 El futuro es de todos Agencia de Reparación del Territorio	INFORME DE SUPERVISIÓN DIFERENTE A PSP Y AG			
	GESTIÓN CONTRATACIÓN			
	GIT: CONTRATACIÓN	Código: FM-GC-04	Versión: 02	Publicado el : 05/07/2017

NÚMERO DEL CONTRATO:	OC 33693 - 2018
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL /CONTRATISTA	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
NIT/CÉDULA	830.039.329-8

PERIODO DEL INFORME:	AGOSTO
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	

NOMBRE DEL SUPERVISOR:	OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
ÁREA :	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETO DEL CONTRATO

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.

1. DATOS DEL CONTRATO		
REGIMEN TRIBUTARIO: (MARQUE CON UNA X)	<input checked="" type="checkbox"/> COMÚN	<input type="checkbox"/> SIMPLIFICADO
VALOR DEL CONTRATO:	(\$641.430.309,48); SEISCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL TRESIENTOS NUEVE PESOS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE.	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:	29/11/2018	
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:	29/11/2020	
FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA:	N/A	

Compañía de Seguro	Póliza No.	Amparo	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Valor Asegurado

2. DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal

NÚMERO C.D.P.	FECHA
3419	09/01/2019

Registro Presupuestal

NÚMERO R. P.	FECHA
2019	09/01/2019

Certificación Financiera

NÚMERO	FECHA

RECIBO
 LICIANA RODRIGUEZ
 7-OCT-2019
 10:38 AM

3. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS*[1]	MEDIO DE VERIFICACIÓN *[2]
		(SI APLICA)	(SI APLICA)
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	En este periodo no se realizó grabación	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1-Mailing_ NA_ Servicio 7x24- NA - 1 Paquete de 1000 correos	En este mes no se utilizó este servicio	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_ NA_ Jornada Ordinaria -NA - 30.000 SMS	Envío del servicio de mensajes SMS.	122.015 mensajes	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona_10 Mbps-NA - 1 Unidad	Servicio de enlace prestado entre puntos para el desarrollo de las operaciones.	1 Enlace	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	En este periodo no se realizó el consumo.	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
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	1 Unidad permanente	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
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.	309 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
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 minutos	123 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
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	Durante este periodo se realizó el consumo de este servicio.	30 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
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 presto el servicio, pero no se genero consumo.	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_ Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	Durante este mes se realizan transferencias de llamadas.	140 Transferencias	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto

bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26- Agente en la en la entidad compradora_Técnico_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	En ejecución durante la vigencia de la orden de compra	1 Agente	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	----------	------------------------------------------------------

bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31- Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	En ejecución durante la vigencia de la orden de compra	1 Agente	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	En ejecución durante la vigencia de la orden de compra	2 Agentes	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	En ejecución durante la vigencia de la orden de compra	1 Agente	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
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	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto
bpo01- IVA	Impuesto	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto

[1] Diligenciar solo en caso de que se acuerde la entrega de productos específicos

[2] El medio de verificación corresponde a: Número de radicado de Orfeo, Número del Expediente Virtual o lugar donde se puede acceder a la información que soporta la actividad realizada.

3.1 RELACION DE ACTAS E INFORMES

ACTA DE COMITÉ No.	FECHA	ASUNTOS DISCUTIDOS	CARPETA	FOLIO
1				
2				
3				
4				

4. SEGUIMIENTO AL CONTRATO

4.1 Informe del Supervisor	
OBSERVACIONES Y ASUNTOS A TENER EN CUENTA	COMPROMISOS

4.2 RELACION DE INFORMES PRESENTADOS POR LA INTERVENTORÍA (SOLO DILIGENCIAR EN CONTRATOS DE OBRA E INTERVENTORIA)

CONTRATO DE INTERVENTORÍA No.	
NOMBRE DEL INTERVENTOR:	

INFORME No.	FECHA	CARPETA	FOLIO
1			
2			
3			

5. DISCRIMINACIÓN DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO UTILIZADO EN LAS MISMAS

5.1 DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO
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	\$ 7.821.881,34
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	\$ 53.018.989,29	\$ 19.981.143,84
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	\$ 4.477.568,00
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	\$ 96.561,72
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	\$ 1.330.828,29
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	\$ 29.230,72
bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Vídeo 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	\$ 47.796,54
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 72.744.384,93	\$ 27.362.742,08
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 91.375.358,93	\$ 33.813.090,49
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$ 157.163.778,48	\$ 59.117.029,60
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$ 78.767.661,95	\$ 29.558.514,67
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	\$ 15.841.344,00	\$ 5.970.090,66
bpo01- IVA	\$ 102.413.242,69	\$ 36.810.180,91
TOTAL	\$ 641.430.309,48	\$ 230.547.975,21

5.2 RELACION DE PAGOS EFECTUADOS

PAGO No.	Fecha	VALOR
1	06/02/2019	\$ 24.493.479,47
2	13/03/2019	\$ 23.842.980,73
3	15/04/2019	\$ 24.422.305,11
4	17/04/2019	\$ 27.313.344,14
5	24/05/2019	\$ 27.803.186,70
6	19/06/2019	\$ 27.450.901,77
7	19/07/2019	\$ 24.140.056,85
8	28/08/2019	\$ 24.154.730,78

5.3 ESTADO FINANCIERO

DATOS GENERALES	APORTES ART	APORTES CONTRATISTA
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 641.430.309,48	\$ -
VALOR ADICIONES	\$ -	\$ -
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 641.430.309,48	\$ -
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 230.547.975,21	\$ -
VALOR TOTAL PAGADO AL CONTRATISTA	\$ 203.620.985,55	
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA	\$ 437.809.323,93	
SALDO POR LIBERAR	\$ -	
CONSIGNACION RECURSOS NO EJECUTADOS	\$ -	
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ -	
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	\$ -	

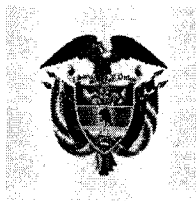
Nota: Forma parte del presente informe toda la documentación que se encuentra en el expediente de la Orden de compra, y el Supervisor declara, con la suscripción del mismo, que el Contratista ha cumplido con el objeto y las obligaciones de la Orden de compra, incluidas las relacionadas con el Sistema General de Salud y Pensión, de conformidad con la ley; esta información se toma como cierta en virtud del principio de la buena fe.



OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
 Coordinador GIT Atención al Ciudadano
 Supervisor de la Orden de compra
 C.C. 80.038.952



iQ
OUTSOURCING



**El futuro
es de todos**

**Agencia de
Renovación
del Territorio**

INFORME DE GESTIÓN

CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 33693

AGOSTO DE 2019



iq
OUTSOURCING

<p>Objetivo</p>	<p>Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de agosto 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.</p>
<p>Periodo del informe</p>	<p>1 a 31 de agosto de 2019</p>
<p>Presentado por:</p>	<p>IQ Outsourcing SAS</p>
<p>Entregado a:</p>	<p>Agencia de Renovación del Territorio</p>
<p>Nº de informe:</p>	<p>9</p>



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	8
2.2.4	Resultado de Soporte	9
2.2.5	Resultado de canal chat y web	10
2.2.6	Resultado de canal video llamada	11
2.2.7	Envío de SMS	12
2.2.8	Resultados encuesta de satisfacción	18
2.2.9	Actividades In House.....	19
3	CALIDAD ART	19
3.1	Errores críticos y no críticos.....	19
3.1.1	Error crítico de Negocio	20
3.1.2	Error crítico de Usuario Final	20
3.1.3	Error No crítico.....	20
3.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ	21
4	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	22
5	CAPACITACIONES	23
6	EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO.....	23
7	CONCLUSIONES	24

INFORME DE GESTIÓN CCC AGOSTO 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 agosto/19:

ÍTE M	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS AGOSTO
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	30.000	122.015
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	309
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	123



ÍTE M	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS AGOSTO
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	30
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	140
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 agosto

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 agosto.

ANS	PLATA	RESULTADO AGOSTO
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	3,5 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	24 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.	3 Min 45 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia>=90%	95%

Tabla 3. Resultados ANS agosto.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 196 llamadas de las cuales fueron atendidas 186 (94%):

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
186	10	0	95%

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto

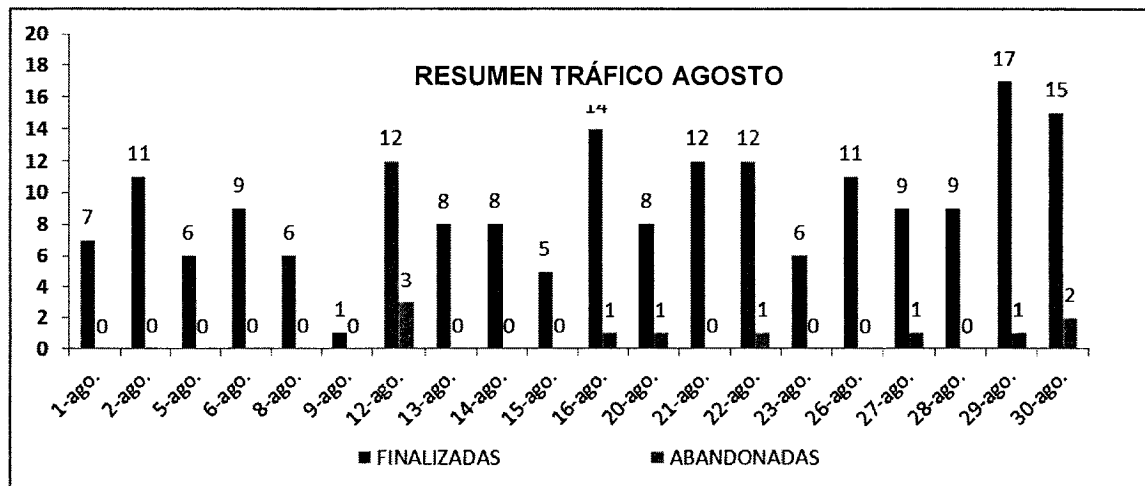
Las llamadas fantasmas hacen referencia a las interacciones finalizadas por el usuario en un rango de 0 a 5 segundos.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	Valores
Eficacia	95%
Tiempo de atención	3,5 Seg
TMO	3 Min 45 Seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de agosto el mayor impacto en llamadas se presentó en los días 16,29 y 30 de agosto de 2019 con 14,17 y 15 llamadas respectivamente.



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
1-ago	7	0	7	100%	2	02:33
2-ago	11	0	11	100%	2	04:40
5-ago	6	0	6	100%	2	03:05
6-ago	9	0	9	100%	2	04:48
8-ago	6	0	6	100%	2	05:35
9-ago	1	0	1	100%	3	07:54
12-ago	12	3	15	80%	4	03:14
13-ago	8	0	8	100%	2	02:21
14-ago	8	0	8	100%	2	02:57
15-ago	5	0	5	100%	9	04:12
16-ago	14	1	15	93%	10	03:08

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
20-ago	8	1	9	89%	4	04:04
21-ago	12	0	12	100%	2	02:53
22-ago	12	1	13	92%	2	02:36
23-ago	6	0	6	100%	2	03:43
26-ago	11	0	11	100%	4	03:59
27-ago	9	1	10	90%	2	06:40
28-ago	9	0	9	100%	2	03:53
29-ago	17	1	18	94%	3	04:19
30-ago	15	2	17	88%	6	03:04
TOTAL	186	10	196	95%	3,5	03:45

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 (47 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en las semanas 1 y 2 (100%), El TMO para el mes de agosto de 2019 fue de 3 minutos con 45 segundos.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
1 Semana	18	0	18	100%	2	3:36
2 Semana	22	0	22	100%	3	5:21
3 Semana	47	4	51	95%	6	3:10
4 Semana	38	2	40	95%	6	3:19
5 Semana	61	4	65	95%	2	4:23
Total	186	10	196	95%	3,5	03:45

Tabla 7. Indicadores por semana

2.2.3 Línea de atención al ciudadano

2.2.3.1 Gestión llamadas entrantes

El grupo de ART – Agencia de Renovación del Territorio – IQ a través de sus agentes brinda atención telefónica, 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 agosto de 2019:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Contestadas	186	95%
Abandonada	10	5%
TOTAL	196	100%

Tabla 8. Indicador de llamadas

2.2.3.1.1 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Transferida	138
Segundo nivel	2
Llamada errada	12
Caída de llamada	12
Contacto efectivo	15
Llamada prueba	2
Llamada Producto	5
TOTAL	186

Tabla 9. Tipificación de las llamadas

2.2.4 Resultado de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de agosto de 2019 la línea de Soporte no recibió llamadas, lo anterior debido a un inconveniente en la IP entregada por la ART, el caso ya se encuentra escalado con el área encargada de la ART.

Adicionalmente, durante el mes de agosto el Agente Front continúa con el caso creado en el mes de julio en el sistema de tickets con número **Incident 8692-20190814**.

2.2.4.1 Otras actividades

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

- El día 28 de julio se solicita la creación de una aplicación WEB Ficha Nacional la cual debe servir para móvil y PC, inicialmente se generó los Mockup para presentarlos esperar su aprobación, este tema tardo 5 días, cuando se generó la aprobación se empezó con el desarrollo del Backend y Frontend lo cual tardo aproximadamente uno 25 días, y en el momento estamos adicionando nuevas características solicitadas por el consejero según ultima reunión realizada.

2.2.4.1.1 Transferencias

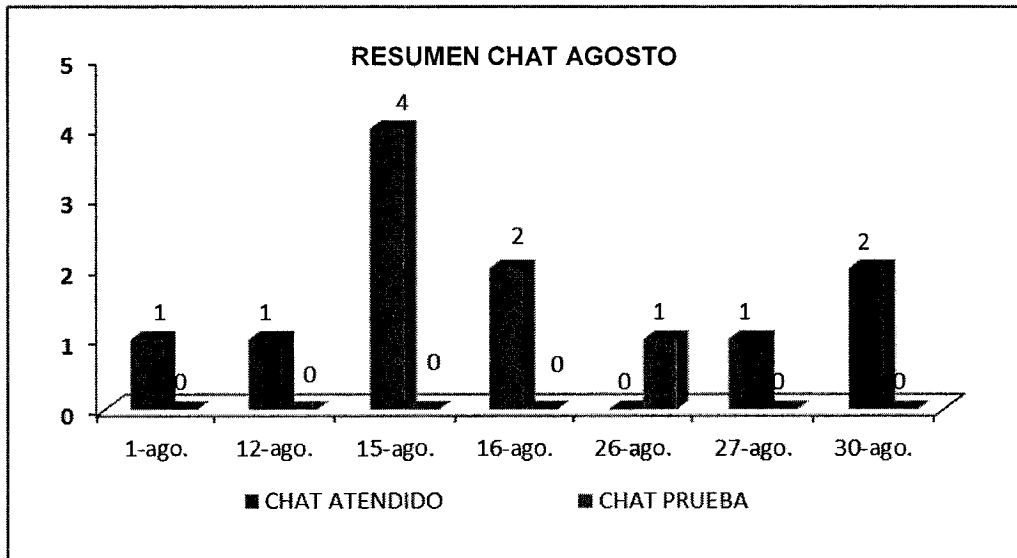
Durante el mes se realizaron 140 transferencias, a continuación se presenta el detalle de la distribución de tipificaciones en el mes de agosto de 2019, incluyendo las transferencias realizadas desde la Línea de Soporte.

ÁREA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	56
DIRECCION GENERAL	13
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN DEL TERRITORIO	11
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	11
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	6
COORDINACIÓN REGIONAL MACARENA - GUAVIARE	5
OFICINA JURIDICA	4
SUBDIRECCIÓN DE CALIFICACION Y FINANCIAMIENTO	4
FINANCIERA	4
COORDINACIÓN REGIONAL ALTO PATIA Y NORTE DEL CAUCA	2
SIERRA NEVADA - PERIJA - ZONA BANANERA	2
PLANEACION	2
SOPORTE INFORMATICO	2
SUBDIRECCION DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	2
DIRECCION DE INTERVENCION DEL TERRITORIO	2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1
REGIONAL MEDELLIN	1
SUBDIRECCION DE COORDINACION Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	1
REGIONAL MONTERIA	1
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS AMBIENTALES Y FORESTALES	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA RURAL	1
REGIONAL SINCELEJO	1
TALENTO HUMANO	1
REGIONAL FLORENCIA	1
OFICINA DE PLANEACION	1

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

2.2.5 Resultado de canal chat y web

A continuación se muestra las estadísticas entregadas por el software de chat en el periodo comprendido del 1 al 31 de agosto de 2019:



Gráfica 2. Resultados Generales del chat

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

- 12 Chats en total ingresaron en el mes de agosto de 2019 de los cuales los 12 fueron atendidos

De las interacciones atendidas se relaciona a continuación la categorización de las mismas

- 11 Contacto Efectivo
- 1 Pruebas de Funcionamiento.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Chat atendido	11
Chat prueba	1
Total general	6

Tabla 11. Detalle Resultados chat

2.2.6 Resultado de canal video llamada

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

2.2.7 Envío de SMS

En el mes de agosto de 2019, se solicitó por parte de la Agencia de Renovación del Territorio, el envío de mensajería SMS ciudadanos distribuidos de la siguiente manera:

BASE A GESTIONAR:	ENTREGA ENVIÓ SMS AGO 2019
Responsable:	IQ OUTSOURCING
Total mensajes enviados agosto	122.015

SMS Alto Patía y Pacífico.	
Mensaje 1:	
21 de agosto de 2019. 10:30 am	ART adelanta socializaciones del PDET en Cauca y Nariño en los municipios de Argelia, Santander de Quilichao, Policarpa y Ricaurte
Mensaje 2:	
21 de agosto de 2019. 10:45 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor para exponer los logros del proceso de planeación participativa del PDET
Mensaje 3:	
21 de agosto de 2019. 11:00 am	ART explica a los 11 delegados el análisis técnico y jurídico del PATR, la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional
Mensaje 4:	
21 de agosto de 2019. 11:15 am	Con socializaciones ART avanza en los compromisos del Gobierno nacional para la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Alto Patía y Bajo Cauca	
Mensaje 1:	
22 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET en Cauca y Antioquia en los municipios de Balboa, Buenos Aires y Zaragoza
Mensaje 2:	
22 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor para exponer los logros del proceso de planeación participativa del PDET
Mensaje 3:	
22 de agosto de 2019 09:30 am	ART explica a los 11 delegados el análisis técnico y jurídico del PATR, la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional
Mensaje 4:	
22 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART avanza en los compromisos del Gobierno nacional para la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET



iQ
OUTSOURCING

SMS Alto Patía y Bajo Cauca	
SMS Alto Patía	
Mensaje 1:	
23 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Alto Patía y Norte del Cauca en El Tambo, Mercaderes y los Andes
Mensaje 2:	
23 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	
23 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
23 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Patía y el Tambo	
Mensaje 1:	
24 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Alto Patía y Norte del Cauca en municipios Patía y el Tambo.
Mensaje 2:	
24 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	
24 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
24 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Jambaló	
Mensaje 1:	
26 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Alto Patía y Norte del Cauca en el municipio de Jambaló
Mensaje 2:	
26 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET



SMS Jambaló	
Mensaje 3:	
26 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
26 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Piendamó, Cauca	
Mensaje 1:	
27 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Alto Patía y Norte del Cauca en el municipio de Piendamó
Mensaje 2:	
27 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	
27 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
27 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Puerto Libertador, Sur de Córdoba	
Mensaje 1:	
27 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Sur de Córdoba en el municipio de Puerto Libertador
Mensaje 2:	
27 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	
27 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
27 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS ARCATACA	
Mensaje 1:	
28 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Sierra Nevada-Perijá en el municipio de Aracataca
Mensaje 2:	
28 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	
28 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
28 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Sierra Nevada-Perijá en Santa Marta, Ciénaga, Fundación y Dibulla	
Mensaje 1:	
27 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Sierra Nevada-Perijá en Santa Marta, Ciénaga, Fundación y Dibulla
Mensaje 2:	
27 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	
27 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
27 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Morales, Cauca	
Mensaje 1:	
28 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Alto Patía y Norte del Cauca en el municipio de Morales
Mensaje 2:	
28 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	



SMS Morales, Cauca	
28 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
28 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Saravena y Tame	
Mensaje 1:	
30 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Arauca en los municipios de Saravena y Tame.
Mensaje 2:	
30 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	
30 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
30 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

SMS Bajo Cauca	
Mensaje 1:	
30 de agosto de 2019 09:00 am	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Bajo Cauca en el municipio de Ituango.
Mensaje 2:	
30 de agosto de 2019 09:15 am	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET
Mensaje 3:	
30 de agosto de 2019 09:30 am	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación
Mensaje 4:	
30 de agosto de 2019 09:45 am	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET

- SMS enviados para la rendición de cuentas

FECHA	MENSAJE 1
21 de agosto de 2019 09:00 Am	La ART realizará su Rendición de Cuentas Vigencia 2018 como parte del ejercicio pedagógico y de transparencia para toda la ciudadanía
24 de agosto de 2019 07:00 Pm	
27 de agosto de 2019 03:00 Pm	
30 de agosto de 2019 03:00 Pm	
31 de agosto de 2019 03:00 Pm	

FECHA	MENSAJE 2
21 de agosto de 2019 09:15 Am	La Rendición de la ART será el 10 de Sep entre 8:00 am a 11 am en el Auditorio de la Universidad Minuto de Dios Villavicencio

FECHA	MENSAJE 2
30 de agosto de 2019 03:00 Pm	La Rendición de la ART será el 4 de Sep entre 8:00 am a 11 am en el Auditorio de la Universidad Cooperativa, Villavicencio
31 de agosto de 2019 03:00 Pm	

FECHA	MENSAJE 3
21 de agosto de 2019 09:30 Am	ART presentará resultado de gestión en los procesos de transformación de los Territorios en las 16 subregiones PDET durante vigencia 2018 21 de agosto de 2019 09:30 Am 24 de agosto de 2019 07:30 Pm 27 de agosto de 2019 03:30 Pm 30 de agosto de 2019 03:00 Pm
24 de agosto de 2019 07:30 Pm	
27 de agosto de 2019 03:30 Pm	
30 de agosto de 2019 03:00 Pm	
31 de agosto de 2019 03:00 Pm	

FECHA	MENSAJE 4
21 de agosto de 2019 09:45 Am	Denos su opinión. Diligencie este cuestionario y cuéntenos qué temas quiere conocer de la ART en la rendición http://bit.ly/2YZNJSQ

FECHA	MENSAJE 4
24 de agosto de 2019 07:45 Pm	Denos su opinión. Diligencie este cuestionario y cuéntenos qué temas quiere conocer de la ART en la rendición http://bit.ly/2YZNJSQ 24 de agosto de 2019 07:45 Pm 29 de agosto de 2019 03:45 Pm
29 de agosto de 2019 03:45 Pm	
30 de agosto de 2019 03:00 Pm	

FECHA	MENSAJE 5
20 de agosto de 2019 10:00 Am	¡La ART recuerda! Diligencia este cuestionario y cuéntenos qué temas de la Entidad quiere conocer en la rendición http://bit.ly/2YZNJSQ

FECHA	MENSAJE 5
27 de agosto de 2019 07:00 Pm	¡La ART recuerda! Diligencia este cuestionario y cuéntenos qué temas de la Entidad quiere conocer en la rendición http://bit.ly/2YZNJSQ
31 de agosto de 2019 03:00 Pm	27 de agosto de 2019 07:00 Pm

Tabla 12. Detalle Envío SMS agosto 2019

2.2.8 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de agosto/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:

2.2.8.1 Resultados encuesta canal chat

En el canal de atención del Chat los ciudadanos realizaron cinco (5) encuestas de Satisfacción de la calidad del servicio en el Chat, en el periodo comprendido del 1 al 31 de agosto de 2019, con los siguientes resultados:

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?	EXCELENTE

Tabla 13. Resultados encuesta chat

2.2.8.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de agosto de 2019, cuatro (4) 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 14. Resultados encuesta chat

2.2.9 Actividades In House

Durante el mes de agosto se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización de las bases generales consolidado 2019, informe semanal.
- Actualización de bases de datos desde 2017 para la elaboración de boletines informativos.
- Elaboración de consolidado de peticiones correspondientes desde 2017 y depuración de los mismos.
- Atención de solicitudes internas en la consola Service Manager.
- 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.
 - Participación en la inducción de oferta institucional, del programa de servicio al ciudadano “Renovarte” y en el uso de aplicativo CMS y herramientas PQRSD.
 - Participación en la socialización de los documentos Conpes de Política Nacional de atención al ciudadano y eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y las guías metodológicas que apoyan las disposiciones de la Ley de transparencia.
 - Participación en la revisión Normograma del proceso
 - Apoyo en la matriz de caracterización del proceso
 - Apoyo en la matriz de mapa de riesgos.
 - Asistencia a feria de servicios con el objeto de identificar aliados estratégicos en la gestión de la política de atención al ciudadano.
 - Participación en el taller de “Transparencia y acceso a la Información” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

3 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 agosto, 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.

3.1 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).

3.1.1 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. Ingresar de manera errada información en el sistema
	3.2. Agente diligencia los campos requeridos para la tipificación de la llamada

Tabla 15 – 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.

3.1.2 Error crítico de Usuario Final

ITEM	SUB ITEM
4. Trato 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 16 – 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.

3.1.3 Error No crítico

ITEM	SUB ITEM
------	----------

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 17 – 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.

3.2 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
>=85%	>=90%

Durante el mes de agosto se realizaron un total de 23 auditorías, un promedio de 12 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
23	12

Tabla 18 Promedio de auditorías por agente

Las auditorías realizadas al canal telefónico y chat, no presentaron fallos en el Error Crítico de Usuario, solo se generó afectación en el Error Crítico de Negocio, en:

- Ítem 1 - Validación de la Titularidad (1) Incidencia, en el sub ítem 1.1. No se realiza la captura de información pertinente y de acuerdo con el protocolo establecido por la ART.

En cuanto al Error No Crítico, se realizaron 8 afectaciones de la siguiente manera:

- Ítem 6 - Atención en la línea (4) incidencias, específicamente en los sub ítems:
 - 6.1. No contesta la llamada dentro del tiempo establecido.
 - 6.2. Omite saludar con el guion establecido por la ART.
 - 6.4. No utiliza el guion de despedida definido para la ART.
- Ítem 7 - Escucha activa (4) incidencias, en el sub ítem 7.1. Está atento a la solicitud del ciudadano.

% Participación ENC

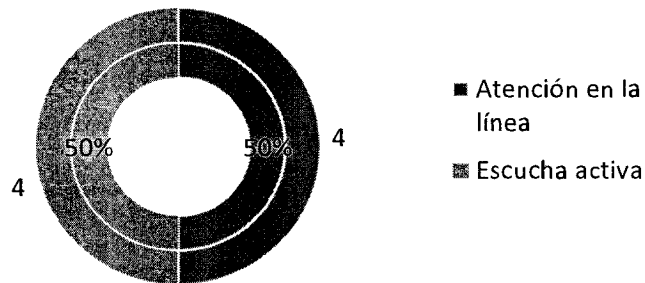


Ilustración 11. Porcentaje de participación Errores No Críticos.

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 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:

- Estar atento a la solicitud del ciudadano.

- Saluda con el guion establecido por la ART.
- Usar el guion de despedida establecido para la ART.

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 CAPACITACIONES

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 el manejo de la información y expresarse con los ciudadanos.
- Realizar un análisis detallado del conducto regular establecido para la recepción y respuesta de solicitudes ante la ART y las demás entidades estatales.

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

Día	Tema	Lugar	Duración
28/08/2019	Capacitación "Comunicación Asertiva"	IQ Outsourcing	2 horas
29/08/2019	Socialización "Guía para responder a solitudes de acceso a la información pública" y aplicación de la evaluación de conocimiento.	IQ Outsourcing	2 horas
30/08/2019	Capacitación "Comunicación Asertiva"	IQ Outsourcing	2 horas
Total Tiempo de Formación			4 Horas

Tabla 19 - Capacitaciones

6 EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO

A continuación se muestran las preguntas realizadas en la evaluación de conocimiento:

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Pregunta 1	¿Cuál es el objetivo central de la "Guía para responder a solicitudes de acceso a la información pública"?
Pregunta 2	¿Qué se debe realizar en el paso 2 "Identificar si se trata de una solicitud de información"? (Es una pregunta abierta).
Pregunta 3	¿En cuál paso los sujetos obligados deben tener un área encargada para recepcionar todas las solicitudes de información?
Pregunta 4	¿Qué es el derecho de petición de interés general?
Pregunta 5	¿Qué es el derecho de petición de interés particular?

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Pregunta 6	¿Qué es el derecho de petición de solicitud de información?
Pregunta 7	¿Cuáles son las características de la atención prioritaria según la guía? (Es una pregunta abierta).
Pregunta 8	¿En qué paso se le informa al solicitante que no es competencia de la entidad?
Pregunta 9	¿Por qué se clasifica cierta información como reservada y clasificada?
Pregunta 10	¿Cuáles son las características de la respuesta a brindar por parte del sujeto?

Tabla 20 – Evaluación de Conocimiento

La evaluación se llevó a cabo con la “Guía para responder a solicitudes de acceso a la información pública. Se identifica que en la pregunta 2, 3, 4, 5 y 8 deben ser reforzadas.

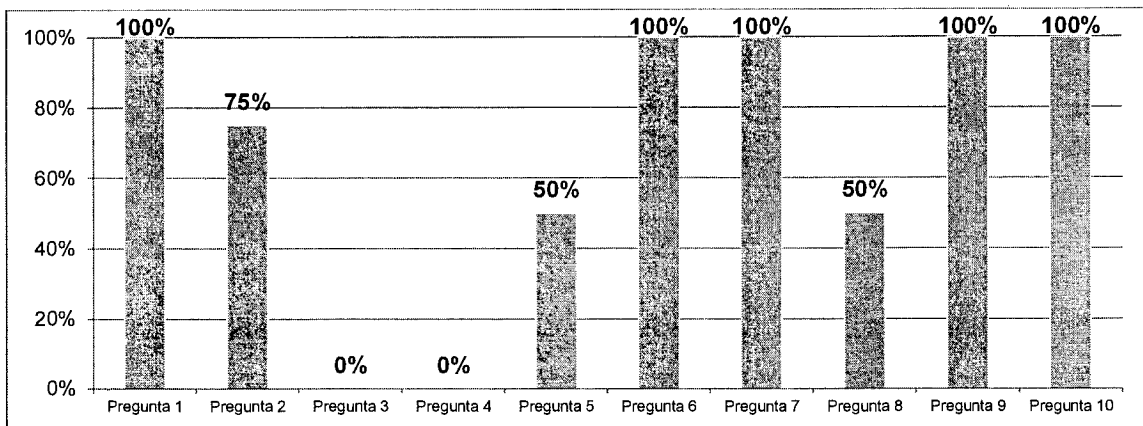


Ilustración 20. Porcentaje de participación evaluación de conocimiento.

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un **68%** de cumplimiento para el mes de agosto. Durante el mes de septiembre se continuara con la socialización del documento Conpes 3649 del 2010 Política de Servicio al Ciudadano y Ley 1712 del 2004 Ley de Transparencia.

7 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de agosto 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 24 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 3 minutos 45 segundos, y para el Chat fue de 17 minutos con 22 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el acuerdo marco
- Se realiza evaluación de conocimiento sobre “Guía para responder a solicitudes de acceso a la información pública”.



- Se recomienda a la Entidad ubicar el chat y la videollamada en lugares más visible de la página web con el fin de incrementar las interacciones por estos medios.