

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO:

ADRES

Periodo: 1 al 31 de julio 2025.

1. PRESENTACIÓN

El monitoreo de la prestación del servicio tiene como objetivo el aumento de la satisfacción del cliente final y mejora de la calidad del servicio. Por medio de la detección de forma objetiva de las principales falencias y/u oportunidades de mejora en los Agentes del contact center. Se concentra en la revisión de calidad en los diferentes canales de comunicación, aplicando un esquema de revisión preventiva en lugar de correctiva. Esta labor la realiza el líder de Calidad asignado al proyecto.

El área de calidad determina 2 categorías de error, tomando como base las normas COPC. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los Agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

2. RESUMEN EJECUTIVO

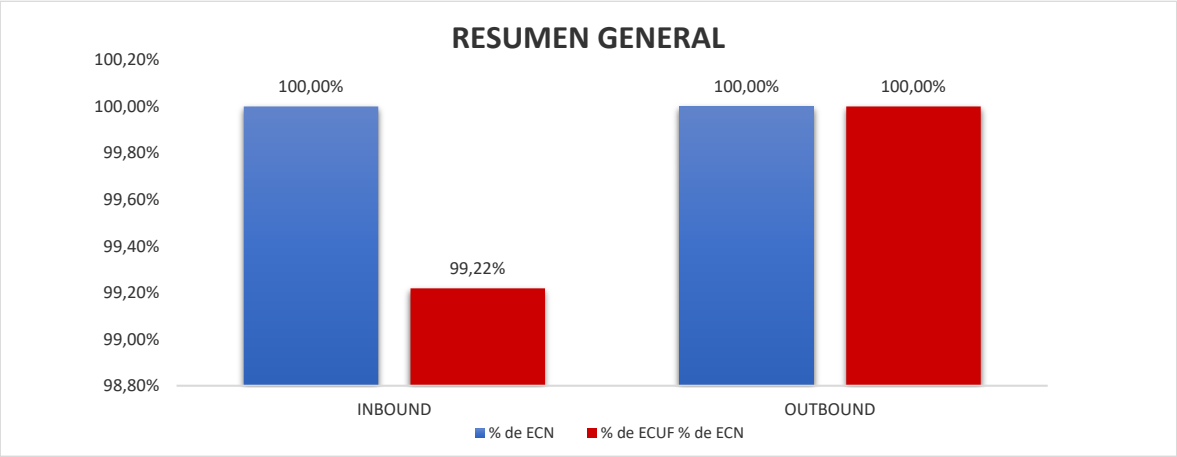
Julio cerró con 138 monitoreos preventivos realizados por el área de Calidad al Canal Telefónico inbound y outbound, donde se identificaron oportunidades de mejora en cuento a proceso y habilidades blandas que sirvieron como insumo para la creación de material de apoyo.

Por otro lado, los resultados generales de los monitoreos se entregan a manera de precisión para los indicadores Error Crítico de Usuario (ECU), Error Crítico de Negocio (ECN) y Error Crítico de Cumplimiento utilizando la fórmula establecida en la Orden de Compra:

$$ecu = \frac{TMSECU}{TM} x\ 100$$

$$ecn = \frac{TMSECN}{TM} \text{x } 100$$

$$ecc = \frac{TMSECC}{TM} \text{x } 100$$



Las muestras auditadas en el mes de julio fueron 138 muestras, 128 muestras para el canal telefónico inbound y 10 para el canal outbound, de las cuales 1 muestra del canal inbound presentó afectación en el ECU cerrando con un porcentaje global del del 99,28, y el ECN cerró en 100% al no presentar afectaciones.

Canal	N° de Muestras	N° de ECN	N° de ECUF	N° de ECC	N° de ENC	% de ECN	% de ECUF	% de ECN
INBOUND	128	0	1	0	10	100,00%	99,22%	100,00%
OUTBOUND	10	0	0	0	0	100,00%	100,00%	100,00%
Total Muestras	138	0	1	0	10	100,00%	99,28%	100,00%

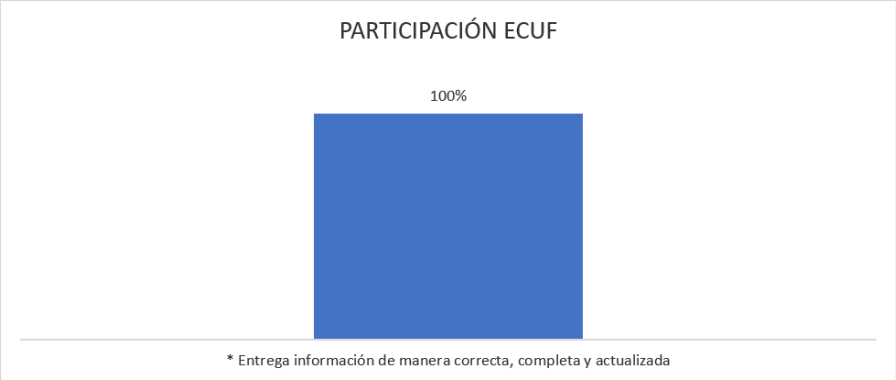
N°	ASESOR	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	% ECN	CANT. ECC	% ECC	% PRESICIÓN GLOBAL
1	TATIANA NIETO MENDIVELSO	12	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
2	DIANA MARCELA OCAMPO GARAVITO	12	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
3	DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA	8	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
4	EDNA PAOLA GALEANO OBANDO	14	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
5	EDUVIGES MARIA HERNANDEZ MARTINEZ	12	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
6	EDWIN PINZON ZUÑIGA	14	1	92,86%	0	100,00%	0	100,00%	92,86%
7	ERIKA LORENA GOMEZ RODRIGUEZ	14	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
8	FRANCISCO JOSE ARTURO LEMUS SANTOS	14	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
9	LADY JOHANNA CELIS RIOS	14	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
10	LUISA MARIA GONZALEZ GARCIA	12	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
11	MARTHA YADIRA CARDOZO AVELLA	12	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	100,00%
TOTAL		138	1	99,28%	0	100,00%	0	100,00%	99,28%

3. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados detallados por canal de atención e individuales:

3.1 Resultados Canal Telefónico Inbound

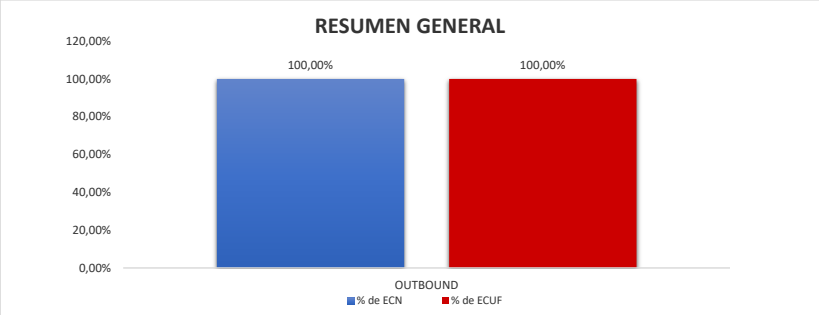
En julio se realizaron 128 muestras a este canal, de las muestras realizadas se identificó 1 error crítico con afectación en usuario final debido a que, se no se brindó una correcta orientación para dar solución al requerimiento del usuario, se generó la retroalimentación en compañía del colaborador y la supervisora, donde se llegaron a varios compromisos y seguimientos,



Así mismo se generó una retroalimentación grupal para reforzar y minimizar este tipo de conductas en el resto de colaboradores.

3.1 Resultados Canal Telefónico Outbound

En julio se realizaron 10 muestras a este canal, se realizaron escuchas aleatorias y especial seguimiento de lo reportado por los agentes, así mismo se realizaron recomendaciones de los hallazgos identificados en el canal, esto con el fin de minimizar los errores.



Para el mes de agosto se seguirá trabajando en fortalecer el proceso de atención de este canal.

3.2 Canal Presencial

Para el canal presencial se generó la auditoria de los casos de la base de CRM, donde se remite a los colaboradores la base para generar la corrección y garantizar que la base quede sin errores.

4. ACCIONES ADICIONALES

4.1. Auditoria de Casos CRM:

En julio se dio continuidad a la validación de los casos registrados en CRM, esta actividad se generó en cortes, donde se realizaba la validación de la base y se reportaba a través de correo electrónico los hallazgos identificados con el fin de que el agente hiciera la validación y posterior a esto se generará la corrección en la herramienta CRM.

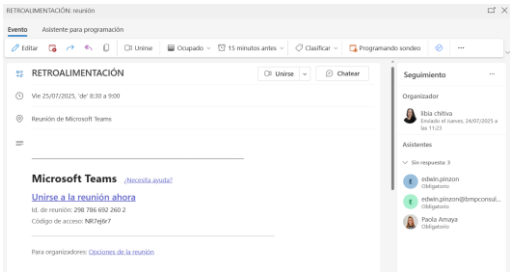
Etiquetas de fila	JULIO	Total
MARTHA YADIRA CARDOZO AVELLA	31	31
JOHANA ZARATE	21	21
ANGIE PAOLA GARCIA PAJARO	13	13
EDUVIGES MARIA HERNANDEZ MARTINEZ	8	8
LUISA MARIA GONZALEZ GARCIA	8	8
FRANCISCO JOSE ARTURO LEMUS SANTOS	8	8
ERIKA LORENA GOMEZ RODRIGUEZ	6	6
LADY JOHANNA CELIS RIOS	6	6
EDWIN PINZON ZUÑIGA	5	5
DIANA MARCELA OCAMPO GARAVITO	4	4
TATIANA NIETO MENDIVELSO	3	3
JHOAN ANDREY RODRIGUEZ CRUZ	2	2
EDNA PAOLA GALEANO OBANDO	2	2
DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA	1	1
Total	**118**	**118**

Así mismo se lleva un consolidado para verificar el comportamiento de cada uno de los colaboradores con respecto al registro en crm, esto nos ayuda a identificar cuales agentes necesitan un trabajo focalizado para garantizar la calidad de la información registrada.

Etiquetas de fila	JUNIO	JULIO	Total
MARTHA YADIRA CARDOZO AVELLA	15	31	46
JOHANA ZARATE		21	21
EDUVIGES MARIA HERNANDEZ MARTINEZ	10	8	18
ANGIE PAOLA GARCIA PAJARO		13	13
FRANCISCO JOSE ARTURO LEMUS SANTOS	4	8	12
LADY JOHANNA CELIS RIOS	4	6	10
EDWIN PINZON ZUÑIGA	4	5	9
LAURA DANIELA CASTRO ADARME	8		8
LUISA MARIA GONZALEZ GARCIA		8	8
JHOAN ANDREY RODRIGUEZ CRUZ	6	2	8
ERIKA LORENA GOMEZ RODRIGUEZ	1	6	7
TATIANA NIETO MENDIVELSO	2	3	5
DIANA MARCELA OCAMPO GARAVITO	1	4	5
EDNA PAOLA GALEANO OBANDO	1	2	3
DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA	1	1	2
Total	**57**	**118**	**175**

4.3 Retroalimentación calibraciones ADRES

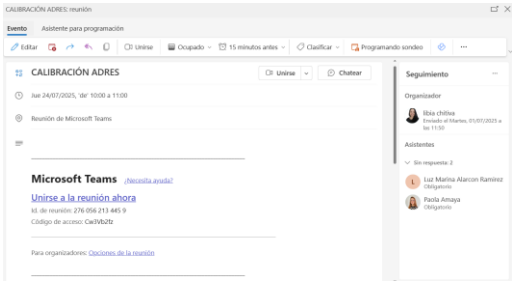
A través de Teams se realizó una retroalimentación de lo identificado en las calibraciones y se brindaron tips de buenas prácticas para mejorar la labor.



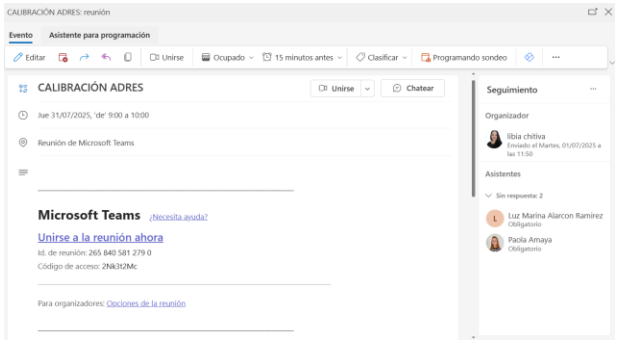
4.4 Calibraciones ADRES

Para julio se llevaron a cabo 2 calibraciones, donde se realizó la escucha del personal de la campaña y se procedió a realizar la retroalimentación de lo identificado la actividad.

Calibración externa con cliente



Calibración interna son operaciones



4.5. Piezas Visuales ADRES

En julio se crearon variedad de piezas visuales para reforzar o socializar información con la operación, las cuales se relacionan a continuación.



5. Conclusiones

De los hallazgos identificados en la base de CRM para julio, se tomarán como insumo para desarrollar actividades con el fin de minimizar la cantidad de errores, así mismo se socializarán estos resultados con los agentes para que tengan presente como se está comportando el proceso de registro en la herramienta.

Libia Chitiva Garcia
Líder de Calidad ADRES.