



ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

NOMBRE DE LA REUNION: Acta acuerdos videollamada

OBJETIVO: Establecer los acuerdos para el canal videollamada

Tipo de Reunión:

☐

Informativa

☐

Seguimiento a compromisos

☒

Discusión y toma de decisiones.

☐

Otro (cual)_____

AGENDA

Ciudad y Fecha: Bogotá D.C, 19/07/2023

Hora de Inicio 11:00 a 12:00

Duración: 1:00 hora

Lugar: Teams

Asistentes

- Luz Stella Bogotá
- Sergio Daniel Cuprita
- Laura Camila Vargas
- Valentina Sanjuanelo
- Ruby Alejandra Correa
- Diana Marcela Molina
- Andrea Hernández
- Francisco Nova

Áreas

- Agente
- Agente
- Agente
- Agente
- Agente
- Agente
- Supervisor
- Supervisor

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 videollamada deben identificarse con Nombre y apellido al inicio de la interacción y al finalizarla.

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; 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. Los agentes de lengua de señas serán auditados en la gestión que tengan de forma aleatoria.

TEMAS TRATADOS

4- Inicio de la atención: es importante atender la interacción tan pronto suene la alerta, se escuche al ciudadano o se active la cámara, deben estar atentos a cualquier ingreso para la atención inmediata.

5- Oportunidad de mejora por ruidos cómo (Tos, risas, bostezos etc.) en el canal de Video llamada o lengua de señas: Sí 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.**

****No será necesario apagar la cámara.**

6- Reporte en bitácora: Cuando se presenten caídas de internet o fallas en la energía o bloqueos del pc, debe ir registrado en la bitácora de fallas. El link es el siguiente:

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=QiUSL6U85Eq9AngnySGDDqGiik3oU6ZGtUe8LtpDIZNUODVRNEo1N1k0VEJUUFKSUqxRkFER1dKTC4u&origin=lprLink>

7- Protocolo de vestuario: Se socializa con los asesores el protocolo de vestuario para la atención en videollamada, la cual se debe seguir correctamente incluyendo el uso del uniforme chaleco actual. No está permitido el uso de piercing durante la atención, los tatuajes no pueden estar visibles, no está permitido el uso de chaquetas deportivas, camisetas, camisetas sin mangas, cachucha (la de la dotación sí), sombreros y boinas. El cabello debe estar limpio y bien arreglado, preferiblemente recogido. Usar un maquillaje sobrio de forma que proyectes una imagen natural y agradable. No usar blusas transparentes ni escotes.

8- Proyección de imagen: Teniendo en cuenta el canal que atendemos, es obligatorio mantener la cámara encendida, debemos verificar que el ambiente de fondo sea apto para la atención. Se recomienda que el fondo sea una pared de color blanca o en lo posible de un solo tono, o un lugar que no tenga objetos visibles, que no sea detrás de una ventana, en la habitación, baño o en la cocina. Las personas que cuentan con el pendón de DPS, deben mantenerlo visible ante la cámara de manera obligatoria.

10-Uso de la cámara por parte del ciudadano: No es obligatorio ni debemos exigirle al ciudadano encender la cámara, ya que no todos cuentan con la facilidad o manejo de esta.

11-Atención de terceros con autorización titular: únicamente se puede dar información confidencial a un tercero que indique que el titular se encuentra en grave estado de salud o sus condiciones no le permitan desplazarse a un enlace, y lo podamos ver en cámara junto con el tercero.

12 - Reporte en bitácora de fallas: De acuerdo a la triada generada el día 21 de febrero se acuerda que exclusivamente para el canal de videollamada y señas, todos los errores que presenten en la interacción, como caída de llamada, que dejen de escuchar al ciudadano, que se escuche la llamada entre cortada, robotizada, deben generar la observación dentro de la tipificación en GIS, siendo muy claros en lo que dejan registrado y tal cual les sucedió en la llamada y para esos casos ya no será necesario que lo dejen en bitácora.

13 - Área de trabajo: Para las personas que cuentan con el pendón de la entidad, debe ser utilizado siempre y proyectado en las interacciones. Para los que no tienen pendón se indica la importancia de ubicar su puesto en un lugar donde no pase nadie por la cámara y que cuente con un fondo de un solo color, un lugar organizado y sin objetos visibles.

TEMAS TRATADOS

14 – Atención al ciudadano: se resalta la importancia de no tener objetos distractores durante las interacciones, no uso o manipulación de celular durante las atenciones, no consumo de alimentos, tener cuidado con la imagen que se proyecta al ciudadano en cámara. Se recomienda tener cuidado con las expresiones no verbales, la gesticulación, para no tener alguna inconformidad por parte del ciudadano.

15 – Saludo: Cuando cargan datos en el formulario: Buenos días, habla xxx, tengo el gusto de hablar con la Sra/Sr (se da el nombre registrado en formulario)

Cuando NO cargan datos en el formulario: Buenos días, habla xxx, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

16 – Solicitud de datos: Cuando cargan datos en el formulario: No se deben solicitar datos, solo en caso de que falte alguno. Si evidencias diferencias con el aplicativo, se le pregunta al ciudadano si desea actualizarlo según lo registrado en el formulario.

Cuando NO cargan datos en el formulario: Se solicitan los datos completos para el registro de la interacción en GIS

17 – Manejo de información cuando se ven varias personas en la videollamada: Teniendo en cuenta que es un canal donde podemos observar al ciudadano, en las interacciones que se vean más ciudadanos u otra persona pregunte algo, siempre se debe dirigir es al ciudadano titular del programa o al que inicialmente haya solicitado la información. No será afectable, si en la videollamada siempre está el titular además de otras personas, ya que para nosotros es transparente con quien se encuentre el ciudadano en la interacción, puesto que no es posible pedirle que solo éste el en la llamada.

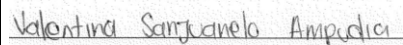
18 – Registro de interacciones lengua de señas: teniendo en cuenta que varios ciudadanos oyentes nos contactan a través del canal de lengua de señas, los asesores tienen la indicación de tipificar esas llamadas por canal Videollamada, ya que el registro por Señas será únicamente para esa atención de ciudadano de la comunidad sorda.

COMPROMISOS

Compromiso	Responsable	Fecha inicial	Fecha cumplimiento	Estado/Avance

OBSERVACIONES

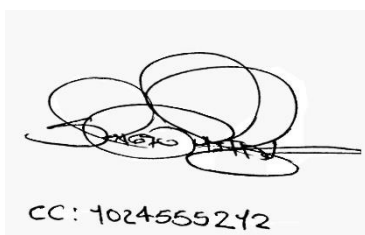
Se realizará actualización en el acta de acuerdo a las instrucciones o aprobaciones que se vayan presentando.

FIRMAS

Valentina Sanjuanelo



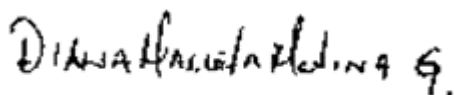
Laura Camila Vargas


CC: 1024555242


Sergio Daniel Cupitra



Ruby Alejandra Correa



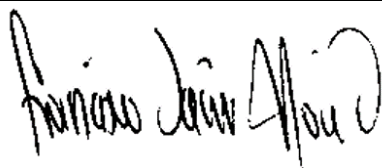
Diana Marcela Molina



Luz stella Bogota



Andrea Hernández



Francisco Nova



ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

ELABORÓ NOMBRE: Yurani Sánchez Duarte CARGO: Profesional Zonal	REVISÓ NOMBRE: CARGO:
--	-----------------------------

En caso de ser necesario aprobar se utilizan estas celdas

APRUEBA NOMBRE: CARGO:	APRUEBA NOMBRE: CARGO:
APRUEBA NOMBRE: CARGO:	APRUEBA NOMBRE: CARGO:

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