



202130001583

Fecha Radicado: 2021-10-19 11:09:15.91



La educación
es de todos

Mineducación

Radicado No: 202130001583

Fecha Radicación: 2021/10/20

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: JAVIER ALFONSO SANTOS PACHECO
Subdirector Financiero y Contable

DE: OSCAR ORTEGA MANTILLA
Director de Producción y Operaciones

ASUNTO: Remisión tercer pago BPM CONSULTING, contrato No. 371 de 2021

Respetado doctor Javier,

De manera atenta me permito remitir la factura y demás documentos soporte para la gestión del tercer pago del contrato No. 371 de 2021.

- Comunicación interna dirigida a la Subdirección Financiera
- Certificado de cumplimiento – GAB-FT035
- Informe de Ejecución Contractual – GAB-FT-029
- Factura No. BPM-2029.
- Aportes a seguridad social de la empresa
- Certificado de aportes firmado por el revisor fiscal o representante legal
- Informe de actividades de EPA

Cordialmente,

Oscar Orlando Ortega Mantilla
Director Producción y Operaciones

IDANEXO:

Elaboró: AMARTINEZT

	CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO CONTRATADO						Código: GAB-FT035	
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO						Versión: 001	
Clasificación de la Información	☒ PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA					
En ejercicio del control de ejecución, certifico el cumplimiento del objeto y obligación con corte a la fecha de certificación, del siguiente contrato: Nota (si los datos NO son correctos o NO están diligenciados en su totalidad, NO se puede radicar la cuenta en la Subdirección Financiera y Contable).							Fecha de certificación:	
							oct-2021	
Contrato No:	371-2021	Fecha de contrato:	14/05/2021	Nombre del contratista	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA			
No. de factura o documento equivalente:	F-2029	Contrato con adición (marque con una X)	SI ☐	NO ☒	NIT / C.C contratista:	900.011.395-6		
Comprobante de ingreso a almacén No:	N/A	Pago número:	3	Periodo a pagar:	DE:	1/08/2021	A:	31/08/2021
DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/SERVICIOS RECIBIDOS* (con base en el contrato y la forma de pago allí definidas):								
*Relacione los productos y/o servicios prestados durante el periodo certificado, o informe de actividades presentado al supervisor del contrato, no es necesario relacionar las obligaciones del contrato.								
Ítems de la OC entregados durante el segundo mes de gestión:								
Supervisor Servicios BPO Agente en Sitio Software de gestión de operaciones de TI Plataforma de Centro de Contacto para Agente Troncal SIP Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Formador Líder de calidad								
ASÍ MISMO, EN MI CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO CERTIFICO CON MI FIRMA LO SIGUIENTE:								
1. Que los productos y/o servicios relacionados se recibieron a satisfacción, se realizaron durante el periodo referido, y se encuentran detallados en el informe presentado por el contratista, el cual reposa en la carpeta de supervisión del contrato. 2. Que el contratista anexa evidencia de pago al sistema de seguridad social y parafiscales. 3. Que recibido el bien o servicio a satisfacción considero procedente que se realice el desembolso o pago y se da el visto bueno correspondiente.								
Código	Nombre de C.C / Prueba / Proyecto de Evaluación					Monto a Pagar		
						68.269.030,00		
Tipo de moneda	Pesos colombianos		Total (valor a Pagar)		68.269.030,00			
NOMBRE DEL SUPERVISOR:	OSCAR ORTEGA MANTILLA							
FIRMA:								
CARGO:	DIRECTOR DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES							
VISTO BUENO (Si aplica) Nombre / Firma o Visto bueno	Nombre: Judith Cristina Díaz Salcedo				Firma o Vo.Bo.:			
Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima se considera NO CONTROLADO								

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB-FT029			
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001			
Clasificación de la Información:	☒ X	PÚBLICA	☐	CLASIFICADA	☐	RESERVADA

1. INFORMACIÓN CONTRATISTA

CONTRATISTA:	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA			
C.C. / C.E. / NIT :	900.011.395-6			
PERÍODO DEL INFORME:	Desde	01/08/2021	Hasta	31/08/2021
INFORME No.:	3			

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

NO. CONTRATO / NO. CONVENIO:	371-2021 / ORDEN DE COMPRA 69087
FECHA SUSCRIPCIÓN:	14/05/2021
FECHA ACTA DE INICIO:	14/05/2021
FECHA DE TERMINACIÓN:	15/12/2021
ADICIONES Y/O MODIFICACIONES:	N/A
OBJETO DEL CONTRATO:	Prestar el servicio de mesa de ayuda para la atención y soporte de los usuarios de la estrategia Evaluar para Avanzar 3º a 11º
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	\$ 318.135.689,45
VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	\$ 94.779.890,26
SALDO DEL CONTRATO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	\$ 223.355.799,19
PLAZO DE EJECUCIÓN:	De acuerdo con la cláusula QUINTA El contrato se suscribe hasta el 31 de diciembre de 2021, plazo que se empezará a contar a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, a saber, Expedición del Registro Presupuestal, Aprobación de la Garantía y Afiliación a la ARL.
NÚMERO DE REGISTRO PRESUPUESTAL:	6698
SUPERVISIÓN:	De conformidad con el contrato, la supervisión de este es ejercida por el Director de Producción y Operaciones.

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB-FT029			
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001			
Clasificación de la Información:	☒ X	PÚBLICA	☐	CLASIFICADA	☐	RESERVADA

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

FORMA DE PAGO:	Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021. Cláusula 11Facturación y pago. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.
PAGOS QUE SE HAN EFECTUADO A LA FECHA. En virtud de lo anterior, dicho contrato en el aspecto financiero se ejecuta de la siguiente manera:	

NO. DE FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA DE FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE	VALOR
FEB1528	13/07/2021	\$33.891.815,02
FEB1690	17/08/2021	\$60,888,075.24

PAGO QUE SE EFECTÚA A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			X									
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24

4. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES REALIZADAS		ANEXOS (Describir producto cuando a ello haya lugar, entregables, etc.)
Soporte técnico telefónico a usuario final	Se brinda soporte telefónico a los usuarios que se comuniquen a la línea de atención dispuesta para la asesoría de la ejecución el proyecto EpA 2021	Informe de gestión	Soporte técnico telefónico a usuario final
Soporte técnico vía correo electrónico a usuario final	Se brinda soporte por correo electrónico a los usuarios que se comuniquen al buzón evaluarparaavanzar@icfes.gov.co para los temas relacionados a la ejecución el proyecto EpA 2021 que dispone el instituto colombiano para el fomento de la educación superior	Informe de gestión	Soporte técnico vía correo electrónico a usuario final
Mantener el personal capacitado para la ejecución del servicio	Se dispone el personal acorde a la OC (16 Agentes - 1 Supervisor) con el fin de ejecutar el servicio y atención de soporte a los usuarios.	Pago de seguridad social	Mantener el personal capacitado para la ejecución del servicio

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB-FT029
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la Información:	☒ PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES REALIZADAS		ANEXOS (Describir producto cuando a ello haya lugar, entregables, etc.)
Mantener Software de gestión de operaciones de TI	Se efectúa registro y control de las llamadas recibidas en la línea telefónica por medio del software TI, para sacar datos estadísticos y ser presentados a la entidad.	Informe de gestión	Mantener Software de gestión de operaciones de TI
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Se mantiene actualizada y configurada la plataforma de recepción de llamadas para la atención telefónica	Informe de gestión	Plataforma de Centro de Contacto para Agente
Troncal SIP	Mantener la troncal telefónica activa en el horario dispuesto por la entidad.		Troncal SIP
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Grabación de mensajes y puestos en producción en el IVR para la gestión de recepción de llamadas.	IVR	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
Minuto IVR (Interactive Voice Response)- Enrutador	Configuración y puesta en producción planta telefónica para la recepción de llamadas al IVR	Línea 3905666	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Enrutador
Configuración y grabación de mensajes de voz o audio	Grabación de los mensajes y puesta en producción en el IVR mensajes con voz profesional para la interacción con el usuario final.	IVR	

4. CONSTANCIAS

*El Supervisor **Oscar Ortega Mantilla**, acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.*

***Oscar Ortega Mantilla**, en su calidad de supervisor del contrato deja constancia que en el marco de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de Aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos*

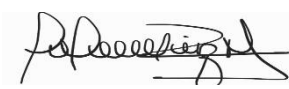
	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB-FT029	
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001	
Clasificación de la Información:	☒ X	PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA

5. OBSERVACIONES

6.

Se deja constancia que el objeto y las demás obligaciones adquiridas en desarrollo del contrato, se han cumplido hasta la fecha a satisfacción por las partes, como consta en la certificación a satisfacción expedida en su momento, para efectos de desembolsar al contratista el pago respectivo.

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el 21 de octubre de 2021.





Elaboró
Johanna Ruiz Marroquín
 Contratista DPO

Revisó
Judith Cristina Díaz Salcedo
 Contratista DPO

Aprobó
Oscar Ortega Mantilla
 Supervisor
 Director de Producción
 y Operaciones

**Business Process Management Consulting Ltda**

NIT. 900011395-6

Cra 17 No. 164-25 Edif. BPM Consulting

Bogotá D.C., Bogotá D.C.

TEL: 6017569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

www.bpmconsulting.com.co**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

BPM2029

SEÑOR(ES):

CLIENTE: INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION -

ICFES

NIT: 860024301-6**DIRECCIÓN:** CALLE 26 N. 69 - 76**CIUDAD:** Bogotá D.C.**TEL:** 4841410**CORREO:** facturaelectronica@icfes.gov.co**FECHA DE EXPEDICIÓN:** 12/10/2021 12:32 PM**FECHA DE VENCIMIENTO:** 11/11/2021**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 12/10/2021 12:45 PM**DOCUMENTO ORIGEN:** 69087**FORMA DE PAGO:** Crédito**MEDIO DE PAGO:** Instrumento no definido

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Supervisor Servicios BPO	1.00	6,268,491.79	6,268,491.79	1,191,013.44	7,459,505.23
2	Agente en Sitio	16.00	2,699,295.17	43,188,722.72	8,205,857.32	51,394,580.04
3	Software de gestión de operaciones de TI	16.00	124,434.93	1,990,958.88	378,282.19	2,369,241.07
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	13.00	165,913.24	2,156,872.12	409,805.70	2,566,677.82
5	Troncal SIP	20.00	32,746.03	654,920.60	124,434.91	779,355.51
6	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	20,189.00	1.09	22,006.01	4,181.14	26,187.15
7	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	31,204.00	1.09	34,012.36	6,462.35	40,474.71
8	Minutos de conexión outbound/Inbound (Mes vencido)	27,090.00	109.15	2,956,873.50	561,805.97	3,518,679.47
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	421.00	20.74	8,731.54	1,658.99	10,390.53
10	Minutos de conexión outbound/Inbound	1.00	20.74	20.74	3.94	24.68
11	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	2.00	43,661.38	87,322.76	16,591.32	103,914.08

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	57,368,933.02
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	57,368,933.02
IVA	57,368,933.02	19%	10,900,097.27	IVA:	10,900,097.27
				Total Impuestos:	10,900,097.26
				Total + Impuestos:	68,269,030.29
				Valor Total:	68,269,030.29

SESENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL TREINTA CON VEINTINUEVE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN SERVICIO AGOSTO 2021 - OC 69087

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764019148641 DEL 06/10/2021 RANGO AUTORIZADO DEL BPM2001 HASTA BPM2500 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: d4015904ead6f195255af001b427a2c336a07cbbf9529badc600369d1d7b30a1ebbbc52b6dee82ecab61e27e9a325277

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica - Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

Para efectuar el pago de esta factura, por favor realizarlo transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting Ltda y enviar soporte del pago al correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co. Si ya efectuó el pago por otros medios, por favor hacer caso omiso. a este mensaje.



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING LTDA.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING LTDA. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los ocho (08) días del mes de octubre de 2021.

LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **YULY CAROLINA ROCHA ROBAYO** identificado(a) con **CC** número **52822301** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	S	L	I	L	V	V	I	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	1															0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
CCF24	Compensar Caja de Compensación Fliar	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
EPS008	Compensar EPS	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1															0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **CLARA ANDREA LOZANO BOBADILLA** identificado(a) con **CC** número **52955924** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	V	S	L	S	I	L	V	V	I	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1																0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	1																0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
230301	Porvenir	1																0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1																0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **LUISA FERNANDA BARAJAS MOSQUERA** identificado(a) con **CC** número **1013637687** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	S	L	I	L	V	V	I	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Filiar	1														0		30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1														0		30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
EPS002	Salud Total EPS	1														0		30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1														0		30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **PEDRO FABIAN VELA ROCHA** identificado(a) con **CC** número **1015405818** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RED	TAE	TAD	TAS	VST	SLN	IGM	AVC	VCT	IRP	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Filiar	1												0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
EPS010	EPS Sura	1												0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1												0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1												0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si

PAGADA

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **CAMILO ANDRES ROMERO NUÑEZ** identificado(a) con **CC** número **1015430561** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RED	TAE	TAD	TAP	VST	SLN	IGM	LVAC	AVCT	VIRP	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Filiar	1												0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
EPS008	Compensar EPS	1												0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1												0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1												0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre de 2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

**CERTIFICADO DE APORTES AL
SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL**

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **BRAYAN NICOLAS AMORTEGUI SEGURA** identificado(a) con **CC** número **1015469566** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RED	TAE	TAD	TAS	VST	SLN	IGM	VA	AV	VC	IR	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Filiar	1													0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
EPS008	Compensar EPS	1													0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1													0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1													0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **CRISTHIAN MAURICIO RINCON RIVERA** identificado(a) con **CC** número **1016039680** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	T	V	V	S	S	L	S	L	G	M	A	V	V	I	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
231001	Colfondos	1																				0	30	\$3,634,104	0.16000	\$581,500	\$18,200	\$18,200	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1																				0	30	\$3,634,104	0.04000	\$145,400	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
EPS008	Compensar EPS	1																				0	30	\$3,634,104	0.04000	\$145,400	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1																				0	30	\$3,634,104	0.00522	\$19,000	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

**CERTIFICADO DE APORTES AL
SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL**

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **OSCAR IVAN CASTILLO LOPEZ** identificado(a) con **CC** número **1018458965** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	V	S	L	I	L	V	V	I	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
230301	Porvenir	1															0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
EPS005	Sanitas EPS	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1															0	30	\$1,362,789	0.02436	\$33,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

[illegible]

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **WENDY CAROLINA TOLOZA HURTADO** identificado(a) con **CC** número **1019115370** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RETE	TADA	TASP	VST	SL	LG	MA	VA	VC	IR	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Filiar	1												0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
EPS008	Compensar EPS	1												0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1												0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1												0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre de 2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **GINNA MARCELA SIERRA GUZMAN** identificado(a) con **CC** número **1022427395** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	V	S	S	I	L	V	V	I	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APORTE	COTIZACIÓN Y/O APORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
231001	Colfondos	1															0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
EPS008	Compensar EPS	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1															0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **MARTHA MILENA LUNA RODRIGUEZ** identificado(a) con **CC** número **1023977137** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	V	S	L	S	I	L	V	V	I	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1																0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
230301	Porvenir	1																0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
EPS005	Sanitas EPS	1																0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1																0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

**CERTIFICADO DE APORTES AL
SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL**

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **ERIKA DAYAN GUZMAN POSADA** identificado(a) con **CC** número **1031175361** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	V	S	L	S	I	L	V	V	I	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1																0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
EPS008	Compensar EPS	1																0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
230301	Porvenir	1																0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1																0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre de 2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **ANGELA MARIA VALENCIA MOJICA** identificado(a) con **CC** número **1070958442** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	V	S	L	I	L	V	V	I	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1															0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
EPS005	Sanitas EPS	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1															0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **MAYRA PATRICIA LOZADA SALAZAR** identificado(a) con **CC** número **1126421520** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	V	V	S	S	I	L	V	V	I	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
EPS008	Compensar EPS	1															0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
230301	Porvenir	1															0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1															0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si	

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **DUVAN FELIPE MARROQUIN NIÑO** identificado(a) con **CC** número **1233892221** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I N G	R E D	T A D	T A P	T A S	V S T	V S L	S L N	I G M	L M A	V A C	V C T	V I R	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Filiar	1														0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	1														0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
230301	Porvenir	1														0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1														0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

La empresa **BPM CONSULTING LTDA**, identificada con **NI** número **900011395**, aportó por el empleado **JULIANA ALEXANDRA BUITRAGO AUCIQUE** identificado(a) con **CC** número **1233910206** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 09 - 2021 y 10 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I N G	R E D	T A D	T A P	T A S	V S T	S L N	I G M	L A C	V A P	V C T	I R P	CORRECCIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APOORTE	COTIZACIÓN Y/O APOORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Filiar	1													0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	1													0	30	\$1,362,789	0.04000	\$54,600	\$0	\$0	Octubre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
230301	Porvenir	1													0	30	\$1,362,789	0.16000	\$218,100	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1													0	30	\$1,362,789	0.00522	\$7,200	\$0	\$0	Septiembre - 2021	53846303	08/10/2021	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **8** días del mes **Octubre** de **2021**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

Evaluar para Avanzar

Periodo: 01 al 31 de agosto de 2021

Contrato N° OC69087

CLIENTE

DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 02/08/2021	
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Ejemplo: Presentar los resultados del Centro de gestión de servicio del cliente Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación a través de la operación multicanal para efectuar la atención de las solicitudes recibidas para el soporte de la plataforma EpA 2021. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME: 01 AL 31 DE AGOSTO DE 2021	
PRESENTADO POR: CRISTHIAN MAURICIO RINCÓN	
ENTREGADO A: SUPERVISORES DE CONTRATO	
INFORME NO: 15	

Tabla de Contenido

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)	4
2. Análisis de los indicadores (ANS) del servicio	4
3. Datos generales del servicio	5
3.1 Canal Telefónico	5
3.1.1 Histórico del comportamiento de llamadas	6
3.1.2 Nivel de atención:	7
3.1.3 Nivel de servicio	9
3.1.4 Histórico nivel de servicio y nivel de atención	10
3.1.5 Gestión y tipología de usuario atendidas por el canal telefónico	11
3.1.6 Categoría de solicitudes registradas por atención telefónica.	14
3.1.7 Solicitudes escaladas	17
3.1.8 Solicitudes escaladas y abiertas telefonía	19
3.2 Correo electrónico	20
3.2.1 Categoría de solicitudes registradas por atención de correo.	21
3.2.2 Gestión y tipología de usuarios atendidas por el correo electrónico	22
3.2.3 Solicitudes escaladas Correo electrónico	24
3.2.4 Solicitudes escaladas y abiertas correo electrónico	25
4. Estadísticas mensuales	26
4.1. Consolidado de casos abiertos – cerrados telefonía y correo	27
5. Satisfacción	28
6.1 Histórico de satisfacción pregunta 1	30
6.2 Análisis de satisfacción pregunta 2	31
6. Presentación de Aspectos Relevantes	33
7. Acciones de Mejoramiento Realizadas	34
8. Acciones de Mejoramiento Recomendadas	35

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
NIVEL DE ATENCIÓN TELEFONICO	≥ %	87,82%
NIVEL DE ABANDONO TELEFONICO	≤%	12,18%
NIVEL DE SERVICIO TELEFONICO	80 / 40	80,37%
RESOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO POR TELEFONIA Y CORREO.	≤%	90,76%

Ilustración 1 tabla de indicadores

2. Análisis de los indicadores (ANS) del servicio

Para el análisis de la gestión se tienen en cuenta los días del **01 al 31 de agosto de 2021** que corresponde al tiempo de operación que se ha ejecutado de manera remota la atención telefónica y de correo electrónico para la solución de las diferentes consultas relacionadas a la gestión de los docentes y directivos de las instituciones en el proyecto EpA, dispuesto por El Ministerio de Educación Nacional por Medio del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación.

En el documento no se dejarán de detallar los niveles alcanzados, se mostrarán las metas logradas para cada uno de los medios de comunicación disponibles, haciendo un análisis de los resultados generales y específicos.

Durante el **01 al 31 de agosto de 2021**, se recibieron en total **32.847** llamadas en el IVR, de las cuales fueron recibidas por los agentes el **40,11%** (7.670), de estas se atendieron **6.736** que corresponde al **87,82%**.

Los agentes presentaron un tiempo medio de operación de **7 Minutos :10 Segundos** para el total de llamadas recibidas y gestionadas en el mes.

En cuanto al porcentaje de llamadas contestadas antes de 40 segundos, se alcanzó el **80,37%** (5.414 llamadas), siendo **superior** en un **0,37%** a lo acordado contractualmente. Este comportamiento es dado a que la cantidad de agentes disponibles y al aumento de llamadas ingresadas son acorde a la capacidad de planta instalada, sin embargo, las fallas del aplicativo y la saturación de la línea en momentos de lentitud afecta el porcentaje.

El **90,56% (6.155 solicitudes)** de **6.736** fueron solucionadas directamente a través de la línea de soporte que corresponde a la resolución en primer contacto, lo cual demuestra que más del 50% de las peticiones recibidas a través de la línea telefónica son resueltas por los agentes.

Se recibieron del **01 al 31 de agosto de 2021** **5.397** correos al buzón de evaluarparaavanzar@icfes.gov.co; se gestionaron un total de **5.397** correos de los cuales se escalaron tan solo 540 que equivale al 10,01%

3. Datos generales del servicio

En esta sección se pretende analizar el comportamiento de la operación por cada uno de los canales y como se han desarrollado en los cortes mensuales establecidos, a su vez, se mostrarán los datos registrados en el soporte a los usuarios y que tipologías específicas se dieron por registro.

3.1 Canal Telefónico

Medio por el cual los agentes atienden las solicitudes realizadas por los usuarios que se comunican a la línea desde Bogotá **3905666**, desde celular **031- 3905666**, desde un número fijo nacional a la línea gratuita **018000-184427**

Dentro la configuración de la línea dispuesta para atender los usuarios se ha establecido el IVR con un menú de opciones y cierta información pregrabada con el fin que los interesados se contacten y encuentren de primera mano la información sobre los procedimientos del proyecto EpA.

En ese sentido se tiene que al IVR ingresaron un total de **32.847 llamadas** de las cuales **7.670** los usuarios solicitaron comunicación con un asesor dentro de las opciones establecidas.

Corte	(Todas)
Etiquetas de fila	Suma de Tot.
Llamadas agente	7.670
Llamadas IVR	25.177
Total general	32.847

Tabla 1 Llamadas recibidas por IVR

Nota: las llamadas en que el usuario no tomó la opción de comunicación con un agente no se cuentan como abandonadas, solo se abandonan las que pasan a opción de comunicación con el asesor y que por tiempo de espera el Usuario decide colgar.

Lo que nos permite concluir que la estructura del IVR y la información básica suministrada es de gran apoyo para los usuarios puesto que no ven la necesidad de seleccionar alguna opción para solicitar comunicación con un asesor; a continuación, observaremos el porcentaje de dicho comportamiento.

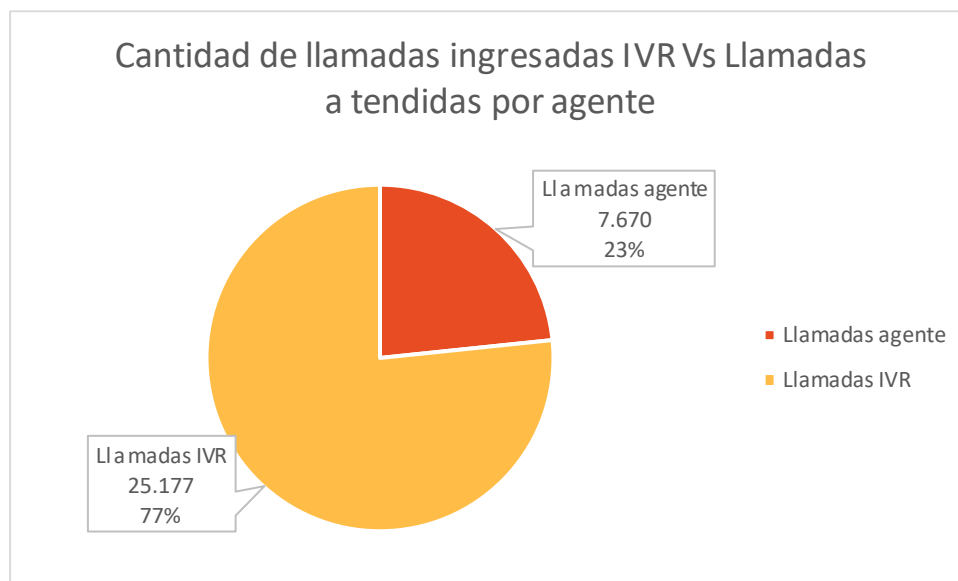


Ilustración 2 Llamadas atendidas por los agentes

3.1.1 Histórico del comportamiento de llamadas

A continuación, nos permitimos analizar de manera general la cantidad de llamadas ingresadas al IVR, atendidas por los asesores y abandonadas, por mes

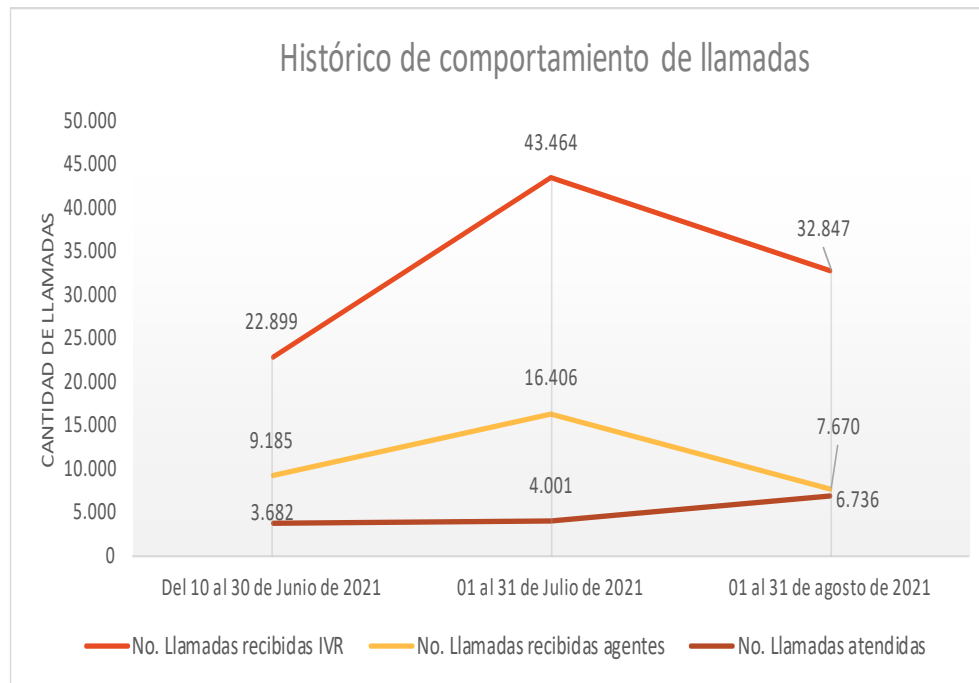


Ilustración 3 Histórico de llamadas

Se observa que respecto al mes anterior hubo una **disminución** de **-32,32% (-10.617)** llamadas ingresadas al IVR, de esas llamadas ingresadas al conmutador y transferidas al agente se evidencia una disminución del **-53,25% (-8.736)**.

En lo que respecta al abandono se refleja que **disminuyó** un **-92,43%** que equivale a **-10.857** llamadas respecto al mes anterior.

3.1.2 Nivel de atención:

Es la cantidad de llamadas contestadas por los agentes y que no fueron abandonadas por los usuarios debido a espera y/o falta de comunicación. Para el análisis se tienen en cuenta **6.736** llamadas que equivalen al número de contestadas por los agentes de **7.670** recibidas por la opción comunicarse con un asesor.

La siguiente ilustración nos permite observar la cantidad de llamadas recibidas por rango de horarios en el consolidado mensual y a su vez las abandonadas.

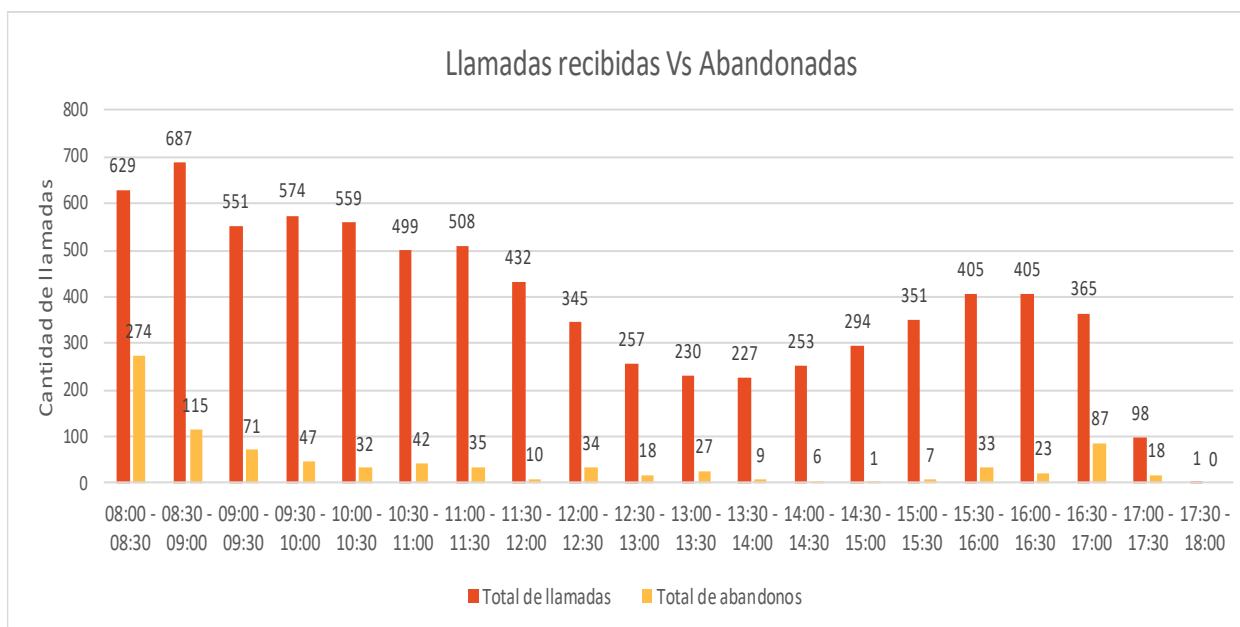


Ilustración 4 Llamadas recibidas Vs Abandonadas

La barra de color naranja refleja el número total de llamadas recibidas durante el mes en rangos de 30 minutos y la barra amarilla el número total de abandonos respectivamente. Es importante tener en cuenta que para la atención telefónica se disponen 13 agentes hasta y 3 restantes se encuentran haciendo tramite del correo electrónico, eso con el fin de no abandonar los otros medios de contacto de los usuarios y brindar una excelente gestión.

A continuación, se evidencia el porcentaje en cada uno de los días, lo cual nos permite hacer un análisis junto con la ilustración 4 expuesta con anterioridad.

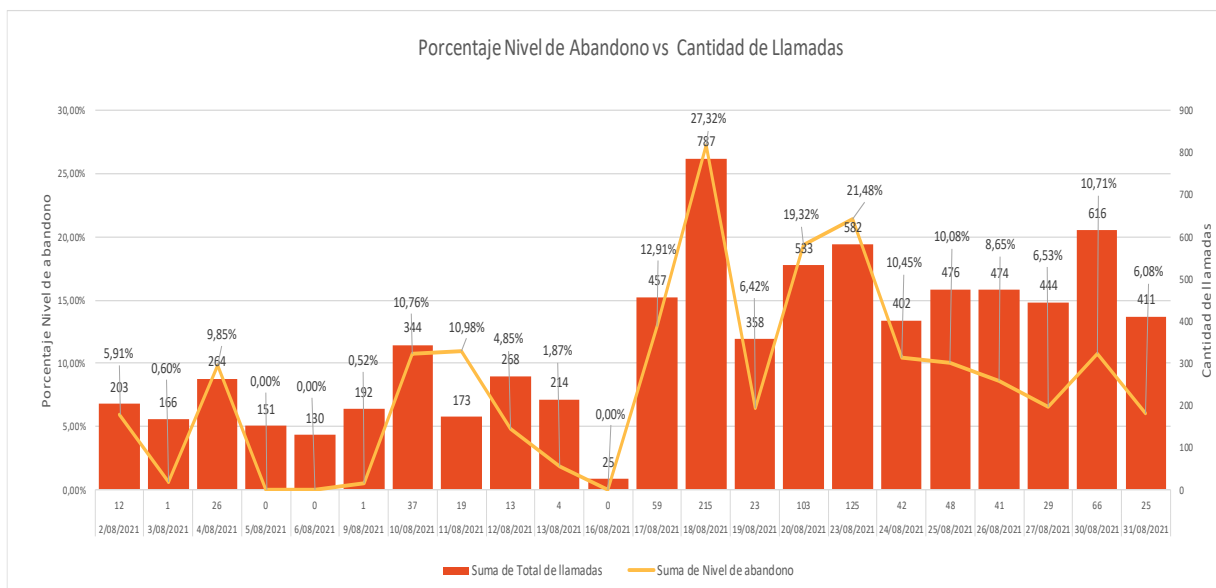


Ilustración 5 Porcentajes de abandono y llamadas recibidas

Para el **18** de agosto se registró un **27,32%** de abandono y **21,48%** para el **23** de agosto.

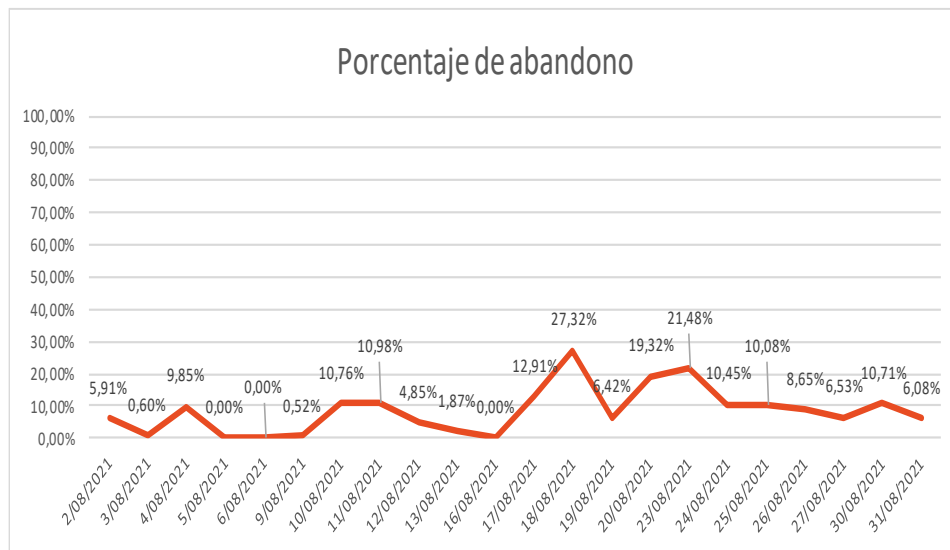


Ilustración 6 porcentaje individual de abandono.

Se observa que para los días en donde hubo mayor abandono hay una relación directa con la cantidad de llamadas recibidas, siendo el **18 de agosto** y **23 de agosto** los picos de mayor afectación en nivel de abandono en la operación, llegando a un total de **787** y **582** llamadas respectivamente.

3.1.3 Nivel de servicio

Se define como la cantidad de llamadas contestadas antes de los 40 segundos de haber ingresado, la finalidad de este indicador es identificar la capacidad de respuesta oportuna y garantizar una disponibilidad rápida frente a los usuarios que se comuniquen a la línea de soporte.

A continuación, la ilustración nos pretende detallar el nivel de servicio mensual por día en términos de porcentaje, para el proyecto EpA, se tiene pactado que el 80% de las llamadas ingresadas deben contestarse antes de los 40 segundos.

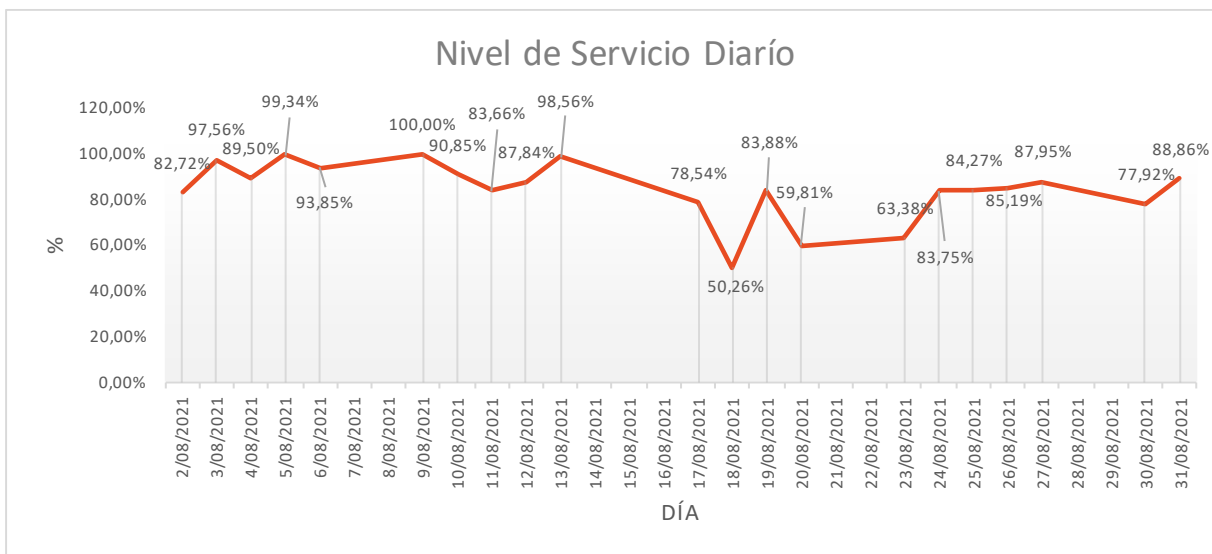


Ilustración 7 porcentaje de niveles de servicio.

Para analizar el comportamiento se pone a disposición la ilustración porcentaje de niveles de servicio donde se tabulan los resultados con los que se cerró la gestión para cada uno de los días; dicho esto la cantidad de llamadas recibidas afectan directamente a el nivel de servicio conseguido, los días **18 y 23 de agosto** fueron los más afectados, con niveles en porcentaje registrados de **50,26%**, y **63,38%**.

3.1.4 Histórico nivel de servicio y nivel de atención

La ilustración nos permite referenciar el cambio a través del tiempo de los porcentajes logrados por mes en niveles de servicio y atención.

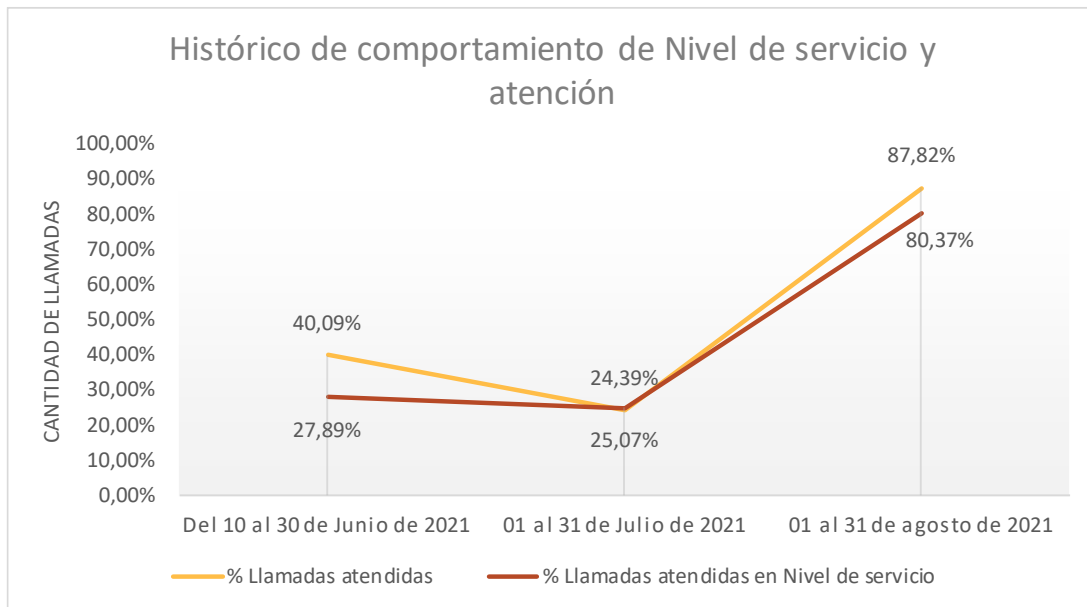


Ilustración 8 Histórico nivel servicio y atención

En esta ocasión se observa que respecto al mes anterior hubo un **aumento** en lo que representa nivel de servicio y nivel de atención, lo cual es consecuencia a la cantidad de llamadas recibidas a la línea telefónica y a la reducción de tiempos de respuesta por parte de los asesores dado su experiencia y manejo del aplicativo.

3.1.5 Gestión y tipología de usuario atendidas por el canal telefónico

Esta sección del documento nos permitirá analizar cuáles fueron las consultas realizadas por los usuarios a través del canal telefónico y especificar el registro en el aplicativo de mesa de ayuda.

Se evidencia que de un total de **6.736** llamadas contestadas se registraron en el aplicativo de mesa de ayuda **3673 solicitudes**, presentando una diferencia de **3.063** que corresponden a solicitud de información sobre los casos registrados para escalamiento debido a que solo se añaden notas a la información ya registrada.

Es necesario aclarar que la solicitud de información sobre un caso abierto no es tipificada en el aplicativo de mesa de ayuda, dado que corresponde a la actualización de información de una petición pendiente, en su efecto, el registro se deja como una nota al caso.

A continuación, observamos las llamadas atendidas y registradas por los agentes, clasificadas por el tipo de usuario definidas así:

- Administrativo de Establecimiento Educativo
- Rector o director de Establecimiento Educativo
- Docente de Establecimiento Educativo
- Tutores y Formadores Programa Todos a Aprender (PTA)
- Formador Programa Todos a Aprender PTA

- f. Administrativo de la Secretaría de Educación
- g. Secretario de Educación
- h. Líder de Evaluación - SE
- i. Líder de Calidad – SE

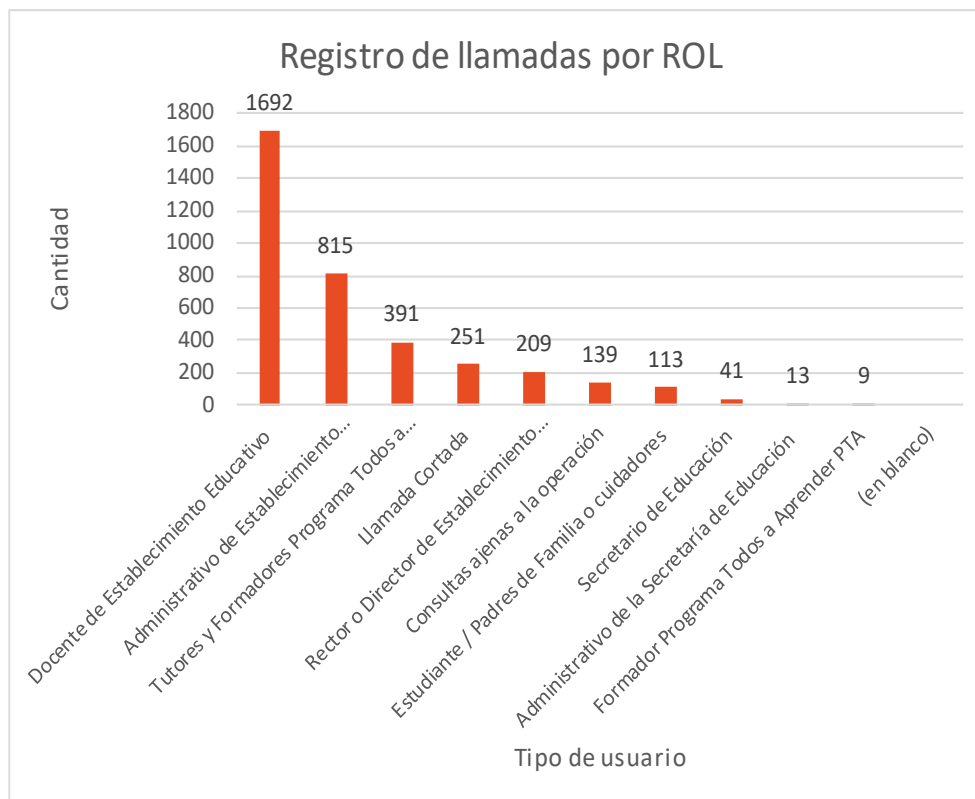


Ilustración 9 Llamadas registradas por rol

* Consultas ajenas a la operación: solicitudes de usuarios que no son relacionados al proyecto EpA

* Llamada cortada: solicitudes que no se completan debido a interrupción en la comunicación.

Del total de llamadas registradas **(3673)** se les incluye el campo departamento, con cada una de las tipificaciones correspondientes según código DANE suministrado por el usuario.

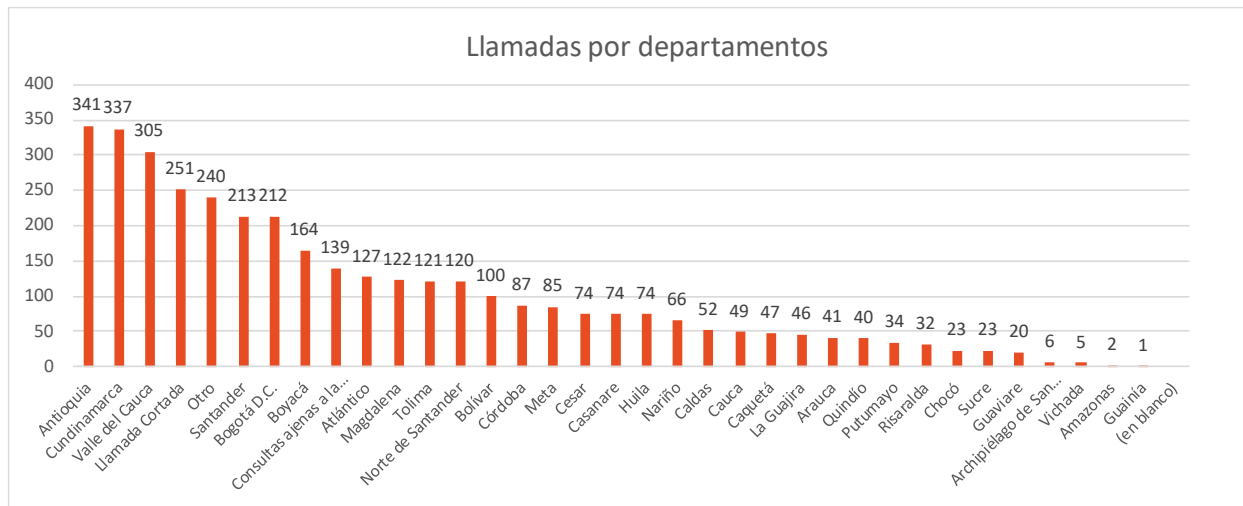


Ilustración 10 registros por departamento

La tabulación nos permite inferir que el tipo de usuario que más se contacta a la línea de soporte está relacionado con el rol de **Docente de Establecimiento Educativo**, a su vez, los departamentos en donde más se registra comunicación son **Antioquia con 341 y Cundinamarca 337**

Nota: el ítem "Otro" corresponde a llamadas cortadas en donde no se logró identificar el usuario o que no son temas de competencia de EpA

La tabla que se muestra a continuación nos estipula el ranking de que establecimientos educativos son los que más se contactan a solicitar soporte telefónico

Proyecto	(Varios elementos)
Etiquetas de fila	Cuenta de Solicitud #
DATO NO SUMINISTRADO	361
Llamada Cortada	251
Consultas ajenas a la operación	139
INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL LICEO ARIGUANI	13
COL LA SAGRADA FAMILIA	10
COLEGIO COMPARTIR	9
SEDE PRINCIPAL	9
IE DEPTAL FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	8
INSTITUCION EDUCATIVA EL PORTICO	8
INSTITUCION EDUCATIVA DEPTAL HERNAN VENEGAS CARRILLO	8
SEDE A - IE TEC INEM CUSTODIO GARCÍA ROVIRA	8
COL SANTA TERESITA	8
GINN EL LAGO	8
IE MARIA ANTONIA PENAGOS	7
INST EDUC LA CANDELARIA	7

Tabla 2 Establecimientos educativos que se comunican a la línea de soporte.

Nota: Las interacciones "Dato no suministrado" corresponden a llamadas cortadas o de no competencia de la línea de soporte EpA y a su vez hacen parte de los códigos DANE que no se encuentran registrados en el sistema y/o bases de datos, lo cual no fue posible clasificar.

3.1.6 Categoría de solicitudes registradas por atención telefónica.

La sección del documento nos ilustrará cada una de las categorías registradas en la mesa de ayuda con el fin de llevar un control estadístico sobre los temas frecuentes consultados por los usuarios y procedimientos definidos por EpA.

Para esta sección se tienen presente el total de registros realizados en el aplicativo de mesa de ayuda y las interacciones registradas, siendo **3.673** en total



Ilustración 11 Registros por categoría

Con el fin de entender de manera detallada la ilustración se discriminará cada uno de los conceptos:

- A. Consulta de resultados
- B. Preinscripción docente
- C. Modalidad Offline
- D. Visores
- E. Modalidad Papel
- F. Guías de preguntas abiertas, rúbricas y matrices
- G. Consultas externas
- H. Guías de orientación
- I. Llamada Cortada
- J. Fallas comprobadas de las funcionalidades de la aplicación
- K. Inscripciones estudiantes
- L. Modalidad Online
- M. Inscripción docente

Se identifica que en el registro y gestión de la mesa de ayuda las solicitudes más frecuentes van relacionadas a **inscripción de docentes** de EpA, procedimientos, documentación, guías y manuales, en segundo lugar, fallas comprobadas de las funcionalidades de la aplicación.

Para mayor detalle se comparte la siguiente ilustración que nos permite ver cuáles son los temas tratados por subcategoría.

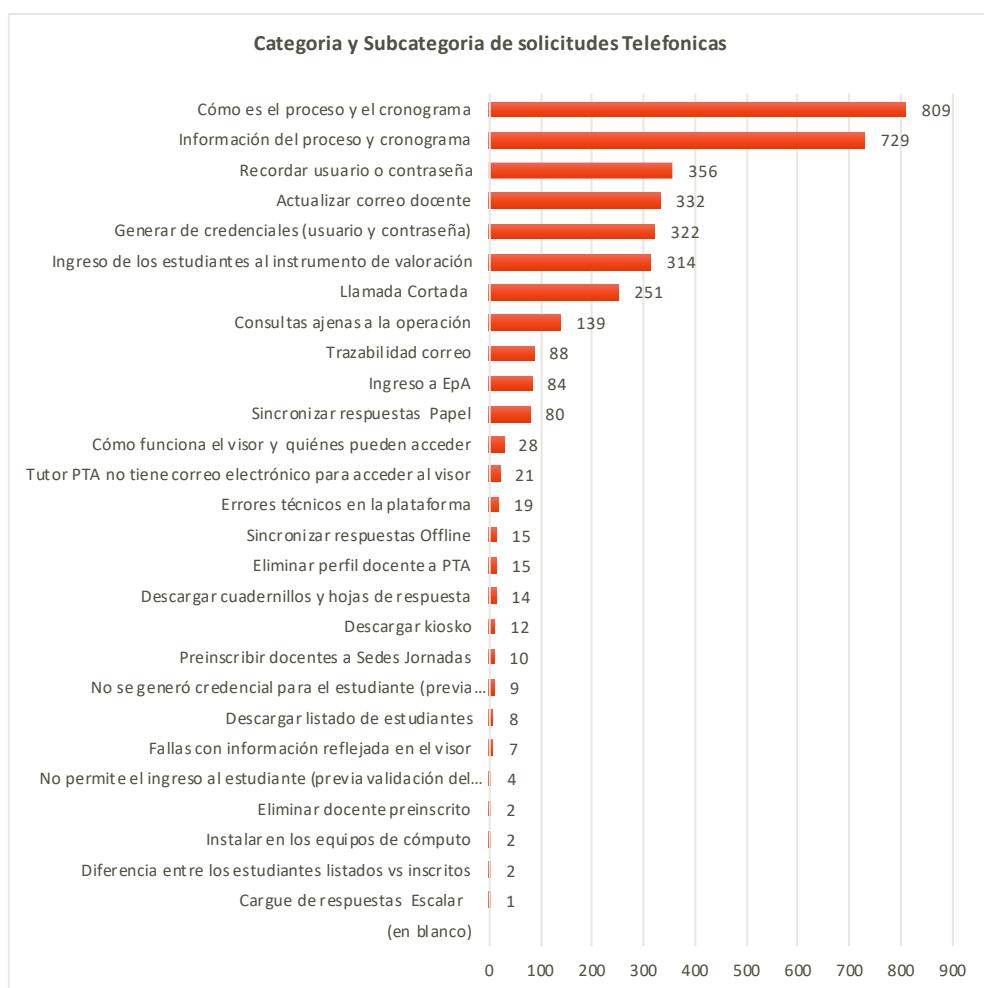


Ilustración 12 Registros por subcategoría

Para esta nueva etapa se dispone de un nuevo catálogo el cual entró a regir a partir del martes 27 de Julio, en su transición puede encontrarse elementos y categorías de las antiguas tipologías, sin embargo, para el mes de agosto se encuentra estable la categorización.

3.1.7 Solicitudes escaladas

De **6.736** solicitudes recibidas, se procedió a escalar a la mesa de servicio de ICFES EpA el **9,44%** que corresponde a **581** casos. Lo que equivale a una solución en primer contacto del **90,56%**

Para cada una de las siguientes tipologías que se discriminan en la ilustración

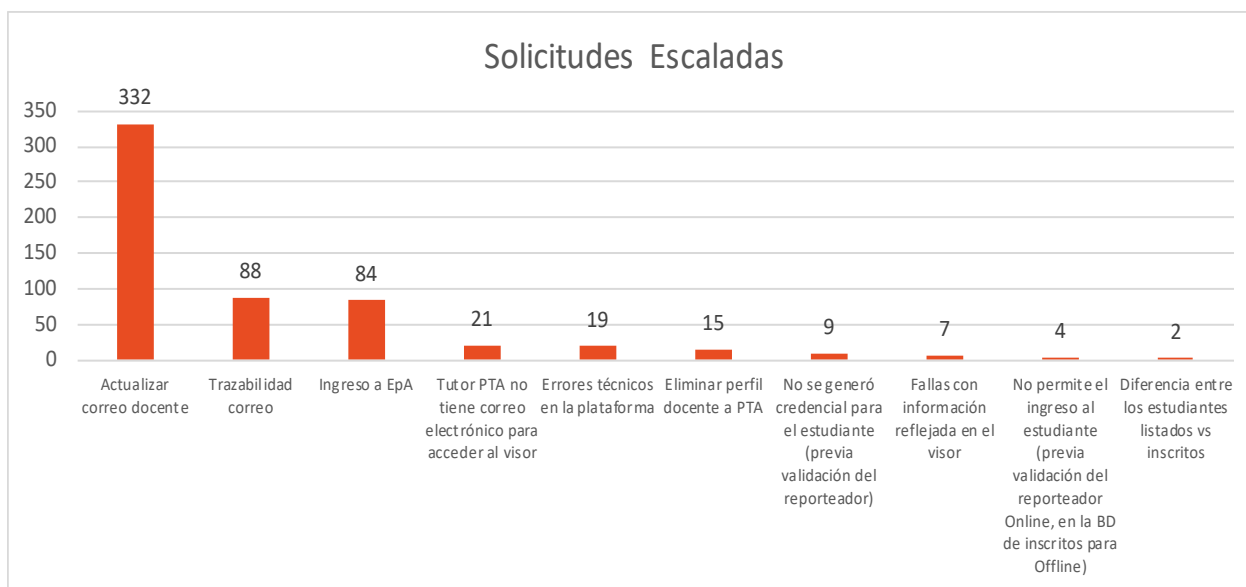


Ilustración 13 Solicitudes escaladas

En su histórico se tiene el siguiente comportamiento:

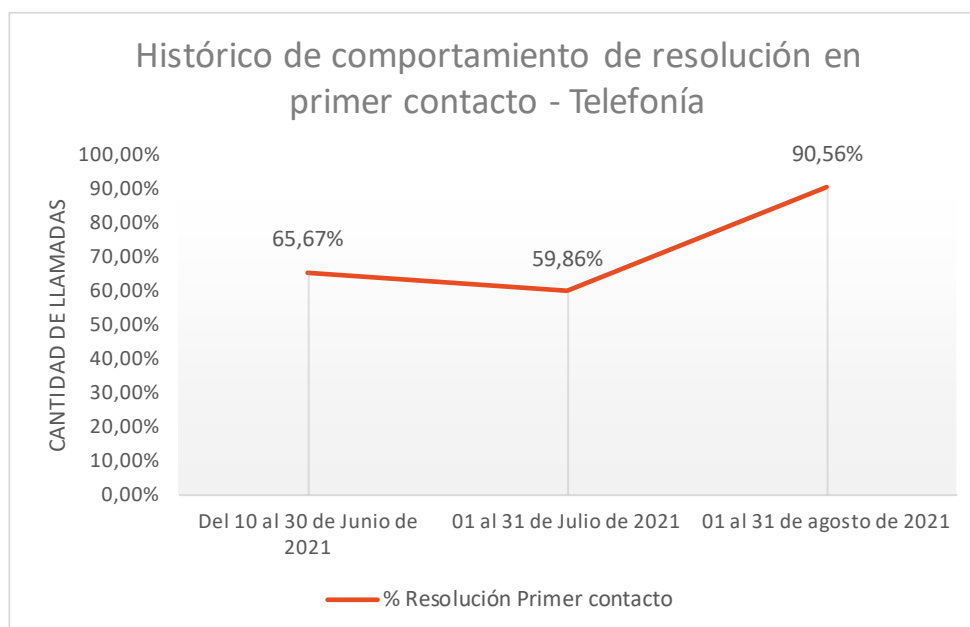


Ilustración 14 historico solución en primer contacto.

Para el mes analizado se tiene que se escalaron **menos** solicitudes respecto al anterior, esto es debido a la estabilización del aplicativo y conocimiento de los agentes sobre los procedimientos en la plataforma.

3.1.8 Solicitudes escaladas y abiertas telefonía

La siguiente ilustración nos permite referenciar la cantidad de casos abiertos y cerrados durante la semana.

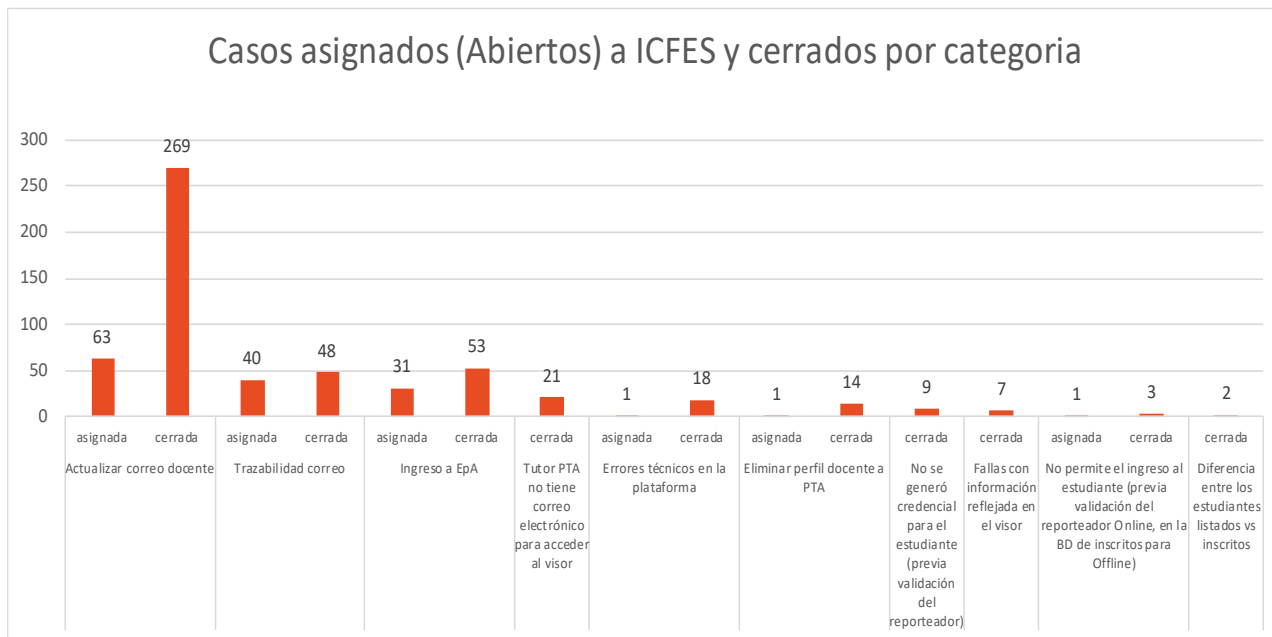


Ilustración 15 Cantidad de casos abiertos y cerrados

De las **581** solicitudes escaladas se han cerrado un **76,42% (444 solicitudes)** y quedan abiertas para gestión por parte de DTI – ICFES **137** que equivale al **23,58%**

La tipología asignada corresponde a los casos que aún están escalados y sin respuesta a la DTI de ICFES, por otro lado, la etiqueta cerrados equivalen a los concluidos con respuesta por parte de Icfes y BPM

3.2 Correo electrónico

Medio por el cual los agentes atienden las solicitudes realizadas por los usuarios que remitan al correo de evaluarparaavanzar@icfes.gov.co, para este canal no se tiene pactado ningún indicador ni se miden, niveles de atención, servicio, solo se tiene en cuenta lo gestionado y la efectividad.

Para el correo electrónico se identifica que ingresaron durante el mes un total de **5.397** solicitudes, de estas se escalaron **540** que equivale al **10,01%** y el restante **89,99%** se brindó solución.

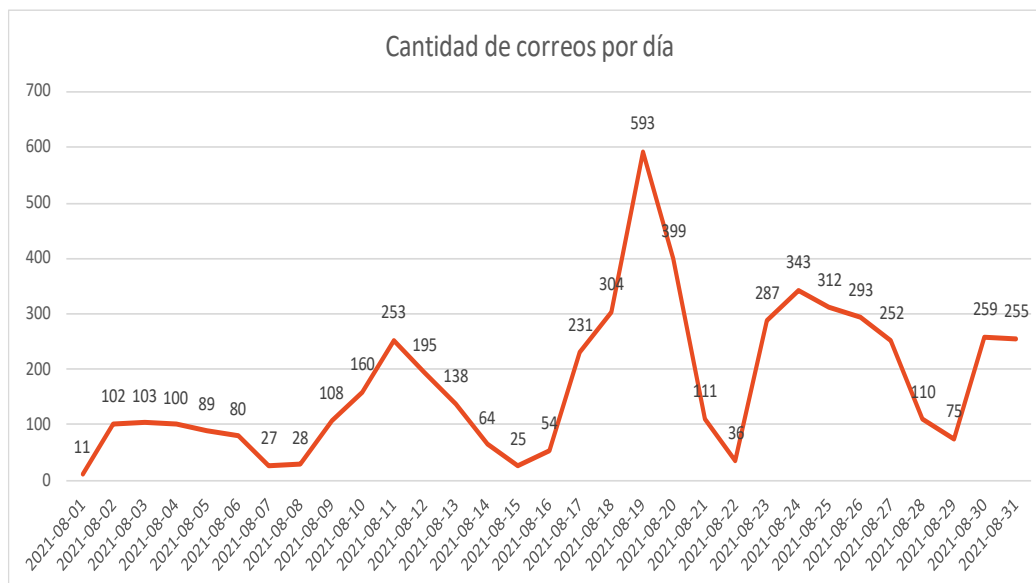


Ilustración 16 creación de casos por correo

En la siguiente ilustración evidenciamos el comportamiento de la cantidad de correos atendidos y registrados por cada uno de los cortes. Lo que nos permite tener un control sobre la tendencia de solicitudes ingresadas en la operación.

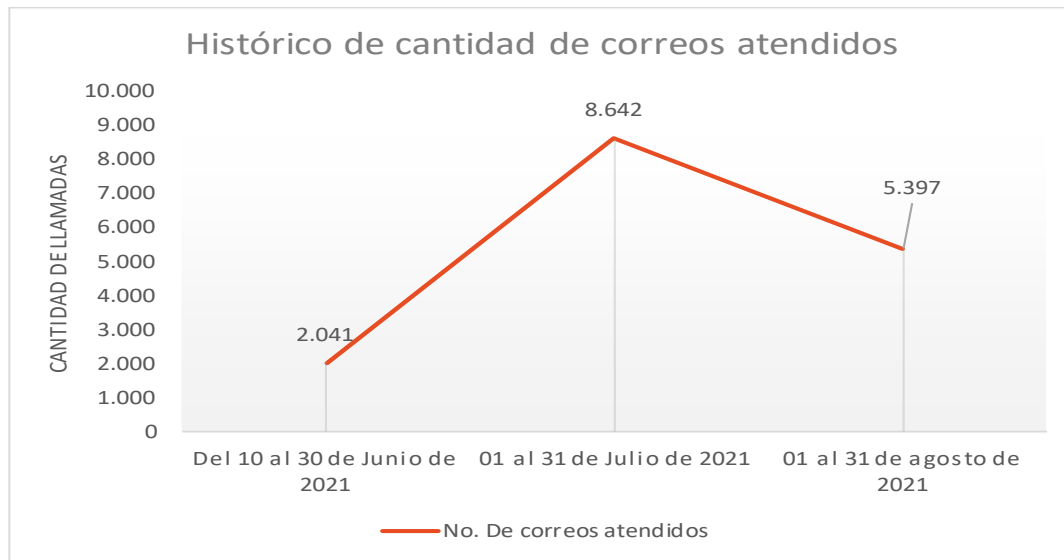


Ilustración 17 histórico de correos por mes

Se concluye que la cantidad de casos respecto al mes anterior es **inferior** en **-3.245** solicitudes

3.2.1 Categoría de solicitudes registradas por atención de correo.

La sección del documento nos ilustrará cada una de las categorías - Subcategorías registradas en la mesa de ayuda con el fin de llevar un control estadístico sobre los registros frecuentes reportadas por los usuarios, temas tratados y procedimientos definidos.



Ilustración 18 tipología de consultas por correo

En la revisión de cada uno de los temas consultados en el correo electrónico se ha evidenciado que las peticiones efectuadas por ese canal son muy generales y van de la mano a solicitar información básica, guías, manuales, procesos de contraseña, por lo cual la categoría va relacionada a **Inscripción docente**.

3.2.2 Gestión y tipología de usuarios atendidas por el correo electrónico

Esta sección del documento nos permitirá analizar cuáles fueron las consultas realizadas por los usuarios a través del canal de correo electrónico.

A continuación, observamos los correos registrados por el sistema, clasificados por el tipo de usuario así:

- a. Administrativo de Establecimiento Educativo
- j. Rector o director de Establecimiento Educativo
- k. Docente de Establecimiento Educativo
- l. Tutores y Formadores Programa Todos a Aprender (PTA)
- m. Formador Programa Todos a Aprender PTA
- n. Administrativo de la Secretaría de Educación
- o. Secretario de Educación
- p. Líder de Evaluación - SE

q. Líder de Calidad - SE

Etiquetas de fila	Cuenta de Solicitud
Docente de Establecimiento Educativo	2496
Estudiante / Padres de Familia o cuidadores	1224
Administrativo de Establecimiento Educativo	772
Rector o Director de Establecimiento Educativo	477
Tutores y Formadores Programa Todos a Aprender (PTA)	282
Spam	85
Administrativo de la Secretaría de Educación	25
Secretario de Educación	25
Formador Programa Todos a Aprender PTA	9
Spam	1
Líder de Evaluación - SE	1
Total general	5397

Tabla 3 Tipo de solicitudes por usuario

Nos permitimos inferir que, para los casos registrados por correo electrónico, el **docente de establecimiento educativo** es quien más ha solicitado asesoría por dicho canal, adicionalmente, los departamentos con más solicitudes registradas son **Antioquia y valle del cauca**.

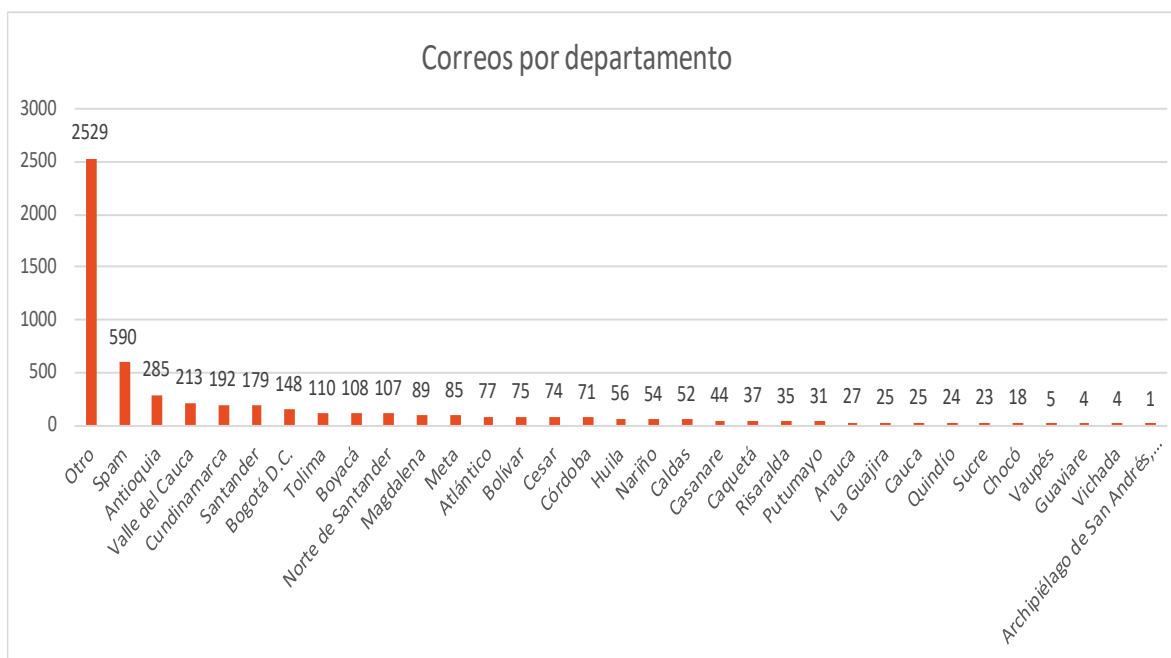


Ilustración 19 Correo por departamento

Es fundamental tener en cuenta que la data registrada en el aplicativo de gestión está siendo optimizada constantemente. En el campo **otro** se categorizan correos que no son posibles de atender debido a falta de información para el registro de código DANE y

establecimiento educativo o los cuales son solucionados en primer contacto pero que con los datos informados por el usuario no es suficiente para identificar el departamento.

Para conocer la efectividad de atención de casos a continuación se presenta el histórico del porcentaje de solicitudes escaladas respecto a las registradas en el aplicativo de gestión.

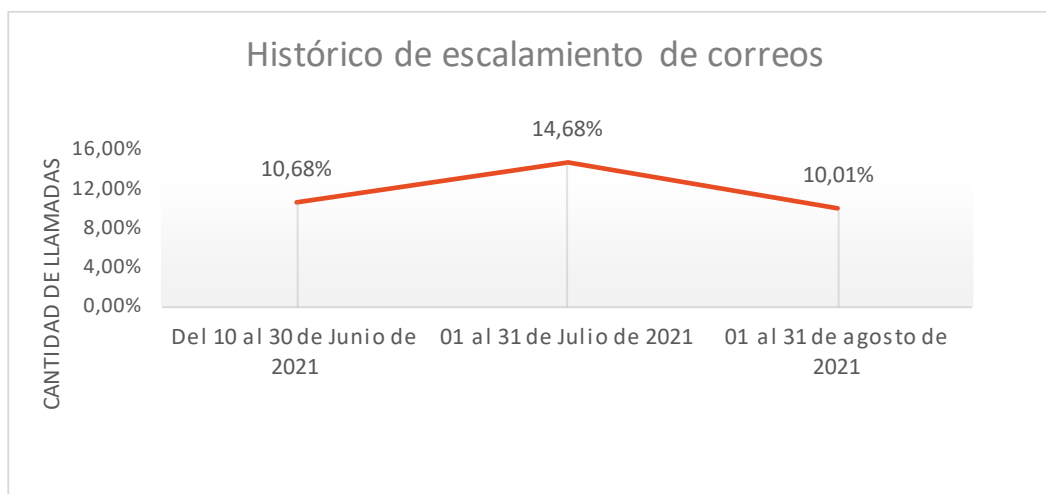


Ilustración 20 Escalamiento de casos

Para el mes del *01 al 31 de agosto de 2021* se refleja una **disminución** de casos escalados del **-4,68%**, lo que se debe a la reducción de correos enviados por los usuarios y a la efectividad de solución por el dominio de temas por los asesores.

3.2.3 Solicitudes escaladas Correo electrónico

De **5.397** solicitudes recibidas, se procedió a escalar a la mesa de servicio de ICFES EpA el **10,01%** que corresponde a **540** casos. Lo que equivale a una solución en primer contacto del

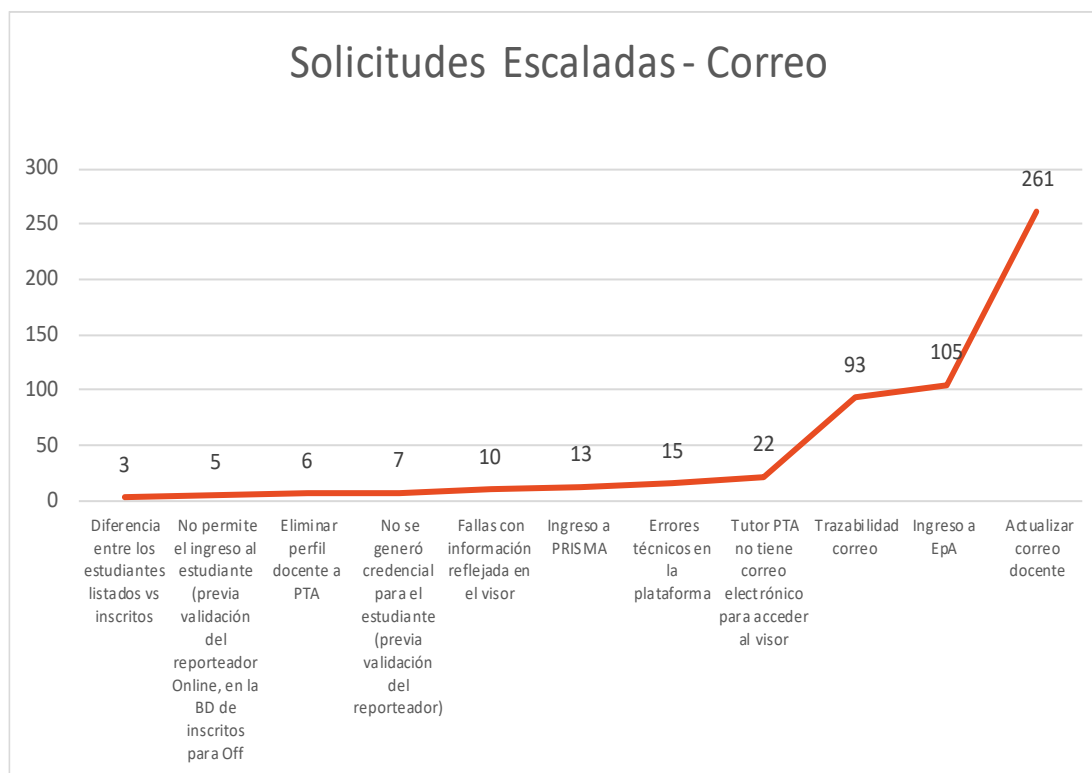


Ilustración 21 Tipología y solicitudes escaladas

3.2.4 Solicitudes escaladas y abiertas correo electrónico

De los **540** casos escalados se ha cerrado el **80,74% (436)** solicitudes) y aún permanecen abiertos **104** que equivalen al **19,26%**

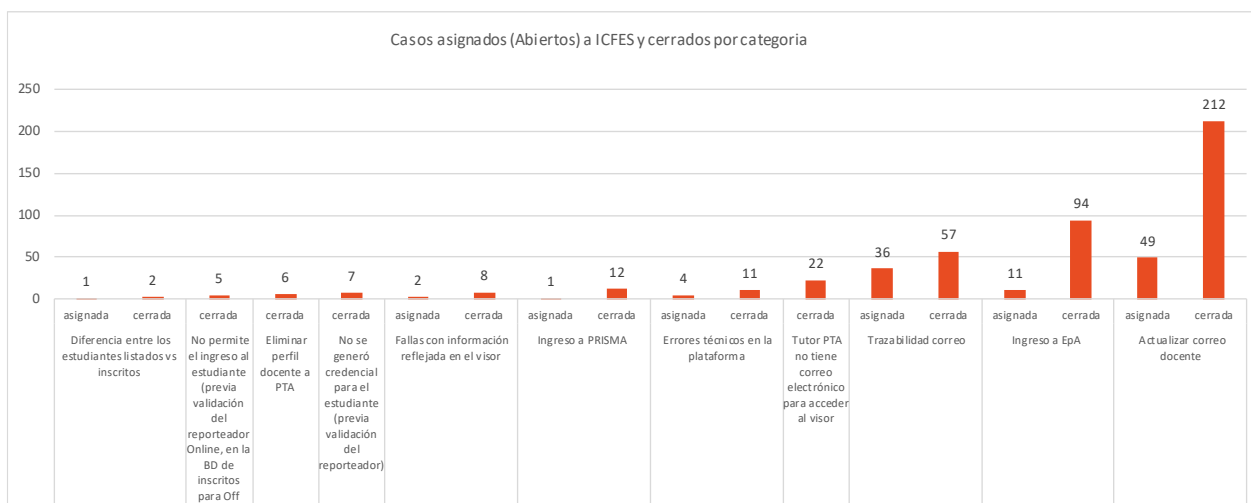


Ilustración 22 Cantidad de casos abiertos y cerrados

La tipología asignada corresponde a los casos que aún están escalados y sin respuesta a la DTI de ICFES, por otro lado, la etiqueta cerrados equivalen a los cerrados con respuesta por parte de Icfes y BPM

4. Estadísticas mensuales

La siguiente tabla presenta en detalle las llamadas, correos, y solicitudes creadas por los diferentes canales de atención. Se pretende mostrar de manera general los indicadores alcanzados y el número de llamadas registradas

Tipología Telefonía	Del 10 al 30 de junio de 2021	01 al 31 de Julio de 2021	01 al 31 de agosto de 2021
No. Llamadas recibidas IVR	22.899	43.464	32.847
No. Llamadas recibidas agentes	9.185	16.406	7.670
No. Llamadas atendidas	3.682	4.001	6.736
No. Llamadas atendidas dentro del Servicio	1.027	1.003	5.414
No. Llamadas abandonadas	5.498	11.746	889
% Llamadas recibidas agentes en relación con el IVR	40,11%	37,75%	23,35%
% Llamadas atendidas	40,09%	24,39%	87,82%
% Llamadas atendidas en Nivel de servicio	27,89%	25,07%	80,37%
% Resolución Primer contacto	65,67%	59,86%	90,56%
No. De casos solucionados telefonía	2741	2855	6155
Casos escalados telefonía	941	1146	581

Tabla 4 Registro de indicadores telefónicos

Definición:

No. Llamadas recibidas IVR: Cantidad de llamadas que ingresan al IVR por marcación al número de la línea de EpA, estas llamadas no necesariamente son contestadas por los agentes, si el usuario decide finalizar la llamada antes que le conteste el asesor no cuenta como abandono, sino como llamada solucionada por el IVR.

No. Llamadas recibidas agentes: cantidad de llamadas que fueron transferidas por el IVR a un agente para brindar asesoría al usuario

No. Llamadas atendidas: Cantidad de llamadas atendidas por los agentes y que no fueron abandonadas por los usuarios

% Llamadas recibidas agentes en relación con el IVR: Porcentaje de la cantidad de llamadas que fueron transferidas por el IVR para ser atendidas por un asesor.

% Llamadas atendidas: Porcentaje de llamadas atendidas que fueron asignadas por el IVR a los agentes.

% Llamadas atendidas en Nivel de servicio: porcentaje de llamadas contestadas antes de los 40 segundos después de ser asignada por el IVR

% Resolución Primer contacto: Porcentaje de llamadas solucionadas desde la línea de soporte y no dio para la creación de escalamiento

No. De casos solucionados telefonía: Cantidad de solicitudes solucionadas por el canal telefónico

Casos escalados telefonía: Cantidad de solicitudes que fueron escaladas una vez ingresaron por el canal telefónico.

Tipología Correo	Del 10 al 30 de junio de 2021	01 al 31 de Julio de 2021	01 al 31 de agosto de 2021
No. De correos atendidos	2.041	8.642	5.397
Escalados por canal de correo	218	1.269	540
Total, de casos solucionados por correo	1.823	7.373	4.857
% escalamiento correo	10,68%	14,68%	10,01%

Tabla 5 Registro de indicadores de correo

No. De correos atendidos: Cantidad de correos atendidos por la mesa de ayuda

Escalados por canal de correo: Cantidad de casos escalados a EpA

Total, de casos solucionados por correo: Cantidad de casos solucionados desde la mesa de ayuda

% escalamiento correo: Porcentaje de casos escalados

Tipología Consolidada - Teléfono y correo	Del 10 al 30 de junio de 2021	01 al 31 de Julio de 2021	01 al 31 de agosto de 2021
Total, de solicitudes resueltas Telefonía y correo	4.564	10.228	11.012
% de solución general por los canales de telefonía y correo	79,75%	80,90%	90,76%

Tabla 6 Registro de indicadores por los dos canales

Total, de solicitudes resueltas Telefonía y correo: Cantidad de casos que fueron resueltas por la línea de soporte.

% de solución general por los canales de telefonía y correo: Porcentaje de solución en primer contacto consolidado por los dos canales de gestión.

4.1. Consolidado de casos abiertos – cerrados telefonía y correo

A la fecha de corte se encuentran abiertas un total de **241** solicitudes que equivalen a un **21,50%** del total de casos escalados **1.121**, fueron cerradas durante el mes **880** correspondiente al **78,50%**

Estado	Cantidad	Porcentaje
Abierta	241	21,50%
Cerradas	880	78,50%
Total	1.121	100,00%

Ilustración 23 Tabla consolidado de escalamientos

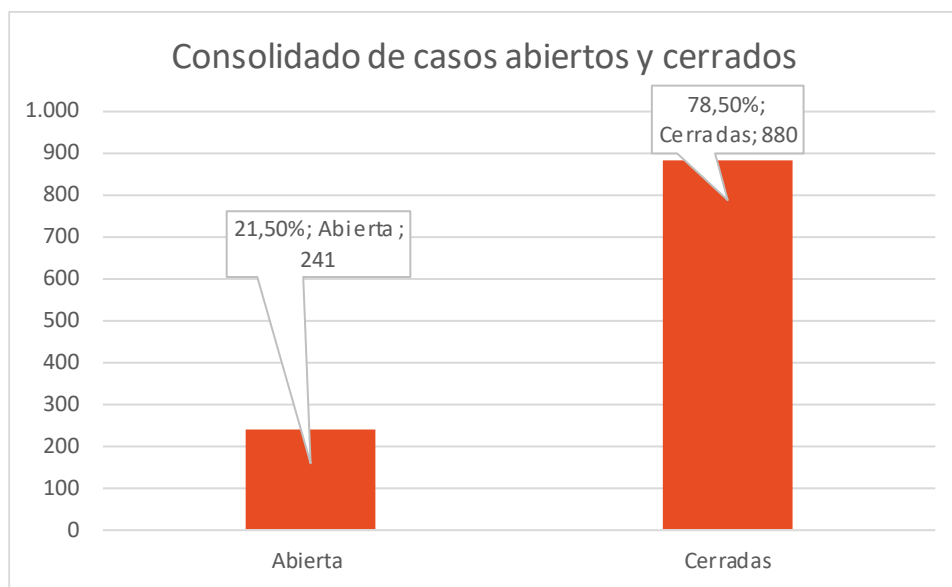


Ilustración 24 Consolidado de casos

5. Satisfacción

Se recibieron en promedio **2093** encuestas para la pregunta 1* que corresponde al **31,07%** de **6.736** llamadas atendidas en el mes del **01 al 31 de agosto de 2021**.

Las preguntas enviadas a los usuarios para calificar el servicio son:

“Basándose en su experiencia, por favor, valore del 1 al 5 (donde 1 es “Muy Malo” y 5 es “Excelente”) los siguientes aspectos del servicio de atención de EpA:

**Pregunta 1: ¿Cuál es su grado de satisfacción general?*

Basándose con 5 Cumplió y 1 No se logró

Pregunta 2: ¿El agente resolvió su inquietud en la llamada?”

Los resultados obtenidos por cada una de las preguntas de las encuestas se detallan a continuación:

Resultados de la Encuesta Pregunta 1 - Grado de satisfacción general 1- 5							
Semana	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total	% Satisfacción
Del 10 al 30 de Junio de 2021	50	50	33	127	1097	1357	90%
01 al 31 de Julio de 2021	74	74	29	145	1233	1555	89%
01 al 31 de agosto de 2021	76	76	48	142	1751	2093	90%
Total	200	200	110	414	4081	5005	90%

Tabla 7 Tabulación encuesta pregunta 1

Observamos que para la pregunta 1 se logró una satisfacción del **90%** sobre la gestión realizada a través de la línea de soporte y se genera una oportunidad de mejora del **10%**. Sin embargo, el grado de conformidad es alto por el soporte dado por canal telefónico.

A modo ilustrativo tenemos:

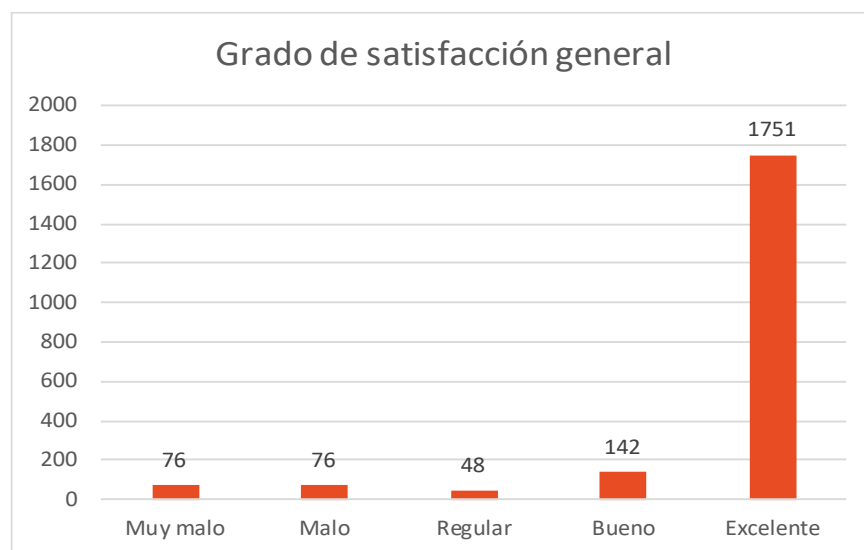
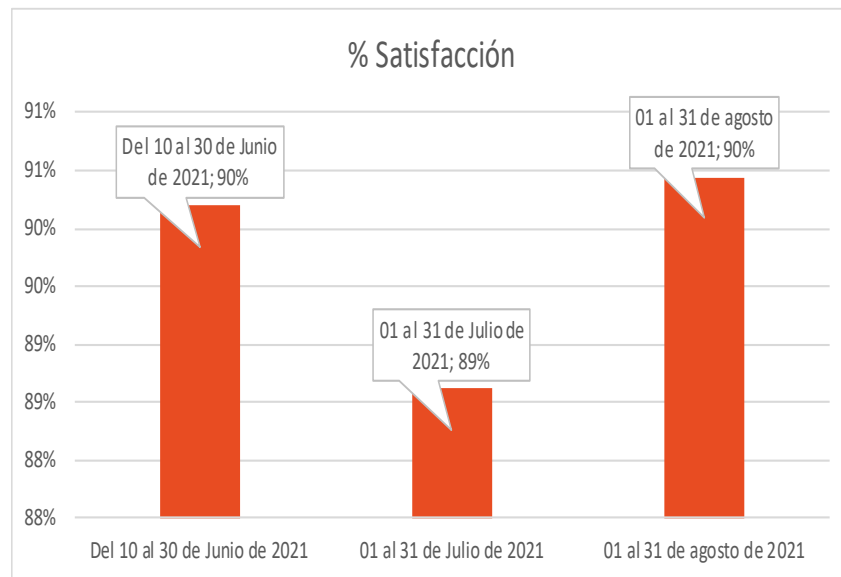


Ilustración 25 Satisfacción general pregunta 1

6.1 Histórico de satisfacción pregunta 1

Para identificar la satisfacción de los usuarios a través del tiempo se ilustra el comportamiento histórico para cada uno de los meses, teniendo que:



Del 01 al 31 de agosto de 2021 hay un **aumento** respecto al mes anterior del **1,83%**, lo que está asociado a la mejora continua implementada para la satisfacción del usuario.

6.2 Análisis de satisfacción pregunta 2

Para la pregunta 2 **“El agente resolvió su inquietud en la llamada”** se identifica que del total de llamadas el **28,24%** emitió respuesta a la pregunta, logrando un grado de satisfacción del **94%** y el **6%** restante se mostró insatisfecho.

Resultados de la Encuesta Pregunta 2 - El agente resolvió su inquietud en la llamada 1 o 5				
Semana	Muy malo 1	Excelente 5	Total	% Satisfacción
Del 10 al 30 de Junio de 2021	95	1137	1232	92%
01 al 31 de Julio de 2021	121	1293	1414	91%
01 al 31 de agosto de 2021	122	1780	1902	94%
Total	338	4210	4548	93%

Tabla 8 encuestas

En la satisfacción general de las encuestas de todos los meses se tiene una calificación excelente del **93%**

A modo ilustrativo se referencia:

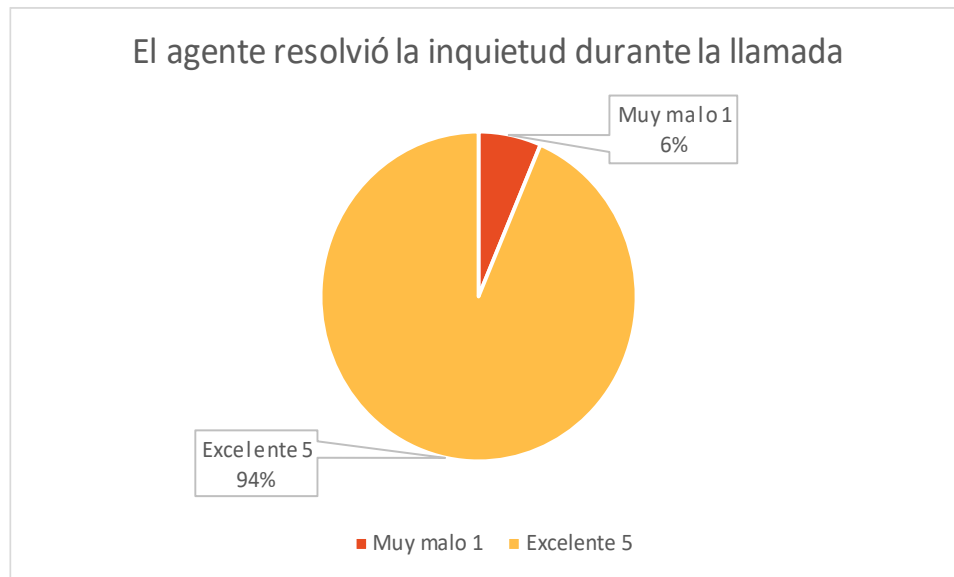


Ilustración 26 análisis pregunta 2

El grado de satisfacción para la Pregunta 2: ¿El agente resolvió su inquietud en la llamada?, se **aumenta** al **94%**, lo que refleja una mejora continua en el servicio e implementación de mecanismos que permitan reducir los escalamientos y dar una solución en primer contacto.

6. Presentación de Aspectos Relevantes

01 al 07 de agosto de 2021

En la semana se identifica que la agilidad en la atención de las solicitudes recibidas fue superior a días anteriores, llegando así a reducir los tiempos de gestión telefónica. Este ejercicio nos ayudó a alcanzar excelentes niveles de atención y servicio telefónico.

Adicionalmente, la implementación del nuevo catálogo nos permitió obtener una data limpia, con unas categorías generales y específicas más claras.

En cuanto a la respuesta que debe generarse a los usuarios por los casos escalados, se redujeron los tiempos de respuesta resaltando la gestión oportuna de todos los casos.

08 al 14 de agosto de 2021

El 10 de agosto se registró lentitud en la plataforma EpA de 8:00 am a 11:00 am imposibilitando el registro y presentación de instrumentos a los alumnos, por otro lado, a los agentes de la línea telefónica no les permitió consultar la información en la reportería de VPN, situación que se notificó a DTI de ICFES y fue solucionada oportunamente.

Durante el día 11 de agosto se presentaron afectaciones en la línea telefónica lo cual repercutió en la comunicación de los usuarios a EpA en el horario de 9:30 a 12m, sin embargo, se puso a disposición el buzón evaluarparaavanzar@icfes.gov.co para solución de inquietudes.

15 al 21 de agosto de 2021

Durante la semana se dieron respuesta a 1.129 casos que estaban pendientes de solución por parte del ICFES y que hicieron parte de la primera etapa, dichas solicitudes ya se encuentran cerradas en el ServiceDesk de BPM.

Se presentaron intermitencias en el servicio en cuanto a navegabilidad, presentación de pruebas y generación de credenciales, específicamente el 18 de agosto de 2021 los usuarios manifestaron su inconformidad.

Se han presentado inconsistencias en la información reflejada en la reportería VPN y la registrada en el sistema, lo cual ha afectado el buen servicio con los usuarios.

22 al 28 de agosto de 2021

En el transcurso de la operación semanal se evidenció constante afectación en la plataforma EpA, lentitud y problemas de acceso, lo que afectó considerablemente la satisfacción de los usuarios y su conformidad.

Se recibieron capacitaciones por parte de la dirección de operaciones lo que ha permitido establecer unos mejores tiempos en la solución de los temas solicitados por los usuarios en los canales de atención.

La línea de soporte por su canal telefónico ha mejorado su gestión llegando a obtener resultados sobresalientes en los porcentajes de atención y servicio.

7. Acciones de Mejoramiento Realizadas

01 al 07 de agosto de 2021

Durante la semana se realizaron sesiones con la DTI de ICFES para definir los tiempos de gestión de los casos escalados, estipulando ANS en la operación.

En cuanto a los tiempos de duración con los usuarios por el canal telefónico, se trabajó en la búsqueda de herramientas que permitieran diligenciar los formularios de tipificación de manera eficaz y con la información necesaria para el escalamiento.

Se genera informe de gestión mensual a la supervisión del contrato explicando cuales son las tipologías y elementos referenciados en la primera etapa del proyecto EpA.

Por otro lado, se resalta el trabajo realizado por la DPO en la notificación oportuna de las actividades y por el seguimiento de los reportes generados por BPM Consulting en los problemas masivos e inconvenientes vistos en la aplicación de pruebas por parte de los usuarios EpA.

08 al 14 de agosto de 2021

En la semana se establecieron reuniones de capacitación a los agentes con el fin de preparar la recepción de llamadas correspondiente a etapa de sincronización de respuestas. La capacitación permitió despejar inquietudes y abordar nuevos temas.

Se efectuó previa preparación en reunión con la DPO para la definición de catálogo y estructura del IVR en la etapa de sincronización, lo cual permitió fortalecer los lazos de operación y no dar oportunidad para la falla en el registro de solicitudes en las mesas de servicio.

22 al 28 de agosto de 2021

Internamente en el equipo de trabajo de los agentes, BPM Consulting ha reestructurado en varias oportunidades el modelo de escalamiento con el fin de emitir las respuestas a los usuarios con mayor brevedad y que tengan la resolución del caso en el menor tiempo, adicionalmente, los escalamientos masivos se generan por medio de correo electrónico con el fin que DTI pueda atenderlos de manera prioritaria.

Implementación de reportes para que la data tipificada contenga todos los datos requeridos por Min. Educación e Icfes.

8. Acciones de Mejoramiento Recomendadas

01 al 07 de agosto de 2021

En el proceso de mejora continua solo se identifica un elemento en el cual trabajar con el ánimo de adelantarse a una futura concurrencia de usuarios, el monitoreo constante de la fluidez de la plataforma en esencial para evitar caídas o lentitud en la presentación de pruebas y generar un traumatismo en la operación.

08 al 14 de agosto de 2021

En la mejora de proyecto se hace necesario trabajar sobre:

1. La respuesta oportuna de solicitudes escaladas dado que en algunas ocasiones se toman más de las 16 horas establecidas como ANS retardando la comunicación a los usuarios.
2. Algunos detalles de aplicativo y optimización de fluidez, dado que se reciben llamadas reportando problemas de lentitud.

Por lo demás se considera que el proyecto se está estabilizando, encontrando un buen ritmo de gestión y registrando excelentes indicadores de servicio.

15 al 21 de agosto de 2021

Con el fin de continuar con el buen servicio es pertinente atender las siguientes recomendaciones:

1. Establecer proceso en el cual DTI pueda validar que las respuestas brindadas en las modificaciones de correos electrónicos de los docentes se realicen correctamente, dado que una vez remitida las respuestas a los usuarios se contactan de nuevo informando que no se han efectuado los ajustes en el sistema, este acontecimiento está generando un reproceso, pues debe registrarse un nuevo caso y escalar nuevamente.
2. Trabajar en la estabilización de la plataforma, se ha evidenciado intermitencia en la navegabilidad.
3. Revisar que las bases de datos de consulta sean acordes a los registros de los docentes; se ha reportado a DTI incoherencia en la información.

4. Notificar con antelación los cambios en la plataforma y que los casos emitidos por DTI con respuesta sean notificados a tiempo para que sea informado al usuario con tiempo y no tenga afectación en el proceso que debe realizar en la plataforma.

22 al 28 de agosto de 2021

Durante la semana se sigue observando algunas oportunidades de mejora:

1. Se deben seguir trabajando en la optimización de los tiempos de respuesta de los casos escalados a DTI dado que se están tomando más del ANS definido para la solución.
2. Se deben implementar estrategias para evaluar la calidad de las respuestas brindadas y que la solución haya sido efectiva.
3. Es vital que las notificaciones de cambios, procesos o respuestas que deben ser remitidas a los usuarios se reporten a BPM con antelación y no al finalizar las etapas, esta recomendación es solicitada con el fin que haya un tiempo prudente para preparar y estructurar el proceso y controlar cualquier cambio imprevisto en las notificaciones que se deban remitir a los usuarios, adicionalmente todo va en proa favorecer al usuario permitiéndoles tener más tiempo para efectuar los registros en el aplicativo EpA
4. Revisar la estabilidad de la plataforma EpA dado que durante la semana en horas de la mañana se presentaron durante todos los días intermitencia en el acceso.

Anexo 1. Gestión por asesores y conexión.

Tiempo de conexión por agente

Tiempos de conexión de los agentes para informe mensual

Slice: Month

Campaign: table: 0x7f224dbea800

VCC: bpm

Agent: table: 0x7f224dbea880

Period: 2021-08-01 00:00:00 - 2021-08-31 23:59:59.999

Report generation date: 2021-09-02 18:51:02

Agente	Corte	Tiempo conectado	% Estado Activo en Campaña	% Ocupado Activo en Campaña	Prom. Tiempo en Estado Almorzar	Prom. Tiempo de ACD en Entrantes	Prom. Tiempo de Atención
alfonso.torres	2021-08	73:19:07	63.55%	15316878316	00:59:29	00:00:13	00:11:57
angela.valencia	2021-08	202:11:49	60.97%	16597374796	01:05:19	00:00:28	00:08:14
brayan.amortegui	2021-08	219:31:00	57.01%	13656930774	00:56:14	00:00:29	00:07:45
camilo.romero	2021-08	201:25:59	68.51%	13428497818	00:58:47	00:00:33	00:05:41
clara.lozano	2021-08	215:07:14	62.31%	16403845955	00:55:41	00:00:26	00:08:34
duvan.marroquin	2021-08	155:41:11	0.00%	0	00:56:38	00:00:00	00:00:00
erika.guzman	2021-08	201:40:32	71.82%	117051761502	01:00:27	00:00:42	00:05:07
ginna.sierra	2021-08	214:47:53	72.58%	12633505157	00:53:49	00:00:33	00:05:18
icadministrator	2021-08	58:45:46	0.01%	256	00:00:00	00:04:12	00:00:03
inconcert2	2021-08	18:20:20	34.98%	11578675949	00:00:00	00:00:00	00:00:27
juliana.buitrago	2021-08	199:56:32	64.81%	16881220912	00:55:44	00:00:34	00:05:14
luisa.barjas	2021-08	215:46:29	0.00%	0	00:55:46	00:00:00	00:00:00
martha.luna	2021-08	185:42:05	54.04%	130390637111	00:55:21	00:00:29	00:07:03
mayra.lozada	2021-08	234:07:48	63.47%	130154350585	00:59:12	00:00:29	00:11:05
nicole.wilches	2021-08	216:15:23	0.00%	4050	00:53:14	00:00:00	00:06:35
oscar.castillo	2021-08	206:27:28	0.56%	11665465032	00:55:25	00:02:25	00:02:47
pedro.vela	2021-08	184:37:47	58.50%	136601371406	01:00:28	00:00:30	00:07:17
wendy.toloza	2021-08	106:51:59	52.93%	11764338999	00:50:02	00:00:35	00:08:48
yuly.rocha	2021-08	204:47:21	68.15%	16856669712	01:01:18	00:00:21	00:07:23