



ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

NOMBRE DE LA REUNION:	Acta acuerdos CABINAS TELEFONICAS
OBJETIVO:	Establecer los acuerdos para el canal
Tipo de Reunión: <input type="checkbox"/> Informativa <input type="checkbox"/> Seguimiento a compromisos <input checked="" type="checkbox"/> Discusión y toma de decisiones. <input type="checkbox"/> Otro (cual) _____	

AGENDA	
Ciudad y Fecha: Bogotá D.C, 19/10/2023	Hora de Inicio 10:00 a 11:00
Duración: 1:00 hora	Lugar: Teams

Asistentes	Áreas
<ul style="list-style-type: none">• MALDONADO LOAIZA LIZETH JOHANNA• MARTINEZ REYES LILIANA ANDREA• ALONSO BUSTOS JULIETA NATALIA• ANGI LIERNANDEZ GARAY• ACEVEDO AVENDANO MARÍA FERNANDA• DELVALLE AYALA DALIA PAOLA• GONZALEZ SILVA JENNIFER LORENA• CARDONA RUIZ ANGIE JULIANA• PALACIOS BARATAS YENNY MARCELA• DIAZ DUQUE SANTIAGO• GONZALEZ PULIDO JOHAN CAMILO• CASTELLANOS GAITÁN DAVID ALEJANDRO• VILLAMIL GLADYS ANGELICA• Andrea Hernández	<ul style="list-style-type: none">• Agente• Agente• Agente• Agente• Agente• 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 CABINAS 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 SMS; sin embargo, en caso de ser necesario realizar un monitoreo localizado este podrá ser en cualquier canal. Si no tiene gestión en el canal principal de realizará aleatorio en CABINAS.

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

TEMAS TRATADOS

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.

5- Oportunidad de mejora por ruidos como (Tos, risas, bostezos etc.) en el canal de CABINAS TELEFONICAS: 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 bitacora de fallas. El link es el siguiente:
<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=QiUSL6U85Eq9AngnySGDDhEip0HiFTIGmNncQV0hLfRUNEFDSVAzUEJHT1RWQzVHOE00SI V1U0s3 VC4u>. **Muy importante dejar en la TIPIFICACIÓN para que el auditor lo vea al momento del monitoreo.**

7- Debemos abrir al PORTAL CAUTIVO e INCONCERT por EDGE ya que funciona mejor por este explorador. Dar f5 tanto al PORTAL CAUTIVO como a INCONCERT cada 15 minutos mínimo cuando casi no hay cola de llamadas, para evitar desconexiones que permiten que nos queden comunicaciones ABANDONADAS.

8. Tipificación CABINAS TELEFONICAS: En este momento solo contamos con la atención de cinco (5) cabinas telefónicas ARMENIA, NEIVA, VALLEDUPAR, CARTAGENA IBAGUÉ. **UNICAMENTE** dejamos tipificado por cabinas telefónicas en GIS, lo que corresponde a las ciudades NEIVA/HUILA, VALLEDUPAR/CESAR, ARMENIA/QUINDIO, IBAGUÉ /TOLIMA, CARTAGENA/BOLIVAR (Bogotá) todo lo demás va por INBOUND. Puede pasar que el ciudadano (a) sea de Aipe y se dirija a Neiva a la regional (Cabina) para solicitar alguna información, en este caso, debemos colocar la cabina en la que estuvo en observaciones de la tipificación. EJEMPLO EN EL CASO ANTERIOR: respuesta tipificación: CABINA NEIVA y la respuesta.

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

10- Novedades diarias CABINAS: Se realiza de manera diaria un reporte con todas las novedades las cuales se escalan a los ingenieros con el fin de ser resueltas.

COMPROMISOS

Compromiso	Responsable	Fecha inicial	Fecha cumplimiento	Estado/Avance
Seguir al pie de la letra los compromisos adquiridos en esta Acta.	FRANCISCO NOVA	28 SEPTIEMBRE 2023		

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



ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

OBSERVACIONES

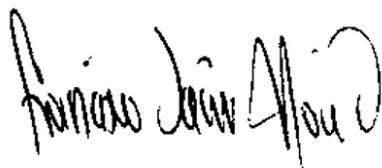
Se realizará actualización en el acta de acuerdo con las instrucciones o aprobaciones que se vayan presentando.

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



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