



# ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

**NOMBRE DE LA REUNION:**

Acta acuerdos CLICK TO CALL

**OBJETIVO:**

Establecer los acuerdos para el canal

**Tipo de Reunión:**

- ☐ Informativa  
☐ Seguimiento a compromisos  
☒ Discusión y toma de decisiones.  
☐ Otro (cual) \_\_\_\_\_

**AGENDA****Ciudad y Fecha:** Bogotá D.C, 28/09/2023**Hora de Inicio** 11:00 a 12:00**Duración:** 1:00 hora**Lugar:** Teams**Asistentes****Áreas**

| CC               | NOMBRE                          |               |
|------------------|---------------------------------|---------------|
| 1024540249       | PALACIOS BARAJAS YENNY MARCELA  | • Agente      |
| 1015459108       | DIAZ DUQUE SANTIAGO             | • Agente      |
| 1024573228       | MALDONADO LOAIZA LIZETH JOHANNA | • Agente      |
| 1016104865       | ALONSO BUSTOS JULIETH NATALIA   | • Agente      |
| 1193057015       | CARDONA RUIZ ANGIE JULIANA      | • Agente      |
| 1077940127       | ROMERO REY STEFHANY TATIANA     | • Agente      |
| • FRANCISCO NOVA |                                 | • Coordinador |

**ORDEN DEL DÍA**

1. Se debaten los temas propuestos y se generan conclusiones

**TEMAS TRATADOS**

- 1- Identificación del asesor:** Los asesores que atienden el canal de CLICK TO CALL deben identificarse con Nombre y apellido al inicio de la interacción y al finalizarla.

**INICIO:** Buen día, tardes, noches, habla con XXXXXXXX tengo el gusto de hablar con el/la Sr.(a) XXXXXXXX

**CIERRE:**

Agente: Sr(a) XXX, ¿es clara la información que le acabo de brindar?

Ciudadano: Si la respuesta es afirmativa

Agente: Gracias por comunicarse con Prosperidad Social, recuerde que hablo con XXXXXX, lo transfiero a una encuesta para calificar el servicio.

**NOTA:** Si el formulario que nos llega a INCONCERT está completamente diligenciado solo debemos ratificar el **NOMBRE**. De lo contrario solicitamos la información que falta.

**OJO:** NO es necesario confirmar ningún dato de los que viene en el formulario, solo que confirme el nombre.



# ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

## TEMAS TRATADOS

**2- Lineamientos y protocolos:** Los lineamientos de atención, manejo y liberación de llamadas serán los mismos que maneja el canal de INBOUND, el cual se encuentra en el consolidado de protocolos, es importante revisar y afianzar el conocimiento para la atención en el canal.

**3- Valoraciones por calidad:** Serán auditados en su canal principal de forma aleatoria CLICK TO CALL; sin embargo, en caso de ser necesario realizar un monitoreo focalizado este podrá ser en cualquier canal. Si no tiene gestión en el canal principal de realizará aleatorio en SMS.

**4- Inicio de la atención:** Es importante atender la interacción tan pronto suene la alerta, se escuche al ciudadano, deben estar atentos a cualquier ingreso para la atención inmediata. Deben tener siempre la diadema puesta y estar muy pendientes para NO dejar llamadas abandonadas.

**5- Oportunidad de mejora por ruidos cómo (Tos, risas, bostezos etc.) en el canal de CLICK TO CALL:** Si son risas o bostezos, se realizará afectación si la persona no coloca el mute. Si el agente presenta un ataque de tos sí debe colocar el mute; sin embargo, si es algo de momento no será necesario. Así como si presenta un estornudo.

**\*\*Siempre se deben ofrecer excusas al ciudadano en caso de no alcanzar a colocar el mute.**

**6- Reporte en bitácora:** Cuando se presenten caídas de internet o fallas en la energía o bloqueos del pc, o a su vez el ciudadano no lo escuche, la interacción se caiga, se escuche intermitente o robotizada, todo debe ir registrado en la bitácora de fallas. El link es el siguiente: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=QiUSL6U85Eq9AngnySGDDhEip0HiFTIGmNncQV0hLfRUNEFDsvAzUEJHTIRWQzVHOE00S1VIU0s3VC4u>. **Además, es muy importante colocar en las observaciones de la tipificación para que el auditor tenga en cuenta las novedades presentadas en la interacción.**

**7- Dar f5 tanto al PORTAL CAUTIVO como a INCONCERT cada 15 minutos mínimo, para evitar desconexiones que permiten que nos queden comunicaciones ABANDONADAS. Utilizar el explorador EDGE en el PORTAL CAUTIVO e INCONCERT obligatoriamente para mejor recepción en las comunicaciones.**

**8 – Tipificación CLICK TO CALL:**

**En la parte superior izquierda pueden verificar el canal donde les ingresan las comunicaciones y deben quedar tipificadas de manera correcta por el canal que corresponda, para no afectar la estadística general.**

**9 – Utilización de diadema:** Se debe tener la diadema siempre puesta con el fin de no dejar llamadas abandonadas y cuando estemos sin llamadas debemos realizar SMS asignados o solicitar si es necesario.



# ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

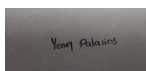
## COMPROMISOS

| Compromiso   | Responsable    | Fecha inicial             | Fecha cumplimiento | Estado/Avance |
|--|----------------|---------------------------|--------------------|---------------|
| Seguir al pie de la letra los compromisos adquiridos en esta Acta. | FRANCISCO NOVA | 28<br>SEPTIEMBR<br>E 2023 |                    |               |
|  |                |                           |                    |               |

## OBSERVACIONES

Se realizará actualización en el acta de acuerdo con las instrucciones o aprobaciones que se vayan presentando.

\*Cualquier compromiso que afecte los ADS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.S

**FIRMAS**

- **PALACIOS BARAJAS YENNY MARCELA**



- **DIAZ DUQUE SANTIAGO**



- **MALDONADO LOAIZA LIZETH JOHANNA**



- **ALONSO BUSTOS JULIETH NATALIA**



- **CARDONA RUIZ ANGIE JULIANA**



- **ROMERO REY STEFHANY TATIANA**



Andrea Hernández



Francisco Nova



## ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

\*Cualquier compromiso que afecte los ADS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.S

|   |                             |               |
|---|-----------------------------|---------------|
|  | <b>ACTA</b>                 |               |
|   | CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15 | VERSIÓN No. 7 |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| ELABORÓ<br>NOMBRE: Yurani Sánchez Duarte<br>CARGO: Profesional Zonal | REVISÓ<br>NOMBRE:<br>CARGO: |
|--|-----------------------------|

En caso de ser necesario aprobar se utilizan estas celdas

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| APRUEBA<br><br>NOMBRE:<br>CARGO: | APRUEBA<br><br>NOMBRE:<br>CARGO: |
| APRUEBA<br><br>NOMBRE:<br>CARGO: | APRUEBA<br><br>NOMBRE:<br>CARGO: |

\*Cualquier compromiso que afecte los ADS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.S