



El futuro es de todos

Agencia de Renovación 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:	Marzo
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	12/04/2019

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
4:20 PM

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 marzo
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Servicio 7x24-NA - Paquete de 1000 correos		N/A	Informe/ mes marzo
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 marzo
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona1_10 MBPS-NA - 1 Unidad	Enlace entre puntos para el inicio de las operaciones.	N/A	Informe/ mes marzo
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_NA_NA - 5 Hora	Hora desarrollo	N/A	Informe/ mes marzo
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	Para este mes se presentaron llamadas al centro de contacto.	N/A	Informe/ mes marzo
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 marzo
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 marzo
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	Minuto conexión Outbound de fijo a celular	N/A	Informe/ mes marzo
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 marzo
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 marzo
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 marzo
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 marzo
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 marzo
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 marzo
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 marzo

[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 marzo.	Orden de compra 33693	10 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
		\$ 24.422.305,11
		\$ 27.313.344,14
SUBTOTALES		\$ 63.511.453,76
IVA 19%		\$ 12.067.176,22
TOTALES		\$ 75.578.629,98

5.2 RELACION DE PAGOS EFECTUADOS

PAGO No.	Fecha	VALOR
1	28/02/2019	\$ 23.842.980,73
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	\$ 75.578.629,98	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.

IQ22176

SEÑORES: AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO - ART CIUDAD: BOGOTA
NIT: 901006886 FECHA: 09/04/2019
DIRECCION: CARRERA 7 No. 32 - 24 CENTRO EMPRESARIAL SAN MARTIN TORRE SUR PISO 36 FECHA VENC: 2019-05-09
CONTACTO: OSCAR PORRAS TELEFONO:

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)	\$50,946.19	\$0.00
	RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA		
0.00	MAILING	\$26.85	\$0.00
12,401.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$24.78	\$307,296.78
1.00	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	\$2,212,043.03	\$2,212,043.03
35.00	HORA DESARROLLO	\$65,576.45	\$2,295,175.75
1.00	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	\$495,696.00	\$495,696.00
193.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE FIJO A 018000	\$89.84	\$17,339.12
227.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE CELULAR A 018000	\$1,115.22	\$253,154.94
63.00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$90.88	\$5,725.44
0.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTÉRPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$581.81	\$0.00
185.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$24.78	\$4,584.30
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
			\$22,952,390.03

OBSERVACIONES:

Factura correspondiente al proceso de marzo/19.

SUB-TOTAL \$22,952,390.03
IVA 19.00 % \$4,360,954.11
TOTAL A PAGAR \$27,313,344.14



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

Marzo de 2019



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de Marzo de 2019, los resultados de los ANS contemplados y los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios para el cliente Agencia de Renovación del Territorio.
Periodo del informe	1 a 31 de Marzo de 2019
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
Nº de informe:	4

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.....	8
2.2.4	Resultado de Soporte.....	10
2.2.5	Resultado de canal chat y web.....	11
2.2.6	Resultado de canal video llamada.....	12
2.2.7	Envío de SMS.....	12
2.2.8	Resultados encuesta de satisfacción	13
2.2.9	Actividades In House.....	14
3	FORMACIÓN DE LOS AGENTES	14
4	CALIDAD ART	15
4.1	Errores críticos y no críticos	15
5	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	16
6	CONCLUSIONES.....	17

INFORME DE GESTIÓN CCC MARZO 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 Marzo/19:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas Marzo
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	12401
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	35
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	193
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	227
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	63
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	185
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 Marzo

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 y 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

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

ANS	Plata	Resultado Marzo
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	3 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	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 Marzo

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de Marzo de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 353 llamadas de las cuales fueron atendidas 330 (93%):

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	330	93%
Abandonada	23	7%
Total	353	100%

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto

Total llamadas recibidas	
Indicadores	Cantidad
Eficacia	93%
Tiempo de Atención	3 seg
TMO	1 min 15 seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de Marzo el mayor impacto en llamadas se presentó en la segunda semana comprendida del 11 al 15 de Marzo de 2019 con un promedio de 32 llamadas entrantes, el indicador de nivel de eficacia del mes cerró en un 93%.



Gráfico 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas



Día	Contestada	Abandonado	Total general	% Eficacia	Tiempo de Espera	TMO
1	16	1	17	94%	00:07	02:16
4	1	0	1	100%	00:03	00:18
5	10	0	10	100%	00:03	01:32
6	7	0	7	100%	00:03	01:51
7	23	2	25	92%	00:04	00:27
8	32	3	35	91%	00:03	01:21
11	31	2	33	94%	00:03	01:19
12	24	0	24	100%	00:14	01:05
13	29	3	32	91%	00:03	01:19
14	33	1	34	97%	00:03	00:53
15	16	1	17	94%	00:03	01:03
18	25	0	25	100%	00:02	01:04
19	7	0	7	100%	00:02	01:13
20	14	2	16	88%	00:02	00:47
21	17	1	18	94%	00:03	00:58
22	7	0	7	100%	00:02	02:47
26	12	4	16	75%	00:06	01:06
27	7	0	7	100%	00:04	02:00
28	15	3	18	83%	00:02	01:48
29	4	0	4	100%	00:03	01:53
Total general	330	23	353	93%	00:03	01:15

Tabla 6. Indicadores de Eficacia

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 2 (140 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en la semana 3 (96%), El TMO para el mes de Marzo de 2019 fue de 1 minuto 15 segundos.

TRAFICO DE LLAMADAS ENTRANTES SEMANAL

Semanas	Contestadas	Abandonadas	Total	Eficacia	Tiempo de Espera	TMO
Semana 1	89	6	95	↑ 94%	00:04	01:17
Semana 2	133	7	140	↑ 95%	00:05	01:08
Semana 3	70	3	73	↑ 96%	00:02	01:12
Semana 4	38	7	45	↓ 84%	00:04	01:22
Total general	330	23	353	93%	00:03	01:15

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 detalla las llamadas ingresadas durante el mes de Marzo de 2019.

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	310	95%
Abandonadas	17	5%
Total	327	100%

Tabla 8. Indicador de llamadas

2.2.3.1.1 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACION	CANTIDAD
TRANSFERIDA	175
LLAMADA PRUEBA	49
LLAMADA CAIDA	35
LLAMADA MUDA	20
LLAMADA ERRADA	16
CONTACTO EFECTIVO	11
PRODUCTO	4
Total general	310

Tabla 9. Tipificación de las llamadas

2.2.3.1.2 Transferencias

Durante el mes se realizaron 175 transferencias, a continuación se presenta el detalle: de la distribución de tipificaciones en el mes de Marzo de 2019 fue la siguiente:

AREA	CANTIDAD
FINANCIERA	29
TALENTO HUMANO	23
DIRECCION GENERAL	21



iq
OUTSOURCING

AREA	CANTIDAD
SOPORTE INFORMATICO	16
SUBDIRECCIÓN DE CALIFICACION Y FINANCIAMIENTO	15
DIRECCION DE INTERVENCION DEL TERRITORIO	12
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	10
SUBDIRECCION DE PROYECTOS AMBIENTALES Y FORESTALES	6
ATENCION AL CIUDADANO	5
SUBDIRECCION DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	4
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
SUBDIRECCION DE COORDINACION Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3
OFICINA JURIDICA	3
OFICINA DE PLANEACION	2
CONTRATACION	2
OFICINA DE COMUNICACIONES	2
CONTROL INTERNO	2
REGIONAL MONTERIA	2
REGIONAL PUTUMAYO	2
SECRETARIA GENERAL	1
SUBDIRECCION DE PARTICIPACION Y PLANEACION	1
REGIONAL CUCUTA	1
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	1
CORRESPONDENCIA	1
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1
SUBDIRECCION DE REACTIVACION ECONOMICA	1
REGIONAL PACIFICO	1
REGIONAL POPAYAN	1
REGIONAL MEDELLIN	1
Total general	175

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

2.2.4 Resultado de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Marzo de 2019, la línea de Soporte recibió un total de 26 llamadas de las cuales se tuvo seis (6) abandonos, teniendo una efectividad del 77% de efectividad:

Total llamadas recibidas		
Status	Cantidad	% Part
Contestadas	20	77%
Abandonadas	6	23%
Total	26	100%

Tabla 11. Llamadas Recibidas

Realizando la revisión respectiva de las llamadas recibidas en la línea de Soporte técnico en el mes de Marzo de 2019 se encuentra que los abandonos presentados, fueron durante los días que se realizó la migración de la línea de Soporte al nuevo aplicativo,

De las llamadas contestadas se encuentran dos (2) gestiones de Contacto Efectivo, donde se dio soporte en el manejo de aplicativos, y diez (10) llamadas transferidas al IVR dado que solicitaban información relacionada con la Entidad.

TIPIFICACION	CANTIDAD
TRANSFERIDA	10
LLAMADA MUDA	6
CONTACTO EFECTIVO	2
LLAMADA PRUEBA	2
Total general	20

Tabla 12. Detalle Tipificación Llamadas Recibidas Soporte

2.2.4.1 Otras actividades

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

1. Continuación de desarrollo del aplicativo gestión oferta en temas de programación.
2. Modificación de ocho (8) pantallas del aplicativo gestión oferta, las cuales fueron reestructuradas a solicitud del cliente.
3. Implementación de aplicativo gestión oferta.
4. Entrega del manual del aplicativo de gestión de oferta para posterior revisión.

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 Marzo de 2019:

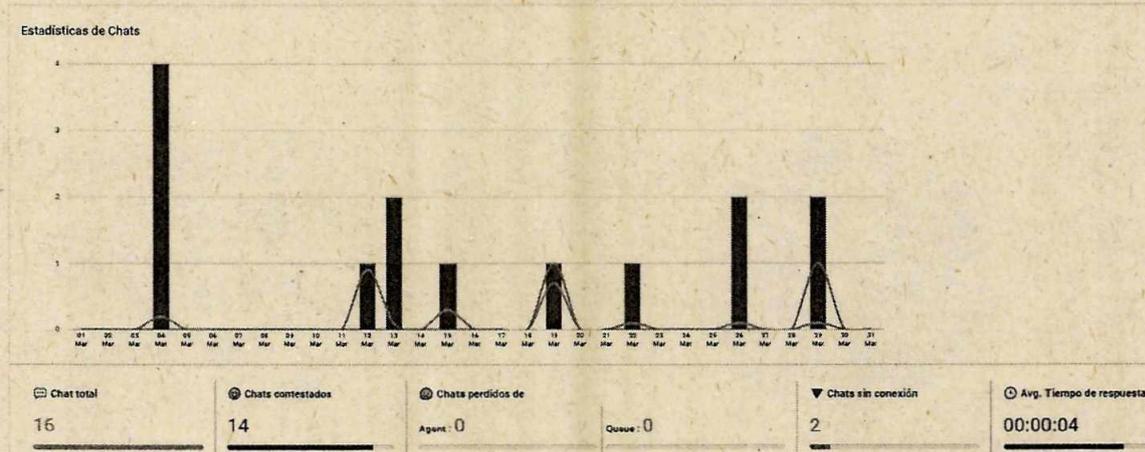


Ilustración 1. Resultados Generales del chat

Como resultado de la revisión de los Chat se evidencia:

- Usuarios inician sesión en ventanas diferentes simultáneamente.
- Usuarios inician sesión y cierran inmediatamente la ventana de interacción.

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

- 16 Chat en total ingresaron en el mes de Marzo de 2019.
- 14 Chat fueron contestados
 - 9 Contacto Efectivo
 - 5 Pruebas de Funcionamiento Soporte IQ.
- 2 Chat no tuvieron gestión por los siguientes motivos:
 - 2 Chat sin conexión por ingreso con ventana duplicada por parte del usuario

TIPIFICACION	CANTIDAD
Chat atendido	14
Chat atendido	9
Chat prueba	5
Chat sin conexión	2
Ventana Duplicada	2
Total general	16

Tabla 13. Detalle Resultados chat

Analizando el ingreso de los ciudadanos al canal de atención del Chat se encuentra que el 87.5% de las interacciones la realizan a través de computador de escritorio (Desktop), frente un 12.5% de ingresos a través de un celular (Mobile). El sistema operativo empleado por los usuarios es en un 12.5% Android y un 87.5% utilizan WINDOWS. Como se ilustra a continuación:

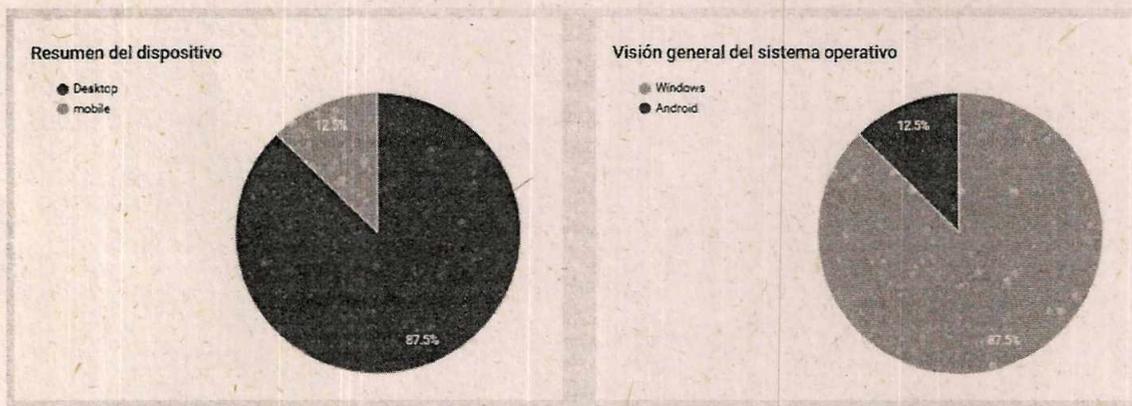


Ilustración 2. Aplicativos ingreso chat

2.2.6 Resultado de canal video llamada

Durante el mes de Marzo de 2019, no se presentaron video llamadas por parte de los ciudadanos, adicionalmente se realizan pruebas para la implementación del servicio en el aplicativo Inconcert para tener la integración de los tres canales de atención (Telefonía, Chat, Videollamada), los resultados fueron satisfactorios y los esperados términos de tiempos de atención, calidad de la interacción y alcance del aplicativo.

2.2.7 Envío de SMS

En el mes de Marzo 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 Envío SMS MAR 2019
RESPONSABLE:	IQ OUTSOURCING
TOTAL REGISTROS GESTIONADOS	5583
TOTAL MENSAJES ENVIADOS MARZO	8949

Día	BD	Mensaje	Nº Caracteres
01-mar	ART - Alcaldes & Gobernadores - 1 - Marzo	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
01-mar	ART - Audiencia - 1 - Marzo	Este sábado Gob y comunidades entregaron todos los planes de acción del PDET. En ellos se encuentra la visión de territorio a 15 años	133
04-mar	ART - Alcaldes & Gobernadores - 4 - Marzo	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
04-mar	ART - Audiencia - 4 - Marzo	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
07-mar	ART - 1º Envío 7 de Marzo de 2019	Apreciad@s alcaldes PDET: estamos en Congreso Municipios en C/gena. Le invitamos a contactarse al 3142247753, 3108629593 y 3202839529	133
07-mar	ART - 2º Envió 7 de Marzo de 2019	Equipo de la Agencia de Renovación del Territorio -ART- está ubicado en la Feria del Conocimiento. Parte de adelante. ¡L@s esperamos!	133
07-mar	ART - 3º Envió 7 de Marzo de 2019	Equipo de la Agencia de Renovación del Territorio -ART- está ubicado en la Feria del Conocimiento. Parte de adelante. ¡L@s esperamos!	133
07-mar	ART - 4º Envió 7 de Marzo de 2019	Apreciad@s alcaldes PDET: estamos en Congreso Municipios en C/gena. Le invitamos a contactarse al 3142247753, 3108629593 y 3202839529	133
11-mar	ART - 5º Envió 11 de Marzo de 2019	¡La transformación ya empezó! Con las comunidades venimos realizando mas de mil obras PDET en 52 municipios, y vamos por mas!	126
12-mar	ART - 6º Envió 12 de Marzo de 2019	Aqui no paramos. Llegaremos a los 170 municipios PDET con obras de infraestructura que aporten a la estabilizacion de los territorios	134
13-mar	ART - 7º Envió 13 de Marzo de 2019	Con las comunidades de Dabeiba y Mutata venimos realizando 17 obras PDET para el mejoramiento de infraestructura vial social y comunitaria	139

Tabla 14. Detalle Envió SMS Marzo 2019

2.2.8 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de marzo/19 se mantuvo activa la encuesta de satisfacción en los canales (telefónico y de chat), a continuación se presentan los resultados:

2.2.8.1 Resultados encuesta canal chat

En el canal de atención del Chat los ciudadanos realizaron dos (2) encuestas de Satisfacción de la calidad del servicio en el Chat, en el periodo comprendido del 1 al 31 de Marzo 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?	3.5
¿Cómo califica la claridad de la información?	4
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	4

Tabla 15. Resultados encuesta chat

2.2.8.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de Marzo de 2019, cinco (5) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico y se tienen 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?	5
¿Cómo califica la claridad de la información?	4,75
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	5

Tabla 16. Resultados encuesta chat

2.2.9 Actividades In House

Durante el mes de Marzo se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización Base General de PQRSD, con seguimiento diario.
- Seguimiento PQRSD entidad.
- Informe PQRSD Entidad vs Contact center.
- Soporte uso herramienta CMS (PQRSD).
- Apoyo respuestas, traslados en CMS.
- Capacitación Administración y uso del CMS.
- Orientación y atención a ciudadanos en el canal presencial.
- Reporte revisión Datos Centro de Contacto.
- Realización Informe plan de mejoramiento.

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 80% del personal asociado a la campaña de ART, garantizando las dos (2) horas de formación de acuerdo a las necesidades de la Operación.

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

- Fortalecimiento Habilidades Escucha Activa

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

Día	Capacitación	Intensidad Horaria
lunes, 19 de marzo de 2019	Escucha Activa - Formación IQ Outsourcing	2 Horas
martes, 26 de marzo de 2019	Revisión de tipificación en CMS	2 horas

Tabla 17 - Capacitaciones

4 CALIDAD ART

Con el objetivo de controlar y brindar un servicio de calidad, identificando las fortalezas y oportunidades de mejora, se da continuidad a la planificación de auditorías por parte del Líder de la Operación, garantizando realizar monitoreo de las llamadas del centro de contacto al 100% del personal adscrito, de acuerdo a la matriz de calidad establecida, a fin de analizar los resultados y tomar acciones que permitan tomar decisiones que mejoren los procesos evaluados.

4.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoría a dos (2) agentes de la operación de la línea de atención al ciudadano y chat, realizando acompañamiento en monitoreos de I Nivel Auditoría en Vivo, II Nivel Auditoría Remoto / Grabaciones, buscando evaluar las habilidades de los agentes en términos de y plasmar las habilidades blandas, y aspectos positivos en los cuales se identifican los errores críticos y no críticos encontrados en las llamadas monitoreadas:

TIPO DE ERROR	TEMA
Error No Crítico	Atención en la línea
	Escucha activa
	Cortesía y etiqueta Telefónica
	Gestión de esperas
	Vocalización, tono, articulación y ritmo son adecuados
TIPO DE ERROR	TEMA
Error Crítico	Validación de Titularidad del Ciudadano
	Políticas legales
	Trato a ciudadano
	Procesos
	Tipificación

Tabla 18. Ítems Calidad Atención al ciudadano

Para el mes de Marzo de 2019, se realizaron 12 auditorías distribuidas en remoto y en vivo, promedio de seis (6) gestiones auditadas por agente, canal telefónico y chat, evidenciando los siguientes resultados:

Nombre Agente	Muestras	% Calidad
Candy Katherine Blanco Galeano	6	67%
Angee Julieth García Garavito	6	67%

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),

- Ingresa de manera errada información en el sistema (4) Incidencias: Campos tipificados de manera incorrecta.
- Agente diligencia los campos requeridos para la tipificación de la llamada (10) Incidencias: Campos tipificados de manera incompleta

Se genera afectación en 2 errores no críticos afectando los ítems (Utilización Correcta Lenguaje y Hace uso del Mute).

- Utilización correcta del lenguaje (1) Incidencia: Se retroalimenta la operación en tema de cortesía telefónica.
- Hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano; retomando en los tiempos establecidos. (1) Incidencia: Se identifica una llamada sin uso del Mute en el momento de realizar transferencia.

5 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

- Continuidad al 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 ANS: Eficacia y Tiempos de atención telefónico, chat, videollamada y soporte.
- Retroalimentación y acompañamiento a diario de la gestión realizada por los agentes.
- 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.
- Garantizar programa de formación acordado en los ANS establecidos
- 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.



6 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de Marzo 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 4 segundos, teniendo una reducción de 2 segundos en comparación al resultado del mes de Febrero de 2019.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 1 minuto, 15 segundos, y para el Chat fue de 3.95 minutos aprx en registros de contacto efectivo continuando con una disminución positiva desde el mes de Enero de 2019.
- Se realizaron las pruebas correspondientes para la implementación de la videollamada y chat en el aplicativo Inconcert por parte del personal de Soporte IQ y el staff de la Agencia de Renovación territorial, garantizando funcionalidad y estabilidad de la herramienta por parte de ambas partes.

