 El futuro es de todos Agencia de Planeación 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	

PERIODO DEL INFORME:	Febrero
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	09/04/2019

NOMBRE DEL SUPERVISOR:	OSCAR ALBERTO PORRAS
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)	COMÚN	SIMPLIFICADO
VALOR DEL CONTRATO:	(\$638.433.685,05); SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON CINCO 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
		RELACIONAR SEGÚN LAS DEL CONTRATO			

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

RECIBI
 LILIANA RODRIGUEZ
 12/ABRIL/2019
 4:20PM

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		N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1-Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - Paquete de 1000 correos		N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_ NA_Jornada Ordinaria -NA - 319 SMS	Durante este mes se presentaron solicitudes de envío de mensajes SMS.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 MBPS-NA - 1 Unidad	Se realiza enlace entre puntos para el inicio de las operaciones.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA - 5 Hora		N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	Para el mes de febrero se presentaron llamadas al centro de contacto.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	El centro de contacto remite informe donde se evidencian los minutos consumidos.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound decelular a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 900 minuto	El centro de contacto remite informe donde se evidencian los minutos consumidos.	N/A	Informe/ mes febrero
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		N/A	Informe/ mes febrero
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		N/A	Informe/ mes febrero
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 por parte del centro de contacto a la ART.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jrnada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jrnada Ordinaria-Oro - 1 Agente	e continua con el servicio de contratación de un Agente profesional en la entidad.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agenete	e continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en el centro de contacto.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agenete	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	N/A	Informe/ mes febrero
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 4 Unidad	Para este mes se presenta consumo en licencia de software.	N/A	Informe/ mes febrero

[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	12/03/2019	Informe de Gestión centro de contacto mes de febrero.	Orden de compra 33693	11 folios
2				
3				

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

DESCRIPCION	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO
	\$ 638.433.685,05	\$ 23.842.980,73
SUBTOTALES		\$ 20.036.118,26
IVA 19%		\$ 3.806.862,47
TOTALES		\$ 23.842.980,73

5.2 RELACION DE PAGOS EFECTUADOS

PAGO No.	Fecha	VALOR
1		
2		
3		

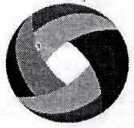
5.3 ESTADO FINANCIERO

DATOS GENERALES	APORTES ART	APORTES CONTRATISTA
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 638.433.685,05	0
VALOR ADICIONES	0	0
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 638.433.685,05	0
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 23.842.980,73	0
VALOR TOTAL PAGADO AL CONTRATISTA	\$ 23.842.980,73	
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA	\$ 614.590.704,32	
SALDO POR LIBERAR	0	
CONSIGNACION RECURSOS NO EJECUTADOS	0	
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	0	
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	0	

Nota: Forma parte del presente informe toda la documentación que se encuentra en el expediente del Contrato, y el Supervisor declara, con la suscripción del mismo, que el Contratista ha cumplido con el objeto y las obligaciones del Contrato, 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.


Firma de Supervisor del Contrato
(cc)

(Interventor, Otros)
(Si aplica)



iQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830039329 - 8
Régimen Común
Actividad CIU: 6311

FACTURA DE VENTA No.

IQ22043

SEÑORES: AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO - ART CIUDAD: BOGOTA
NIT: 901006886 FECHA: 12/03/2019
DIRECCION: CARRERA 7 No. 32 - 24 CENTRO EMPRESARIAL SAN MARTIN TORRE SUR PISO 36 FECHA VENC: 2019-04-11
CONTACTO: OSCAR PORRAS TELEFONO:

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$50,946.19	\$0.00
0.00	MAILING	\$26.85	\$0.00
7,386.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$24.78	\$183,025.08
1.00	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	\$2,212,043.03	\$2,212,043.03
0.00	HORA DESARROLLO	\$65,576.45	\$0.00
1.00	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	\$495,696.00	\$495,696.00
143.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE FIJO A 018000	\$89.84	\$12,847.12
124.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE CELULAR A 018000	\$1,115.22	\$138,287.28
16.00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$90.88	\$1,454.08
0.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTÉRPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$581.81	\$0.00
369.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$24.78	\$9,143.82
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,038,181.56	\$3,038,181.56
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,816,307.35	\$3,816,307.35
2.00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,281,985.91	\$6,563,971.84
1.00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,281,985.91	\$3,281,985.92
1.00	LICENCIA DE SOFTWARE	\$660,928.00	\$660,928.00
1.00	AJUSTE FACTURA DE ENERO POR IPC	\$109,074.39	\$109,074.39
			\$20,522,945.47

OBSERVACIONES:

Factura correspondiente al proceso de febrero/19. Se incluye el Ajuste de la factura de enero por IPC.

SUB-TOTAL	\$20,522,945.47
IVA 19.00 %	\$3,899,359.64
TOTAL A PAGAR	\$24,422,305.11



SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2018; **NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA**

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 08696 de Septiembre 21 de 2005; **NO PRACTICAR RETENCIÓN**

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio, artículo 772 y siguientes del C.C y causara interés de mora a la tasa contemplada por la ley.

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

C.C. o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

IQ OUTSOURCING S.A.S.



iQ
OUTSOURCING



**El futuro
es de todos**

**Agencia de
Renovación
del Territorio**

**INFORME DE GESTIÓN
CENTRO DE CONTACTO**

ORDEN DE COMPRA 33693

Febrero de 2019



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 28 de febrero 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 28 de febrero de 2019
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
Nº de informe:	3



TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 33693.....	4
1.2	Contratación de los agentes.....	5
1.3	Horario de disponibilidad del servicio.....	5
2	RESULTADOS OPERATIVOS.....	5
2.1	Acuerdos de nivel de servicio.....	5
2.2	Resultado de canal telefónico o voz.....	6
2.2.1	Indicadores de llamadas entrantes por día	6
2.2.2	Indicadores de llamadas entrantes por semana	7
2.2.3	Línea de atención al ciudadano.....	7
2.2.4	Resultado de mesa de ayuda.....	9
2.2.5	Resultado de canal chat y web.....	10
2.2.6	Resultado de canal video llamada.....	11
2.2.7	Envío de SMS.....	11
2.2.8	Resultados encuesta de satisfacción	15
2.2.9	Actividades In House.....	15
3	FORMACIÓN DE LOS AGENTES	16
4	CALIDAD ART.....	16
4.1	Errores críticos y no críticos	16
5	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	18
6	CONCLUSIONES.....	18

INFORME DE GESTIÓN CCC FEBRERO 2019

1 GENERALIDADES

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

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

1.1 Orden de compra 33693

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

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas Febrero
1	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	1	0
2	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	Servicio 7x24	1	0
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Jornada Ordinaria	319	7386
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	143
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	124
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	16
10	IT-BPO-CC-18-1	Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana	Jornada Ordinaria	250	0
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	700	369
12	IT-BPO-CC-2-26	Agente en la Entidad Compradora – Técnico – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
13	IT-BPO-CC-2-31	Agente en la Entidad Compradora – Profesional – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
14	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto – Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	2	2
16	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora – Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	1	1
17	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	4	1

Tabla 1. Consumos mes de Febrero

1.2 Contratación de los agentes

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

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

Tabla 2. Agentes contratados

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

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

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

2 RESULTADOS OPERATIVOS

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

2.1 Acuerdos de nivel de servicio

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

ANS	Plata	Resultado Febrero
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	7 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	6 Seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	NA
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	1 Min 23 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	96%

Tabla 3. Resultados ANS Febrero

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 28 de Febrero de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 523 llamadas de las cuales fueron atendidas 500 (96%):

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	500	96%
Abandonada	23	4%
Total	523	100%

Tabla 4. Llamadas Recibidas

Total llamadas recibidas	
Indicadores	Cantidad
Eficacia	96%
Tiempo de Atención	7 seg
TMO	1 min 23 seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En Febrero el mayor impacto en llamadas se presentó el día lunes 18 de febrero de 2019 con 42 llamadas entrantes, donde hubo un ingreso del 1.6 gestiones adicionales en comparación al promedio del mes (26 llamadas), el indicador de nivel de eficacia del mes se mantuvo estable al 96%.

Día	Contestadas	Abandonadas	Total general	Eficacia	Tiempo Espera	TMO
1	18		18	100.0%	0:00:03	0:01:04
4	17	1	18	94.4%	0:00:03	0:01:03
5	27		27	100.0%	0:00:05	0:01:18
6	15	1	16	93.8%	0:00:03	0:01:59
7	26	2	28	92.9%	0:00:14	0:01:06
8	23	1	24	95.8%	0:00:07	0:01:11
11	29	2	31	93.5%	0:00:03	0:00:58
12	23		23	100.0%	0:00:03	0:01:36
13	37	1	38	97.4%	0:00:03	0:01:55
14	29	8	37	78.4%	0:00:13	0:01:43
15	21	1	22	95.5%	0:00:07	0:01:22
18	41	1	42	97.6%	0:00:05	0:01:03
19	26		26	100.0%	0:00:07	0:01:11
20	34	1	35	97.1%	0:00:10	0:01:05
21	31	1	32	96.9%	0:00:03	0:01:07
22	16		16	100.0%	0:00:03	0:01:29
25	18		18	100.0%	0:00:04	0:01:11
26	27		27	100.0%	0:00:03	0:01:28
27	20	3	23	87.0%	0:00:10	0:02:19
28	22		22	100.0%	0:00:19	0:01:54
Total general	500	23	523	96%	0:00:07	0:01:23

Tabla 6. Indicadores de Eficacia



Resumen Tráfico Febrero

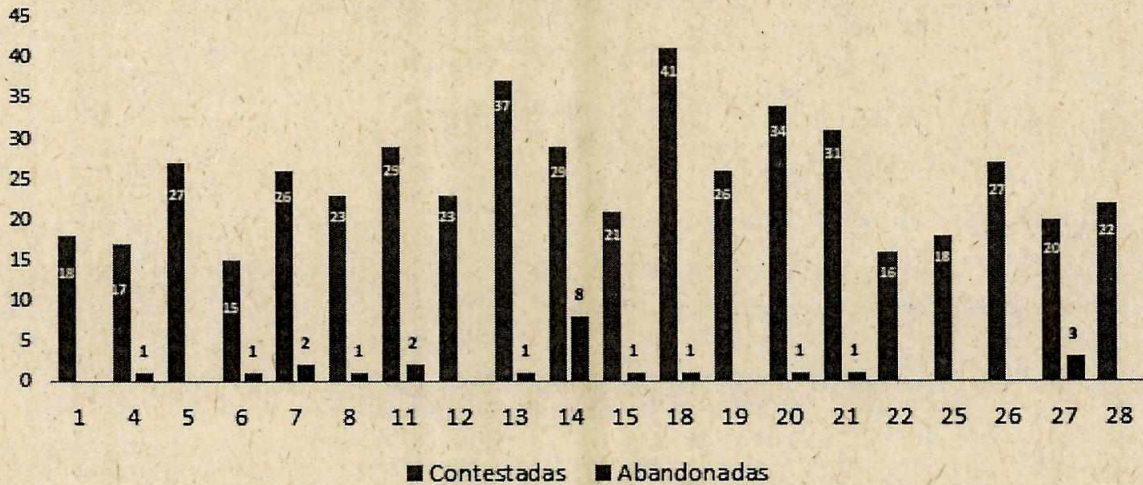


Gráfico 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Del total de llamadas recibidas (523) se evidencia el mayor tráfico y el mejor indicador de eficacia en la semana 3; donde se superó el promedio de 125 llamadas recibidas por semana, y el indicador de eficacia tuvo un cumplimiento superior al 97%. El TMO para el mes de Febrero de 2019 fue de 1minuto 23 segundos.

Semana	Contestadas	Abandonadas	Total general	Eficacia	Tiempo Espera	TMO
Semana I	126	5	131	96.2%	0:00:06	0:01:17
Semana II	139	12	151	92.1%	0:00:06	0:01:31
Semana III	148	3	151	98.0%	0:00:06	0:01:11
Semana IV	87	3	90	96.7%	0:00:09	0:01:43
Total general	500	23	523	96%	0:00:07	0:01:23

Tabla 7. Indicadores por semana

2.2.3 Línea de atención al ciudadano

2.2.3.1 Gestión llamadas entrantes

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

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	489	97%
Abandonadas	17	3%
Total	506	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	369
LLAMADA MUDA	40
LLAMADA CAIDA	28
LLAMADA ERRADA	18
CONTACTO EFECTIVO	10
LLAMADA PRUEBA	18
PRODUCTO	6
Total general	489

Tabla 9. Tipificación de las llamadas

2.2.3.1.2 Transferencias

Durante el mes se realizaron 369 transferencias, 33 transferencias más que las realizadas en el mes de Enero de 2019, a continuación se presenta el detalle: de la distribución de tipificaciones en el mes de Febrero de 2019

ARÉA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	190
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	51
DIRECCION GENERAL	49
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	30
DIRECCION DE INTERVENCION DEL TERRITORIO	18
PLANEACION	8
COORDINACIÓN REGIONAL CATATUMBO	6
OFICINA DE COMUNICACIONES	5
SECRETARIA HUMANO	3

ARÉA	CANTIDAD
COORDINACIÓN REGIONAL ALTO PATIA Y NORTE DEL CAUCA	3
OFICINA JURIDICA	3
CONTROL INTERNO	2
COORDINACIÓN REGIONAL CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO	1
Total general	369

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

2.2.4 Resultado de mesa de ayuda

Para el periodo comprendido entre el 1 al 28 de Febrero de 2019, la mesa de ayuda recibió un total de 17 llamadas de las cuales se tuvo seis (6) abandonos, (65%) de efectividad:

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	11	65%
Abandonadas	6	35%
Total	17	100%

Tabla 11. Llamadas Recibidas

Después de la revisión de las llamadas recibidas en la mesa de ayuda en el mes de Febrero de 2019 se encuentra que cinco (5) de los seis (6) abandonos presentados, fueron el día 14 de Febrero de 2019, cuando hubo caída del sistema Virfon en la Mesa de Ayuda, se realizaron las pruebas correspondientes por parte del personal de Soporte IQ, dando solución al requerimiento.

De las llamadas contestadas se encuentran únicamente dos (2) gestiones de Contacto Efectivo (18%) donde se dio soporte en el algún aplicativo, la primer llamada fue de Gestión de Ofertas y la segunda gestión se remitió la llamada al área encargada dado que era un tema de soporte del aplicativo SINERSYS.

Tipificación	Cant	%
Efectivo	2	18%
Llamada Colgada	1	9%
Llamada Equivocada	1	9%
Llamada Errada	2	18%
Llamada Prueba	5	45%
Total general	11	100%

Tabla 12. Detalle Tipificación Llamadas Recibidas Mesa de Ayuda

2.2.4.1 Otras actividades

Durante el mes de Febrero de 2019 se realizaron las siguientes actividades adicionales por parte del personal de Mesa de Ayuda:

1. Acompañamiento al desarrollo del aplicativo gestión oferta en temas de programación y revisión del mismo.
2. Desarrollo del manual del aplicativo de gestión oferta.
3. Ejecución al 80% del programa de rutas, el cual será implementado dentro del aplicativo de gestión de oferta, en el mes de febrero se agregaron algunas actividades y modificaciones sobre temas pendientes de entidades.
4. Generación de base de datos actualizada de Alcaldías y Gobernaciones con sus respectivas secretarías.

2.2.5 Resultado de canal chat y web

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

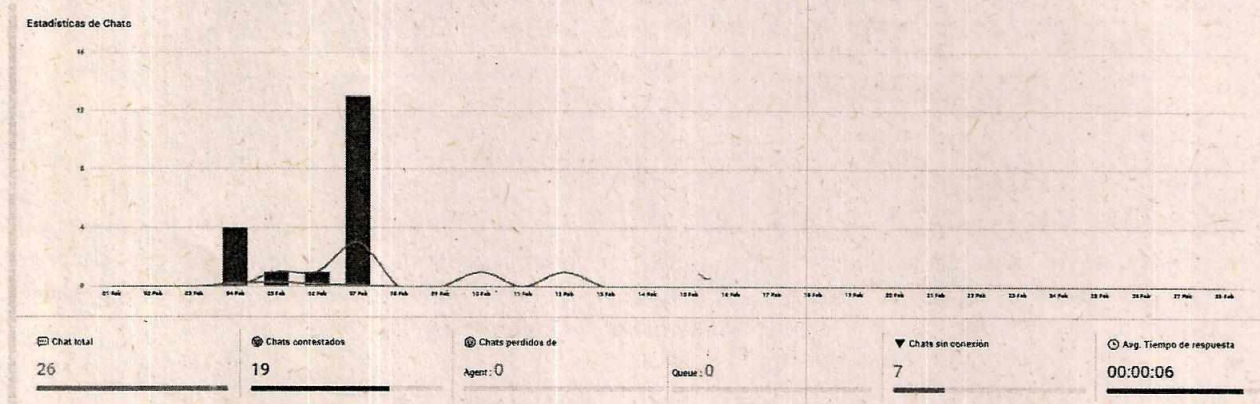


Ilustración 1. Resultados Generales del chat

Como resultado de la revisión de los Chat se evidencia:

- Algunos usuarios abren varias sesiones simultáneamente pero no realizan consultas.
- Usuarios inician sesión y cierran inmediatamente la ventana.
- Ingresos al Chat fuera del horario laboral.

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

- 26 Chat en total ingresaron en el mes de Febrero de 2019.
- 19 Chat fueron contestados
 - 3 Contacto Efectivo
 - 16 Pruebas de Funcionamiento Soporte IQ.
- 7 Chat no tuvieron gestión por los siguientes motivos:
 - 3 Chat fueron ingresos fuera del horario laboral de Lunes a Viernes de 08:00am a 05:00pm



- 3 Chat fueron pruebas sin gestión.
- 1 Chat fue una ventana duplicada.

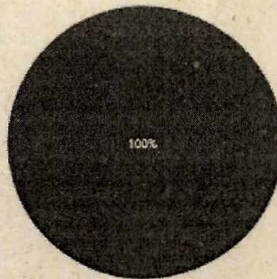
TIPIFICACION	CANTIDAD	%
Gestión Contacto efectivo	2	7.7%
Gestión Prueba	17	65.4%
Sin gestión - Ingreso fuera del horario laboral	3	11.5%
Sin gestión - Prueba	3	11.5%
Sin gestión - Ventana Duplicada	1	3.8%
Total general	26	100%

Tabla 13. Detalle Resultados chat

Analizando el ingreso de los ciudadanos encontramos que el 100% de las interacciones del Chat, la realizan a través de computador de escritorio (Desktop), el sistema operativo empleado por los usuarios es en un 15.4% IOS y un 84.6% utilizan WINDOWS. Como se puede apreciar a continuación:

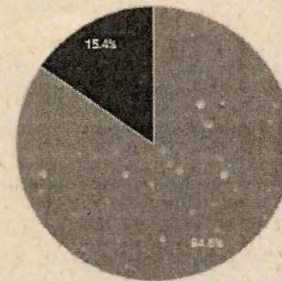
Resumen del dispositivo

● Desktop



Visión general del sistema operativo

● Windows
● Mac OS



2.2.6 Resultado de canal video llamada

Durante el mes no se presentaron video llamadas.

2.2.7 Envío de SMS

En el mes de Febrero de 2019, a partir del 25 de febrero de 2019, se solicitó por parte de la Agencia de Renovación del Territorio, el envío de mensajería SMS a tres segmentos de ciudadanos distribuidos de la siguiente manera:

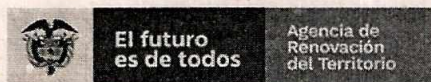
BASE 1	ALCALDES & GOBERNADORES
GESTIONAR:	
RESPONSABLE:	IQ OUTSOURCING
REGISTROS ENTREGADOS	1175
REGISTROS A GESTIONAR	1122

Día	Mensaje	N° Caracteres
25-feb	Desde la ART les damos un cordial saludo. Ya finalizamos la formulación de los Planes de acción de los PDET. Ya las 16 regiones entregaron su visión de desarrollo para el futuro.	178
26-feb	Gracias a ustedes y a sus comunidades por ese gran trabajo a favor de la estabilización de estos territorios que requieren de grandes transformaciones.	151
27-feb	Ustedes dieron el primer paso hacia la transformación. Desde la ART los acompañaremos en el camino hacia la estabilización.	123
1 mar tarde	Estabilizar los territorios PDET contribuyen a superar las causas estructurales de la violencia. Estabilizar las zonas más afectadas por la violencia es estabilizar el país.	173
1 mar mañana	Ya estamos estructurando iniciativas priorizadas para convertir los sueños de las comunidades en proyectos concretos y facilitar las inversiones de las entidades.	162
4 mar mañana	L@s invitamos a socializar con sus comunidades que la formulación de los PDET está lista y seguiremos trabajando juntos. Este logro también es suyo!	149

Tabla 14. Detalle Envío SMS Alcaldes & Gobernadores

Los resultados en la gestión de Alcaldes y Gobernadores es la siguiente:

BASE A GESTIONAR:		ENTREGA Envío SMS
FECHA DE ENTREGA BASES DE DATOS:		lunes, 25 de febrero de 2019
RESPONSABLE:		IQ OUTSOURCING
FECHA DE ENTREGA BASE DE DATOS GESTIONADA:		lunes, 4 de marzo de 2019
TOTAL REGISTROS ENTREGADOS		1122
TOTAL MENSAJES ENVIADOS GESTIONADOS		4487



REPORTE DE ENTREGA
92.4% DE MENSAJES

TASA DE FINALIZACION
100% DE MENSAJES ENVIADOS

DETALLE DE ENTREGA CANTIDADES

TIPO DE GESTION	ART - Alcaldes & Gobernadores
Día	(Varios elementos)

STATUS	ART - Alcaldes & Gobernadores - 27 - Febrero				Total general
	25 - febrero	26 - febrero	27 - febrero	28 - febrero	
Entregado	1037	1034	1037	1040	4148
Rechazado	32	36	33	30	131
Expirado	28	28	28	28	112
No Entregado	24	24	24	24	96
Total general	1121	1122	1122	1122	4487

Gráfico 2. Detalle Envío SMS Alcaldes & Gobernadores

BASE 2
GESTIONAR:
RESPONSABLE:
REGISTROS
ENTREGADOS
REGISTROS A
GESTIONAR

AUDIENCIAS
IQ OUTSOURCING
395
326



Día	Mensaje	N° Caracteres
25 feb tarde	Sabe q' son los PDET? Un instrumento de planeación participativa con el que los actores territoriales plasman sus visiones de desarrollo a largo plazo.	151
26 feb mañana	PDET son un camino el para lograr la transformación real, integral, incluyente y sostenible en el tiempo, construido con las propias comunidades.	145
26 feb tarde	La Agencia de Renovación del Territorio, entidad que diseñó e implementó los PDET, convocó a más de 200 mil colombianos de los 170 municipios y sus 11 mil veredas.	163
27 feb mañana	Los 170 municipios PDET reúnen casi la totalidad de los cultivos ilícitos, los índices más altos de pobreza rural y de violencia, debido a la falta de presencia estatal.	169
27 feb tarde	Los 170 municipios PDET equivalen al 36% del territorio nacional. Allí se congregan 11 mil consejos comunitarios y 452 resguardos indígenas. 6.6 millones de colombianos 4° población rural de Colombia.	199
28 feb mañana	Este sábado Gob y comunidades entregaron todos los planes de acción del PDET. En ellos se encuentra la visión de territorio a 15 años.	134
1 mar mañana	Este sábado Gob y comunidades entregaron todos los planes de acción del PDET. En ellos se encuentra la visión de territorio a 15 años.	134
1 mar tarde	"La transformación y estabilización de los municipios PDET nos competen a todos", Consejero Estabilización Emilio Archila	121
4 mar programado 8am	Es el momento de unirnos por los PDET para volver a la violencia que por años asedió a estas regiones y que hoy sigue afectando a todo el país.	143

Tabla 15. Detalle Envió SMS Audiencias

Los resultados en la gestión de Audiencias es la siguiente:

BASE A GESTIONAR:		ENTREGA Envío SMS				
FECHA DE ENTREGA BASES DE DATOS:		lunes, 25 de febrero de 2019				
RESPONSABLE:		IQ OUTSOURCING				
FECHA DE ENTREGA BASE DE DATOS GESTIONADA:		lunes, 4 de marzo de 2019				
TOTAL REGISTROS ENTREGADOS		326				
TOTAL MENSAJES ENVIADOS GESTIONADOS		1904				

REPORTE DE ENTREGA		TASA DE FINALIZACION				
92.6% DE MENSAJES ENTREGADOS		100% DE MENSAJES ENVIADOS				

DETALLE DE ENTREGA CANTIDADES						
TIPO DE GESTION	ART - Audiencia	ART - Audiencia - 25 - Febrero	ART - Audiencia - 26 - Febrero	ART - Audiencia - 27 - Febrero	ART - Audiencia - 28 - Febrero	Total general
STATUS						
Entregado	17	265	587	607	304	1763
Expirado		8	21	18	8	55
Rechazado		6	18	13	8	45
No Entregado		7	14	14	6	41
Total general		286	640	652	326	1904

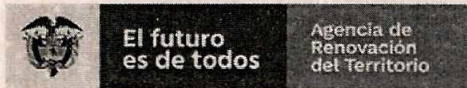
Gráfico 3. Detalle Envió SMS Audiencias

BASE 3
 GESTIONAR: JAC
 RESPONSABLE: IQ OUTSOURCING
 REGISTROS ENTREGADOS 280
 REGISTROS A GESTIONAR 219

Día	Mensaje	N° Caracteres
25-feb	Desde la ART les damos un cordial saludo. Ya finalizamos la formulación de los Planes de acción de los PDET. Ya las 16 regiones entregaron su visión de desarrollo para el futuro.	178
26-feb	Gracias a ustedes y a sus comunidades por ese gran trabajo a favor de la estabilización de estos territorios que requieren de grandes transformaciones.	151
27-feb	Ustedes dieron el primer paso hacia la transformación. Desde la ART los acompañaremos en el camino hacia la estabilización.	123
28-feb	L@s invitamos a socializar con sus comunidades que la formulación de los PDET está lista y seguiremos trabajando juntos.	121

Tabla 16. Detalle Envío SMS JAC

Los resultados en la gestión de JAC es la siguiente:

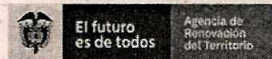


BASE A GESTIONAR:	ENTREGA Envío SMS
FECHA DE ENTREGA BASES DE DATOS:	lunes, 25 de febrero de 2019
RESPONSABLE:	IQ OUTSOURCING
FECHA DE ENTREGA BASE DE DATOS GESTIONADA:	lunes, 4 de marzo de 2019
TOTAL REGISTROS ENTREGADOS	219
TOTAL MENSAJES ENVIADOS GESTIONADOS	995

TIPO DE GESTION	ART - JAC				Total general
STATUS	ART - JAC - 25 - Febrero	ART - JAC - 26 - Febrero	ART - JAC - 27 - Febrero	ART - JAC - 28 - Febrero	
Entregado	211	200	302	201	914
Expirado	10	9	10	9	38
Rechazado	8	8	7	7	30
No Entregado	2	2	7	2	13
Total general	231	219	326	219	995

Gráfico 4. Detalle Envío SMS JAC

En términos generales los resultados de los envíos en general es el siguiente:



BASE A GESTIONAR:	ENTREGA Envío SMS
FECHA DE ENTREGA BASES DE DATOS:	lunes, 25 de febrero de 2019
RESPONSABLE:	IQ OUTSOURCING
FECHA DE ENTREGA BASE DE DATOS GESTIONADA:	lunes, 4 de marzo de 2019
TOTAL REGISTROS ENTREGADOS	1667
TOTAL MENSAJES ENVIADOS	7386

REPORTE DE ENTREGA



TASA DE FINALIZACION

100% DE MENSAJES ENVIADOS

DETALLE DE ENTREGA

Día	(Varios elementos)	
STATUS	CANT	% PART
Entregado	6825	92.4%
Rechazado	206	2.8%
Expirado	205	2.8%
No Entregado	150	2.0%
Total general	7386	100%

Gráfico 5. Detalle Envío SMS Resumen



2.2.8 Resultados encuesta de satisfacción

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

2.2.8.1 Resultados encuesta canal chat

Durante el mes de febrero de 2019, los ciudadanos realizaron tres (3) encuestas de Satisfacción de la calidad del servicio en el Chat, la encuesta fue la siguiente con estos resultados:

Preguntas	Promedio de Respuesta
En escala de 1 a 5 (siendo 1 "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho"), ¿Cómo califica la agilidad en la atención?	4.6
¿Cómo califica la claridad de la información?	4
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	5

Tabla 16. Resultados encuesta chat

2.2.8.2 Resultados encuesta canal telefónico

Durante el mes de febrero seis (6) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción y se tienen los siguientes resultados del canal telefónico:

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

Tabla 17. Resultados encuesta chat

2.2.9 Actividades In House

Durante el mes de Febrero se realizaron las siguientes actividades:

- Se actualiza la Base General de PQRSD forma Diaria del 1 al 28 de Febrero de 2019.
- Seguimiento PQRSD entidad.
- Informe PQRSD Entidad vs Contact center.
- Soporte uso herramienta CMS (PQRSD).
- Apoyo respuestas, traslados en CMS.
- Soporte mesa de ayuda entidad.
- Orientación y atención a ciudadanos en el canal presencial.
- Reporte revisión Datos Centro de Contacto

3 FORMACIÓN DE LOS AGENTES

Durante el mes de febrero de 2019, se llevaron a cabo dos (2) jornadas de capacitación realizadas al personal operativo, la primera fue liderada por Gestión Humana de IQ Outsourcing donde presencialmente se logró dar alcance al 100% del personal asociado a la campaña de ART, de tal manera se garantizó 2 horas de formación de acuerdo a las necesidades de la Operación.

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

- Fortalecimiento habilidades de servicio al cliente
- Manejo y Tipos de Clientes

Por otra parte el día miércoles 27 de Febrero de 2019, se tuvo una capacitación en temas de producto liderada por la Agencia de Renovación del Territorio, con una duración de dos (2) horas donde se capacitó al personal en la función que realiza la Dirección de Intervención del Territorio.

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

Día	Capacitación	Intensidad Horaria	Alcance
lunes, 18 de febrero de 2019	Servicio al Cliente - Formación IQ Outsourcing	2 Horas	100% Operación Centro de Contacto
miércoles, 27 de febrero de 2019	Dirección Intervención Territorio – ART	2 Horas	100% Operación Centro de Contacto

Tabla 18 - 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 febrero, se realiza auditoria del proceso realizado por parte de los agentes telefónicos y servicio de chat, detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

4.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a dos agentes de la operación de la línea de atención al ciudadano y chat, este se realizó por medio de los diferentes métodos de seguimiento como el monitoreo en vivo y remoto, seguimiento diario de monitoreo, plantilla que permite evaluar y plasmar las habilidades blandas, y aspectos positivos en los cuales se identifican los errores críticos y no críticos encontrados en las llamadas monitoreadas.

Para el mes de febrero se realizaron 12 auditorías en remoto, promedio de cinco (6) gestiones auditadas por agente, canal telefónico y chat, evidenciando los siguientes resultados:



Nombre Agente	Muestras	% Calidad
Candy Katherine Blanco Galeano	6	80%
Angee Julieth García Garavito	6	85%

Tabla 19. Resultados calidad atención al ciudadano

Las auditorías realizadas al canal telefónico y chat presentaron 4 fallos en errores críticos de negocio afectando los ítems (Encuesta de satisfacción y captura de información),

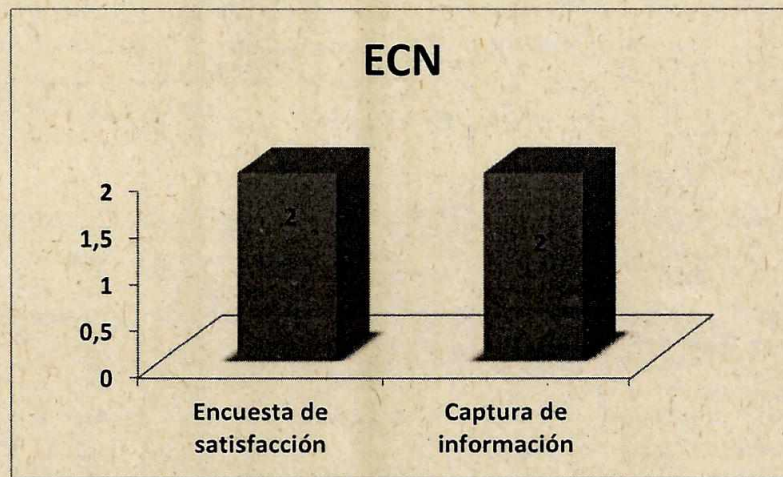


Ilustración 2 Errores críticos de negocio

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

- Encuesta de satisfacción (2) Incidencias: Al finalizar la gestión con el ciudadano se omite realizar la encuesta que permite evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención brindada en la línea.
- Captura de información (2) Incidencias: En los contactos efectivos y/o producto se omite indagar y registrar la información establecida del ciudadano en los respectivos aplicativos.

Se genera afectación en 3 errores no críticos afectando los ítems (Disponibilidad y preguntas filtro).

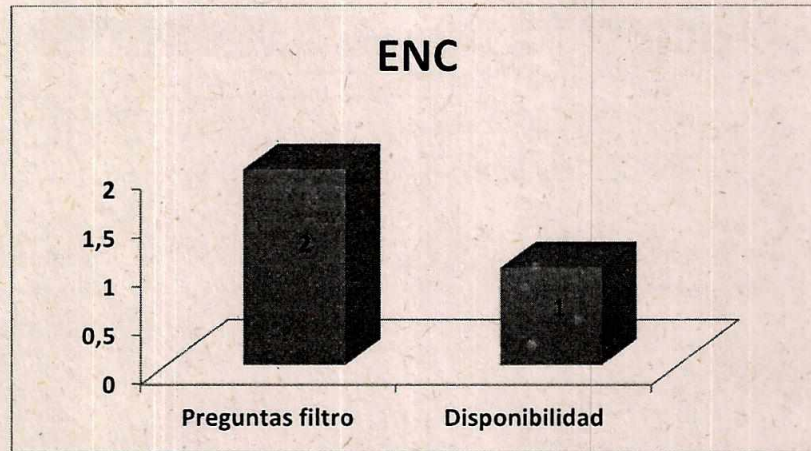


Ilustración 3 Errores no críticos

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

- Preguntas filtro (2) Incidencia: En el desarrollo de la gestión no se realizan las preguntas filtro necesarias para identificar la consulta puntual del ciudadano.
- Disponibilidad (1) Incidencia: Una vez la llamada ingresa al canal del asesor no es recibida dentro del tiempo establecido.

5 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

- Seguimiento y cumplimiento a la captura de Información por parte de los agentes. Haciendo énfasis en la calidad de la data entregada al cliente.
- Realizar el descargue diario de tipificaciones en el Centro de contacto y contrastarlo con el registro de CMR de la entidad.
- Control de Adherencia, productividad y ocupación al personal asignado en el centro de contacto y al personal In house, garantizando la ocupación en las estaciones de trabajo.
- Monitoreo y auditoria a la gestión realizada por el personal asociado a la campaña.
- Seguimiento a la encuesta de satisfacción por parte de los agentes.
- A partir del mes de marzo se implementará la evaluación de desempeño, al personal de la campaña a fin de medir las competencias de cada colaborador.
- Dar continuidad al programa de formación acordado en los ANS establecidos.

6 CONCLUSIONES

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

- Hay estabilidad en el dimensionamiento de la operación con los dos (2) agentes para el canal telefónico y chat, se está garantizando un nivel de eficacia superior al 96% frente un abandono del 4%. Manteniéndose estos indicadores en comparación al mes anterior.



- El tiempo de atención para el canal telefónico se encuentra en 7 segundos, hubo aumento de 4 segundos en comparación al mes de Enero de 2019, se socializa el tema en la operación y se define seguimiento al canal telefónico.
- El tiempo de atención en el Chat disminuyó 34 segundos, teniendo una reducción de 40 segundos en el mes de Enero a 6 segundos en el mes de Febrero de 2019.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 1 minuto, 23 segundos, y para el Chat fue de 4.86 minutos aprx en registros de contacto efectivo teniendo una disminución positiva respecto al mes de Enero cuando el TMO de Chat fue de 6 minutos.
- Hay cumplimiento por parte del centro de contacto de IQ Outsourcing a las jornadas de capacitación, en cooperación con la Agencia de Renovación del Territorio se garantizó las 2 horas quincenales.
- Se propone realizar en conjunto con el cliente sesiones de calibración, con el fin de ajustar criterios de medición de la gestión de la operación en los canales telefónico y de chat.