



**El futuro
es de todos**

**Agencia de
Renovación
del Territorio**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20196300008803

Fecha: 22-02-2019 10:41:43

MEMORANDO

PARA: DRIANA CECILIA SANTA MARIA, Coordinador GIT Contratación

DE: Coordinador GIT Atención al Ciudadano

ASUNTO: Solicitud de pago a proveedores.

De manera atenta me permito remitir primer informe de gestión de la Orden de compra No. 33693 IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S., para que sea anexado en la carpeta.

Atentamente,

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador GIT Atención al Ciudadano
Agencia de Renovación del Territorio

Anexos: seis (6 folios) y un (1) CD
Elaboro: Paola G/

RECIBI
LILIANA RODRIGUEZ
28 FEB 2019
4:30 PM

Carrera 7 No. 32 -24 Centro empresarial San Martín Torre Sur
(Pisos del 36 al 40)
PBX: 57 (1) 422 10 30 – Bogotá, Colombia

www.renovacionterritorio.gov.co



iQ
OUTSOURCING



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

**INFORME DE GESTIÓN
CENTRO DE CONTACTO**

ORDEN DE COMPRA 33693

Enero de 2019

RECIBI
LILIANA RODRIGUEZ
29/FEB/2019
4:30 PM



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de enero de 2019, los resultados de los ANS contemplados y los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios para el cliente Agencia de Renovación del Territorio.
Periodo del informe	1 a 31 de enero de 2019
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
Nº de informe:	2

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 33693.....	4
1.2	Contratación de los agentes.....	5
1.3	Horario de disponibilidad del servicio.....	5
2	RESULTADOS OPERATIVOS.....	5
2.1	Acuerdos de nivel de servicio.....	5
2.2	Resultado de canal telefónico o voz.....	6
2.2.1	Indicadores de llamadas entrantes por día	6
2.2.2	Indicadores de llamadas entrantes por semana	7
2.2.3	Línea de atención al ciudadano.....	7
2.2.4	Resultado de mesa de ayuda.....	9
2.2.5	Resultado de canal chat y web.....	9
2.2.6	Resultado de canal video llamada.....	10
2.2.7	Envío de SMS	10
2.2.8	Resultados encuesta de satisfacción	11
2.2.9	Actividades In House.....	11
3	FORMACIÓN DE LOS AGENTES	12
4	CALIDAD ART	12
4.1	Errores críticos y no críticos	12
5	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	14
6	CONCLUSIONES.....	14

INFORME DE GESTIÓN CCC ENERO 2019

1 GENERALIDADES

El 29 de noviembre de 2018 se emitió la Orden de Compra **33693** correspondiente a la contratación del servicio de Centro de Contacto en la modalidad de BPO, para la atención de ciudadanos por los canales telefónico y virtual de la Agencia de Renovación del Territorio y los servicios de asesoría, acompañamiento y seguimiento a funcionarios de la ART específicamente a relatores y gestores de los 170 municipios en las etapas Veredal, Municipal y Subregional.

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas de acuerdo con los servicios prestados definidos en la orden de compra.

1.1 Orden de compra 33693

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido durante el mes de enero/19:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas Enero
1	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	1	0
2	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	Servicio 7x24	1	0
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Jornada Ordinaria	319	0
4	IT-BPO-CC-23-3	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	10 Mbps	1	1
5	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	5	0
6	IT-BPO-CC-21-1	Cargo PRI (Primary Rate Interface)	Servicio 7x24	1	1
7	IT-BPO-CC-10-8	Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000	Minuto 7x24	900	59
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	56
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	0
10	IT-BPO-CC-18-1	Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana	Jornada Ordinaria	250	0
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	700	336
12	IT-BPO-CC-2-26	Agente en la Entidad Compradora – Técnico – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
13	IT-BPO-CC-2-31	Agente en la Entidad Compradora – Profesional – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
14	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto – Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	2	2
16	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora – Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	1	1
17	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	4	1

Tabla 1. Consumos mes de Enero



1.2 Contratación de los agentes

Teniendo en cuenta la necesidad de la ART de dar continuidad al proceso operativo y a lo solicitado en la Orden de Compra, en la campaña se tienen los siguientes perfiles:

Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Oro	1	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Profesional	Oro	1	Noviembre/18
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	2	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	Noviembre/18

Tabla 2. Agentes contratados

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 33693 son de 8am a 5pm en la línea de atención a ciudadanos y en el front-office.

Respecto de los servicios incluidos con la modificación de la Orden de Compra, la mesa de ayuda se encuentra operando de 9am a 6pm.

2 RESULTADOS OPERATIVOS

A continuación se presentan los acuerdos de nivel de servicio y los resultados de cada uno de los canales para la línea de atención a los ciudadanos y la mesa de ayuda para la atención de los relatores y gestores de la ART.

2.1 Acuerdos de nivel de servicio

A continuación, se presentan los resultados operativos obtenidos para el mes de Enero.

ANS	Plata	Resultado Enero
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	3 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	40 Seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	NA
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	1 Min 3 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	96%

Tabla 3. Resultados ANS Enero

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de Enero de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 461 llamadas de las cuales fueron atendidas 442 (96%):

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	442	96%
Abandonada	19	4%
Total	461	100%

Tabla 4. Llamadas Recibidas

Total llamadas recibidas	
Indicadores	Cantidad
Eficacia	96%
Tiempo de Atención	3 seg
TMO	1 min 3 seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En Enero el impacto en llamadas entrantes se presentó los últimos días del mes 29 y 30 de Enero de 2019, el indicador de nivel de eficacia del mes quedó en el 96%.

Día	Contestadas	Abandonadas	Total	Eficacia	Tiempo	TMO
2	10	0	10	100%	0:00:03	0:00:31
3	9	1	10	90%	0:00:03	0:01:33
4	7	0	7	100%	0:00:03	0:05:02
8	24	0	24	100%	0:00:03	0:01:13
9	17	1	18	94%	0:00:03	0:01:06
10	22	0	22	100%	0:00:03	0:01:27
11	8	1	9	89%	0:00:03	0:00:37
14	19	2	21	90%	0:00:03	0:00:46
15	16	0	16	100%	0:00:03	0:00:48
16	22	0	22	100%	0:00:03	0:01:36
17	20	0	20	100%	0:00:03	0:01:14
18	16	2	18	89%	0:00:03	0:00:59
21	33	2	35	94%	0:00:07	0:00:54
22	28	1	29	97%	0:00:03	0:01:08
23	22	0	22	100%	0:00:03	0:00:45
24	20	2	22	91%	0:00:03	0:00:50
25	17	1	18	94%	0:00:03	0:00:56
28	28	1	29	97%	0:00:03	0:00:40
29	39	4	43	91%	0:00:03	0:00:44
30	40	0	40	100%	0:00:03	0:01:14
31	25	1	26	96%	0:00:03	0:00:48
Total general	442	19	461	96%	0:00:03	0:01:03

Tabla 6. Indicadores de Eficacia

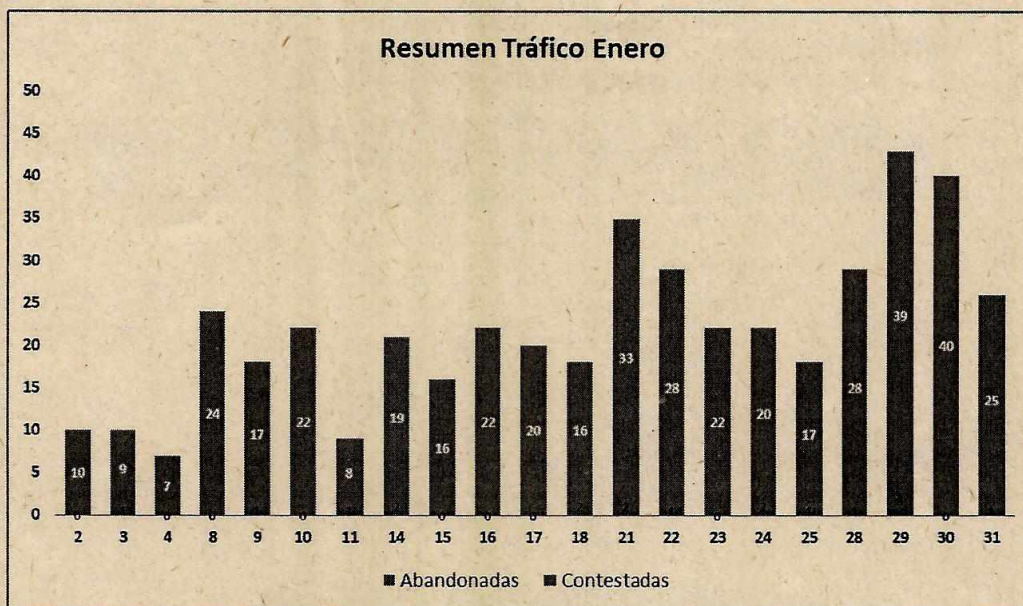


Gráfico 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Del total de llamadas recibidas (461) se evidencia un mayor tráfico en la semana 4 y 5 con un promedio de 132 llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en la semana 1 donde hubo un cumplimiento superior al 96%. El TMO para el mes de Enero de 2019 fue de 1minuto 3 segundos.

Semana	Contestadas	Abandonadas	Total	Eficacia	Tiempo	TMO
I	26	1	27	97%	0:00:03	0:02:22
II	71	2	73	96%	0:00:03	0:01:06
III	93	4	97	96%	0:00:03	0:01:05
IV	120	6	126	95%	0:00:04	0:00:54
V	132	6	138	96%	0:00:03	0:00:51
Total general	442	19	461	96%	0:00:03	0:01:03

Tabla 7. Indicadores por semana

2.2.3 Línea de atención al ciudadano

2.2.3.1 Gestión llamadas entrantes

El grupo de ART – Agencia de Renovación del Territorio – IQ a través de sus agentes brinda atención telefónica, por video llamada y chat, durante el horario establecido por la Entidad (8am- 5pm de lunes a viernes), acerca de los programas, proyectos e iniciativas que tiene la Agencia.

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	438	96%
Abandonada	18	4%
Total	456	100%

Tabla 8. Indicador de llamadas

2.2.3.1.1 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
TRANSFERIDA	336
LLAMADA MUDA	33
CAIDA DE LLAMADA	26
LLAMADA ERRADA	25
PRODUCTO	5
LLAMADA PRUEBA	5
CONTACTO EFECTIVO	4
Total	438

Tabla 9. Tipificación de las llamadas

2.2.3.1.2 Transferencias

Durante el mes se realizaron 336 transferencias, a continuación se presenta el detalle: de la distribución de tipificaciones en el mes de Enero de 2019

Área	Total
SECRETARIA GENERAL	194
DIRECCION GENERAL	56
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	36
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	17
OFICINA DE COMUNICACIONES	8
DIRECCION DE INTERVENCION DEL TERRITORIO	7
PLANEACION	6
COORDINACIÓN REGIONAL BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO	3
SIERRA NEVADA - PERIJA - ZONA BANANERA	2
OFICINA JURIDICA	2



Área	Total
COORDINACIÓN REGIONAL MACARENA - GUAVIARE	1
COORDINACIÓN REGIONAL CATATUMBO	1
TALENTO HUMANO	1
CONTROL INTERNO	1
COORDINACIÓN REGIONAL ALTO PATIA Y NORTE DEL CAUCA	1
Total	336

Tabla 10. Distribución Tipificación de las llamadas por solicitud de área a contactar

2.2.4 Resultado de mesa de ayuda

Para el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Enero de 2019, la mesa de ayuda recibió un total de 5 llamadas de las cuales se tuvo un (1) abandono, (80%) de efectividad:

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	4	80%
Abandonada	1	20%
Total	9	100%

Tabla 11. Llamadas Recibidas

Después de la revisión de las llamadas recibidas en la mesa de ayuda en el mes de Enero de 2019 se encuentra que no correspondían a temas de soporte. El abandono presentado fue una llamada no contestada el día 18 de Enero de 2019 en hora del almuerzo tiempo durante el cual el asesor no tuvo el alcance para poder realizar la gestión.

2.2.4.1 Otras actividades

Durante el mes de Enero de 2019 se continúa con el apoyo en el aplicativo gestión ofertas, que se encarga de estructurar los proyectos de la ART, en lo que vincula tiempo de gestión, cronograma de proyectos de todos los municipios a nivel nacional, generando un flujo de datos, de cada uno de los proyectos independientes y de cada zona.

Adicional se continúa realizando la ruta diagramando los proyectos que tiene la entidad para continuar con la estructura y lograr su ejecución.

2.2.5 Resultado de canal chat y web

A continuación se muestra las estadísticas entregadas por el software de chat:

Estadísticas de Chats

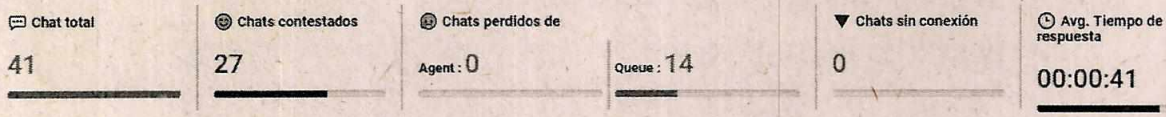
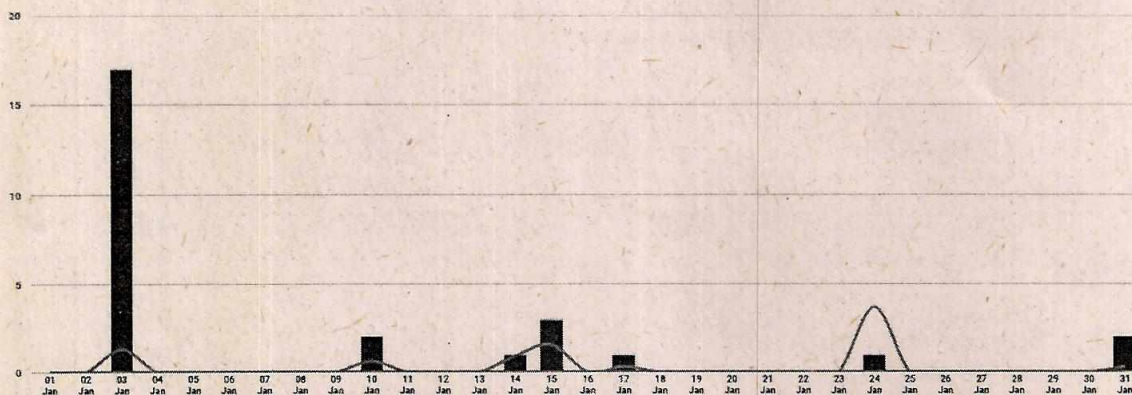


Ilustración 1. Resultados Generales del chat

Como resultado de la revisión de los Chat se evidencia:

- Algunos usuarios abren varias sesiones simultáneamente pero no realizan consultas.
- Usuarios inician sesión y cierran inmediatamente la ventana.

Adicionalmente al revisar puntualmente cada uno de los chats, se encuentra la siguiente información:

- 6 Chat con contacto efectivo y gestión por parte de los agentes de IQ Outsourcing.
- 19 Chat no hubo respuesta por parte de los usuarios,
- 5 Chat fueron pruebas de funcionamiento en el sistema.

Sub Estado Chat	Cant	%
Chat Efectivo	6	15%
Chat Sin comunicación por el Usuario	19	46%
Chat Prueba	5	12%
Chat duplicados atendidos en otras ventanas	11	27%
Total	41	100%

Tabla 12. Detalle Resultados chat

2.2.6 Resultado de canal video llamada

Durante el mes no se presentaron video llamadas.

2.2.7 Envío de SMS

Durante el mes de Enero no se enviaron mensajes de texto.



2.2.8 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de enero se mantuvo activa la encuesta de satisfacción en los dos canales (telefónico y de chat), a continuación se presentan los resultados:

Se realizaron las siguientes preguntas a los ciudadanos que se conectaron al chat de la ART para evaluar el servicio dado por los agentes, obteniendo los siguientes resultados:

2.2.8.1 Resultados encuesta canal chat

Durante el mes de Enero de 2019, los ciudadanos no realizaron la calificación del servicio, la encuesta fue la siguiente:

Preguntas	Promedio de Respuesta
En escala de 1 a 5 (siendo 1 "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho"), ¿Cómo califica la agilidad en la atención?	-
¿Cómo califica la claridad de la información?	-
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	-

Tabla 13. Resultados encuesta chat

2.2.8.2 Resultados encuesta canal telefónico

Durante el mes de enero cinco (5) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción y se tienen los siguientes resultados del canal telefónico:

Preguntas	Promedio de Respuesta
En escala de 1 a 5 (siendo 1 "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho"), ¿Cómo califica la agilidad en la atención?	5
¿Cómo califica la claridad de la información?	5
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	5

Tabla 14. Resultados encuesta chat

2.2.9 Actividades In House

Durante el mes de Enero se realizaron las siguientes actividades:

- Se actualiza la Base General de PQRSD forma Diaria del 1 al 31 de Enero de 2019.
- Se elabora el informe estadístico de PQRSD ingresados a la ART (6 canales de atención).

- Análisis de información de PQRSD en consolidado de registros (Modificación de registros).
- Seguimiento y control en aplicativo ORFEO para cierre de peticiones.
- Orientación y atención a ciudadanos en el canal presencial.
- Reporte revisión Datos Centro de Contacto

3 FORMACIÓN DE LOS AGENTES

A lo largo del mes de Enero de 2019, se llevaron a dos (2) jornadas de capacitación realizadas al personal operativo, donde presencialmente se logró dar alcance a los dos (2) agentes del centro de contacto y virtualmente se garantizó dar acompañamiento a los tres (3) colaboradores In house, donde en total se formó al personal en 2 horas de formación de acuerdo a las necesidades de la Operación.

Los objetivos para capacitar a los agentes y líderes de la operación son:

- Desarrollo de compromiso frente a la tarea y la organización.
- Auto conocimiento de fortalezas y debilidades en cada persona.
- Mejoramiento del trabajo en equipo y del equipo de trabajo.
- Actualización y refuerzo de conocimientos

El cronograma de actividades en el mes de Enero de 2019 fue el siguiente:

Día	Capacitación	Intensidad Horaria	Alcance
jueves, 17 de enero de 2019	Servicio al Cliente - Formacion IQ Outsourcing	2 Horas	50% Operación Centro de Contacto
viernes, 18 de enero de 2019	Servicio al Cliente - Formacion IQ Outsourcing	2 Horas	50% Operación Centro de Contacto
martes, 29 de enero de 2019	Formacion Virtual - "Estrategias de Negociacion"	4 Horas	100% Operación In House

Tabla 15 - Capacitaciones

4 CALIDAD ART

Desde el área de calidad se trabaja con el objetivo de implementar un conjunto de procesos que aseguren que se le brindará al cliente un servicio con el mayor grado de calidad posible, pero también que permitan detectar la causa raíz de los problemas y tener una forma sistematizada y continua de garantizar las correcciones y la mejora de los mismos, de planificar y programar las auditorías, realizar monitoreo de las llamadas del centro de contacto de acuerdo a lo planificado, analizar los resultados y tomar acciones que resuelvan problemas encontrados y mejoren los procesos evaluados.

Durante el mes de enero, se realiza auditoria del proceso realizado por parte de los agentes telefónicos y servicio de chat, detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que nos permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

4.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a dos agentes de la operación de la línea de atención al ciudadano y



chat, este se realizó por medio de los diferentes métodos de seguimiento como el monitoreo en vivo y remoto, seguimiento diario de monitoreo, plantilla que permite evaluar y plasmar las habilidades blandas, y aspectos positivos en los cuales se identifican los errores críticos y no críticos encontrados en las llamadas monitoreadas.

Para el mes de enero se realizaron 11 auditorías en remoto, promedio de cinco (5) gestiones auditadas por agente, canal telefónico y chat, evidenciando los siguientes resultados:

Nombre Agente	Muestras	% Calidad
Candy Katherine Blanco Galeano	6	91%
Angee Julieth García Garavito	5	100%

Tabla 16. Resultados calidad atención al ciudadano

Las auditorías realizadas al canal telefónico y chat presentaron 1 fallo en error crítico de negocio afectando el Ítem (Encuesta de satisfacción) y se genera afectación en 2 errores no críticos afectando el ítem (Utiliza el guion de despedida definido para la ART).

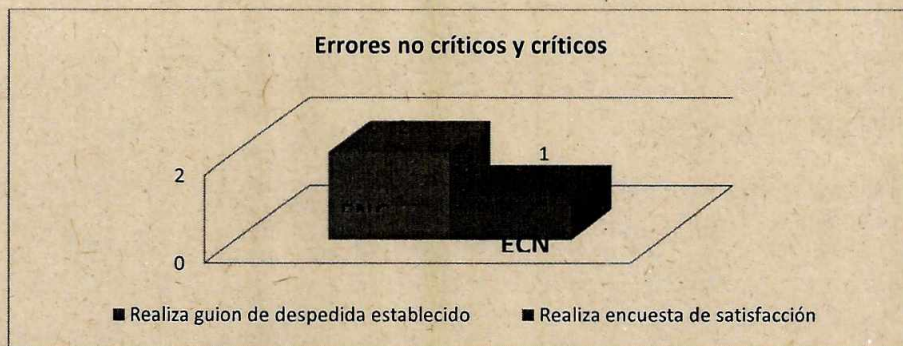


Ilustración 21. Tipología errores críticos y no críticos

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica encontramos que las mayores incidencias se encuentran en los ítems:

- Utiliza el guion de despedida (2) Incidencias: Se omite informar el guion de despedida en las llamadas de mesa de ayuda o solo se indica gracias por llamar, se establece un guion unificado para todos.
- Realiza la encuesta de satisfacción (1) Incidencia: En el servicio de atención al ciudadano, en llamada efectiva se omite realizar la encuesta de satisfacción.

5 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Control y cumplimiento de los indicadores de Adherencia, productividad y ocupación al personal asignado en el centro de contacto y al personal In house

Se reforzará desde el área de calidad el correcto uso de los guiones de despedida haciendo énfasis en los errores presentados:

- Usar el guion establecido de despedida
- Al momento de despedirse recordar el nombre del asesor con quien hablo

Se realizara auditoria diaria a los Chat recibidos a través de la página y en la parte telefónica se garantizara la tipificación y captura de datos de todas las interacciones efectivas recibidas en la línea.

Dar continuidad al programa de formación acordado en los ANS establecidos.

6 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de enero de 2019 en el centro de contacto de IQ Outsourcing en la operación para la Agencia de Renovación del Territorio, se puede concluir que:

- El dimensionamiento de dos (2) agentes para el canal telefónico y chat, es óptimo dado que los indicadores de cierre de operación en el mes de enero de 2019, fueron nivel de eficacia superior al 96% frente un abandono del 4%.
- El tiempo de atención para el canal telefónico se encuentra en 4 segundos, mientras que para el Chat es de 40 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 1 minuto, 3 segundos, y para el Chat fue de 6 minutos aprx en registros de contacto efectivo, dado que el agente debe suministrar información y asesoramiento con el fin de brindar la asesoría lo más completa al ciudadano
- Revisando los horarios de operación de la línea se evidencia estabilidad en el tráfico por hora, a fin de tener el mayor control de la operación se dimensiona la malla de turnos para los agentes realizando los ajustes correspondientes en temas de adherencia.
- Por parte del centro de contacto de IQ Outsourcing se dio cumplimiento a las jornadas de capacitación de 2 horas quincenales.
- Se propone realizar en conjunto con el cliente sesiones de calibración, con el fin de ajustar criterios de medición de la gestión de la operación en los canales telefónico y de chat.