



# 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 (cuál) \_\_\_\_\_

**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 • Coordinador
• FRANCISCO NOVA		

**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 ningun dato de los que viene en el formulario, solo que confirme el nombre.**

**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.

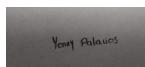
**9 – Utilización de diadema:** Se debe tener la diadema siempre puesta con el fin de no dejar llamadas abandonadas y cuando estemos sin llamadas debemos realizar SMS asignados o solicitar si es necesario.

COMPROBACIONES				
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		

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



**iQ**  
OUTSOURCING

# ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7



# 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: