



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. 12

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/11/2019 AL 31/11/2019

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Orden de Compra No. 33693 de 2018

Tipología Contractual	Orden de Compra																				
Nombre/Razón Social del contratista o asociado	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. Sigla: I.Q. OUTSOURCING S.A.S. / I.Q. S.A.S.																				
Nombre / Representante Legal	CARLOS ENRIQUE FADUL NIÑO																				
NIT	830039329-8																				
Objeto	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.																				
Lugar de ejecución	Bogotá D.C.																				
No. de Certificado de Disponibilidad Presupuestal	<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																		
No. de Registro Presupuestal	<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																		
Duración inicial del contrato o convenio	Dos años																				
Fecha de Inicio	29/11/2018																				
Prórroga	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	Fecha	Valor	CDP	RP
	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	Período de Suspensión
Porcentaje de avance técnico programado para el periodo	50%			
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	47,63%			
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	50%			
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	47,63%			
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
2	bpo01-2- 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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019



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

3	bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _NA_Jornada Ordinaria -NA - 30.000 SMS	El servicio se presta en forma permanente, pero en este mes no se enviaron mensajes SMS	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 116 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ CD interacciones mes noviembre con radicado No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
9	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	En este periodo se consumieron 31 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ CD Interacciones mes noviembre con radicado No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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, pero no se generó consumo	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
11	bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	Se realizaron 77 transferencias de llamadas	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019

 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

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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
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 No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019
17	bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	Factura No. IQ23819 mes noviembre con radicado No. 2019-650-005979-2 de fecha 13/12/2019

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 periodo 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 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	\$ 9.028.568,22



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 corresponde al "VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO" establecido en la Tabla del literal D

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)		
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$	305.517.795,47
TOTAL GASTOS LEGALIZADOS	\$	305.517.795,47

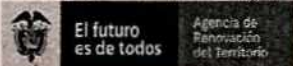
D. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

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

PAGO No.	FECHA	Nº DE ORDEN DE PAGO	VALOR
1	6/02/2019	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	19/07/2910	191123919	\$ 24.140.056,85
8	28/08/2919	237143319	\$ 24.154.730,78
9	20/09/2019	268356819	\$ 26.926.989,64
10	25/10/2019	314428019	\$ 26.782.142,06
11	22/11/2919	348880719	\$ 24.098.958,37
TOTAL			\$ 281.429.075,62

D. ESTADO FINANCIERO

CONCEPTO

**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

bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	\$	53.018.989,29	\$	26.617.272,93
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	\$	7.858.791,75	\$	4.131.316,35
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	\$	11.881.008,00	\$	5.964.656,00
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	\$	127.376,84
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	\$	1.759.072,77
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	\$	1.147.418,24
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	\$	-
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	\$	415.835,28	\$	56.370,42
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$	72.744.384,93	\$	36.477.286,76
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$	91.375.358,93	\$	45.262.012,54
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$	157.163.778,48	\$	78.808.945,11
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$	78.767.661,95	\$	39.404.474,41
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	\$	15.841.344,00	\$	7.952.874,66
bpo01- IVA	\$	102.413.242,69	\$	48.780.152,22
TOTALES	\$	641.430.309,48	\$	305.517.795,47



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)	\$	281.429.075,62
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	\$	24.088.719,85
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	\$	305.517.795,47
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	\$	335.912.514,01
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	\$	281.429.075,62
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	\$	360.001.233,86
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	\$	24.088.719,85
SALDO POR LIBERAR	\$	-
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 dieciséis (16) días del mes de diciembre de 2019,

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador GIT. Atención Al Ciudadano

RECIBI
MILIANA RODRIGUEZ
17/12/2019
11:00 AM



iQ
OUTSOURCING



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

**INFORME DE GESTIÓN
CENTRO DE CONTACTO**

ORDEN DE COMPRA 33693

NOVIEMBRE DE 2019



iQ
OUTSOURCING

Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre 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 30 de noviembre de 2019
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
Nº de informe:	12



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	6
2	RESULTADOS OPERATIVOS	6
2.1	Acuerdos de nivel de servicio	6
2.2	Resultado de canal telefónico o voz	6
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	Resultado de canal chat y web	11
2.2.6	Resultado de canal video llamada	11
2.2.7	Envío de SMS	11
2.2.8	Resultados encuesta de satisfacción	11
2.2.9	Actividades In House	12
3	FORMACIÓN DE LOS AGENTES	13
4	CALIDAD ART	13
4.1	Errores críticos y no críticos	13
4.1.1	Error crítico de Negocio	14
4.1.2	Error crítico de Usuario Final	14
4.1.3	Error No crítico	15
4.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ	15
4.3	Acciones de mejora y recomendaciones	16
5	CONCLUSIONES	17

INFORME DE GESTIÓN CCC NOVIEMBRE 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 noviembre/19:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS NOV.
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	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	116
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 NOV.
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	36
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	0
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	700	77
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	0
16	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	1	1
17		IVA	NA	1	1
18	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico –Plata	Jornada Ordinaria	1	1

Tabla 1. Consumos mes de noviembre

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.

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

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD	CONTRATACIÓN
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 noviembre.

ANS	PLATA	RESULTADO NOVIEMBRE
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	4 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	42 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.	4 Min 24 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	84%

Tabla 3. Resultados ANS noviembre.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de noviembre de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 129 llamadas de las cuales fueron atendidas 108 (84%):

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
108	20	1	84%

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	84%
Tiempo de atención	4 Seg
TMO	4 Min 24 Seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de noviembre el mayor impacto en llamadas se presentó en los días 8, 14 y 20 de noviembre de 2019 con 9, 12 y 8 llamadas respectivamente.



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
1-nov	7	0	7	100%	2	04:22
5-nov	7	0	7	100%	2	08:25
6-nov	6	3	9	67%	2	07:29
7-nov	8	0	8	100%	2	06:03



DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
8-nov	9	5	14	64%	19	05:09
12-nov	5	1	6	83%	2	02:20
13-nov	6	0	6	100%	2	04:33
14-nov	12	1	13	92%	2	03:10
15-nov	3	1	4	75%	2	04:45
18-nov	4	0	4	100%	2	03:08
19-nov	6	1	7	86%	6	03:50
20-nov	8	4	12	67%	2	04:17
21-nov	4	4	8	50%	2	04:27
22-nov	5	0	5	100%	2	05:39
25-nov	6	1	7	86%	4	03:00
26-nov	1	0	1	100%	2	00:15
27-nov	1	0	1	100%	2	01:27
28-nov	5	0	5	100%	2	01:14
29-nov	5	0	5	100%	2	04:51
TOTAL	108	21	129	84%	4	4:25

Tabla 6. Indicadores de Eficacia

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 1 (37 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en las semanas 2 y 4 (90%-95%), El TMO para el mes de noviembre de 2019 fue de 4 minutos con 25 segundos.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
1 Semana	37	8	45	82%	6	06:12
2 Semana	26	3	29	90%	2	03:30
3 Semana	27	9	36	75%	3	04:18
4 Semana	18	1	19	95%	3	02:34
Total	108	21	129	84%	4	04:25

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 noviembre de 2019:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Contestadas	105	83%
Abandonada	21	17%
TOTAL	126	100%

Tabla 8. Indicador de Llamadas

2.2.4 Línea de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2019, la línea de Soporte recibió un total de 10 llamadas de las cuales no se abandonó ninguna, teniendo una eficacia del 100%:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Finalizadas	3	100%
Abandonadas	0	0%
TOTAL	3	100%

TOTAL LLAMADAS REALIZADAS		
Finalizadas	3	100%
TOTAL	3	100%

Tabla 10. Llamadas Recibidas y Realizadas

2.2.4.1 Otras actividades

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

- Realizar los desarrollos de software requeridos para la agencia, en el marco de sus diferentes estrategias misionales
- Se genera desarrollo de font para el sistema de información de indicadores.
- Se genera modificación de la vista de gestión ruta ya que no permitía ver en su totalidad los diagramas de flujo.
- Publicar los desarrollos realizados, en los ambientes de pruebas y producción definidos por la agencia, solo se publicó corrección de errores.
- Asistir a las reuniones de dimensionamiento y definiciones funcionales y técnicas entre dos y tres veces a la semana
- Se generan varios soportes a través de: línea 018000413723.

2.2.5. Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN		CANTIDAD
Transferida	Primer Nivel	76
	Segundo Nivel	1
Llamada errada		14
Contacto efectivo		9
Llamada prueba		4
Caída de llamada		3
Llamada Muda		1
TOTAL		108

Tabla 9. Tipificación de las llamadas

Para el mes de noviembre 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

2.2.6. Transferencias

Durante el mes se realizaron 77 transferencias, a continuación se presenta el detalle de la distribución de tipificaciones en el mes de noviembre de 2019, incluyendo las transferencias realizadas desde la Línea de Soporte.

ÁREA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	21
DIRECCIÓN GENERAL	15
DIRECCION DE INTERVENCION DEL TERRITORIO	14
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	5
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	4
TALENTO HUMANO	3
REGIONAL PACIFICO	2
OFICINA JURIDICA	2
SOPORTE LEONEL	1
COORDINACIÓN REGIONAL ALTO PATIA Y NORTE DEL CAUCA	1
PLANEACIÓN	1
SUBDIRECCION DE PARTICIPACION Y PLANEACION	1

ÁREA	CANTIDAD
REGIONAL MONTERIA	1
OFICINA JURÍDICA	1
CONTROL INTERNO	1
Total general	77

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

2.2.7. Resultado de canal chat y web

Del 01 al 30 de noviembre se reciben un total de 9 chats de los cuales no se presentó ningún abandono.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Chats atendidos	9
Chats abandonados	0
Total general	9

Tabla 116. Detalle Resultados chat

2.2.8. Resultado de canal video llamada

Durante el mes de noviembre de 2019, no se presentaron video llamadas por parte de los ciudadanos.

2.2.9. Envío de SMS

Para el mes de noviembre no se realizó envío de SMS.

2.2.10. Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de noviembre/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:

2.2.10.1. Resultados encuesta canal chat

En el mes de noviembre de 2019, cuatro (4) 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 12. Resultados encuesta de satisfacción

2.2.10.2. Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de noviembre de 2019, dos (2) 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?	EXCELENTE
¿Cómo califica la claridad de la información?	EXCELENTE
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	EXCELENTE

Tabla 138. Resultados encuesta chat

2.2.11. Actividades In House

Durante el mes de noviembre se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización de las bases generales consolidado 2019, informe semanal.
- Elaborar la presentación de caracterización de usuarios
- Apoyar la elaboración del plan de mejoramiento de Atención al Ciudadano.
- Agenda miento de jornadas pedagógicas con Talento humano y Control Interno Disciplinario
- Solicitud de los portafolios de servicio de las dependencias en tutoría.
- Seguimiento y control en aplicativo CMS de peticiones pendientes de respuesta.
- Apoyo en actividades competentes al área de la coordinación de atención al ciudadano (Reuniones y capacitaciones).
- Administración de Aplicativo CMS.
- Asesoría a los funcionarios presencial y telefónico para el trámite de respuestas en el aplicativo CMS.
- Seguimiento a la base de PQRSD, en cuanto a la tipificación y términos.
- Acompañamiento a las áreas asignadas en la gestión de PQRSD.
- Apoyo en las jornadas de pedagogía del servicio al ciudadano.
- Articulación con algunas áreas de la entidad en la gestión y consolidación de la matriz de portafolio de servicios.
- Apoyo en los trámites de informe, certificación y pago a proveedores.

3. FORMACIÓN DE LOS AGENTES

Se llevaron a cabo dos jornadas de capacitación al personal operativo, liderada 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 a 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 tiempos en que la mente y el cuerpo se sienten estresados, para así lograr cumplir con las responsabilidades asignadas.
- Recordar por medio de actividades didácticas brindar un servicio adecuado, usando la escucha activa y la atención constante a las solicitudes de los usuarios.

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

Día	Tema	Lugar	Duración
08/11/2019	Capacitación "Manejo del Estrés"	IQ Outsourcing	2 horas
08/11/2019	Capacitación "Manejo del Estrés"	IQ Outsourcing	2 horas
31/10/2019	Taller Juego de Roles	IQ Outsourcing	2 horas
Total Tiempo de Formación			4 Horas

Tabla 14 - 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 noviembre, 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.

4.2. 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).

4.2.5. 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. Ingresar 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 tienen 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.

4.2.6. Error crítico de Usuario Final

ITEM	SUB ITEM
4. Trato a ciudadano	4.1. Interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresivo.
	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 causan 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.



4.2.7. 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.

4.3. 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
>=85%	>=90%

Tabla 20 – Umbrales de aprobación.

Durante el mes de noviembre se realizaron un total de 15 auditorías, un promedio de 7 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Mes evaluado	Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
Noviembre	15	7

Tabla 21 - Promedio de auditorías por agente

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

- Ítem 6 - Atención en la línea (1) incidencia, específicamente en el sub ítem:
 - 6.4. No utiliza el guion de despedida definido para la ART.
- Ítem 8 - Cortesía y etiqueta Telefónica (1) incidencia, en el sub ítem:
 - 8.4. Muletillas.



Tabla 21 - Promedio de auditorías por agente

Por último, se realizó afectación de Error Crítico de Negocio, en el siguiente ítem:

- Ítem 1 - Validación de Titularidad del Ciudadano (1) incidencia, en el sub ítem:
 - 1.1. Se realiza la captura de información pertinente y de acuerdo al protocolo establecido por la ART.

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.

4.4. 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.
- Disminuir el uso de las muletillas

- Realizar la captura de información pertinente en todos los canales de atención.

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

5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de noviembre 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 42 segundos.
- Para los días 21 y 22 de noviembre se autorizó la salida del personal a la 1:00 p.m. teniendo en cuenta la situación de orden público presentado en la ciudad.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 4 minutos con 25 segundos, y para el Chat fue de 13 minutos con 35 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el Acuerdo Marco