

 El futuro es de todos Agencia de Promoción del Transporte	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

PERÍODO DEL INFORME:	SEPTIEMBRE
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	17/10/2009

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		
REGÍMEN 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 TRESCIENTOS 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 Dato	Vigencia Futura	Valor Asegurado

2. DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal

NÚMERO C.D.P.	FECHA
3419	09/01/2019

Registro Presupuestal

NÚMERO F. P.	FECHA
2019	09/01/2019

Certificación Financiera

NÚMERO	FECHA

RECIBI
 LILIANA LOPEZ
 10/OCT/2019
 10:04 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 período no se realizó grabación	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
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 septiembre
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	48.696 Mensajes	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	Servicio de enlace prestado entre puntos para el desarrollo de las operaciones	1 Enlace	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
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 septiembre
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 septiembre
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	113 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
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	112 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
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	12.015 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
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 septiembre
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	en este mes se realizaron transferencias de llamadas	130 Transferencias	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
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 septiembre

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 septiembre
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 septiembre
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 septiembre
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 septiembre
bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre

[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 COMUNICACION	FECHA	ASUNTOS DISCUTIDOS	CARPETA	FOLIO
1				
2				
3				

4. SEGUIMIENTO AL CONTRATO

4.1 Informe del Supervisor	
OBSERVACIONES Y ASUNTOS A TENER EN CUENTA	COMPROMISOS
Viabilidad de modificación Orden de Compra, toda vez que a pesar de haber aumentado las cantidades de SMS, en la práctica ha sido insuficiente, para cumplir con los ejercicios de socialización requeridos por la Oficina de Comunicaciones.	revisar con el GIT de Contratación la viabilidad de modificación a la orden de compra frente a este ítem
	Informar mes vencido cantidades de mensajes consumidas a la Oficina de Comunicaciones.
	La oficina de comunicaciones debe controlar que el envío de mensajes mensual no supere el tope establecido. (Según Compromisos Acta de Reunión con el área)

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	\$ 9.028.568,22
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	\$ 53.018.989,29	\$ 22.193.186,87
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	\$ 4.973.264,00
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	\$ 106.713,64
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	\$ 1.455.732,93
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	\$ 2.178.184,80	\$ 1.121.153,92
bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_ General_Jornada Ordinaria_Plata - 250 minuto	\$ 3.574.709,55	\$ -
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	\$ 415.835,28	\$ 51.017,94
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 72.744.384,93	\$ 30.400.923,64
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 91.375.358,93	\$ 37.629.397,84
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$ 157.163.778,48	\$ 65.681.001,44
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$ 78.767.661,95	\$ 32.840.500,58
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	\$ 15.841.344,00	\$ 6.631.018,66
bpo01- IVA	\$ 102.413.242,69	\$ 41.086.321,24
TOTAL	\$ 641.430.309,48	\$ 257.330.117,27

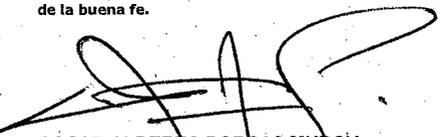
5.2 RELACION DE PAGOS EFECTUADOS

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
9	20/09/2019	\$ 26.926.989,64

5.3 ESTADO FINANCIERO

DATOS GENERALES	APORTES AL	APORTES CONTRATISTA
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 641.430.309,48	\$ -
VALOR ADICIONES	\$ -	\$ -
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 641.430.309,48	\$ -
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 257.330.117,27	\$ -
VALOR TOTAL PAGADO AL CONTRATISTA	\$ 230.547.975,19	
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA	\$ 410.882.334,29	
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

SEPTIEMBRE DE 2019



<p>Objetivo</p>	<p>Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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>10</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	Campañas de salida.....	11
2.2.6	Resultado de canal chat y web.....	15
2.2.7	Resultado de canal video llamada.....	16
2.2.8	Envío de SMS.....	16
2.2.9	Resultados encuesta de satisfacción	30
2.2.10	Actividades In House	31
3	CALIDAD ART	31
3.1	Errores críticos y no críticos	31
3.1.1	Error crítico de Negocio	32
3.1.2	Error crítico de Usuario Final.....	32
3.1.3	Error No crítico.....	33
3.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ	33
4	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	35
5	CAPACITACIONES.....	35
6	EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO.....	35
7	CONCLUSIONES	37

INFORME DE GESTIÓN CCC SEPTIEMBRE 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 septiembre/19:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS SEPT.
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	48.696
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	113
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	112



ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS SEPT.
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	12.015
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	130
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 septiembre

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

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

1.2 Contratación de los agentes

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

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD	CONTRATACIÓN
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Oro	1	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Profesional	Oro	1	Noviembre/18
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	2	Noviembre/18

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD	CONTRATACIÓN
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	Noviembre/18

Tabla 2. Agentes contratados

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 33693 son de lunes a viernes en el horario comprendido de 8am a 5pm en la línea de atención a ciudadanos y en el front-office, la línea de Soporte se encuentra operando de lunes a viernes de 9am a 6pm.

2 RESULTADOS OPERATIVOS

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

2.1 Acuerdos de nivel de servicio

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

ANS	PLATA	RESULTADO SEPTIEMBRE
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	18 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	29 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 28 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 septiembre.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de septiembre de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 181 llamadas de las cuales fueron atendidas 172 (95%):

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
172	9	0	95%

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto

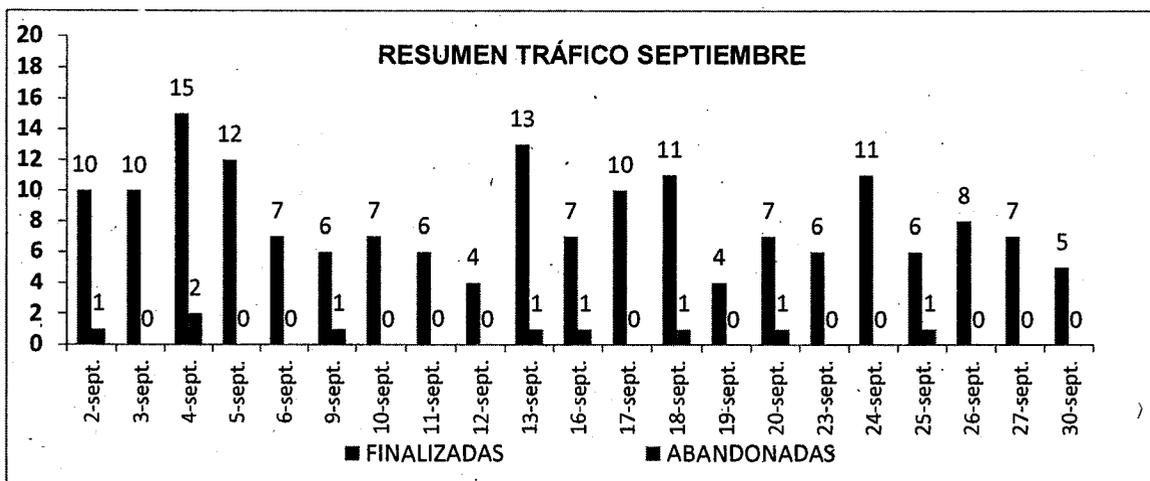
Las llamadas fantasmas hacen referencia a las interacciones finalizadas por el usuario en un rango de 0 a 5 segundos.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	Valores
Eficacia	95%
Tiempo de atención	3,5 Seg
TMO	3 Min 28 Seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de septiembre el mayor impacto en llamadas se presentó en los días 4,5 y 13 de septiembre de 2019 con 15,12 y 13 llamadas respectivamente.



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
2-sept	10	1	11	91%	2	02:54
3-sept	10	0	10	100%	2	03:35
4-sept	15	2	17	88%	3	03:51
5-sept	12	0	12	100%	2	03:07
6-sept	7	0	7	100%	7	02:32

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
9-sept	6	1	7	86%	3	05:08
10-sept	7	0	7	100%	2	02:33
11-sept	6	0	6	100%	2	02:17
12-sept	4	0	4	100%	2	06:00
13-sept	13	1	14	93%	2	02:50
16-sept	7	1	8	88%	2	04:17
17-sept	10	0	10	100%	2	03:51
18-sept	11	1	12	92%	3	03:53
19-sept	4	0	4	100%	2	03:37
20-sept	7	1	8	88%	8	03:06
23-sept	6	0	6	100%	2	04:07
24-sept	11	0	11	100%	2	04:09
25-sept	6	1	7	86%	3	03:39
26-sept	8	0	8	100%	7	02:44
27-sept	7	0	7	100%	2	02:54
30-sept	5	0	5	100%	2	02:42
TOTAL	172	9	181	95%	3	03:28

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 septiembre de 2019 fue de 3 minutos con 45 segundos.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
1 Semana	54	3	57	95%	3	3:12
2 Semana	36	2	38	95%	2	3:46
3 Semana	39	3	42	95%	3	3:45
4 Semana	38	1	39	95%	3	3:31
5 Semana	5	0	5	95%	2	2:42
Total	172	9	181	95%	3	03:28

Tabla 7. Indicadores por semana

2.2.3 Línea de atención al ciudadano

El grupo de ART – Agencia de Renovación del Territorio – IQ a través de sus agentes brinda atención telefónica, video llamada y chat, durante el horario establecido por la Entidad (8am- 5pm de lunes a

viernes), acerca de los programas, proyectos e iniciativas que tiene la Agencia, a continuación se detallan las llamadas ingresadas durante el mes de septiembre de 2019:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Contestadas	166	95%
Abandonada	8	5%
TOTAL	174	100%

Tabla 8. Indicador de llamadas

2.2.4 Línea de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2019, la línea de Soporte recibió un total de 7 llamadas de las cuales se presentó un (1) abandono, teniendo una efectividad del 86% de efectividad:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Finalizadas	6	86%
Abandonadas	1	14%
TOTAL	7	100%

TOTAL LLAMADAS REALIZADAS		
Finalizadas	1	100%
TOTAL	1	100%

Tabla 10. Llamadas Recibidas y Realizadas

A continuación se relaciona la gestión realizada a través de la mesa de ayuda DEXON, para el mes de septiembre se creó 1 requerimiento.

NO. TICKET	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DEL INCIDENTE	NOMBRE DE LA CATEGORIA	FUENTE DEL INCIDENTE
9047-20190924	23/09/2019	01 - ABIERTO	01 - Requerimiento Interno	01 - WEB

Tabla 92. Detalle Requerimiento DEXON

2.2.4.1 Otras actividades

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

- Se genera la modificación de rutas a través del aplicativo Gestión de Oferta ya que se migraron todos los datos y se acoplaron los diagramas.
- Se Realizan Mockups de OXI Sistema de Información
- Se Realiza la corrección de bug de Ficha Nacional
- Se Genera apoyo en la revisión y paso a producción de nuevas funcionalidades en el aplicativo Gestión Oferta

2.2.5 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:



TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Transferida	130
Llamada errada	15
Caída de llamada	8
Contacto efectivo	15
Llamada prueba	1
Llamada Producto	1
Información General	1
Llamada Muda	1
TOTAL	172

Tabla 10. Tipificación de las llamadas

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

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

2.2.5.1 Transferencias

Durante el mes se realizaron 130 transferencias, a continuación se presenta el detalle de la distribución de tipificaciones en el mes de septiembre de 2019, incluyendo las transferencias realizadas desde la Línea de Soporte.

ÁREA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	50
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	26
DIRECCION DE INTERVENCION DEL TERRITORIO	18
DIRECCION GENERAL	17
OFICINA JURIDICA	4
SOPORTE TÉCNICO	4
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	4
OFICINA DE COMUNICACIONES	3
COORDINACIÓN REGIONAL MACARENA - GUAVIARE	1
CONTROL INTERNO	1
CONGRESO DE LA REPUBLICA	1
COORDINACIÓN PUTUMAYO	1
TOTAL	130

Tabla 11. Distribución Tipificación de las llamadas por solicitud de área a contactar

2.2.6 Campañas de salida

En el mes de Septiembre se recibe por parte del cliente dos bases de datos, la primera de 5.606 registros con el objetivo de realizar una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por parte del Servidor Público de la ART, las preguntas a evaluar fueron las siguientes.

2.2.6.1 Campaña No.1

Para la campaña número 1 se realizaron 3 preguntas:

1. Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió, donde 1 es muy malo y 4 es excelente
 - Amabilidad
 - Conocimiento del tema
 - Actitud de servicio
 - Lenguaje claro y sencillo
2. Califique de 1 a 4 la Rapidez en la atención, donde 1 es muy malo y 4 es excelente
3. ¿La entidad ayudo a resolver sus problemas y necesidades?

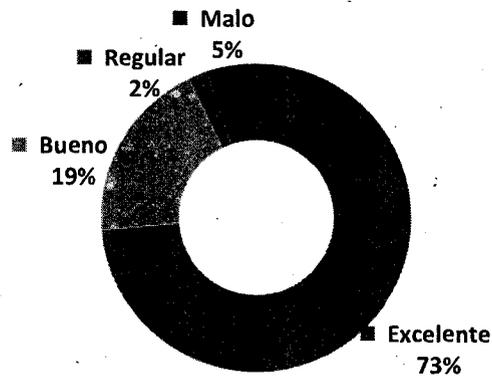
Se relacionan a continuación los resultados de la encuesta.

BASE INICIAL	5606	TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
BASE DEPURADA	3220	CORREO DE VOZ	279
REGISTROS DUPLICADOS	1583	CONMUTADOR	43
REGISTROS A GESTIONAR	1637	ENCUESTA EFECTIVA	202
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS	202	ENCUESTA NO EFECTIVA	210
		LINEA DE LA ART	2
		NO CONTESTA	89
		NO REGISTRA DATOS	420
		TELÉFONO DAÑADO	226
		TELÉFONO EQUIVOCADO	142
		TELÉFONO INVALIDO	5
		VOLVER A LLAMAR	16
		YA ENCUESTADO	3
		TOTAL	1637

Tabla 14. Resultados Encuesta



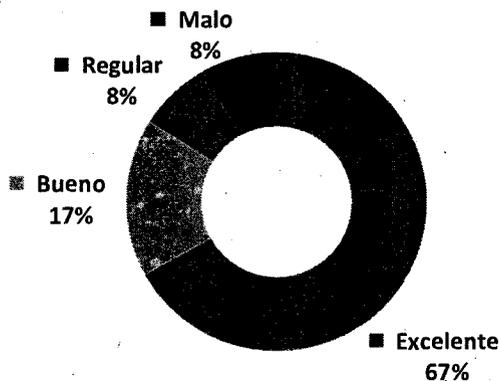
✓ Amabilidad



Se puede evidenciar que el 73% de los usuarios encuestados califica la amabilidad del funcionario como Excelente, el 19% califica Bueno, el 2% Regular y el 5% Malo.

Gráfica 2. Amabilidad

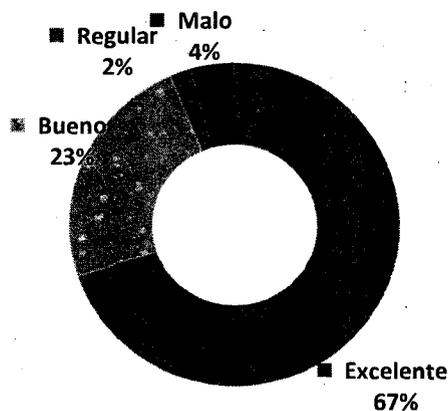
✓ Conocimiento del tema



El 67% de los ciudadanos encuestados, califican como excelente el conocimiento del agente en cuanto al tema, seguido de un 17% (Bueno), 8% (Regular) y 8% (Malo).

Gráfica 3. Conocimiento del tema

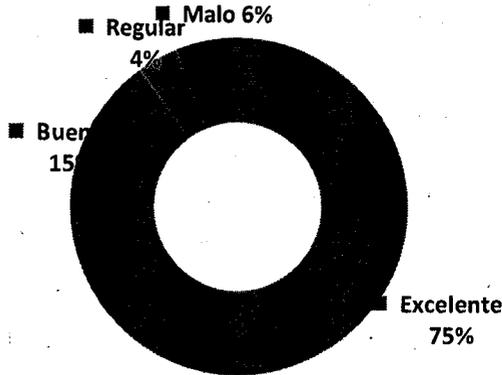
✓ Actitud de servicio



El 67% de los ciudadanos encuestados califica como Excelente la actitud de servicio prestada por el agente, seguido de un 23% (Bueno), 2% (Regular) y 4% (Malo).

Gráfica 4. Actitud de servicio

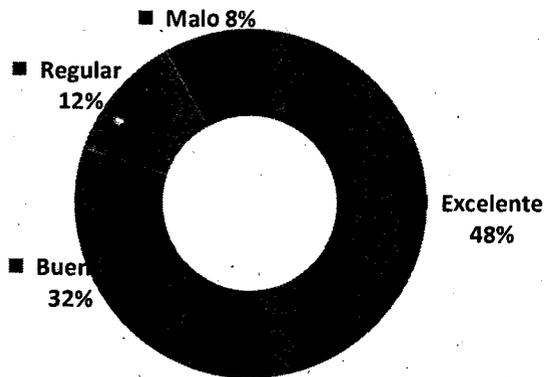
✓ Lenguaje claro y sencillo



El 75% de los ciudadanos encuestados califica como Excelente el lenguaje utilizado por el agente en la conversación, seguido de un 15% (Bueno), 4% (Regular) y 6% (Malo).

Gráfica 5. Lenguaje claro y sencillo

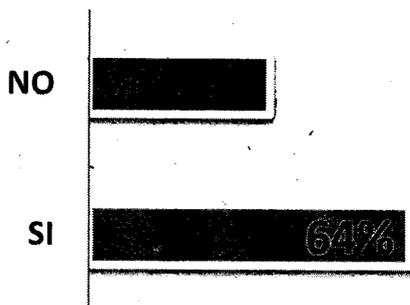
✓ Rapidez en la atención



El 48% de los ciudadanos encuestados califica como Excelente la rapidez en la Atención brindada por el agente, seguido de un 32% (Bueno), 12% (Regular) y 8% (Malo).

Gráfica 6. Rapidez en la atención

✓ ¿La entidad ayudo a resolver sus problemas y necesidades?



El 64% de los ciudadanos encuestados manifiestan que la entidad SI les ayudo a resolver las necesidades, frente a un 36% que manifiesta lo contrario.

2.2.6.2 Campaña No.2 Encuesta Obras por Impuestos

La segunda base de datos con un total de 23 registros, las preguntas a evaluar fueron las siguientes.

1. ¿Qué tan amigable le pareció la plataforma de Obras por Impuestos para vincularse a un proyecto?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo

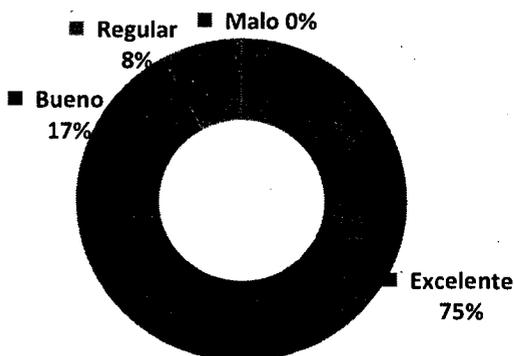
2. ¿Consultó el "Manual de usuarios para Contribuyentes"?
 - SI
 - NO

3. ¿Cómo le pareció el acompañamiento brindado por los funcionarios de la ART en el proceso de vinculación a los proyectos de Obras pro Impuestos?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo

BASE INICIAL		TIPIFICACIÓN	
REGISTROS A GESTIONAR	23	ENCUESTA EFECTIVA	12
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS	23	CORREO DE VOZ	8
	12	TELÉFONO EQUIVOCADO	1
		TELÉFONO DAÑADO	2
		TOTAL	23

Tabla 15. Resultados Encuesta Obras por Impuestos

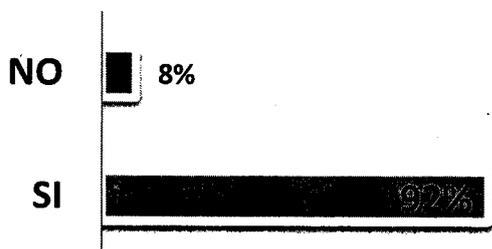
- Qué tan amigable le pareció la plataforma de Obras por Impuestos para vincularse a un proyecto?



De los ciudadanos encuestados, el 75% califica como Excelente la facilidad de explorar a través de la plataforma, seguido de un 17% (Bueno), Regular (8%) y malo con un 0%.

Gráfica 8. Facilidad en la plataforma

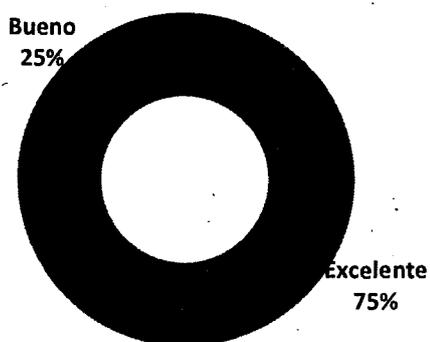
- ¿Consultó el “Manual de usuarios para Contribuyentes”?



El 92% de los ciudadanos encuestados indicaron que SI realizaron consulta del Manual para Contribuyentes frente a un 8% que no lo consulto.

Gráfica 9. Manual contribuyentes

- ¿Cómo le pareció el acompañamiento brindado por los funcionarios de la ART en el proceso de vinculación a los proyectos de Obras pro Impuestos?

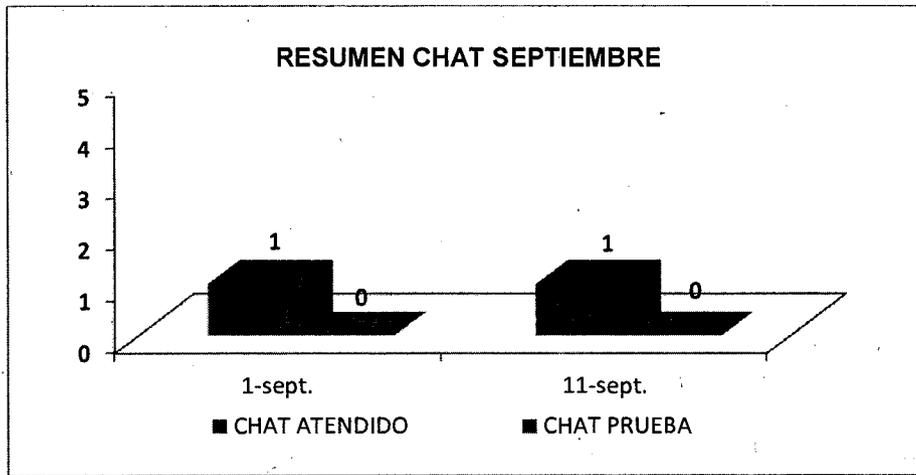


De los ciudadanos encuestados, el 75% califica como Excelente el acompañamiento brindado por los funcionarios de la ART en el proceso de vinculación, seguido de un 25% (Bueno), para las opciones Regular y Malo no se presentan calificaciones.

Gráfica 10. Acompañamiento por funcionarios

2.2.7 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 30 de septiembre de 2019:



Gráfica 11. Resultados Generales del chat

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

- 2 Chats en total ingresaron en el mes de septiembre de 2019 de los cuales los 2 fueron atendidos

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

- 2 Contacto Efectivo

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Chat atendido	2
Chat prueba	0
Total general	2

Tabla 126. Detalle Resultados chat

2.2.8 Resultado de canal video llamada

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

2.2.9 Envío de SMS

En el mes de septiembre 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 SEP 2019
Responsable:	IQ OUTSOURCING
Total mensajes enviados septiembre	48.696



Según lo acordado con el cliente los SMS deben incluir puntuación, tildes y caracteres especiales relacionados en la solicitud de envío lo cual genera que estos sean SMS Premium y cada 70 caracteres se facture como un SMS.

Mensaje 1:		CANTIDAD
1/09/2019 15:00	¡La ART recuerda! Diligencia este cuestionario y cuéntenos qué temas de la Entidad quiere conocer en la rendición http://bit.ly/2YZNJSQ	10539
2/09/2019 15:00		10539
TOTAL		21078

Mensaje 2:		CANTIDAD
3/09/2019 15:00	¡La ART recuerda! No olvide diligenciar HOY este cuestionario y denos su opinión sobre gestión de la Entidad en el 2018 http://bit.ly/2YZNJSQ	10539
TOTAL		10.539

SMS Coloso		CANTIDAD
Mensaje 1:		
17/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Montes de María en el municipio de Colosó, Sucre.	70
Mensaje 2:		
17/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	35
Mensaje 3:		
17/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	70
Mensaje 4:		
17/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	105
TOTAL		280

SMS Solita		CANTIDAD
Mensaje 1:		
17/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Cuenca del Caguán y Piedemonte Caquetefío en el municipio de Solita.	141
Mensaje 2:		



IQ
OUTSOURCING

SMS Solita		CANTIDAD
17/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	47
Mensaje 3:		
17/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	94
Mensaje 4:		
17/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	141
TOTAL		423

SMS Orito		CANTIDAD
Mensaje 1:		
18/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Putumayo en el municipio de Orito	102
Mensaje 2:		
18/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	51
Mensaje 3:		
18/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	102
Mensaje 4:		
18/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	153
TOTAL		408

SMS Tolviejo		CANTIDAD
Mensaje 1:		
18/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Montes de María en el municipio de Tolviejo	70
Mensaje 2:		
18/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	35
Mensaje 3:		
18/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	70



Mensaje 4:		
18/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	105
TOTAL		280

SMS Valparaiso		CANTIDAD
Mensaje 1:		
19/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Cuenca del Caguán y Piedemonte Caquetense en el municipio de Valparaiso	141
Mensaje 2:		
19/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	47
Mensaje 3:		
19/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	94
Mensaje 4:		
19/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	141
TOTAL		423

SMS Guamuez		CANTIDAD
Mensaje 1:		
19/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Putumayo en el municipio de Valle del Guamuez	102
Mensaje 2:		
19/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	51
Mensaje 3:		
19/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	102
Mensaje 4:		
19/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	153
TOTAL		408

SMS Morelia		CANTIDAD
Mensaje 1:		
19/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Cuenca del Caguán y Piedemonte Caquetefío en el municipio de Morelia	141
Mensaje 2:		
19/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	47
Mensaje 3:		
19/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	94
Mensaje 4:		
19/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	141
TOTAL		423

SMS Palmito		CANTIDAD
Mensaje 1:		
19/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Montes de María en el municipio de San Antonio de Palmito	72
Mensaje 2:		
19/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	36
Mensaje 3:		
19/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	72
Mensaje 4:		
19/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	108
TOTAL		288

SMS San Miguel		CANTIDAD
Mensaje 1:		
20/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Putumayo en el municipio de San Miguel	102
Mensaje 2:		



iQ
OUTSOURCING

SMS San Miguel		CANTIDAD
20/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	51
Mensaje 3:		
20/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	102
Mensaje 4:		
20/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	153
TOTAL		408

SMS Moroa		CANTIDAD
Mensaje 1:		
20/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Montes de María en el municipio de Moroa	72
Mensaje 2:		
20/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	36
Mensaje 3:		
20/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	72
Mensaje 4:		
20/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	108
TOTAL		288

SMS Palmitos		CANTIDAD
Mensaje 1:		
23/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Montes de María en el municipio de Los Palmitos	72
Mensaje 2:		
23/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	36
Mensaje 3:		

SMS Palmitos		CANTIDAD
23/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	72
Mensaje 4:		
23/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	108
TOTAL		288

SMS Ovejas		CANTIDAD
Mensaje 1:		
24/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Montes de María en el municipio de Ovejas	72
Mensaje 2:		
24/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	36
Mensaje 3:		
24/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	72
Mensaje 4:		
24/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	108
TOTAL		288

SMS Puerto Valdivia		CANTIDAD
Mensaje 1:		
9/09/2019 10:14	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño en el Municipio de Puerto Valdivia	276
Mensaje 2:		
9/09/2019 10:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	92
Mensaje 3:		
9/09/2019 10:15	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	184
Mensaje 4:		



iq
OUTSOURCING

SMS Puerto Valdivia		CANTIDAD
9/09/2019 10:16	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	276
TOTAL		828

SMS Tierra Alta		CANTIDAD
Mensaje 1:		
10/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Sur de Córdoba en el Municipio de Tierralta	166
Mensaje 2:		
10/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	83
Mensaje 3:		
10/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	166
Mensaje 4:		
10/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	249
TOTAL		664

SMS Catatumbo Hacarí		CANTIDAD
Mensaje 1:		
10/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Catatumbo en el Municipio de Hacarí	308
Mensaje 2:		
10/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	154
Mensaje 3:		
10/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	308
Mensaje 4:		
10/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	462
TOTAL		1232



iQ
OUTSOURCING

SMS El rosario		CANTIDAD
Mensaje 1:		
10/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Alto Patía y Norte del Cauca en el Municipio de El Rosario	162
Mensaje 2:		
10/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	81
Mensaje 3:		
10/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	162
Mensaje 4:		
10/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	243
TOTAL		648

SMS El Carmen		CANTIDAD
Mensaje 1:		
11/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Catatumbo en el Municipio de El Carmen	308
Mensaje 2:		
11/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	154
Mensaje 3:		
11/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	308
Mensaje 4:		
11/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	462
TOTAL		1232

SMS Anorí		CANTIDAD
Mensaje 1:		
11/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño en el municipio de Anorí	174
Mensaje 2:		



iQ
OUTSOURCING

SMS Anorí		CANTIDAD
11/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	174
Mensaje 3:		
11/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	87
Mensaje 4:		
11/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	261
TOTAL		696

SMS Belen de los Andaquíes		CANTIDAD
Mensaje 1:		
11/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteno en el Municipio de Belén de los Andaquíes	141
Mensaje 2:		
11/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	47
Mensaje 3:		
11/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	94
Mensaje 4:		
11/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	141
TOTAL		423

SMS Valencia		CANTIDAD
Mensaje 1:		
11/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Sur de Córdoba en el Municipio de Valencia	166
Mensaje 2:		
11/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	83
Mensaje 3:		
11/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	166



iQ
OUTSOURCING

Mensaje 4:		
11/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	249
TOTAL		664

SMS Nechi		CANTIDAD
Mensaje 1:		
12/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño en el Municipio de Nechí	174
Mensaje 2:		
12/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	87
Mensaje 3:		
12/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	174
Mensaje 4:		
12/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	261
TOTAL		696

SMS San Calixto		CANTIDAD
Mensaje 1:		
12/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Catatumbo en el Municipio de San Calixto	308
Mensaje 2:		
12/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	154
Mensaje 3:		
12/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	308
Mensaje 4:		
12/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	462
TOTAL		1232

SMS San Jose de Fragua		CANTIDAD
-------------------------------	--	-----------------



iQ
OUTSOURCING

SMS San Jose de Fragua		CANTIDAD
Mensaje 1:		
12/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Cuenca del Caguán y Piedemonte Caquetense en el Municipio de San José de Fragua	141
Mensaje 2:		
12/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	47
Mensaje 3:		
12/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	94
Mensaje 4:		
12/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	141
TOTAL		423

SMS Perijá		CANTIDAD
Mensaje 1:		
13/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Sierra Nevada Perijá – Zona Bananera en Valledupar	100
Mensaje 2:		
13/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	50
Mensaje 3:		
13/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	100
Mensaje 4:		
13/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	150
TOTAL		400

SMS Ituango		CANTIDAD
Mensaje 1:		
13/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño en el municipio de Ituango	87
Mensaje 2:		



iQ
OUTSOURCING

13/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	87
Mensaje 3:		
13/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	174
Mensaje 4:		
13/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	261
TOTAL		609

SMS Teorama		CANTIDAD
Mensaje 1:		
13/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Catatumbo en el municipio de Teorama	308
Mensaje 2:		
13/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	154
Mensaje 3:		
13/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	308
Mensaje 4:		
13/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	462
TOTAL		1232

SMS Chaparral		CANTIDAD
Mensaje 1:		
13/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Sur del Tolima en el municipio de Chaparral	148
Mensaje 2:		
13/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	74
Mensaje 3:		
13/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	148
Mensaje 4:		



iQ
OUTSOURCING

13/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	222
TOTAL		592

SMS Curillo		CANTIDAD
Mensaje 1:		
13/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño en el municipio de Curillo	141
Mensaje 2:		
13/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	47
Mensaje 3:		
13/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	94
Mensaje 4:		
13/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	141
TOTAL		423

SMS Río Blanco		CANTIDAD
Mensaje 1:		
14/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Sur del Tolima en el municipio de Rioblanco	148
Mensaje 2:		
14/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	74
Mensaje 3:		
14/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	148
Mensaje 4:		
14/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	222
TOTAL		592



SMS Chalán		CANTIDAD
Mensaje 1:		
16/09/2019 9:00	ART adelanta socializaciones del PDET con grupos motor de la Subregión Montes de María en el municipio de Chalán	72
Mensaje 2:		
16/09/2019 9:15	En cada municipio participan 11 delegados de los grupos motor con el fin de conocer el proceso participativo del PDET	36
Mensaje 3:		
16/09/2019 9:30	ART expone a los 11 delegados los avances en la gestión institucional y los esfuerzos del Gobierno Nacional para la implementación	72
Mensaje 4:		
16/09/2019 9:45	Con socializaciones ART se potencia la participación de las comunidades en la implementación de los acuerdos y la ejecución de los PDET	108
TOTAL		288
TOTAL SMS ENVIADOS		48.696

Tabla 17. Detalle Envío SMS septiembre 2019

2.2.10 Resultados encuesta de satisfacción

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

2.2.10.1 Resultados encuesta canal chat

En el canal de atención del Chat los ciudadanos no realizaron la encuesta de satisfacción al final de la interacción.

2.2.10.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de septiembre de 2019, tres (3) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

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?		BUENO
¿Cómo califica la claridad de la información?		BUENO
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?		BUENO

Tabla 138. Resultados encuesta chat



2.2.11 Actividades In House

Durante el mes de septiembre se realizaron las siguientes actividades:

- Preparación de los insumos para comité de integridad de la ART.
- Apoyo en la certificación y solicitud de pago a proveedores.
- Apoyo en la elaboración de informe de supervisión para entrega al GIT de Contratación.
- Apoyo en las matrices de mapa de riesgos y caracterización del proceso y acta de socialización al GIT de Atención al Ciudadano.
- Participación en el análisis de información de PQRSD en consolidado de registros.
- Participación en la verificación, reasignación y respuesta de PQRSD.
- Orientación al cliente interno para el buen uso o manejo del aplicativo CMS.
- Participación en el seguimiento y control en aplicativo CMS para cierre de peticiones.
- Asistencia al Curso de vocación de servicio a cargo de la Universidad Nacional los días Martes 3 y 10 de Septiembre de 2019 con una intensidad horaria de 4 horas por día.
- Asistencia al Taller de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública con enfoque en derechos humanos y ODS del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- 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.
- Elaboración de cuadro de cifras e interacciones identificadas desde el 2017.
- 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.

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 septiembre, se realizó auditoría 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 auditoría 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 Ciudadano del	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 19 – 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 a	4.1. Interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresivo.
	4.2. Atención con enfoque diferencial.
	4.3. Muestra actitud de servicio.
5. Proceso	5.1. Direcciona correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta.
	5.2. Información incompleta o errada.
	5.3. Transferencia de llamada.

Tabla 20 – 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
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 21 – 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 septiembre se realizaron un total de 20 auditorías, un promedio de 10 transacciones



por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
20	10

Tabla 22 Promedio de auditorías por agente

Las auditorías realizadas al canal telefónico y chat, no presentaron fallos en el Error Crítico de Usuario y Error Crítico de Negocio. En cuanto al Error No Crítico, se realizaron 6 afectaciones en:

- 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. No está atento a la solicitud del ciudadano.

- Ítem 9 - Gestión de esperas (1) incidencias, en el sub ítem 9.3. No hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, retomando en los tiempos establecidos.

% Participación ENC

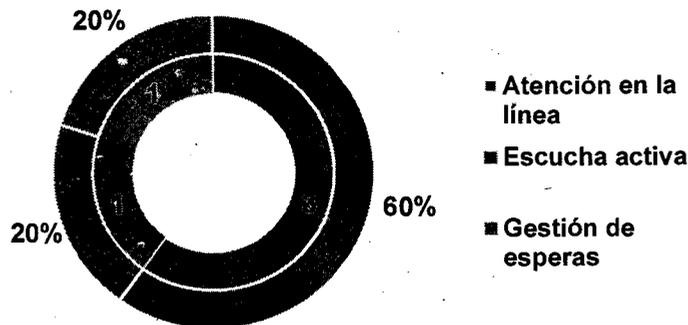


Grafico 12. Porcentaje de participación Errores No Críticos.

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.
- Usar el guion de despedida establecido para la ART.
- Usar en los tiempos establecidos el Hold y Mute.

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 las relaciones humanas tanto con los ciudadanos como con el grupo de trabajo.
- Observar los diversos estilos de aprendizaje y dominancia cerebral con los cuales se desempeñan los agentes día a día.

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

Día	Tema	Lugar	Duración
23/09/2019	Capacitación "Relaciones Humanas"	IQ Outsourcing	2 horas
25/09/2019	Capacitación "Relaciones Humanas"	IQ Outsourcing	2 horas
27/09/2019	Taller de Estilos de Aprendizaje y Dominancia Cerebral	IQ Outsourcing	2 horas
27/09/2019	Capacitación con el cliente "PQRS"	IQ Outsourcing	1 hora
Total Tiempo de Formación			7 Horas

Tabla 23 - Capacitaciones

6 EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO

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

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Pregunta 1	¿Cuál es el fin de la "Política de Servicio al Ciudadano"?



PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Pregunta 2	¿Por qué se propone la estrategia del documento CONPES 3549 Política de Servicio al Ciudadano?
Pregunta 3	¿Cuáles son los componentes de la Política de Servicio al Ciudadano?
Pregunta 4	Según el documento CONPES 3649 Política de Servicio al Ciudadano, ¿cómo se define el concepto "USUARIO"?
Pregunta 5	Según el documento CONPES 3649 Política de Servicio al Ciudadano, ¿cómo se define el concepto "CLIENTE"?
Pregunta 6	Según el documento CONPES 3649 Política de Servicio al Ciudadano, ¿cómo se define el concepto "CIUDADANO"?
Pregunta 7	¿Cuál es el problema central planteado en el documento CONPES 3649 del 2019 Política de Servicio al Ciudadano?
Pregunta 8	¿A qué hace referencia el capítulo del "Inadecuado tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública"?
Pregunta 9	¿Cuál es el objetivo central del documento CONPES 3649 del 2010 Política de Servicio al Ciudadano?
Pregunta 10	¿Cuál es el punto central del "Objetivo Específico asociado al Eje Problemático No. 4 Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades"?

Tabla 24 – Evaluación de Conocimiento

La evaluación se llevó a cabo con el documento "Conpes 3549, Política Nacional de Servicio al Ciudadano". Se identifica que es necesario realizar una socialización de los documentos antes de proceder con la evaluación, esto con el fin de detectar dudas o posibles confusiones de la información; lo anterior tiene resultados positivos en las respuestas ya que las agentes respondieron satisfactoriamente.

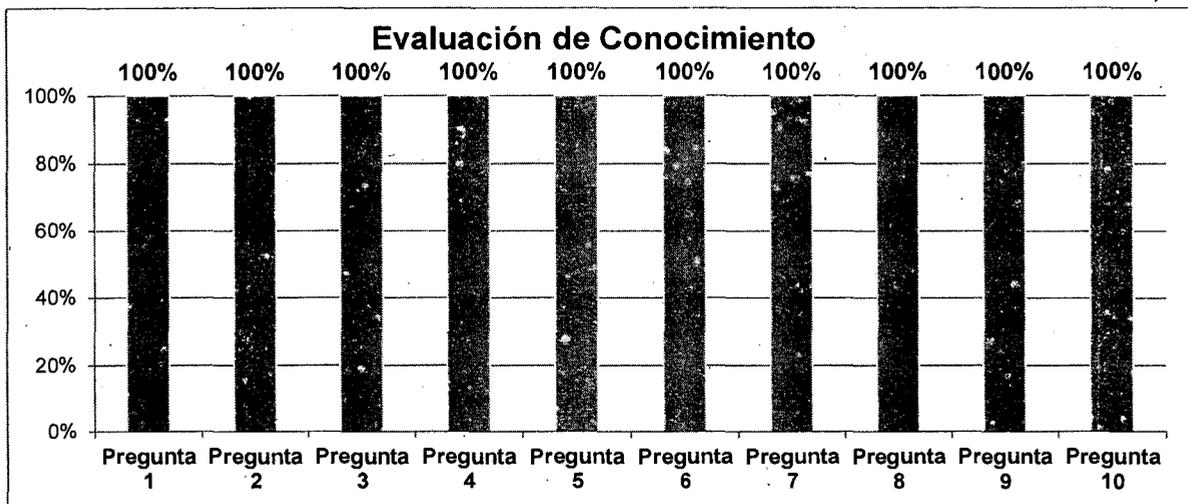


Gráfico 13. Porcentaje de participación evaluación de conocimiento.

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un 100% de



cumplimiento para el mes de septiembre. Durante el mes de octubre se continuara con la socialización del documento Conpes 3785 del 2013 Política de Eficiencia Administrativa.

7 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de septiembre 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 29 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 3 minutos con 28 segundos, y para el Chat fue de 15 minutos con 47 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el acuerdo marco
- Se realiza evaluación de conocimiento sobre "Conpes 3549, Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- El 27 de septiembre en las instalaciones de IQ Outsourcing se tuvo una reunión entre la ART e IQ Outsourcing con el objetivo de revisar el informe de gestión correspondiente al mes de agosto; Los agentes del Centro de Contacto reciben capacitación sobre definición y proceso de radicación de PQRS a través de la plataforma CMS.
- 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.