5 EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS:

Para el mes de septiembre 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	94
1000120529	GUZMAN LUQUE	ELVIN ALEJANDRO	96
1032398816	ROA GONZALEZ	ANDRES MAURICIO	90
1024559795	GUTIERREZ GONZALEZ	ANGEL DANIEL	94
1051477233	DIAZ SOLANO	JENNIFER	85
1033749559	TAPASCO SANCHEZ	YEISON JOHANNY	89
			92

22.6 Plan de capacitación próximo mes: octubre 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Oct	Corporativa	Gestión de calidad	1:00:00	8/10/2022
Oct	Técnica	Ortografía	1:30:00	12/10/2022
Oct	Blandas	Inteligencia Emocional	1:30:00	19/10/2022
Oct	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/10/2022

22.7 Conclusiones

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

Se resalta la participación por parte de los agentes. Se observa un incremento en el % de cubrimiento de la operación.

23 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

07 de septiembre de 2022

- Revisión del informe del mes de agosto para ajustes y proceder con su respectiva radicación.
- La entidad informa que se cambia el procedimiento cuando un intermediario financiero solicite crear o eliminar un usuario y esto se debe crear de manera paralela en los aplicativos de Aranda y CRM.
- Se validaron casos de Correo Electrónico donde se evidencia que estos fueron direccionados de manera errada.
- Enviar propuesta de la matriz de calidad del proceso de correo electrónico para sugerencias y/o mejoras de esta y su respectiva aprobación.

14 de septiembre de 2022

- Se reviso la presentación de la alineación de la norma COPC VS operación; realizando los ajustes para la presentación final ante la FNG.
- Solicitaron el dimensionamiento del centro de contacto con la finalidad de validar los ajustes para cambio de roles.
- Se solicita entrenar una persona para responder casos de solicitudes de desbloques y queda pendiente validar perfil y alcance de funciones para BPM revise condiciones contractuales.
- Validar pólizas de la adición del contrato el cual va hasta el 31 de diciembre del 2022.
- Incluir en el siguiente informe de operación la cantidad de llamadas recibidas por cada agente día a día.

24 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

1. Bitacora.
2. Informe Indicadores FNG_ 2022 septiembre_2022
3. Prefectura Fondo Nacional de Garantia septiembre 2022
4. Indicadores centro de contacto servicio al cliente acuerdo marco precios agosto.
5. Certificado Parafiscales_septiembre_2022.
6. Certificacion de Disponibilidad de Plataforma FNG septiembre.

Manuel A Conde S.

Manuel Alexander Conde Sarmiento.
Supervisor BPO.
Secretaría Distrital de Hábitat.



FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 9 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

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

**Período presentado
01/09/2022 al 30/09/2022**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., octubre 21 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	8
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES	9
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	9
a. Orden de compra	9
b. Control de la Operación	11
e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS).....	14
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.

No. Contrato FNG	AMP-006-21 del 24 de diciembre del 2021
Orden de Compra Colombia Compra eficiente	83578 del 24 de diciembre del 2021
Objeto:	Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
No. Certificados de Disponibilidad Presupuestal	700000804 del 19 de noviembre del 2021 200188385 del 12 de septiembre del 2022
No. de Registro Presupuestal:	800000357 del 28 de febrero del 2022 500187269 del 11 de octubre del 2022
Fecha Inicio:	19/01/2022
Modificación	Ninguna
Fecha Terminación:	Inicial: 30/09/2022 Otro sí: 31/12/2022
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	70,8%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	70,6%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Nombre del Supervisor del Contrato:	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

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

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	7	Agente	12 meses
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	12 meses
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	200	NA	12 meses
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	31	Hora	3 mes
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	5000	Minuto	12 meses
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	6	Licencias	12 meses
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	10	NA	12 meses
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	1	NA	12 meses
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	1500	Minuto	12 meses
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	500	Minuto	12 meses
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	2000	Minuto	12 meses
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	NA	1	Líder de Calidad	12 meses

2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:

De acuerdo con los servicios ofrecidos en el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE- 025-AMP-2021, vigente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. El Fondo Nacional de Garantías, garantizó la adecuada prestación del servicio al cliente en los canales de atención telefónico y virtual de la entidad, mediante el desarrollo de las actividades relacionadas a continuación:

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación Inicial	08/11/2021	Diana Carolina Restrepo Velez – subdirectora de Servicio al cliente.
Expedición de CDP 70000804	19/11/2021	Luz Angela Velasquez Coy Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación	17/11/2021 18/11/2021	Comité Institucional de Adquisiciones
Creación del evento documento de justificación en CCE	23/11/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Resultado del evento con Orden de compra previa	20/12/2021	Colombia Compra Eficiente.
Verificación de antecedentes de proveedor	23/12/2021	Jaime Leon Subdirección de cumplimiento
Verificaciones internas	20/12/2021 24/12/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Fecha de emisión Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	24/12/2021	Colombia Compra Eficiente
Aprobación de orden de compra por Ordenador del Gasto	24/12/2021	Luis Enrique Ramirez Montoya Vicepresidente Financiero
Adjudicación	27/12/2021	Subdirección de contratación
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. AA014319	28/12/2021	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Vigencia:		
Desde: 24/12/2021		
Hasta: 30/09/2025		

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

Trámite y suscripción del otro sí:

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

3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.

a. Rubros

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO
Centro de atención telefónica (Centro de servicios BPO)	2121302	Centro de Atención Telefónica

b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.

No. CDP	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	INICIAL / ADICIÓN / REEMPLAZO
700000804	\$ 358.009.151,84	19/11/2021	Inicial
200188385	\$ 175.752.517,00	12/09/2022	Adición

c. Registros Presupuestales.

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

d. Valor de la orden de compra

DESCRIPCIÓN	FECHA	VALOR
1. Valor inicial del Contrato	24/12/2021	\$ 358.009.151,84
2. Valor adición del contrato	13/09/2022	\$ 173.327.864,40
3. Forma de pago	Mensual	El Fondo Nacional de Garantías pagará en mensualidades vencidas o proporcional por fracción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor de los servicios efectivamente prestados por el proveedor en el respectivo período, de conformidad con las tarifas señaladas en la cotización presentada, así como lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO II No. CCE-025-AMP-2021

e. Actas de supervisión parciales de pago

ACTAS PRESENTADAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	SUPERVISOR
Acta de Supervisión No. 1	28/02/2022	\$ 19.178.543,00	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 2	15/03/2022	\$ 45.235.507,00	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 3	26/04/2022	\$ 42.961.450,54	Diana Carolina Restrepo Velez

Acta de Supervisión No. 4	23/05/2022	\$ 44.551.201,39	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 5	15/06/2022	\$ 44.894.964,95	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 6	11/07/2022	\$ 44.312.758,10	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 7	17/08/2022	\$ 45.277.491,41	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 8	8/09/2022	\$ 44.864.404,08	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 9	12/10/2022	\$ 44.863.777,34	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
TOTAL		\$ 376.140.097,81	

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

4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

DESCRIPCIÓN	FECHA	PLAZO	OBSERVACIONES
Acta de Inicio	19/01/2022	Ocho meses y medio	Se realizó prórroga hasta el 31/12/2022
Inicio de operación	19/01/2022		
Adición	13/09/2022	Tres meses y medio	

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

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

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

5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

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

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

a. Orden de compra

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

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO SEPTIEMBRE_30 2022	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente en Sitio	7	7: 6 Agentes por 30 días, 1 Agente por 27 días	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión Septiembre_30 2022 Bases de datos de operación de canales
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de llamadas	200	0	
	Hora desarrollo	31	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	
			Resumen factura: 7 agentes	

Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 5 plataformas por 30 días, 1 plataformas por 27 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	591
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 horas de desarrollo
- Por concepto de Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador
- Por concepto de minutos de conexión Outbound / Inbound entre fijos en el resto de territorio nacional
- Por concepto de Minutos IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto

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

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

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

Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Manuel Alexander Conde	Supervisor	Activo	1/09/2022	30/09/2022	30	Se factura 1 supervisor por 30 días

2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Activo	1/09/2022	30/09/2022	30	Se factura 1 Supervisor de calidad por 30 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/09/2022	30/09/2022	27	Se factura 1 agente en sitio por 27 días, vacaciones 05 y 06 de septiembre y una ausencia del 30 de septiembre la reemplaza back up
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/09/2022	30/09/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 29 días, ausencia el (30 de sep), no se cubre con back-up
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/09/2022	30/09/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/09/2022	30/09/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/09/2022	30/09/2022	27	Se factura 1 agente en sitio por 27 días vacaciones 15 y 16 de septiembre Cubre Back-Up Jennifer Diaz y presenta calamidad el 19 de septiembre, esta ultima no es cubierta por back up
8	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Activo	1/09/2022	30/09/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
9	Jenifer Geraldine Diaz Solano	Agente en sitio	Back Up	1/09/2022	30/09/2022	6	Se factura 1 agente en sitio back up por 6 días Agente realiza cubrimiento de novedades del mes de septiembre en las siguientes fechas los días 5,6 de Maria Souza, 15 y 16 de Andres Roa, 27 de Yeisson Tapasco, y Maria Souza 30.
10	Yeison Johanny Tapasco Sanchez	Agente en sitio	Ingreso	1/09/2022	30/09/2022	28	Se factura 1 agente en sitio por 28 días, ausencia 27 y 28 de septiembre, cubre con back-up

b. Control de la Operación

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

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Diariamente se realiza socialización de los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:00 am.	Diaria	Cumple
	En el canal telefónico generan un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 12:00m, 14:00pm y a las 17:00, el cual es compartido a través de WhatsApp.		
	Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente		

	servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada; así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.		
Calibración	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a 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 a la norma COPC
	En el canal telefónico se realiza escucha de grabaciones de llamadas y la atención de los agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.		
	En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.		
	En el canal correo electrónico, se crea matriz de calidad para monitoreo de la gestión, para garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico		
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:	Mensual	Cumple
	· Vigilancia administrativa		
	· Vigilancia técnica		
	· Vigilancia financiera y contable		
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento y de indicadores y fechas de radicación de pagos	Mensual	Cumple 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 semanal a BPM los miércoles o jueves en las horas de la tarde.	Quincenal	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

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

Compromisos	Cumplimiento
Contar con el Back up de agente en sitio y supervisor correspondiente para que en el momento que se presente ausentismo se pueda suplir esa necesidad y no afectar el cumplimiento de indicadores.	A partir del mes de marzo se empezó a dar cumplimiento a este compromiso y al 30 de septiembre se evidenció la conexión del back Up en los días que se tuvo la necesidad.
Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico.	Al 30 de septiembre se cumple con el seguimiento hora a hora de los resultados de indicadores de la operación
Identificar y reforzar las temáticas y/o solicitudes recurrentes en el mes, con el objetivo de tener equipos formados y capacitados en la entrega de información actualizada y confiable a los diferentes grupos de interés.	Se generan alertas operativas a través de correo electrónico y se realiza retroalimentaciones a través del mismo medio
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas.	Se realizan monitoreos a la gestión en donde se evidencia que ha mejorado el asertividad en las respuestas sin embargo no se ha cumplido a cabalidad.
Fomentar el lenguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Realizan cursos de forma autónoma para tener un desarrollo del lenguaje claro.
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, se evidencias varios errores, en el mes de septiembre se realizó una capacitación para fortalecer los análisis de los casos que llegan a través de correo electrónico y se redireccionen de forma correcta.
Garantizar semanalmente el seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto a través de la página web - correo electrónico	Al 30 de septiembre se ha cumplido a cabalidad con el seguimiento del funcionamiento de los buzones de contacto.
Se continua con las transferencias de llamadas al FGA Fondo de garantías de Antioquia, como valor agregado en el servicio al ciudadano.	Al 30 de septiembre se continua con el pilotaje y se ha realizado una transferencia de forma exitosa, el informe de transferencias es remitido a diario a través del chat.
Generar planes de acción por parte del centro de contacto para disminuir tiempos de atención en la línea con soluciones efectivas y eficaces	Cumple, generan propuestas de banco de conocimiento, desarrollo de respuestas automáticas en el chat virtual. Realizan pre-turnos para la transferencia de conocimiento.

d. Control de presentación de Informes:

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
1/09/2022	jueves	2/09/2022	El supervisor del centro de contacto no está remitiendo diariamente o a más tardar al iniciar el siguiente día el resultado de los indicadores diarios y tomas acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento del indicador mensual, sin embargo, lo está remitiendo cada quince días y a pesar del no envío diario a través de correo electrónico si se recibe a través de whatsapp el cierre de los indicadores de cada línea y los mismo se están cumpliendo conforme lo contratado
2/09/2022	viernes	3/09/2022	
5/09/2022	lunes	6/09/2022	
6/09/2022	martes	7/09/2022	
7/09/2022	miércoles	8/09/2022	
8/09/2022	jueves	9/09/2022	
9/09/2022	viernes	10/09/2022	
12/09/2022	lunes	13/09/2022	
13/09/2022	martes	14/09/2022	
14/09/2022	miércoles	15/09/2022	
15/09/2022	jueves	16/09/2022	
16/09/2022	viernes	19/09/2022	
19/09/2022	lunes	20/09/2022	
20/09/2022	martes	21/09/2022	
21/09/2022	miércoles	22/09/2022	
22/09/2022	jueves	23/09/2022	
23/09/2022	viernes	24/09/2022	
26/09/2022	lunes	27/09/2022	
27/09/2022	martes	28/09/2022	
28/09/2022	miércoles	29/09/2022	
29/09/2022	jueves	30/09/2022	
30/09/2022	viernes	3/10/2022	

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

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
2/09/2022	Viernes	2/09/2022	Cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio.
9/09/2022	viernes	9/09/2022	
16/09/2022	viernes	16/09/2022	
23/09/2022	viernes	23/09/2022	
30/09/2022	viernes	30/09/2022	

e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

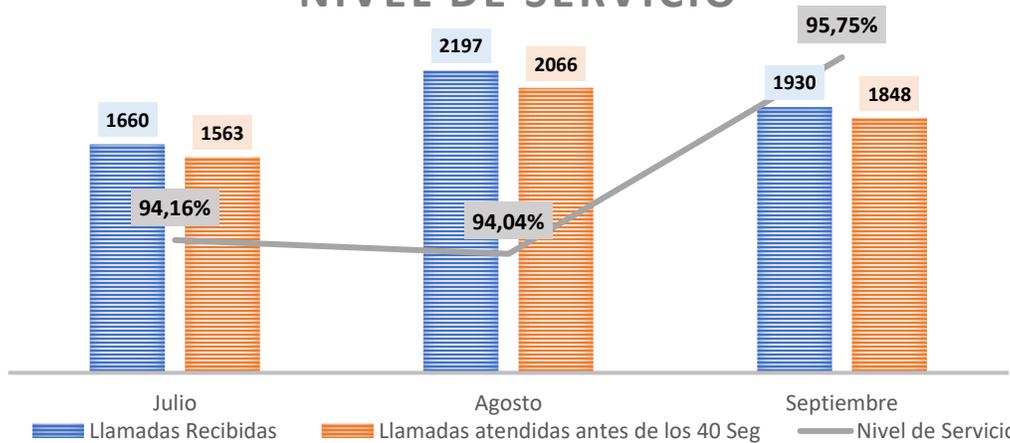
Conforme al acuerdo marco de Colombia compra eficiente, se han establecido los acuerdos de servicio (ANS), sobre los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio:

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)	Lote 1	D>=99,9%	100%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	95,75%	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)	Intermediarios	420	Cumple	
	Agentes Atención telefónico	Ciudadanos	480	Cumple	
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	423	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 trasferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,59%	Cumple

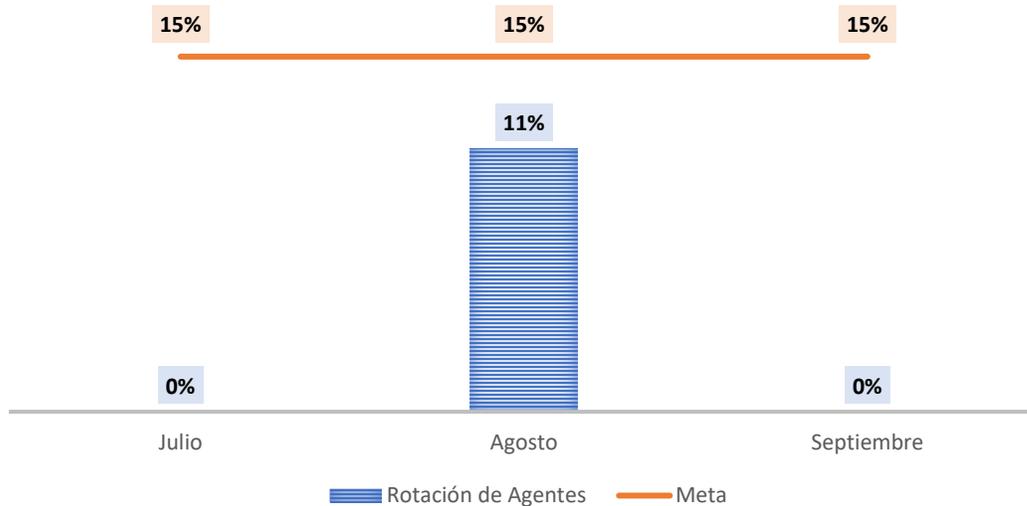
A continuación, se relaciona los resultados de los indicadores que más impacto representan para la entidad de los últimos tres meses:

NIVEL DE SERVICIO



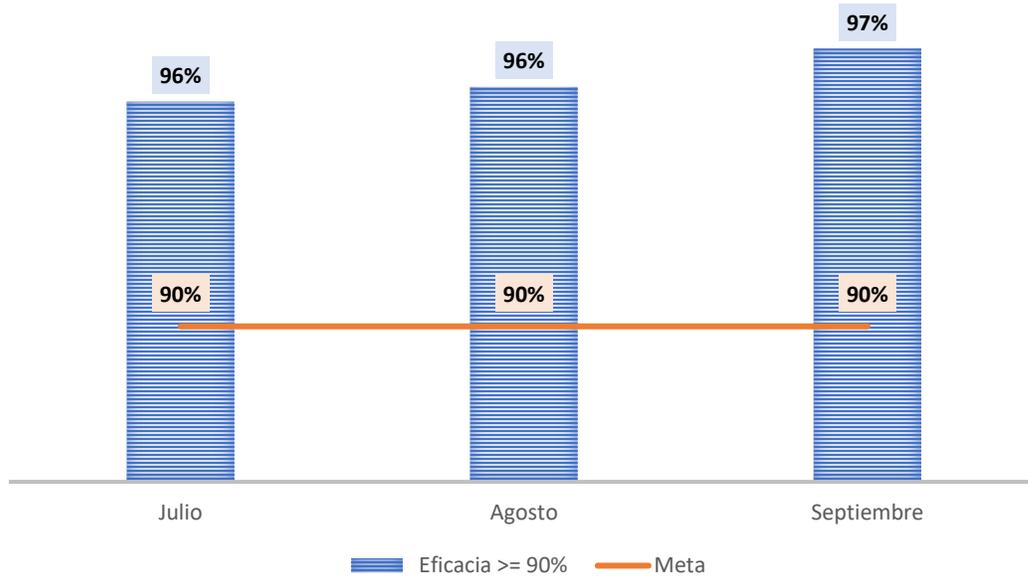
El indicador de nivel de servicio se encuentra sobre el 90%, sin embargo, se evidencia una disminución de llamadas de agosto vs septiembre con un -14% de variación, se solicita al centro de contacto revisión del tráfico para poder evidenciar a que se debe la disminución de llamadas.

ROTACIÓN DE AGENTES



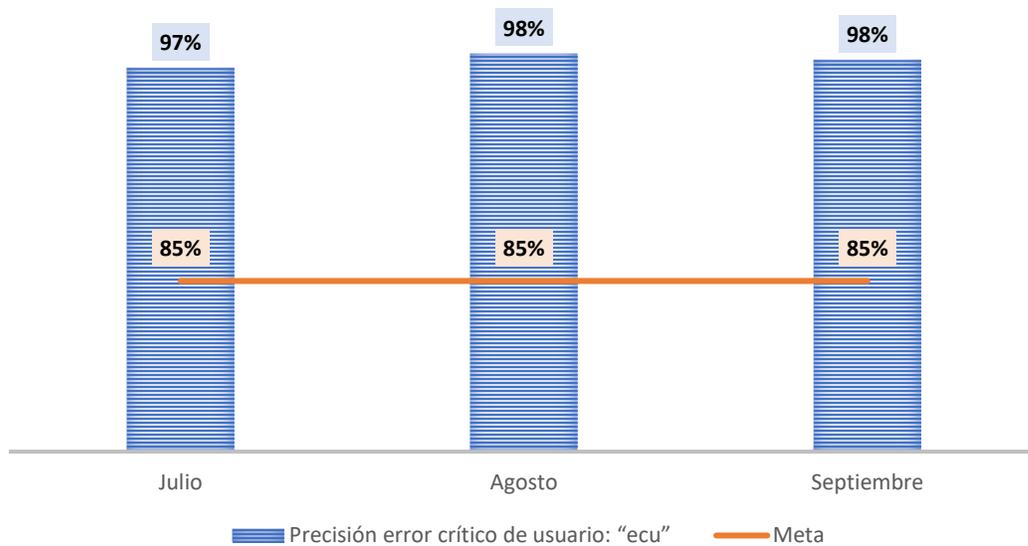
El indicador de rotación se mantuvo en los meses de julio y septiembre sin ningún retiro de personal.

EFICACIA >= 90%



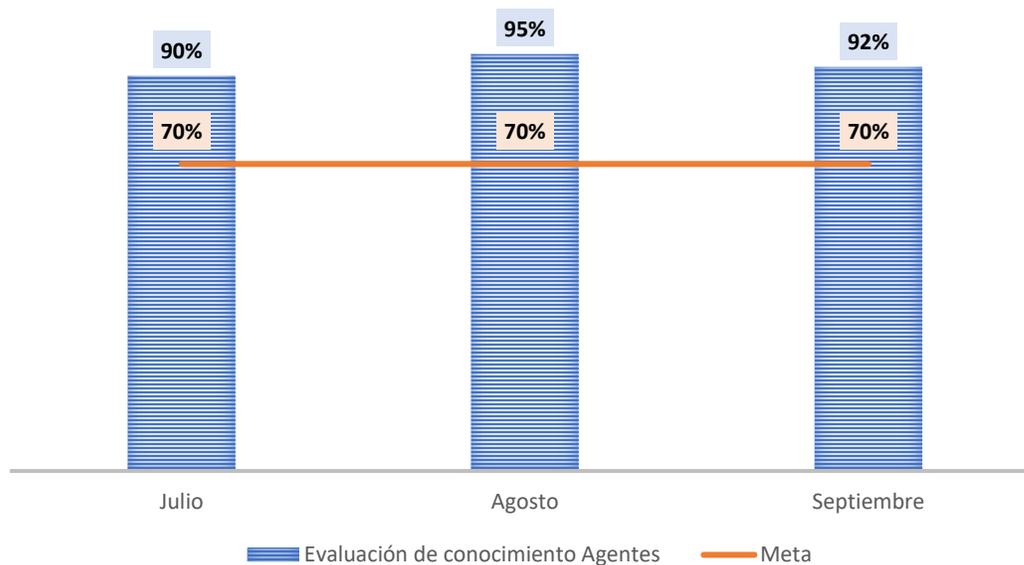
El indicador de eficacia ha aumentado en el mes de septiembre un punto porcentual con ocasión a la disminución del tráfico.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: "ECU"



La calidad se mantiene en el mes de septiembre vs el mes de agosto y estos dos meses aumentaron un punto porcentual.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES



El resultado de la evaluación de conocimiento disminuye en tres 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 y agosto/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

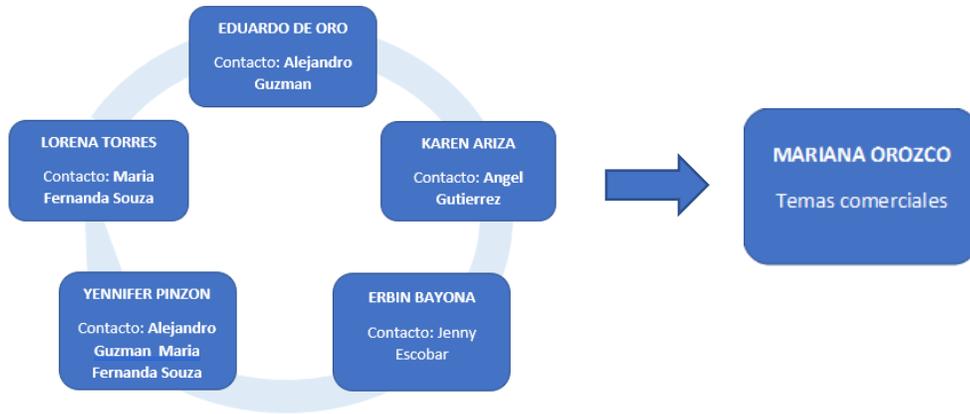
El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- 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 asiste una vez por semana al centro de contacto para ejecutar la supervisión correspondiente de forma presencial 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.
- **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 septiembre se fortalece las unidades de servicio con apoyo de los colaboradores del FNG.

• **ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS BPM CUATRIMESTRE**

En el mes de septiembre se realiza entrega de reconocimientos en las instalaciones del centro de contacto.

El Fondo Nacional de Garantías reconoce la excelencia, el compromiso y el servicio orientado a nuestros clientes



Categorías de evaluación BPM

Indicadores BPM



Categoría de evaluación cualitativa BPM



Reconocimiento al agente de servicio con el mejor promedio cuantitativo (cuatrimestral) BPM



Jenny Alexandra Escobar Perez
con una nota del **95%**.





Reconocimiento al agente de servicio destacado en la categoría cualitativa (cuatrimestral) BPM



• **PORTAL TRANSACCIONAL Y PAGINA WEB**

Al 30 de septiembre 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 septiembre se continúa trabajando a diario en una matriz denominada "Temas de Refuerzo FNG", para que sean relacionadas las inquietudes o dudas que se generan durante la atención de la línea telefónica o gestión de correo electrónico y las cuales son resueltas los días que se asiste presencialmente a BPM.

Para constancia, se firma el presente documento a los 21 días del mes de octubre 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



ACTA DE REUNIÓN

Código: CMI-FR-7
Fecha: 29/Agosto/2013
Versión: 03
Clasificación: Privado
Página 1 de 3

ACTA # 024
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	7 de septiembre 2022 – Hora: 10:00 am
LUGAR	Presencial
ORGANIZADOR	Oscar Sánchez – Supervisor del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
1. Revisión del informe del mes de agosto para ajustes y proceder con su respectiva radicación.
2. La entidad informa que se cambia el procedimiento cuando un intermediario financiero solicite crear o eliminar un usuario y esto se debe crear de manera paralela en los aplicativos de Aranda y CRM.
3. Se validaron casos de Correo Electrónico donde se evidencia que estos fueron direccionados de manera errada.
4. Enviar propuesta de la matriz de calidad del proceso de correo electrónico para sugerencias y/o mejoras de esta y su respectiva aprobación para la directora de Servicio al cliente.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:



ACTA DE REUNIÓN

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

RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde	Realizar ajustes de la factura	Septiembre	- Realizar los ajustes respectivos del informe para su visto bueno y respectiva radicación de factura.
Manuel Conde	Cambio procedimiento creación y eliminación de usuarios	Septiembre	- Informar a la operación que se debe crear los casos de manera simultánea en CRM y Aranda.
Melva	Matriz de calidad Correo electrónico	Septiembre	- Enviar la nueva plantilla de calidad a la directora y subdirector de servicio al cliente para sugerencias y respectiva aprobación de la matriz a implementar.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

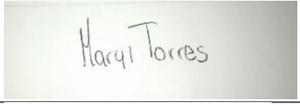
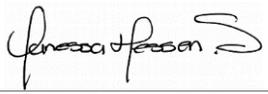
RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	No. DIAS DE ATRASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD



ACTA DE REUNIÓN

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

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Oscar Fernando Sánchez	Subdirector de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Alexander Conde	Supervisor	<i>Manuel A Conde S.</i>

5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

ACTA # 025
Servicio al Cliente - FNG
REUNION DE SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA Y HORA	14 de septiembre 2022 – Hora: 11:00 am
LUGAR	Presencial
ORGANIZADOR	Oscar Sánchez – Supervisor del Contrato FNG

1. TEMAS TRATADOS

DESCRIPCIÓN
<ol style="list-style-type: none">1. Se reviso la presentación de la alineación de la norma COPC VS operación; realizando los ajustes para la presentación final ante la FNG.2. Solicitaron el dimensionamiento del centro de contacto con la finalidad de validar los ajustes para cambio de roles.3. Se solicita entrenar una persona para responder casos de solicitudes de desbloques y queda pendiente validar perfil y alcance de funciones para BPM revise condiciones contractuales.4. Validar pólizas de la adición del contrato el cual va hasta el 31 de diciembre del 2022.5. Incluir en el siguiente informe de operación la cantidad de llamadas recibidas por cada agente día a día.

2. COMPROMISOS

Asignación de tareas y responsables de esta reunión:



ACTA DE REUNIÓN

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

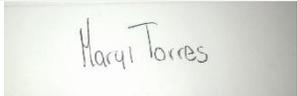
RESPONSABLE	TEMA	FECHA EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Manuel Conde y Melva Pirajan	Realizar ajustes presentación Norma COPC	Septiembre	- Realizar los ajustes respectivos del informe para su visto bueno y respectiva radicación de factura.
Manuel Conde	Dimensionamiento Centro de Contacto	Septiembre	- Realizar el dimensionamiento de la línea del centro de contacto y presentarla al FNG con la finalidad que un agente pueda responder correos de correos de desbloques.
Oscar Sánchez	Funciones del nuevo roll.	Septiembre	- Enviar el perfil de las actividades a realizar en el nuevo roll del agente.
BPM	Pólizas de la adición de la Orden de Compra	Septiembre	- Enviar las pólizas de la adición de la Orden de Compra.
Manuel Conde	Incluir en cantidad de llamadas para conciliar la factura	Septiembre	- Incluir en el momento de la conciliación de la factura en la pestaña de logeo la cantidad de llamadas recibidas.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

Tareas Pendientes de reuniones anteriores

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

4. FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Oscar Fernando Sánchez	Subdirector de Servicio al Cliente – FNG	
Lorena Torres	Especialista de Producto	
Eduardo de Oro	Especialista de Producto	
Vanessa Hessen	Jefe de Operaciones BPM	
Melva Pirajan C.	Líder de Calidad	
Manuel Alexander Conde	Supervisor	

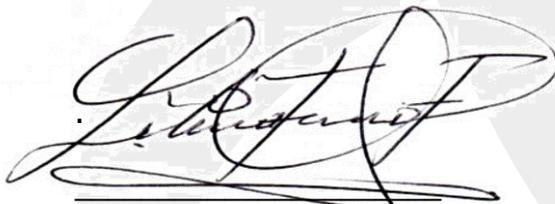
5. REPORTE DE AUSENCIAS A LA REUNIÓN

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

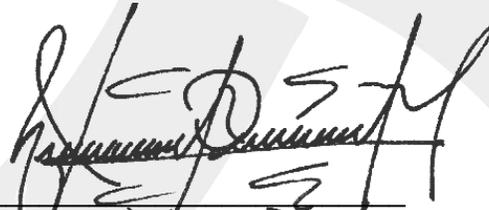
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante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

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

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