



# Informe de Gestión Centro de Contacto ICBF I Trimestre 2021



**iQ**  
OUTSOURCING

# Encuestas de Satisfacción

I Trimestre 2021



- Tabla de Contenido
- Resultados Canal Chat
- Resultados Canal Telefónico
- Resultados Canal Video Llamada
- Comparativo por canal
- Plan de Acción



# Chat

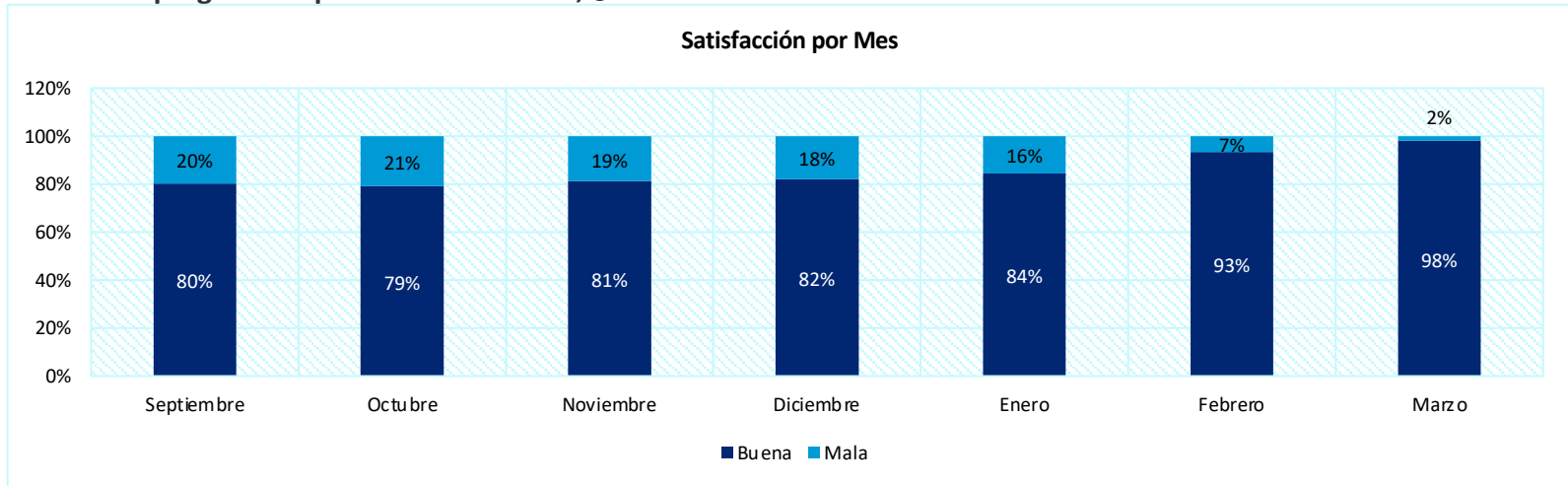
**I Trimestre 2021**



**iQ**  
OUTSOURCING

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**

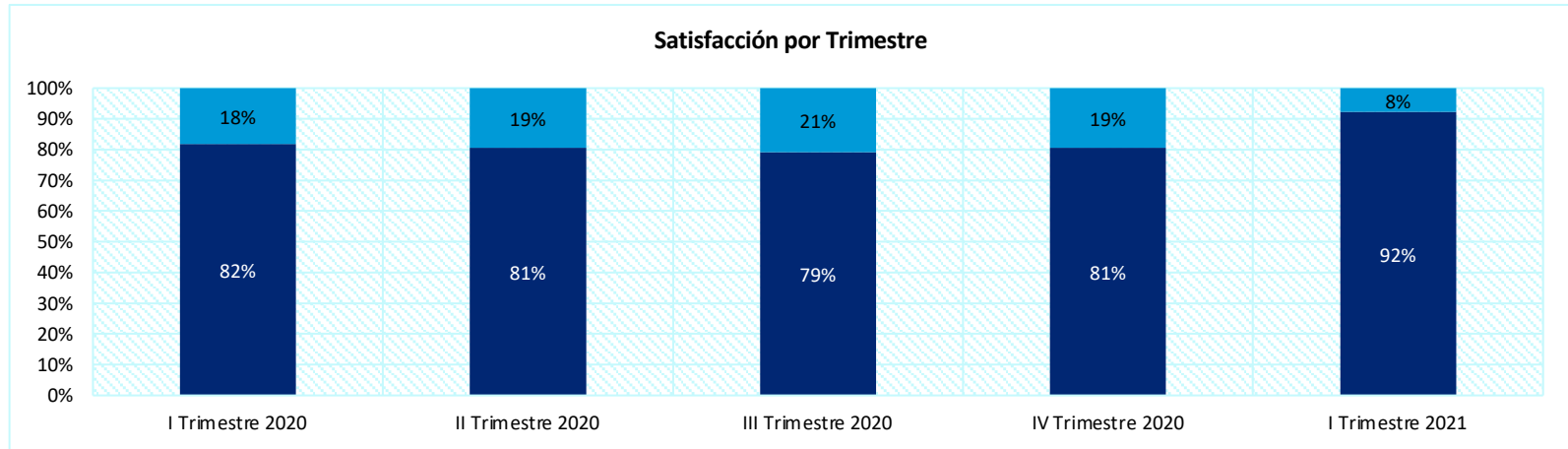


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de marzo 2021 el nivel de satisfacción de chat, presentó un aumento de 5 puntos, en relación al mes anterior, alcanzando el resultado más alto del último año, así como el cumplimiento del umbral definido para el canal ( $\geq 90\%$ ), resultado que obedeció, al continuo seguimiento y acompañamiento diario, que se realizó por parte de los supervisores y formadores a cargo del segmento.
- A pesar de la gran cantidad de interacciones que se recibieron por este canal, la atención se realizó dentro de los parámetros establecidos, brindando la información acorde a las necesidades de la ciudadanía.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**

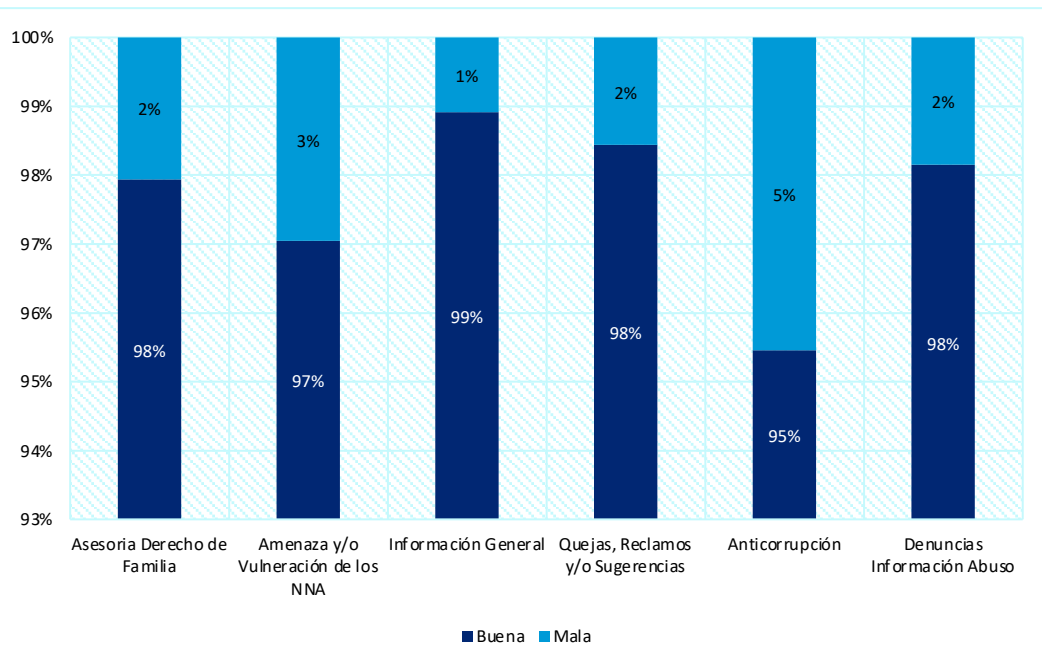


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes I Trimestre de 2021 el nivel de satisfacción de chat, presentó un aumento de 11 puntos, en relación al trimestre anterior, alcanzando el resultado más alto del último año, así como el cumplimiento del umbral definido para el canal ( $\geq 90\%$ ), resultado que obedeció, al continuo seguimiento y acompañamiento diario, que se realizó por parte de los supervisores y formadores a cargo del segmento.
- A partir del año 2021, se viene adelantando un seguimiento continuo al personal, que pertenece al canal de chat, en donde se realizó retroalimentaciones de manera diaria, subsanando las oportunidades de mejora identificadas, en las valoraciones que se realizaron en tiempo real, por parte del supervisor y formador, a cargo del canal.

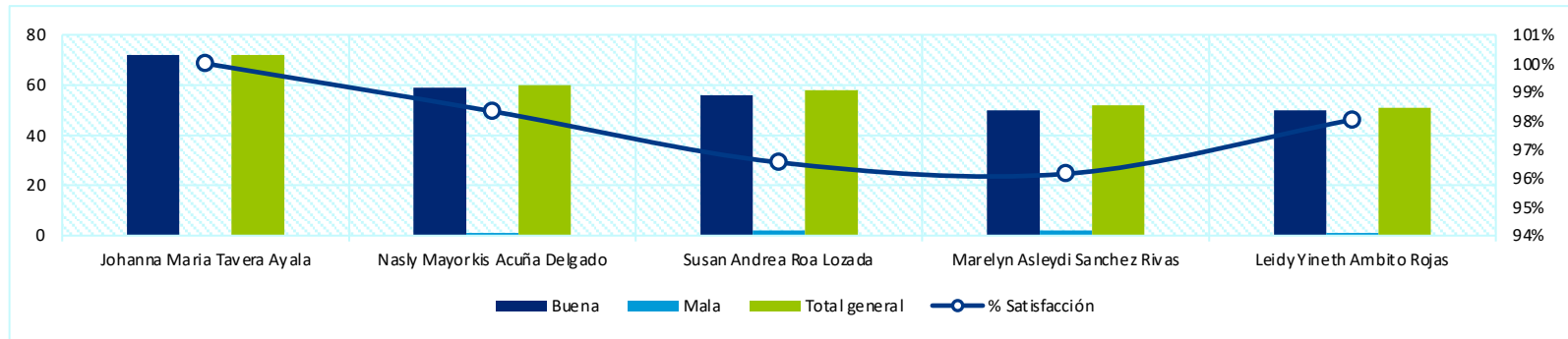
# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**



Con el objetivo de garantizar el nivel de satisfacción en cada una de las salas, definidas para el canal chat, se realizó el monitoreo de las 15 interacciones calificadas como “Mala” en marzo 2021, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora en cada una de ellas, logrando establecer estrategias correctivas y de mejora más efectivas, que permitieron alcanzar el umbral, mínimo esperado ( $\geq 90\%$ ) en el segmento, el cual hasta el momento no se había logrado. Finalmente, es importante decir, que una vez efectuado este monitoreo, el agente técnico enviaba los resultados al supervisor para que se realizará la respectiva retroalimentación, para los casos en que aplicaba.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



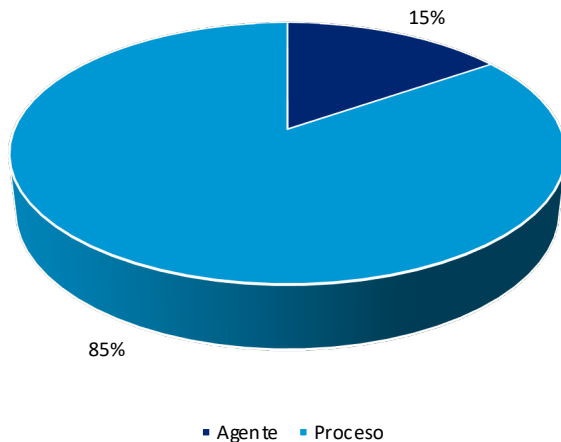
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Johanna María Tavera Ayala	72	0	72	100%	378
Nasly Mayorkis Acuña Delgado	59	1	60	98%	365
Susan Andrea Roa Lozada	56	2	58	97%	393
Marelyn Asleydi Sanchez Rivas	50	2	52	96%	331
Leidy Yineth Ambito Rojas	50	1	51	98%	384

Como se ilustra en la tabla el % de participación de las *encuestas realizadas* vs las *interacciones atendidas*, se encuentra en un promedio del 16%. Del mismo modo, es importante decir, que dentro de las dimensiones evaluadas por el ciudadano en la encuesta, se encuentran entre otras, la de proceso, operación y agente, siendo esta última la de menor impacto, ya que en promedio su afectación fue  $\leq 15\%$  (2), de acuerdo con las encuestas realizadas.

# Resultado Monitoreos Insatisfacción Chat

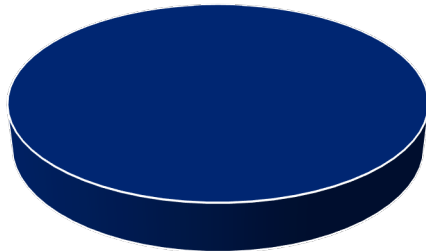
Insatisfacción atribuible a:



- Para el mes de marzo 2021, el nivel de satisfacción alcanzado, en el canal de chat, fue del 98%, aumentando en 5 puntos porcentuales, en relación a febrero 2021, siendo este el resultado, más alto del último año.
- Es importante mencionar, que dentro de las dimensiones, que se evalúan en el nivel de satisfacción, del canal de chat, la que presentó la mayor participación, durante marzo 2021, fue la de proceso con el 85% (11 encuestas), la cual corresponde a los lineamientos definidos por el ICBF, y en los cuales el ciudadano, no se encuentra de acuerdo.
- Aunado a lo anterior, es importante precisar que la dimensión, que presento la menor participación fue la atribuible a la gestión del agente, con un 15% (2 encuestas), motivo por el cual se mantendrá, el seguimiento e implementación de acciones de mejora, enfocadas, en las oportunidades de mejora identificadas, a través del seguimiento y acompañamiento, realizado por el supervisor y formador, asignados al segmento, señalado

# Gestión Outbound Insatisfacción Chat

¿Considera usted que esta fue buena o mala y por qué?



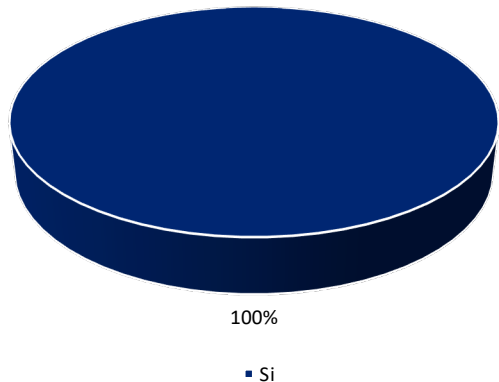
100%

■ Buena

- Con el objetivo de identificar de una manera más precisa, los motivos de la insatisfacción de los ciudadanos que se comunicaron en marzo 2021 y calificaron como “Mala”, la atención recibida por el canal chat, se realizó una gestión outbound a dichos registros, logrando contactar a 6 ciudadanos, a los cuales se les realizó 3 preguntas, con el propósito de obtener información de valor, que nos permita, definir acciones de mejora más precisas y efectivas.
- Para la pregunta: *¿Considera usted, que la atención recibida, fue buena o mala?*, se obtuvo un resultado del 100% como buena (3 ciudadanos), lo cual demuestra, que muy posiblemente hubo, una mala interpretación por parte del ciudadano, al brindar la calificación a la atención recibida por el agente.
- Es de señalar, que siempre que se presenta oportunidades de mejora, en los agentes que hacen parte del canal, el supervisor y formador a cargo del segmento, realizan la respectiva retroalimentación y acompañamiento a los agentes, con la finalidad de mitigar este tipo imprecisiones.

# Gestión Outbound Insatisfacción Chat

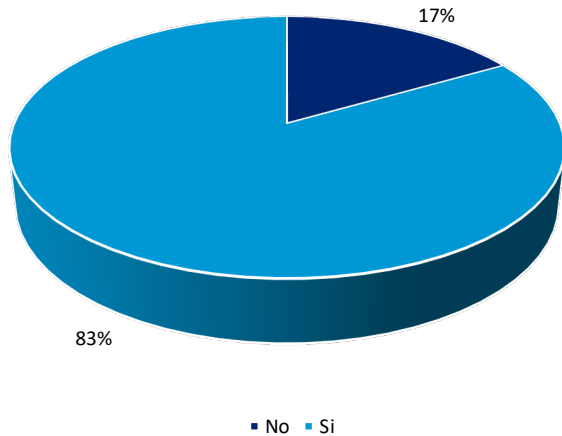
¿La información que recibió se ajusta a su consulta?



- Para la pregunta: *¿La información que recibió se ajusta a su consulta?*, se obtuvo un resultado del 100% como “Si” (6 ciudadanos).
- En tal sentido, se puede inferir que en su gran mayoría los ciudadanos, que calificaron la atención brindada por el agente como “Mala”, durante marzo del 2021, recibieron la información que solicitaban, de acuerdo con su pretensión, no obstante, su inconformidad se enfocaba más, en los procesos definidos por el ICBF y no en la atención recibida por el agente.
- Es importante indicar, que por parte del área de formación y supervisión a cargo, se siguen desarrollando actividades, encaminadas al fortalecimiento del producto, que le permita al agente, seguir fortaleciendo sus habilidades de entendimiento y solución a los requerimientos, planteados por el ciudadano.

# Gestión Outbound Insatisfacción Chat

¿La información que recibió fue clara?



- Para la pregunta: *¿La información que recibió fue clara?*, se obtuvo un resultado del 83% como “Sí” (5 ciudadanos) y 17% como mala (1 ciudadano), para el caso de las encuestas calificadas como “Malas”.
- En tal sentido y de acuerdo con la información entregada por los ciudadanos, que brindaron una calificación negativa, a esta pregunta, se logró identificar que por parte de los agentes, se debe realizar un mayor énfasis en los aspectos más relevantes, que hacen referencia a la pretensión del ciudadano, ya que al ser evaluadas las mismas a través del diccionario de conceptos definido por el ICBF, cumplen con los protocolos y especificaciones allí ilustradas.
- Dando continuidad al acompañamiento, realizado por parte del supervisor y formador a cargo del canal, se mantiene el seguimiento a las encuestas calificadas como “malas”, con el propósito, de identificar comportamientos inadecuados en la gestión del agente, realizando un feedback, muchas más preciso y oportuno.



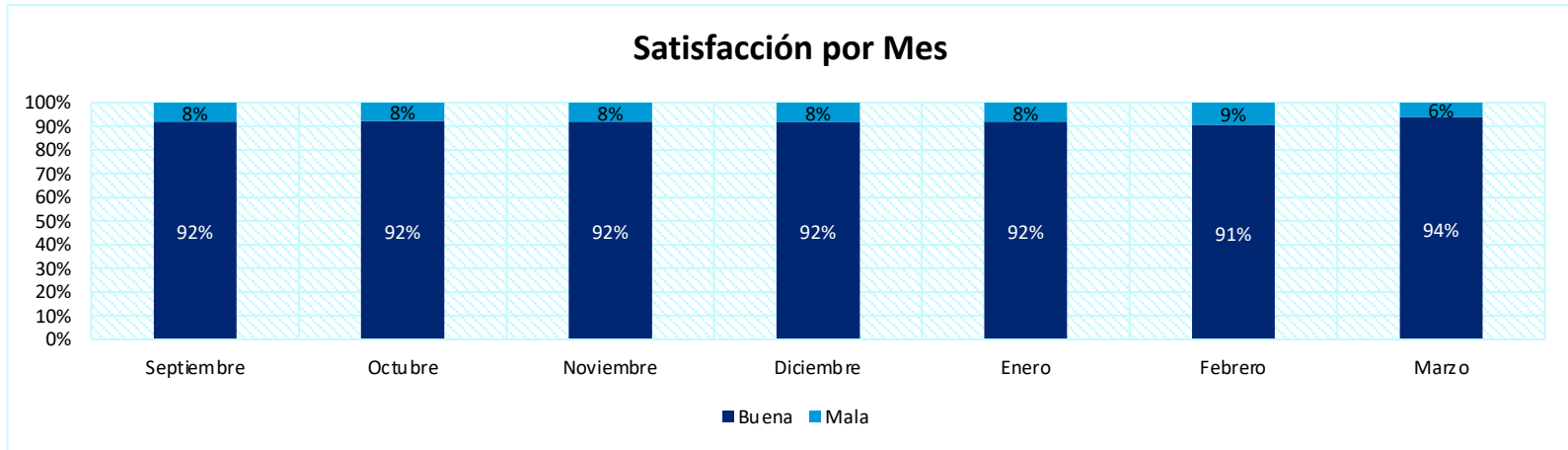
# Telefónico

**I Trimestre 2021**



# Nivel de Satisfacción - NNA

Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?

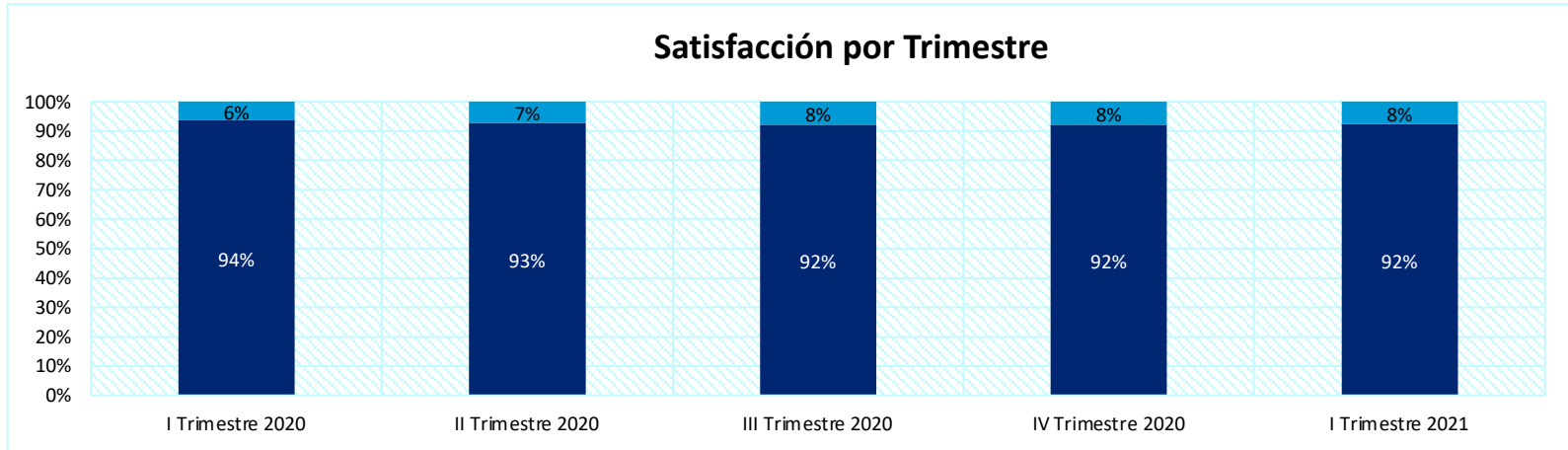


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los niños, niñas y adolescente, para marzo 2021, aumento en 1 punto porcentual en relación a febrero 2021, no obstante, dando cumplimiento al umbral mínimo definido ( $\geq 90\%$ ). En tal sentido, es importante indicar, que los agentes son auditados por el área psicosocial, con el propósito de garantizar, que el manejo que se le dé, a este tipo de interacciones, sea acorde a las habilidades blandas y complementarias, que requiere la atención de niños, niñas y adolescente, lo cual nos permite realizar una retroalimentación, de una manera oportuna y precisa, en dado caso de identificar oportunidades de mejora (Indicador FHA).

# Nivel de Satisfacción - NNA

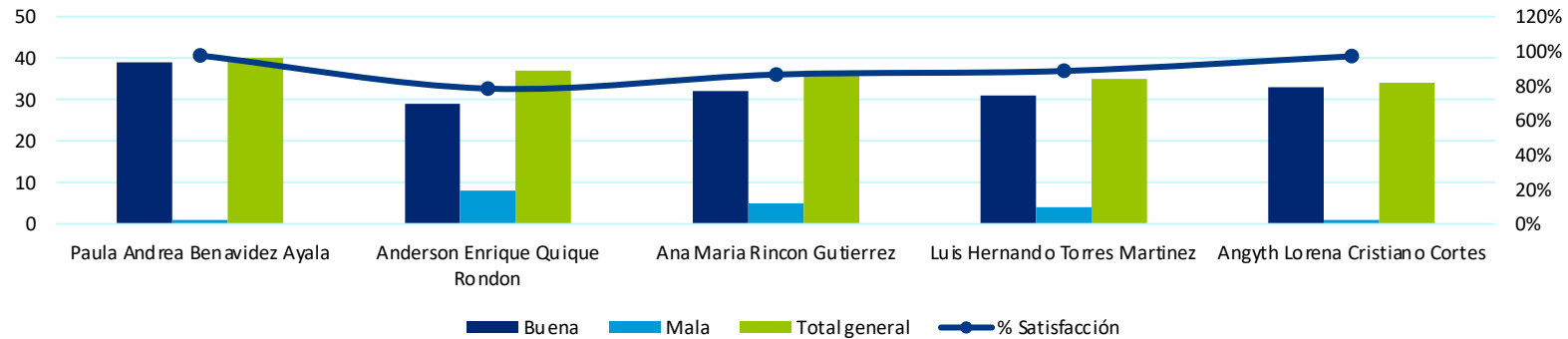
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes, para el primer trimestre del 2021, se mantuvo en el 92%, de acuerdo con el resultado obtenido en el trimestre anterior. Es importante precisar, que de manera mensual cada equipo de trabajo, cuenta con un profesional del área de psicosocial, el cual se encarga de realizar acompañamiento y seguimiento al personal, que presenta más oportunidades de mejora en la atención de niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo de manera continua sus habilidades, para este tipo de atención.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción

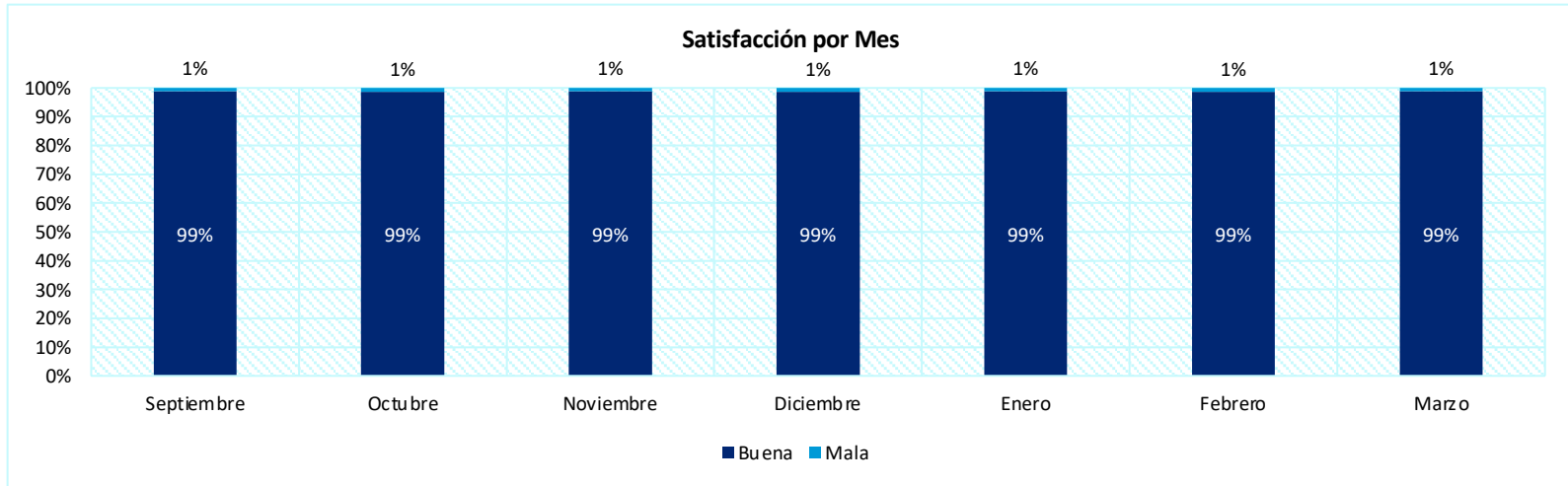


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Paula Andrea Benavidez Ayala	39	1	40	98%	2.115
Anderson Enrique Quique Rondon	29	8	37	78%	1.623
Ana Maria Rincon Gutierrez	32	5	37	86%	1.439
Luis Hernando Torres Martinez	31	4	35	89%	1.366
Angyth Lorena Cristiano Cortes	33	1	34	97%	1.639

Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de las agentes Anderson Quique, Ana Maria Rincon y Luis Torres finalizaron por debajo del umbral del 90%, no obstante a ello, es importante precisar, que dentro del plan de trabajo del segmento psicosocial, que tiene como propósito potencializar las habilidades blandas necesarias para la atención de NNA, el resultado obtenido en la medición de estas habilidades (FHA), para marzo 2021, fue en promedio del 99%, lo anterior, como consecuencia al acompañamiento y seguimiento focalizado (Aumento en el número de muestras a evaluar por parte del supervisor, acompañamiento por parte del equipo Psicosocial y seguimiento a la contratación de metas), por parte del profesional de psicosocial, formador y supervisor a cargo.

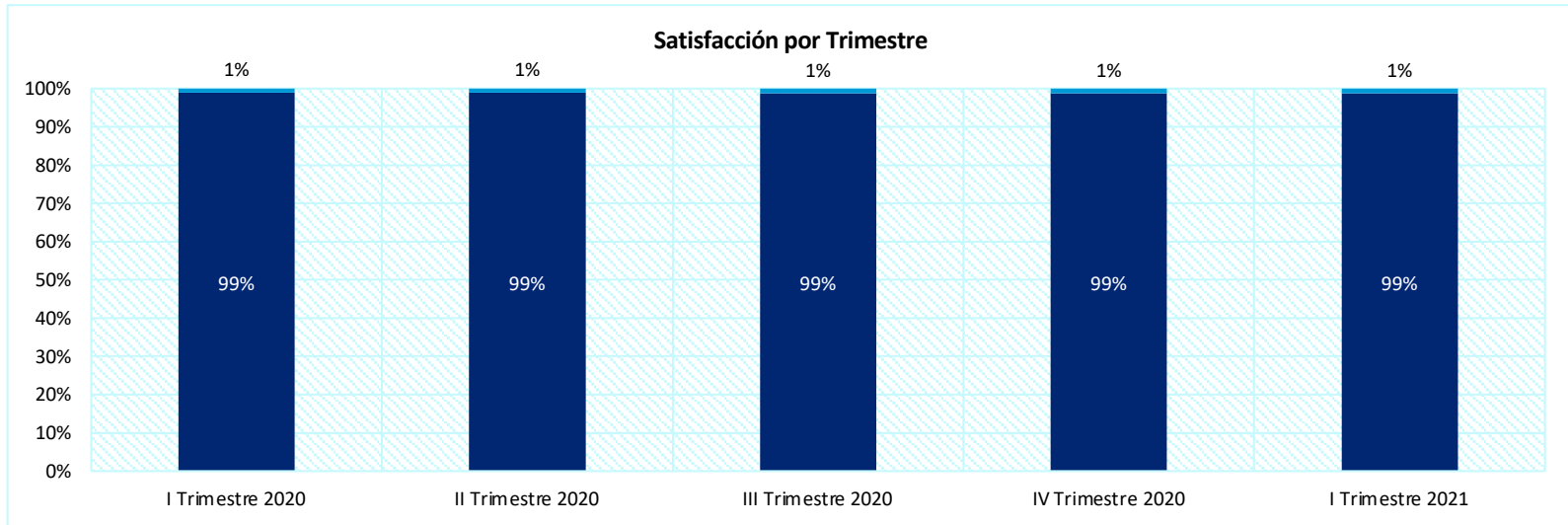
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de marzo 2021, el 99% de los adultos encuestados, informaron sentirse satisfechos con la atención brindada por parte de los agentes del Centro de contacto. Esto se debe, a que los adultos se comunican con una intención clara y son conscientes en su mayoría, del alcance y respuesta que se tiene desde el Centro de Contacto.

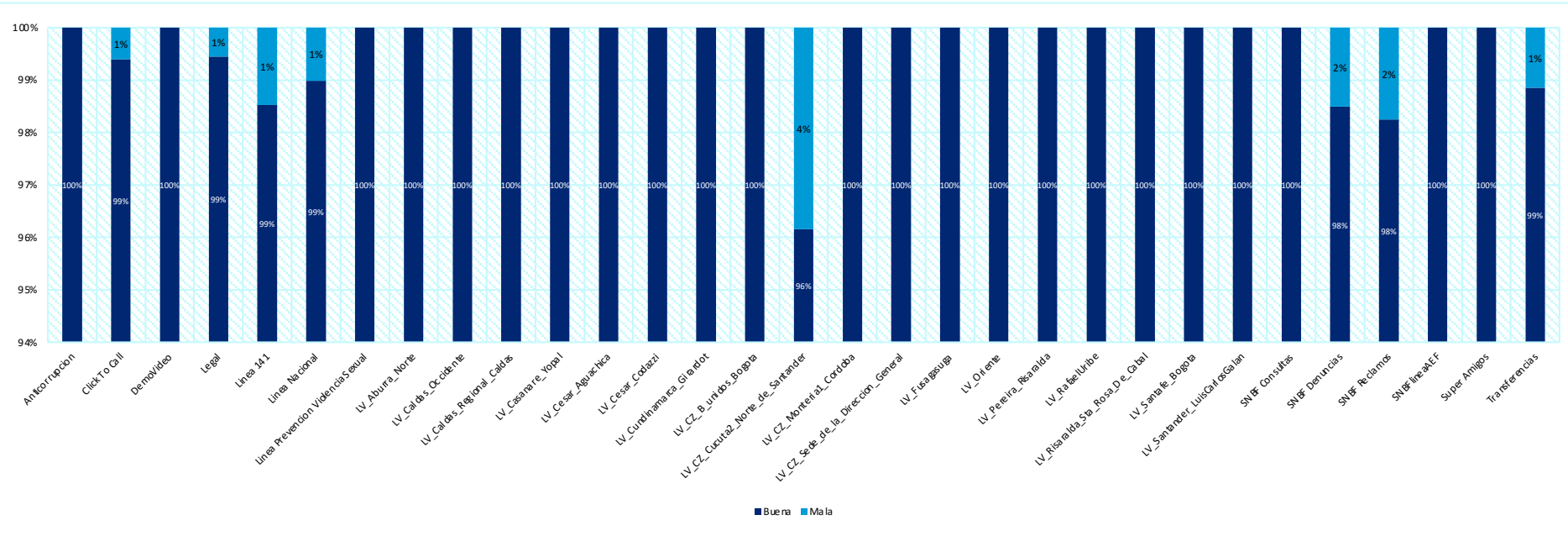
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el primer trimestre del 2021, se mantuvo el umbral de satisfacción de los adultos que se comunicaron al centro de contacto, esto en relación al año 2021, es importante recalcar, que de manera mensual, existe un acompañamiento continuo, por parte de los supervisores y formadores a cada equipo de trabajo, para mantener el resultado señalado.

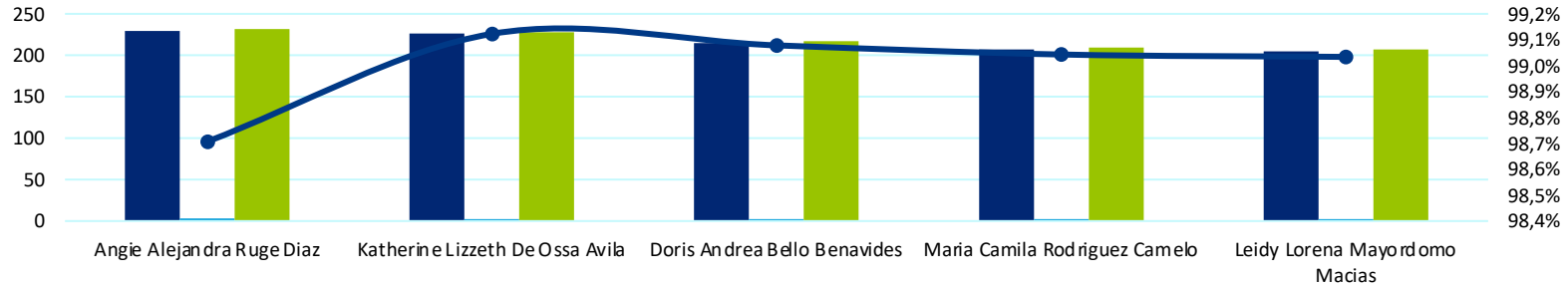
# Nivel de Satisfacción - Adultos



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de adultos por Línea, presentó un comportamiento muy simétrico, evidenciando que la mayor oportunidad de mejora, se presentó en la opción de “Línea Verde - Cúcuta Norte de Santander”.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

■ Buena ■ Mala ■ Total general —● % Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Angie Alejandra Ruge Díaz	229	3	232	99%	1.814
Katherine Lizzeth De Ossa Avila	226	2	228	99%	2.084
Doris Andrea Bello Benavides	215	2	217	99%	1.809
María Camila Rodríguez Camelo	207	2	209	99%	1.726
Leidy Lorena Mayordomo Macias	205	2	207	99%	1.558

Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de los agentes, estuvo por encima del umbral definido (90%), dentro del plan de trabajo del segmento psicosocial, que tiene como propósito potencializar las habilidades blandas necesarias para la atención de NNA, el resultado obtenido en la medición de estas habilidades (FHA), como consecuencia al acompañamiento y seguimiento focalizado (Aumento en el número de muestras a evaluar por parte del supervisor, acompañamiento por parte del equipo Psicosocial y seguimiento a la contratación de metas), por parte del profesional de psicosocial, formador y supervisor a cargo.

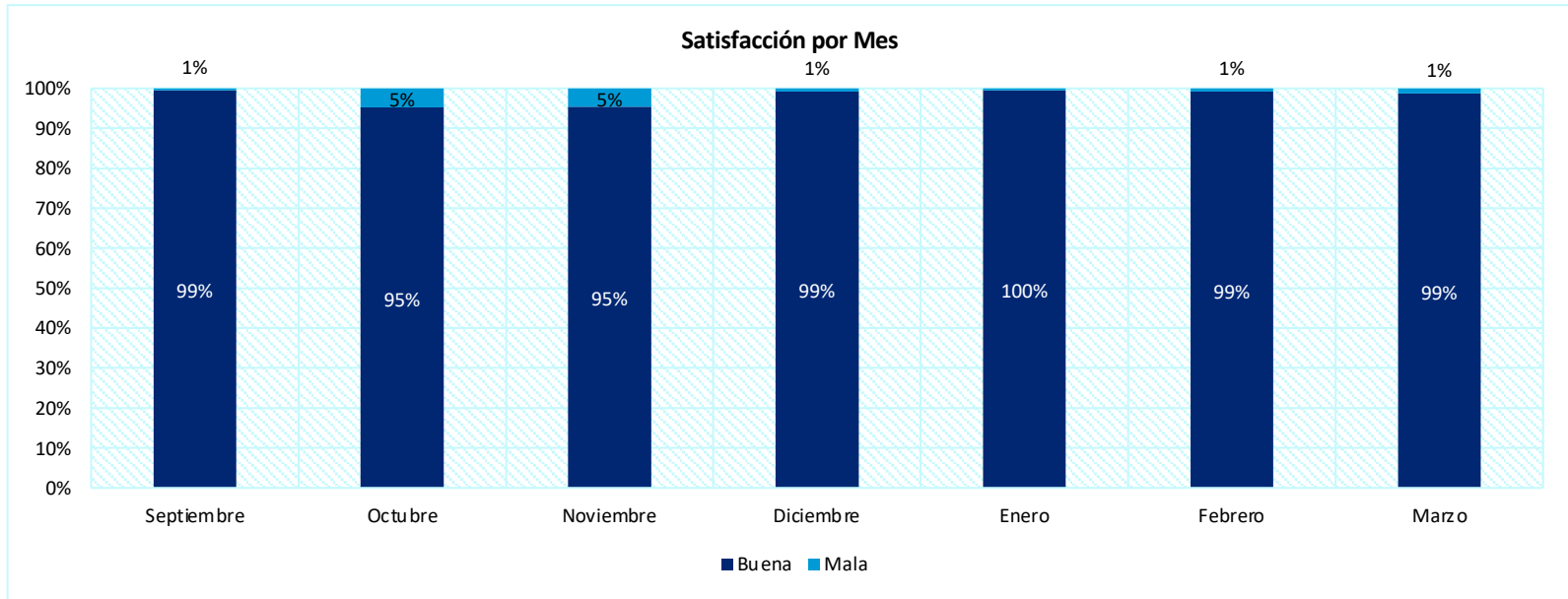
# Video Llamada

**I Trimestre 2021**



**iQ**  
OUTSOURCING

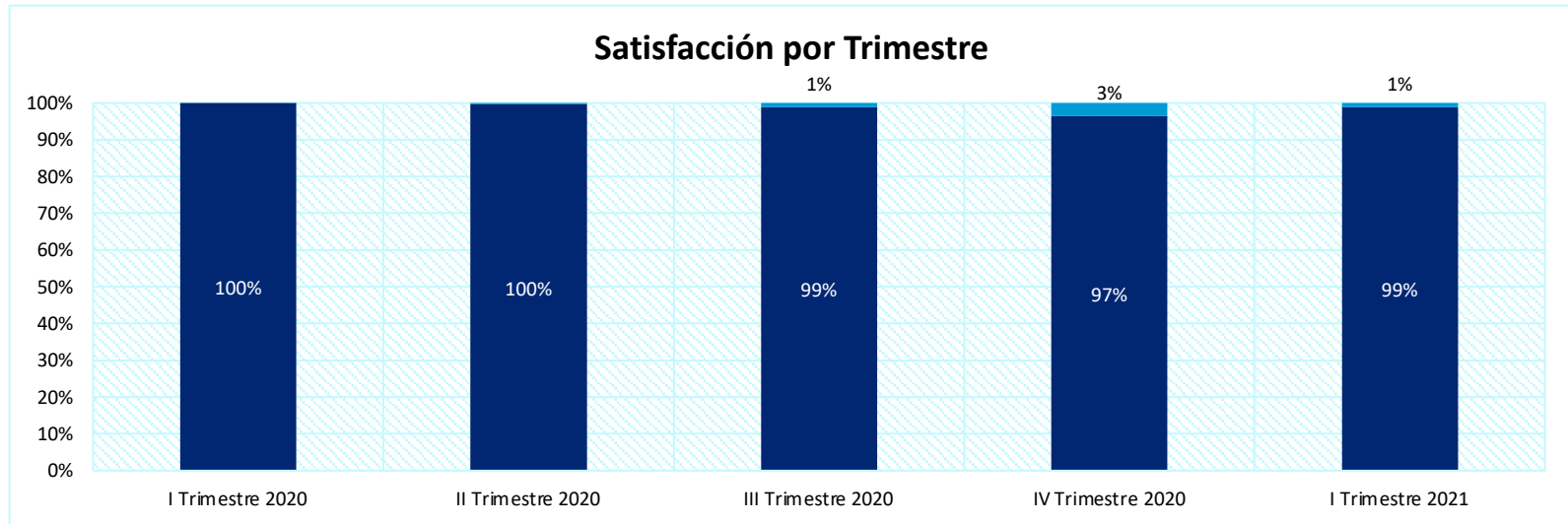
# Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del Canal de Videollamada, se mantuvo en el 99%, en relación al mes anterior (febrero), dando cumplimiento al umbral mínimo esperado ( $\geq 90\%$ ). Es de aclarar, que en estas interacciones, se atiende en su mayoría adultos y ciudadanos en el extranjero, a quienes se les brinda una respuesta concreta, lo que permite, mantener un nivel de satisfacción alto, en el canal señalado.

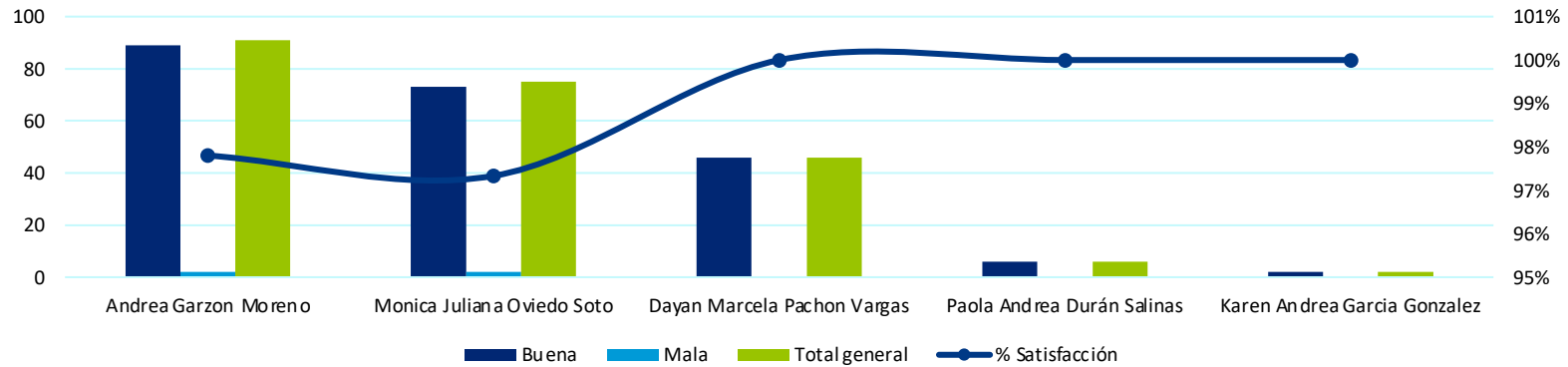
# Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el primer trimestre del 2021, el nivel de satisfacción del canal de Videollamada, aumento en 2 puntos porcentuales, en relación al trimestre anterior, es importante recalcar, que de manera mensual, existe un acompañamiento continuo, por parte de los supervisores y formadores a cada equipo de trabajo, para mantener el resultado señalado.

# Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción - IV T



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

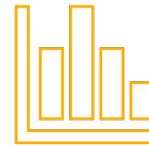
Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Andrea Garzon Moreno	89	2	91	98%	227
Monica Juliana Oviedo Soto	73	2	75	97%	145
Dayan Marcela Pachon Vargas	46		46	100%	113
Paola Andrea Durán Salinas	6		6	100%	18
Karen Andrea Garcia Gonzalez	2		2	100%	4

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor numero de encuestas durante marzo 2021, fue en promedio del 100%, resaltando en sus llamadas la atención y/o orientación brindada a los ciudadanos que se comunicaron a través del canal de atención de video llamada.



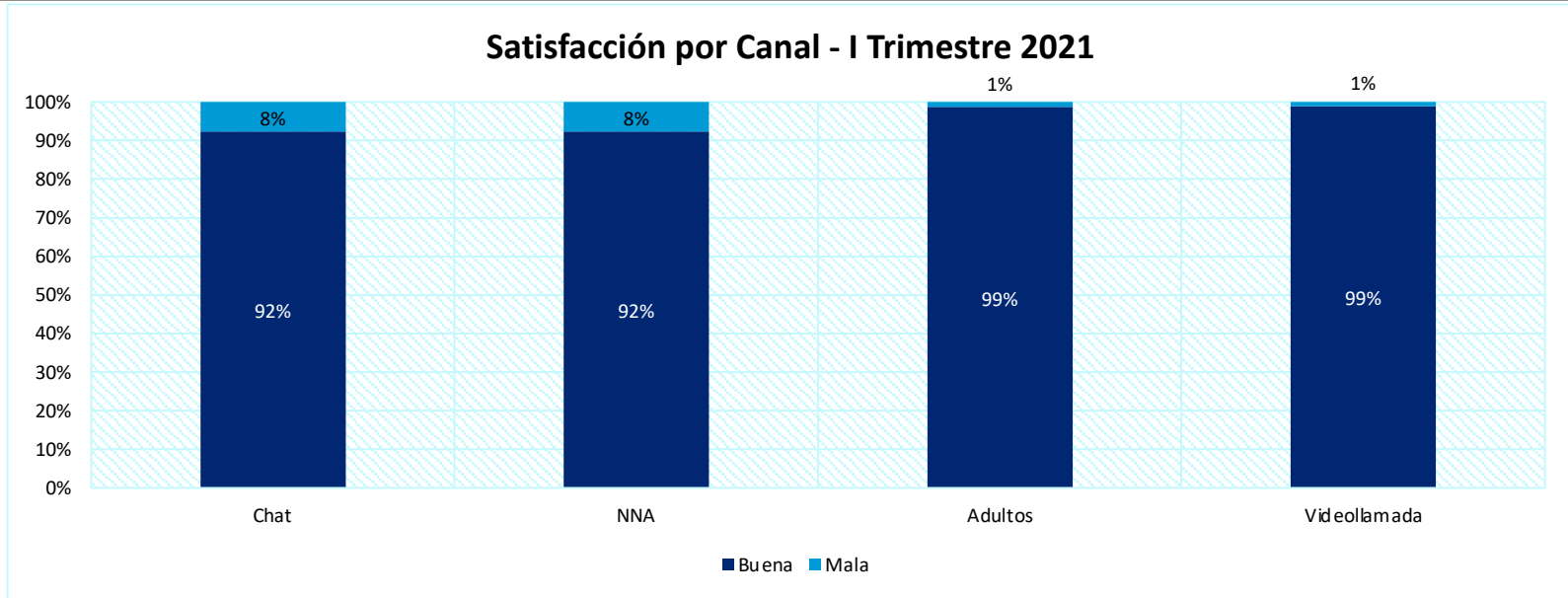
# Comparativo per Canal

**I Trimestre 2021**



**iQ**  
OUTSOURCING

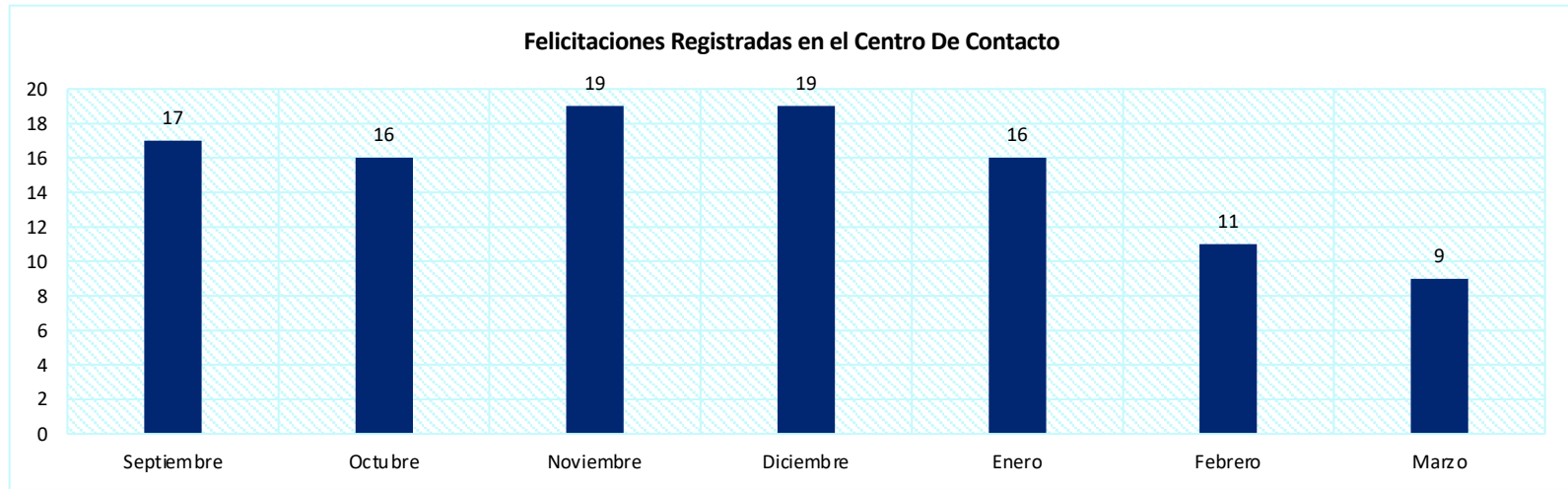
# Comparativo



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante marzo 2021 los planes de mejora se enfocaron en todos los canales de atención, con el propósito de mantener el nivel de satisfacción, en aquellos servicios con un buen indicador y mejorar, en los que los ciudadanos se sienten menos satisfechos.
- Los planes de acción, se siguen encaminando en fortalecer las habilidades comunicativas de los agentes, del equipo de chat y canal telefónico, con el objetivo de garantizar una buena atención a los ciudadanos.

# D.P. Sugerencias – Felicidades y Agradecimientos



- Es importante resaltar que otro de los mecanismos, para monitorear la percepción del servicio, por parte de los usuarios que hacen uso de los diferentes canales de atención del centro de contacto, es a través de los Derechos de Petición Sugerencias / Felicidades y agradecimientos. Proceso en el cual, el peticionario manifiesta felicitaciones, derivada de una completa y correcta atención de parte de los agentes, lo cual revela momentos de verdad en las interacciones.
- Para el mes de marzo del 2021, se recibió un total de 9 felicitaciones a los agentes del centro de contacto, exaltando su labor y calidad en la atención, generando momentos de verdad en los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos.

# Resultados Encuestas Canales Marzo

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
<b>Encuestas Calificadas con atención "Buena"</b>	951	216	2.344	23.660	27.171	<b>98,17%</b>
<b>Encuestas Calificadas con atención "Mala"</b>	18	4	153	332	507	<b>1,83%</b>
<b>Total de Encuestas Realizadas</b>	<b>969</b>	<b>220</b>	<b>2.497</b>	<b>23.992</b>	<b>27.678</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para marzo 2021, se alcanzo una nota de satisfacción consolidada del 98,17%, presentando un aumento de 0,21%, en relación al mes de febrero, manteniendo en promedio, el umbral mínimo de aprobación ( $\geq 90\%$ ).
- Aunado a lo anterior, es importante precisar que para el mes señalado, se mantuvo el seguimiento e implementación de acciones de mejora, en el canal de chat, ya que siempre había presentado el % de satisfacción más bajo, en relación a los demás canales, no obstante, gracias a estas acciones que se viene ejecutando por parte de los supervisores, formador y segmentos de apoyo, se logro mantener el objetivo esperado de aprobación (98%), siendo el resultado más alto del último año. En tal sentido, se dará continuidad al seguimiento diario, semanal y mensual, para mantener el indicador señalado, en todos los canales de atención, que son objeto de esta medición.

# Plan de Acción

**I Trimestre 2021**



**iQ**  
OUTSOURCING

# Desarrolló e Implementación - Plan de Trabajo



## Evidencia

A través de esta etapa , se realiza la identificación de todas aquellas interacciones, mal calificadas en el segmento de chat y telefónico. **Para lo cual evalúa:**

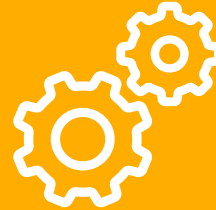
- Segmento
- Agente que atendió la interacción
- Reincidencia del agente
- Oportunidad de mejora mas relevante



## Idea

Junto con el supervisor del segmento de encuestas, se determina la forma en que se reforzaran los temas:

- Revisión del aula virtual para impulsar temas ya trabajados con la operación.
- Refuerzo en habilidades blandas.
- Refuerzo en procesos, procedimientos y protocolos.



## Proceso

- Se define tiempo y modo para generar la acción planteada.
- Se analiza el estado actual del indicador de satisfacción.
- Se establece una meta , la cual debe cumplir el supervisor del segmento.
- Se convocarán a las áreas de apoyo para la ejecución de las actividades.



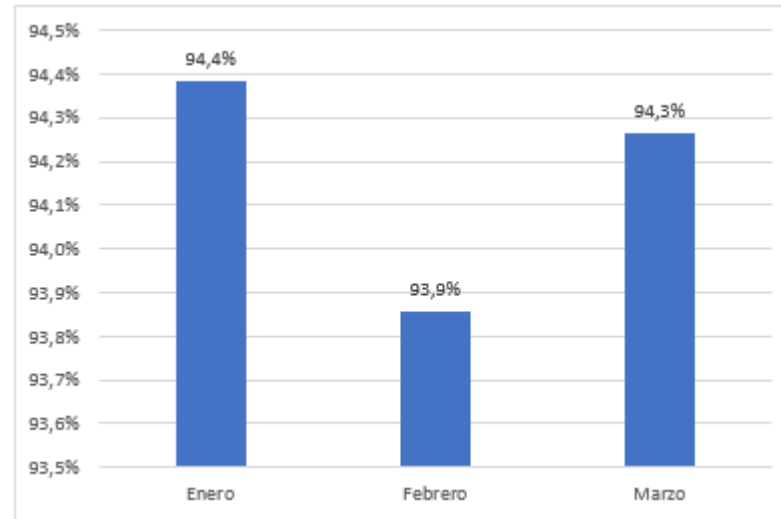
## Acierto

Durante la ejecución del proceso, se evaluara el impacto de las acciones ejecutadas y planteadas en la etapa del proceso.

Se deberán generar acciones correctivas a tiempo , lo anterior con apoyo del monitoreo diario de las interacciones con encuestas mal calificadas.

# Resultados Plan de Trabajo

Como resultado del plan de trabajo expuesto nos permitimos compartir los resultados obtenidos en el indicador de FHA, para marzo 2021, el cual tiene como objetivo, el desarrollo y la potencialización de habilidades básicas y complementarias que son necesarias para la atención de niños, niñas, adolescentes y adultos.



Fuente: Informe FHA Marzo 2021

- Para marzo de 2021, el indicador del FHA (Habilidades básicas y complementarias, para la atención, de niños, niñas y adolescentes) finalizó en el 94,3%, en relación al mes de febrero 2021, garantizando su cumplimiento, de acuerdo con la meta definida para el indicador ( $\geq 90\%$ ), esto como consecuencia de la efectividad del plan de trabajo implementado por parte del segmento de psicosocial, en complemento con el apoyo, seguimiento y acompañamiento de los supervisores y formadores.

# Resultados Plan de Trabajo

- Para marzo 2021, el indicador denominado “*Apropiación del Conocimiento*”, finalizó en el 93%, dando cumplimiento al umbral mínimo de aprobación (meta  $\geq 80\%$ ), es importante recordar, que el mismo tiene como objetivo la aprehensión del conocimiento por parte del personal, garantizando el manejo adecuado y correcto de los diferentes lineamientos, recibidos por parte de la DSyA, en la prestación de servicio, de los diferentes canales de atención definidos por el ICBF. Para el mes de abril 2021, se dará continuidad al acompañamiento, para mantener los resultados obtenidos.
- Seguimiento focalizado por parte del profesional de psicosocial, formador y supervisor, al personal que presentó afectación en el indicador de FHA (habilidades blandas y complementarias, en la atención de niñas, niños y adolescentes), para el mes de marzo de 2021, para los canales diferentes a 141, se implementaron acciones para el desarrollo de las competencias necesarias en la atención de adultos.
- Para marzo 2021, se realizó por parte del coordinador nacional a cargo del segmento, una reunión de entrega de resultados con los supervisores y formador a cargo del canal de chat, el cual ha presentado más oportunidades de mejora, con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos para el mes marzo 2021, definiendo de manera conjunta, las acciones correctivas y de mejora a implementar, para abril 2021, que tengan como propósito, alcanzar el umbral esperado, en el canal de chat ( $\geq 90\%$ ).
- Seguimiento y acompañamiento diario por parte del supervisor y formador asignados al canal, de acuerdo con los resultados de satisfacción obtenidos en el canal, ejecutando acciones correctivas de una manera más precisa y oportuna, subsanando las oportunidades de mejora identificadas, en los chat calificados como “malos”, por parte de los ciudadanos.

# Resultados Plan de Trabajo

- Por parte de los supervisores del canal de chat (Diana Borda y Carlos Gonzalez), se realizó seguimiento de manera diaria al indicador de satisfacción de acuerdo a los informes del canal, con la finalidad de establecer acciones correctivas y preventivas, de manera oportuna de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Con periodicidad diaria, por medio de un técnico de monitoreo, se realizaron las auditorias a todos los chat, que recibieron una calificación negativa, en su nivel de satisfacción, resaltando que solamente el 15% de ellos (2), presentaron oportunidades de mejora, de acuerdo al diccionario de conceptos definido por el ICBF, interacciones que fueron retroalimentadas, de manera oportuna por parte del supervisor a cargo.
- De manera diaria se le compartió a cada uno de los agentes, su nota consolidada de satisfacción, de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas por los ciudadanos, lo cual tuvo como objetivo la mejora continua del indicador durante marzo 2021.
- Programación de capacitaciones focalizadas, al personal que presento una mayor cantidad de oportunidades de mejora, en las evaluaciones realizadas por parte del segmento de psicosocial, monitoreo y supervisión, identificando patrones similares que permitirá definir una estrategia más efectiva en el fortalecimiento de las habilidades blandas de los agentes. Es importante precisar, que este tipo de refuerzos, se vienen realizando en las siguientes franjas horarias, de 6:00 a 8:00 am y 12:00 a 16:00, intervalos en los cuales los canales de atención telefónicos y/o virtuales, presentan una mayor disponibilidad, ejecutando acciones correctivas, de mejora y preventivas, en los indicadores que son objeto de seguimiento y acompañamiento en cada equipo de trabajo.

# Resultados Plan de Trabajo

- Programación calibración interna de canales, que tiene como objetivo, la unificación de criterios en la calificación de las interacciones (virtuales y/o telefónicos), de cada uno de los canales que hacen parte del centro de contacto, logrando así la definición de nuevas estrategias de mejora, que permitan la mejora continua de los indicadores de calidad y satisfacción, definidos al interior del centro de contacto.
- Contratación de metas mensual de los indicadores operativos propios de cada segmento (Supervisor y Agentes), los cuales tienen como finalidad realizar un acompañamiento continuo y más detallado, a todo el personal del centro de contacto, estableciendo metas semanales para así alcanzar los objetivos propuestos para cada una de las métricas. Es de aclarar, que en este proceso, se definen de manera conjunta, entre el supervisor, formador y profesional de psicosocial, acciones, correctivas y preventivas, de manera focalizada o grupal que permitan subsanar las oportunidades de mejora identificadas en el mes inmediatamente anterior. Es de aclarar, que dentro de los indicadores de seguimiento se definió el nivel de satisfacción.
- Se mantiene el acompañamiento y seguimiento duplas de trabajo (supervisor – formador), con el objetivo de revisar cada uno de los indicadores sensibles de la operación (TMO, PECUF, PECN, Anulaciones y Cambios de Petición, entre otros), que permita tener una mayor comprensión y claridad del impacto, que tiene un posible incumplimiento en los ANS definidos contractualmente con el ICBF, haciendo énfasis en el personal que presenta una mayor cantidad de oportunidades de mejora, en los indicadores objeto de revisión, definiendo acciones a corto, mediano y largo plazo.

# Gracias



**iQ**  
OUTSOURCING