



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

**INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A  
LA GESTIÓN)**

Código: FM-GC-04

**GESTIÓN CONTRATACIÓN**

Versión: 03

Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación

Fecha de publicación:  
09/12/2019

**INFORME DE SUPERVISIÓN No. 13**

**CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/12/2019 AL 31/12/2019**

**I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO**

**Orden de Compra No. 33693 de 2018**

<b>Tipología Contractual</b>	Orden de Compra																				
<b>Nombre/Razón Social del contratista o asociado</b>	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. Sigla: I.Q. OUTSOURCING S.A.S. / I.Q. S.A.S.																				
<b>Nombre / Representante Legal</b>	CARLOS ENRIQUE FADUL NIÑO																				
<b>NIT</b>	830039329-8																				
<b>Objeto</b>	Prestar los servicios de atención telefónica al ciudadano a través de un Contact Center y Outsourcing de proceso de negocios BPO ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.																				
<b>Lugar de ejecución</b>	Bogotá D.C.																				
<b>No. de Certificado de Disponibilidad Presupuestal</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> <th>Vigencia/adición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12618</td> <td>15/08/2018</td> <td>\$26.441.670,00</td> <td>Vigencia 2018</td> </tr> <tr> <td>3419</td> <td>09/01/2019</td> <td>\$322.059.540,00</td> <td>Vigencia Futura 2019</td> </tr> <tr> <td>3419 adición</td> <td>09/01/2019</td> <td>\$2.996.624,43</td> <td>Adición</td> </tr> <tr> <td>Compromiso vigencia futura No.1718</td> <td>30/11/2018</td> <td>\$289.932.475,05</td> <td>Vigencia Futura 2020</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición	12618	15/08/2018	\$26.441.670,00	Vigencia 2018	3419	09/01/2019	\$322.059.540,00	Vigencia Futura 2019	3419 adición	09/01/2019	\$2.996.624,43	Adición	Compromiso vigencia futura No.1718	30/11/2018	\$289.932.475,05	Vigencia Futura 2020
No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición																		
12618	15/08/2018	\$26.441.670,00	Vigencia 2018																		
3419	09/01/2019	\$322.059.540,00	Vigencia Futura 2019																		
3419 adición	09/01/2019	\$2.996.624,43	Adición																		
Compromiso vigencia futura No.1718	30/11/2018	\$289.932.475,05	Vigencia Futura 2020																		
<b>No. de Registro Presupuestal</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> <th>Vigencia/adición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1065518</td> <td>30/11/2018</td> <td>\$26.441.670,00</td> <td>Vigencia 2018</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>09/01/2019</td> <td>\$322.059.540,00</td> <td>Vigencia Futura 2019</td> </tr> <tr> <td>328919</td> <td>08/08/2019</td> <td>\$2.996.624,43</td> <td>Adición 2019</td> </tr> <tr> <td>Compromiso vigencia futura No.1718</td> <td>30/11/2018</td> <td>\$289.932.475,05</td> <td>Vigencia Futura 2020</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición	1065518	30/11/2018	\$26.441.670,00	Vigencia 2018	2019	09/01/2019	\$322.059.540,00	Vigencia Futura 2019	328919	08/08/2019	\$2.996.624,43	Adición 2019	Compromiso vigencia futura No.1718	30/11/2018	\$289.932.475,05	Vigencia Futura 2020
No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición																		
1065518	30/11/2018	\$26.441.670,00	Vigencia 2018																		
2019	09/01/2019	\$322.059.540,00	Vigencia Futura 2019																		
328919	08/08/2019	\$2.996.624,43	Adición 2019																		
Compromiso vigencia futura No.1718	30/11/2018	\$289.932.475,05	Vigencia Futura 2020																		
<b>Duración inicial del contrato o convenio</b>	Dos años																				
<b>Fecha de Inicio</b>	29/11/2018																				
<b>Prórroga</b>	N/A.																				



El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio

**INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)**

Código: FM-GC-04

**GESTIÓN CONTRATACIÓN**

Versión: 03

Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación

Fecha de publicación: 09/12/2019

Duración Final del contrato o convenio	29/11/2020			
Valor inicial del contrato o convenio	\$638.433.685,05			
Adición No. 01	<b>Fecha</b>	<b>Valor</b>	<b>CDP</b>	<b>RP</b>
	19/07/2019	\$2.996.624,43	3419 de 09/01/2019	328919 de 08/08/2019
Valor Final del contrato o convenio	\$641.430.309,48			
Suspensiones	Si	No	x	Periodo de Suspensión
Porcentaje de avance técnico programado para el periodo	54,17%			
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	51,24%			
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	54,17%			
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	51,24%			
Nombre del supervisor de la Orden de Compra	OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA			
Cargo del (la) supervisor (a)	COORDINADOR GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Dependencia y extensión del (la) supervisor (a)	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO			

**II. OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL LA ORDEN DE COMPRA Teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula No señalar la cláusula se presenta el informe correspondiente.**

No.	ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	EVIDENCIA
1	bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	Actividad disponible en forma permanente pero en este periodo no se requirió el uso de grabación	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
2	bp01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA- 1 Paquete de 1000 correos	El servicio se encuentra disponible pero en este mes no se solicitó	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020

**INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)**

Código: FM-GC-04

**GESTIÓN CONTRATACIÓN**

Versión: 03

Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación

Fecha de publicación: 09/12/2019

3	bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _NA_Jornada Ordinaria -NA- 30.000 SMS	15.165 SMS enviados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
4	bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	Servicio de enlace prestado entre puntos para el desarrollo de las operaciones	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
5	bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	En este periodo no se realizó el consumo	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
6	bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	Este servicio se presta de manera permanente 7x24. Para este mes se presenta sin novedad	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
7	bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	Para este mes se presentaron llamadas al centro de contacto con un total de 86 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ CD interacciones mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
8	bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	Durante este mes se consumen 142 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ CD Interacciones mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
9	bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24- NA - 1000 minuto	En este periodo se consumieron 70 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ CD Interacciones mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
10	bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_General_Jornada Ordinaria_Plata - 250 minuto	Durante este periodo se prestó el servicio, y se consumieron 14 minutos de video llamada	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
11	bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	Se realizaron 82 transferencias de llamadas	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
12	bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
13	bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
14	bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	Dos agentes contratados durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020

 <b>El futuro es de todos</b> Agencia de Renovación del Territorio	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)</b>	Código: FM-GC-04
	<b>GESTIÓN CONTRATACIÓN</b>	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

15	bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
16	bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	En este periodo se continua con el uso de la licencia	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500001912 de fecha 17/01/2020
17	bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	Factura No. IQ23819 mes diciembre con radicado No. 2019-650-006125-2 de fecha 23/12/2019

En relación con las Obligaciones generales se manifiesta que se dio cumplimiento a cada una de las establecidas dentro del contrato.

**Nota:** Anexar el número total de obligaciones, actividades, compromisos que se encuentren definidas en el contrato, orden compra, convenio, aceptación de oferta. En el caso que la actividad relacionada no se haya realizado en el respectivo informe se debe indicar que "No se requirió" para el período respectivo.

### III. SEGUIMIENTO FINANCIERO

#### A. DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

La DESCRIPCIÓN Y TOTAL DEL PRESUPUESTO, deben corresponder al valor cada uno de los ITEMS que se discriminan en el presupuesto del contrato.

Para aquellos contratos en los que se establecen giros de recursos cuyos bienes o servicios se reciben con posterioridad al giro, el valor total de los gastos ejecutados (legalizado acumulado a la fecha) deben corresponder al valor total de los bienes y/o servicios que posteriormente se reciben y legalizan, incluidos los del presente informe.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.

Este valor debe ser igual al "VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA" establecido en la Tabla del literal D

DESCRIPCION	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO (LEGALIZADO) ACUMULADO A LA FECHA
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	\$ 356.623,32	\$ -
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	\$ 214,80	\$ -
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _ NA_Jornada Ordinaria - NA - 30.000 SMS	\$ 17.845.056,00	\$ 9.404.356,92
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	\$ 53.018.989,29	\$ 28.829.315,96
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	\$ 7.858.791,75	\$ 4.131.316,35



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

**INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A  
LA GESTIÓN)**

Código: FM-GC-04

**GESTIÓN CONTRATACIÓN**

Versión: 03

Secretaría General-GIT. Contratación/ Subdirección de Contratación

Fecha de publicación:  
09/12/2019

bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	\$	11.881.008,00	\$	6.460.352,00
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	\$	1.938.089,43	\$	135.103,08
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	\$	24.057.036,28	\$	1.917.434,01
bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los opeadores de telefonía móvil-celular_NA_Minuto 7x24- NA - 1000 minuto	\$	2.178.184,80	\$	1.153.779,84
bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_ General_Jornada Ordinaria_Plata - 250 minuto	\$	3.574.709,55	\$	8.145,34
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	\$	415.835,28	\$	58.402,38
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$	72.744.384,93	\$	39.515.468,32
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$	91.375.358,93	\$	49.078.319,89
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$	157.163.778,48	\$	85.372.916,95
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$	78.767.661,95	\$	41.931.601,57
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	\$	15.841.344,00	\$	8.217.245,86
bpo01- IVA	\$	102.413.242,69	\$	52.480.614,11
<b>TOTALES</b>	\$	<b>641.430.309,48</b>	\$	<b>328.694.372,58</b>



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

**INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A  
LA GESTIÓN)**

Código: FM-GC-04

**GESTIÓN CONTRATACIÓN**

Versión: 03

Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación

Fecha de publicación:  
09/12/2019

**B.**

**C. GASTOS LEGALIZADOS EN EL PERÍODO**

**GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL):** Corresponde a legalización de gastos realizados con el presupuesto de inversión, que estén destinados y/o relacionados directamente con el objeto del proyecto, orientados al bienestar general y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

**GASTOS ADMINISTRATIVOS:** Para los gastos que se realizan con el presupuesto de inversión, la legalización corresponde a aquellos gastos que se efectúan para el desarrollo del contrato, distintos a los GASTOS OPERATIVOS definidos anteriormente.

Para los gastos con presupuesto de funcionamiento, se relacionarán en su totalidad en este concepto.

**TOTAL DE GASTOS LEGALIZADOS:** Corresponde al valor de los gastos que se legalizan en el período de este informe, discriminado por los conceptos de gastos de operativos y de administración.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.

Este valor debe corresponder al "VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO" establecido en la Tabla del literal D

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)		
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$	328.694.372,58
<b>TOTAL GASTOS LEGALIZADOS</b>	\$	<b>328.694.372,58</b>

**D. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS**

La RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS, deben relacionarse uno a uno en orden cronológico y su total debe corresponder al VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA, establecido en la Tabla del literal D

PAGO No.	FECHA	Nº DE ORDEN DE PAGO	VALOR
1	06/02/2019	13457919	\$ 24.493.479,47
2	13/03/2019	48843319	\$ 23.842.980,73
3	15/04/2019	84260419	\$ 24.422.305,11
4	17/04/2019	87098819	\$ 27.313.344,14
5	24/05/2019	123877919	\$ 27.803.186,70
6	21/06/2019	156847219	\$ 27.450.901,77
7	19/07/2019	191123919	\$ 24.140.056,85
8	28/08/2019	237143319	\$ 24.154.730,78
9	20/09/2019	268356819	\$ 26.926.989,64
10	25/10/2019	314428019	\$ 26.782.142,06
11	22/11/2019	348880719	\$ 24.098.958,37
12	20/12/2019	396273519	\$ 24.088.719,85
13	26/12/2019	415605819	\$ 23.176.577,11
<b>TOTAL</b>			\$ <b>328.694.372,58</b>

**D. ESTADO FINANCIERO**

CONCEPTO



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

**INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A  
LA GESTIÓN)**

Código: FM-GC-04

**GESTIÓN CONTRATACIÓN**

Versión: 03

Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación

Fecha de publicación:  
09/12/2019

VALOR INICIAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA (a)	\$	638.433.685,05
VALOR ADICIONES – REDUCCIONES (b)	\$	2.996.624,43
VALOR TOTAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA= (a) +/- (b)	\$	641.430.309,48
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	\$	305.517.795,47
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	\$	23.176577,11
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	\$	328.694.372,58
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	\$	312.735.936,90
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	\$	328.694.372,58
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	\$	360.001.233,86
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	\$	-
SALDO POR LIBERAR	\$	20.855.271,32
CONSIGNACIÓN RECURSOS NO EJECUTADOS	\$	-
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$	-
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	\$	-

\*VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR, en este concepto se debe relacionar el VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA que está en el informe anterior.

\*\*EI VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME, corresponde al valor que se autoriza a girar con el presente informe, si hay lugar a ello de acuerdo con las condiciones de pago señaladas en el contrato.

**Nota: Para convenios que tengan contrapartida en efectivo, deberá incluir una columna con los aportes del asociado.**

**IV. VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR PARTE DEL (LA) SUPERVISOR**

En mi calidad de supervisor de la orden de compra No. 33693 de 2018 certifico que el contratista IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. realizó sus actividades conforme a lo estipulado en la orden de compra, de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.

Así mismo certifico que todos los documentos producto de la ejecución del orden de compra, del periodo acá certificado se adjuntan al presente informe.

Conforme a lo verificado, el contratista cumplió con las obligaciones de pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARP según la ley 1562 de 2012.

A los veintisiete (27) días del mes de enero de 2020,

**OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA**  
Coordinador GIT: Atención Al Ciudadano

RECIBI  
LILIANA RODRIGUEZ  
27/ENERO/2020  
2:08 P.M



**iQ**  
OUTSOURCING



No. 20206500001912 Código Web: bU+92g  
Fecha: 17/01/2020 12:59:42 Folios: 1  
Remitente IQ OUTSOURCING  
Destino: GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Asunto: OSCAR ALBERTO PORRAS SOPORTE F

Bogotá D.C., enero 16 de 2020

IQ-ART-14-20

Señor:

**OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA**  
AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO  
Carrera 7 No. 32 -24 Pisos 36 al 40  
Bogotá

**Tema:** Soportes factura diciembre/19

**Referencia:** Orden de compra 33693

Respetado Señor,

En el marco de la orden de compra No. 33693, IQ Outsourcing SAS remite los siguientes documentos:

- Informe de gestión del mes de diciembre/19.
- CD con las grabaciones de las interacciones del mes de diciembre/19.
- Certificado de aportes sociales y parafiscales.

Cordialmente,

*Diana A. Moreno*

DIANA ALEXANDRA MORENO GARZÓN  
Coordinador de Operaciones  
IQ Outsourcing SAS



T. (57 1) 593 1990  
D. Cra. 13A No. 29-24 Piso 7  
Bogotá – Colombia  
[www.iq-online.com](http://www.iq-online.com)





**iQ**  
OUTSOURCING



**El futuro  
es de todos**

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

**INFORME DE GESTIÓN  
CENTRO DE CONTACTO**

**ORDEN DE COMPRA 33693**

**DICIEMBRE DE 2019**



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de diciembre 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 diciembre de 2019
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
N° de informe:	13

## TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES.....	4
1.1	Orden de compra 33693.....	4
1.2	Contratación de los agentes.....	6
1.3	Horario de disponibilidad del servicio.....	6
2	RESULTADOS OPERATIVOS.....	6
2.1	Acuerdos de nivel de servicio.....	6
2.2	Resultado de canal telefónico o voz.....	7
2.2.1	Indicadores de llamadas entrantes por día.....	7
2.2.2	Indicadores de llamadas entrantes por semana.....	8
2.2.3	Línea de atención al ciudadano.....	9
2.2.4	Línea de Soporte.....	9
2.2.5	Transferencias.....	11
2.2.6	Resultado de canal chat y web.....	12
2.2.7	Resultado de canal video llamada.....	12
3	ENVÍO DE SMS.....	13
4	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	15
4.1	Resultados encuesta canal chat.....	15
4.2	Resultados encuesta canal telefónico.....	15
5	ACTIVIDADES IN HOUSE.....	16
6	FORMACIÓN DE LOS AGENTES.....	16
7	CALIDAD ART.....	17
7.1	Errores críticos y no críticos.....	17
7.1.1	Error crítico de Negocio.....	17
7.1.2	Error crítico de Usuario Final.....	18
7.1.3	Error No crítico.....	18
7.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ.....	19
7.3	Acciones de mejora y recomendaciones.....	20
8	CONCLUSIONES.....	20

## INFORME DE GESTIÓN CCC DICIEMBRE 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.

Durante el mes de julio de 2019 se realizó una modificación de la orden de compra, para cubrir la indexación tanto del Índice de Precios al Consumidor para el año 2019, como el incremento del salario mínimo mensual legal vigente.

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 diciembre/19:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS DIC.
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	0	15.165
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	86
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	142

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS DIC.
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	70
10	IT-BPO-CC-18-1	Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana	Jornada Ordinaria	250	14
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	700	82
12	IT-BPO-CC-2-26	Agente Técnico –Oro	Jornada Ordinaria	1	1
13	IT-BPO-CC-2-31	Agente Profesional – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
14	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	2	2
15	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	1	1
16	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	1	0,4
17		IVA	NA	1	1
18	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico –Plata	Jornada Ordinaria	1	0,77

**Tabla 1. Consumos mes de diciembre**

Los ítems No. 12, 13 y 18 se encuentran en la entidad compradora, el ítem No. 14 se encuentra en el centro de contacto.

Con la modificación de la orden de compra el ítem No. 15 cambió a 6 meses y los 18 restantes son cobrados mediante el ítem No. 18.

En diciembre se afectó los días facturados del servicio 16 IT-BPO-CC-53-6 Licencia de software por que se presentó una novedad con la plataforma DEXON debido a que el operador finalizó el contrato que sostenía con IQ Outsourcing por lo cual se dio inicio a la búsqueda de un nuevo proveedor para la mesa de ayuda, iniciando operación con ARANDA desde el 18 de diciembre de 2019, es por este motivo que en diciembre solamente se facturo los días que estuvo disponible la plataforma ARANDA.

De igual forma se afectó los días facturados del servicio 18 IT-BPO-CC-1-6 Agente Técnico –Plata debido a que el funcionario desde el 23 de diciembre salió a tomar el periodo de licencia de paternidad y por las funciones especializadas de soporte que realiza no se generó un backup para esos días.

## 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 lunes a viernes en el horario comprendido de 8am a 5pm en la línea de atención a ciudadanos y en el front-office, la línea de Soporte se encuentra operando de lunes a viernes 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 línea de soporte para la atención de los relatores y gestores de la ART.

### 2.1 Acuerdos de nivel de servicio

En la siguiente tabla se presentan los resultados operativos obtenidos para el mes de diciembre.

ANS	PLATA	RESULTADO DICIEMBRE
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	5 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	25 seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	4 seg
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	3 Min 33 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	91%

Tabla 3. Resultados ANS diciembre.

## 2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de diciembre de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 159 llamadas de las cuales fueron atendidas 145 (91%):

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
145	14	1	91%

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto

Las llamadas fantasmas hacen referencia a las interacciones finalizadas por el usuario en un rango de 0 a 5 segundos.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	Valores
Eficacia	91%
Tiempo de atención	5 Seg
TMO	3 Min 33 Seg

Tabla 5. Indicadores

### 2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de diciembre el mayor impacto en llamadas se presentó en los días 5, 6 y 9 de diciembre de 2019 con 11 llamadas finalizadas respectivamente.



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
2-dic	3	0	3	100%	2	03:09
3-dic	10	3	13	77%	4	04:43
4-dic	3	3	6	50%	2	07:10
5-dic	11	1	12	92%	23	03:32
6-dic	11	0	11	100%	12	05:48
9-dic	11	5	16	69%	2	04:29
10-dic	3	0	3	100%	19	00:13
11-dic	8	0	8	100%	3	03:57
12-dic	7	0	7	100%	2	02:52
13-dic	6	0	6	100%	2	02:01
16-dic	8	0	8	100%	2	03:18
17-dic	9	0	9	100%	3	01:55
18-dic	9	0	9	100%	2	02:35
19-dic	6	1	7	86%	2	04:03
20-dic	10	0	10	100%	2	03:29
23-dic	10	1	11	91%	3	02:49
24-dic	5	0	5	100%	3	00:53
26-dic	5	0	5	100%	2	06:41
27-dic	7	0	7	100%	2	03:25
30-dic	3	0	3	100%	2	00:37
31-dic	0	0	0	0%	0	00:00
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>14</b>	<b>159</b>	<b>91%</b>	<b>5</b>	<b>03:33</b>

Tabla 6. Indicadores de Eficacia

### 2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 3 (42 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en las semanas 3, 4 y 5 (98%-96%-100%), El TMO para el mes de diciembre de 2019 fue de 3 minutos con 33 segundos.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
1 Semana	38	7	45	84%	9	04:52
2 Semana	35	5	40	88%	6	02:42
3 Semana	42	1	43	98%	2	03:04
4 Semana	27	1	28	96%	2	03:27
5 Semana	3	0	3	100%	1	00:19
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>14</b>	<b>159</b>	<b>91%</b>	<b>5</b>	<b>03:33</b>

Tabla 7. Indicadores por semana



### 2.2.3 Línea de atención al ciudadano

El grupo de ART – Agencia de Renovación del Territorio – IQ a través de sus agentes brinda atención telefónica, 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, a continuación se detallan las llamadas ingresadas durante el mes de diciembre de 2019:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Contestadas	144	91%
Abandonada	14	9%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

Tabla 8. Indicador de llamadas

### 2.2.4 Línea de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2019, la línea de Soporte recibió 1 llamada la cual no se abandonó, teniendo una eficacia del 100% y de igual forma se realizaron 8 llamadas salientes:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Finalizadas	1	100%
Abandonadas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

TOTAL LLAMADAS REALIZADAS		
Finalizadas	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 10. Llamadas Recibidas y Realizadas

#### 2.2.4.1 Mesa de ayuda

A continuación se relaciona la gestión realizada a través de la mesa de ayuda ARANDA, para el mes de diciembre se crearon 34 requerimientos:

No. TICKET	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO	NOMBRE DE LA CATEGORIA	FUENTE DEL INCIDENTE
RF-74278-1-54511	20/12/2019 10:36	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74341-1-54565	20/12/2019 11:48	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74330-1-54555	20/12/2019 11:31	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74430-1-54632	20/12/2019 14:14	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74275-1-54509	20/12/2019 10:28	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74204-1-54459	20/12/2019 9:11	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74281-1-54513	20/12/2019 10:40	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74235-1-54480	20/12/2019 9:42	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74338-1-54562	20/12/2019 11:43	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74276-1-54510	20/12/2019 10:32	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo

No. TICKET	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO	NOMBRE DE LA CATEGORIA	FUENTE DEL INCIDENTE
RF-74345-1-54568	20/12/2019 11:52	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74445-1-54639	20/12/2019 14:34	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74230-1-54477	20/12/2019 9:39	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74173-1-54433	20/12/2019 8:31	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74210-1-54463	20/12/2019 9:18	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74316-1-54542	20/12/2019 11:15	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74227-1-54475	20/12/2019 9:35	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74213-1-54465	20/12/2019 9:22	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74219-1-54470	20/12/2019 9:26	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74313-1-54540	20/12/2019 11:11	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74194-1-54450	20/12/2019 8:58	Cerrado	Requerimiento Interno ART	Correo
RF-74222-1-54472	20/12/2019 9:30	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74285-1-54516	20/12/2019 10:44	Cerrado	Software ART	Correo
RF-74434-1-54634	20/12/2019 14:20	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74349-1-54571	20/12/2019 12:00	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74243-1-54484	20/12/2019 9:53	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74518-1-54691	20/12/2019 16:20	Cerrado	Seguimiento PDET	Movil
RF-74320-1-54546	20/12/2019 11:19	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74183-1-54441	20/12/2019 8:46	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74346-1-54569	20/12/2019 11:56	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74200-1-54455	20/12/2019 9:05	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo
RF-74329-1-54554	20/12/2019 11:28	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74335-1-54560	20/12/2019 11:37	Cerrado	Seguimiento PDET	Web
RF-74309-1-54537	20/12/2019 11:03	Cerrado	Seguimiento PDET	Correo

#### 2.2.4.2 Otras actividades

Durante el mes de diciembre de 2019 se realizaron las siguientes actividades adicionales por parte del personal asignado a la línea de Soporte:

- Se realizó los desarrollos de software requeridos para la agencia, en el marco de sus diferentes estrategias misionales.
- Se genera mockup y parte del front end funcional de un nuevo proyecto llamado estructuración de iniciativas, inicialmente se realiza para el sector de educación.
- Se realizaron publicaciones en los ambientes de pruebas para verificar el correspondiente funcionamiento de estructuración de iniciativas
- Se realizaron reuniones de seguimiento, así como definiciones funcionales entre dos y tres veces a la semana.

- Se generan varios soportes a través de: línea 018000413723; correo electrónico: Leonel.sanchez@iq-online.com, y a través de whatsapp estos se encuentran relacionados en el aplicativo ARANDA.
- Se apoya al área de tecnología de la ART en las pruebas de los errores reportados en el aplicativo gestión de oferta durante los días 17 y 18 de diciembre

### 2.2.4.3 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN		CANTIDAD
Transferida	Primer Nivel	80
	Segundo Nivel	2
Llamada prueba		34
Contacto efectivo		15
Llamada errada		9
Producto		2
Caída de llamada		2
Llamada Muda		1
<b>TOTAL</b>		<b>145</b>

Tabla 9. Tipificación de las llamadas

Para el mes de diciembre se incluye en la tipificación la opción "SEGUNDO NIVEL" esta tipificación hace referencia a todas las interacciones que ingresan a la línea, se brinda información de primer nivel y/o direccionamiento de producto pero el ciudadano solicita información adicional o más detallada al respecto y se requiere transferirla con las extensiones de los funcionarios de la ART, las más comunes son:

- Fechas de postulación
- Formatos de postulación y paso a paso para realizar la postulación a proyectos
- Paso a paso en las plataformas MGAWEB
- Solicitan información adicional del por qué el Municipio se encuentra no priorizado

### 2.2.5 Transferencias

Durante el mes se realizaron 82 transferencias, a continuación se presenta el detalle de la distribución de tipificaciones en el mes de diciembre de 2019, incluyendo las transferencias realizadas desde la Línea de Soporte.

ÁREA	CANTIDAD
Secretaría general	32
Dirección de ejecución y evaluación de proyectos	8
Atención al ciudadano	6



ÁREA	CANTIDAD
Dirección general	6
Dirección de intervención del territorio	4
Oficina jurídica	4
Servicios administrativos	3
Dirección de estructuración de proyectos	3
Dirección de intervención del territorio	2
Subdirección de participación y planeación	2
Soporte informático	2
Dirección de ejecución y evaluación de proyectos	2
Oficina de planeación	2
Financiera	2
Control interno disciplinario	1
Planeación	1
Subdirección de contratación	1
Subdirección de proyectos productivos	1
<b>Total general</b>	<b>82</b>

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

### 2.2.6 Resultado de canal chat y web

Del 01 al 31 de diciembre se reciben un total de 14 chats de los cuales no se presentó ningún abandono.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Chats atendidos	14
Chats abandonados	0
<b>Total general</b>	<b>14</b>

Tabla 11. Detalle Resultados chat

Se recibieron 2 chats fuera de horario.

### 2.2.7 Resultado de canal video llamada

Durante el mes de diciembre de 2019 ingresó 1 video llamada por parte de los ciudadanos.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Video llamada atendida	1
Video llamada abandonada	0
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Tabla 122. Detalle Resultados chat

Durante la vídeo llamada el ciudadano consultó sobre el programa PDET, como participar en el programa, donde consultar la información, donde colocar una PQRSD, por lo cual se le indicó cómo realizar el paso a paso para participar en el programa, adicionalmente se le indicaron las rutas para que pudiera acceder a toda la información y se le indicó como colocar una PQRSD.

### 3 ENVÍO DE SMS

Para el mes de diciembre se realizó el envío de 2 campañas de SMS, el primer envío correspondió a la rendición de cuentas y la segunda fue sobre obras PDET.

A continuación se relaciona el resumen de los SMS enviados de la campaña de rendición de cuentas.

TEXTO	FECHA DE ENVÍO	TOTAL SMS
La ART realizará su Rendición de Cuentas Vigencia 2019 como parte del ejercicio pedagógico y de transparencia para toda la ciudadanía	12 de diciembre de 2019: 15:30	610
	13 de diciembre de 2019: 08:30	610
	14 de diciembre de 2019: 13:30	610
	15 de diciembre de 2019: 16:30	610
La Rendición de la ART será emitida por la página web <a href="http://www.renovacionterritorio.gov.co">www.renovacionterritorio.gov.co</a> el próximo 16 de Dic/19	12 de diciembre de 2019: 16:30	610
	13 de diciembre de 2019: 08:30	610
	14 de diciembre de 2019: 13:30	610
La Rendición de la ART será emitida por la página web <a href="http://www.renovacionterritorio.gov.co">www.renovacionterritorio.gov.co</a> mañana 16 de Dic/19	15 de diciembre de 2019: 16:30	610
No olvide conectarse hoy en <a href="http://www.renovacionterritorio.gov.co">www.renovacionterritorio.gov.co</a> y siga el detalle de nuestra rendición de cuentas 2019.	16 de diciembre de 2019: 07:00	610
La ART presentará resultado de gestión en los procesos de transformación de los Territorios en las 16 subregiones PDET durante vigencia 2019	12 de diciembre de 2019: 17:30	915
	13 de diciembre de 2019: 08:30	915
	14 de diciembre de 2019: 13:30	915
	15 de diciembre de 2019: 16:30	915
Denos su opinión. Diligencie este	12 de diciembre de 2019: 18:00	915

TEXTO	FECHA DE ENVÍO	TOTAL SMS
cuestionario <a href="https://bit.ly/36qUJbo">https://bit.ly/36qUJbo</a> y cuéntenos qué temas quiere conocer de la ART en la rendición 2019	13 de diciembre de 2019: 08:30	915
	14 de diciembre de 2019: 13:30	915
	15 de diciembre de 2019: 16:30	915
¡La ART recuerda! Diligencie este cuestionario y cuéntenos qué temas de la Entidad quiere conocer en la rendición <a href="https://bit.ly/36qUJbo">https://bit.ly/36qUJbo</a>	15 de diciembre de 2019: 16:30	915
<b>TOTAL SMS</b>		<b>13.725</b>

A continuación se relaciona el resumen de los SMS enviados de la campaña de obra PDET.

TEXTO	FECHA DE ENVÍO	TOTAL SMS
¡Avanzamos en la Paz con Legalidad! Gobierno Duque entrega la obra PDET 600 en Catatumbo, Norte de Santander	21 de diciembre de 2019 8:00	80
Se han invertido \$91.986 millones con interventoría y fortalecimiento para beneficiar 91.617 familias con las 600 obras PDET	21 de diciembre de 2019 9:00	160
Con las 600 obras PDET se han vinculado 340 organizaciones ejecutoras que han generado 4.126 empleos en las 16 subregiones	21 de diciembre de 2019 10:00	80
Las 600 obras PDET fueron de rápida ejecución por las Juntas de Acción Comunal – JAC y otras organizaciones. Generamos confianza con los territorios	21 de diciembre de 2019 11:00	240
Con las 600 obras PDET se priorizó la construcción de vías terciarias, infraestructura educativa y equipamiento comunitario	21 de diciembre de 2019 12:00	160
La obra 600 se construyó en el resguardo Motilón Bari, en Tibú, Norte de Santander. La comunidad Ichiridacayra ya cuenta con un tanque de almacenamiento de agua potable	21 de diciembre de 2019 13:00	240

TEXTO	FECHA DE ENVÍO	TOTAL SMS
La obra 600 representó una inversión de \$279 millones y es una iniciativa del núcleo veredal Natubayibari que plasmó en los PDET de Subregión Catatumbo	21 de diciembre de 2019 14:00	240
Construcción del tanque de agua mejora el sistema de captación de agua y beneficia a 16 familias; 100 personas del resguardo Motilón Bari, Tibú	21 de diciembre de 2019 15:00	240
<b>TOTAL SMS</b>		<b>1440</b>

#### 4 RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de diciembre/19 se mantuvo activa la encuesta de satisfacción en los canales; telefónico y chat, a continuación se presentan los resultados para cada uno de ellos:

##### 4.1 Resultados encuesta canal chat

En el mes de diciembre de 2019, nueve (9) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal chat y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

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

Tabla 133. Resultados encuesta de satisfacción

##### 4.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de diciembre de 2019, seis (6) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

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

Tabla 144. Resultados encuesta chat

## 5 ACTIVIDADES IN HOUSE

Durante el mes de diciembre se realizaron las siguientes actividades por parte del Agente en la Entidad Compradora en modalidad técnico:

- Actualización de las bases generales consolidado 2019, informe semanal.
- Se realizó presentaciones para los comités de PQRSD.
- Se consolidaron cifras para la creación de los informes correspondientes al segundo semestre.
- Se envió alertas manuales sobre las PQRSD están próximas a vencer.
- Se apoyó las actividades competentes al área de la coordinación de atención al ciudadano (Reuniones y capacitaciones).
- Se realizó administración de Aplicativo CMS.
- Se generó asesoría a los funcionarios presencial y telefónico para el trámite de respuestas en el aplicativo CMS.

Y el Agente en la Entidad Compradora en modalidad profesional, realizó las siguientes actividades:

- Se apoyó la certificación y solicitud de pago a proveedores.
- Se apoyó en la elaboración de informe de supervisión para entrega al GIT de Contratación.
- Se analizó la información de PQRSD en el consolidado de registros.
- Se verificó, reasignó y se dio respuesta de PQRSD.
- Se orientó al cliente interno para el buen uso o manejo del aplicativo CMS.
- Se realizó seguimiento y control en el aplicativo CMS para cierre de peticiones.
- Se elaboró y reviso actas de reunión internas y externas.

## 6 FORMACIÓN DE LOS AGENTES

Se llevaron a cabo dos jornadas de capacitación al personal operativo, estas fueron lideradas por Gestión Humana de IQ Outsourcing donde presencialmente se logró dar alcance al 100% del personal asociado a la campaña de ART, garantizando las cuatro (4) horas de formación de acuerdo con las necesidades de la Operación.

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

- Brindar herramientas y pautas para afrontar los espacios y nuevos retos en el ámbito laboral, siendo abiertos y adaptándose a los cambios.
- Recordar por medio de actividades didácticas la disminución del uso de las muletillas durante las gestiones.

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

Día	Tema	Lugar	Duración
17/12/2019	Capacitación "Neurolingüística"	IQ Outsourcing	2 horas
19/12/2019	Capacitación "Neurolingüística"	IQ Outsourcing	2 horas
30/12/2019	Taller Muletillas	IQ Outsourcing	2 horas
<b>Total Tiempo de Formación</b>			<b>4 Horas</b>



Tabla 15 - Capacitaciones

## 7 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 diciembre, se realizó 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.

### 7.1 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.

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no Crítico partiendo de la matriz de calidad diseñada para la campaña ART, a continuación se presentan los criterios de evaluación a tener en cuenta para la calificación de las transacciones de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios (AMP BPO CCE-595-1-AMP-2017).

#### 7.1.1 Error crítico de Negocio

ITEM	SUB ITEM
1. Validación de Titularidad del Ciudadano	1.1. Se realiza la captura de información pertinente y de acuerdo al protocolo establecido por la ART.
2. Políticas legales	2.1. Ley Habeas Data.
	2.2. No genera cuelgue de llamadas.
3. Tipificación	3.1. Ingresa de manera errada información en el sistema
	3.2. Agente diligencia los campos requeridos para la tipificación de la llamada

Tabla 18 – ítems y sub ítems Error Crítico de Negocio.

Esta tipología de error hace referencia a las afectaciones que causan que una transacción sea defectuosa para el Cliente o el Negocio, los cuales tiene efecto en la satisfacción del cliente y costos. Entre ellos podemos encontrar omitir el guion de protección de datos personales o no realizar la

adecuada validación y captura de los datos del ciudadano de que se comunica con los diferentes canales.

### 7.1.2 Error crítico de Usuario Final

ITEM	SUB ITEM
4. Trato a ciudadano	4.1. Interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresiva.
	4.2. Atención con enfoque diferencial.
	4.3. Muestra actitud de servicio.
5. Proceso	5.1. Direcciona correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta.
	5.2. Información incompleta o errada.
	5.3. Transferencia de llamada.

Tabla 19 – ítems y sub ítems Error Crítico de Usuario Final.

En estos ítems se observan ítems que causen que la transacción sea defectuosa desde la perspectiva del usuario final, es decir aquel que recibe la información. Su impacto se ve reflejado directamente en la satisfacción o insatisfacción del usuario. Usualmente se da por un inadecuado trato al ciudadano o cuando se brinda información errada.

### 7.1.3 Error No crítico

ITEM	SUB ITEM
6. Atención en la línea	6.1. Contesta la llamada dentro del tiempo establecido.
	6.2. Saluda con el guion establecido por la ART.
	6.3. Valida con el ciudadano si tiene preguntas adicionales.
	6.4. Utiliza el guion de despedida definido para la ART.
7. Escucha activa	7.1. Está atento a la solicitud del ciudadano.
	7.2. Identifica la petición del Ciudadano.
	7.3. Responde coherentemente la petición del ciudadano.
8. Cortesía y etiqueta Telefónica	8.1. El tono de voz es cálido y genera empatía con el ciudadano.
	8.2. Personaliza la llamada.
	8.3. Respeta el uso de la palabra del ciudadano.
	8.4. Muletillas.
	8.5. Utilización correcta del lenguaje.
9. Gestión de esperas	9.1. Agradece tiempo en espera.
	9.2. Justifica tiempo en espera.
	9.3. Hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, retomando en los tiempos establecidos.
10. Vocalización, tono, articulación y ritmo son adecuados	10.1. Vocalización, tono, articulación y ritmo son adecuados.

Tabla 19 – ítems y sub ítems Error No Crítico.

En este caso, son aquellas afectaciones que no hacen que la transacción se considere defectuosa, pues son habilidades blandas que como oportunidad de mejora pueden cambiarse.

## 7.2 Tipos de monitoreo evaluados por IQ

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el usuario para validar el manejo integral de la transacción.

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error crítico	Error no crítico
$\geq 85\%$	$\geq 90\%$

Tabla 20 – Umbrales de aprobación.

Durante el mes de diciembre se realizaron un total de 17 auditorías, un promedio de 8 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

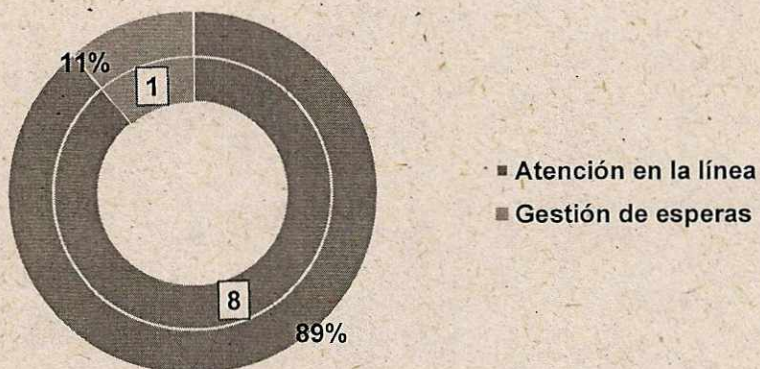
Mes evaluado	Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
Diciembre	17	8

Tabla 21 - Promedio de auditorías por agente

Las auditorías realizadas al canal telefónico y chat, no presentaron fallos en el Error Crítico de Usuario y Error Crítico de Negocio; en cuanto al Error No Crítico, se realizaron las siguientes afectaciones en:

- Ítem 6 - Atención en la línea (8) incidencias, específicamente en los sub ítems:
  - 6.1. No contesta la llamada dentro del tiempo establecido.
  - 6.4. No utiliza el guion de despedida definido para la ART.
- Ítem 9 - Gestión de esperas (1) incidencia, en el sub ítem:
  - 9.3. No hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, no retomando en los tiempos establecidos.

## % Participación ENC



### Tabla 21 - Promedio de auditorías por agente

Con el fin de disminuir las oportunidades de mejora, se continuarán realizando talleres y actividades para fortalecer las capacidades y habilidades de los agentes, y así brindar un servicio y atención al ciudadano excelente y satisfactorio.

#### 7.3 Acciones de mejora y recomendaciones

Se reforzará desde el área de calidad el correcto uso de los protocolos establecidos, haciendo especial énfasis en los errores presentados:

- Usar el guion de despedida establecido para la ART.
- Hacer uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, retomando en los tiempos establecidos.

Se realizará auditoría diaria a los chats recibidos a través de la página y en la parte telefónica se garantizará que las habilidades blandas se disminuyan generando que todas las interacciones efectivas sean satisfactorias.

## 8 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de diciembre 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 tiempo de atención en el Chat cerró en 25 segundos.
- Para los días 24 y 31 de diciembre se autorizó la salida del personal a la 12:00 p.m. teniendo en cuenta las festividades de fin de año.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 3 minutos con 33 segundos, y para el Chat fue de 11 minutos con 05 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el Acuerdo Marco de Precios.