

Cartilla
Control y Seguimiento Contact Center

Proceso: Cercanía al Ciudadano
Subproceso: Asistencia al Usuario
Versión 02
Código CT-CAC-0149
Año 2025

El contenido de este documento corresponde a Información Pública

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
1. Objetivos	4
2. Alcance	6
2.1.1. Actividades de Seguimiento y Control	7
2.1.2. Aseguramiento de Calidad en las Transacciones	7
2.1.3. Selección de la Muestra	8
2.1.4. Proceso de revisión de Calidad.....	8
2.1.5 Gestión de Retroalimentación y Resolución de Controversias	9
2.2. Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias	10
2.3. Evaluación de conocimiento	11
2.4. Herramientas de Ayuda	12
2.5. Revisión de Indicadores y ANS.....	14
2.6. Seguimiento a Incidentes y Errores de los Servicios en Línea Reportados por el Contact Center.....	15
2.7. Árbol de Tipificación.....	16
2.8. Sistema de Audio Respuesta (IVR)	18
2.9. Campañas	19
3. Anexos.....	20

Introducción

El seguimiento y control de los contratos suscritos por la DIAN es un proceso fundamental para garantizar la correcta ejecución de los servicios contratados y el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este sentido, la Subdirección de Compras y Contratos ha establecido lineamientos para la supervisión e interventoría de los contratos, entre los cuales se encuentra la Cartilla CT-ADF019: Cartilla de Supervisión y/o Interventoría. Este documento, incluido en el listado maestro del sistema de gestión de la DIAN, proporciona directrices generales para la administración, control y evaluación de los contratos.

Sin embargo, el contrato del Contact Center requiere un enfoque especializado, que contemple actividades y criterios específicos debido a la naturaleza del servicio prestado y su impacto en la relación de la entidad con la ciudadanía. A diferencia de otros contratos administrativos, la operación del Contact Center exige interacción directa con los usuarios mediante diversos canales de comunicación, lo que hace necesaria una supervisión diferenciada para garantizar un servicio eficiente, oportuno y alineado con la estrategia institucional de la DIAN.

En este contexto, la planeación estratégica de la entidad establece el lineamiento "La DIAN, una entidad apreciada por los grupos de valor e interés", orientado a fortalecer la confianza del ciudadano a través de la transparencia, cercanía, respeto y efectividad en la atención. Su correcta implementación es clave para generar un impacto positivo en la percepción ciudadana, fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y consolidar a la DIAN como una entidad comprometida con el servicio público y el desarrollo del Estado social de derecho.

Para lograr estos objetivos, es esencial que la gestión del Contact Center esté alineada con los principios de cercanía al ciudadano definidos en los documentos del sistema de gestión. En este sentido, la Cartilla CT-CAC-0054: Protocolos de Servicio en la Atención constituye un referente clave para establecer estándares de calidad en la interacción con los usuarios. Este documento proporciona directrices para asegurar una comunicación clara, eficiente y empática con los ciudadanos en concordancia con los valores institucionales de la DIAN.

Dado el papel estratégico del Contact Center en la relación de la DIAN con la ciudadanía, es imprescindible contar con una cartilla específica que establezca los lineamientos para el control y seguimiento de este servicio. La Cartilla de Control y Seguimiento del Contact Center tiene como propósito definir los criterios de supervisión que permitan evaluar el desempeño del contratista, garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención y fomentar la adopción de buenas prácticas en la gestión del Contact Center.

Este documento fortalecerá la capacidad de la DIAN para monitorear el desempeño del Contact Center, identificar áreas de mejora y aplicar estrategias que optimicen la experiencia del usuario. Con la implementación de estos lineamientos, la DIAN se consolidará como una entidad moderna, eficiente y cercana a la ciudadanía garantizando un servicio de atención alineado con las necesidades y expectativas de sus grupos de valor e interés.

1. Objetivos

1.1. General

Establecer los lineamientos para la formulación, socialización, seguimiento y control de los criterios técnicos, operativos y estratégicos que rigen el funcionamiento del Contact Center, ya sea propio o contratado por la entidad, garantizando su alineación con la planificación institucional y las políticas de atención al ciudadano.

1.2. Específicos

- Proporcionar un marco de referencia integral para evaluar y optimizar el desempeño del servicio, asegurando una atención eficiente, transparente y centrada en la satisfacción del ciudadano.
- Impulsar estrategias de mejora y optimización del servicio, integrando buenas prácticas en la gestión de la omnicanalidad y garantizando que la atención a través de los distintos medios de comunicación –incluyendo el canal telefónico y las redes sociales– sea coherente, accesible, ágil y efectiva.
- Contribuir a que el Contact Center de la DIAN opere con altos estándares de calidad, pertinencia y oportunidad a través el relacionamiento institucional con la ciudadanía y el fomento de la confianza en la entidad mediante una atención caracterizada por la cercanía, la claridad en la información y la capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Siglas y Definiciones

Agente: persona que ejerce funciones operativas en el Centro de Contacto. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Capacitación: actividades de formación que permiten la adquisición y/o incremento de los conocimientos, destrezas y habilidades requeridas para la ejecución de las funciones asignadas a los Agentes. Estas actividades incluyen charlas, talleres, jornadas de actualización, clases magistrales, entre otras. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Campaña: conjunto de actividades o acciones que se realizan en un período de tiempo y a un universo de ciudadanos, encaminadas a conseguir un fin. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Evaluación: proceso de aplicación de exámenes y talleres bien sea en forma escrita o a través del aula virtual, mediante el cual se hace posible determinar el nivel de aprendizaje que han adquirido los agentes y permite identificar necesidades de capacitación y/o retroalimentación. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Gestor de Conocimiento: herramienta de consulta para el servidor público/agente disponible dentro del GIS que contiene entre otros: lineamientos, normatividad, noticias, material de ayuda, etc. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Gestión Integrada de Servicios GIS: aplicativo web de la DIAN mediante el cual se realiza formación, evaluación, seguimiento y control de la actividad de los agentes contratados por el Contact Center. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

IVR (Interactive Voice Response) ó VRU (Voice Response Unit) en español “respuesta de voz interactiva o unidad de respuesta de voz”: consiste en un sistema automatizado de respuesta interactiva orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Refuerzo: temario específico que complementa, consolida y/o enriquece el aprendizaje de los Agentes. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”

Transacción: también denominada “contacto con el ciudadano”; se entiende por transacción a una llamada o conversación mediante WhatsApp, llamada telefónica, interacción en redes sociales, foro y atención en el servicio presencial. Fuente: DIAN. Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

2. Alcance

El presente documento establece los lineamientos para el control y seguimiento del Contact Center de la DIAN con el propósito de garantizar la supervisión efectiva de la operación, evaluar el desempeño del contratista y promover la mejora continua en la atención al ciudadano. Su aplicación está dirigida a los funcionarios de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, quienes tienen la responsabilidad de implementar mecanismos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia y accesibilidad en los distintos canales de atención.

En este marco, se definen criterios específicos para la evaluación del servicio, considerando aspectos clave como el desempeño de los recursos técnicos y humanos, la eficacia en la gestión de la atención, la accesibilidad de los canales y la satisfacción del usuario entre otros. Para ello, se establecen indicadores conforme a los criterios establecidos en las Guías de Calidad que permitirán medir el cumplimiento de los estándares definidos por la DIAN en la atención al ciudadano.

El alcance de estos lineamientos contempla el desarrollo de actividades de control y seguimiento para el monitoreo permanente del servicio prestado por el contratista, asegurando su alineación con los requisitos técnicos, normativos y estratégicos de la entidad. Se implementarán mecanismos de monitoreo y revisión que permitan recopilar y analizar información clave, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la optimización de la gestión del Contact Center.

Asimismo, estos lineamientos incluyen la formulación acciones y estrategias de mejoramiento basadas en el análisis del cumplimiento de los parámetros establecidos para la atención omnicanal. Esto implica la adopción de medidas correctivas y preventivas, la actualización de procesos de supervisión de la operación, el fortalecimiento de las competencias del talento humano y la optimización de la infraestructura tecnológica utilizada en la prestación del servicio.

Finalmente, el alcance de esta cartilla se materializa en la generación de una serie de productos, que servirán como base para la toma de decisiones estratégicas. Estos productos permitirán la retroalimentación continua y la actualización de los mecanismos de control y supervisión, asegurando que el Contact Center opere de manera eficiente y en cumplimiento de los objetivos institucionales de la DIAN. A través de este proceso, se busca fortalecer la relación de confianza entre la entidad y la ciudadanía, garantizando una atención transparente, ágil y de calidad.

2.1.1. Actividades de Seguimiento y Control

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios es responsable de garantizar el adecuado seguimiento y control del Contact Center de la DIAN, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y contribuir a la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos.

Para ello, se implementarán mecanismos de seguimiento y gestión, asegurando que las interacciones con los usuarios se desarrollen bajo estándares de calidad, eficiencia, transparencia y oportunidad. A continuación, se detallan las actividades específicas que permitirán optimizar el servicio prestado:

Metodología de Seguimiento y Gestión

Para garantizar la efectividad del aseguramiento de calidad en las transacciones del Contact Center, se implementa una metodología de seguimiento y gestión basada en los siguientes principios:

- **Monitoreo Continuo:** se realizará un seguimiento sistemático de las interacciones, asegurando la revisión de una muestra de llamadas, chats y mensajes en redes sociales.
- **Registro y Análisis de Hallazgos:** todos los errores identificados serán documentados en el módulo de calidad del GIS, asegurando trazabilidad y análisis de tendencias.
- **Retroalimentación y Planes de Mejora:** se establecerán sesiones periódicas de socialización de hallazgos con el proveedor, generando planes de acción correctivos y preventivos.

2.1.2. Aseguramiento de Calidad en las Transacciones

Descripción

El control de calidad en la gestión del Contact Center se fundamenta en un proceso de monitoreo y revisión sistemática, basado en la selección de muestras aleatorias. Este procedimiento permite determinar con precisión qué transacciones deben ser revisadas, con el objetivo de identificar y mitigar los siguientes errores dentro de la operación:

- **Error Crítico de Negocio (ECN):** fallas que impactan el cumplimiento normativo, la integridad de la información o los procedimientos establecidos.
- **Error Crítico de Usuario (ECU):** errores que afectan la experiencia del ciudadano en términos de claridad, oportunidad y precisión en la atención.

El análisis se realiza mediante la evaluación de transacciones seleccionadas conforme a los criterios establecidos en la Guía de Calidad y el GIS, asegurando la consistencia y trazabilidad de la información.

Objetivos

- Realizar monitoreo de llamadas, chats o interacciones en redes sociales para evaluar el desempeño del servicio.
- Registrar hallazgos en los formatos definidos y remitirlos al proveedor para su conocimiento y gestión.
- Realizar seguimiento a las estrategias de mejora implementadas por el proveedor y propuestas por la DIAN.

2.1.3. Selección de la Muestra

Las transacciones auditadas por la DIAN serán un subconjunto de aquellas monitoreadas por el proveedor del servicio. La cantidad de interacciones seleccionadas se determinará mediante muestreo de poblaciones finitas, garantizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, o con base en el porcentaje establecido por la entidad, el cual en ningún caso podrá exceder la cantidad determinada por el muestreo.

El proceso de selección de la muestra será independiente para cada piloto de atención, utilizando un método de selección aleatoria sistemática y concurrente, gestionado a través de la calculadora muestral ubicada en el módulo de calidad del GIS.

En función de la demanda del servicio y mediante acuerdo formal entre las partes, se podrá consolidar un grupo de pilotos para la aplicación de selección aleatoria, tomando en consideración las fluctuaciones en la capacidad operativa tanto del proveedor como de la entidad, así como el volumen de interacciones gestionadas.

2.1.4. Proceso de revisión de Calidad

El proceso inicia con la asignación de las transacciones a revisar, seleccionadas mediante la calculadora muestral ubicada en el módulo de calidad del GIS. La revisión se basará en la medición de indicadores de desempeño y en los criterios establecidos en las Guías de Calidad para la Evaluación del Servicio en los distintos canales de atención.

Este procedimiento se ejecutará en tiempo real durante el mes asegurando que, a más tardar el tercer día hábil del mes siguiente, ambas partes conozcan los resultados finales de los indicadores de calidad.

Revisión Primera instancia: a través del GIS, se diligenciará el formato de evaluación señalando las afectaciones en los atributos de evaluación cuando corresponda con su respectiva justificación. En esta fase pueden presentarse dos escenarios:

- **Afectación del atributo de evaluación:** se informa al líder de calidad del proveedor la motivación de dicha calificación.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

- **Aceptación del atributo de evaluación:** se confirma el cumplimiento del atributo.

2.1.5 Gestión de Retroalimentación y Resolución de Controversias

Para garantizar la transparencia y la mejora continua, se establece un proceso estructurado para la resolución de controversias derivadas de la revisión de calidad:

1. **Aceptación de la Afectación:** si el líder de calidad del proveedor confirma una afectación en la transacción evaluada, verifica los comentarios y procede con la retroalimentación tanto al agente como a la operación en general.
2. **Refutación en Primera Instancia:** si el líder de calidad del proveedor no acepta la afectación, presenta un refute ante el funcionario de revisión en primera instancia.

Aceptación del refute: si el funcionario de revisión en primera instancia valida el refute, ajusta la calificación y cierra el proceso.

Rechazo del refute: si el funcionario de revisión en primera instancia decide mantener la afectación, informa al líder de calidad del proveedor la motivación de dicha decisión.

3. **Revisión Segunda Instancia:** si la DIAN mantiene la afectación, el líder de calidad del proveedor puede solicitar una segunda revisión. En esta fase pueden darse dos escenarios:
 - **Rechazo del refute segunda instancia:** se mantiene la afectación y, de acuerdo con la justificación, se deben implementar acciones de mejora, capacitación o retroalimentación dirigidas a los agentes involucrados y se finaliza el flujo de la auditoría
 - **Aceptación del refute segunda instancia:** se levanta la afectación y se modifica la calificación dando cierre al flujo de la auditoría.

Cuando se detecte la necesidad de capacitaciones específicas para corregir desviaciones, se deberán programar y ejecutar de manera preventiva, evitando la reiteración de errores que puedan afectar la atención al ciudadano.

Todo el proceso de auditoría, hallazgos y revisiones será documentado en el módulo de calidad del GIS, asegurando la trazabilidad de las decisiones adoptadas.

Productos:

- Reporte de revisión de calidad de las transacciones, documentando hallazgos, recomendaciones y necesidades de capacitación o refuerzo.
- Actualización de la Guía de Calidad o Protocolos de Servicio, según corresponda.

2.2. Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias

El monitoreo y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) relacionadas con el servicio del Contact Center es un proceso esencial para la evaluación del desempeño del proveedor, la detección de oportunidades de mejora y la optimización continua de los procesos de atención al ciudadano.

Este seguimiento se realiza mediante el análisis de las solicitudes registradas en el buzón PQSR de la DIAN.

El objetivo principal es garantizar que la prestación del servicio cumpla con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) pactados contractualmente minimizando incidentes operativos y optimizando la experiencia del usuario.

Objetivos:

- Realizar un seguimiento estructurado a las quejas que afectan el servicio del Contact Center, identificando patrones recurrentes y causas raíz de los problemas reportados.
- Clasificar y analizar las quejas recibidas diferenciando aquellas relacionadas con fallas en la atención, incumplimientos contractuales, problemas tecnológicos atribuibles al proveedor.
- Garantizar la trazabilidad y documentación de cada PQRS, desde su recepción hasta su resolución, asegurando que se implementen medidas correctivas efectivas.
- Informar periódicamente los hallazgos y proponer acciones de mejora al proveedor del servicio, con el fin de optimizar la calidad de la atención.

Procedimiento

El proceso de gestión y seguimiento de PQRS se desarrolla en las siguientes etapas:

Recepción y Registro de PQRS

- Consolidación de las quejas recibidas a través de en el buzón PQSR de la DIAN.

Análisis y Evaluación de Hallazgo

- Identificación de tendencias y patrones recurrentes en las quejas recibidas.
- Correlación de los hallazgos con los resultados de auditoría y monitoreo de calidad, a fin de establecer posibles incumplimientos en la operación del proveedor.

Implementación de Acciones Correctivas y Planes de Mejora

- Elaboración de informes técnicos con los hallazgos detectados, dirigidos al proveedor del servicio.
- Coordinación de reuniones periódicas para la socialización de los resultados y la formulación de estrategias de mitigación.
- Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y evaluación de su efectividad en la reducción de quejas.

Retroalimentación y Mejora Continua

- Socialización de los hallazgos con los supervisores del contrato y responsables del área de calidad del proveedor.
- Implementación de medidas correctivas en los protocolos de atención y guías de calidad del Contact Center.

Productos:

- **Matriz PQRS:** registro estructurado de las quejas recibidas, su análisis y las acciones correctivas implementadas.
- **Informe mensual de seguimiento de PQRS:** documento técnico con estadísticas, tendencias y evaluación del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- **Acta de reunión de seguimiento:** documento en el que se registran los compromisos adquiridos con el proveedor para la mejora del servicio.
- **Actualización de protocolos de atención y guías de calidad:** incorporación de ajustes en los procedimientos del Contact Center con base en el análisis de las PQRS recibidas.

2.3. Evaluación de conocimiento

La evaluación será elaborada por los funcionarios DIAN con base en la definición de temas clave de acuerdo con su relevancia aplicabilidad, dificultad, frecuencia de uso e impacto en la gestión y el alcance de cada piloto. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 40 minutos y se realizara de manera mensual.

La evaluación será realizada a través de la opción cuestionarios ECA del módulo gestión de evaluaciones del GIS y tiene como objetivo medir el nivel de conocimiento de todos los agentes vinculados a la operación.

Se exceptúan los agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación. Ellos no presentan la evaluación.

Productos Generados

- Pruebas aplicadas con metodología estandarizada.
- Resultados clasificados por piloto, con segmentación por agente y temática.
- Plan de capacitación correctiva basado en los resultados obtenidos.

2.4. Herramientas de Ayuda

El desempeño eficiente de los agentes del Contact Center depende en gran medida de la disponibilidad y correcta utilización de herramientas de ayuda actualizadas que les permitan acceder a información precisa y estructurada en tiempo real.

Las herramientas de ayuda abarcan una variedad de formatos diseñados para agilizar la respuesta, garantizar coherencia en la información suministrada y optimizar el tiempo de gestión de las consultas.

El proceso de administración de estas herramientas incluye las siguientes actividades:

- Identificación de necesidades con base en consultas frecuentes, cambios normativos y hallazgos en monitoreos de calidad.
- Diseño y actualización de herramientas de ayuda, asegurando su alineación con la normativa vigente.
- Socialización y difusión de los recursos, garantizando su disponibilidad para todos los agentes.
- Monitoreo y retroalimentación, evaluando su efectividad en la operación.

Objetivos

- Garantizar la disponibilidad de recursos actualizados, facilitando el acceso a información relevante y estructurada.
- Proveer a los agentes con material de referencia confiable, optimizando la precisión y coherencia de las respuestas brindadas a los ciudadanos.
- Fortalecer la comunicación interna, asegurando que todos los cambios y actualizaciones sean debidamente difundidos.
- Realizar seguimiento continuo al correcto registro de la información en el gestor de conocimiento del GIS

Tipos de Herramientas de Ayuda: Las herramientas utilizadas en el Contact Center incluyen:

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

1. Guiones de Atención (Scripts de Interacción)

- Estructuras de conversación diseñadas para garantizar un manejo adecuado de las consultas.
- Incluyen pasos de verificación, preguntas clave y respuestas estandarizadas.

2. Cuadernillos y Manuales de Procedimiento

- Documentos de referencia con información detallada sobre normativas, trámites y procesos.
- Contienen ejemplos prácticos y casos de uso para facilitar su aplicación en la operación.

3. Noticias

- Reportes periódicos que incluyen novedades normativas, actualizaciones operativas y aclaraciones sobre consultas frecuentes.
- Comunicaciones que informan sobre cambios urgentes en procedimientos, ajustes en plataformas o implementación de nuevos servicios.

4. Tips y Listados de Preguntas Frecuentes (FAQs)

- Documentos breves que resumen información clave sobre los temas más consultados.
- Diseñados para ser utilizados como referencia rápida durante la atención de llamadas.

Metodología de Gestión y Actualización

- Revisión periódica, con actualizaciones basadas en análisis de tendencias de consulta y cambios normativos.
- Validación y aprobación, por parte de las áreas responsables de cada proceso.
- Difusión estructurada, mediante capacitaciones, noticias, preturnos y actualizaciones en el gestor de conocimiento del GIS.
- Monitoreo del registro de la información en el gestor de conocimiento del GIS.

Productos Generados

- Base de datos de herramientas de ayuda actualizadas y disponibles en el gestor de conocimiento del GIS

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

La implementación de procesos de evaluación estructurada y el desarrollo de herramientas de ayuda eficientes son factores clave para la optimización del servicio en el Contact Center. A través de estas estrategias, se asegura que los agentes cuenten con los conocimientos, recursos y soporte necesario para brindar una atención de calidad alineada con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y las expectativas de los ciudadanos.

2.5. Revisión de Indicadores y ANS

El seguimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y a los indicadores de desempeño del Contact Center es un proceso fundamental para garantizar la calidad en la prestación del servicio a los diferentes canales de atención.

Este seguimiento implica la evaluación constante del cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia y oportunidad pactados contractualmente entre la Entidad y el proveedor del servicio. Se basa en el análisis de indicadores clave de desempeño que reflejan el rendimiento del Contact Center en términos de accesibilidad, tiempos de respuesta, calidad en la atención y satisfacción del servicio.

La revisión periódica de los indicadores de desempeño establecidos en el ANS permite identificar desviaciones, implementar acciones correctivas y optimizar continuamente la operación del Contact Center, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Objetivos

Realizar seguimiento estadístico a los indicadores de desempeño establecidos en el ANS, asegurando su cumplimiento y alineación con los estándares definidos.

- Evaluar la efectividad de los niveles de servicio pactados, verificando su impacto en la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.
- Generar reportes de monitoreo de calidad, analizando tendencias y detectando oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- Identificar posibles ajustes en las metas de los indicadores de desempeño establecidos en el ANS para optimizar la gestión del Contact Center

Asegurar la mejora continua del servicio a través del análisis de datos y la implementación de estrategias basadas en resultados.

Metodología de Seguimiento y Evaluación

El seguimiento a los indicadores y ANS se desarrolla a través de un ciclo de control, que incluye las siguientes fases:

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

1. Recolección de Datos

- Extracción de información del aplicativo que se determine para la gestión del Contact Center.
- Consolidación de estadísticas sobre llamadas atendidas, tiempos de espera, niveles de servicio, calidad de la atención, entre otros.

2. Análisis de Indicadores

Se evalúan métricas claves relacionadas con la eficiencia y calidad del servicio analizando el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores de desempeño establecidos en el ANS.

3. Generación de Reportes y Retroalimentación

- Elaboración de informes de cumplimiento del ANS.
- Presentación de hallazgos y recomendaciones, así como los descuentos a realizar por el no cumplimiento de las metas exigidas al proveedor

Productos Generados

- Informe de análisis de cumplimiento del ANS

2.6. Seguimiento a Incidentes y Errores de los Servicios en Línea Reportados por el Contact Center

El Contact Center desempeña un papel fundamental en la identificación y reporte de incidentes y errores en los Servicios en Línea de la entidad. Este proceso incluye la recepción, clasificación y escalamiento de incidentes técnicos relacionados con el acceso, sincronización y uso de los servicios informáticos.

El seguimiento a estos reportes permite gestionar oportunamente las afectaciones experimentadas por los ciudadanos, garantizando una respuesta eficiente. Además, facilita la identificación de tendencias y posibles fallas recurrentes, lo que contribuye a la mejora continua de la infraestructura tecnológica de la entidad y así dar respuesta y seguimiento a incidentes y requerimientos de servicio reportado por el Contact center.

Objetivo

- Apoyar en los casos relevantes para buscar solución inmediata a los problemas o errores reportados por los ciudadanos e informados por el Contact Center.
- Informar al Contact Center los cambios, nuevos servicios o ventanas de mantenimiento que afecten el correcto funcionamiento de los servicios en línea.

Metodología de Seguimiento y Gestión

Para garantizar un adecuado seguimiento de los incidentes se implementa un proceso estructurado en las siguientes fases:

- Recepción de Incidentes
- Escalamiento y Monitoreo de Soluciones
- Coordinación con áreas técnicas para agilizar la solución de incidentes críticos o de alto impacto.
- Comunicación y Socialización de Cambios.
- Generación de alertas y notificaciones al Contact Center sobre mantenimientos programados, nuevas funcionalidades o cambios en los servicios.
- Difusión de lineamientos y buenas prácticas para mejorar la gestión de incidentes.

Productos

- Correos de casos gestionados y socialización de cambios o lineamientos.

2.7. Árbol de Tipificación

El Árbol de Tipificación es una estructura jerárquica utilizada para clasificar de manera eficiente las interacciones que ingresan al Contact Center. Su correcta gestión permite categorizar con precisión las consultas, requerimientos y reclamos de los ciudadanos, facilitando la identificación de tendencias y la toma de decisiones estratégicas.

El mantenimiento y actualización del Árbol de Tipificación es una tarea clave para garantizar que la información refleje con exactitud los temas de consulta más frecuentes, incorporando cambios normativos, nuevos procedimientos y necesidades emergentes del servicio.

Objetivo

- Asegurar que la información contenida en el Árbol de Tipificación esté actualizada, reflejando de manera precisa la realidad operativa del Contact Center.
- Optimizar la gestión de interacciones, garantizando que las consultas sean clasificadas adecuadamente para su correcta gestión y análisis.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

- Realizar propuestas de mejora en la estructura del Árbol de Tipificación con base en el análisis de datos, cambios normativos y nuevas necesidades del servicio.
- Facilitar la extracción y análisis de información estadística, asegurando que las categorías permitan obtener reportes detallados sobre tendencias y necesidades de los ciudadanos.

Metodología de Seguimiento y Control

El proceso de actualización y control del Árbol de Tipificación se desarrolla en las siguientes fases:

1. Revisión Periódica de la Estructura de Tipificación
 - Análisis del uso actual de las categorías del Árbol de Tipificación.
 - Identificación de categorías con baja utilización o redundantes.
 - Evaluación de nuevas necesidades de clasificación con base en consultas emergentes.
2. Actualización y Optimización de Categorías
 - Ajuste de nomenclaturas y descripciones para mejorar la precisión en la clasificación.
 - Inclusión de nuevas categorías según los cambios normativos y operativos.
 - Eliminación o consolidación de categorías obsoletas o de baja utilización.
3. Monitoreo y Evaluación de la Efectividad del Árbol de Tipificación
 - Seguimiento al uso de las categorías y ajuste de la estructura cuando sea necesario.
 - Análisis de reportes estadísticos para medir la eficiencia de la clasificación.
 - Propuesta de mejoras continuas basadas en datos operativos y requerimientos estratégicos.

Productos Generados

- Árbol de Tipificación debidamente actualizado, reflejando las necesidades actuales del servicio.
- Retroalimentación y propuestas de mejora en la estructura de tipificación.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

2.8. Sistema de Audio Respuesta (IVR)

El Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) es un componente esencial en la operación del Contact Center, ya que permite la gestión automatizada de consultas y canalización eficiente de los usuarios. Su correcto funcionamiento y actualización constante garantizan una mejor experiencia para los ciudadanos y optimizan la operación del servicio.

Este proceso implica el seguimiento, control y validación de la estructura del IVR, incluyendo la revisión y aprobación de los mensajes propuestos por el proveedor del servicio, así como la formulación de mejoras alineadas con las necesidades de la Entidad y las estrategias de atención multicanal.

Objetivos

- Supervisar y controlar la configuración del IVR, asegurando que los mensajes y flujos sean actualizados conforme a las necesidades del servicio.
- Revisar y aprobar los mensajes del IVR propuestos por el contratista, garantizando que la información proporcionada a los ciudadanos sea clara, precisa y alineada con la normativa vigente.
- Generar propuestas de optimización del IVR, enfocadas en mejorar la eficiencia del enrutamiento de llamadas y la experiencia del usuario.
- Evaluar el desempeño del IVR mediante el análisis de reportes de uso, identificando oportunidades de mejora en la distribución de llamadas y en la automatización de respuestas.

Metodología de Seguimiento y Gestión

Monitoreo y Evaluación de la Operación del IVR

- Revisión periódica de la funcionalidad del sistema y del nivel de satisfacción del usuario.
- Análisis de métricas de desempeño, como tasa de abandono en el IVR, porcentaje de transferencia a agentes y tiempo promedio de interacción.

Revisión y Aprobación de Mensajes

- Validación de la estructura de los menús y submenús del IVR.
- Revisión de los mensajes propuestos por el contratista, asegurando alineación con la estrategia de comunicación de la Entidad.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

- Aprobación y solicitud de ajustes en caso de ser necesario.

Propuestas de Optimización

- Identificación de oportunidades de mejora en el flujo del IVR para reducir tiempos de espera y mejorar la resolución automatizada de consultas.
- Coordinación con el proveedor para implementar cambios en la estructura del IVR.

Productos Generados

- IVR actualizado, con mensajes revisados y aprobados.
- Reportes de análisis y optimización del IVR, incluyendo estadísticas de uso y propuestas de mejora.

2.9. Campañas

Las campañas de comunicación y/o contacto permiten la implementación de estrategias de servicio enfocadas en la difusión de información relevante, la optimización de la atención al ciudadano y el fortalecimiento de la relación con los usuarios. Estas campañas pueden incluir acciones como llamadas de salida, mensajes IVR, envíos de SMS o correos electrónicos, con el fin de informar sobre trámites, fechas clave, normativas o cambios en los servicios.

El proceso de gestión de campañas contempla la recepción y análisis de solicitudes, la verificación del cumplimiento de parámetros establecidos y la coordinación con el Contact Center para su ejecución. Asimismo, se realiza un seguimiento continuo de los resultados obtenidos con el propósito de medir su efectividad y proponer mejoras en futuras estrategias.

Objetivos

- Revisar y validar las solicitudes de campañas, asegurando que cumplan con los lineamientos y parámetros definidos en el procedimiento.
- Coordinar la ejecución de campañas con el Contact Center, garantizando el cumplimiento de las estrategias de servicio establecidas.
- Realizar seguimiento a los resultados de las campañas, utilizando indicadores de desempeño que permitan evaluar su impacto y proponer ajustes para futuras implementaciones.

Metodología de Seguimiento y Gestión

Recepción y Evaluación de Solicitudes

- Verificación de los objetivos y alcances de la campaña.
- Revisión del contenido y los canales de comunicación propuestos (llamadas de salida, mensajes IVR, SMS, correos electrónicos).
- Validación del cumplimiento de los lineamientos establecidos:

Mensaje de texto a Celular (SMS): el texto del mensaje debe contener máximo 159 caracteres incluidos espacios, caracteres especiales (.!#&/) y la palabra DIAN.

Llamada de Salida: el guion que maneje el agente telefónico debe contener saludo, información de la campaña, recomendaciones (de ser necesario) y despedida. (Guion y/o modelo).

Ejecución y Monitoreo de la Campaña

- Coordinación con el Contact Center para la implementación de la estrategia aprobada.
- Seguimiento en tiempo real del desarrollo de la campaña, monitoreando métricas como alcance, tasas de respuesta y efectividad.

Productos Generados

- Reporte final de la campaña con análisis de indicadores y conclusiones sobre su efectividad.

3. Anexos

- Guía para evaluar la calidad del servicio telefónico.
- Guía para evaluar la calidad del servicio de chat.
- Guía para evaluar la calidad del servicio de redes sociales.

No. 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	21/04/2025	08/06/2025	Versión inicial.	Esta versión corresponde a Información Pública.
2	09/06/2025		<p>Se ajusta la definición de Gestión Integrada de Servicios GIS.</p> <p>Se ajusta el alcance del numeral 2.1.3. Selección de la Muestra.</p> <p>Se ajusta el numeral 2.1.5 Gestión de Retroalimentación y Resolución de Controversias; En lo relacionado con rechazo del refute segunda instancia y aceptación del refute segunda instancia.</p> <p>Se ajusta el numeral 2.3. Evaluación de conocimiento indicando que la misma se hace De acuerdo con el alcance de cada piloto.</p> <p>Se ajustan: Anexo 1_CT_CAC_0149 Anexo 2_CT_CAC_0149 Anexo 3_CT_CAC_0149 de acuerdo con la operación vigente y se reemplaza en todos los documentos el concepto de "Ciudadano cliente" por "ciudadano"</p>	Esta versión corresponde a Información Pública.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

Elaboró:	Alejandro Mendoza Celada Adriana Sarmiento Bohorquez	Inspector II Gestor I	Subdirección de servicio al ciudadano en asuntos tributarios
	Elaboración técnica Alfonso Gómez Rojas. David Fernando Pinzon Galvis.	Gestor III Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Elaboración metodológica			
Revisó:	Argemiro Franco Múnera	Coordinador de Canales de servicio y Experiencia del Usuario	Subdirección de servicio al ciudadano en asuntos tributarios.
Aprobó:	Argemiro Franco Múnera	Subdirector (A)	Subdirección de servicio al ciudadano en asuntos tributarios