

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: FE9444
Fecha : 2023-MAR-31 04:30 PM
Pagina: 01 de 01

Cliente : UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	Forma de Pago: CREDITO	Fecha de Vencimiento
NIT. : 900477235-6 Codigo: 900477235	CREDITO 30 DIAS	2023-MAY-01
Direccion : AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3		
Telefono : 5111150 Fax:	Vendedor: 800133032 SYNERJOY BPO SAS	
Email : impuestos@migracioncolombia.gov.co		
Contacto :	OC.Nro / OV.Nro / Dcto.Alt / Moneda	
Ciudad : BOGOTA	/ / / PESOS	

Referencia	D E S C R I P C I O N	CANT.	U.M	VALOR UNITARIO	Descuento	Valor_Total	Impto.
V234	COSTOS SERVICIOS FIJOS	1.000		308,852,690.00	0.00	308,852,690.00	19.00
V235	COSTOS DESARROLLO	1.000		25,909,497.00	0.00	25,909,497.00	19.00

TOTAL_BRUTO	DESCUENTOS	SUB_TOTAL	IMPUESTOS	RETENCIONES	TOTAL_NETO
334,762,187.00	0.00	334,762,187.00	63,604,815.00	0.00	398,367,002.00

Valor Letras: TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOS 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	334,762,187	63,604,815	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

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:45b487792287fc6b8af1a365eadc5eaa068ee45760641a1b63a9036b341277e6c77e378e479da96acc6d8644bea1c114

Fecha de certificacion: 2023-03-31T16:31:44.

Firma digital: xgzjdNOEcy9EgxeqN+5NUqW31k0noHkJQD0bBVTXsShFAzr9Fp8xiuf8uIZGiXFlOoAxaoCJj+SbvOIoDlNHWpmh8+N17AcQ9OQ7GsMC+ukw6v5OKoW5OYlHjlT4JvKvfvcm2NceFxllTYFIB3N9bd961RulX31XYNpr0
IwvkjlxKPdWQZLxkLPOnJC5ZR41ROVI9oTeBjE9fJRXNldsa7fhwYqRaqVYUA6/eegEIzUNEN/SJCEP19IeCxwIz+SDpDZc+HTCusf0PuFDOSU42jbj9SOdxkaTnF4U3IFlW7SZ



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

Nota Credito de la Factura Electronica de Venta
Nt_CRD: 343
Fecha : 2023-ABR-11
Hora : 05:16 PM

Cliente	: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA		
Sucursal	: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	Factura	: FE-009444
Contacto	:	Fecha	: 31-03-2023
NIT.	: 900477235-6 Codigo: 900477235	Fecha Vcto	: 01-05-2023
Direccion	: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3	Vendedor	: 0001 SYNERJOY BPO SAS
Ciudad	: BOGOTA	Forma Pago	: CREDITO 30 DIAS
Telefono	: 5111150		
Email	: impuestos@migracioncolombia.gov.co		



Reg	Codigo	Descripcion	Cantidad	U.M	Precio_Uni.	Descuento	Valor_Total	Valor_Iva
001	V236	NOTA CRE FE 9444 POR AUDITORIA MES FEBRE	1.00		7,934,104.00	0.00	9,441,584.00	1,507,480.00

TOTAL_BRUTO	DSCTO TOTAl	SUB-TOTAL	VALOR_IVA	T O T A L
7,934,104.00	0.00	7,934,104.00	1,507,480.00	9,441,584.00

Valor Letras : NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MIL QUINIENTOS OCHENTA 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	7,934,104	1,507,480	00	0	0	00	0	0	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	AUTO RTE RENTA:	0.00
IMPOCONSUMO:	0.00						

Observacion: NOTA CREDITO A LA FACTURA FE 9444 DE MARZO POR AUDITORIA DEL MES DE FEBRERO
11-04-00;100;angela.jimenez@migracioncolombia.gov.co Destinatario: Angela Yira Jimenez Casallas

AUTORRETENEDORES DE RENTA RESOLUCION DIAN 008510

Nota generada por software SIESA de SISTEMAS DE INFORMACION EMPRESARIAL SA. Nit 890.319.193-3. Siesa e-Invoicing Nit 890.319.193-3.

Elaborado	Aprobado	Revisado

Cude:92d64f72551e0c7cf389cd851537b7f3fd647d9ceb308b0c8de1f9497d94d8e6018337f609b948062b6002fece9fc403

Fecha de certificacion: 2023-04-11T17:16:58.

Cufe cruce: 45b487792287fc6b8af1a365eadc5eaa068ee45760641a1b63a9036b341277e6c77e378e479da96acc6d8644bea1c114

Firma digital: A/sDk7Lg9Lbdq9mlMgqSb/xJxm69+6ZGFQCuv7YjwWgR332G4QqMVaQGGl8+ZSEQybHIB/wCUwBIk0HWMsgGnZaTpnpdJyucPBKLqlkU9v0yRS+mfUc8PGNj5Gr3rAnOtzjn3p2EXgAShthjDg9tgVh+NDVD+D/SslYboL
xJ0kk0aqzuke87nTgk+BHM/n4q69U2tJGMFHTQlyA3UQCFpDNQ2hqTWkzm8DG+VthdoauRkEz/5CwipiQoMhuPU3It7zCKX4SA/s8Uzp6j+LZeMsZkXfgGrjlMG+6mTkXxa30mV

SYNERJOY

VERSIÓN:	3.0
FECHA:	14/07/2021

REGISTRO
SOPORTE DE FACTURACIÓN

DD/MM/AAAA

FECHA: 31/03/2023

NOMBRE CLIENTE: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

NIT: 900477235-6

DIRECCIÓN: CL 26 N59-51(ED.ARGOS TORRE3 PISO4)

PERÍODO DE GESTIÓN (MES): mar-23

RESPONSABLE: Angela Yira Jimenez Casallas

NUEVA FACTURA X

REEMPLAZO

FACTURA QUE REEMPLAZA No.

DESCRIPCIÓN O SERVICIO: SERVICIOS DE CONTACT CENTER (Servicios fijos y Desarrollo) mes de febrero de 2023

EN LAS NOTAS U OBSERVACIONES DE LA FACTURA REGISTRAR: "11-04-00;100;angela.jimenez@migracioncolombia.gov.co, Destinatario: Angela Yira Jimenez Casallas "

Enviar correo de factura electronica a : siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

NÚMERO DE FACTURAS A ELABORAR 1

CIUDAD: BOGOTÁ

NOMBRE PORTAFOLIO: MIGRACION COLOMBIA

CONCEPTO:

Costos Servicios Fijos	Cantidad	Total Sin IVA
Agentes Contact Center	44	$ 232.566.527
Comunicaciones	268.485	$ 19.087.347
Interacciones ChatBot	303.579	$ 57.198.816
Costos Desarrollos		
ChatBot		
IVR	1	$ 25.909.991
Agendamiento		$ -
Módulo CE		$ -
APP		
Conceptos agrupado	**Cantidad**	**Total Sin IVA**
Costos Servicios Fijos	572.108	$ 308.852.690
Costos Desarrollos	1	$ 25.909.497
Desarrollos x Contrtar	-	-
Total Servicios Prestados Sin IVA	**572.109**	**$ 334.762.187**

TOTAL FACTURA(S)

VALORES: $334.762.187 **IVA (19%):** $63.604.816 $398.367.003

ELABORA: Olga Hernandez

REVISA: Roberth Perdomo

APRUEBA: Roberth Perdomo

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 nueve (09) días del mes de Marzo de 2023

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 31 de marzo 2023

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

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 OBJETO DEL SERVICIO 4
2.2 ALCANCE DEL SERVICIO 4
2.3 CANALES DE CONTACTO 6
2.4 GLOSARIO 6
3. MODELO DE GESTIÓN 7
3.1 INTERACCIONES TOTALES MES 7
3.2 COMPARATIVO MENSUAL 10
3.3 INTERACCIONES POR CANALES 11
3.1.1 Interacciones semanales 13
3.1.2 Interacciones día de la semana 13
3.1.3 Interacciones día del mes 14
3.1.4 Interacciones por horas 15
3.1.5 3.3.5 Tipificaciones 15
RADICACION PQRS OMNICANAL 17
3.4 AGENDAMIENTO CITAS POR PROCESO 20
3.5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 23
3.5.1 ENCUESTA CANAL CHAT 24
3.5.2 ENCUESTA CANAL TELEFÓNICO 27
4. APLICACIÓN MÓVIL 30
5. NOVEDADES 30
6. FORMACIÓN 31
6.1 Reuniones y Planes de acción 31
6.2 Reuniones y Planes de acción 31
6.3 Encuesta de Satisfacción 31
6.4 Formaciones por Portafolio 32
6.5 Desarrollo Capacitaciones 32
6.6 Evaluaciones Mensuales 34
7 CALIDAD 35
7.1 Descripción Marzo 36
7.2 Notas por segmento 36
7.3 Nota área calidad 37
7.4 Detalles afectación error crítico 37

7.5 Plan de acción.....37

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 30 de marzo de 2023, 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 31 de marzo de 2023

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de marzo 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.

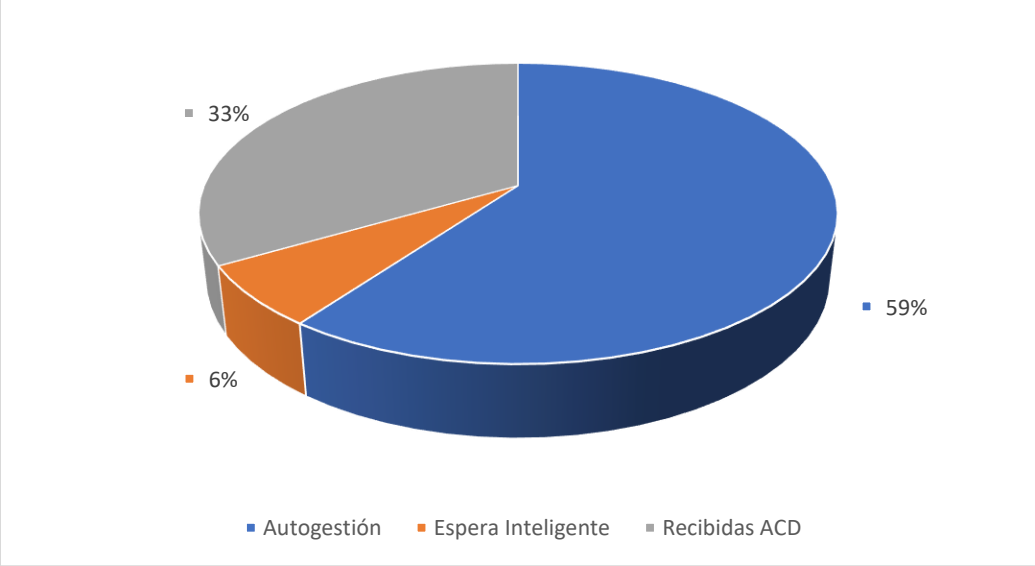
3.1 INTERACCIONES TOTALES MES

En total en el mes de marzo se recibió un 28,88% más de interacciones frente al mes de febrero, es decir pasamos de 83,107 interacciones a 107.110.

En el canal telefónico está el principal aumento, con un 20,13% más, mientras que en el canal Ventanilla virtual fue del 40,91% más frente al mes anterior.

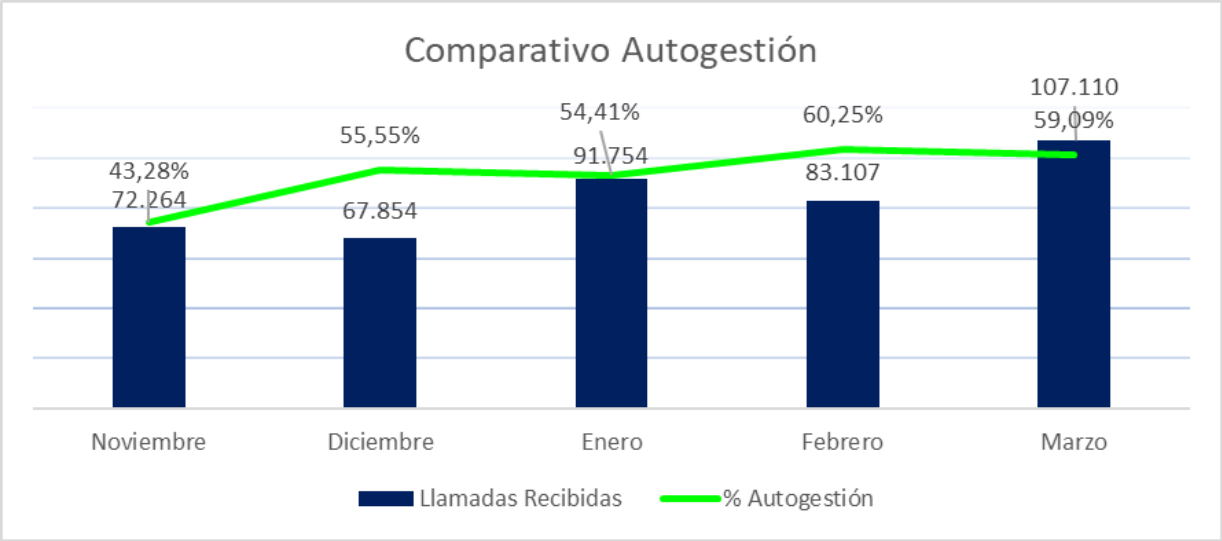
Línea	Llamadas Recibidas	Autogestión	Espera Inteligente	Recibida ACD
Telefónico	68.947	37.588	6.539	23.601
Ventanilla Virtual	38.163	25.708	395	11.574
Total general	**107.110**	**63.296**	**6.934**	**35.175**

Se presenta 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.

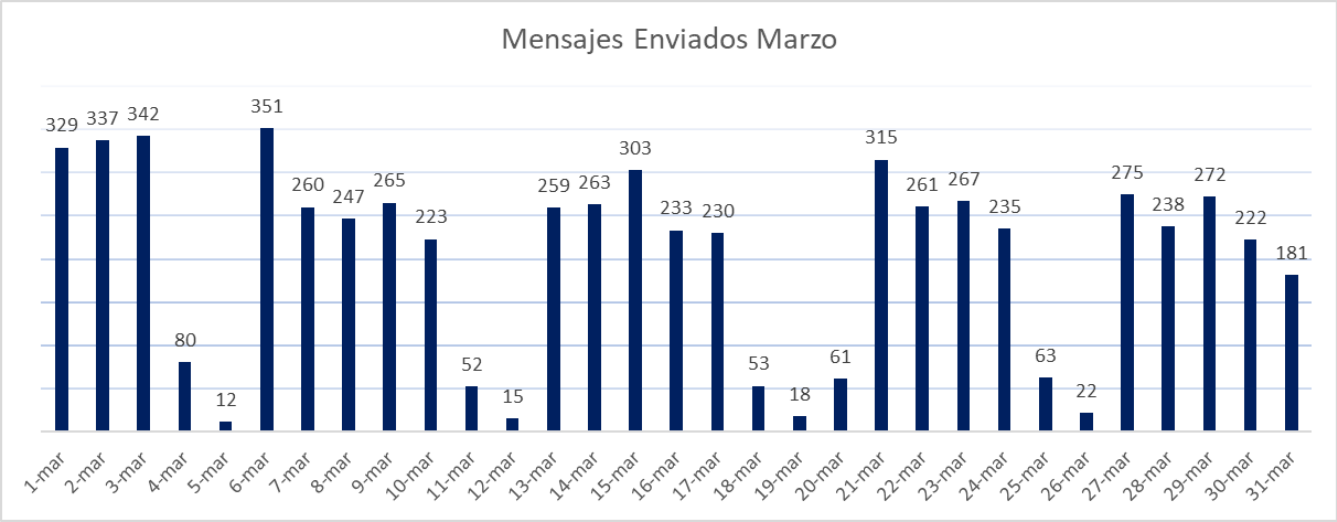


En cuanto a las llamadas direccionadas al ACD, es decir las interacciones que pasaron a asesor, el número total de interacciones aumento en un 17,16% frente al mes anterior y en cuanto a las autogestionadas también hubo un aumento del 26,41% frente al mes anterior, es decir, hubo una autogestión del 60,25% correspondiente al mes de febrero, a un 60,05% al mes de marzo equivalente a 63.296 interacciones autogestionadas, esto debido a la implementación de la nueva propuesta del IVR la cual trae información de manera más completa y explicita para la comunicación de cada ciudadano según su nacionalidad, y con las novedades implementadas tales como ‘’aun estas a tiempo’’.

Mes	Llamadas Recibidas	Autogestión	% Autogestión
Noviembre	72.264	31.278	43,28%
Diciembre	67.854	37.692	55,55%
Enero	91.754	49.925	54,41%
Febrero	83.107	50.069	60,25%
Marzo	107.110	63.296	59,09%
Total general	**420.376**	**230.064**	

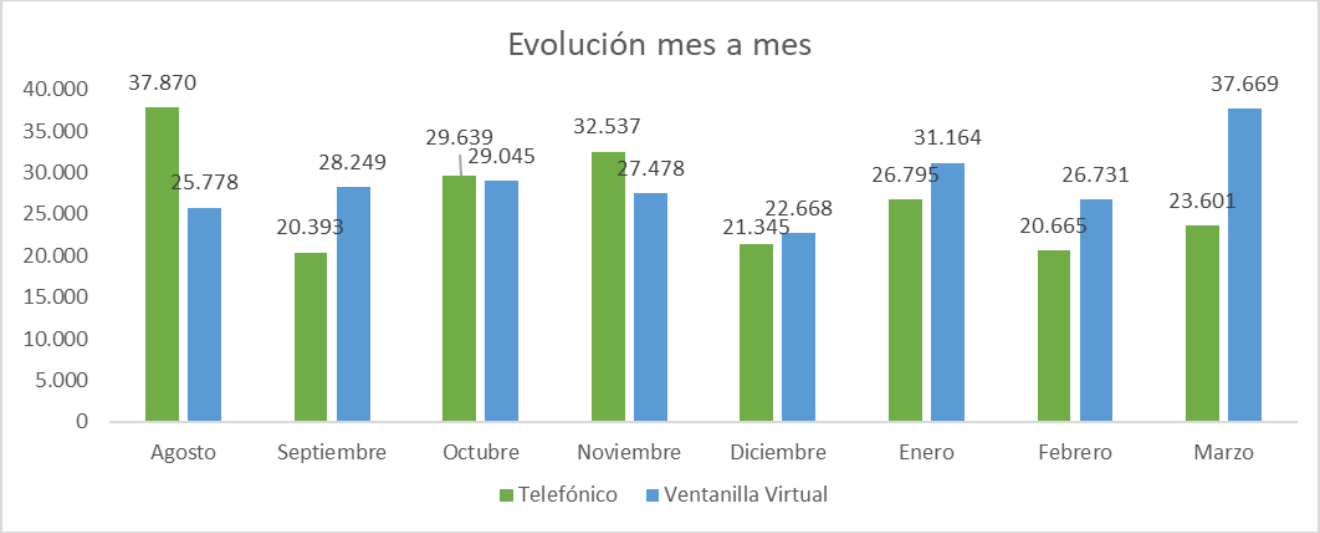


Con la funcionalidad del IVR, en el mes de marzo se realizó el envío automático de 6.284 mensajes de texto, con la información de las preguntas frecuentes que los ciudadanos consultaron y seleccionaron en las opciones disponibles, esto con el fin de complementar y solucionar las consultas de los ciudadanos frente algún proceso o de la entidad, identificando los días de mayor flujo: lunes, martes y jueves.



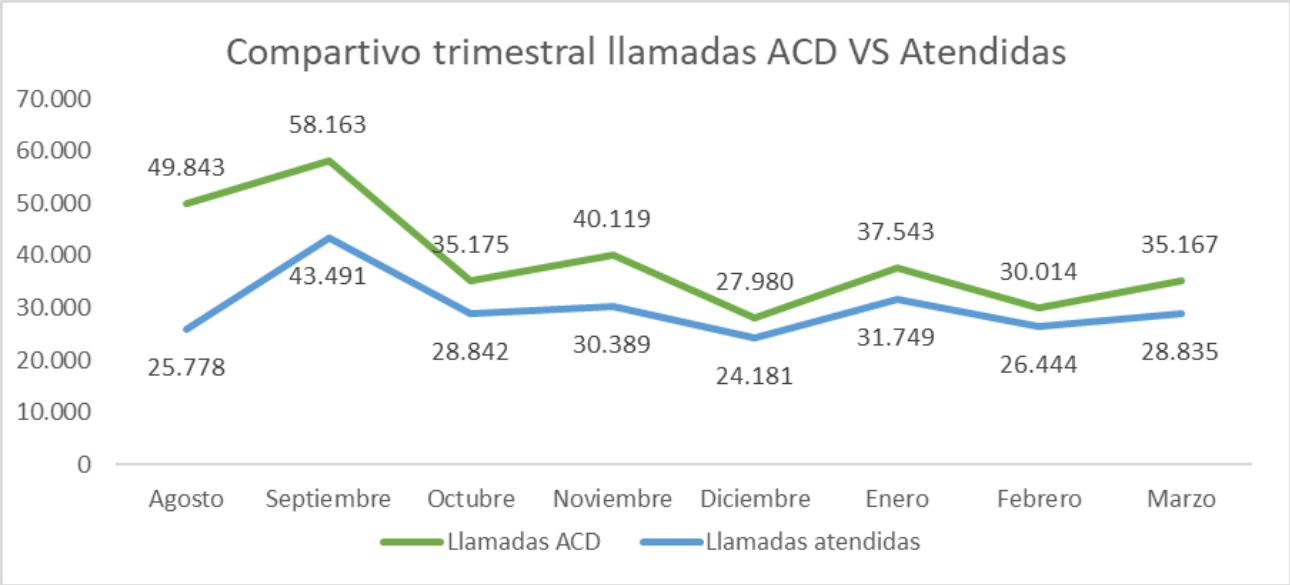
A continuación, las interacciones recibidas tanto por canal telefónico como por ventanilla virtual:

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	21.345	22.668
Enero	26.795	31.164
Febrero	20.450	26.970
Marzo	23.601	37.669



3.2 COMPARATIVO MENSUAL

En marzo se recibieron un total de 107.110 interacciones de las cuales se autogestionaron un total de 63.296, equivalente al 59.09% y paso asesor fue un total de 35.167 equivalente al 33,36% y el 6,5% equivale a los ciudadanos que marcaron la opción de devolución de llamada, de este resultado se han atendido un total de 28.835 equivalente al 27,35% del total de interacciones recibidas en el mes.



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	**67.728**	**37.588**	**6.539**	**23.601**	**19.309**
Línea Fija	47.069	23.507	4.425	19.137	15.688
Línea 018000	20.659	14.081	2.114	4.464	3.621
Ventanilla Virtual	**37.669**	**25.708**	**395**	**11.566**	**9.526**
Chat	27.956	22.334	0	5.622	5.092
Llámanos	4.606	3.374	266	966	866
Déjanos Llamarte	4.058	0	0	4.058	2.766
Videollamada	1.049	0	129	920	802
Total general	**105.397**	**63.296**	**6.934**	**35.167**	**28.835**

En la opción, déjanos llamarte, logramos mantener la cantidad de 4.058 llamadas que los ciudadanos indicaron que se comunicaran con ellos para recibir orientación e información de Migración Colombia.

Pasaron al ACD agente en el mes, en total 35.167 interacciones por los diferentes canales y se atendieron 28.835 es decir el 81,99% frente al ingreso general y abandonadas el 18%, con un TMO de 07:24 de todos los canales de atención.

Línea	Recibidas ACD	Atendidas	Nivel de Atención	Abandonadas	Nivel de Abandono	Nivel de Servicio	TMO	% Tipificación
Telefónico	**23.601**	**19.309**	**81,81%**	**4.292**	**18,19%**	**45,11%**	**00:04:32**	**91,06%**
Línea Fija	19.137	15.688	81,98%	3.449	18,02%	44,01%	00:04:34	91,32%
Línea 018000	4.464	3.621	81,12%	843	18,88%	49,82%	00:04:22	89,95%
Ventanilla Virtual	**11.566**	**9.526**	**82,36%**	**2.040**	**17,64%**	**67,98%**	**00:13:14**	**95,81%**
Videollamada	920	802	87,17%	118	12,83%	62,93%	00:05:06	90,77%
Llámanos	966	866	89,65%	100	10,35%	48,34%	00:03:48	93,76%
Chat	5.622	5.092	90,57%	530	9,43%	69,99%	00:20:43	97,58%
Déjanos Llamarte	4.058	2.766	68,16%	1.292	31,84%	71,02%	00:04:48	94,65%
Total general	**35.167**	**28.835**	**81,99%**	**6.332**	**18,01%**	**52,63%**	**00:07:24**	**92,63%**

El Idioma español es el que mayor porcentaje de participación tiene frente a las interacciones recibidas con el 99.56%.

Línea	Español	Inglés	Total general
Telefónico	67.522	206	67.728
Ventanilla Virtual	37.414	255	37.669
Total general	**104.936**	**461**	**105.397**

Línea	Interacciones Entrantes	Interacciones contestadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención
Callback	4.059	2.767	71,03%	68%
Chat	5.666	5.135	70,14%	91%
Conmutador	5.306	4.657	68,19%	88%
Español	19.011	15.339	38,58%	81%
Inglés	188	120	56,38%	64%
Videollamada	935	815	63,32%	87%
Total general	**35.165**	**28.833**	**52,63%**	**82%**

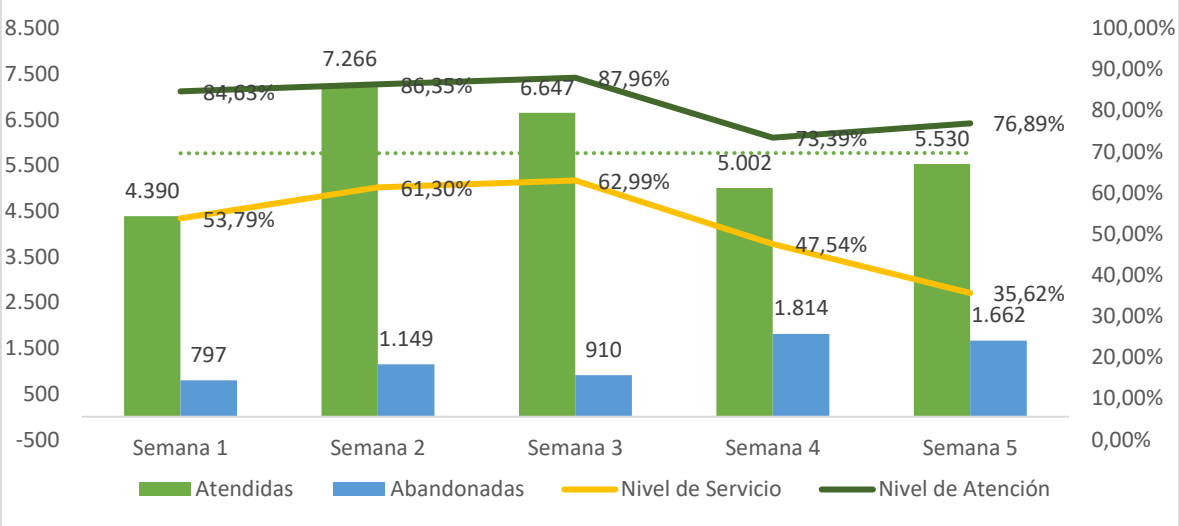
En la opción Callback, es decir la devolución de llamada que los ciudadanos indican en los diferentes canales, encontramos que de las 4.059, logramos atender 2.767 llamadas con un nivel de atención del 68% y un nivel de servicio del 71,03%

Nota: Para la línea 018000 esta activa hasta 3.000 minutos diarios de lunes a viernes.

Línea	Total
Telefónico	**67.728**
Línea Fija	47.069
Línea 018000	20.659

3.1.1 Interacciones semanales

Se presentó incremento en el volumen de interacciones recibidas en la semana 2 debido a la consulta en cuanto a información de aun estas a tiempo implementada por todos los canales de la entidad, adicional que teniendo en cuenta que check-mig presento múltiples caídas y la actualización de los puertos tanto marítimos como terrestres que ya no lo solicitaban, y los retrasos de las áreas de extranjería en cuanto a las prórrogas y CMM.



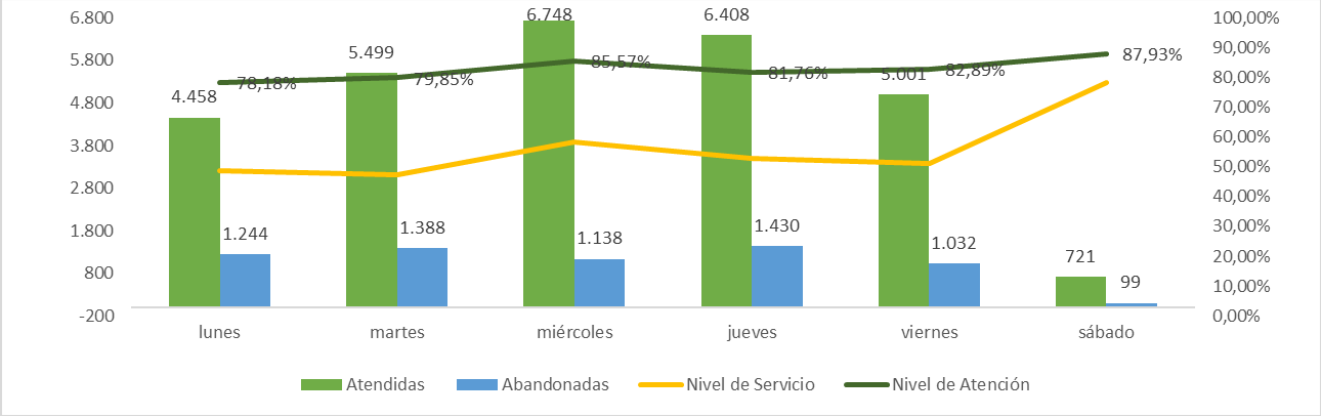
3.1.2 Interacciones día de la semana

Se evidencia que los días de mayor volumen son los miércoles y jueves, 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.

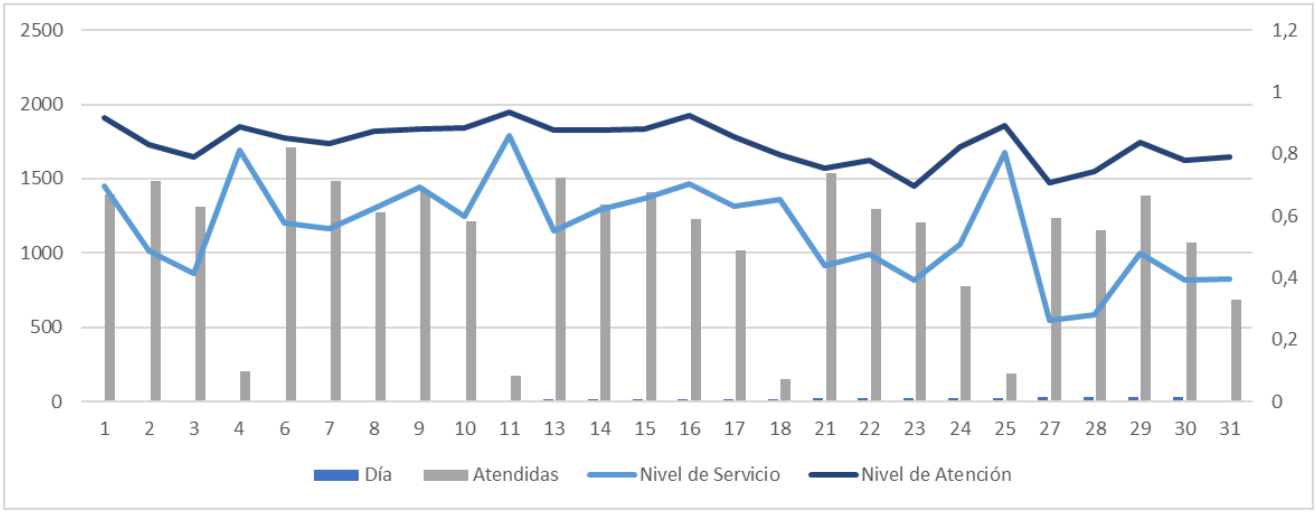
Línea	Atendidas	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	TMO
lunes	4.458	1.244	48,88%	78,18%	00:07:34
martes	5.499	1.388	47,48%	79,85%	00:07:17
miércoles	6.748	1.138	58,24%	85,57%	00:06:44
jueves	6.408	1.430	52,81%	81,76%	00:07:55
viernes	5.001	1.032	51,02%	82,89%	00:07:39
sábado	721	99	78,29%	87,93%	00:07:25
Total general	**28.835**	**6.331**	**52,63%**	**82,00%**	**00:07:24**

El Volumen de llamadas ingresadas y tipificadas por la opción de transferencia corresponden al 14,53%, seguidas de la opción Otras Entidades con una participación de en la segmentación de información general



3.1.3 Interacciones día del mes

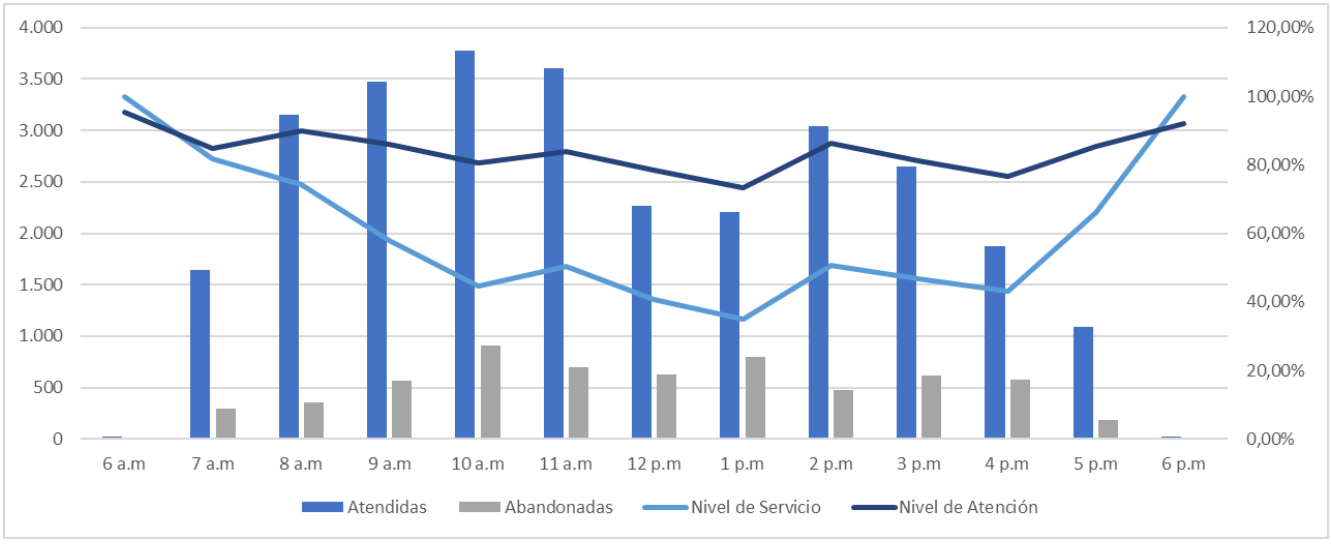
Se evidencia que los días de mayor volumen de llamadas son los primeros días de la semana, y lo viernes y sábados disminuye el volumen, de igual forma se disminuye a final de mes. Respecto al % de atención se evidencia un comportamiento estable en el mes, mientras que la variación del nivel de servicio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



3.1.4 Interacciones por horas

Según el ingreso de interacciones por horas, se identifica que los horarios de mayor volumen están en la mañana 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.



3.1.5 3.3.5 Tipificaciones

En cuanto a las tipificaciones se registran el 92,63% de las interacciones recibidas, el canal que mayor % de tipificación es el de ventanilla virtual con un 95,81%

Se continúa realizando refuerzo al equipo de trabajo enfatizando en la importancia de tipificar el 100% de las interacciones atendidas, también por registro y control de la información.

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es ciudadanos venezolanos con una participación del 30,18% seguida de control migratorio con una participación del 17,29%. Al validar la información podemos evidenciar que las modificaciones realizadas al IVR donde la información a ciudadanos venezolanos es visible ha servido para la disminución de las interacciones recibidas sobre esta consulta y el aumento en la autogestión del IVR.

Línea	Atendidas	Suma de Tipificada	% Tipificación
Chat	5.135	4.969	96,77%
Español	15.339	14.596	95,16%
Callback	2.767	2.619	94,65%
Videollamada	815	740	90,80%
Inglés	120	101	84,17%
Conmutador	4.657	3.683	79,09%
Total general	**28.833**	**26.708**	**92,63%**

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

Línea	Telefónico	Ventanilla Virtual	Total general	Total general
Orientación Tramites	**9678**	**5868**	**15546**	**58,20%**
Ciudadanos Venezolanos	5001	3060	8061	30,18%
Control Migratorio	3025	1592	4617	17,29%
Extranjería_	1353	875	2228	8,34%
Verificación_ migratoria_	299	341	640	2,40%
Información general	**4599**	**798**	**5397**	**20,21%**
Transferencias	3614	266	3880	14,53%
Otras Entidades	748	304	1052	3,94%
Información general	42	172	214	0,80%
Oficinas	87	14	101	0,38%
Centros Facilitadores de Servicios Migratorios	39	21	60	0,22%
Escalamiento	30	10	40	0,15%
Regionales	19	5	24	0,09%
Puestos de control Migratorio	18	6	24	0,09%
Envíos masivos	2		2	0,01%
Solicitudes	**2442**	**969**	**3411**	**12,77%**
Citas	1247	541	1788	6,69%

PQRSF	1195	428	1623	6,08%
Llamadas no efectivas	**864**	**1492**	**2356**	**8,82%**
Llamada muda	407	824	1231	4,61%
Llamada caída	431	636	1067	3,99%
Llamada de prueba	13	28	41	0,15%
Llamada broma	13	4	17	0,06%
Total general	**17.583**	**9.127**	**26.710**	**100,00%**

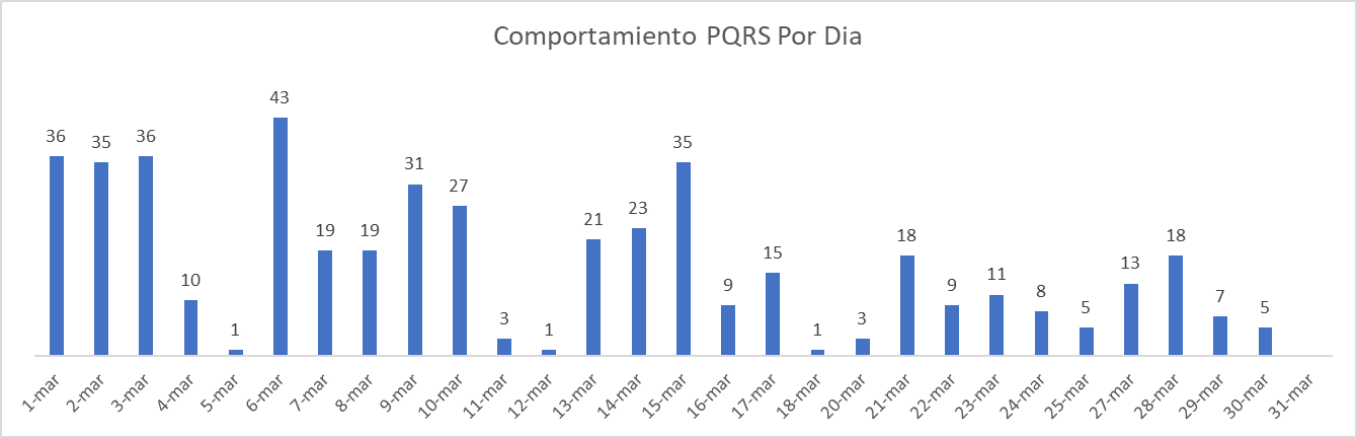
RADICACION PQRS OMNICANAL

Desde el 17 de febrero del presente año, se implementó el proceso de radicación de PQRS a través de la línea telefónica como de autogestión por omnicanalidad, la cual integra el sistema de radicación por voz al mismo tiempo que genera la recolección de datos por interacción de WhatsApp y genera la inserción de todos los datos recolectados en la interacción con el ciudadano en un módulo CRM, el cual almacena la información de todos los radicados en el perfil único de cada ciudadano, llevando una trazabilidad de cada interacción por el canal de radicación de PQRS.

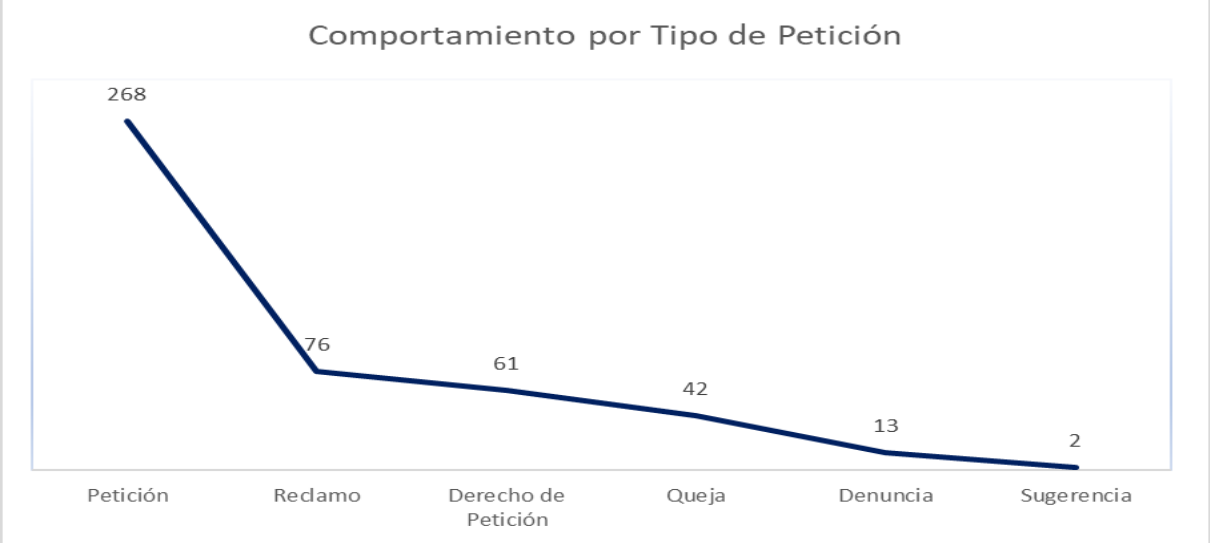
Al validar el comportamiento de interacciones recibidas por el skill de PQRS, más del 70% de las llamadas que ingresaron por la opción no eran para radicar PQRS, eran para consulta de información de diversos temas, por lo que se debía generar la transferencia indicando que ese canal solo era para radicar PQRS, al implementar esta opción, permite que solo ingresen llamadas para radicación al no generar contacto con asesor y ser un sistema de autogestión.

A continuación, el comportamiento desde la implementación, donde se evidencia un incremento a comparación del mes de febrero del 239% pasando de un total de 193 quejas radicadas por el sistema omnicanal en el mes de febrero a un total de 462 en el mes de marzo.

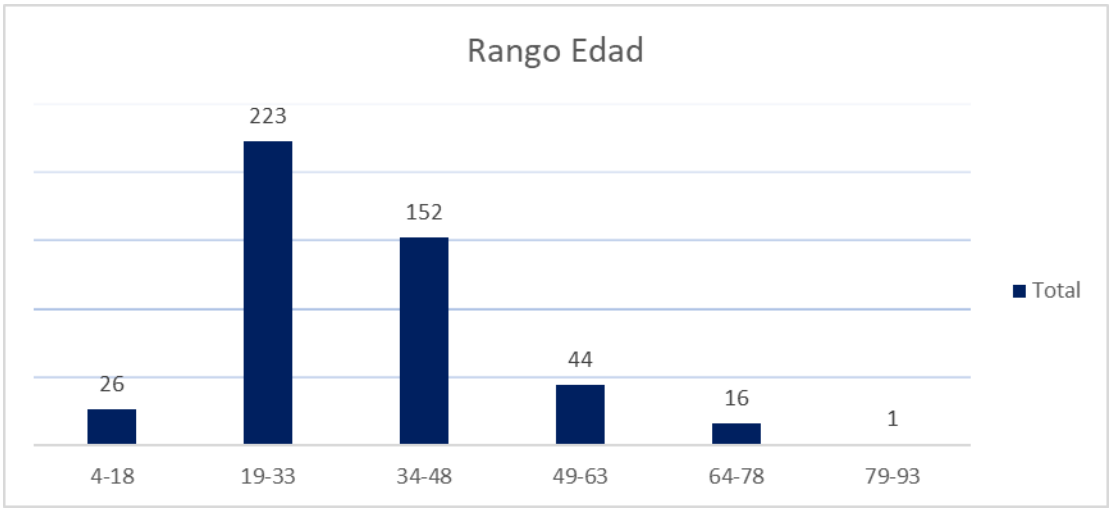
Etiquetas de fila	Total
Petición	268
Reclamo	76
Derecho de Petición	61
Queja	42
Denuncia	13
Sugerencia	2
Total general	**462**



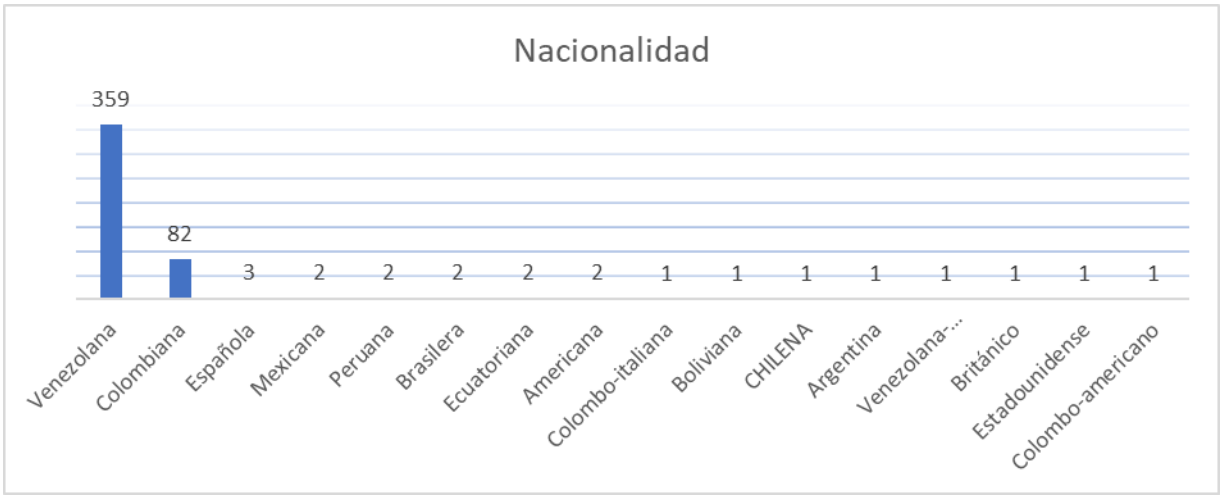
En el comportamiento por tipo de peticion radicada, se evidencia que la opcion peticion es la que mas participacion tiene con un 58% seguida de Reclamo con un 16.45% y derecho de peticion con un 13.20%.



En el rango de edad de las personas que generan la radicación por nuestro sistema onmicanal se evidencia que la mayor participación se encuentra en el rango de edad de 19-33 años con una participación del 48.26%, seguida del rango 34-48 años con un porcentaje de 32.90%.



Así mismo, se evidencia que los ciudadanos con nacionalidad venezolana son los que tienen mayor radicación de PQRS con un 77.70% frente al total radicado, seguido de la nacionalidad colombiana con una participación del 17.74%.



En este punto podemos validar que los ciudadanos venezolanos son los que más generan radicación referente a la información del estado del PPT, lugar de entrega del PPT o cualquier información sobre el estatuto temporal de protección.

Cabe resaltar que todos los registros han sido radicados en su totalidad, es decir, todas las radicaciones ingresadas han sido gestionadas en un 100%, posteriormente a la efectividad del envió de numero radicado de esta petición por medio de correo electrónico, WhatsApp y debidamente cargado en C3, centro de consulta ciudadana.

3.4 AGENDAMIENTO CITAS POR PROCESO

Para el tercer mes del año, se abrió agenda para los diferentes trámites que se tienen, en total se asignaron 31.092 cupos para citas, con corte al 31 de marzo es estatus es el siguiente:

Meses	Agendada	Cancelar	Disponible	Finalizado Asistió	Finalizado No Asistió	locked	Total general
Enero	**6.125**	**36**	**18.422**	**3.712**	**778**		**29.073**
Atención SIRE	73		551	30	20		674
Cédula de Extranjería	2.438	14	4.551	1.395	215		8.613
Certificado de Movimientos Migratorios	1.133	4	3.492	637	174		5.440
Proceso Administrativo Personal Natural o Jurídica	327	4	593	252	88		1.264
Registro de Visa	527	3	3.145	290	55		4.020
Salvoconducto	1.627	11	6.090	1.108	226		9.062
Febrero	**6.339**	**131**	**17.200**	**3.941**	**829**		**28.440**
Atención SIRE	92	1	496	25	34		648
Cédula de Extranjería	2.413	28	4.469	1.436	214		8.560
Certificado de Movimientos Migratorios	1.160	8	3.222	732	178		5.300
Proceso Administrativo Personal Natural o Jurídica	331	5	516	274	86		1.212
Registro de Visa	488	2	3.016	332	62		3.900
Salvoconducto	1.855	87	5.481	1.142	255		8.820
Marzo	**8.554**	**1.066**	**16.956**	**3.660**	**853**	**3**	**31.092**
Atención SIRE	103	3	542	32	35		715
Cédula de Extranjería	3.237	417	4.198	1.301	263		9.416
Certificado de Movimientos Migratorios	1.453	137	3.406	682	152		5.830
Proceso Administrativo Personal Natural o Jurídica	420	43	523	272	78		1.336
Registro de Visa	753	67	3.086	323	61		4.290
Salvoconducto	2.588	399	5.201	1.050	264	3	9.505
Abril	**1.801**	**87**	**22.610**	**1**		**5**	**24.504**

Atención SIRE	16	1	605				622
Cédula de Extranjería	730	38	6.665	1			7.434
Certificado de Movimientos Migratorios	303	13	4.278			2	4.596
Proceso Administrativo Personal Natural o Jurídica	310	14	788				1.112
Registro de Visa	111	5	3.226				3.342
Salvoconducto	331	16	7.048			3	7.398
Mayo	**128**	**13**	**30.092**			**1**	**30.234**
Atención SIRE			764				764
Cédula de Extranjería	8	2	9.398				9.408
Certificado de Movimientos Migratorios	9		5.556				5.565
Proceso Administrativo Personal Natural o Jurídica	104	10	1.321				1.435
Registro de Visa	2		3.988				3.990
Salvoconducto	5	1	9.065			1	9.072
Total general	**22.947**	**1.333**	**105.280**	**11.314**	**2.460**	**9**	**143.343**

Con corte al 31 de marzo, se evidencia que se agendo el 27,50% de las citas del mes.

A continuación, se muestran los estados por ciudad:

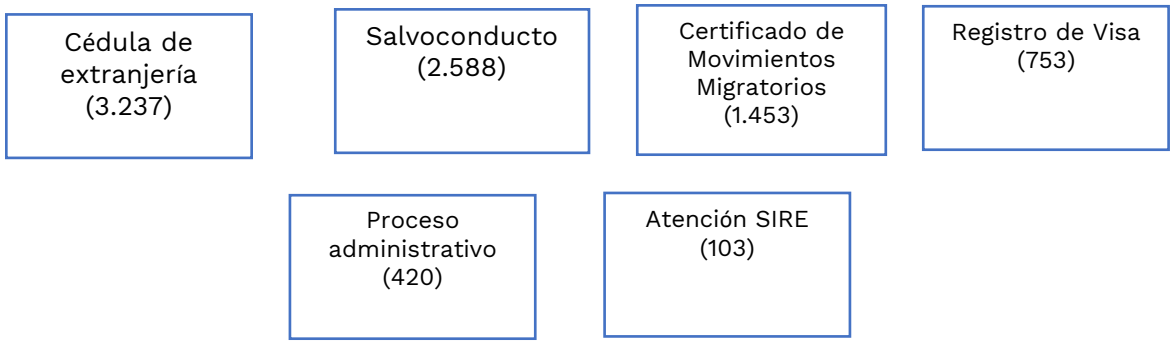
Ciudades	Agendada	cancelar	Disponible	Finalizado Asistió	Finalizado No Asistió	locked	Total general
Bogotá	3.920	520	128	588	7		5.163
Medellín	1.818	250	682				2.750
Cúcuta	460	49	726	84	1		1.320
Cali	326	61	297	536	276		1.496
Barranquilla	283	12	1.025				1.320
Villavicencio	253	24	425	2			704
Tunja	228	23	231	283	49		814
Cartagena	208	16	416	20			660
Santa Marta	126	5	513	16			660
Ibagué	88	8	564				660
Neiva	81	8	227	44	14		374
Montería	84	5	571				660
Yopal	79	12	745				836

Pereira	43	19	183	449	8	702
Valledupar	53	2	737			792
Popayán	44	20	538	177	57	836
Bucaramanga	28	15	521	540	216	1.320
Arauca	46	1	1.361			1.408
Armenia	27	8	153	409	102	699
Pasto	23	7	491	199	28	748
Riohacha	30	2	760			792
Manizales	19	12	358	247	68	704
Pto Carreño PCM	27		347			374
San Andrés	24	3	675			702
Sincelejo	17		643			660
Buenaventura PCM	15	1	312	1	1	330
Rumichaca PCM	11	4	76	150	89	330
Inírida	10		364			374
Quibdó	9	1	694			704
Maicao	7		785			792
Tumaco PCM	6		324			330
Puerto Leguízamo PCM	2		328			330
Providencia	1		87			88
Leticia		1	659			660
Total general	**8.383**	**1.119**	**16.946**	**3.734**	**910**	**31.092**

Para el mes de marzo en total se agendaron 8.554 citas, la ciudad con mayor participación fue Bogotá con el 45,82% seguida de Medellín con un 21,44% y Cúcuta con un 5,37% a continuación, las ciudades con mayor participación en cantidad de citas agendadas para marzo:



Por trámites se agendaron citas así:



Mes	Agendada	cancelar	Disponible	Finalizado Asistió	Finalizado No Asistió	locked	Total general
Marzo	**8.554**	**1.066**	**16.956**	**3.660**	**853**	**3**	**31.092**
Cédula de Extranjería	3.237	417	4.198	1.301	263		9.416
Salvoconducto	2.588	399	5.201	1.050	264	3	9.505
Certificado de Movimientos Migratorios	1.453	137	3.406	682	152		5.830
Registro de Visa	753	67	3.086	323	61		4.290
Proceso Administrativo Personal Natural o Jurídica	420	43	523	272	78		1.336
Atención SIRE	103	3	542	32	35		715
Total general	**8.554**	**1.066**	**16.956**	**3.660**	**853**	**3**	**31.092**

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 4.53.

Línea	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta3	Pregunta 4	Nota general	Total encuestas
Chat	4,45	4,43	4,30	4,61	4,44	866
Videollamada	4,65	4,61	4,66	4,76	4,67	223
Teléfono	4,47	4,30	4,49	4,61	4,47	5.670
Total general	**4,53**	**4,48**	**4,54**	**4,64**	**4,53**	**6.759**

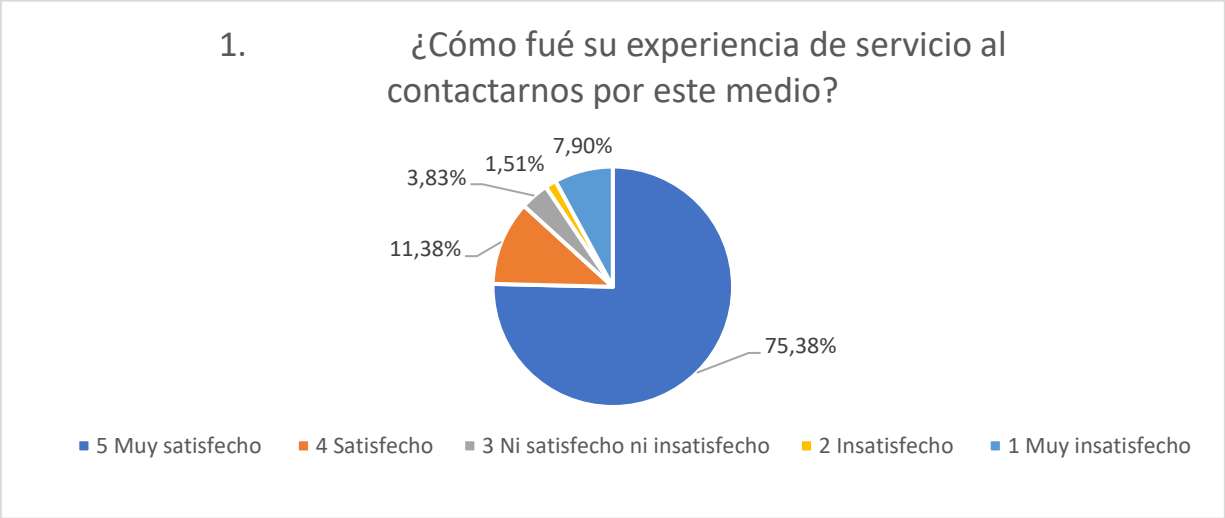
En total 15.696 ciudadanos aceptaron calificar la encuesta, sin embargo, tan solo el 43.1% contestaron completamente lo que equivale a 6.759 encuestas completas.

Línea	Completa	Abandonada	Incompleta	Total
Teléfono	5.670	8.119	478	14.267
Chat	866			866
Videollamada	223	326	14	563
Total	**6.759**	**8.445**	**492**	**15.696**

3.5.1 ENCUESTA CANAL CHAT

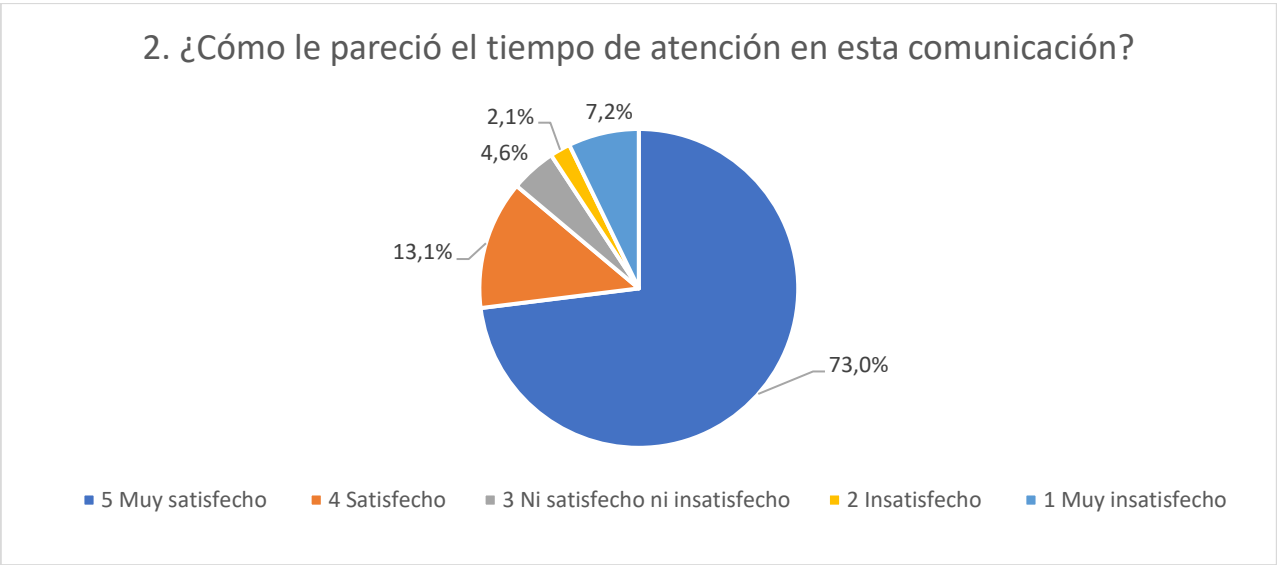
De este canal el total de encuestados fue de 851 ciudadanos donde él 86.76% se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida y tan solo el 9.41% se sienten insatisfechos.

Chat	1. ¿Cómo fue su experiencia de servicio al contactarnos por este medio?	Total encuestados
5 muy satisfecho	75,38%	649
4 satisfecho	11,38%	98
3 ni satisfecho ni insatisfecho	3,83%	33
2 insatisfecho	1,51%	13
1 muy insatisfecho	7,90%	68
Total	**100,00%**	**861**



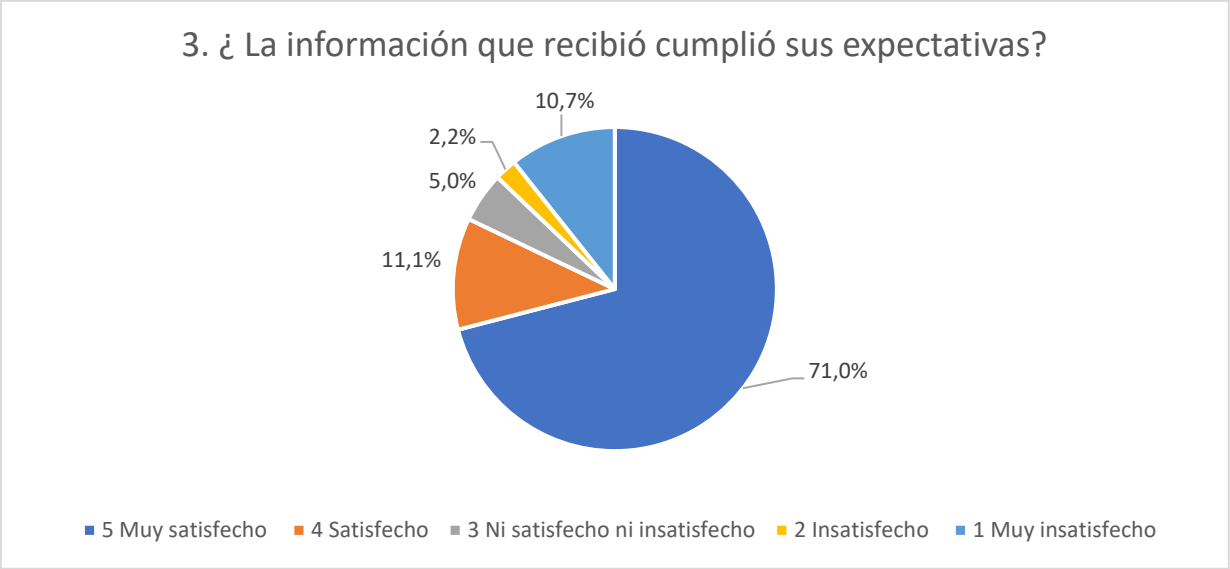
Respecto al tiempo de atención del chat el 86.1% están satisfechos o muy satisfechos, con la experiencia de servicio de contacto por chat, sin embargo, el 9.3% se encuentran insatisfechos.

Chat	2. ¿Cómo le pareció el tiempo de atención en esta comunicación?	Total encuestados
5 muy satisfecho	73,0%	631
4 satisfecho	13,1%	113
3 ni satisfecho ni insatisfecho	4,6%	40
2 insatisfecho	2,1%	18
1 muy insatisfecho	7,2%	62
Total	**100,0%**	**864**



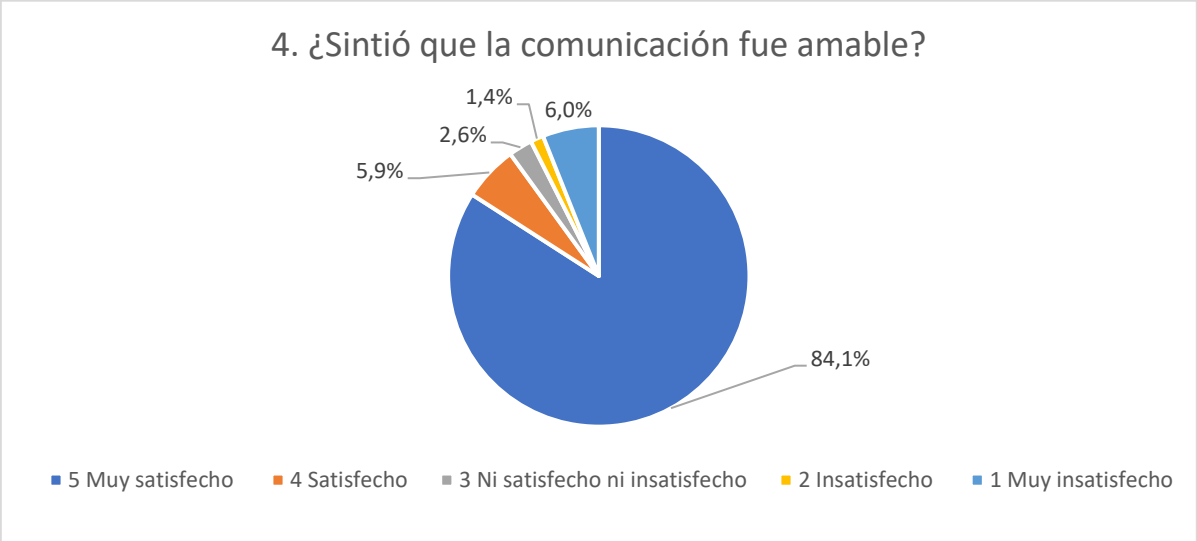
Respecto a la información que brindan los asesores el 82.1% se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la información que se les brinda, y el 12.9% insatisfechos, para este ítem, para este mes se realizan retroalimentaciones y monitoreos constantes para validar el porqué de la insatisfacción.

Chat	3. ¿La información que recibió cumplió sus expectativas?	Total encuestados
5 muy satisfecho	71,0%	611
4 satisfecho	11,1%	96
3 ni satisfecho ni insatisfecho	5,0%	43
2 insatisfecho	2,2%	19
1 muy insatisfecho	10,7%	92
Total	**100,0%**	**861**



En Cuanto a la amabilidad de los asesores el 90% de los ciudadanos sitió que la comunicación fue amable.

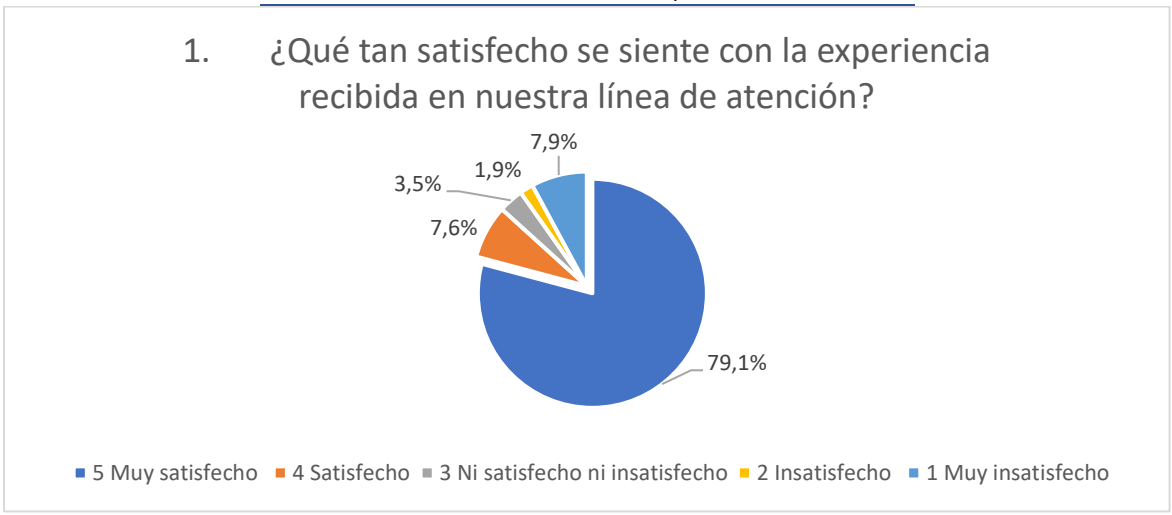
Chat	4. ¿Sintió que la comunicación fue amable?	Total encuestados
5 muy satisfecho	84,1%	724
4 satisfecho	5,9%	51
3 ni satisfecho ni insatisfecho	2,6%	22
2 insatisfecho	1,4%	12
1 muy insatisfecho	6,0%	52
Total	**100,0%**	**861**



3.5.2 ENCUESTA CANAL TELEFÓNICO

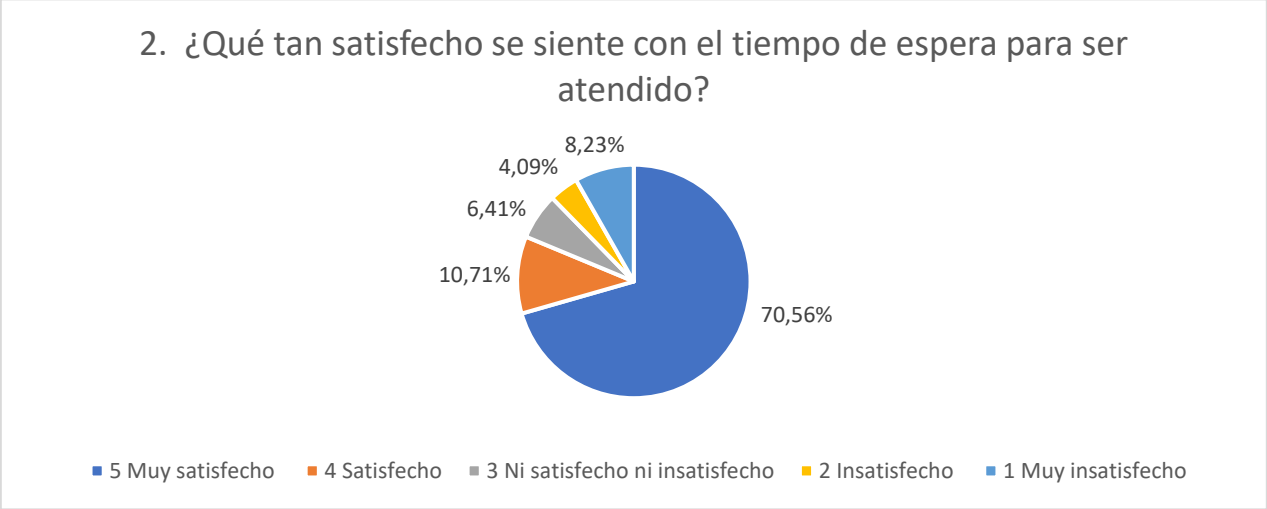
De este canal el total de encuestados fue de 5.893 ciudadanos donde el 86.7% se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida y tan solo el 9.8% se sienten insatisfechos.

Línea	1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?	Total encuestados
5 muy satisfecho	79,1%	4.664
4 satisfecho	7,6%	446
3 ni satisfecho ni insatisfecho	3,5%	206
2 insatisfecho	1,9%	112
1 muy insatisfecho	7,9%	465
Total	**100,0%**	**5.893**



Respecto a los tiempos de espera tan solo el 81.27% se encuentran satisfechos o muy insatisfechos con los tiempos de espera en la atención y el 12.32% insatisfechos.

Línea	2. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	Total encuestados
5 muy satisfecho	70,56%	4.158
4 satisfecho	10,71%	631
3 ni satisfecho ni insatisfecho	6,41%	378
2 insatisfecho	4,09%	241
1 muy insatisfecho	8,23%	485
Total	**100,00%**	**5.893**



El 87.26% 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.

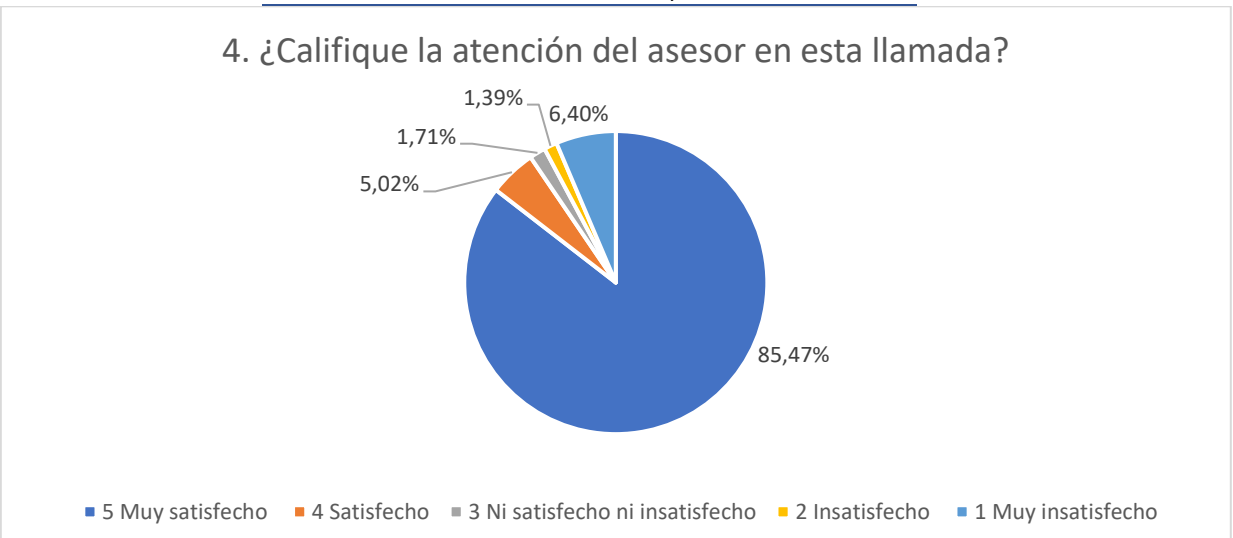
Línea	3. ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada por el asesor?	Total encuestados
5 muy satisfecho	79,60%	4.691
4 satisfecho	7,65%	451
3 ni satisfecho ni insatisfecho	3,17%	187
2 insatisfecho	2,04%	120

1 muy insatisfecho	7,53%	444
Total	**100,00%**	**5.893**



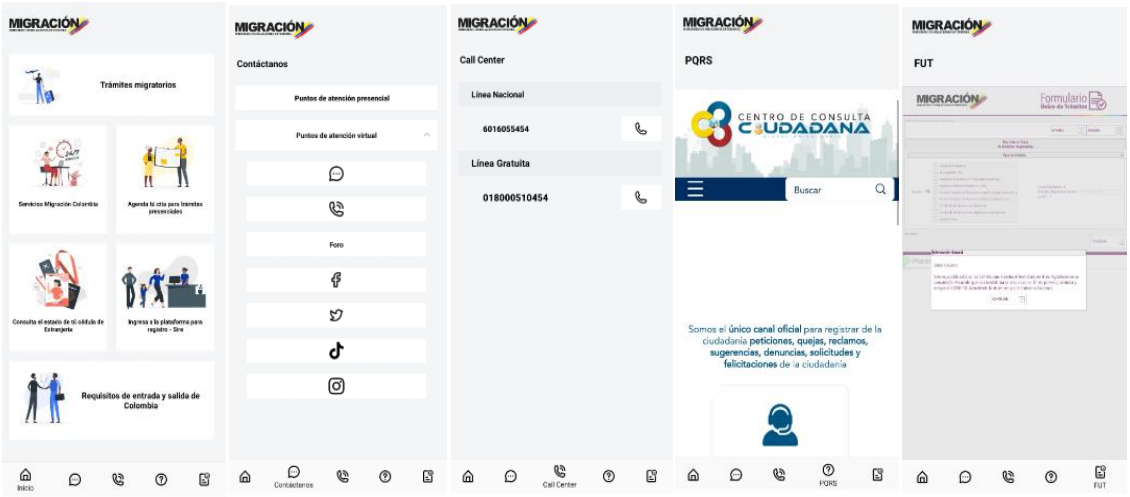
Finalmente, el 90.50% de los ciudadanos encuestados indican satisfacción con la amabilidad en la atención, mientras que el 7.79% están insatisfechos.

Línea	4. ¿Califique la atención del asesor en esta llamada?	Total encuestados
5 muy satisfecho	85,47%	5.037
4 satisfecho	5,02%	296
3 ni satisfecho ni insatisfecho	1,71%	101
2 insatisfecho	1,39%	82
1 muy insatisfecho	6,40%	377
Total	**100,00%**	**5.893**



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.



5. NOVEDADES

- Para el mes de marzo presentamos nuevas contrataciones a nivel nacional en los CSF de Arauca y Cúcuta con el ingreso de dos colaboradoras una para cada centro esto con el fin de suplir los retiros presentados durante el mismo mes, completamente capacitadas y con el fin de desarrollar el apoyo requerido y aumentar el aprendizaje adquirido.
- Durante el mes se realizó un live: el días 23 con el agente de servicio de lenguaje de señas asistiendo la información referente a ‘sales de viaje esta semana santa, biomig ,checkmig y salida de menores

6. FORMACIÓN

6.1 Reuniones y Planes de acción



6.2 Reuniones y Planes de acción

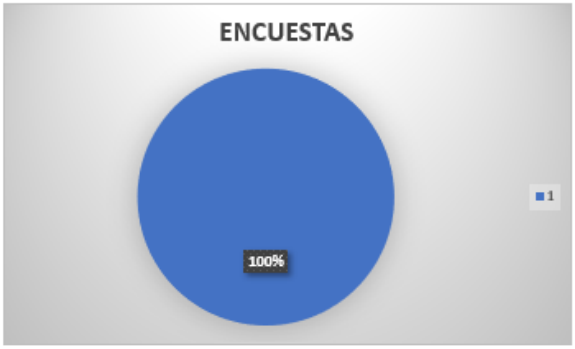


En el mes de marzo se programaron 5 acciones formativas las cuales se cumplieron en su totalidad, incluyendo en esta 1 formación inicial de 5 días

6.3 Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción nos ayuda a medir la experiencia positiva o negativa que tienen los asistentes a las formaciones.

La encuesta la realizan los asesores y coordinadores.



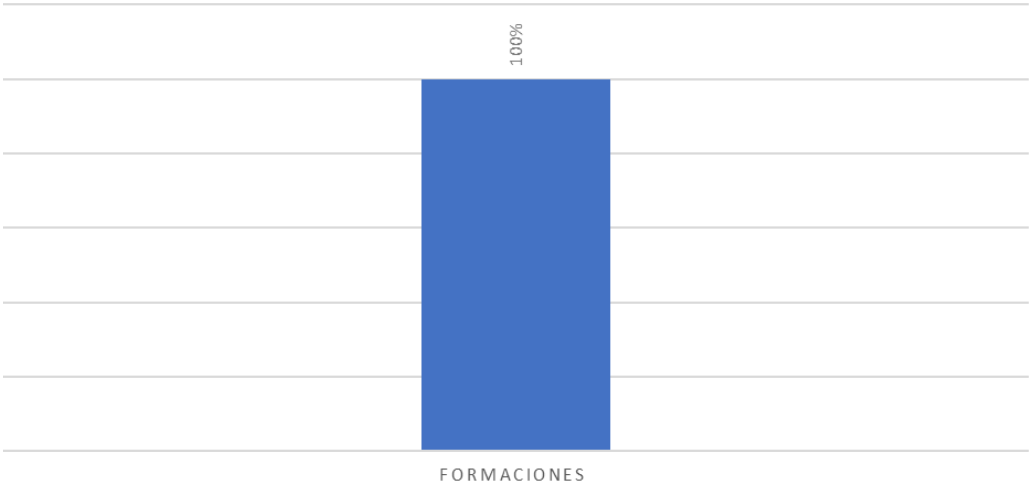
La nota general del **100%** bastante positiva.



Para el mes de marzo se realizaron 5 formaciones a las cuales asistieron el 100% del personal y el 100% realizaron la encuesta de satisfacción.

6.4 Formaciones por Portafolio

Portafolio	Formaciones
Migración Colombia	5



6.5 Desarrollo Capacitaciones

En el mes de marzo tuvimos grandes momentos en nuestra plataforma creando los siguientes cursos, los cuales nos ayudaron a mejorar nuestros resultados.



Personal Formado
100%

Asistencia Equipo
100%

Participación del equipo
100%

Temas Tratados

- Actualización de información
- Manejo de objeciones
- Tipificación
- Formaciones iniciales

Encuesta de Satisfacción
100%

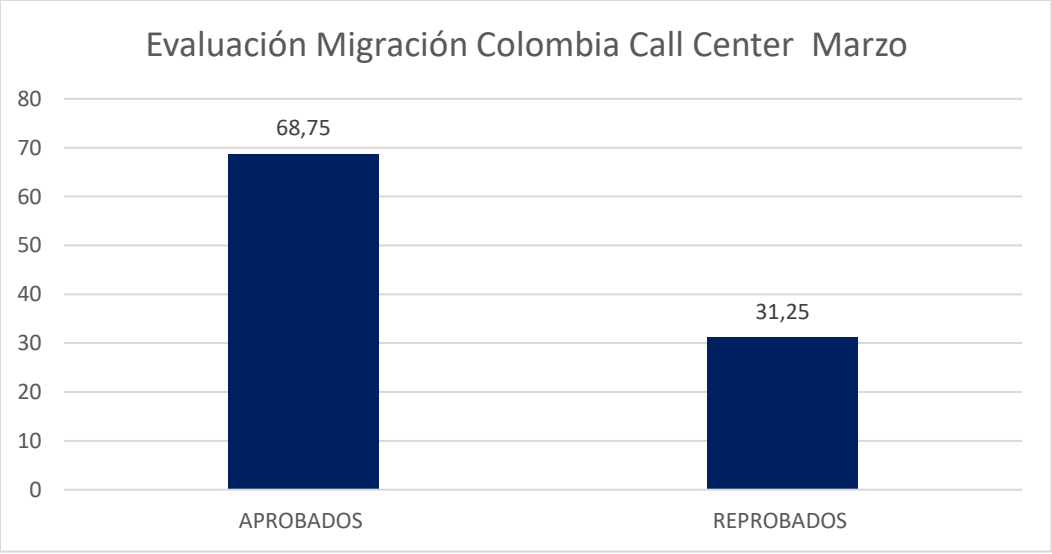
6.6 Evaluaciones Mensuales

Personal Evaluado Call Center
100%

Asistencia Equipo
98%

Se evidencia que la mayoría de los agentes reprobó la evaluación, por lo cual se realizara un plan de acción en los puntos más críticos los cuales fueron la comprensión lectora y actualización de información, impulsar el desarrollo óptimo de escucha activa, para así mitigar nuevamente lo sucedido y poder tener el próximo mes un porcentaje más alto en aprobación de la evaluación.

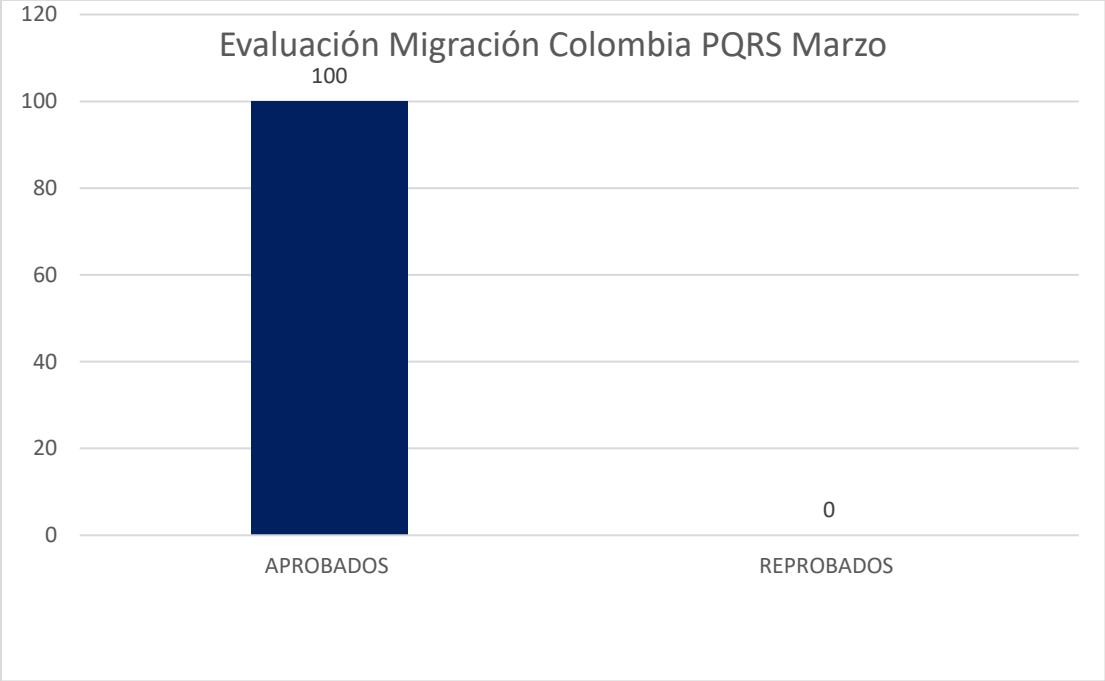
Promedio de calificaciones Call Center
91,5%



Personal Evaluado PQRS
100%

Asistencia Equipo
100%

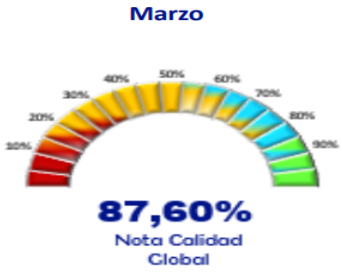
Promedio de calificaciones PQRS
100%



7 CALIDAD

Durante el mes de marzo se evidencia una nota de 87,60% a nivel general en el portafolio de Migración Colombia, mientras que en el mes de febrero se presenta una nota de 97,20% lo que representa una disminución de 9,6 puntos porcentuales en las gestiones a nivel global en el portafolio de Migración Colombia.





7.1 Descripción Marzo





Durante el mes de marzo encontramos una nota del 86,71% en los agentes antiguos, mientras que los agentes nuevos encontramos una nota del 100%, mostrando como oportunidad de mejora en la información del servicio al cliente y producto.

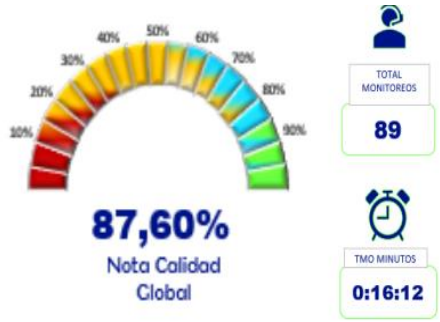
7.2 Notas por segmento

Para evidenciar las oportunidades de mejora de cada gestión hemos auditado diferentes canales de atención con el fin de tener una perspectiva diferente y analizar los datos conforme a la gestión diaria de los asesores.





7.3 Nota área calidad

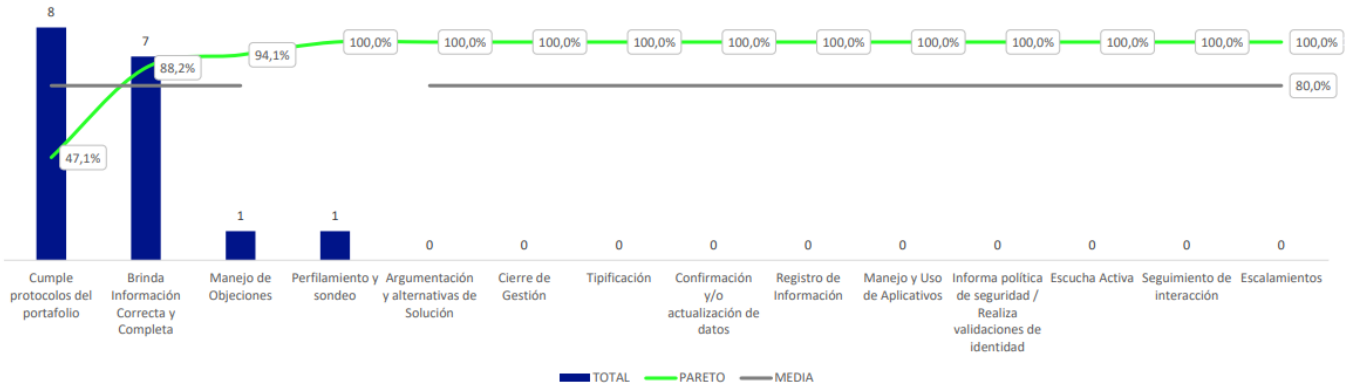


ERROR CRITICO		
Ítem afectaciones generales	Q. Afectaciones	Participación
CONOCIMIENTO DE PRODUCTO	3	82%
CONOCIMIENTO DE PROCESO	0	0%
CONOCIMIENTO DE APLICATIVOS	0	0%
HABILIDADES COMERCIALES O NEGOCIACIÓN	2	18%

Se realiza muestra de calidad hechas en el mes de marzo por el área calidad del portafolio Migración Colombia.

ERROR CRITICO		
Bloque	Ítem	Q. Afectaciones
CONOCIMIENTO DE PRODUCTO	Brinda Información Correcta y Completa	7
	Cumple protocolos del portafolio	8
CONOCIMIENTO DE PROCESO	Seguimiento de interacción	0
	Informa política de seguridad / Realiza validaciones de identidad	0
	Escalamientos	0
	Confirmación y/o actualización de datos	0
CONOCIMIENTO DE APLICATIVOS	Tipificación	0
	Registro de Información	0
	Manejo y Uso de Aplicativos	0
HABILIDADES COMERCIALES O NEGOCIACIÓN	Manejo de Objeciones	1
	Argumentación y alternativas de Solución	0
	Perfilamiento y sondeo	1
	Cierre de Gestión	0
	Escucha Activa	0

7.4 Detalles afectación error crítico



Durante el mes de marzo la participación más alta es en el ítem ''Brinda información correcta y completa'' con un 88,2% teniendo en cuenta que en ocasiones algunos agentes no brindan la información de manera completa y explicita en la base de conocimiento y en la página oficial.

7.5 Plan de acción

Dinámica “ganadores” Se implementará un podio para los 2 primeros puestos de acuerdo con el ranking de notas finales de calidad en dónde se dará un reconocimiento de parte del área de calidad mediante un diploma por cumplimiento mensual con el fin de reconocer el esfuerzo y generar buenas experiencias en cada interacción.







Roberth Perdomo Ramirez
Director Unidad Contact Center

Olga Patricia Hernández Rozo.
Jefe de operaciones