SYNERJOY

SYNERJOY BPO SAS
NIT.: 800133032-9
CL 23 DN 5 BN 107
CALI
Tel: 4855858 EXT2005
CIIU: 8291
facturacion@synerjoy.com

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA

Numero: FE8997
Fecha : 2022-DIC-23 08:47 AM
Pagina: 01 de 01

Cliente : UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	Forma de Pago: CREDITO
NIT. : 900477235-6 Codigo: 900477235	CREDITO 30 DIAS
Direccion : AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3	Fecha de Vencimiento 2023-ENE-23
Telefono : 5111150 Fax:	Vendedor: 800133032 SYNERJOY BPO SAS
Email : impuestos@migracioncolombia.gov.co	
Contacto :	
Ciudad : BOGOTA	

OC.Nro	OV.Nro	Dcto.Alt	Moneda
			PESOS

Referencia	DESCRIPCION	CANT.	U.M	VALOR UNITARIO	Descuento	Valor_Total	Impto.
V234	COSTOS SERVICIOS FIJOS (343.810)	1.000		346,941,230.00	0.00	346,941,230.00	19.00
V235	COSTOS DESARROLLO (1)	1.000		6,000,000.00	0.00	6,000,000.00	19.00

TOTAL_BRUTO	DESCUENTOS	SUB_TOTAL	IMPUESTOS	RETENCIONES	TOTAL_NETO
352,941,230.00	0.00	352,941,230.00	67,058,834.00	0.00	420,000,064.00

Valor Letras: CUATROCIENTOS VEINTE MILLONES SESENTA Y CUATRO PESOS MCTE.

[D E T A L L E D E V A L O R E S]

%	BASE	VLR_IMPUESTO	%	BASE	VLR_IMPUESTO	%	BASE	VLR_IMPUESTO	%	BASE	VLR_IMPUESTO
19	352,941,230	67,058,834	00	0	0	00	0	0	00	0	0
00	0	0	00	0	0						

RTE FUENTE : 0.00 | RTE IVA: 0.00 | RTE ICA: 0.00 | RTE OTROS: 0.00

Observacion: 11-04-00;100;angela.jimenez@migracioncolombia.gov.co, Destinatario: Angela Yira Jimenez Casallas
FACTURACION DE SERVICIOS A CORTE 23 DE DICIEMBRE 2022

AUTORRETENEDORES DE RENTA RESOLUCION DIAN 008510

Despues de vencida esta factura cobraremos intereses de mora a la maxima tasa legal permitida.
Autorizacion Numeracion De Facturacion 18764030139491 vigente de JUN-15-2022 Hasta JUN-15-2023
Numeracion Autorizada FE7898 Al FE12000 Vigencia: 12 Meses
Factura generada por software SIESA de SISTEMAS DE INFORMACION EMPRESARIAL SA. Nit 890.319.193-3. Siesa e-Invoicing Nit 890.319.193-3.

CUFE:7acc8c90731165f0749fa25d7da792e17feec50ea850ac63aa102ac2b05c385e33931dd0dc6f39dd80363d0ce38d55e6

Fecha de certificacion: 2022-12-23T08:48:16.

Firma digital: R9JsduDCaZ0/D7x3XQMhOAIrQTv7ICVpScYO+V8xGN9iEgxGijNhSBAwM7vuIomc999m6nsIQGCiJrmSn/kDaxqHlv69cJY5kPFf2QdogMZq7dtbuXuX17zUkQf/jgtUcM+lPJFGCfDSCSK31MiLt8Pxc38E+SM/z2KA7
t5cr5e/psR9up7zoWqnE3zmRoErJqc2kLoVGozIq21T55KIVGVWuzkbeYh32KEdBHbmsdpwlHnLV0s7LwJyxQvrAtdOWmtxuOmFrQaC7tTcdrbyWqdpZUkf7ni2IUaj8SovygFQ

CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

En mi calidad de Revisor Fiscal, **CERTIFICO** que la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.** con N.I.T. 800.133.032-9, se encuentra a PAZ Y SALVO con las obligaciones del pago de los aportes de nuestros empleados, a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Para constancia se firma en Cali a los Veintitrés (23) días del mes de Diciembre de 2022

CARLOS ANDRES MEDINA NIEVA
REVISOR FISCAL
Mat 101370-T

INFORME DE GESTIÓN
CONTACT CENTER

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN Nº 145 DE 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

01 al 23 de diciembre de 2022

“SU GESTIÓN EN LAS MEJORES MANOS, 30 AÑOS EN EL SECTOR LO CONFIRMAN”

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 3
2.1 OBJETO DEL SERVICIO 3
2.2 ALCANCE DEL SERVICIO 3
2.3 CANALES DE CONTACTO 5
2.4 GLOSARIO 5
3. MODELO DE GESTIÓN 6
3.1 INTERACCIONES TOTALES MES 6
3.2 COMPARATIVO MENSUAL 8
3.3 INTERACCIONES POR CANALES 8
INTERACCIONES POR SKILL: 8
3.3.1 Interacciones semanales 9
3.3.2 Interacciones día de la semana 9
3.3.3 Interacciones día del mes 10
3.3.4 Interacciones por horas 11
3.3.5 Tipificaciones 11
3.4 AGENDAMIENTO CITAS POR PROCESO 12
3.5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 14
3.5.1 ENCUESTA CANAL CHAT 15
3.5.2 ENCUESTA CANAL TELEFÓNICO 18
4. APLICACIÓN MÓVIL 21
6. INFORME ENTRENAMIENTO 22
6.1 Acciones de formación 22
4.1 Planes de Acción 23

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente informe comparte los detalles de la gestión, resultados y métricas operativas, así como oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

Se presentan los resultados de la operación a corte del 23 de diciembre de 2022, luego con los indicadores por semana, día de la semana y por último intradía donde se identifica el comportamiento durante las horas del servicio.

Se realiza el análisis sobre el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por nuestros ciudadanos. Y por último se presentan los resultados de la gestión desde las áreas de apoyo Calidad y Formación.

2. ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 OBJETO DEL SERVICIO

Contratar el servicio del centro de contacto al ciudadano para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia.

2.2 ALCANCE DEL SERVICIO

1. Cumplir con cada una de las Especificaciones Técnicas del Objeto del Proceso de Contratación, señaladas en el numeral 2.3. de los Estudios Previos.
2. Atender y solucionar en los tiempos establecidos los reportes e incidentes realizados por la Entidad a través del supervisor del contrato.
3. Prestar el servicio de lunes a viernes, en un horario de 7:00 am a 6:00 pm, y sábados de 8:00 am a 1:00 pm en el sitio de trabajo asignado bien sea: el Call Center, el CFSM/PCM o Nivel Central de la Entidad, garantizando una disponibilidad y oportunidad en el servicio, excluyendo incidentes por causas externas o de operación que sean ajenas a los agentes, lo que les impida prestar su servicio habitual.
4. Garantizar que todos los componentes del servicio especificado en el punto 2.3, especialmente las plataformas de la entidad con las del proveedor, se integren entre sí y faciliten el intercambio de información de bases de datos necesarios para la implementación de la operación.
5. Diseñar y compartir oportunamente los dimensionamientos de la operación junto con los ANS acorde al dimensionamiento proyectado y aprobado por la Entidad
6. Ejecutar los planes de configuración acorde al cronograma de operación en la implementación, y actualización, con las necesidades de la plataforma; así

como los tiempos de respuesta que se definen en los estudios previos, brindando el soporte técnico con los niveles de servicio necesarios.

7. Contar con el personal necesario, idóneo y suficiente para la configuración y mantenimiento de todas las plataformas, componentes e infraestructura tecnológica (software y hardware “sincronización plataformas”), base para el desarrollo del objeto de este contrato, debidamente capacitado y con la experiencia suficiente para llevar a cabo estas labores. Una vez estabilizada la operación (implementación), solo será necesario el apoyo del supervisor de la línea y la mesa de ayuda para los tickets que se formulen en el desarrollo normal de la operación.
8. Efectuar el cambio del personal cuando sea requerido por parte del supervisor del contrato; producto de los resultados de los monitoreos (auditorías de calidad) o afectación de la operación por mala información o preparación por parte del contratista, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.
9. Capacitar y mantener actualizado durante la ejecución del contrato a todos los agentes (de la Campaña de Migración Colombia) que preste el servicio en las líneas o canales del Call Center (telefónico, presencial y virtual), con el objeto de identificar y mitigar las posibles falencias en el servicio, así como el mejoramiento de los tiempos de atención (acorde al dimensionamiento autorizado para cada mes).
10. Durante la ejecución del contrato, es responsabilidad del contratista gestionar y hacer efectivas las garantías de cada uno de los equipos o servicios tercerizados por el contratista en cumplimiento y desarrollo del objeto de este contrato.
11. Los servicios de mantenimiento y soporte técnico de la solución contratada deben incluir todos los costos de operación, costos en los que debe contemplar mano de obra, transporte, viáticos y los repuestos, sin generar costo adicional para la Entidad. (caso puntual para los Puntos Virtuales).
12. El contratista deberá llevar un registro histórico de cada uno de los incidentes y procedimientos correctivos que durante la ejecución del contrato se atiendan.
13. Entregar un informe mensual de gestión con las estadísticas de uso de los canales detallados en el estudio técnico.
14. La información que se capture o se genere por la plataforma del proveedor (se hace referencia al módulo CRM administrada por los funcionarios de la entidad para la administración de información y atención por agendamiento de citas), será de propiedad y de uso exclusivo de Migración Colombia al hacer referencia a consultas de ciudadanos nacionales, extranjeros y partes interesadas, es decir, que no podrá ser usada por el contratista para ningún fin diferente al del objeto contratado durante la ejecución del contrato, ni después de la terminación del mismo.
15. Se deberá elaborar un estudio de pre-turnos que anticipe y corrija los posibles errores de operación, sean de información o forma.
16. Deberá dotar a sus empleados (agentes de la campaña de la línea) con el uniforme propio de su organización, en el que se identifique claramente que es un contratista de Migración Colombia. Los cuales deberán ser destruidos

una vez culmine la ejecución del contrato bajo la observancia del supervisor del contrato y acta que así lo certifique.

17. Cubrir ausencias del personal de la línea y agentes presenciales en su totalidad, en un plazo no mayor a 120 minutos por evento de: incapacidades, ausencias injustificadas, renuncias o calamidades; contados a partir del reporte del supervisor de la campaña por correo electrónico al supervisor del contrato de la Entidad contratante. Este incumplimiento del tiempo de reacción será descontado del pago de la factura como un puesto de trabajo no cubierto, tal y como se define en los ANS de servicio.
18. Garantizar el correcto funcionamiento de la APP y plataformas digitales como chat web y Chat Bot, sin que esto le genere un costo adicional a la Entidad. La disponibilidad del canal multicanal dependerá del proveedor ya que son los que contractualmente proveerán el servicio completo, los contenidos corren a cargo de Migración Colombia.
19. Mantener el personal debidamente uniformado y con la identificación en un lugar visible, para ello, el contratista será el encargado de carnetizar a cada miembro del equipo de trabajo. Los diseños del carné deberán ser revisados y avalados por MIGRACIÓN COLOMBIA., antes de ser entregados a cada agente de la campaña. Además, por razones de seguridad, el contratista deberá garantizar que el equipo de trabajo porte en su lugar de trabajo, la respectiva identificación (carné de funcionario y de ARL).

2.3 CANALES DE CONTACTO

- Telefónico:
  - Línea Fija 605-5454
  - Línea Nacional 01800 510-454)
- Página web.
  - Ventanilla Virtual (Llámanos {Clic to Call}, Déjanos Llamarte {Call me Back}, Videollamada y Chat)
  - Agendamiento de citas

2.4 GLOSARIO

- Interacciones recibidas: Son todos los contactos que tienen los ciudadanos por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- Autogestión: Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- Espera Inteligente: Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano él y tiempo promedio que se demora en la espera y ofrece la opción de devolución de llamada.
- Recibidas ACD: Son las interacciones que pasan a asesor las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.

- Nivel de servicio: Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- Nivel de atención: Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.
- Abandono: Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas.

3. MODELO DE GESTIÓN

Fecha de inicio contrato: 1 de diciembre de 2022
Fecha de inicio gestión: 1 de diciembre de 2022
Periodo de gestión a presentar: 1 al 23 de diciembre de 2022

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de noviembre por cada modelo de gestión así:

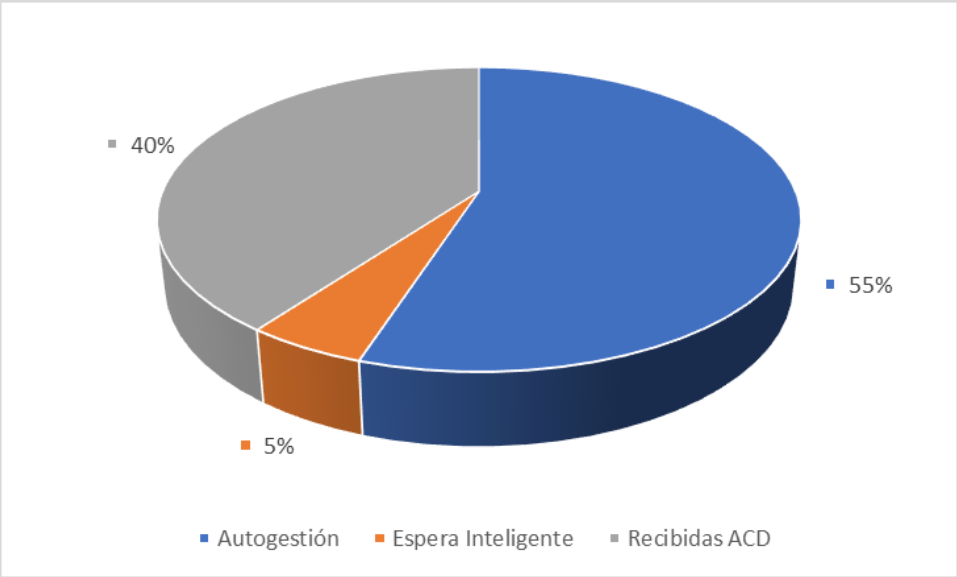
- **Gestión de Contact Center:** En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:
  - Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés.
  - Atención de canales de Ventanilla virtual ChatBot como Chat con agente, así como Videollamada en idioma español y Lengua de señas.
- **Gestión de PQR:** En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- **Gestión Presencial:** Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia.

3.1 INTERACCIONES TOTALES MES

En total al 23 de diciembre se ha recibido 51.424, el canal telefónico es el de mayor participación.

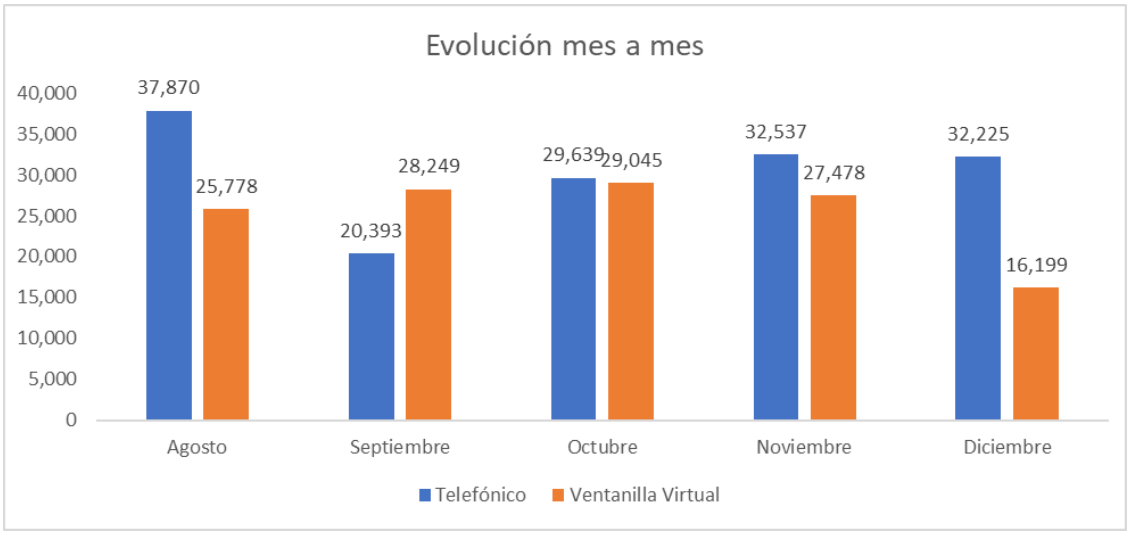
Línea	Llamadas Recibidas	Autogestión	Espera Inteligente	Recibidas ACD
Telefónico	35,225	16,571	1,809	16,845
Ventanilla Virtual	16,199	11,328	113	4,758
Total general	**51,424**	**27,899**	**1,922**	**21,603**

Se presentan el total de interacciones, así como cuantas de estas fueron atendidas y autogestionadas ya sea por IVR o el Bot, cuantas direccionadas a la opción de espera o Virtual Hold y cuantas direccionadas a ACD para atención de asesores.



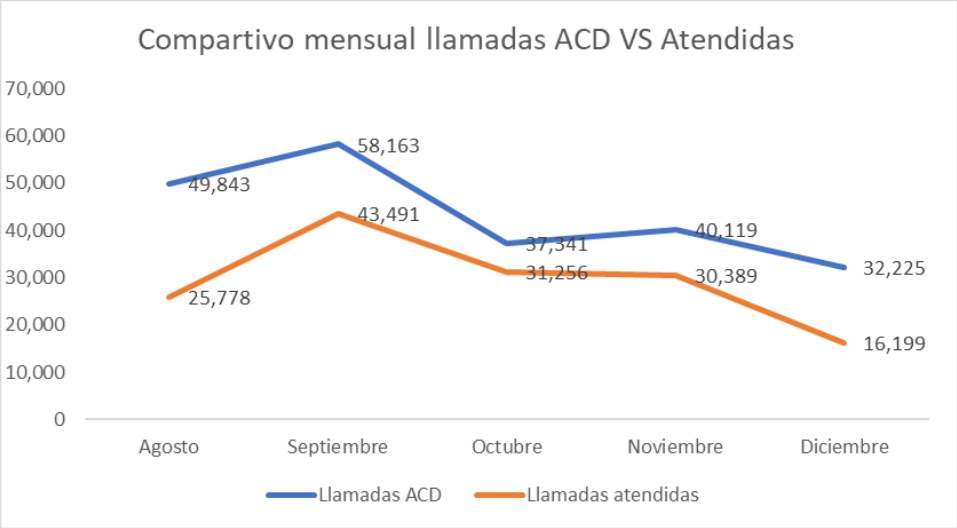
A continuación, las interacciones recibidas tanto por canal telefónico como por ventanilla virtual:

Mes	Telefónico	Ventanilla Virtual
Agosto	37,870	25,778
Septiembre	20,393	28,249
Octubre	29,639	29,045
Noviembre	32,537	27,478
Diciembre	32,225	16,199



3.2 COMPARATIVO MENSUAL

Se muestra el comparativo de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre donde se han recibido un total de 353.040 interacciones de las cuales se han atendido un total de 234.908.



3.3 INTERACCIONES POR CANALES

A continuación, se presentan las interacciones totales que ingresaron por los diferentes canales de atención tanto a nivel de línea telefónica como la ventanilla virtual:

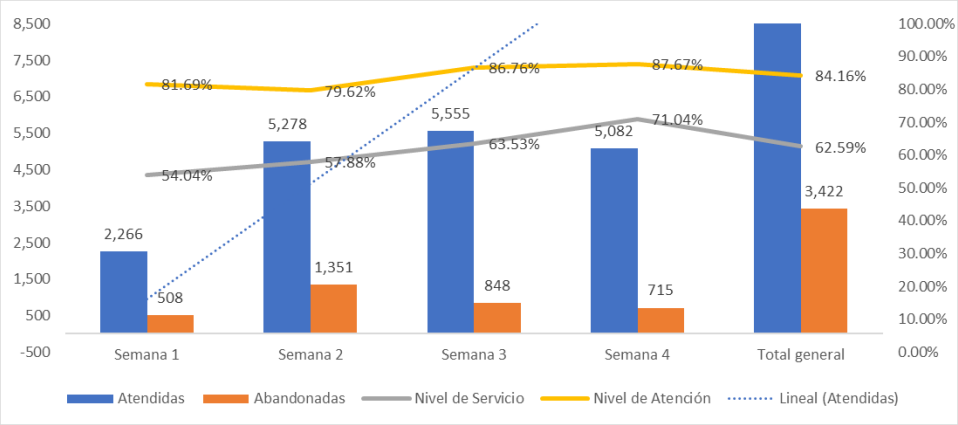
Línea	Llamadas Recibidas	Autogestión	Espera Inteligente	Recibidas ACD	Atendidas
Telefónico	**35,225**	**16,571**	**1,809**	**16,845**	**13,937**
Línea Fija	25,304	10,965	1,221	13,118	10,901
Línea 018000	9,921	5,606	588	3,727	3,036
Ventanilla Virtual	**16,199**	**11,328**	**113**	**4,758**	**4,244**
Chat	12,524	9,854	0	2,670	2,466
Llámanos	2,358	1,474	98	786	715
Déjanos Llamarte	811	0	0	811	664
Videollamada	506	0	15	491	399
Total general	**51,424**	**27,899**	**1,922**	**21,603**	**18,181**

INTERACCIONES POR SKILL:

Línea	Interacciones Entrantes	Interacciones contestadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención
Español	14,132	12,096	57.01%	85.59%
Conmutador	2,683	2,158	68.99%	80.43%
Chat	2,669	2,465	81.23%	92.36%
Callback	811	664	100.00%	81.87%
Quejas	722	348	38.92%	48.20%
Videollamada	491	399	60.90%	81.26%
Inglés	95	48	57.89%	50.53%
Total general	**21,603**	**18,178**	**62.59%**	**84.15%**

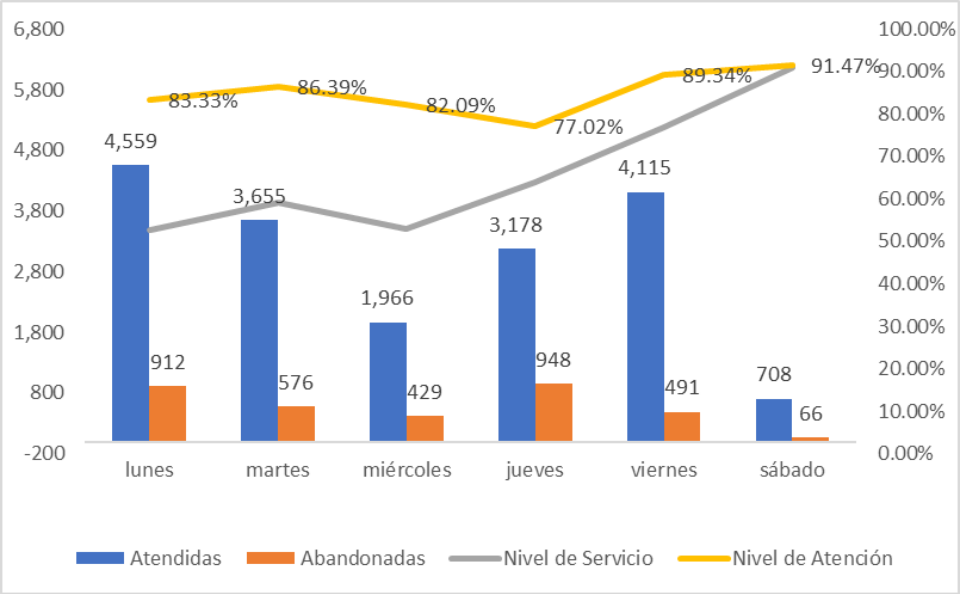
3.3.1 Interacciones semanales

Se presentó incremento en el volumen de interacciones recibidas la semana 4 debido a la consulta en cuanto a entrega y vigencia de documentación como PPT, cedulas de extranjería.



3.3.2 Interacciones día de la semana

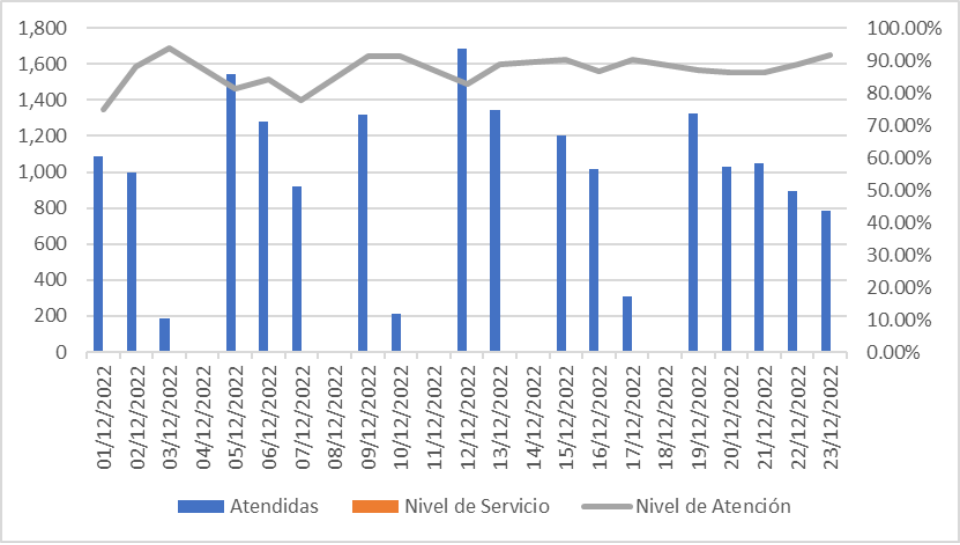
Se evidencia que los días de mayor volumen son los martes y miércoles, debido a ese incremento de llamadas de estos días, se programa turnos a los asesores que cubran los picos de llamadas en las franjas horarias donde se presenta un incremento del volumen de interacciones recibidas con el fin de atender el mayor número de llamadas. Se genera una disminución del canal Conmutador con la modificación del IVR donde solo las llamadas que solicitan transferencia a una dependencia ingresan en esa opción.



El Volumen de llamadas ingresadas y tipificadas por la opción de transferencia corresponden al (insertar), seguidas de la opción Otras Entidades con una participación de (insertar) en la segmentación de información general.

3.3.3 Interacciones día del mes

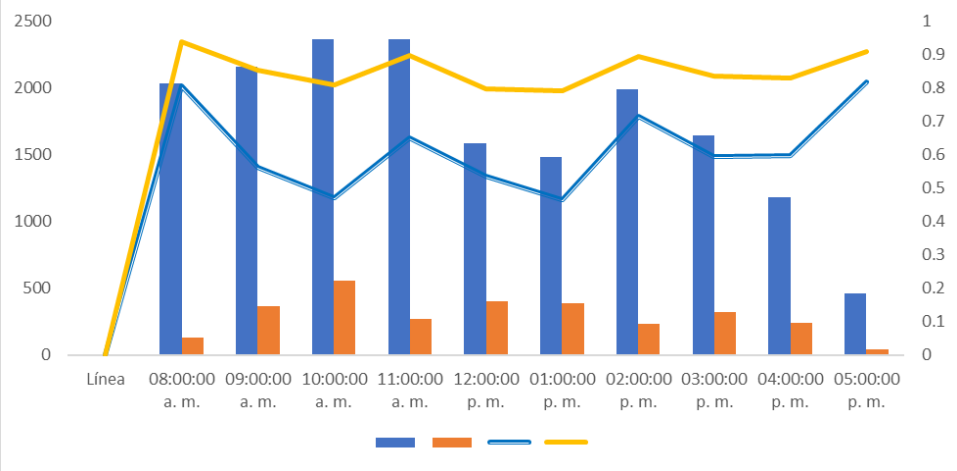
Se evidencia que los días de mayor volumen de llamadas son los primeros días de la semana, y lo viernes y sábados disminuye el volumen, de igual forma se disminuye a final de mes. Respecto al % de atención se evidencia un comportamiento estable en el mes, mientras que la variación del nivel de servicio si fluctúa y depende de ausentismos y tiempos de gestión en la variación.



3.3.4 Interacciones por horas

Según el ingreso de interacciones por horas se identifica que los horarios de mayor volumen esta entre las 9 y 11 am. y en la tarde entre las 2 y 4 pm.

Se observa de igual manera que la franja horaria de 12 a 2 pm por la programación necesaria de almuerzos para los agentes se disminuye la atención.



3.3.5 Tipificaciones

A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas en los diferentes canales:

Atendidas	Tipificada	% Tipificación
18,184	16,841	92.61%

Línea	Telefónico	Ventanilla Virtual	Total general
Orientación Tramites	**7,753**	**2,330**	**10,083**
Ciudadanos Venezolanos	2,887	682	3,569
Control Migratorio	3,163	1,219	4,382
Extranjería_	1,372	329	1,701
Verificación_ migratoria_	331	100	431
Información general	**3,222**	**239**	**3,461**
Centros Facilitadores de Servicios Migratorios	43	14	57
Envíos masivos	3	1	4
Escalamiento	8	2	10
Información general	37	8	45

Oficinas	184	8	192
Otras Entidades	734	151	885
Puestos de control Migratorio	14	1	15
Regionales	5		5
Transferencias	2,194	54	2,248
Solicitudes	**1,666**	**385**	**2,051**
Citas	724	268	992
PQRSF	942	117	1,059
Llamadas no efectivas	**692**	**554**	**1,246**
Llamada broma	6	3	9
Llamada caída	446	159	605
Llamada de prueba	11	18	29
Llamada muda	229	374	603
Sin Tipificar	**604**	**72**	**676**
Sin Tipificar	604	72	676
Total general	**13,937**	**3,580**	**17,517**

3.4 AGENDAMIENTO CITAS POR PROCESO

Para el último trimestre del año, se abrió agenda para los diferentes trámites que se tienen, en total se asignaron 83.445 cupos para citas, con corte al 23 de diciembre es estatus es el siguiente:

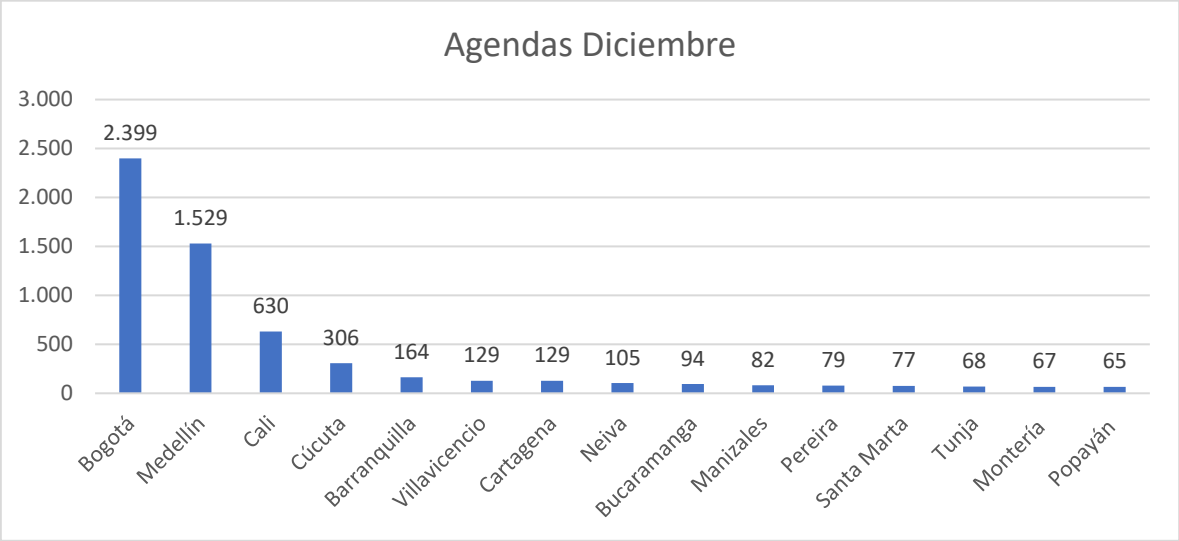
Proceso	agendada	disponible	finalizado_asistio	finalizado_noasistio	reagendar	Total general
Cédula de Extranjería	**5.737**	**15.564**	**3.935**	**501**	**13**	**25.750**
octubre	2.197	4.786	1.548	190	7	8.728
noviembre	1.605	5.521	1.425	181	6	8.738
diciembre	1.935	5.257	962	130		8.284
Salvoconducto	**5.629**	**15.779**	**3.117**	**666**	**18**	**25.209**
octubre	1.775	5.429	1.075	195	8	8.482
noviembre	1.899	4.950	1.232	285	7	8.373
diciembre	1.955	5.400	810	186	3	8.354
Certificado de Movimientos Migratorios	**2.922**	**10.583**	**1.635**	**369**	**3**	**15.512**
octubre	955	3.582	540	105	2	5.184
noviembre	1.025	3.285	656	145		5.111
diciembre	942	3.716	439	119	1	5.217
Registro de Visa	**1.058**	**9.526**	**633**	**118**	**1**	**11.336**
octubre	439	3.070	208	46		3.763
noviembre	263	3.182	232	47	1	3.725
diciembre	356	3.274	193	25		3.848
Proceso Administrativo Personal Natural o Jurídica	**991**	**1.711**	**639**	**262**	**7**	**3.610**
octubre	244	592	241	98	5	1.180
noviembre	335	529	210	97	2	1.173
diciembre	412	590	188	67		1.257
Atención SIRE	**324**	**1.589**	**81**	**34**		**2.028**
octubre	107	526	21	7		661
noviembre	115	506	31	14		666
diciembre	102	557	29	13		701
Total general	**16.661**	**54.752**	**10.040**	**1.950**	**42**	**83.445**

Con corte al 23 diciembre, se evidencia que se han agendado el 36.82% de las citas del cuatrimestre.

A continuación, se muestran los estados por ciudad:

Etiquetas de fila	agendada	disponible	finalizado_asistio	finalizado_noasistio	reagendar	Total general
Bogotá	7.406	3.405	3.304	20	37	14.172
Medellín	4.793	2.231	1			7.025
Cali	769	1.124	1.382	873		4.148
Arauca	94	3.810				3.904
Cúcuta	1.134	2.344	182			3.660
Bucaramanga	370	1.544	1.529	217		3.660
Barranquilla	585	3.074			1	3.660
Popayán	190	1.701	346	81		2.318
Yopal	166	2.152				2.318
Tunja	127	1.470	485	170	5	2.257
Riohacha	53	2.142	1			2.196
Valledupar	113	2.083				2.196
Maicao	42	2.148	6			2.196
Pasto	69	1.816	249	62		2.196
Quibdó	21	1.931				1.952
Villavicencio	438	1.512	1	1		1.952
San Andrés	37	1.907				1.944
Pereira	157	588	1.037	161	1	1.944
Armenia	55	720	996	166	1	1.938
Manizales	324	1.468	49	12		1.853
Leticia	1	1.829				1.830
Ibagué	163	1.666	1			1.830
Cartagena	485	1.343	2			1.830
Santa Marta	241	1.549	40			1.830
Sincelejo	49	1.781				1.830
Montería	193	1.620	13	4		1.830
Pto Carreño PCM	99	936	1		1	1.037
Inírida	8	1.029				1.037
Neiva	259	525	174	78	1	1.037
Buenaventura PCM	34	876	3	2		915
Tumaco PCM	13	898	3	1		915
Rumichaca PCM	205	373	235	102		915
Puerto Leguízamo PCM		915				915
Providencia		244				244
Total general	**18.693**	**54.754**	**10.040**	**1.950**	**47**	**85.484**

Para el mes de diciembre en total se agendaron 9.451 citas de las 28.247 disponibles en el mes de diciembre, la ciudad con mayor participación fue Bogotá con el 25.38%, seguida de Medellín con un 16.17% y Cali con un 6.6%, a continuación, las ciudades con mayor participación en cantidad de citas agendadas para Diciembre:



Por trámites se agendaron citas así:

Cédula de extranjería (3.199) 33.85%

Salvoconducto (3.162) 33.46%

Certificado de Movimientos Migratorios (1.609) 17.02%

Proceso administrativo (712) 7.53%

Registro de Visa (616) 6.52%

Atención SIRE (153) 1.62%

Etiquetas de fila	agendada	disponible	finalizado_asistio	finalizado_noasistio	reagendar	Total general
Salvoconducto	2.163	5.400	810	186	3	8.562
Cédula de Extranjería	2.107	5.259	962	130		8.458
Certificado de Movimientos Migratorios	1.050	3.716	439	119	1	5.325
Registro de Visa	398	3.274	193	25		3.890
Proceso Administrativo Personal Natural o Jurídica	457	590	188	67		1.302
Atención SIRE	111	557	29	13		710
Total general	**6.286**	**18.796**	**2.621**	**540**	**4**	**28.247**

3.5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

Con el fin de evaluar mes tras mes que tan satisfactoria fue la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, en los diferentes canales de atención a continuación mostramos los resultados de cada una de las

preguntas y la nota de calificación frente al total general para identificar la satisfacción general de cada pregunta.

En la siguiente tabla encontramos las calificaciones de la encuesta de satisfacción por cada uno de los canales, podemos evidenciar en la misma que el comportamiento de encuesta se encuentra en 5 siendo Muy Satisfecho y 1 muy Insatisfecho, el promedio de la nota general de 4.55.

Línea	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta3	Pregunta 4	Nota general	Total encuestas
Chat	4,49	4,48	4,34	4,59	4,48	492
Videollamada	4,59	4,56	4,63	4,74	4,63	107
Teléfono	4,53	4,48	4,56	4,65	4,56	4.767
Total general	**4,53**	**4,48**	**4,54**	**4,64**	**4,55**	**5.366**

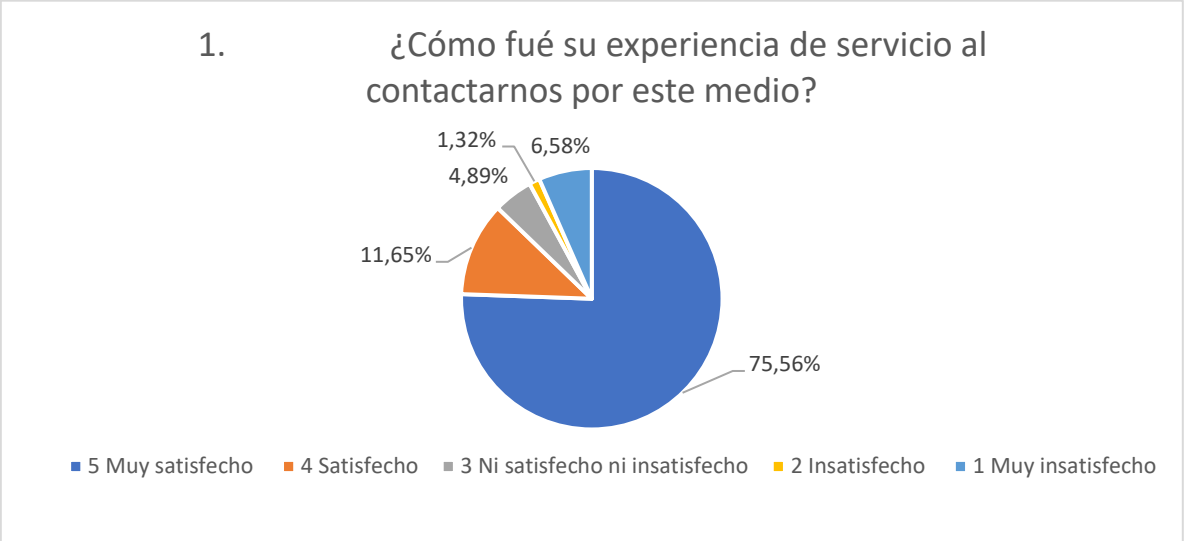
En total ciudadanos aceptaron calificar la encuesta, sin embargo, tan solo el 45.08% contestaron completamente lo que equivale a 5.176 encuestas completas.

Línea	Completa	Abandonada	Incompleta	Total
Teléfono	4.767	5.929	348	11.044
Chat	492	39	2	533
Videollamada	107	243	5	355
Total	**5.366**	**6.211**	**355**	**11.932**

3.5.1 ENCUESTA CANAL CHAT

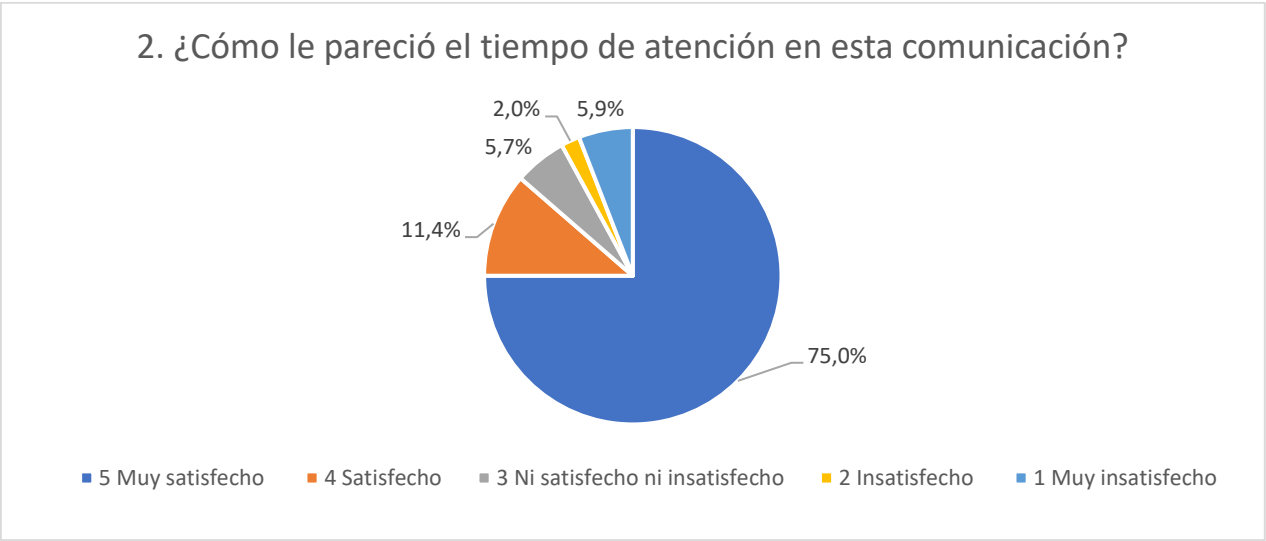
De este canal el total de encuestados fue de 533 ciudadanos donde él 87.22 se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida y tan solo el 7.89% se sienten insatisfechos.

Chat	1. ¿Cómo fué su experiencia de servicio al contactarnos por este medio?	Total encuestados
5 muy satisfecho	75,56%	402
4 satisfecho	11,65%	62
3 ni satisfecho ni insatisfecho	4,89%	26
2 insatisfecho	1,32%	7
1 muy insatisfecho	6,58%	35
Total	**100,00%**	**532**



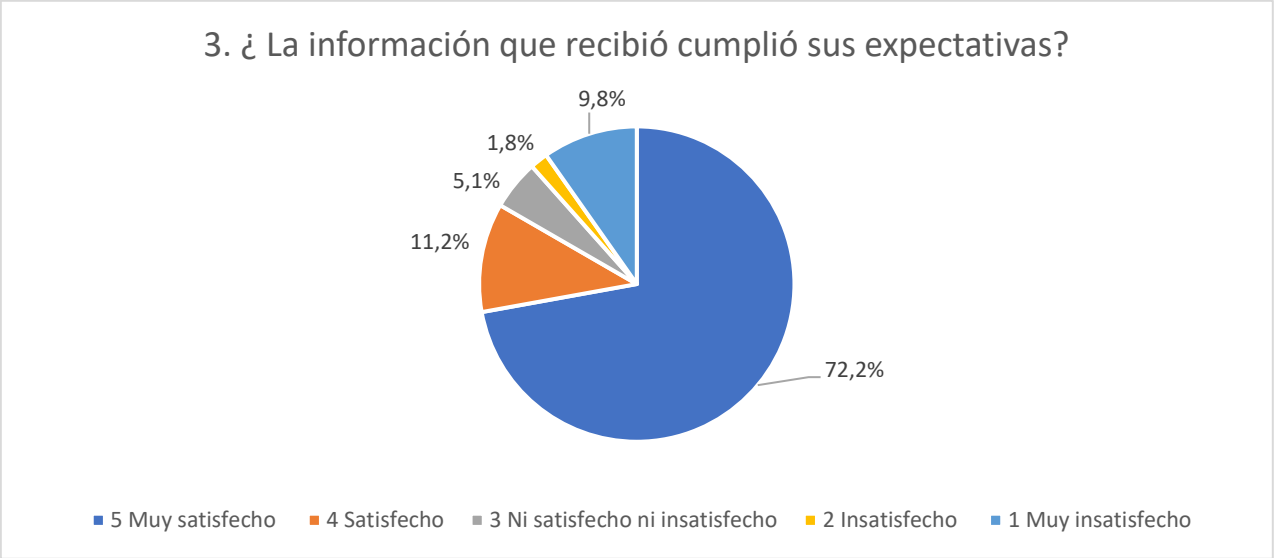
Respecto al tiempo de atención del chat el 86.4% están satisfechos o muy satisfechos, con la experiencia de servicio de contacto por chat, sin embargo, el 7.9% se encuentran insatisfechos.

Chat	2. ¿Cómo le pareció el tiempo de atención en esta comunicación?	Total encuestados
5 muy satisfecho	75,0%	369
4 satisfecho	11,4%	56
3 ni satisfecho ni insatisfecho	5,7%	28
2 insatisfecho	2,0%	10
1 muy insatisfecho	5,9%	29
Total	**100,0%**	**492**



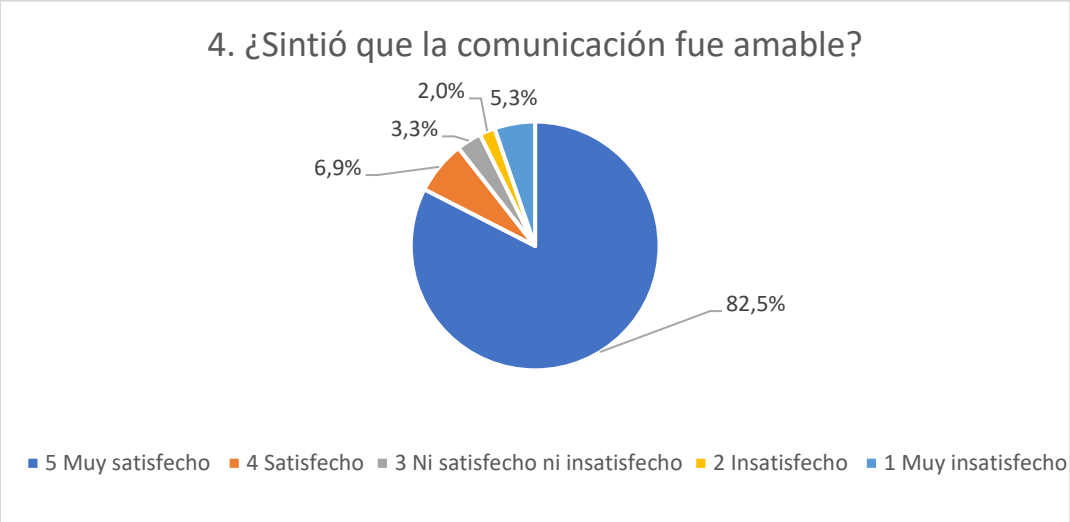
Respecto a la información que brindan los asesores el 83.3% se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la información que se les brinda, y el 11,6% insatisfechos, para este ítem, para este mes se realizan retroalimentaciones y monitoreos constantes para validar el porqué de la insatisfacción.

Chat	3. ¿ La información que recibió cumplió sus expectativas?	Total encuestados
5 muy satisfecho	72,2%	355
4 satisfecho	11,2%	55
3 ni satisfecho ni insatisfecho	5,1%	25
2 insatisfecho	1,8%	9
1 muy insatisfecho	9,8%	48
Total	**100,0%**	**492**



En Cuanto a la amabilidad de los asesores el 89.4% de los ciudadanos sitió que la comunicación fue amable.

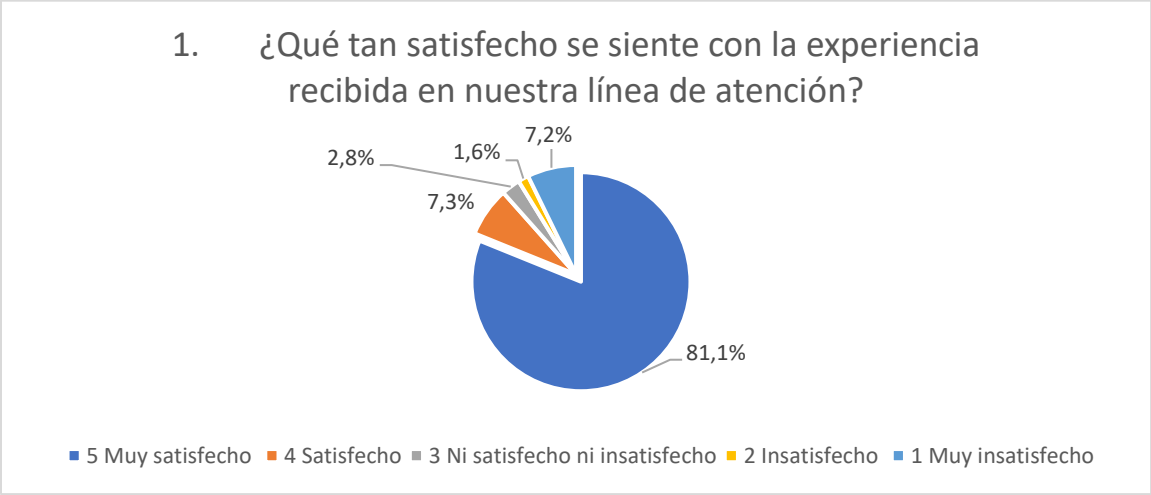
Chat	4. ¿Sintió que la comunicación fue amable?	Total encuestados
5 muy satisfecho	82,5%	406
4 satisfecho	6,9%	34
3 ni satisfecho ni insatisfecho	3,3%	16
2 insatisfecho	2,0%	10
1 muy insatisfecho	5,3%	26
Total	**100,0%**	**492**



3.5.2 ENCUESTA CANAL TELEFÓNICO

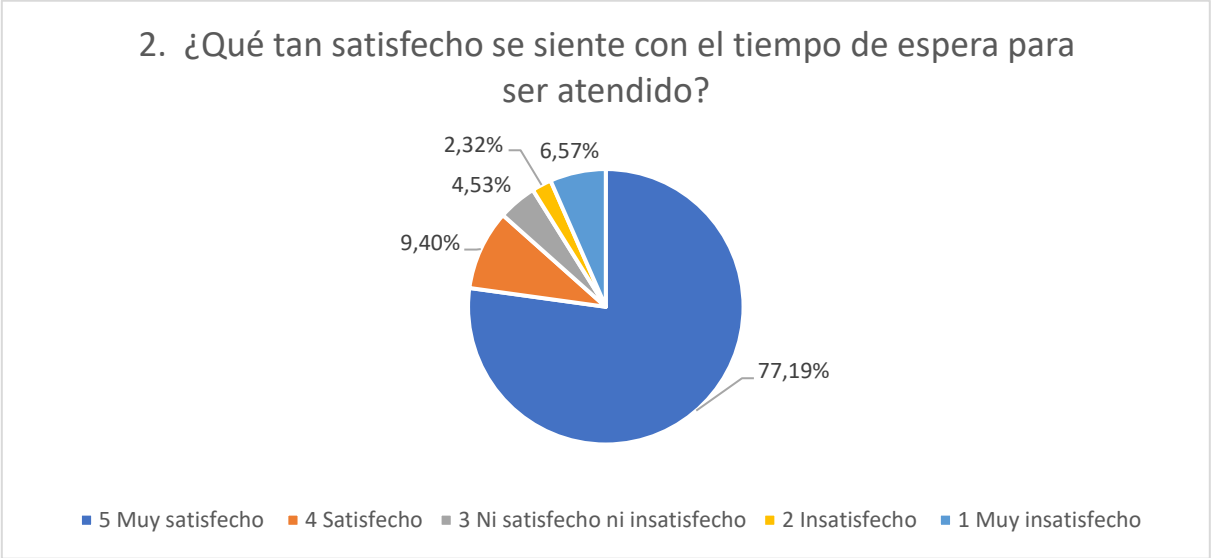
De este canal el total de encuestados fue de ciudadanos donde el 88.4% se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida y tan solo el 8,8% se sienten insatisfechos.

Línea	1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?	Total encuestados
5 muy satisfecho	81,1%	3.954
4 satisfecho	7,3%	356
3 ni satisfecho ni insatisfecho	2,8%	136
2 insatisfecho	1,6%	76
1 muy insatisfecho	7,2%	352
Total	**100,0%**	**4.874**



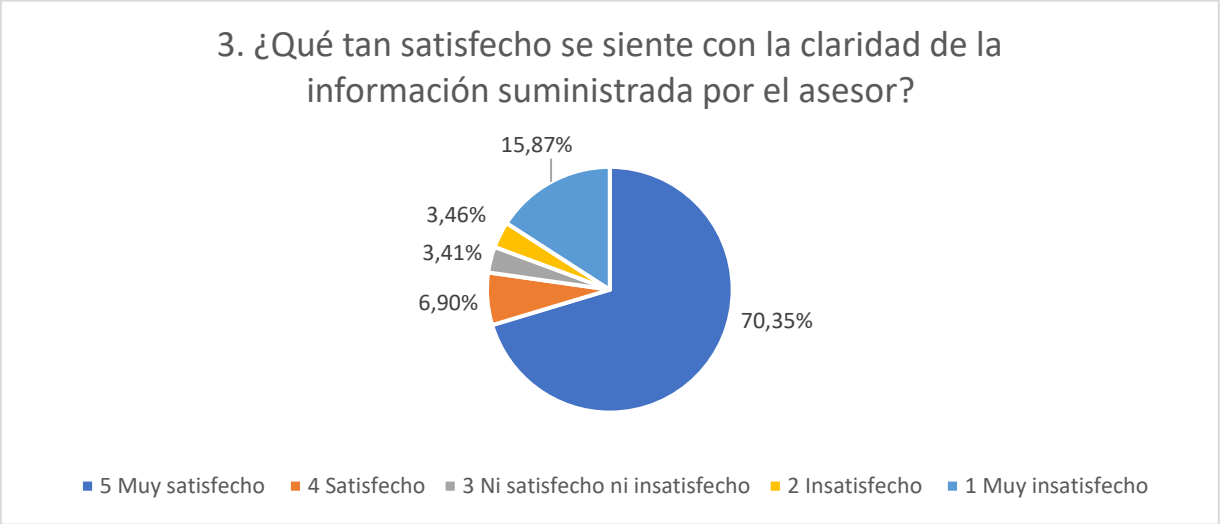
Respecto a los tiempos de espera tan solo el 86.58% se encuentran satisfechos o muy insatisfechos con los tiempos de espera en la atención y el 8.8% insatisfechos.

Línea	2. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	Total encuestados
5 muy satisfecho	77,19%	3.762
4 satisfecho	9,40%	458
3 ni satisfecho ni insatisfecho	4,53%	221
2 insatisfecho	2,32%	113
1 muy insatisfecho	6,57%	320
Total	**100,00%**	**4.874**



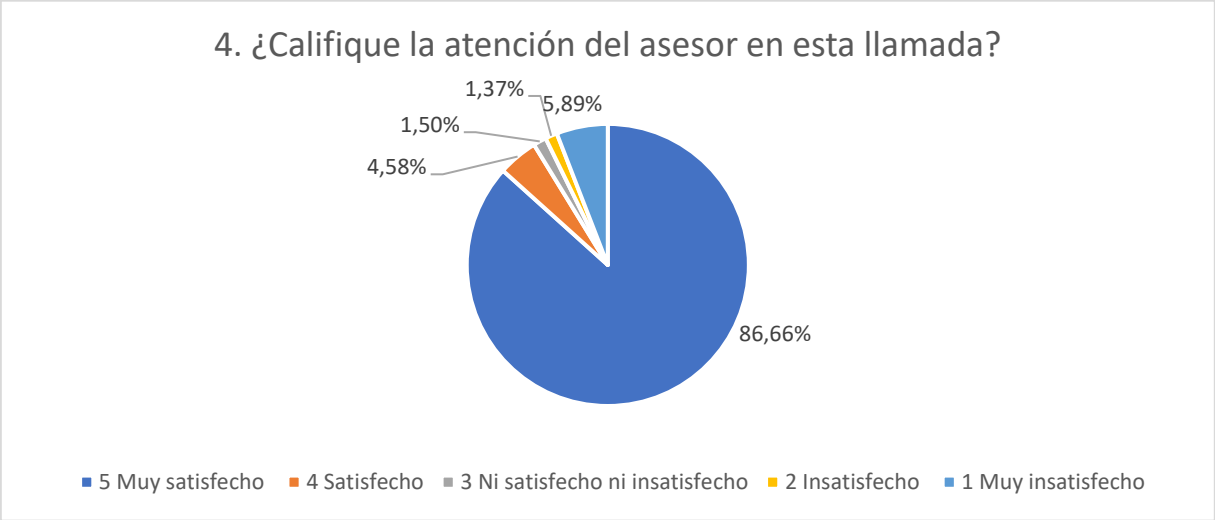
El 77,25% de los ciudadanos se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la claridad de la información que reciben respecto a cada una de las consultas que realizan en la línea de atención

Línea	3. ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada por el asesor?	Total encuestados
5 muy satisfecho	70,35%	5.872
4 satisfecho	6,90%	576
3 ni satisfecho ni insatisfecho	3,41%	285
2 insatisfecho	3,46%	289
1 muy insatisfecho	15,87%	1.325
Total	**100,00%**	**8.347**



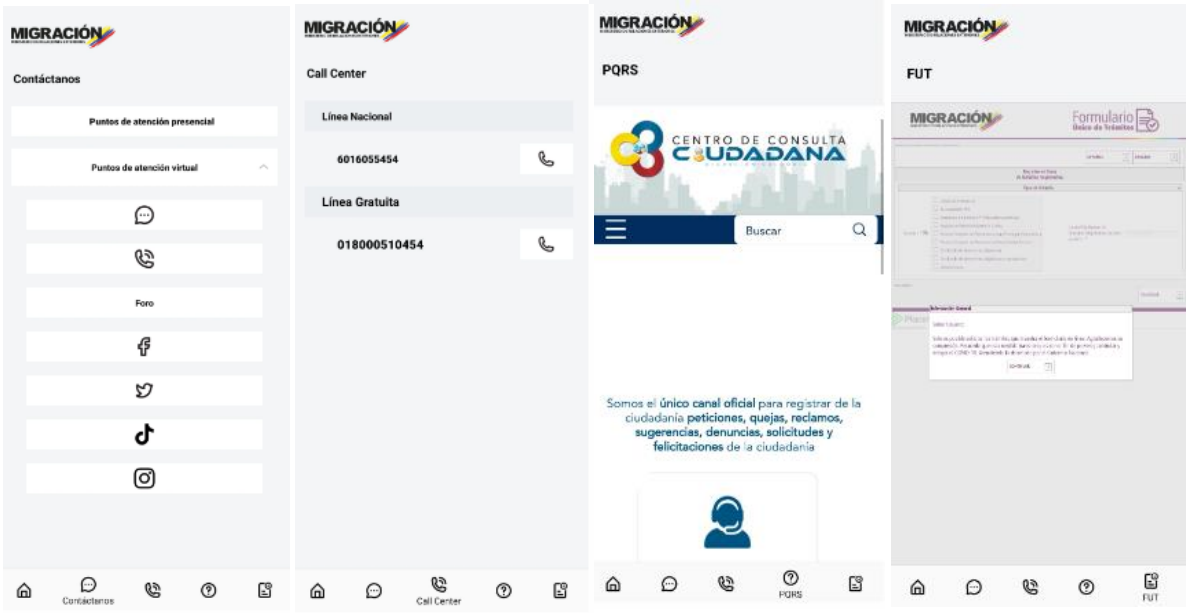
Finalmente, el 91,24% de los ciudadanos encuestados indican satisfacción con la amabilidad en la atención, mientras que el 7.26% están insatisfechos.

Línea	4. ¿Califique la atención del asesor en esta llamada?	Total encuestados
5 muy satisfecho	86,66%	4.224
4 satisfecho	4,58%	223
3 ni satisfecho ni insatisfecho	1,50%	73
2 insatisfecho	1,37%	67
1 muy insatisfecho	5,89%	287
Total	**100,00%**	**4.874**



4. APLICACIÓN MÓVIL

Se implementó y desarrolló la nueva aplicación móvil, la cual fue puesta en producción en el mes de noviembre con las siguientes características.



6. INFORME ENTRENAMIENTO

6.1 Acciones de formación

Programado	**1889**	Diciembre	Solicitud Formativa CCM	Bogotá	Mauricio Giraldo	David Esteban Montenegro Torres	Migración Colombia	Portafolio		Habilidad de servicio- manejo en tiempos de espera			Realizada
Programado	**1890**	Diciembre	Solicitud Formativa CCM	Bogotá	Mauricio Giraldo	David Esteban Montenegro Torres	Migración Colombia	Portafolio		Otras	Indicar guion de invitación al chat boot		Realizada
Programado	**1891**	Diciembre	Solicitud Formativa CCM	Bogotá	Mauricio Giraldo	David Esteban Montenegro Torres	Migración Colombia	Portafolio		Otras	Transferencia de llamadas al skill pqrs		Realizada
Programado	**1892**	Diciembre	Solicitud Formativa CCM	Bogotá	Angie Jimenez	David Esteban Montenegro Torres	Migración Colombia	Portafolio		Otras	Refuerzo sobre Estatuto temporal de protección		Realizada
Programado	**1893**	Diciembre	Solicitud Formativa CCM	Bogotá	Angie Jimenez	David Esteban Montenegro Torres	Migración Colombia	Portafolio		Otras	Refuerzo sobre Salida e ingreso de menores de edad		Realizada
Programado	**1894**	Diciembre	Solicitud Formativa CCM	Bogotá	Angie Jimenez	David Esteban Montenegro Torres	Migración Colombia	Portafolio		Otras	actualización de información adicional		Realizada

- Se genero la planeación de las formaciones para el mes de diciembre, de acuerdo con las necesidades identificadas por el área de formación, calidad y coordinadores, donde se evidencia la necesidad de reforzar los siguientes temas:

  - Habilidad de servicio- manejo en tiempos de espera
  - Invitación al chat boot
  - Transferencia de llamadas a skill pqrs
  - Refuerzo sobre Estatuto temporal de protección
  - Refuerzo sobre Salida e ingreso de menores de edad
  - actualización de información adicional

- De igual manera se realizan planes de acción acorde a lo establecido por parte del área de formación en el cual se realizó la novena navideña y las temáticas correspondientes a esta.

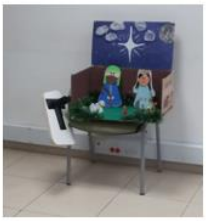
- Así mismo se realizan formaciones iniciales a dos grupos nuevos. Las sesiones se realizaron focalizando los procesos y tramites de la entidad, los cuales se entrenan para que los agentes cuenten con la información clara y oportuna y así dar un buen servicio al cliente de forma asertiva y con el conocimiento necesario para dar solución en primer contacto.

Metodología:

- Demostrativa: Identificara el error en las gestiones realizadas

- Explicativa: Teoría y Tips de mejora, el cómo hacerlo.
- Didáctica: Actividad y evaluaciones







Las sesiones se realizan focalizando las oportunidades de mejoras identificadas, posterior a esto se genera una capacitación experiencial y planes de acción generando en cada uno de los agentes una asesoría y generar experiencias diferentes al día a día.



4.1 Planes de Acción

Día temático navideño	Se realizarán desde el 16 al 23 de diciembre novenas temáticas por coordinación de cada campaña con el fin de incentivar el ambiente laboral navideño.	Concientizar a los asesores sobre la importancia del manejo de emociones dentro de la gestión con el cliente, lo anterior, con el fin de no incurrir en la monotonía del día y de la gestión.
Revístete de Navidad, gozo y felicidad	Se realizará un concurso de disfraces alusivos a la navidad, cada portafolio junto con el coordinador a cargo debe vestir y/o representar la navidad con un vestuario adecuado **(No shorts, blusas cortas, pantalones rotos, no transparencias)**, se trabajarán los temas de Navidad polo Norte, navidad de renos, navidad tradicional de gorros, Navidad de luces. El equipo mejor vestido recibirá un detalle.	Incentivar y motivar asertivamente a la operación con el fin de apalancar los indicadores de impacto y generar un ambiente laboral agradable.

Roberth Perdomo Ramirez
Director Unidad Contact Center

Olga P Hernández

Olga Patricia Hernández Rozo.
Jefe de operaciones