## 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

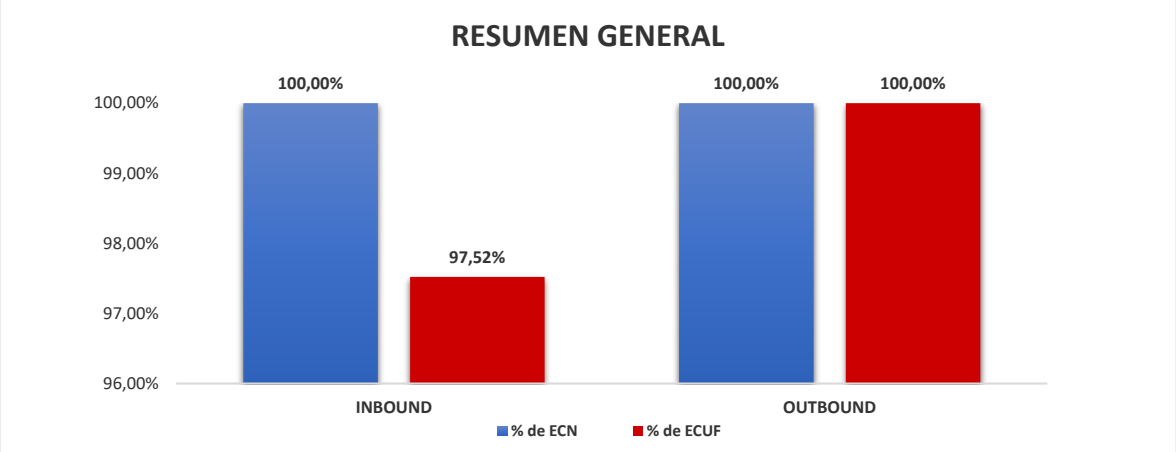
Septiembre cerró con 165 monitoreos realizados por el área de Calidad al Canal Telefónico inbound y outbound, donde se identificaron oportunidades de mejora en cuento a proceso y habilidades blandas que sirvieron como insumo para la creación de material de apoyo.

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 septiembre fueron 165 muestras, 157 muestras para el canal telefónico inbound y 8 para el canal outbound, de las cuales 2 muestras del canal inbound presentaron afectación en el ECU cerrando con un porcentaje global del del 98,79, donde la asesora Tatiana Mendivelso brindó una orientación errada y Martha Cardozo no mostró una actitud de servicio generando una insatisfacción en la usuaria que se comunicó a la línea, es por este motivo que el indicador cerró en 98,73% y el ECN cerró en 100% al no presentar afectaciones.

| Canal | N° de Muestras | N° de ECN | N° de ECUF | % de ECN | % de ECUF |
|---|---|---|---|---|---|
| INBOUND | 157 | 0 | 2 | 100,00% | 98,73% |
| OUTBOUND | 8 | 0 | 0 | 100,00% | 100,00% |
| Total Muestras | 165 | 0 | 2 | 100,00% | 98,79% |

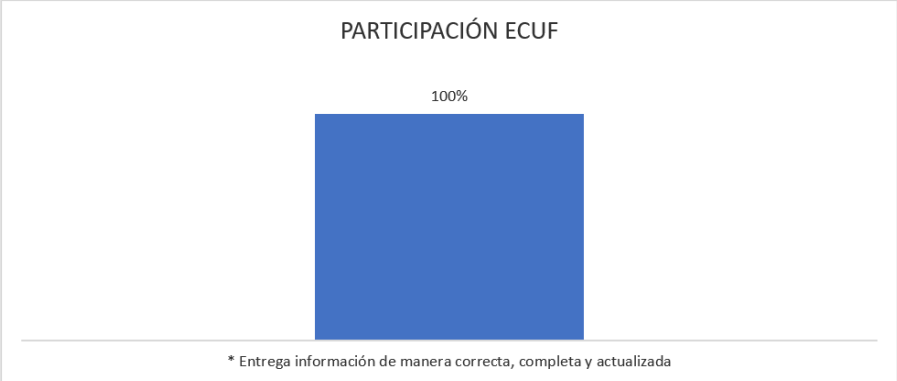
| N° | ASESOR | CANTIDAD DE MUESTRAS | CANT. ECUF | % ECUF | CANT. ECN | % ECN | % PRESICIÓN GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | TATIANA NIETO MENDIVELSO | 15 | 1 | 93,33% | 0 | 100,00% | 93,33% |
| 2 | DIANA MARCELA OCAMPO GARAVITO | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 3 | EDNA PAOLA GALEANO OBANDO | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 4 | EDUVIGES MARIA HERNANDEZ MARTINEZ | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 5 | EDWIN PINZON ZUÑIGA | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 6 | ERIKA LORENA GOMEZ RODRIGUEZ | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 7 | PAOLA MARTINEZ GARCIA | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 8 | LUZ JOHANA ZARATE | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 9 | LADY JOHANNA CELIS RIOS | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 10 | LUISA MARIA GONZALEZ GARCIA | 15 | 0 | 100,00% | 0 | 100,00% | 100,00% |
| 11 | MARTHA YADIRA CARDOZO AVELLA | 15 | 1 | 93,33% | 0 | 100,00% | 93,33% |
| TOTAL | | 165 | 2 | 98,79% | 0 | 100,00% | 98,79% |

# 3. RESULTADOS

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

## 3.1 Resultados Canal Telefónico Inbound

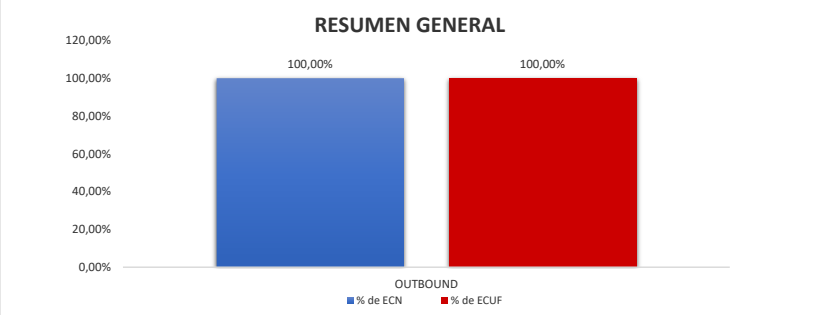
En septiembre se realizaron 157 muestras a este canal, de las muestras realizadas se identificaron 3 errores críticos con afectación en usuario final, uno de ellos a la colaboradora Tatiana Mendivelso, ya que brindó una orientación errada a la persona que se comunicó, y el otro a la agente Martha Cardozo debido a que no demostró actitud de servicio y generó una insatisfacción al usuario, se generó la retroalimentación en compañía del colaborador y la supervisora, donde se llegaron a compromisos y seguimientos.




Así mismo se generó una retroalimentación grupal para reforzar y minimizar este tipo de conductas en el resto de colaboradores, tambien se acompañó este proceso de retroalimentación con piezas visuales.

## 3.1 Resultados Canal Telefónico Outbound

En septiembre se realizaron 8 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 octubre se seguirá trabajando en fortalecer el proceso de atención de este canal y la transferencia a la encuesta de satisfacción.

## 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 septiembre 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.

| AGENTE | SEPTIEMBRE | Total |
|---|---|---|
| EDNA PAOLA GALEANO OBANDO | 22 | 22 |
| LUZ JOHANNA ZARATE SALAZAR | 20 | 20 |
| PAOLA ANDREA MARTINEZ GARCIA | 16 | 16 |
| JHOAN ANDREY RODRIGUEZ CRUZ | 15 | 15 |
| DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA | 11 | 11 |
| EDUVIGES MARIA HERNANDEZ MARTINEZ | 11 | 11 |
| LADY JOHANNA CELIS RIOS | 9 | 9 |
| DIANA MARCELA OCAMPO GARAVITO | 7 | 7 |
| ERIKA LORENA GOMEZ RODRIGUEZ | 7 | 7 |
| LUISA MARIA GONZALEZ GARCIA | 6 | 6 |
| MARTHA YADIRA CARDOZO AVELLA | 4 | 4 |
| EDWIN PINZON ZUÑIGA | 3 | 3 |
| FRANCISCO JOSE ARTURO LEMUS SANTOS | 3 | 3 |
| TATIANA NIETO MENDIVELSO | 1 | 1 |
| **Total** | **135** | **135** |

Para septiembre se identificaron 135 errores donde los agentes con mayor participación fueron:

| | |
|---|---|
| MES | SEPTIEMBRE |
| Contacto encargado | EDNA PAOLA GALEANO OBANDO |

| Tipo de Error | Cantidad | % |
|---|---|---|
| ERROR EN ASUNTO | 20 | 90,91% |
| ERROR EN ORIGEN | 1 | 4,55% |
| ERROR DE CLIENTE | 1 | 4,55% |
| **Total general** | **22** | **100,00%** |

Para esta colaboradora el 90,01% de errores corresponde el diligenciamiento errado del campo asunto.

| | |
|---|---|
| MES | SEPTIEMBRE |
| Contacto encargado | LUZ JOHANNA ZARATE SALAZAR |

| Tipo de Error | Cantidad | % |
|---|---|---|
| ERROR EN ASUNTO | 18 | 90,00% |
| ERROR EN RESOLUCIÓN | 1 | 5,00% |
| ERROR EN CATEGORÍA | 1 | 5,00% |
| **Total general** | **20** | **100,00%** |

Para esta colaboradora el 90% de errores corresponde el diligenciamiento errado del campo asunto.

| | |
|---|---|
| MES | SEPTIEMBRE |
| Contacto encargado | PAOLA ANDREA MARTINEZ GARCIA |

| Tipo de Error | Cantidad | % |
|---|---|---|
| ERROR EN ASUNTO | 11 | 68,75% |
| ERROR EN TEMA | 2 | 12,50% |
| ERROR EN ESTADO | 2 | 12,50% |
| ERROR EN TIPO DE CASO | 1 | 6,25% |
| **Total general** | **16** | **100,00%** |

Para esta colaboradora el 68,75% de errores corresponde el diligenciamiento errado del campo asunto.

| | |
|---|---|
| MES | SEPTIEMBRE |
| Contacto encargado | JHOAN ANDREY RODRIGUEZ CRUZ |

| Tipo de Error | Cantidad | % |
|---|---|---|
| ERROR SIN CONTACTO ENCARGADO | 6 | 40,00% |
| ERROR EN ASIGNADO A | 5 | 33,33% |
| ERROR EN TIPO DE CASO | 2 | 13,33% |
| ERROR EN RESOLUCIÓN | 1 | 6,67% |
| ERROR EN TEMA | 1 | 6,67% |
| **Total general** | **15** | **100,00%** |

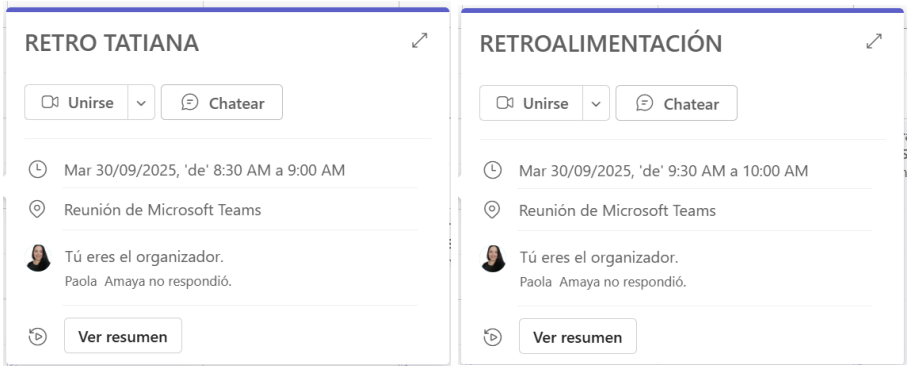
Para este colaborador el 40% de errores corresponde el diligenciamiento errado del campo "**contacto encargado**", el 33% en el campo "**asignado a**".

Así mismo se lleva un consolidado para verificar el comportamiento y evoluación 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, los hallazgos son compartidos con los colaboradores para garantizar la subsanación.

| AGENTE | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| MARTHA YADIRA CARDOZO AVELLA | 15 | 31 | 7 | 4 | 57 |
| LUZ JOHANNA ZARATE SALAZAR | | 21 | 3 | 20 | 44 |
| PAOLA ANDREA MARTINEZ GARCIA | | | 28 | 16 | 44 |
| EDUVIGES MARIA HERNANDEZ MARTINEZ | 10 | 8 | 7 | 11 | 36 |
| EDNA PAOLA GALEANO OBANDO | 1 | 2 | 3 | 22 | 28 |
| JHOAN ANDREY RODRIGUEZ CRUZ | 6 | 2 | 3 | 15 | 26 |
| ERIKA LORENA GOMEZ RODRIGUEZ | 1 | 6 | 7 | 7 | 21 |
| LADY JOHANNA CELIS RIOS | 4 | 6 | 2 | 9 | 21 |
| FRANCISCO JOSE ARTURO LEMUS SANTOS | 4 | 8 | 5 | 3 | 20 |
| LUISA MARIA GONZALEZ GARCIA | | 8 | 2 | 6 | 16 |
| DIANA MARCELA OCAMPO GARAVITO | 1 | 4 | 2 | 8 | 15 |
| DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA | 1 | 1 | 1 | 11 | 14 |
| ANGIE PAOLA GARCIA PAJARO | | 13 | 1 | | 14 |
| EDWIN PINZON ZUÑIGA | 4 | 5 | 1 | 3 | 13 |
| TATIANA NIETO MENDIVELSO | 2 | 3 | 4 | 1 | 10 |
| LAURA DANIELA CASTRO ADARME | 8 | | | | 8 |
| SIN CONTACTO ENCARGADO | | | 1 | | 1 |
| **Total** | **57** | **118** | **77** | **136** | **388** |

## 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.



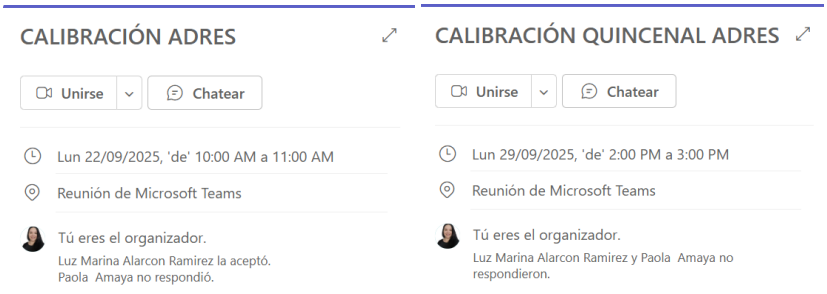




## 4.4 Calibraciones ADRES

Para septiembre 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



## 4.5. Piezas Visuales ADRES

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













## 5. Conclusiones

Los hallazgos identificados en los monitoreos al canal inbound y outbound se procede a generar material de apoyo para reforzar la transferencia a la encuesta de satisfacción.

De acuerdo con los hallazgos identificados en las calibraciones nos ayudan a alinear los conceptos y socializar dichas novedades con la operación.

Libia Chitiva Garcia

Líder de Calidad ADRES.