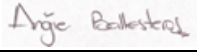


	CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO CONTRATADO								Código: GAB-FT035		
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO								Versión: 001		
Clasificación de la Información		☒ PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA							
En ejercicio del control de ejecución, certifico el cumplimiento 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: feb-2022	
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:		BPM-2769	Contrato con adición (marque con una X)		☐ SI	☐ NO	☒ X	NIT / C.C contratista:		900.011.395-6	
Comprobante de ingreso a almacén No:		N/A	Pago número:		7		Periodo a pagar:		DE: 1/12/2021	A: 15/12/2021	
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 séptimo mes de gestión: Supervisor Servicios BPO Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva											
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			
#N/D								5.208.702,00			
Tipo de moneda		Pesos colombianos				Total (valor a Pagar)		5.208.702,00			
NOMBRE DEL SUPERVISOR:			OSCAR ORTEGA MANTILLA								
FIRMA:											
CARGO:			DIRECTOR DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES								
VISTO BUENO (Si aplica) Nombre / Firma o Visto bueno			Nombre: Angie Lorena Ballesteros Pérez						Firma o Vo.Bo.: 		
Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima se considera NO CONTROLADO											



BPM CONSULTING LTDA

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá D.C., Bogotá D.C.

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

<https://www.bpmconsulting.com.co/>



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

BPM2769

SEÑOR(ES):

CLIENTE: INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION - FECHA DE EXPEDICIÓN: 15/02/2022 08:45 AM

ICFES

NIT: 860024301-6

DIRECCIÓN: CALLE 26 N. 69 - 76

CIUDAD: Bogotá D.C.

TEL: 4841410

CORREO: facturaelectronica@icfes.gov.co

FECHA DE VENCIMIENTO: 17/03/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 15/02/2022 08:48 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 69087__122021

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Supervisor Servicios BPO	1.00	3,134,246.00	3,134,246.00	595,506.74	3,729,752.74
2	Minutos de conexión outbound/Inbound (Mes vencido)	11,354.00	109.15	1,239,289.10	235,464.93	1,474,754.03
3	Minutos de conexión outbound/Inbound (Mes actual)	170.00	20.74	3,525.80	669.90	4,195.70

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	4,377,060.90
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	4,377,060.90
IVA	4,377,060.90	19%	831,641.57	IVA:	831,641.57
				Total Impuestos:	831,641.57
				Total + Impuestos:	5,208,702.47
				Valor Total:	5,208,702.47

CINCO MILLONES DOSCIENTOS OCHO MIL SETECIENTOS DOS CON CUARENTA Y SIETE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN SERVICIO DICIEMBRE 2021 - OC 69087

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764022914251 DEL 16/12/2021 RANGO AUTORIZADO DEL BPM2501 HASTA BPM4000 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: bff7601904226b17998ddcc21d507764eead7cb3b014fcec9afa6b349b07c996104555ded2bf3fbec00a93fa57b767f1

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.

	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	01/12/2021	Hasta	15/12/2021
INFORME No.:	7			

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:	Modificación No. 1 Adiciona el valor del contrato en \$54.246.799
OBJETO DEL CONTRATO:	Prestar el servicio de mesa de ayuda para la atención y soporte de los usuarios de la estrategia Evaluar para Avanzar 3° a 11°
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	\$ 372.382.487,00
VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	\$ 365.099.282,71
SALDO DEL CONTRATO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	\$ 7.283.204,29
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:	6572
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:	☒ 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
BPM2029	12/10/2021	\$68.269.030,29
BPM2030	12/10/2021	\$65.798.232,72
BPM2220	1/11/2021	\$65.322.502.00
BPM2530	20/12/2021	\$65.907.482.15

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

	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.)
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 (11Agentes - 1 Supervisor) con el fin de ejecutar el servicio y atención de soporte a los usuarios.	Pago de seguridad social y parafiscales	Contratos. Planillas de pago de aportes a seguridad social y parafiscales.
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.	Informe de gestión	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	N/A

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

4. CONSTANCIAS

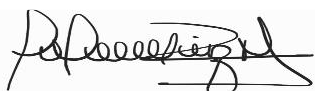
El Supervisor **Oscar Ortega Mantilla**, acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.

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

5. OBSERVACIONES

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 **14 de febrero de 2022**.



Elaboró
Johanna Ruiz Marroquín
Contratista DPO



Revisó
Angie Lorena Ballesteros
Contratista DPO



Aprobó
Oscar Ortega Mantilla
Supervisor



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 febrero de 2022.

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 **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 11 - 2021 y 12 - 2021 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	I	N	R	T	T	T	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
231001	Colfondos	1														0		30	\$3,634,104	0.16000	\$581,500	\$18,200	\$18,200	Noviembre - 2021	55109867	06/12/2021	Si
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	1														0		30	\$3,634,104	0.04000	\$145,400	\$0	\$0	Noviembre - 2021	55109867	06/12/2021	Si
EPS008	Compensar EPS	1														0		30	\$3,634,104	0.04000	\$145,400	\$0	\$0	Diciembre - 2021	55109867	06/12/2021	Si
14-4	Seguros de Vida Colpatria S.A.	1														0		30	\$3,634,104	0.00522	\$19,000	\$0	\$0	Noviembre - 2021	55109867	06/12/2021	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **9** días del mes **Diciembre** 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: 10 de junio al 30 de noviembre de 2021

Contrato N° OC69087

DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 15/12/2021	
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME: FINAL ORDEN DE COMPRA 69087	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: 10 DE JUNIO AL 30 DE NOVIEMBRE- INFORME FINAL	
PRESENTADO POR: CRISTHIAN MAURICIO RINCÓN	
ENTREGADO A: SUPERVISORES DE CONTRATO	
INFORME NO: 31	

Tabla de Contenido

Concepto e introducción al documento.	6
Etapas 1 EpA 2021	6
1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS) Etapa 1	6
2. Análisis de los indicadores (ANS) del servicio	6
3. Datos generales del servicio	7
3.1 Canal Telefónico	7
3.1.1 Histórico del comportamiento de llamadas	9
3.1.2 Nivel de atención:	10
3.1.3 Nivel de servicio	11
3.1.4 Histórico nivel de servicio y nivel de atención	11
3.1.5 Gestión y tipología de usuario atendidas por el canal telefónico	12
3.1.6 Categoría de solicitudes registradas por atención telefónica.	16
3.1.7 Solicitudes escaladas	19
3.1.8 Solicitudes escaladas y abiertas telefonía	21
3.2 Correo electrónico	22
3.2.1 Categoría de solicitudes registradas por atención de correo.	22
3.2.2 Gestión y tipología de usuarios atendidas por el correo electrónico	23
3.2.3 Solicitudes escaladas Correo electrónico	25
3.2.4 Solicitudes escaladas y abiertas correo electrónico	26
4. Estadísticas por etapas	27
4.1. Consolidado de casos abiertos – cerrados telefonía y correo	28
5. Satisfacción	29
5.1. Histórico de satisfacción pregunta 1	31
5.2. Análisis de satisfacción pregunta 2	32
6. Presentación de Aspectos Relevantes	34
7. Acciones de Mejoramiento Realizadas	37
8. Acciones de Mejoramiento Recomendadas	40

Etapa 2 EpA 2021	44
9. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)	44
10. Datos generales del servicio Etapa 2	45
10.1. Canal Telefónico	45
10.1.1. Histórico del comportamiento de llamadas	45
10.1.2. Nivel de atención:	46
10.1.3. Histórico nivel de servicio y nivel de atención	48
10.1.4. Gestión y tipología de usuario atendidas por el canal telefónico	48
10.1.5. Categoría de solicitudes registradas por atención telefónica.	51
10.1.6. Solicitudes escaladas	54
10.1.7. Solicitudes escaladas y abiertas telefonía	55
10.2. Correo electrónico	56
10.2.1. Categoría de solicitudes registradas por atención de correo.	56
10.2.2. Gestión y tipología de usuarios atendidas por el correo electrónico	57
10.2.3. Solicitudes escaladas Correo electrónico	59
10.2.4. Solicitudes escaladas y abiertas correo electrónico	60
11. Estadísticas por etapas	60
11.1. Consolidado de casos abiertos – cerrados telefonía y correo	61
12. Satisfacción	61
12.1. Histórico de satisfacción pregunta 1	63
12.2. Análisis de satisfacción pregunta 2	64
13. Presentación de Aspectos Relevantes	65
14. Acciones de Mejoramiento Realizadas	66
15. Acciones de Mejoramiento Recomendadas	66
Consolidado general EpA 10 de junio al 30 de noviembre de 2021	68
16. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)	
Proyecto EpA	68
17. Análisis de los indicadores (ANS) del servicio	68
18. Datos generales del servicio	69

18.1.	Canal Telefónico	69
18.1.1.	Histórico del comportamiento de llamadas	70
18.1.2.	Nivel de atención:	70
18.1.3.	Nivel de servicio	72
18.1.4.	Histórico nivel de servicio y nivel de atención	73
18.1.5.	Gestión y tipología de usuario atendidas por el canal telefónico	73
18.1.6.	Categoría de solicitudes registradas por atención telefónica.	76
18.1.7.	Solicitudes escaladas	79
18.1.8.	Solicitudes escaladas y abiertas telefonía	80
18.2.	Correo electrónico	81
18.2.1.	Categoría de solicitudes registradas por atención de correo.	81
18.2.2.	Gestión y tipología de usuarios atendidas por el correo electrónico	82
18.2.3.	Solicitudes escaladas Correo electrónico	85
18.2.4.	Solicitudes escaladas y abiertas correo electrónico	85
19.	Estadísticas por etapas	86
19.1.	Consolidado de casos abiertos – cerrados telefonía y correo	88
20.	Satisfacción	88
20.1.	Histórico de satisfacción pregunta 1	90
20.2.	Análisis de satisfacción pregunta 2	91
21.	Presentación de Aspectos Relevantes	92
22.	Acciones de Mejoramiento Realizadas	¡Error! Marcador no definido.
23.	Acciones de Mejoramiento Recomendadas	¡Error! Marcador no definido.

Concepto e introducción al documento.

En el presente documento pretende abarcar la gestión realizada a través de la ejecución de la Orden de Compra (OC69087), la cual se desarrolló a partir del 10 de junio de 2021 y finalizó el 30 de noviembre del mismo año.

El contenido del informe se desarrollará en harás de describir el comportamiento de cada una de las etapas del proyecto Evaluar para Avanzar 3° a 11° 2021 (EpA 2021) pasando por los ANS logrados, análisis de los canales de gestión, satisfacción de los usuarios para luego ser consolidadas en un análisis general de todos los meses del contrato. Por último, se mencionarán las oportunidades de mejora, las acciones implementadas en los procesos de mejora continua y recomendaciones generales para tener en cuenta en una futura versión de la estrategia EpA.

Etapa 1 EpA 2021

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

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
NIVEL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	$\geq \%$	49,40%
NIVEL DE ABANDONO TELEFÓNICO	$\leq \%$	50,60%
NIVEL DE SERVICIO TELEFÓNICO	80 / 40	61,04%
RESOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO POR TELEFONÍA Y CORREO.	$\leq \%$	85,01%

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 **10 de Junio al 1 de octubre de 2021** que corresponde al tiempo de operación de la **etapa 1** de EpA en la cual 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.

Durante la **Etapla 1**, se recibieron en total **117.816** llamadas en el IVR, de las cuales fueron recibidas por los agentes el (37.521), de estas se atendieron **18.536** que corresponde al **49,40%**.

Los agentes presentaron un tiempo medio de operación (TMO) de **8 Minutos :20 Segundos** para el total de llamadas recibidas y gestionadas en la primera etapa.

En cuanto al porcentaje de llamadas contestadas antes de 40 segundos, se alcanzó el **61,04%** (11.314 llamadas), siendo **inferior** en un **-18,96%** a lo acordado contractualmente. Este comportamiento es dado a que la cantidad de agentes disponibles en el inicio del proyecto no fue suficiente para atender el número de llamadas recibidas, adicionalmente, durante dicha etapa se tiene contenido el periodo de estabilización el cual consta de una duración de 3 meses, cumpliéndose así el 10 de septiembre de 2021.

El **80,42% (15.501 solicitudes)** de **18.536** fueron solucionadas directamente a través de la línea de soporte que corresponde a la resolución en primer contacto, lo cual demuestra que más del 70% de las peticiones recibidas a través de la línea telefónica fueron resueltas por los agentes.

Se recibieron en **Etapla 1**, **16.450** correos al buzón de **evaluarparaavanazar@icfes.gov.co**; se gestionaron un total de **16.450** de los cuales se escalaron tan solo **2.175** que equivale al **13,22%**

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 **117.816 llamadas** de las cuales **37.521** los usuarios solicitaron comunicación con un asesor dentro de las opciones establecidas.

Corte	(Todas)	
Etiquetas de fila		Suma de Tot.
Llamadas agente		37.521
Llamadas IVR		80.295
Total general		117.816

Tabla 1 Llamadas recibidas por IVR

Nota: las llamadas en qué 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 necesario seleccionar alguna opción para solicitar comunicación con un asesor; a continuación, observaremos el porcentaje de dicho comportamiento.

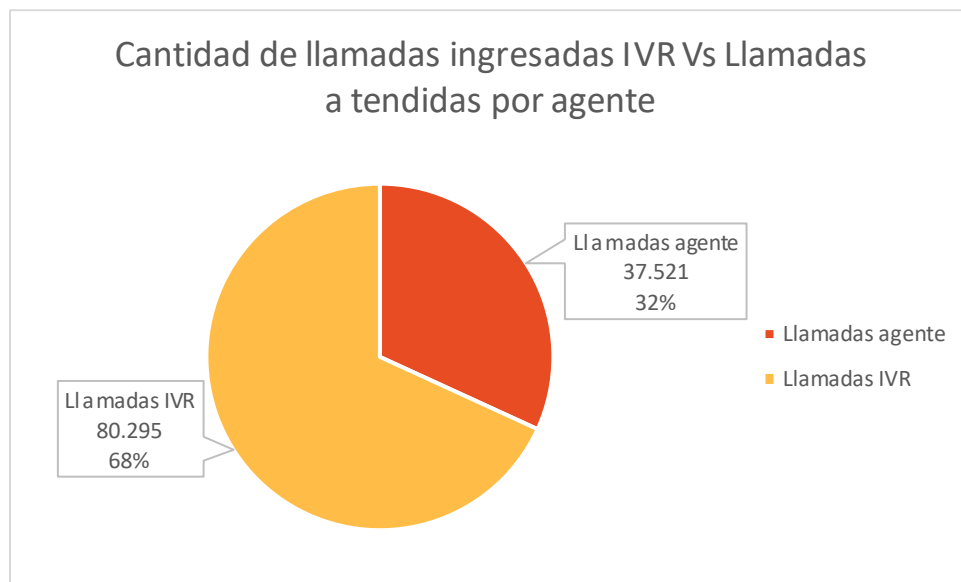
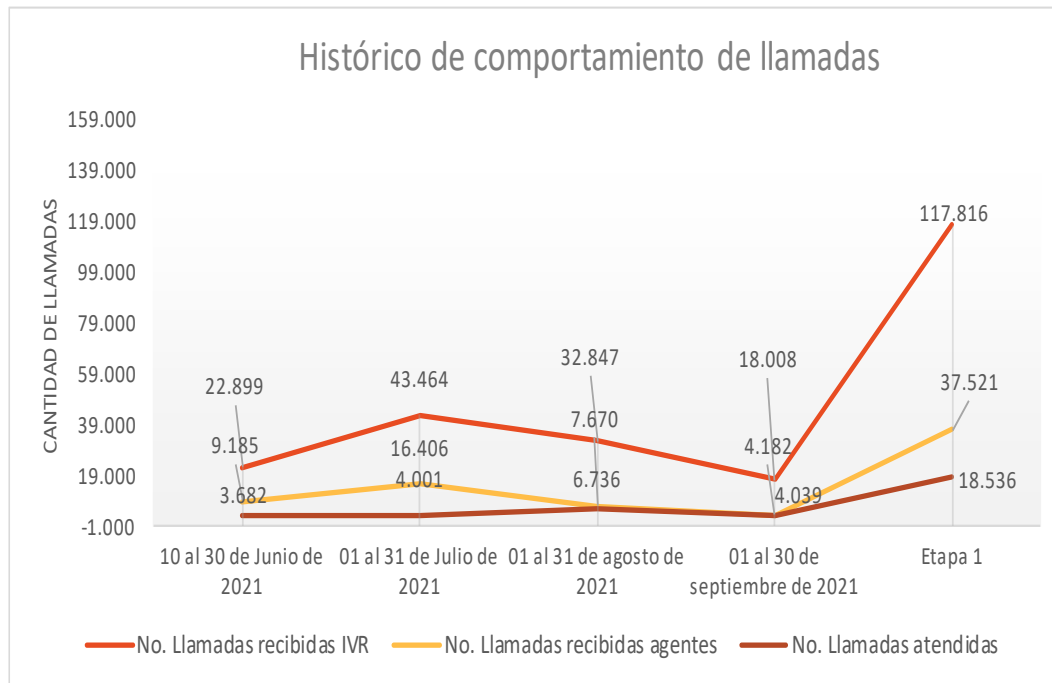


Ilustración 2 Llamadas atendidas por los agentes

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, encontrando al final el consolidado general de la **Etap 1**



Nota: para el análisis no se tiene en cuenta el mes de octubre como día único, por lo cual la suma de los meses no representa el consolidado de la etapa 1

Ilustración 3 Histórico de llamadas

Se observa que durante el desarrollo de la etapa 1 en sus 3 primeros meses hubo un alto flujo de llamadas, lo cual provocó un desbordamiento general de la línea telefónica, llevando a que la administración del contrato tomara la sugerencia brindada por el contratista BPM Consulting de aumentar la planta de personal.

Analizando el comportamiento del mes inicial y final de la **etapa 1** se identifica una **disminución** de **-21,36% (-4.891)** de las llamadas ingresadas al IVR, por otro lado, de las ingresadas y transferidas a los agentes se evidencia una **disminución** del **-54,47% (-5.003)**.

Lo que respecta al abandono se observa que ultimo mes de la etapa **disminuyó** un **-97,54%** que equivale a **-5.363** llamadas respecto al inicial, lo cual tiene relación directa a la disminución de llamadas ingresadas y al aumento de personal para la atención que tuvo vinculación al equipo de trabajo al finalizar el mes de Julio

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 **18.536** llamadas que equivalen al número de contestadas por los agentes de **37.521** recibidas por la opción comunicarse con un asesor en la **etapa 1 de EpA**.

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

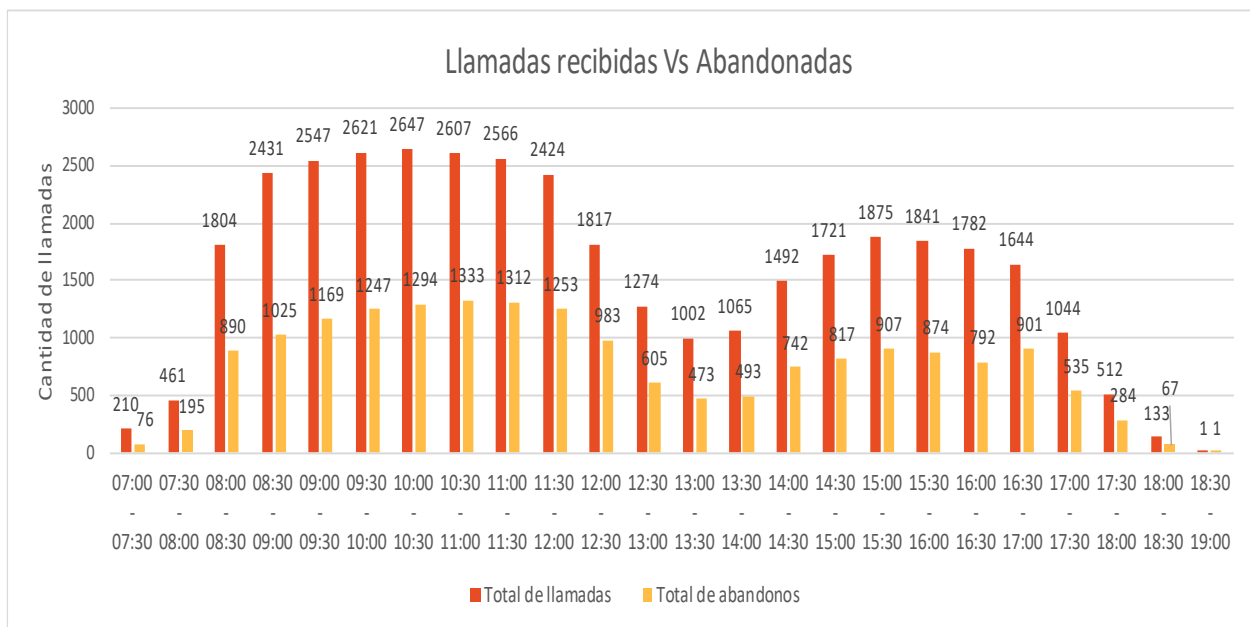


Ilustración 4 Llamadas recibidas Vs Abandonadas

La barra de color naranja refleja el número total de llamadas recibidas durante la etapa 1 en rangos de 30 minutos y la barra amarilla el número total de abandonos respectivamente. Es importante tener en cuenta que para la atención de la operación se dispusieron un total de 16 agentes, 13 atendiendo el canal telefónico y 3 adicionales en la gestión del correo electrónico, eso con el fin de abarcar todos los medios de contacto disponibles para los usuarios y brindar así una excelente gestión.

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

Para **junio** se registró un **59,86%** de abandono y **71,60%** para **julio**.

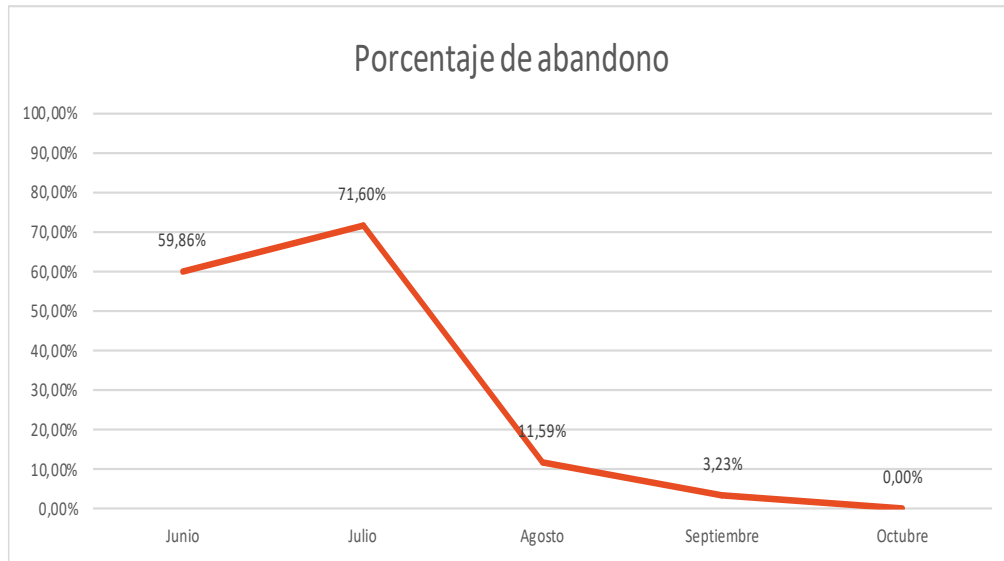


Ilustración 5 porcentaje individual de abandono.

Se observa que para los meses en donde hubo mayor abandono fueron **junio y julio**, teniendo en cuenta que fue la etapa de estabilización y de socialización de la estrategia EpA 2021 con los usuarios.

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 en términos de porcentaje, para el proyecto EpA **Etapa 1**, se tiene pactado que el 80% de las llamadas ingresadas deben contestarse antes de los 40 segundos.

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.

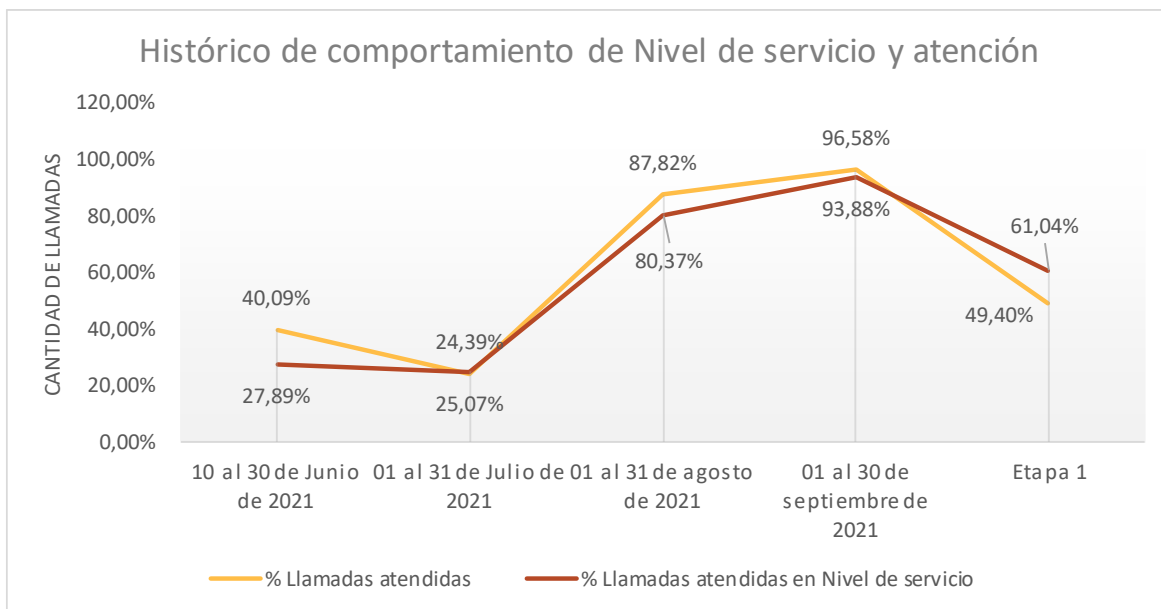


Ilustración 6 Histórico nivel servicio y atención

En esta ocasión se observa que luego de la etapa de estabilización la operación fue afinando sus tiempos de respuesta llevando al cumplimiento de los ANS pactados contractualmente, sin embargo, al finalizar la etapa 1 el comportamiento de los meses iniciales afectó el resultado consolidado.

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.

Durante la **Etapa 1** se evidencia que de un total de **18.536** llamadas contestadas se registraron en el aplicativo de mesa de ayuda **12.482 solicitudes**

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. Adicionalmente, se incluyen las llamadas realizadas a los usuarios.

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

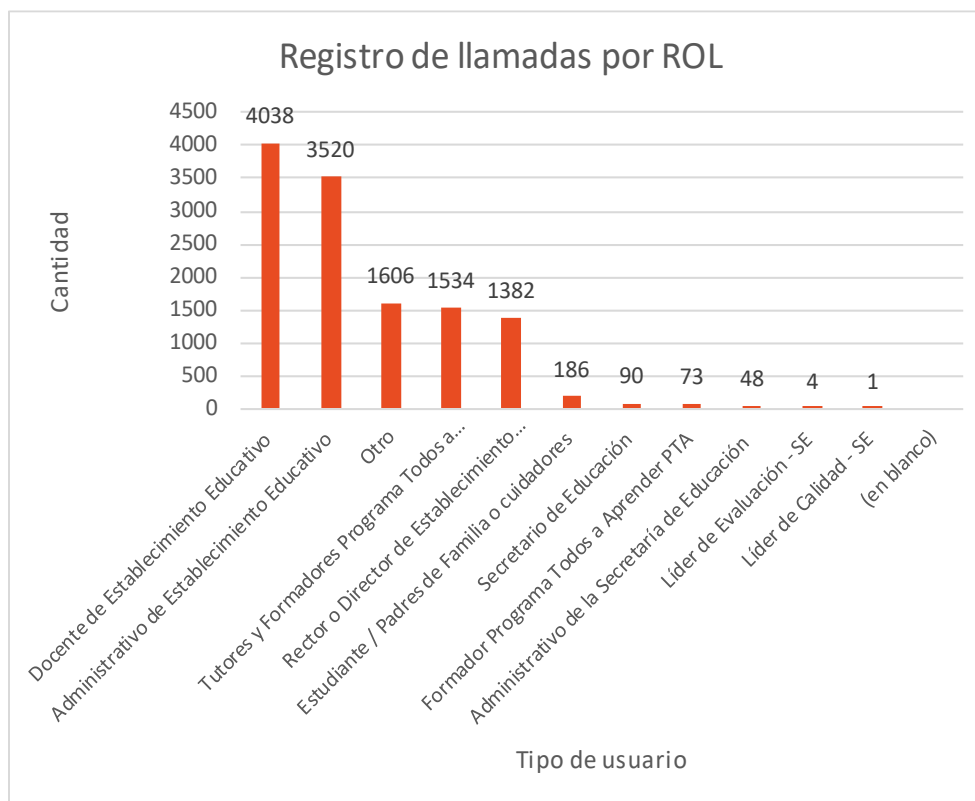


Ilustración 7 Llamadas registradas por rol

* Otro contiene:

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.

A las llamadas registradas **(12.482)** se les incluye el campo departamento, con cada una de las tipificaciones correspondientes según código DANE suministrado por el usuario.



Ilustración 8 registros por departamento

La tabulación nos permite inferir que el tipo de usuario que más se contactó a la línea de soporte está relacionado con el rol de **Docente del Establecimiento Educativo**, a su vez, los departamentos en donde más se registró comunicación fue **Antioquia con 1000 y Valle del cauca 991**

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 durante la etapa 1

Proyecto	(Varios elementos)
Etiquetas de fila	Cuenta de Solicitud #
Otro	3683
SEDE PRINCIPAL	23
INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL LICEO ARIGUANI	22
INSTITUCION EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASIS	19
I.E.T.A. VICENTE HONDARZA	18
AGUSTIN CODAZZI	17
INST EDUC ANGELA RESTREPO MORENO	15
INST TEC INTEGRADO DE TRINIDAD	15
LIC MAYOR DE VILLAVICENCIO JAIME TRIANA RESTREPO - SEDE PRINCIPAL	14
COLEGIO EL MINUTO DE DIOS CIUDAD VERDE - SEDE PRINCIPAL	14
COLEGIO MIRALINDO	14
I E DEPTAL FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	13
COL LA SAGRADA FAMILIA	13
SEDE A - I E TEC INEM CUSTODIO GARCÍA ROVIRA	13
COLEGIO DE LA UNIVERSIDAD LIBRE	13

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

Nota: Las interacciones "Otro" 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.

La ilustración nos permite evidenciar la cantidad de llamadas clasificadas por entidad territorial:

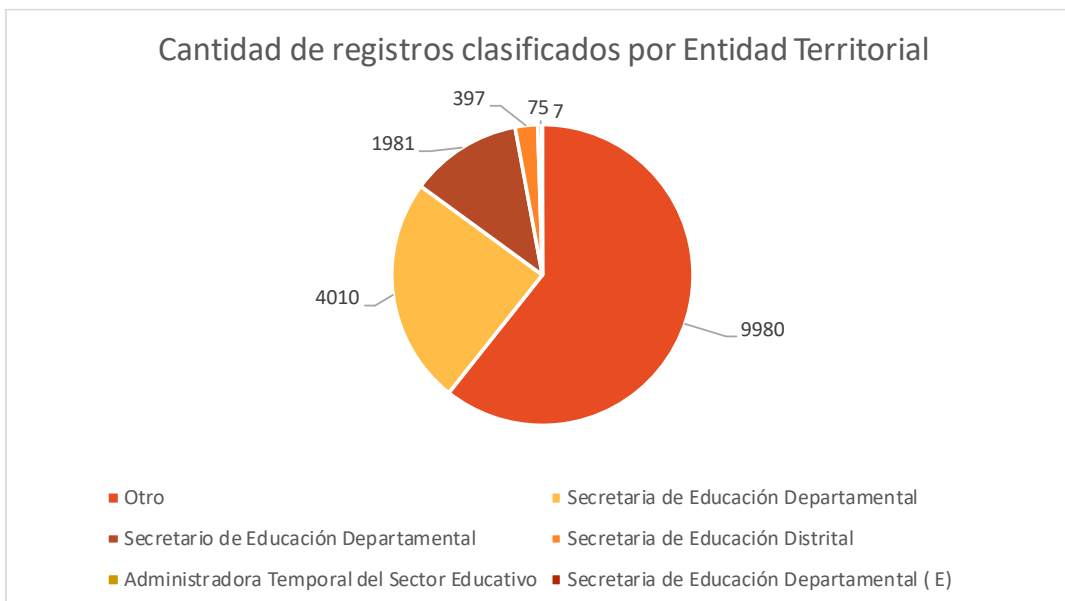


Ilustración 9 Registros clasificados por entidad territorial.

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 tener claridad los temas consultados por los usuarios y procedimientos definidos por EpA para la primera etapa.

Para esta sección se tienen presente el total de registros realizados en el aplicativo de mesa de ayuda y las interacciones registradas, siendo **12.482** el total.

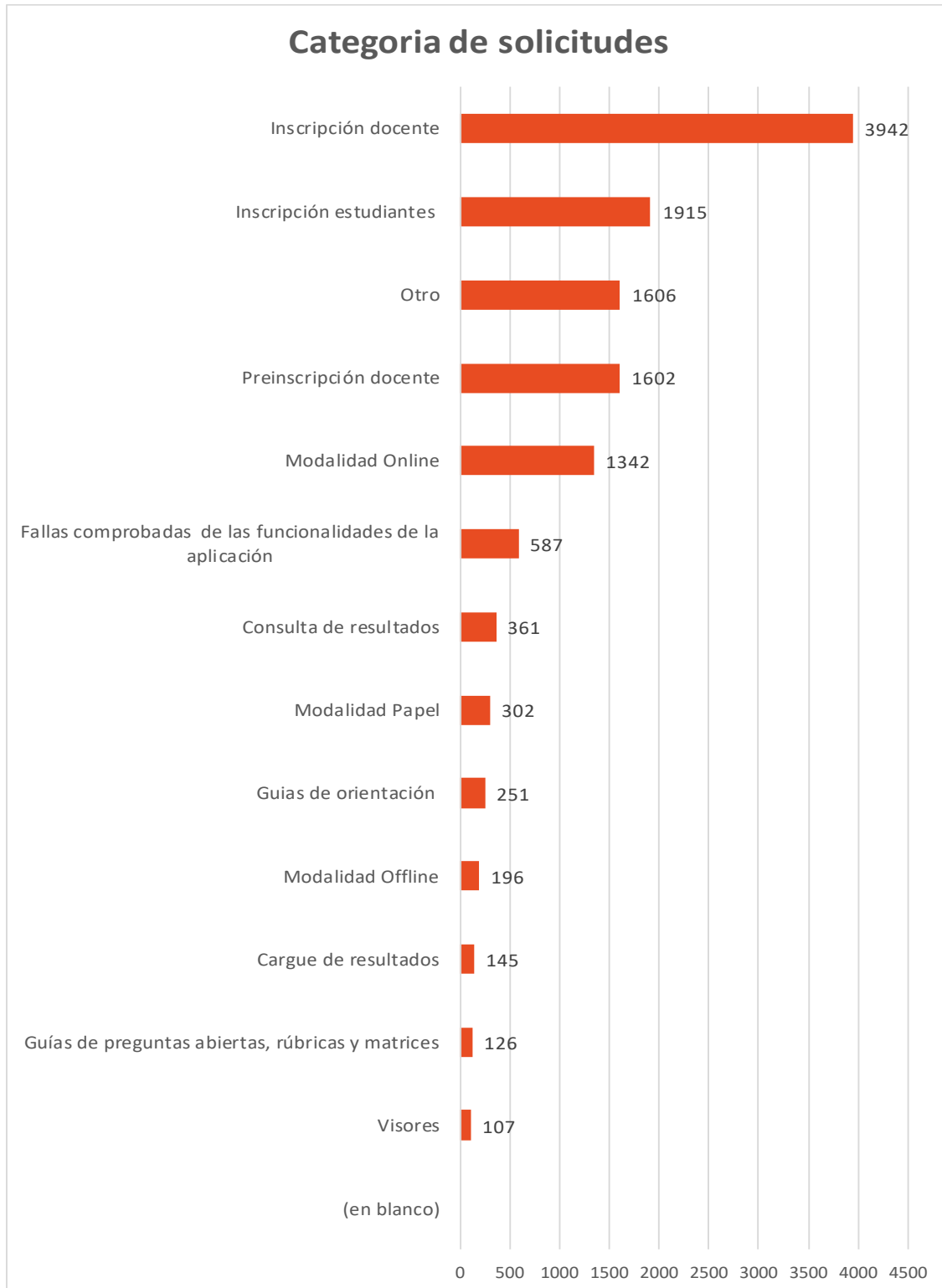


Ilustración 10 Registros por categoría

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

- A. Consulta de resultados: Instituciones que se comunican para conocer los resultados de los instrumentos de valoración.
- B. Preinscripción docente: Comunicación de los rectores solicitando información sobre el proceso
- C. Modalidad Offline: Presentación de pruebas en dicha modalidad.
- D. Visores: Consulta o reporte de problemas respecto a la visualización de la información.
- E. Modalidad Papel: Comunicación de los rectores solicitando información sobre el proceso
- F. Guías de preguntas abiertas, rúbricas y matrices: Usuarios consultando información sobre procedimiento de rubricas.
- G. Otro: Contienen llamadas con la tipología de consultas externas y llamada Cortada
- H. Guías de orientación
- I. Fallas comprobadas de las funcionalidades de la aplicación: Llamadas correspondientes a fallas en el aplicativo en cualquier modulo o en el ingreso a EpA o prisma
- J. Inscripciones estudiantes
- K. Modalidad Online: Comunicación de los rectores solicitando información sobre el proceso
- L. Inscripción docente

Se identifica que en el registro y gestión de la mesa de ayuda las solicitudes más frecuentes corresponden a **inscripción docente** de EpA, procedimientos, documentación, guías y manuales, en segundo lugar, **inscripciones estudiantes**.

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



Ilustración 11 Registros por subcategoría

3.1.7 Solicitudes escaladas

De **18.536** solicitudes recibidas, se procedió a escalar a la mesa de servicio de ICFES EpA el **19,58%** que corresponde a **3.035** casos. Lo que equivale a una solución en primer contacto del **80,42%**

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



Ilustración 12 Solicitudes escaladas

En su histórico se tiene el siguiente comportamiento:

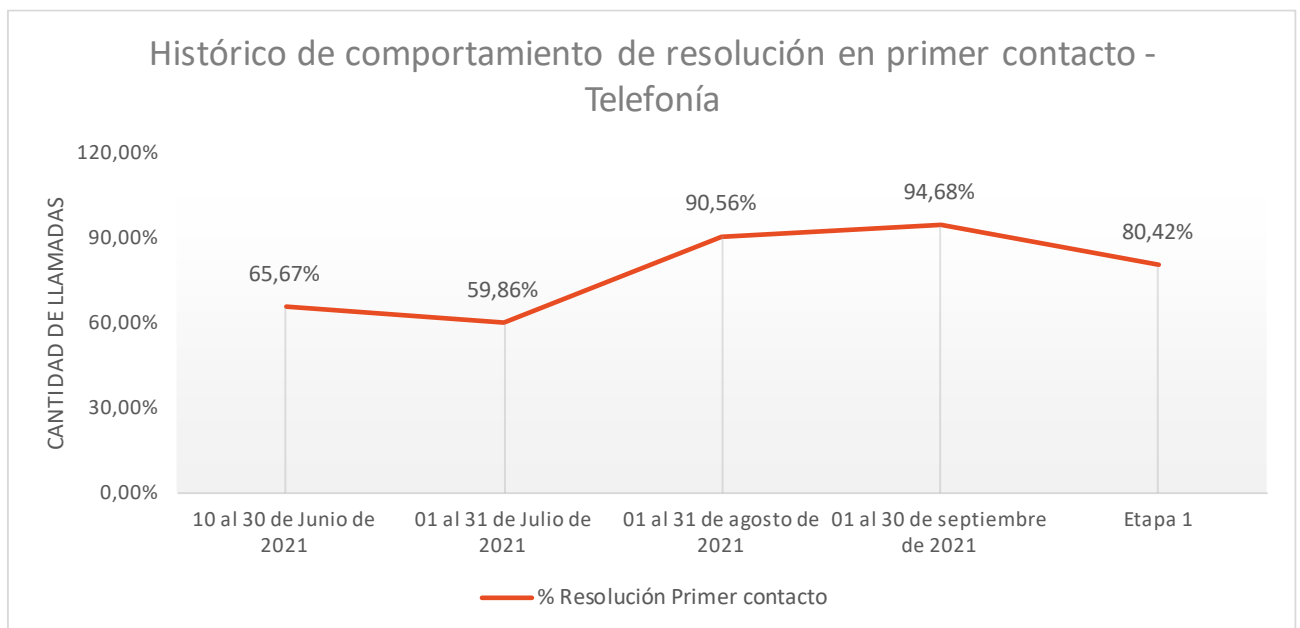
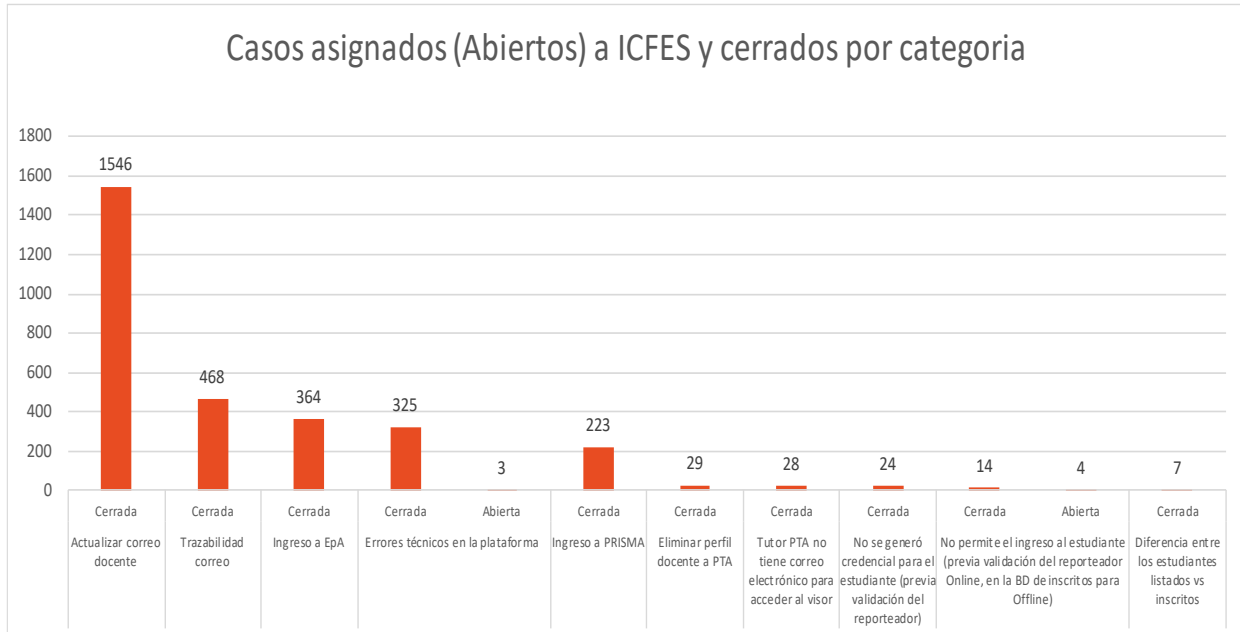


Ilustración 13 historico solución en primer contacto.

Para la Etapa 1 se tiene que se solucionaron el **80,42% sobre el total de solicitudes recibidas**; se precisa que durante los dos primeros meses se identificó una falla importante en el ingreso lo cual afectó significativamente en la cantidad de casos solucionados dado que fue necesario hacer el escalamiento a Dirección de tecnología de la información (DTI) ICFES

3.1.8 Solicitudes escaladas y abiertas telefonía

La siguiente ilustración nos permite referenciar la cantidad de casos abiertos y cerrados durante todo el periodo de etapa 1.



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

Ilustración 14 Cantidad de casos abiertos y cerrados

De las **3.035** solicitudes escaladas se cerró un **99,77% (3028 solicitudes)** y quedaron abiertas para gestión por parte de DTI – ICFES **7** que equivale al **0,23%**, No se gestionaron dentro del lapso de vigencia del proyecto debido a que el área solucionadora no emitió respuesta.

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 la etapa 1 un total de **16.450** solicitudes, de las cuales se escalaron **2.211** que equivale al **13,44%** y el restante **86,56%** se brindó solución.

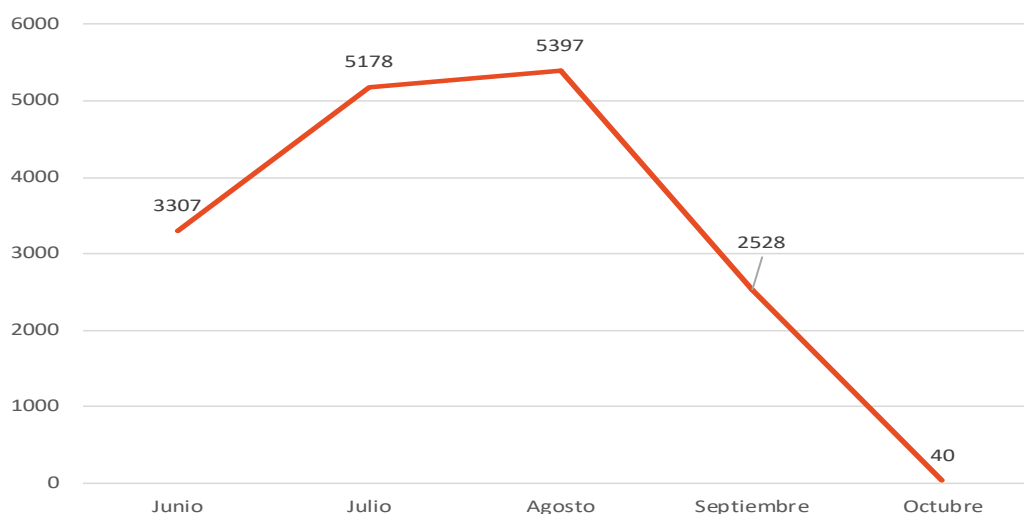


Ilustración 15 creación de casos por correo

En la ilustración evidenciamos el comportamiento de la cantidad de correos atendidos y registrados por cada uno de los cortes mensuales. Lo que nos permite evidenciar la tendencia de solicitudes que ingresaron en la operación.

El comportamiento que se presentó durante el rango de **Julio y Agosto** tiene que ver a que durante el lapso, el sistema estuvo habilitado para el registro de estudiantes e inscripciones de los docentes para la generación de credenciales, esto provocó una alta demanda en la recepción de 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 reportados por los usuarios, temas tratados y procedimientos definidos.



Ilustración 16 tipología de consultas por correo

En la revisión de cada uno de los temas consultados en el correo electrónico se evidencia que las peticiones efectuadas por ese canal fueron muy generales y van de la mano a solicitar información básica, guías, manuales, procesos de contraseña, por consiguiente, la categoría con mayor registro corresponde a **Inscripción de estudiantes**.

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:

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

- e. 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

Etiquetas de fila	Cuenta de Solicitud #
Docente de Establecimiento Educativo	6.252
Administrativo de Establecimiento Educativo	3.353
Rector o Director de Establecimiento Educativo	2.280
Estudiante / Padres de Familia o cuidadores	1.900
Otro	1.463
Tutores y Formadores Programa Todos a Aprender (PTA)	978
Secretario de Educación	80
Administrativo de la Secretaría de Educación	73
Formador Programa Todos a Aprender PTA	57
Líder de Evaluación - SE	10
Líder de Calidad - SE	4
Total general	16.450

Tabla 3 Tipo de solicitudes por usuario

Para los casos registrados por correo electrónico, el **docente de establecimiento educativo** fue quien más solicitó asesoría por dicho canal, adicionalmente, los departamentos con más solicitudes registradas fueron **Antioquia y Valle del cauca**.

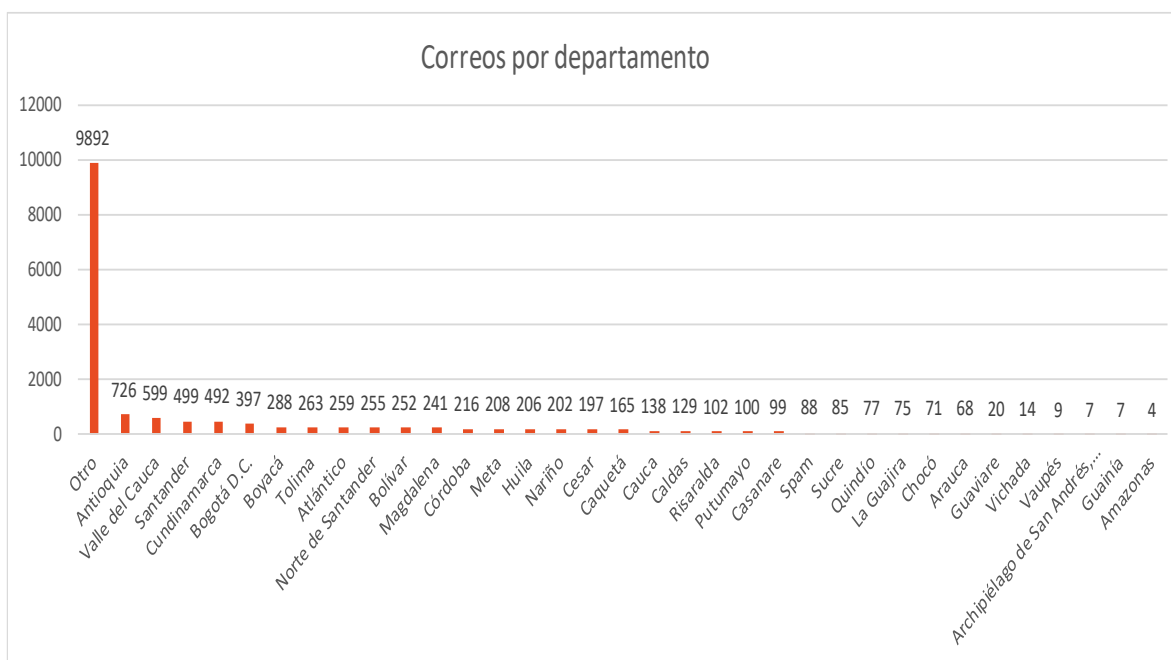


Ilustración 17 Correo por departamento

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 y correos electrónicos de Spam

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.

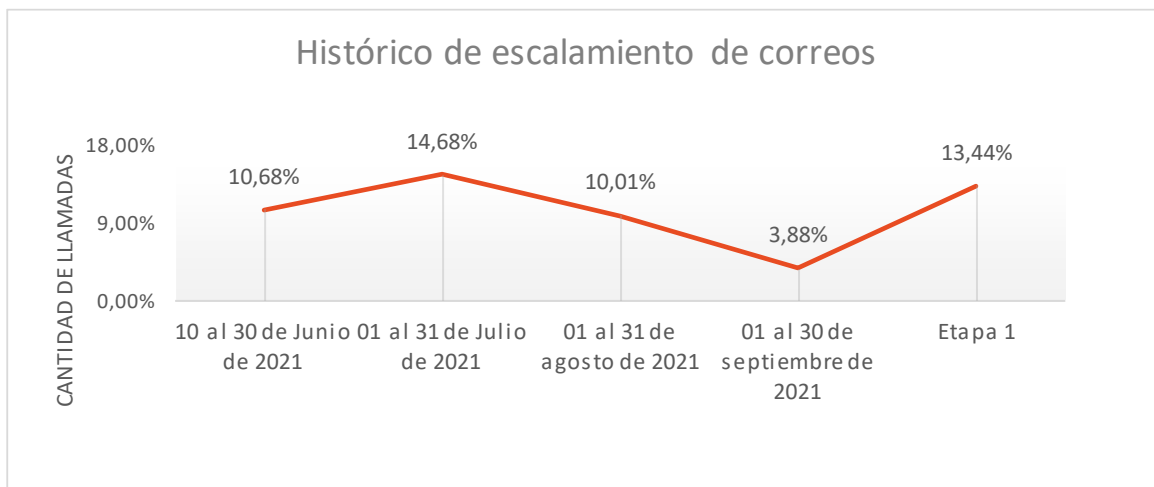


Ilustración 18 Escalamiento de casos

Para septiembre respecto a junio se refleja una **disminución** de casos **escalados** del - **6,80%**, lo que se debe a la estabilización del aplicativo y a la finalización de etapa 1 de EpA.

3.2.3 Solicitudes escaladas Correo electrónico

De **16.450** solicitudes recibidas, se procedió a escalar a la mesa de servicio de ICFES EpA el **13,44%** que corresponde a **2.211** casos. Lo que equivale a una solución en primer contacto del **85,01%**

Para tener un detalle de las tipologías se procede a exponer la siguiente ilustración:



Ilustración 19 Tipología y solicitudes escaladas

3.2.4 Solicitudes escaladas y abiertas correo electrónico

De los **2.211** casos escalados se cerró el **99,82%** (2207 solicitudes) y aún permanecen abiertos **4** que equivalen al **0,18%**

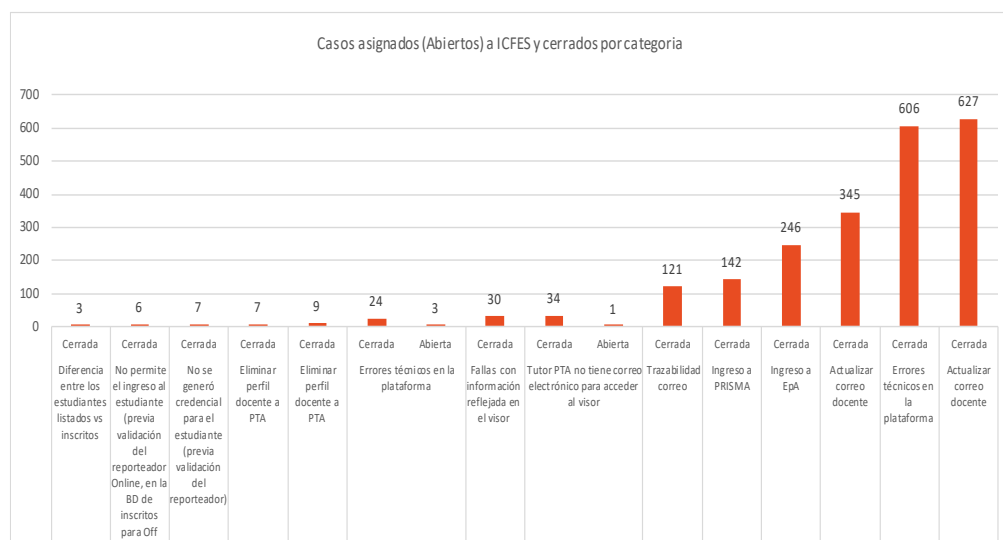


Ilustración 20 Cantidad de casos abiertos y cerrados

La tipología asignada corresponde a los casos que aún están escalados y no fueron resueltos a la fecha de cierre del proyecto por DTI - ICFES, por otro lado, la etiqueta cerrados equivalen a los finalizados con respuesta por parte de Icfes y BPM

4. Estadísticas por etapas

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	Etapas 1
No. Llamadas recibidas IVR	117.816
No. Llamadas recibidas agentes	37.521
No. Llamadas atendidas	18.536
No. Llamadas atendidas dentro del Servicio	11.314
No. Llamadas abandonadas	18.268
% Llamadas recibidas agentes en relación con el IVR	31,85%
% Llamadas atendidas	49,40%
% Llamadas atendidas en Nivel de servicio	61,04%
% Resolución Primer contacto	80,42%
No. De casos solucionados telefonía	15501
Casos escalados telefonía	3.035

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	Etapas 1
No. De correos atendidos	16.450
Escalados por canal de correo	2.211
Total, de casos solucionados por correo	14.239
% escalamiento correo	13,44%

Tabla 5 Registro de indicadores de correo

*Nota: La cantidad de casos reportados por mes corresponden a la data descargada para cada uno de los cortes el primer día hábil, por lo tanto, puede existir una variación en la información, pues durante la gestión del proyecto se tomaron casos cerrados, pendientes y abiertos generando un cierre en un mes diferente. La información consolidada de la etapa es la generada al finalizar el proyecto.

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	Etapas 1
Total, de solicitudes resueltas Telefonía y correo	29.740
% de solución general por los canales de telefonía y correo	85,01%

Tabla 6 Registro de indicadores por los dos canales

Nota: La cantidad de casos reportados por mes corresponden a la data descargada para cada uno de los cortes el primer día hábil, por lo tanto, puede existir una variación en la información, pues durante la gestión del proyecto se tomaron casos cerrados, pendientes y abiertos generando un cierre en un mes diferente. La información consolidada de la etapa es la generada al finalizar el proyecto.

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

Aún se encuentran abiertas un total de **11** solicitudes que equivalen a un **0,21%** del total de los **5.246** casos escalados; fueron cerradas durante el mes **5.235** que corresponden al **99,79%**

Estado	Cantidad	Porcentaje
Abierta	11	0,21%
Cerradas	5.235	99,79%
Total	5.246	100,00%

Ilustración 21 Tabla consolidado de escalamientos

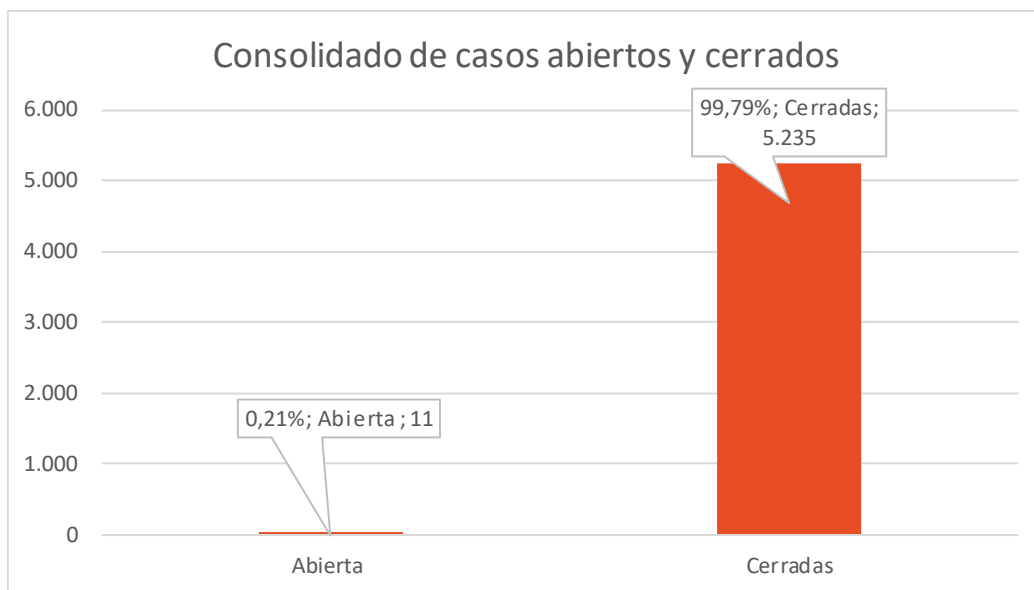


Ilustración 22 Consolidado de casos

5. Satisfacción

Para etapa 1 recibieron en promedio **6142** encuestas para la pregunta 1* que corresponde al **33,14%** de **18.536** llamadas atendidas en el mes del **Etapla 1**.

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
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%
01 al 30 de septiembre de 2021	52	52	15	87	920	1126	89%
Etapas 1	252	252	125	503	5010	6142	90%
Total	504	504	250	1004	10011	12273	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 observa oportunidad de mejora del **10%**.

A modo ilustrativo tenemos para la etapa 1:

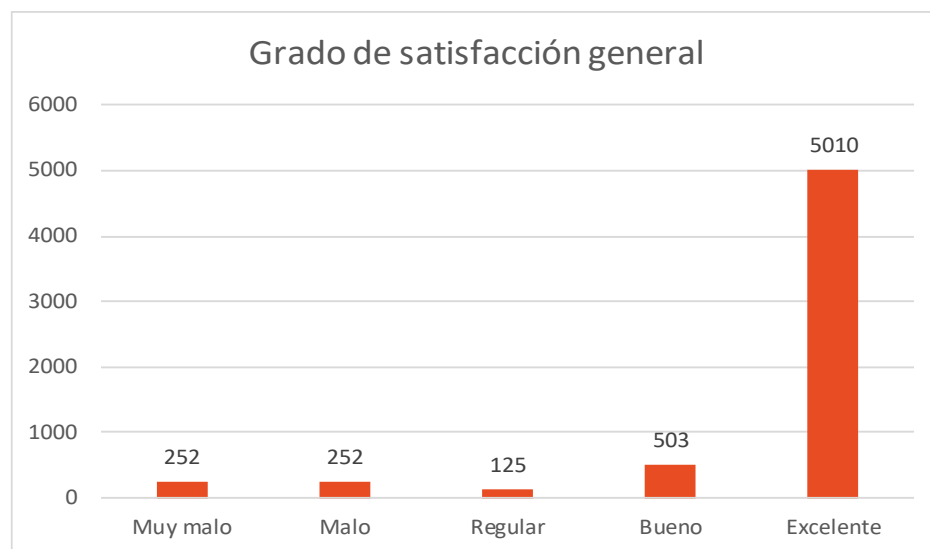
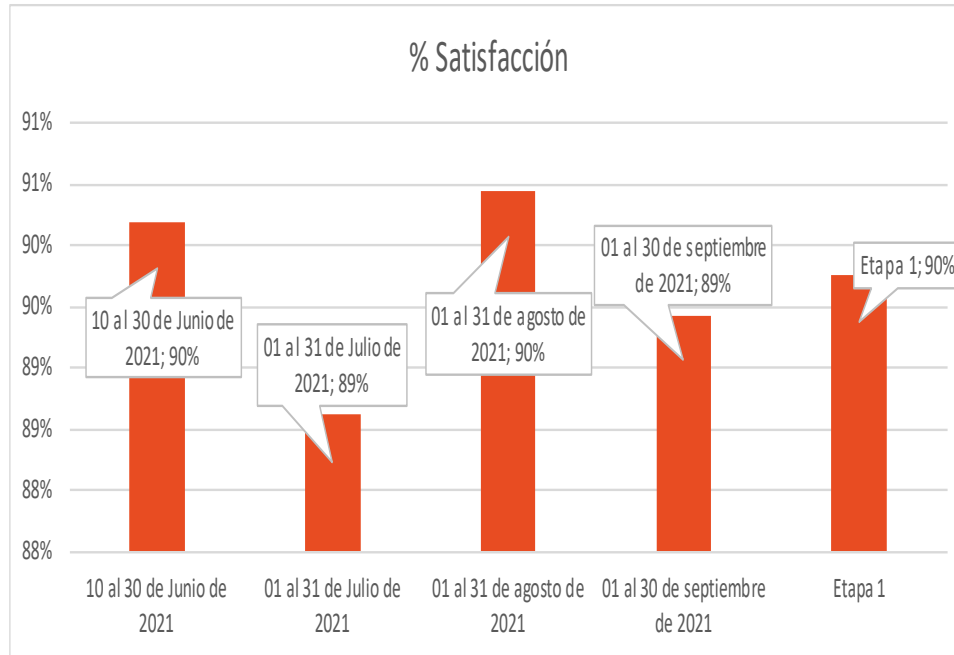


Ilustración 23 Satisfacción general pregunta 1

5.1. 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:



En la satisfacción se evidencia que para el mes septiembre hay una **disminución** respecto al mes de junio del **-1%**, lo cual demuestra que durante los meses de ejecución de la etapa 1 se mantuvo constante la conformidad del usuario, manteniéndose en el rango de 89-90 por ciento.

El grado de satisfacción para la Pregunta 2: ¿El agente resolvió su inquietud en la llamada?, se **mantiene constante** al **93%**, lo que refleja que el soporte brindado por los agentes de servicio solucionó la mayoría de inquietudes de los usuarios.

6. Presentación de Aspectos Relevantes

28 de junio al 03 de julio

En la gestión realizada durante la semana se identifica que aún se mantiene la cantidad de llamadas por encima de la planta instalada, sobrepasando las 10.000 solicitudes, sin embargo, la operación se ha mantenido operativa logrando mejores indicadores de los planteados la semana anterior.

Hay un aumento mínimo de la cantidad de llamadas lo cual está asociado al acercamiento de la finalización de la etapa 1 preinscripción e inscripción de docentes. Por otro lado, No se presentaron ausencias de personal durante la semana, manteniendo la cantidad de agentes según lo definido contractualmente.

Durante la semana se recibieron los accesos para las VPN y consultas de EpA, lo cual ha permitido tener una mejor gestión en la operación.

05 al 10 de julio de 2021

En la semana se aplicaron algunos cambios en la metodología de atención, confirmando que la línea telefónica se tendrá disponible en un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y durante los sábados se dispondrá al personal a gestionar la cantidad de correos represados en el buzón evaluarparaavanzar@icfes.gov.co; por otro lado, se confirma la adición de los canales de espera para abarcar mayor cantidad de usuarios y así puedan ser atendidos por los asesores dispuestos en la línea.

Se evidencia aumento considerable de llamadas debido al acercamiento de la fecha de finalización de la etapa 1 de inscripción y preinscripción de docentes, lo cual ha desbordado la capacidad de la planta instalada para la atención de solicitudes recibidas tanto por correo electrónico como la línea telefónica. El aumento de llamadas puede estar dado al día no hábil semanal del 05 de julio, lo cual desencadenó un represamiento de solicitudes en los siguientes días restantes.

Se alerta un represamiento de casos recibidos por correo electrónico dada la cantidad recibida diariamente que no permite una atención óptima por los agentes.

11 al 17 de julio de 2021

Debido a la cantidad de solicitudes recibidas en la línea telefónica y correo electrónico, la supervisión del contrato autoriza el aumento de la planta de agentes a un total de 16 con el fin de abarcar los pendientes que se tienen en la mesa de servicio. A su vez se dispone a modificar la línea telefónica para la atención al usuario con un horario de atención comprendido entre 8:00 am a 5:00 pm, lo pretendido con dicho ajuste es dedicar gran parte del personal a responder solicitudes de correo electrónico en el rango de 7:00 am a 8:00 am y 5:00 pm a 6:00 pm.

Se genera proyección presupuestal a la supervisión del contrato sobre los costos que tendrán disponer 5 agentes adicionales y como eso afecta el presupuesto contemplado para los 6 meses que se tienen definidos en la orden de compra.

18 al 24 de julio de 2021

Para los días del 17 al 24 la operación estuvo dispuesta para la gestión de correos electrónicos con el fin de sacar el represamiento de 4.141 casos, la jornada permitió adelantar los esfuerzos y lograr no solo la meta si no gestionar la cantidad de casos recepcionados durante la semana del 18 al 24 de Julio. Por otro lado, se confirma incorporación e 5 agentes para el apoyo en la operación a partir del 21 de Julio.

Para la operación de la semana y solo disponer el canal del correo electrónico como medio de comunicación con los usuarios, se procede a ajustar el IVR con la grabación:

“Estimado usuario, la etapa de inscripción para la presentación del cuadernillo No. 1 de Evaluar para Avanzar 3º a 11º, estuvo disponible del 10 de junio al 15 de julio. Si usted radicó una solicitud en la Mesa de Ayuda hasta el jueves 15 de julio, recibirá la respuesta al correo electrónico que registró con el procedimiento a seguir para garantizar su inscripción en la plataforma Evaluar para Avanzar 3º a 11º.

La etapa de presentación de instrumentos de valoración correspondientes al Cuadernillo No. 1, inicia el sábado 24 de julio, a partir de esa fecha los docentes inscritos, podrán ingresar a la plataforma para realizar el proceso de asociación de sus estudiantes a los instrumentos de valoración y la modalidad de presentación: online, offline o cuadernillos descargables-papel.

Apreciado Rector y Docente, en caso de no haber realizado el proceso de inscripción para la presentación del cuadernillo No. 1 de Evaluar para Avanzar 3º a 11º, lo invitamos para que a partir del 6 de septiembre se inscriba para el Cuadernillo No. 2, recuerde que el plazo finaliza el 16 de septiembre. Consulte el cronograma en la página web del Icfes, en el micrositio Evaluar para Avanzar.”

25 al 31 de Julio de 2021

Durante la semana se dio inicio oficialmente a la etapa de aplicación en la cual los docentes guiarán a los alumnos en la presentación de pruebas con modalidades online, offline y papel. En el trascurso de la operación no se ha tenido la demanda de solicitudes acostumbrada en la anterior fase, lo cual ha permitido enfocarnos más en los detalles de los usuarios y brindar un mejor servicio.

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.

29 de agosto al 04 de septiembre de 2021

Se evidenciaron aspectos relevantes en relación con la funcionalidad de la plataforma dado que durante el transcurso se vivió inestabilidad en la presentación de instrumentos y en el ingreso al aplicativo, adicionalmente, la publicación de resultados no salió a producción los días previstos según el cronograma, lo que afectó la satisfacción de los usuarios.

12 al 18 de septiembre de 2021

Durante la semana se realizaron campañas de presentación de instrumentos por regiones con el fin de hacer un acompañamiento personalizado e incentivar a los docentes a dar uso de las herramientas.

Se redujeron considerablemente las peticiones escaladas a ICFES y la disminución de llamadas es notable.

19 al 25 de septiembre de 2021

Durante la semana todo se mantuvo dentro de la normalidad y no hay aspectos relevantes relacionados.

7. Acciones de Mejoramiento Realizadas

28 de junio al 03 de julio

Se establecieron mecanismos de mejora para alcanzar resultados sobresalientes, realizando campañas de capacitación junto con la entidad, en donde se reforzaron temas de manejo de aplicativos para las consultas en las bases de datos y así brindar el soporte a los usuarios con brevedad y calidad.

La entidad ha apartado espacios para dar información de primera mano a la operación con temas relacionados a cada etapa del proyecto evaluar para avanzar.

Se optimizaron los reportes para que la data suministrada en los informes contuviera más elementos y se permitirán medir con mayor efectividad los registros y comunicaciones con los usuarios.

Durante el día sábado 3 de julio se estableció una campaña de resolución de casos ya escalados a la mesa de ayuda del ICFES con el fin de dar respuesta a los usuarios referente a problemas de ingreso, registro y procedimientos en el sistema, el fin de dicha estrategia era dar agilidad sobre las solicitudes represadas y que pueden ser solucionadas con la consulta de los nuevos reportes en los cuales fue capacitado el equipo de trabajo; el resultado de la jornada dio un cierre de 185 solicitudes de 844 que equivalen a un 21,91%, quedando pendientes para su trámite un total de 659. Se resalta la labor efectuada por la operación para la resolución de escalamientos.

05 al 10 de julio de 2021

Para la gestión semanal se definieron mecanismos que llevaron a abarcar una cantidad de llamadas superior a los anteriores días, para ello fue necesario estructurar al equipo para que la gestión de correos electrónicos se efectuara en un horario de no disponibilidad de la línea telefónica y así abarcar más usuarios.

Se capacita de manera constante al equipo de trabajo sobre los procedimientos y mecanismos de respuesta a los usuarios con el fin de ajustar el flujo de escalamiento y no demorar en la gestión de los casos.

11 al 17 de julio de 2021

En cuanto a las acciones de mejoramiento se ajustan los horarios de la operación telefónica y se optimiza para que parte de la jornada laboral se atiendan solicitudes de correo electrónico, adicionalmente, los sábados todo el equipo estará atendiendo solicitudes de correo electrónico para dar oportuna respuesta a los usuarios.

Se efectúan segmentación de correos electrónicos y se genera un reporte general para identificar la cantidad de casos pendientes para dar respuesta a los usuarios.

18 al 24 de julio de 2021

Durante el periodo mencionado, se adelantaron tareas que permitieron responder las solicitudes represadas, logrando así que todos los usuarios obtuvieran respuesta de sus peticiones, el acontecimiento permitió que el equipo generara estrategias de atención rápidas y eficaces con el fin de adaptar estos al modo de operación vigente en la mesa de ayuda.

Se recibieron capacitaciones por parte del ICFES permitiendo que cada etapa y estrategia implementada sea acorde a la misión de la entidad, generando grandes cambios en el conocimiento y reduciendo las oportunidades de mejora.

25 al 31 de Julio de 2021

En el inicio de la nueva etapa se aplicaron algunas acciones de mejora en:

1. Definición del nuevo catálogo de servicios con el fin de establecer un mejor escalamiento a la DTI de ICFES
2. Acceso a la plataforma de escalamiento Aranda para la gestión de casos relacionados a modificaciones o errores en la plataforma EpA
3. Capacitación sobre las consultas, manejo del nuevo catálogo, con el fin de brindar una mejor asesoría al usuario.

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.

29 de agosto al 04 de septiembre de 2021

Se está realizando la sincronización de reportes para identificar cada uno de los casos registrados en la mesa de servicio BPM y los registrados en Aranda.

Se efectuaron capacitaciones de producto lo cual ha aportado a la reducción de escalamiento de casos y solución en primer contacto.

05 al 11 de septiembre de 2021

Durante la semana se evidenció mejora en la velocidad de respuesta de los casos escalados a DTI, lo que permitió enviar información de la solución a los usuarios de manera oportuna.

Se implementaron archivos de sincronización de casos abiertos mesa de servicio BPM con el consolidado en Aranda, lo cual permitirá tener un mejor control y seguimiento de las solicitudes.

19 al 25 de septiembre de 2021

Se realiza llamadas a los usuarios que tienen casos pendientes para evaluar si es pertinente cerrar la solicitud en la mesa de servicio o se deja dentro de los pendientes, adicionalmente en la comunicación con el usuario se trasmite cercanía y preocupación frente a la inconveniente que tiene escalado.

8. Acciones de Mejoramiento Recomendadas

28 de junio al 03 de julio

Para continuar con la mejora continua de los procesos se es necesario invertir en las siguientes estrategias de operación.

1. Durante el día la cantidad de llamadas ingresadas reducen la capacidad del equipo para atender el volumen de correos enviados al buzón de evaluarparaavanzar@icfes.gov.co, por lo tanto, se propone establecer un horario de operación de la línea más reducido que se comprenda de lunes a viernes 7:00 a 17:00 con el objetivo de enfatizar al grupo de asesores en el cierre y registro de solicitudes enviadas por e-mail de 17:00 a 18:00 (Lunes a viernes) y sábado de 8:00 a 13:00
2. Se recomienda revisar el proceso interno de actualización de correos electrónicos de los docentes y rectores para que puedan acceder a la plataforma sin inconvenientes.
3. Evaluar si dentro del flujo de operación interno es posible que nos suministren las herramientas necearías para la modificación de correos de docentes y rectores con el fin de dar solución en primer contacto.

05 al 10 de julio de 2021

Con el fin de continuar con la mejora continua de los procesos, se recomiendan aplicar ciertos cambios en la operación.

1. Aumentar la planta de personal hasta lo permitido contractualmente, con el fin de reducir los tiempos de respuesta a los usuarios y abarcar más solicitudes diarias por agente.
2. Mantener un horario en el cual dé cabida a la gestión de correos represados y permita dar un flujo continuo a las solicitudes recibidas
3. Buscar mecanismos que permitan dar solución oportuna a los usuarios que requieran una actualización de datos en el sistema.

11 al 17 de julio de 2021

Para la semana se recomiendan las siguientes acciones de mejora:

Dentro de la reunión de seguimiento efectuada el viernes 09 de julio se propone:

1. Establecer solo un canal de atención para depurar la cantidad de casos represados y así tener un proceso de transición controlado sin afectar la gestión de la operación
2. Establecer un catálogo que sea estructurado por la DTI de ICFES, con elementos esencial para la gestión oportuna de casos escalados y que no generen un represamiento ni insatisfacción del usuario. Se reitera la importancia de este proceso para no seguir afectando la operación.
3. Definir un proceso de escalamiento en el que se definan los parámetros que requiere DTI para la gestión de solicitudes.
4. Se recomienda mantener el horario de la línea telefónica sin atender los sábados para depurar las solicitudes recibidas.

18 al 24 de julio de 2021

Dentro de las acciones realizadas, se identificaron algunos aspectos por mejorar.

1. La gestión de casos por parte de TI debe ser atendidos en un menor tiempo con el fin que los reprocesos continúen
2. Establecer un catálogo reducido para identificar cada una de las peticiones de mejor manera y así que el escalamiento sea ágil.

25 al 31 de Julio de 2021

Dado que debemos permanecer en mejora continua de la operación es pertinente seguir revisando los siguientes aspectos:

1. La respuesta de los casos escalados no debe exceder las 16 horas una vez son remitidos a DTI por medio de la plataforma Aranda
2. Respuesta oportuna a los correos remitidos a la DPO y DTI de los inconvenientes identificados en la operación
3. Notificar oportunamente a BPM Consulting los cambios a nivel de IVR, catalogo y procedimientos, eso con el fin de no tener traumatismos en la operación.

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 presentaros durante todos los días intermitencia en el acceso.

29 de agosto al 04 de septiembre de 2021

Se recomienda trabajar continuamente en:

1. Estabilidad en la plataforma EpA
2. Cumplir los cronogramas establecidos previamente o comunicar de forma oportuna a los usuarios el retraso de este.
3. Optimizar los tiempos de respuesta y hacer un seguimiento especial en la respuesta de los casos escalados a Aranda.

05 al 11 de septiembre de 2021

Para seguir en la mejora continua del servicio es pertinente reforzar:

1. Cargue de resultados de manera rápida debido a que los usuarios han manifestado demora en la consulta de los datos.

12 al 18 de septiembre de 2021

Se recomiendan los ajustes en los siguientes aspectos:

1. Atender de manera oportuna los correos remitidos a la DPO con consultas de los usuarios y peticiones realizadas por BPM Consulting con el fin de optimizar los procesos y dar respuesta a los usuarios sobre los casos.
2. Atender oportunamente las solicitudes realizadas por BPM Consulting en temas relacionados a la implementación de catalogo
3. Dar respuesta de los casos registrados en Aranda que se encuentran registrados hace más de 15 días.

19 al 25 de septiembre de 2021

Se recomienda hacer un mayor seguimiento a las respuestas pendientes de los casos escalados a DTI, pues su respuesta no es oportuna, adicionalmente, los casos son contestados sin coherencia y algunos no tienen ningún tipo de relación con lo reportado.

Etapa 2 EpA 2021

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

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
NIVEL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	$\geq \%$	89,94%
NIVEL DE ABANDONO TELEFÓNICO	$\leq \%$	10,06%
NIVEL DE SERVICIO TELEFÓNICO	80 / 40	85,71%
RESOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO POR TELEFONÍA Y CORREO.	$\leq \%$	87,27%

Ilustración 25 tabla de indicadores

Para el análisis de la gestión se tienen en cuenta los días del **02 de octubre al 30 de noviembre del 2021**.

Durante el **Etapa 2**, se recibieron en total **41.139** llamadas en el IVR, de las cuales fueron recibidas por los agentes el **19,79% (8.141)**, de estas se atendieron **7.322** que corresponde al **89,94%**.

Los agentes presentaron un tiempo medio de operación (TMO) de **5 Minutos :50 Segundos** para el total de llamadas recibidas y gestionadas en la etapa, respecto a la anterior hubo una constante mejora, debido a la experiencia y estabilización del proyecto.

En cuanto al porcentaje de llamadas contestadas antes de 40 segundos, se alcanzó el **85,71%** (6.276 llamadas), siendo **superior** en un **5,71%** a lo acordado contractualmente. Este comportamiento es dado a que la cantidad de agentes disponibles y a la buena gestión realizada por el equipo de soporte.

El **81,12% (6.159 solicitudes)** de **7.322** fueron solucionadas directamente a través de la línea de que corresponde a la resolución en primer contacto, lo cual demuestra que más del 70% de las peticiones recibidas a través de la línea telefónica fueron resueltas por los agentes.

Se recibieron del **Etapa 2 5.321** correos al buzón de **evaluarparaavanazar@icfes.gov.co**; se gestionaron un total de **5.321** de los cuales se escalaron tan solo **446** que equivale al **8,38%**

10. Datos generales del servicio Etapa 2

10.1. Canal Telefónico

Al IVR ingresaron un total de **41.139 llamadas** de las cuales **8.141** los usuarios solicitaron comunicación con un asesor dentro de las opciones establecidas.

Corte	(Todas)
Etiquetas de fila	Suma de Tot.
Llamadas agente	8.141
Llamadas IVR	32.998
Total general	41.139

Tabla 9 Llamadas recibidas por IVR

Nota: se recuerda que las llamadas en qué 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.

Porcentaje de comportamiento.

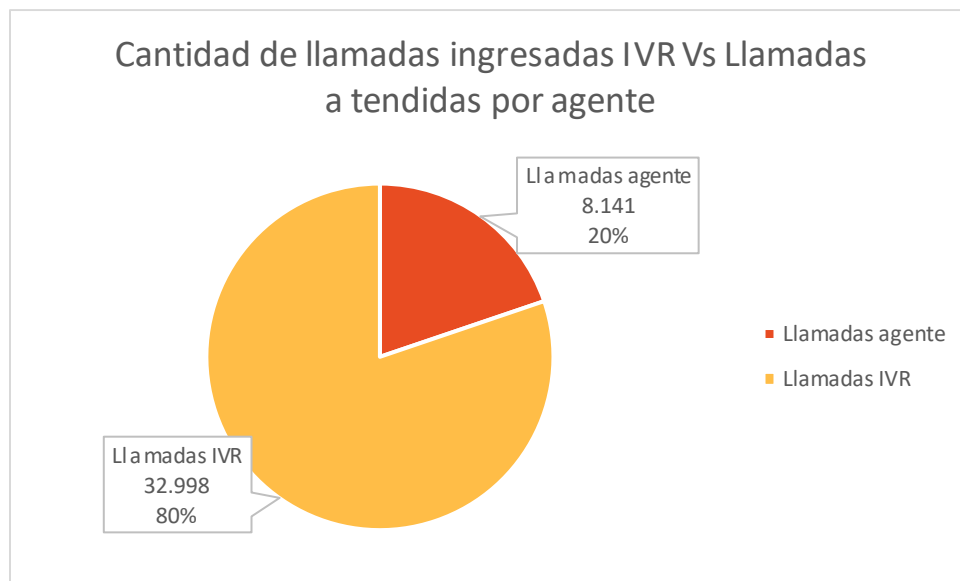


Ilustración 26 Llamadas atendidas por los agentes

10.1.1. Histórico del comportamiento de llamadas

Cantidad de llamadas ingresadas al IVR, atendidas por los asesores y abandonadas, por mes y consolidado de etapa 2

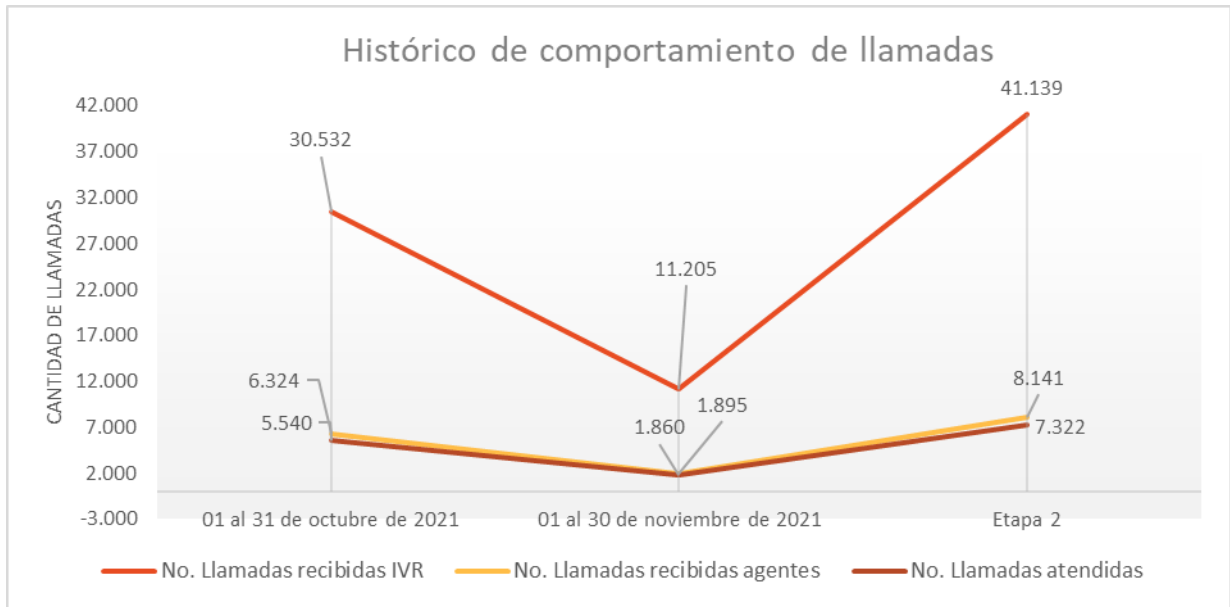


Ilustración 27 Histórico de llamadas

Nota: para el análisis se tiene en cuenta el mes de octubre desde el día 1, por lo cual la suma de los meses no representa el consolidado de la etapa 1, la información nos permite tener una noción del comportamiento.

10.1.2. Nivel de atención:

Para el análisis se tienen en cuenta **7.322** llamadas que equivalen al número de contestadas por los agentes de **8.141** 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.

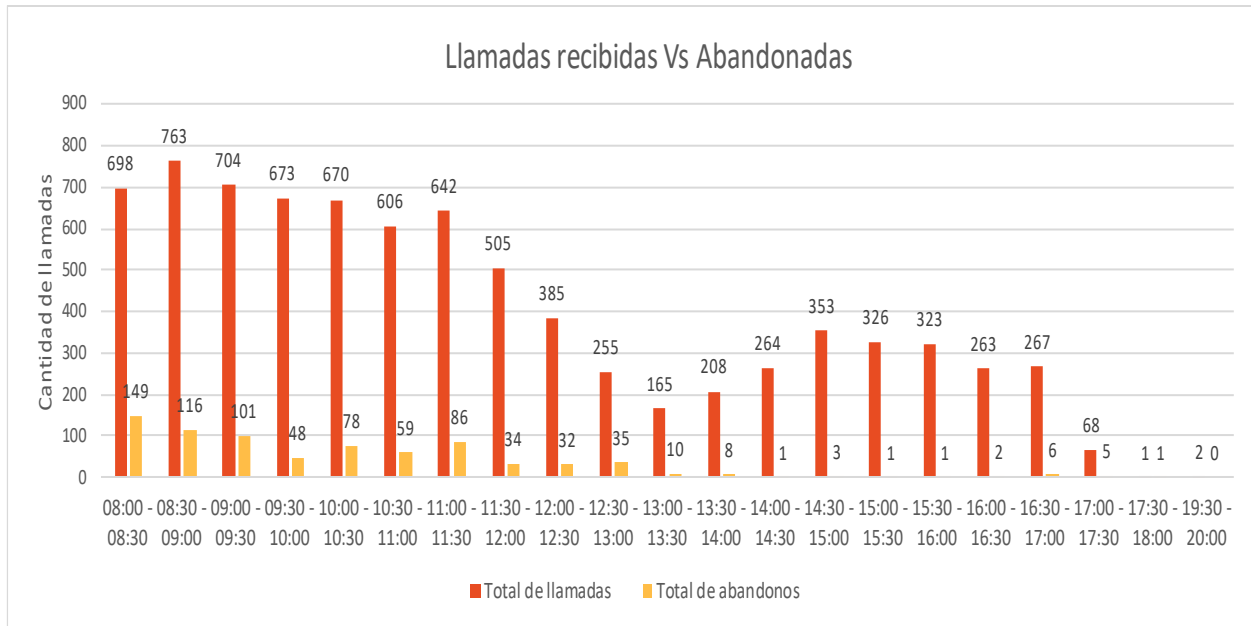


Ilustración 28 Llamadas recibidas Vs Abandonadas

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.

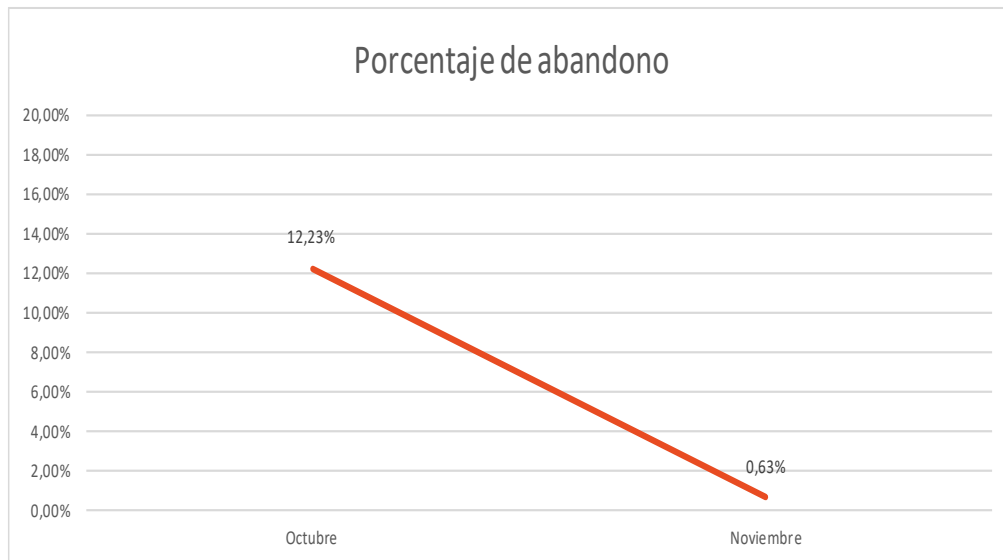


Ilustración 29 porcentaje individual de abandono.

10.1.3. 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.

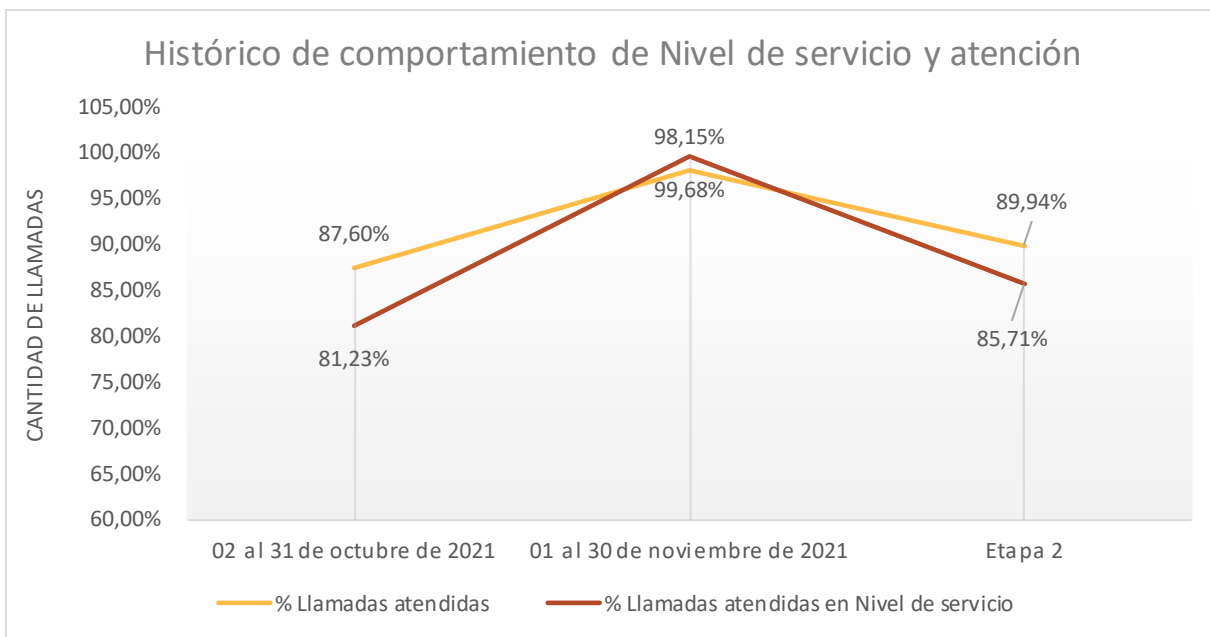


Ilustración 30 Histórico nivel servicio y atención

En esta ocasión se observa que del mes inicial de la etapa 2 respecto al final hubo un **aumento** en lo que representa nivel de servicio y nivel de atención, lo cual es consecuencia a la reducción de llamadas recibidas a la línea telefónica.

10.1.4. Gestión y tipología de usuario atendidas por el canal telefónico

Se evidencia que de un total de **7.322** llamadas contestadas se registraron en el aplicativo de mesa de ayuda **7.614 solicitudes**.

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. Adicionalmente, se incluyen las llamadas realizadas a los usuarios.

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

- a) Administrativo de Establecimiento Educativo
- b) Rector o director de Establecimiento Educativo

- c) Docente de Establecimiento Educativo
- d) Tutores y Formadores Programa Todos a Aprender (PTA)
- e) 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

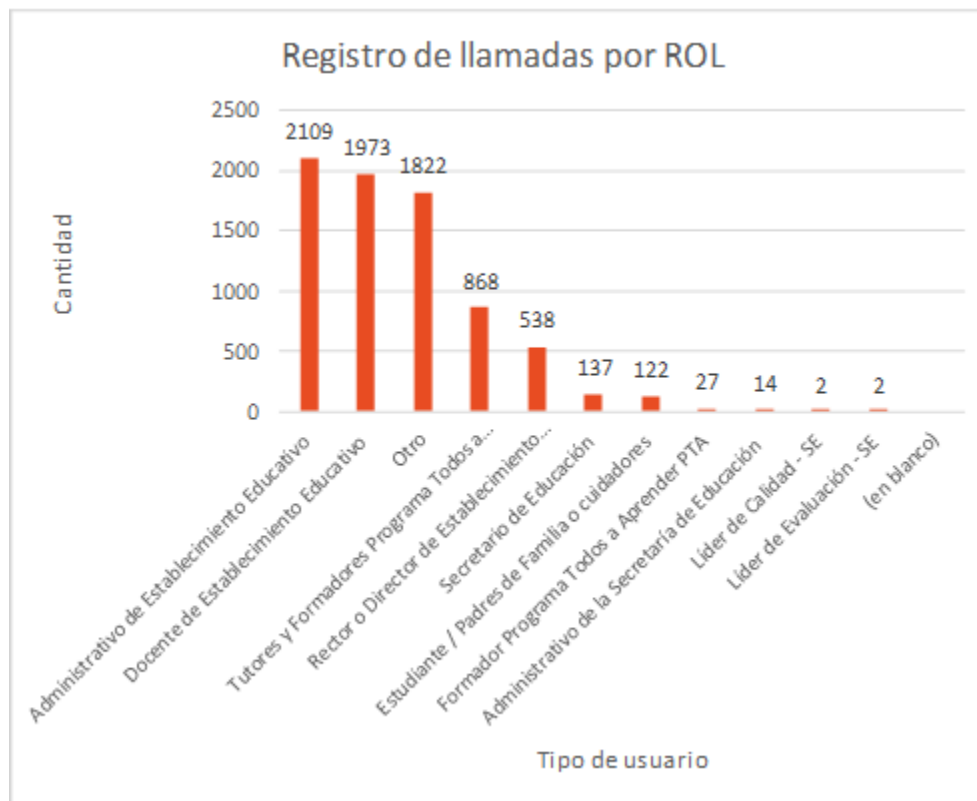


Ilustración 31 Llamadas registradas por rol

* Otro contiene:

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 **(7.614)** se les incluye el campo departamento, con cada una de las tipificaciones correspondientes según código DANE suministrado por el usuario



Ilustración 32 registros por departamento

La tabulación nos permite inferir que el tipo de usuario que más se contactó a la línea de soporte está relacionado con el rol de **Administrativo del Establecimiento Educativo**, a su vez, los departamentos de donde más se comunicaron fueron **Antioquia con 660 y Valle del cauca 548**

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 #
Otro	2779
I.E. NORMAL SUPERIOR NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO - SEDE PRINCIPAL	19
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PEQUEÑA MARIA	17
INST EDUC MANUEL ANGEL ANACHURY	15
INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA MARIANO SANCHEZ ANDRADE	15
CENT EDUC DIST NUEVA DELHI	14
INST EDUC EL SALVADOR	14
I.E. TECNICA ANTONIO NARIÑO	14
I.E. SAN PEDRO CLAVER - SEDE PRINCIPAL	14
COL DIST JOSE MARIA CORDOBA	13
C. E. R. GUANTEROS	13
INSTITUCION EDUCATIVA SIMON BOLIVAR	13
INSTITUCION EDUCATIVA ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	13
INSTITUCION EDUCATIVA LA NORMAL SUPERIOR	12
INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA TULIO VARON	12

Tabla 10 Establecimientos educativos que se comunican a la línea de soporte.

Nota: Las interacciones "Otro" 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.

Etiquetas de fila	Cuenta de Solicitud #
Secretaría de Educación Departamental	3528
Otro	2033
Secretario de Educación Departamental	1643
Secretaría de Educación Distrital	320
Administradora Temporal del Sector Educativo	79
Secretaría de Educación Departamental (E) (en blanco)	11
Total general	7.614

Tabla 11 Interacciones clasificadas por establecimientos.

10.1.5. Categoría de solicitudes registradas por atención telefónica.

Para esta sección se tienen presente el total de registros realizados en el aplicativo de mesa de ayuda y las interacciones registradas, siendo **7.614** en total

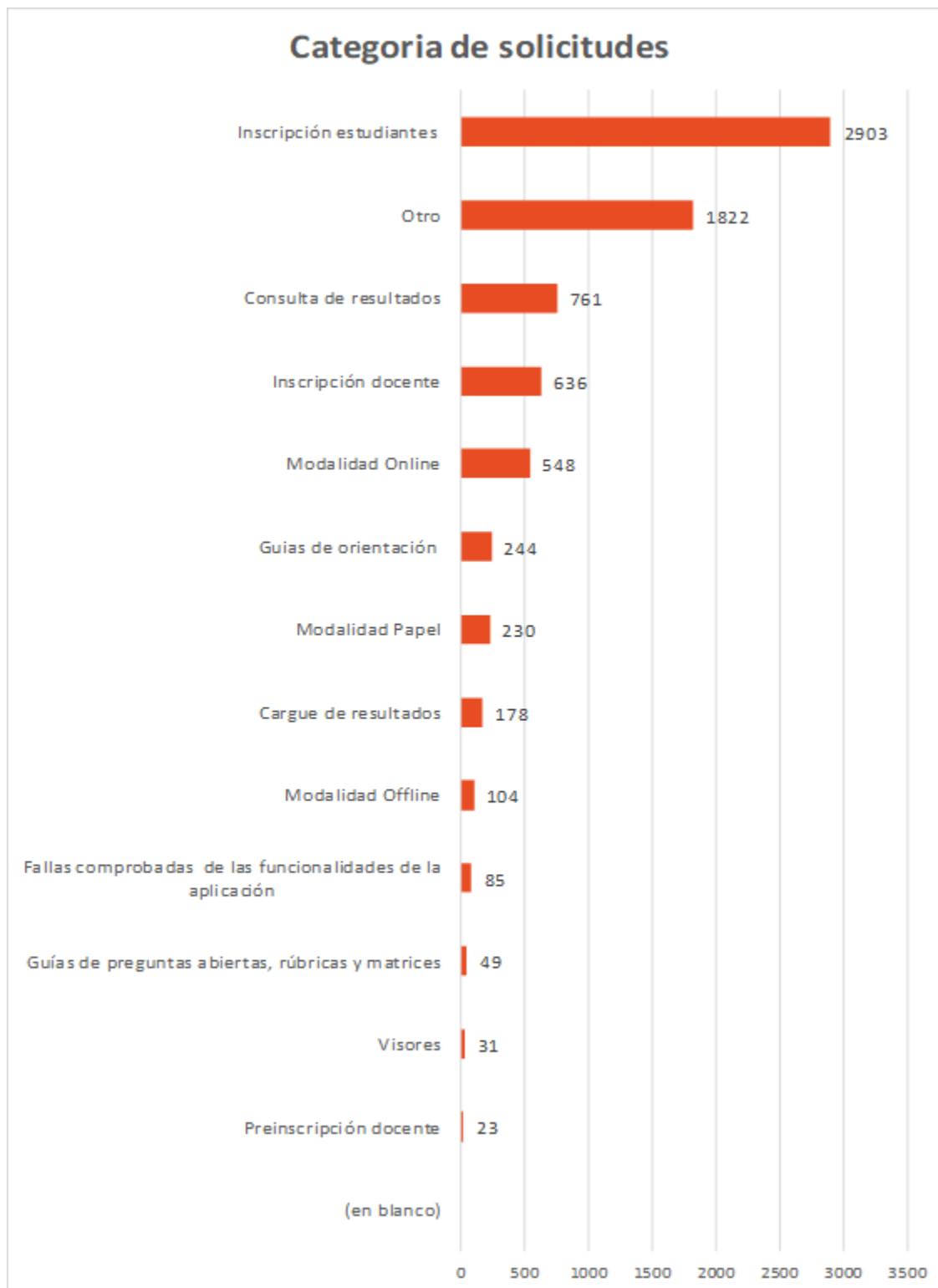


Ilustración 33 Registros por categoría

Se identifica que en el registro y gestión de la mesa de ayuda las solicitudes más frecuentes van relacionadas a **inscripción de estudiantes** de EpA etapa 2, procedimientos, documentación, guías y manuales.

* Otro contiene:

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.

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

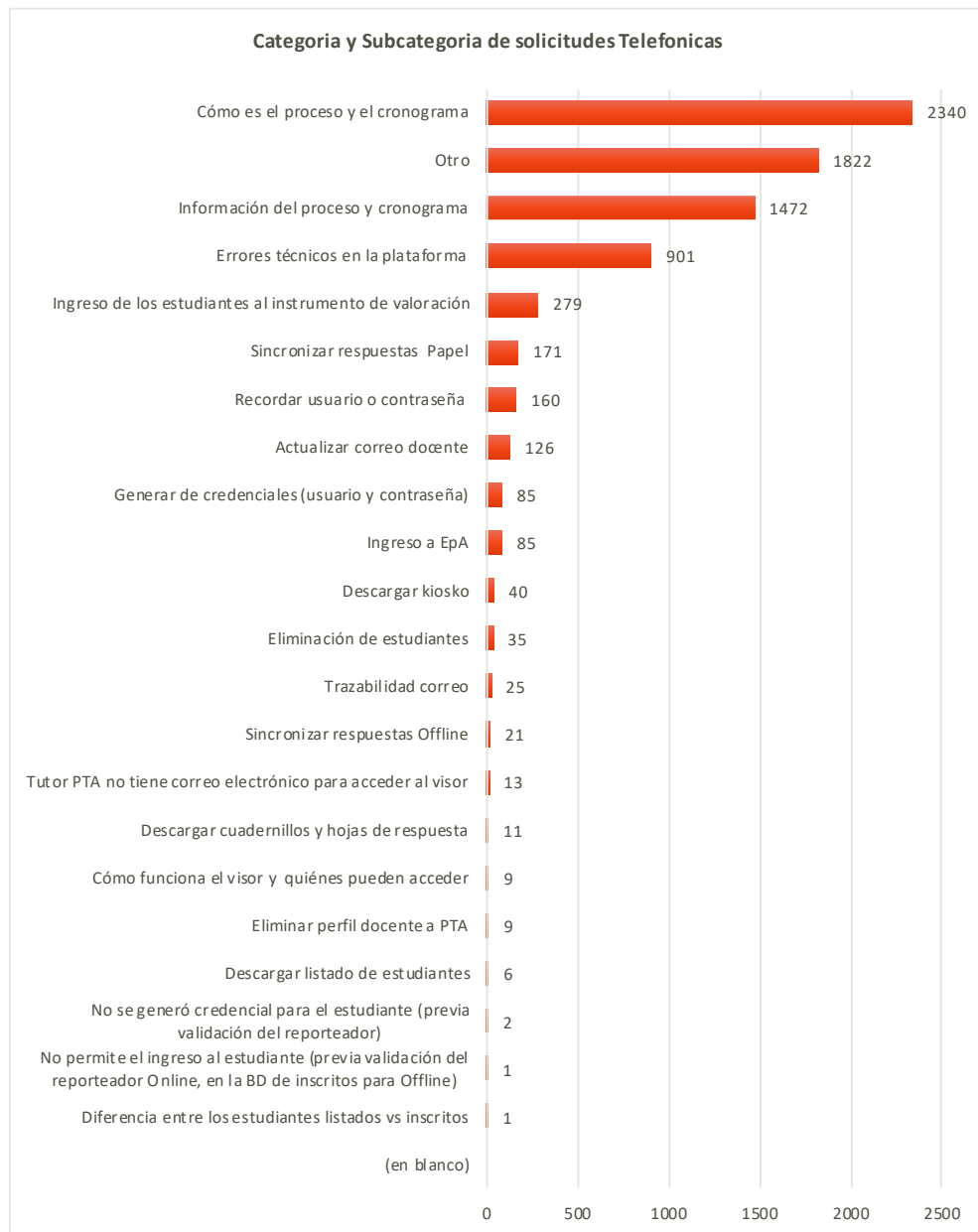


Ilustración 34 Registros por subcategoría

10.1.6. Solicitudes escaladas

De **7.322** solicitudes recibidas, se procedió a escalar a la mesa de servicio de ICFES EpA el **18,88%** que corresponde a **1.163** casos. Lo que equivale a una solución en primer contacto del **81,12%**

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



Ilustración 35 Solicitudes escaladas

En su histórico se tiene el siguiente comportamiento:

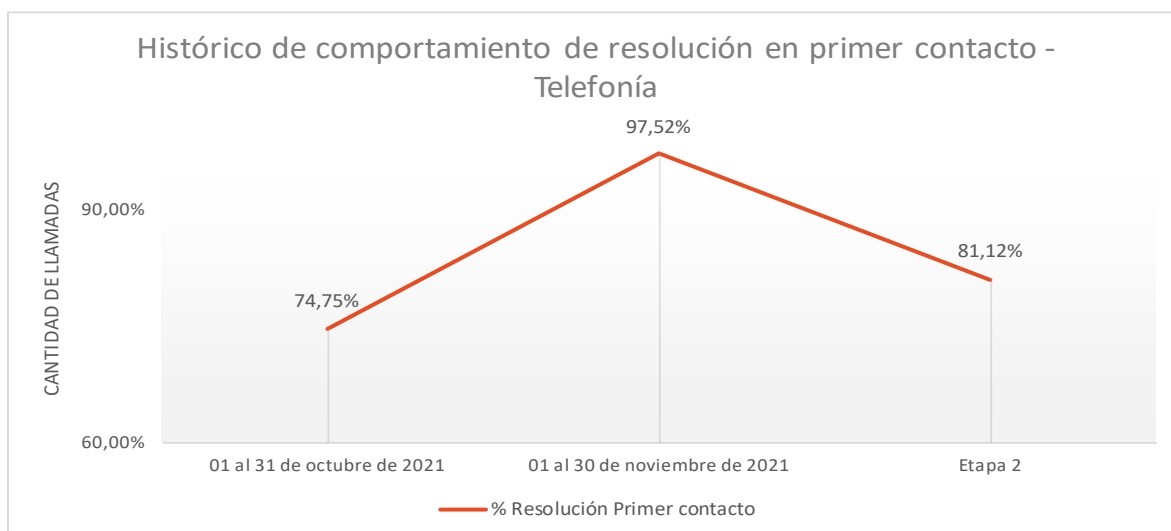


Ilustración 36 historico solución en primer contacto.

10.1.7. Solicitudes escaladas y abiertas telefonía

La siguiente ilustración nos permite referenciar la cantidad de casos abiertos y cerrados durante la etapa 2.

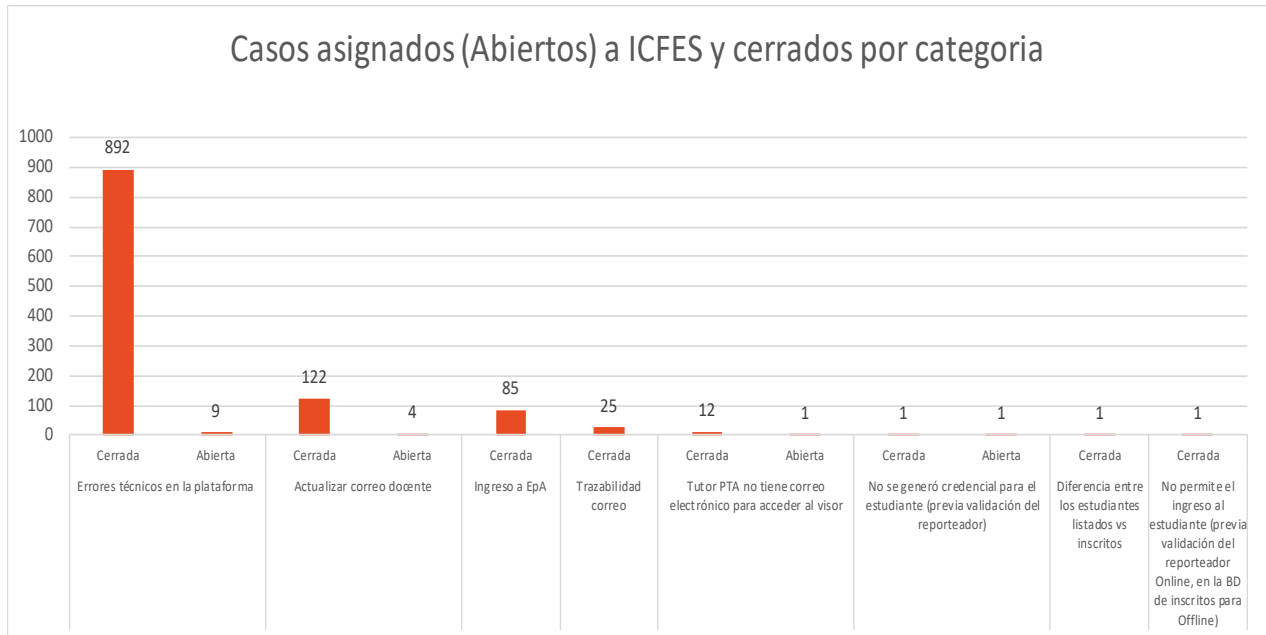


Ilustración 37 Cantidad de casos abiertos y cerrados

De las **1.163** solicitudes escaladas se cerraron el **98,71% (1148 solicitudes)** y quedan abiertas para gestión por parte de DTI – ICFES **15** que equivale al **1,29%**

10.2. Correo electrónico

Para el correo electrónico se identifica que ingresaron durante la etapa 2 un total de **5.321** solicitudes, de estas se escalaron **446** que equivale al **8,38%** y el restante **91,62%** se brindó solución.

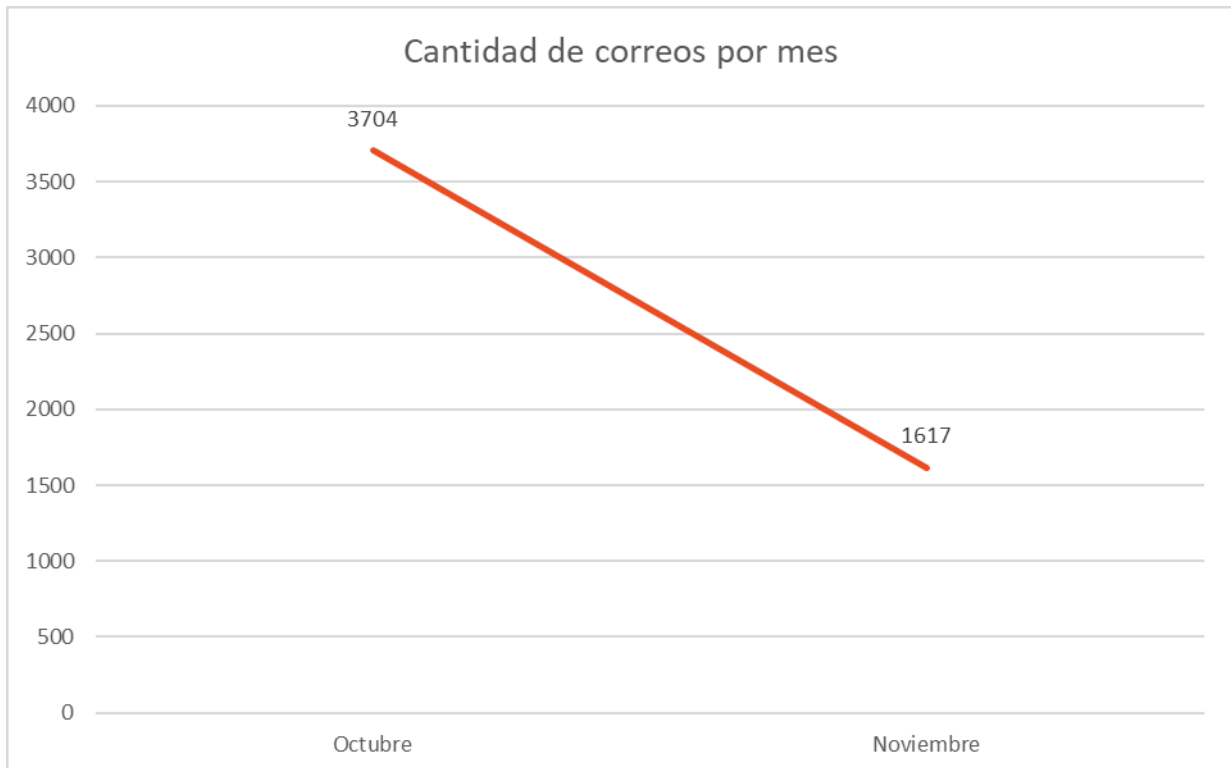


Ilustración 38 creación de casos por correo

En la ilustración evidenciamos el comportamiento de la cantidad de correos atendidos y registrados por cada uno de los cortes, lo que nos permite revisar el comportamiento durante la etapa

10.2.1. Categoría de solicitudes registradas por atención de correo.

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 39 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 consiguiente, la categoría más registrada corresponde a **Inscripción estudiantes**.

10.2.2. Gestión y tipología de usuarios atendidas por el correo electrónico

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

Proyecto	Correo Electrónico
Etiquetas de fila	Cuenta de Solicitud #
Administrativo de Establecimiento Educativo	1.892
Docente de Establecimiento Educativo	1.494
Rector o Director de Establecimiento Educativo	781
Estudiante / Padres de Familia o cuidadores	774
Tutores y Formadores Programa Todos a Aprender (PTA)	281
Administrativo de la Secretaría de Educación	62
Secretario de Educación	22
Formador Programa Todos a Aprender PTA	9
Líder de Evaluación - SE	5
Líder de Calidad - SE	1
Total general	5.321

Tabla 12 Tipo de solicitudes por usuario

Nos permitimos inferir que, para los casos registrados por correo electrónico, el **Administrativo 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**.

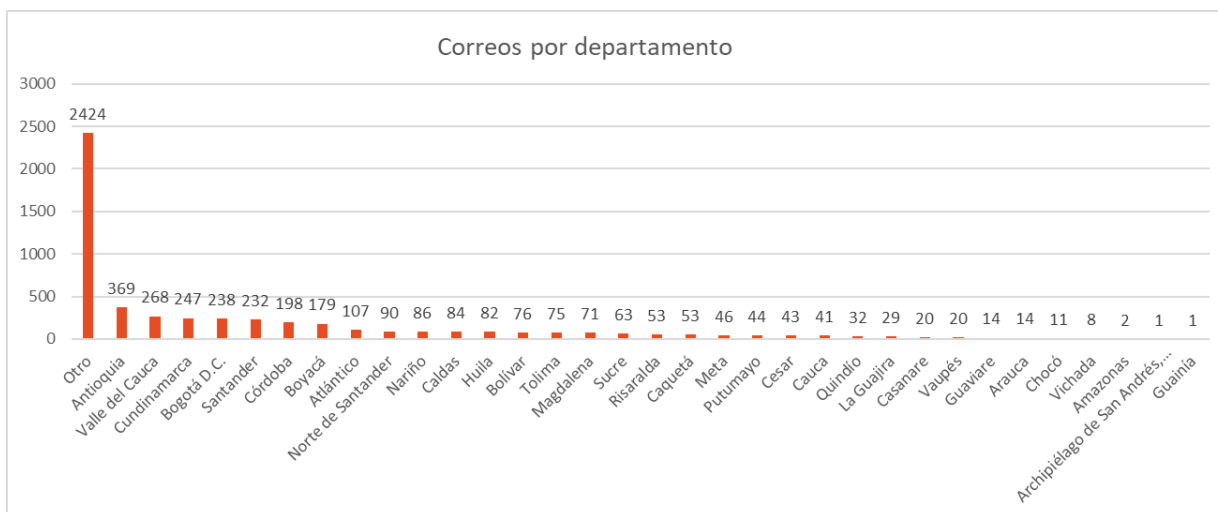


Ilustración 40 Correo por departamento

Se recuerda que 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.

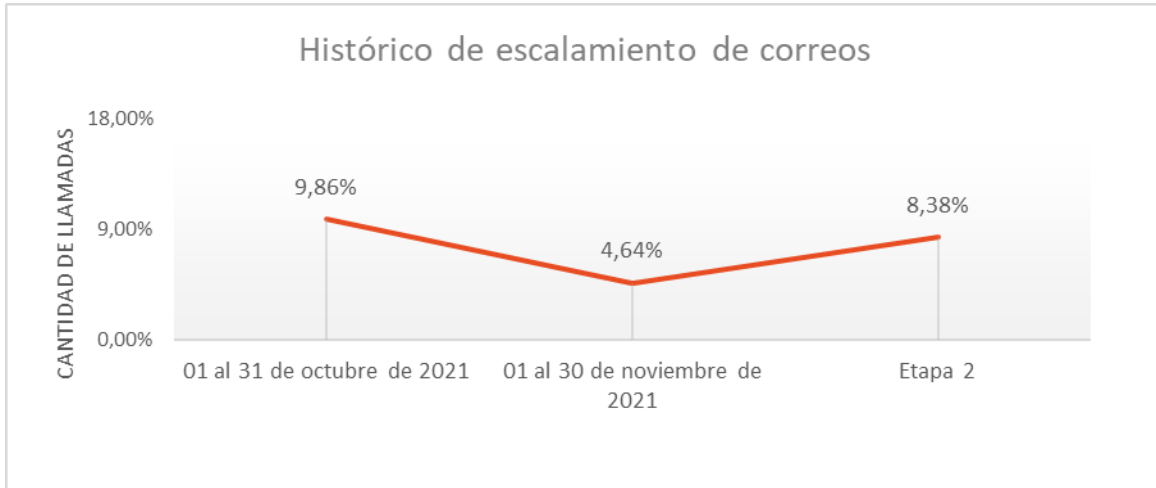


Ilustración 41 Escalamiento de casos

10.2.3. Solicitudes escaladas Correo electrónico

De **5.321** solicitudes recibidas, se procedió a escalar a la mesa de servicio de ICFES EpA el **8,38%** que corresponde a **446** casos. Lo que equivale a una solución en primer contacto del **87,27%**

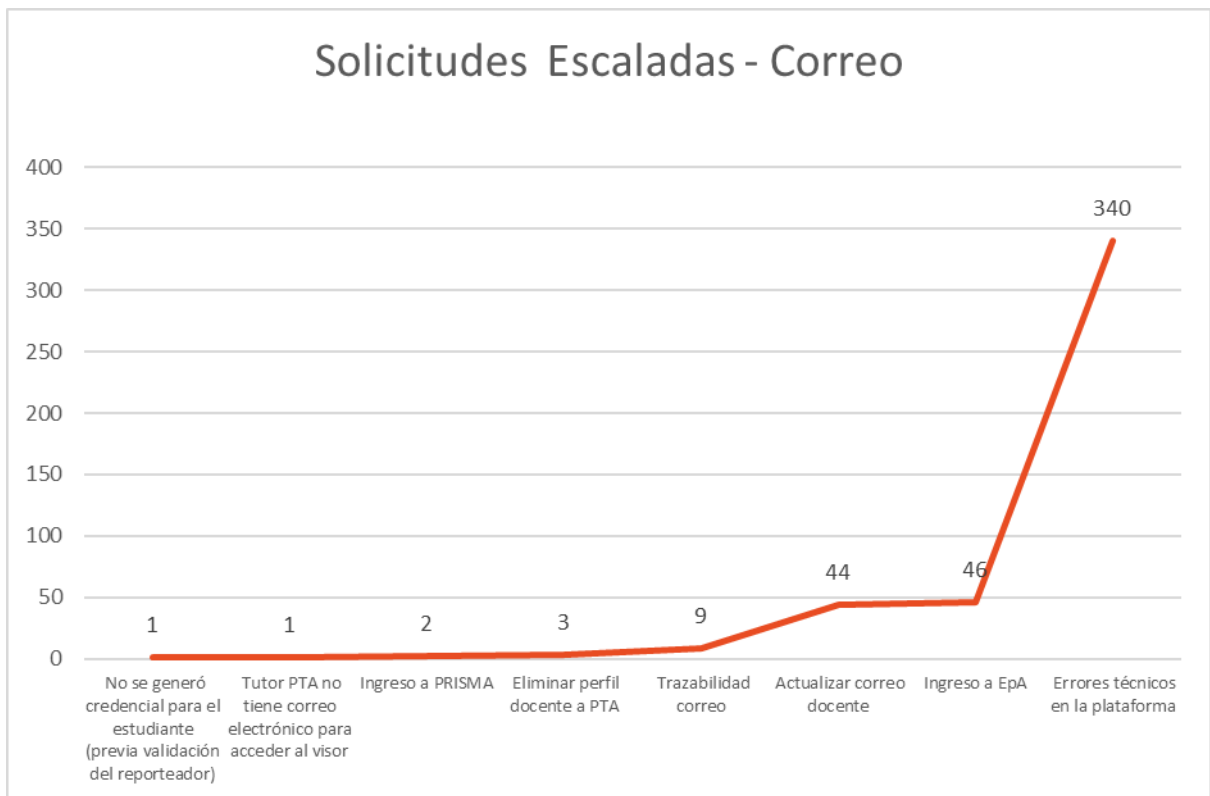


Ilustración 42 Tipología y solicitudes escaladas

10.2.4. Solicitudes escaladas y abiertas correo electrónico

De los **446** casos escalados se cerraron el **87%** (**388** solicitudes) y aún permanecen abiertos **58** que equivalen al **13%**

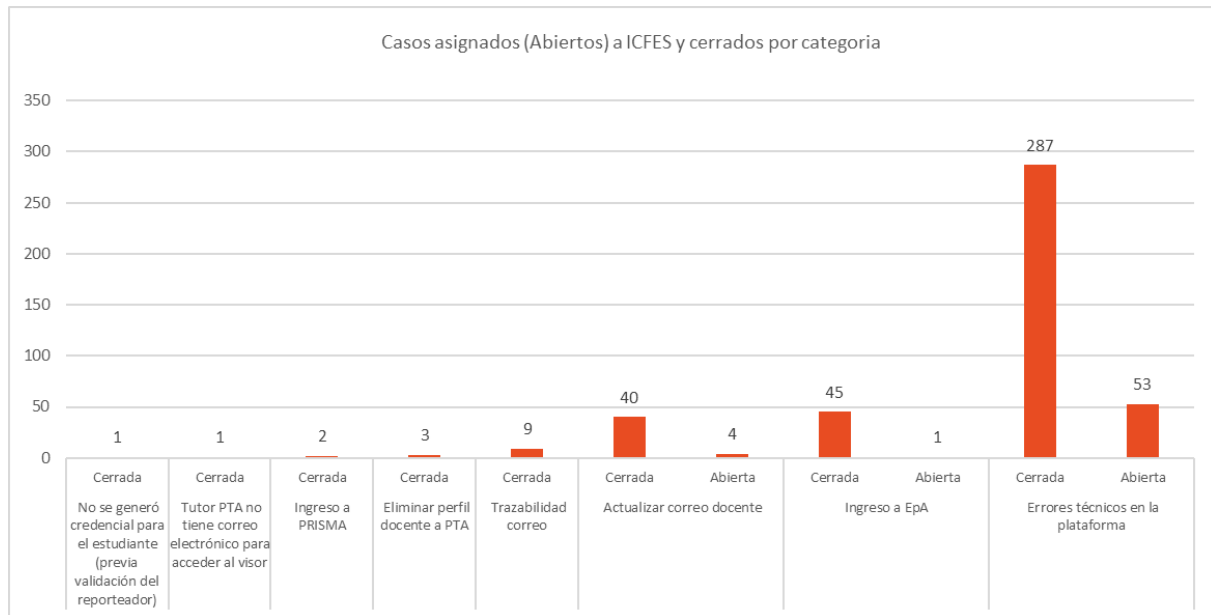


Ilustración 43 Cantidad de casos abiertos y cerrados

11. Estadísticas por etapas

Tipología Telefonía	Etapas 1	Etapas 2
No. Llamadas recibidas IVR	117.816	41.139
No. Llamadas recibidas agentes	37.521	8.141
dsNo. Llamadas atendidas	18.536	7.322
No. Llamadas atendidas dentro del Servicio	11.314	6.276
No. Llamadas abandonadas	18.268	776
% Llamadas recibidas agentes en relación con el IVR	31,85%	19,79%
% Llamadas atendidas	49,40%	89,94%
% Llamadas atendidas en Nivel de servicio	61,04%	85,71%
% Resolución Primer contacto	80,42%	81,12%
No. De casos solucionados telefonía	15501	6159
Casos escalados telefonía	3.035	1.163

Tabla 13 Registro de indicadores telefónicos

Tipología Correo	Etapas 1	Etapas 2
No. De correos atendidos	16.450	5.321
Escalados por canal de correo	2.211	446
Total, de casos solucionados por correo	14.239	4.875
% escalamiento correo	13,44%	8,38%

Tabla 14 Registro de indicadores de correo

Tipología Consolidada - Teléfono y correo	Etapas	Etapas
	1	2
Total, de solicitudes resueltas Telefonía y correo	29.740	11.034
% de solución general por los canales de telefonía y correo	85,01%	87,27%

Tabla 15 Registro de indicadores por los dos canales

11.1. Consolidado de casos abiertos – cerrados telefonía y correo

Para la gestión realizada en el mes de septiembre aún se encuentran abiertas un total de **73** solicitudes que equivalen a un **4,56%** del total de los **1.600** casos escalados, fueron cerrados durante el mes **1.527** correspondientes al **95,44%**

Estado	Cantidad	Porcentaje
Abierta	73	4,54%
Cerradas	1.536	95,46%
Total	1.609	100,00%

Ilustración 44 Tabla consolidado de escalamientos

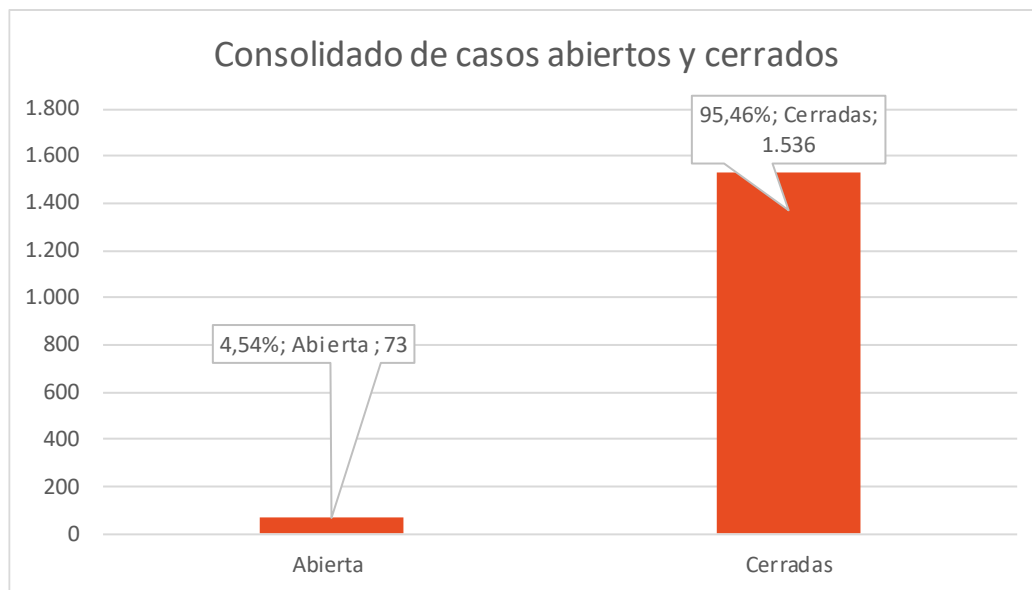


Ilustración 45 Consolidado de casos

12. Satisfacción

Se recibieron en promedio **1822** encuestas para la pregunta 1* que corresponde al **24,88%** de **7.322** llamadas atendidas en el mes del **Etapas 2**.

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
02 al 31 de octubre de 2021	60	60	31	113	1111	1375	89%
01 al 30 de noviembre de 2021	27	27	10	37	357	458	86%
Etapas 2	87	87	41	148	1459	1822	88%
Total	174	174	82	298	2927	3655	88%

Tabla 16 Tabulación encuesta pregunta 1

Se observa que para la pregunta 1 se logró una satisfacción del **88%** sobre la gestión realizada a través de la línea de soporte y se genera una oportunidad de mejora del **12%**.

A modo ilustrativo se tiene para la etapa 2:

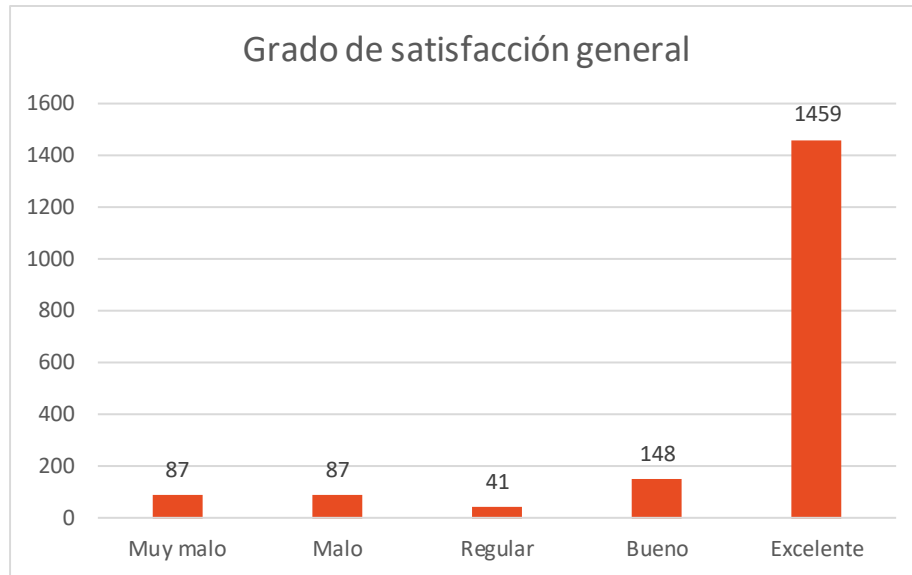
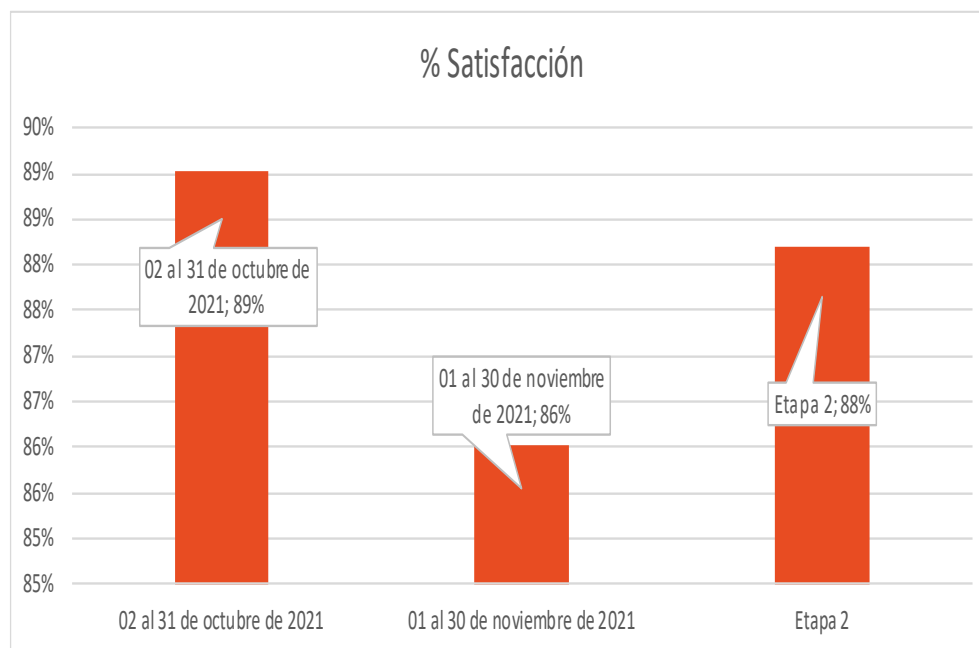


Ilustración 46 Satisfacción general pregunta 1

12.1. 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:



Se encuentra oportunidad de mejora para los últimos tres meses de operación pues el porcentaje de satisfacción se encuentra por debajo del 89%.

El grado de satisfacción para la Pregunta 2: ¿El agente resolvió su inquietud en la llamada?, se **mantiene** al **93%** respecto a la etapa anterior.

13. Presentación de Aspectos Relevantes

Cuadernillo 2

03 al 09 de octubre de 2021

Se recibe capacitación por parte de la DPO con el fin de tener un mejor manejo de la operación en esta nueva fase del proyecto. Se estructura de manera rápida el escalamiento interno BPM de solicitudes con el fin de evitar un aumento sin control de los casos que requieren ser escalados y atendidos por DTI ICSES.

10 al 16 de octubre de 2021

Algunas acciones de mejora realizadas fueron en relación con la actualización de la matrícula SIMAT, lo que permitió que algunas inconsistencias en los datos se solucionaran y permitiendo así que muchos más estudiantes fueran inscritos para la presentación del segundo cuadernillo.

31 de octubre al 06 de noviembre de 2021

Continúa la afectación de la plataforma en estabilidad, es concurrente el reporte de los usuarios manifestado lentitud y caída del acceso a EpA.

La cantidad de llamadas va disminuyendo conforme se van cerrando las etapas de inscripción y presentación de instrumentos de valoración.

En cuanto a la parte administrativa, se adelanta el trabajo de ajuste al presupuesto y adición al contrato para cubrir los servicios de la mesa de servicio.

14 al 20 de noviembre de 2021

A pesar de que la estabilidad de la plataforma ha mejorado, no ha sido suficiente para que los usuarios puedan consultar sus resultados, ni acceder a la plataforma de manera permanente. Se acerca la finalización del proyecto y con ello el cierre de los canales de atención. A la fecha del 25 de noviembre se encuentran abiertos un total de 80 casos.

14. Acciones de Mejoramiento Realizadas

Cuadernillo 2

03 al 09 de octubre de 2021

Se recibe capacitación por parte de la DPO con el fin de tener un mejor manejo de la operación en esta nueva fase del proyecto. Se estructura de manera rápida el escalamiento interno BPM de solicitudes con el fin de evitar un aumento sin control de los casos que requieren ser escalados y atendidos por DTI ICFES.

10 al 16 de octubre de 2021

Algunas acciones de mejora realizadas fueron en relación con la actualización de la matrícula SIMAT, lo que permitió que algunas inconsistencias en los datos se solucionaran y permitiendo así que muchos más estudiantes fueran inscritos para la presentación del segundo cuadernillo.

31 de octubre al 06 de noviembre de 2021

No se evidencia oportunidad de mejora para aumentar los ANS debido a que se encuentra estable la operación y se han tenido resultados sobresalientes.

14 al 20 de noviembre de 2021

Se procura dar manejo al usuario sobre los inconvenientes vistos en la plataforma e indicarle una solución temporal. DTI Icfes se encuentra en proceso de optimización de la plataforma.

15. Acciones de Mejoramiento Recomendadas

Cuadernillo 2

03 al 09 de octubre de 2021

En este apartado se recomiendan varios aspectos con el fin de evitar traumatismos en la operación:

1. Que sean atendidos los correos remitidos por BPM Consulting con instrucciones precisas de cómo abordar los eventos críticos en la operación por fallas en la plataforma de EpA
2. Definir oportunamente las categorías de escalamiento para que la DTI ICFES pueda dar respuesta de manera eficaz al docente, directivo o rector
3. Prestar atención al crecimiento de los casos y las fallas de la plataforma EpA para reducir la inconformidad de los usuarios.
4. Atender de manera correcta los casos escalados desde BPM mesa de ayuda nivel I Icfes a DTI pues las respuestas brindadas en algunas ocasiones no son acordes a lo reportado.

10 al 16 de octubre de 2021

Continuar con la revisión de la consulta de resultados pues es uno de los grandes problemas que están afectando la satisfacción del usuario y la credibilidad en las pruebas de EpA 2021.

Dar prioridad en la solución de solicitudes remitidas por el operador BPM Consulting con el fin de dar avance a los usuarios sobre los casos escalados.

Dar solución oportuna a lo reportado por la mesa de servicio Nivel I BPM Consulting.

17 al 23 de octubre de 2021

Priorizar la solución de consulta de resultados debido a que hay bastante inconformidad con la visualización de los datos.

Solucionar los varios aspectos reportados con el fin que los usuarios puedan presentar las pruebas sin que venza el plazo para realizarlo.

Evitar solucionar los inconvenientes y brindar instrucciones el ultimo día habilitado para efectuar el proceso reportado por los usuarios.

31 de octubre al 06 de noviembre de 2021

Continuar trabajando en la estabilización de la plataforma.

14 al 20 de noviembre de 2021

Se recomienda que se evalúen alternativas para suministrar resultados a los usuarios y evitar la afectación de la satisfacción del proyecto EpA. Se recomienda dar respuesta a las solicitudes escaladas por el operador de mesa de Ayuda BPM Consulting, con el fin de conocer el estado de solución de las fallas del aplicativo. Es pertinente que DTI ICFES revisen los casos escalados por el operador de mesa de ayuda BPM Consulting para que sean respondidos a tiempo y los usuarios puedan recibir su respuesta oportunamente.

Consolidado general EpA 10 de junio al 30 de noviembre de 2021

16. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS) Proyecto EpA

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
NIVEL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	≥ %	56,63%
NIVEL DE ABANDONO TELEFÓNICO	≤%	43,37%
NIVEL DE SERVICIO TELEFÓNICO	80 / 40	68,03%
RESOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO POR TELEFONÍA Y CORREO.	≤%	85,61%

Ilustración 48 tabla de indicadores

17. Análisis de los indicadores (ANS) del servicio

Para el análisis de la gestión se tienen en cuenta los días del **10 Junio al 30 Noviembre** que corresponde al tiempo de operación que se ha ejecutado la mesa de servicio EpA

Durante el **10 Junio al 30 Noviembre**, se recibieron en total **158.955** llamadas en el IVR, de las cuales fueron recibidas por los agentes el **16,91% (45.662)**, de estas se atendieron **25.858** que corresponde al **56,63%**.

Los agentes presentaron un tiempo medio de operación (TMO) de **8 Minutos :07 Segundos** para el total de llamadas recibidas y gestionadas.

En cuanto al porcentaje de llamadas contestadas antes de 40 segundos, se alcanzó el **68,03%** (17.590 llamadas).

El **80,62% (21.660)** solicitudes) de **25.858** fueron solucionadas directamente a través de la línea de soporte que corresponde a la resolución en primer contacto, lo cual demuestra que hubo una excelente gestión por parte de la mesa de servicio

Se recibieron **21.771** correos al buzón de **evaluarparaavanzar@icfes.gov.co**; de los cuales se gestionaron un total de **21.771** y se escalaron tan solo **2.657** que equivale al **12,20%**

Durante los meses de Junio y Julio se gestionaron correos sin efectuar registros en la mesa de servicio, todo debido al momento crítico que se encontraba la mesa de servicio por la etapa de estabilización y la falta de personal para gestionar, por lo

tanto se aclara que las estadísticas son calculadas con los registros realizados en el software de gestión.

18. Datos generales del servicio

18.1. Canal Telefónico

Al IVR ingresaron un total de **158.955 llamadas** de las cuales **45.662** los usuarios solicitaron comunicación.

Corte	(Todas)
Etiquetas de fila	Suma de Tot.
Llamadas agente	45.662
Llamadas IVR	113.293
Total general	158.955

Tabla 18 Llamadas recibidas por IVR

Porcentaje de dicho comportamiento.

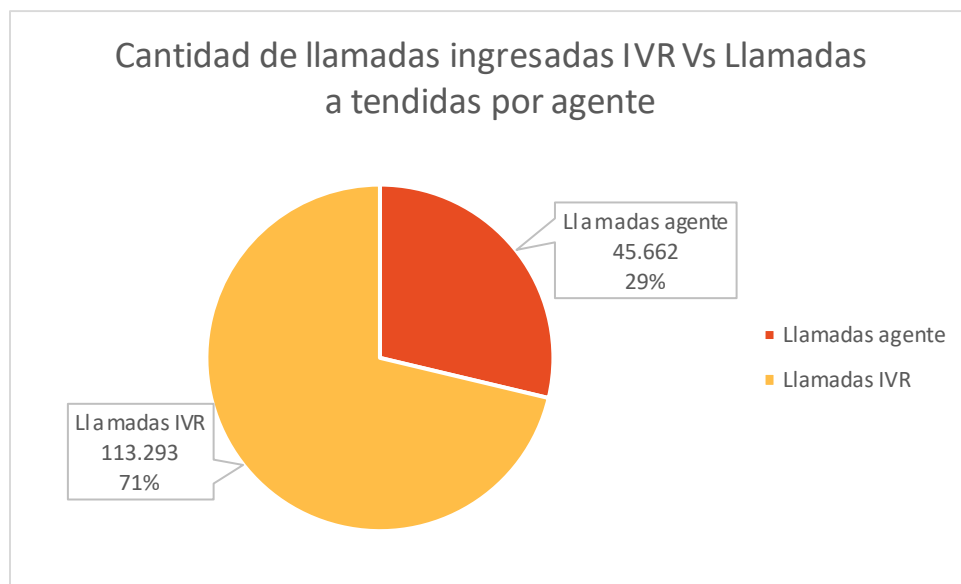


Ilustración 49 Llamadas atendidas por los agentes

18.1.1. 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 hasta el consolidado general

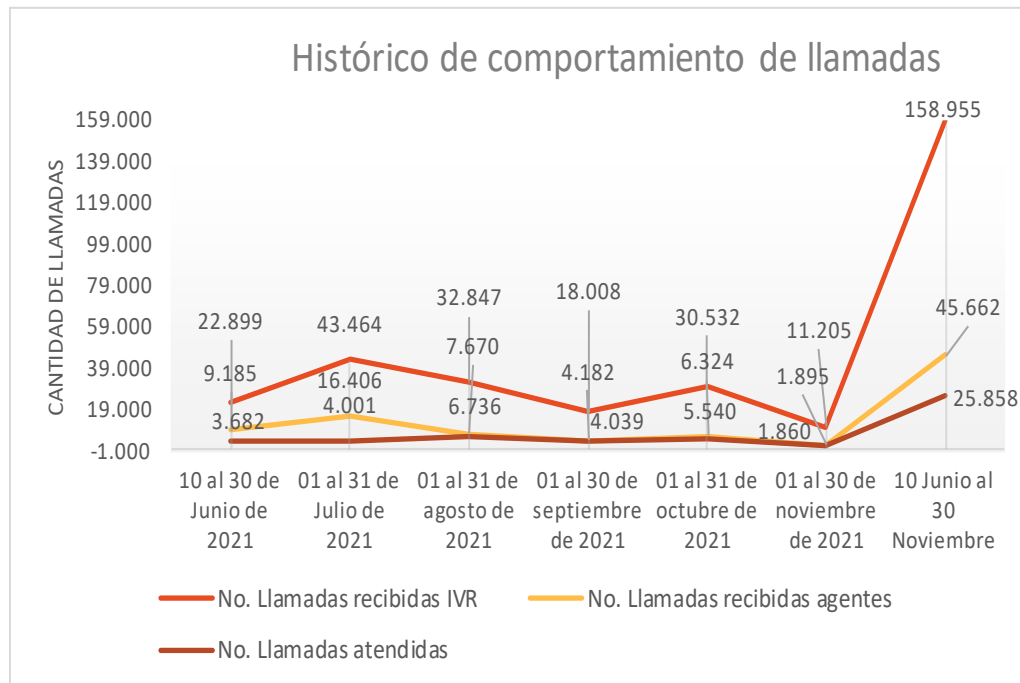


Ilustración 50 Histórico de llamadas

Se observa que en el mes de noviembre respecto a junio hubo una **disminución** de - **51,07% (-11.694)** de las llamadas ingresadas al IVR, de esas llamadas ingresadas al conmutador y transferidas al agente se evidencia una **disminución** del **-79,37% (-7.290)**.

En lo que respecta al abandono se observa que **disminuyó** un **-28,81%** que equivale a - **5.486** llamadas , lo cual tiene relación directa a la reducción de llamadas ingresadas.

18.1.2. Nivel de atención:

Se tienen en cuenta **25.858** llamadas que equivalen al número de contestadas por los agentes de **45.662** 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 y a su vez las abandonadas.

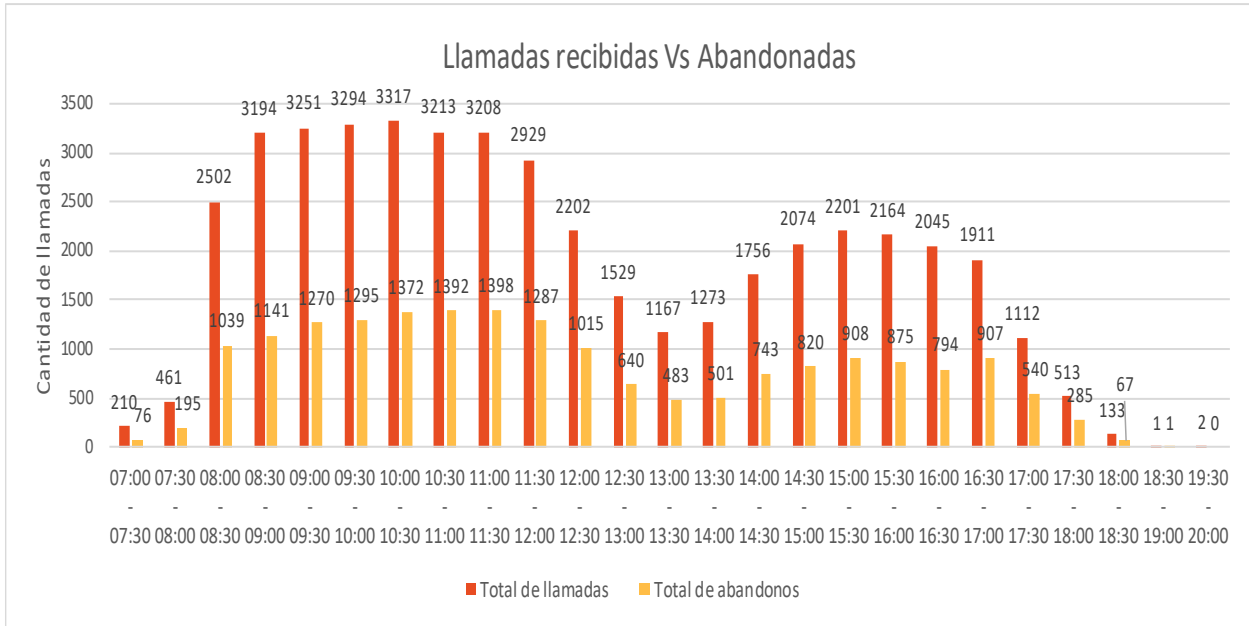


Ilustración 51 Llamadas recibidas Vs Abandonadas

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.

A continuación, se evidencia el porcentaje en cada uno de los meses:

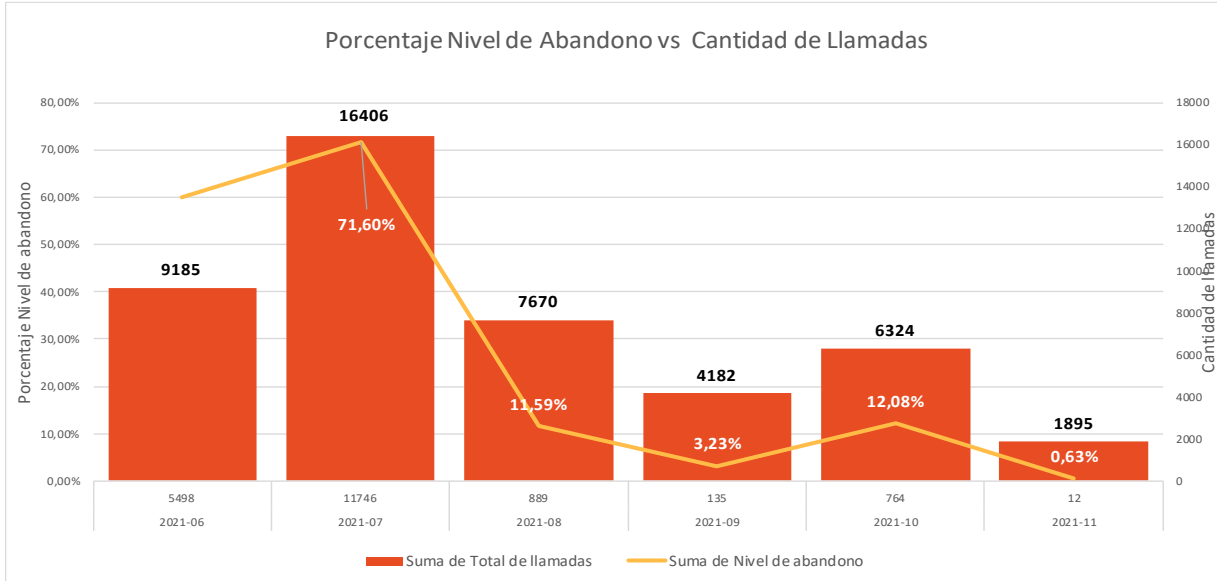


Ilustración 52 Porcentajes de abandono y llamadas recibidas

Para julio se registró un **71,60%** de abandono siendo el mes con mayor afectación durante la ejecución del proyecto, este acontecimiento fue dado por la cantidad de llamadas, el número de correos recibidos y los agentes vinculados al proyecto (11). Durante el 1 al 23 de Julio se estuvo atendiendo la operación con 11 agentes, posteriormente se aumentó la planta de personal a 16.

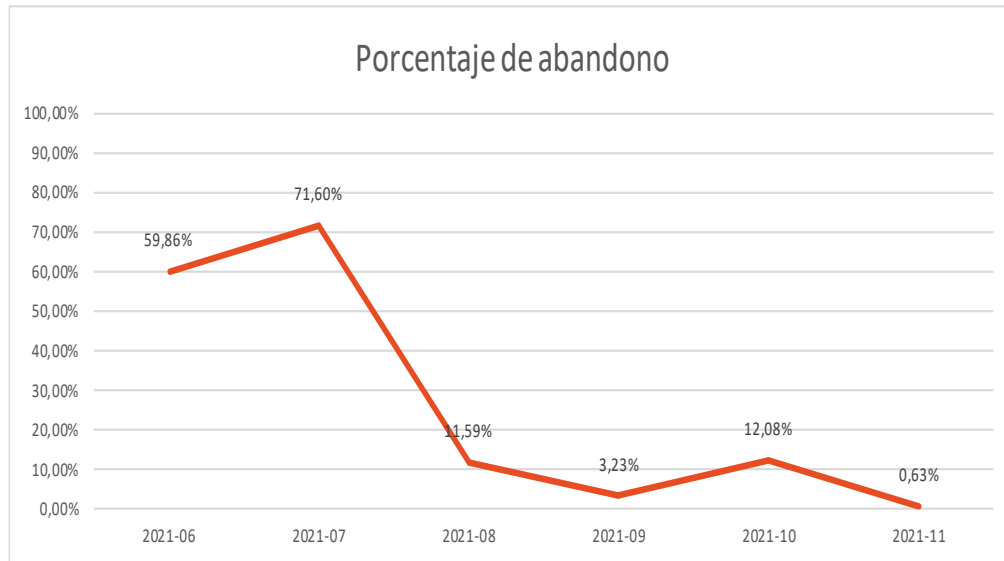


Ilustración 53 porcentaje individual de abandono.

Durante el mes 3 del proyecto EpA se logró estabilizar el abandono no superando el **12,08%**, llegando así a un abandono final de tan solo el **0,63%**

18.1.3. Nivel de servicio

La ilustración nos pretende detallar el nivel de servicio mensual por mes en términos de porcentaje.

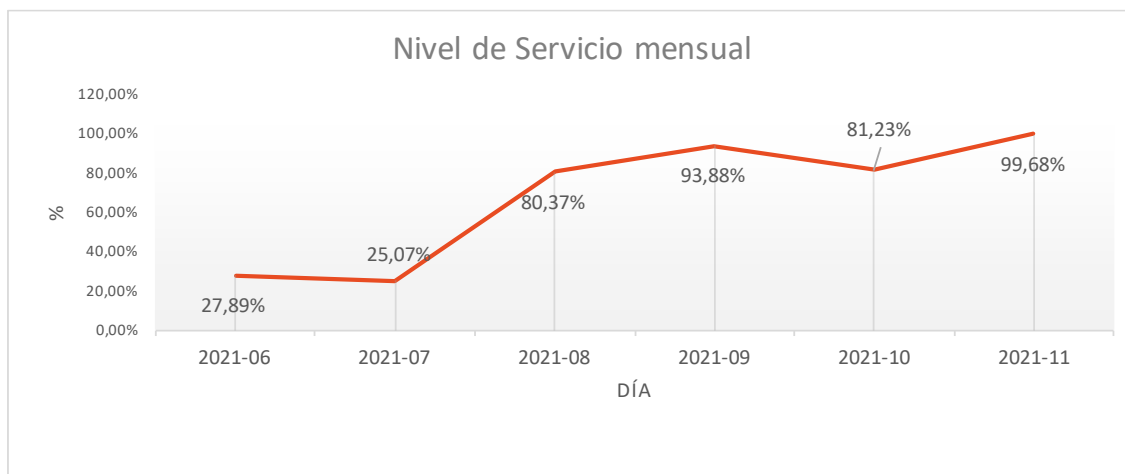


Ilustración 54 porcentaje de niveles de servicio.

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 meses; como se ha mencionado, los dos primeros meses de estabilización fueron los más afectados.

18.1.4. Histórico nivel de servicio y nivel de atención

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

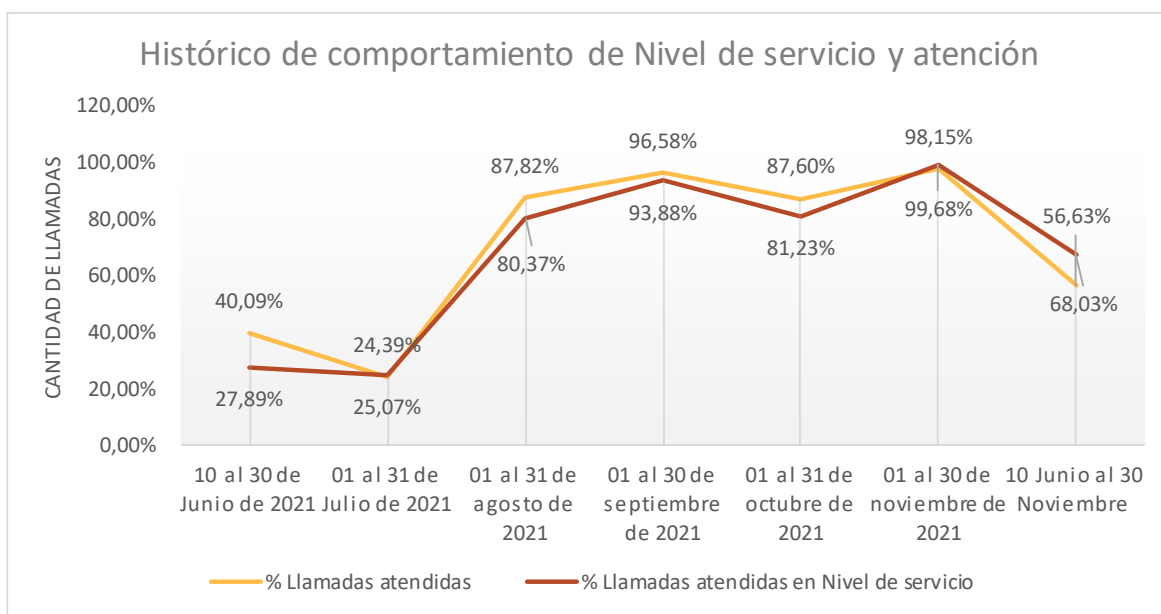


Ilustración 55 Histórico nivel servicio y atención

Los porcentajes de atención y servicio en el consolidado se ven afectados por el comportamiento de los 2 meses de estabilización, sin embargo, como se evidencia, a lo largo de los últimos 4 se logran resultados por encima del **90%**.

18.1.5. Gestión y tipología de usuario atendidas por el canal telefónico

Se evidencia que de un total de **25.858** llamadas contestadas se registraron en el aplicativo de mesa de ayuda **20.096 solicitudes**

Nota: las solicitudes de información sobre un caso abierto no son tipificadas 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. Adicionalmente, se incluyen las llamadas realizadas a los usuarios.

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

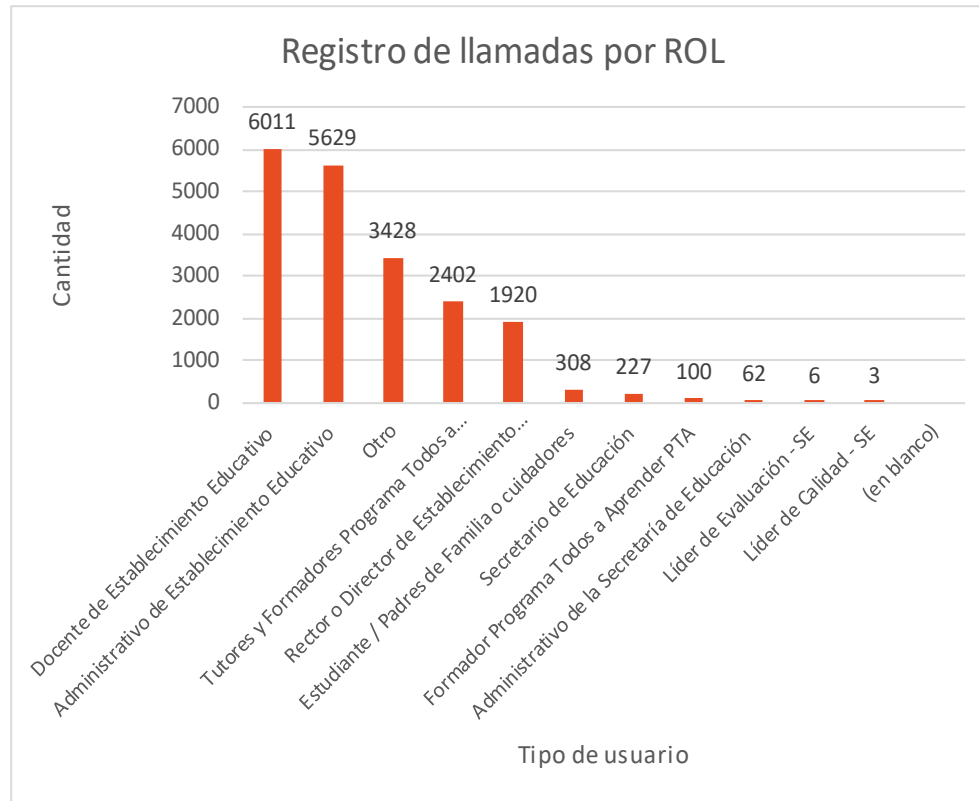


Ilustración 56 Llamadas registradas por rol

* "Otro" contiene:

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



Ilustración 57 registros por departamento

La tabulación nos permite inferir que el tipo de usuario que más se contactó a la línea de soporte se encuentra relacionado con el rol de **Docente del Establecimiento Educativo**, a su vez, los departamentos en donde más se registró comunicación fueron **Antioquia con 1660 y Valle del Cauca 1539**

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 #
Otro	6462
SEDE PRINCIPAL	29
INSTITUCION EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASIS	29
COLEGIO EL MINUTO DE DIOS CIUDAD VERDE - SEDE PRINCIPAL	23
INSTITUCION EDUCATIVA SIMON BOLIVAR	23
INSTITUCION EDUCATIVA ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	22
INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL LICEO ARIGUANI	22
ASOCIACION EDUCATIVA COLEGIO ARANGO Y CUERO	21
I.E. NORMAL SUPERIOR NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO - SEDE PRINCIPAL	20
AIPECITO.	20
INST EDUC ANGELA RESTREPO MORENO	20
SEDE PRINCIPAL INSTITUTO JULIA RESTREPO	19
AGUSTIN CODAZZI	19
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PEQUEÑA MARIA	18
COL SANTA TERESITA	18

Tabla 19 Establecimientos educativos que se comunican a la línea de soporte.

Nota: Las interacciones “otro” 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.

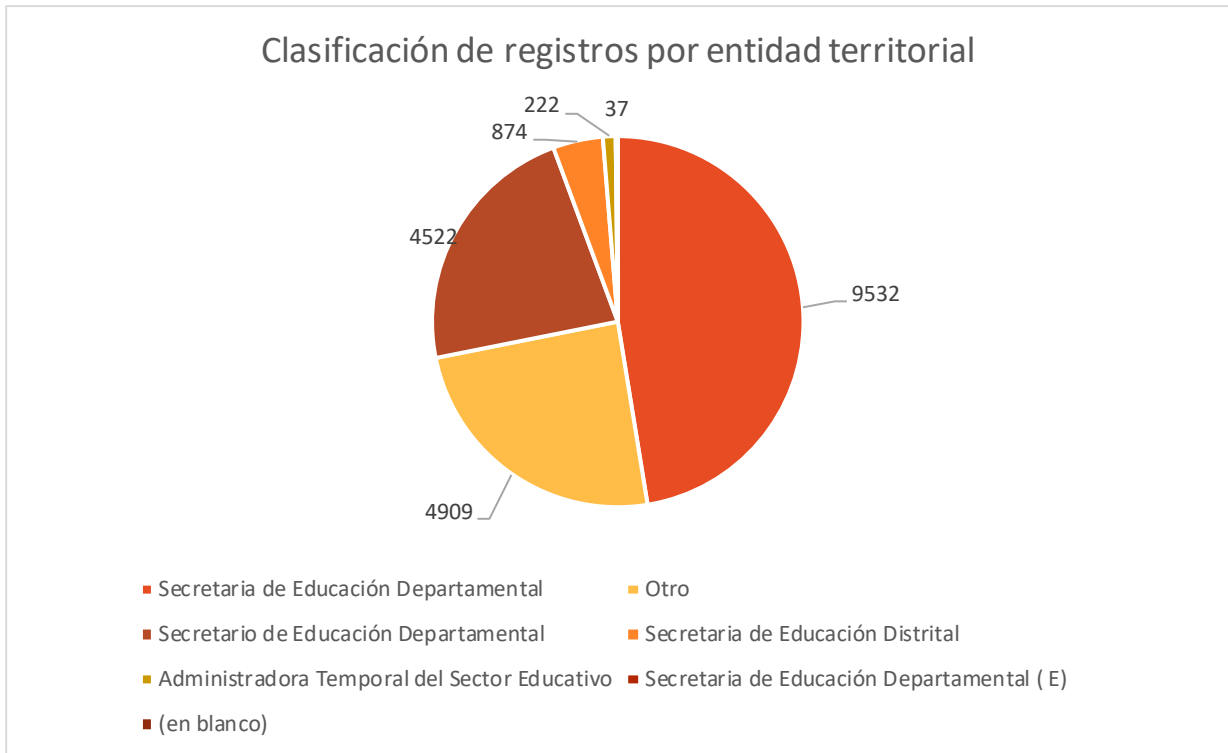


Ilustración 58 Registros clasificados por entidad territorial.

18.1.6. Categoría de solicitudes registradas por atención telefónica.

Para esta sección se tienen presente el total de registros realizados en el aplicativo de mesa de ayuda y las interacciones registradas, siendo **20.096** en total

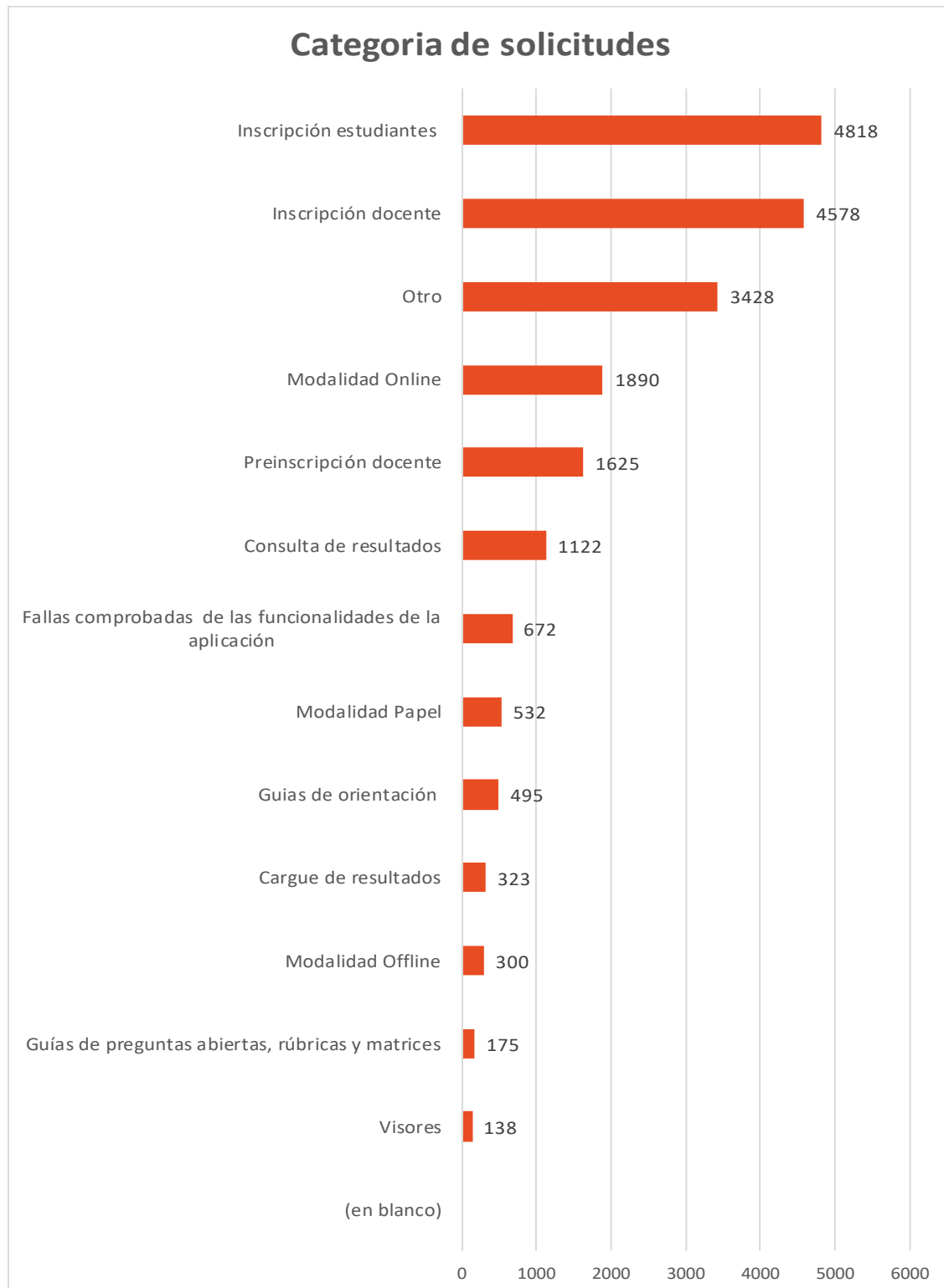


Ilustración 59 Registros por categoría

Se identifica que en el registro y gestión de la mesa de ayuda las solicitudes más frecuentes están relacionadas a **Inscripción estudiantes**

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



Ilustración 60 Registros por subcategoría

Nota: Las interacciones “otro” 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.

18.1.7. Solicitudes escaladas

De **25.858** solicitudes recibidas, se procedió a escalar a la mesa de servicio de ICFES EpA el **19,38%** que corresponde a **4.198** casos. Lo que equivale a una solución en primer contacto del **80,62%**

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



Ilustración 61 Solicitudes escaladas

En su histórico se tiene el siguiente comportamiento:

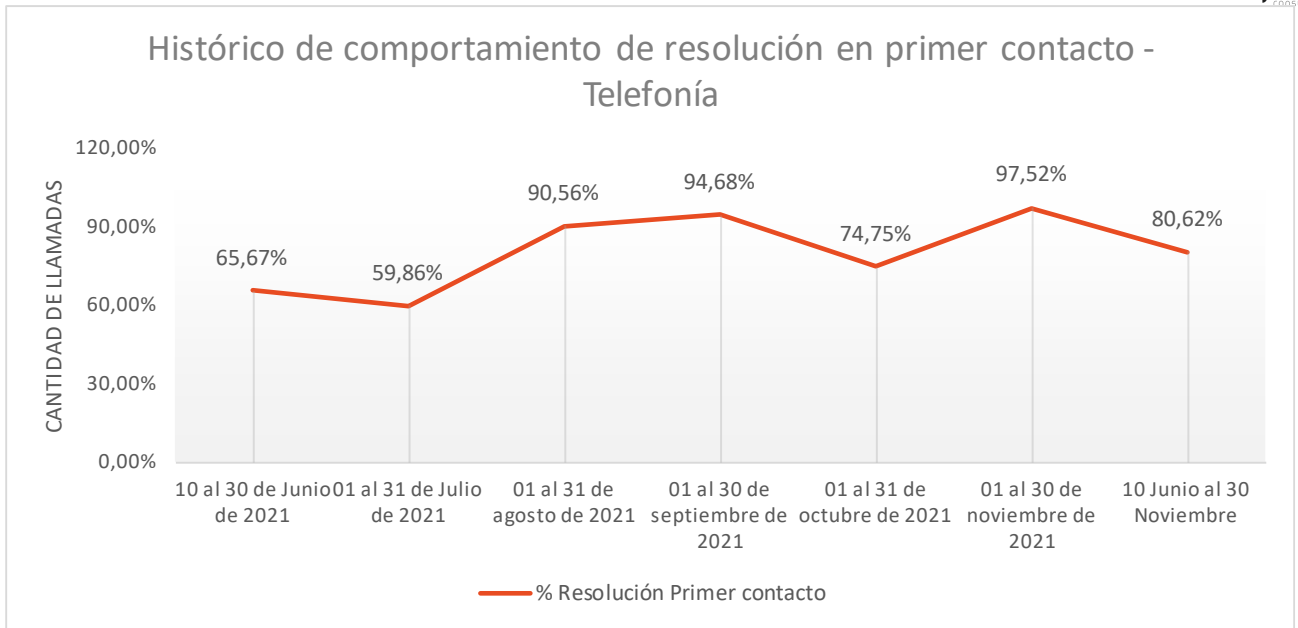


Ilustración 62 historico solución en primer contacto.

Durante la ejecución de la mesa de ayuda de EpA se tuvo una solución en primer contacto del **80,62%**.

18.1.8. Solicitudes escaladas y abiertas telefonía

La siguiente ilustración nos permite referenciar la cantidad de casos abiertos y cerrados por tipología, durante el proyecto.

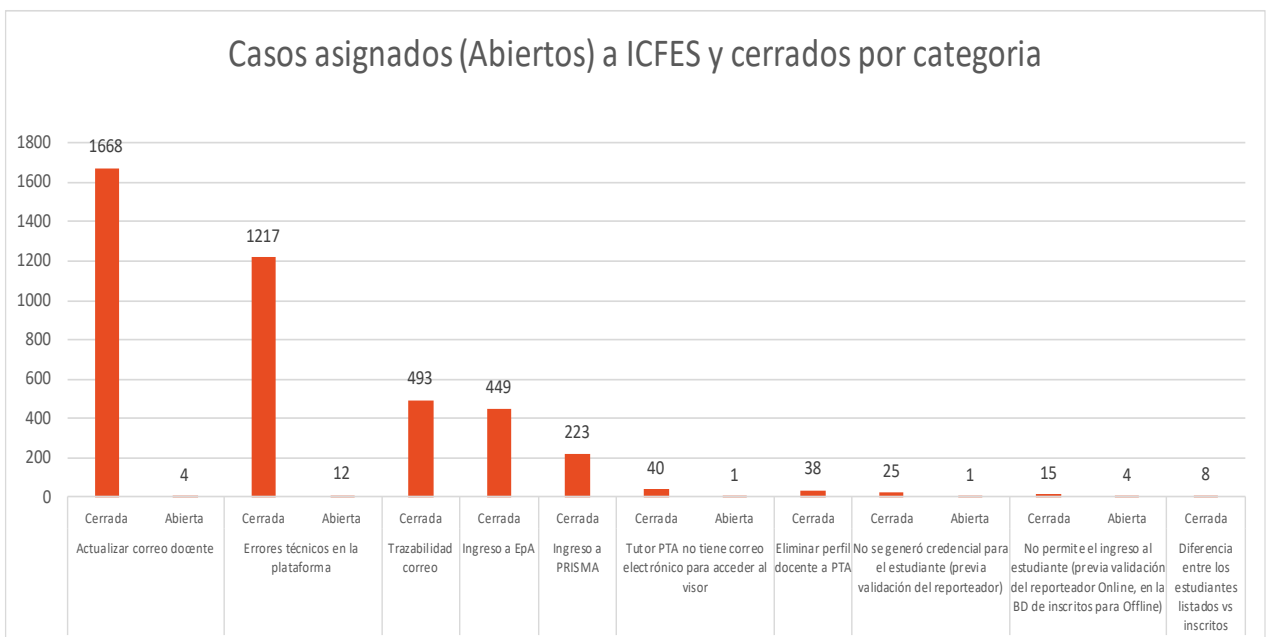


Ilustración 63 Cantidad de casos abiertos y cerrados

De las **4.198** solicitudes escaladas se cerraron un **99,48% (4176 solicitudes)** y quedan abiertas para gestión por parte de DTI – ICFES **22** que equivale al **0,52%**

18.2. Correo electrónico

Para el correo electrónico se identifica que ingresaron durante el proyecto un total de **21.771** solicitudes, de estas se escalaron **2.657** que equivale al **12,20%** y el restante **87,80%** se brindó solución.

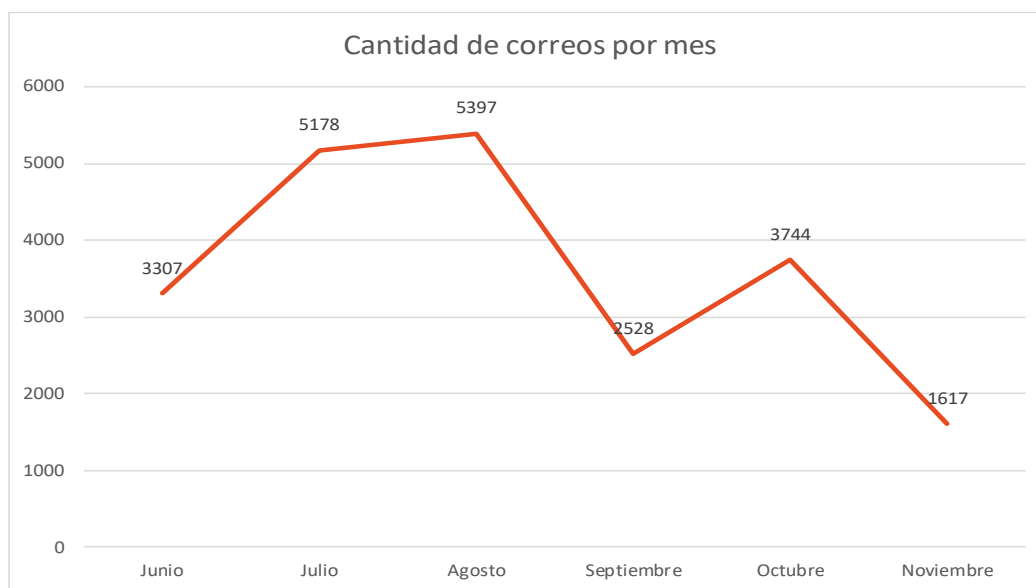


Ilustración 64 creación de casos por correo

18.2.1. Categoría de solicitudes registradas por atención de correo.

A continuación, se evidencia las Categorías - Subcategorías registradas en la mesa de ayuda:

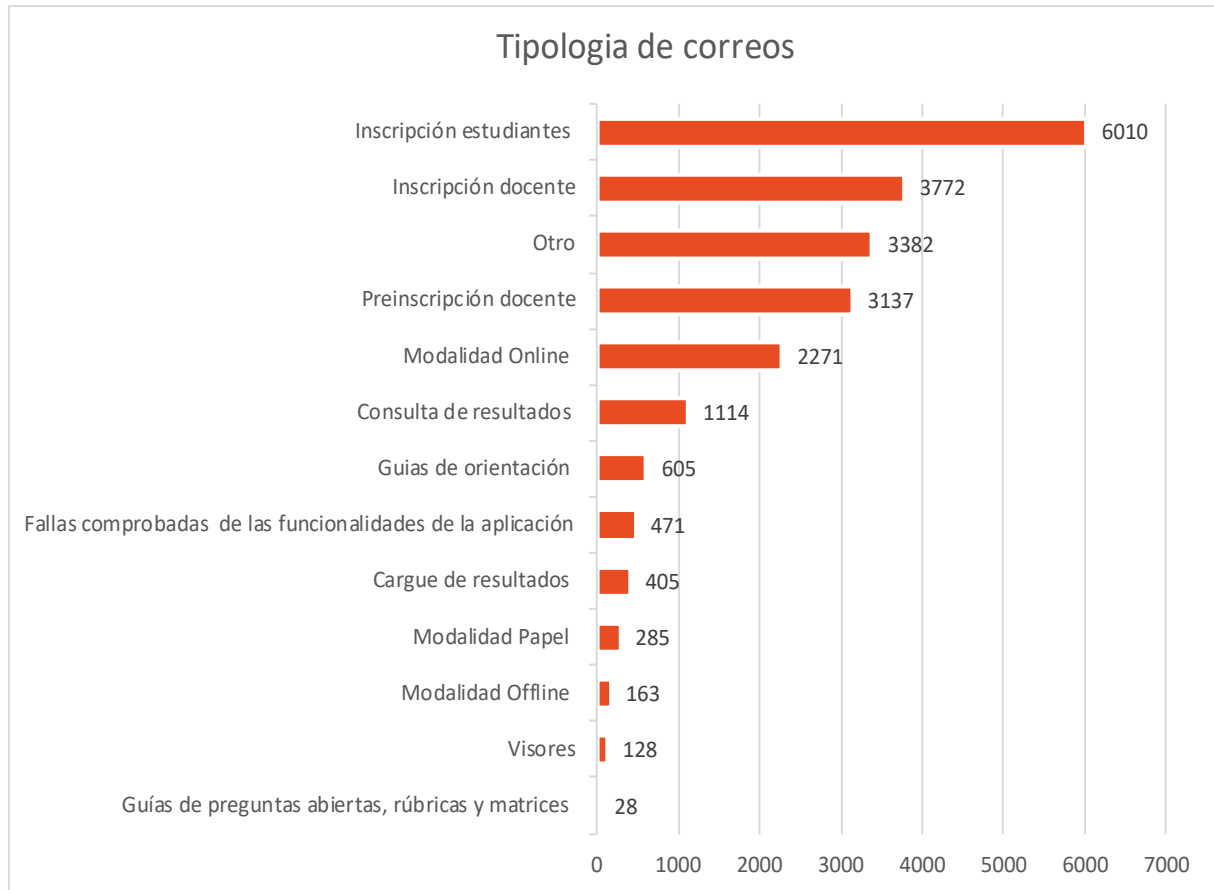


Ilustración 65 tipología de consultas por correo

En la revisión de cada uno de los temas consultados por correo electrónico se evidencia que las peticiones efectuadas por ese canal en su mayoría son de **inscripción de estudiantes**.

18.2.2. Gestión y tipología de usuarios atendidas por el correo electrónico

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Solicitud #
Docente de Establecimiento Educativo	7746
Administrativo de Establecimiento Educativo	5245
Rector o Director de Establecimiento Educativo	3061
Estudiante / Padres de Familia o cuidadores	2674
Otro	1463
Tutores y Formadores Programa Todos a Aprender (PTA)	1259
Administrativo de la Secretaría de Educación	135
Secretario de Educación	102
Formador Programa Todos a Aprender PTA	66
Líder de Evaluación - SE	15
Líder de Calidad - SE	5
Total general	21771

Tabla 20 Tipo de solicitudes por usuario

Clasificación de tipificaciones por entidad territorial.

Etiquetas de fila	Cuenta de Solicitud #
Otro	12404
Secretaria de Educación Departamental	5820
Secretario de Educación Departamental	2800
Secretaria de Educación Distrital	635
Administradora Temporal del Sector Educativo	104
Secretaria de Educación Departamental (E)	8
Total general	21771

Tabla 21 Clasificación por entidad territorial.

Nos permitimos inferir que, para los casos registrados por correo electrónico, el **docente de establecimiento educativo** es quien más solicitó asesoría por dicho canal, adicionalmente, los departamentos con más solicitudes registradas fueron **Antioquia y Valle del Cauca**.



Ilustración 66 Correo por departamento

***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.

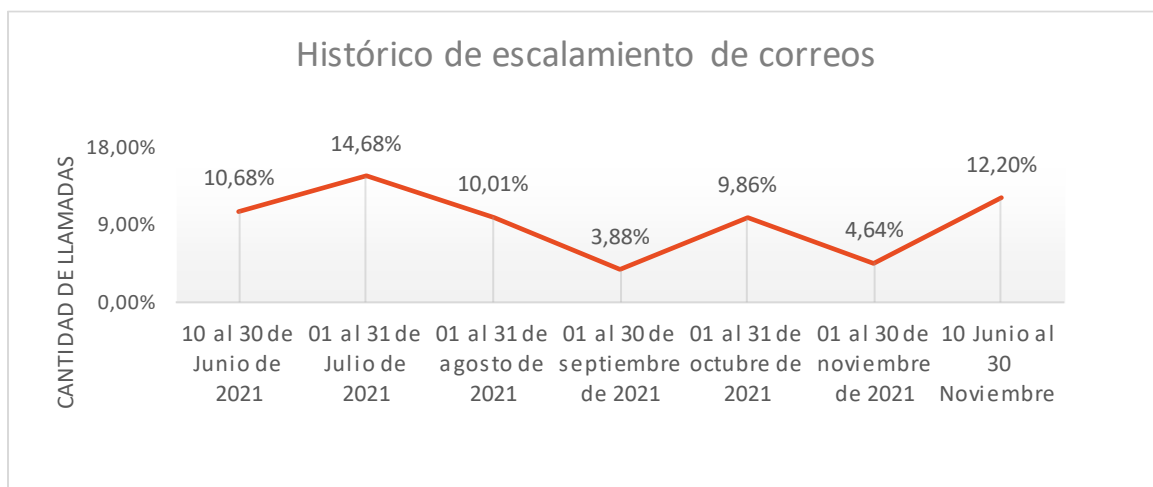


Ilustración 67 Escalamiento de casos

En el consolidado general se observa un escalamiento total del **12,20%**, obteniendo una buena capacidad de solución por el canal de correo electrónico.

18.2.3. Solicitudes escaladas Correo electrónico

De **21.771** solicitudes recibidas, se procedió a escalar a la mesa de servicio de ICFES EpA el **12,20%** que corresponde a **2.657** casos. Lo que equivale a una solución en primer contacto del **85,61%**



Ilustración 68 Tipología y solicitudes escaladas

18.2.4. Solicitudes escaladas y abiertas correo electrónico

De los **2.657** casos escalados se cerraron el **97,67%** (**2595** solicitudes) y aún permanecen abiertos **62** que equivalen al **2,33%**

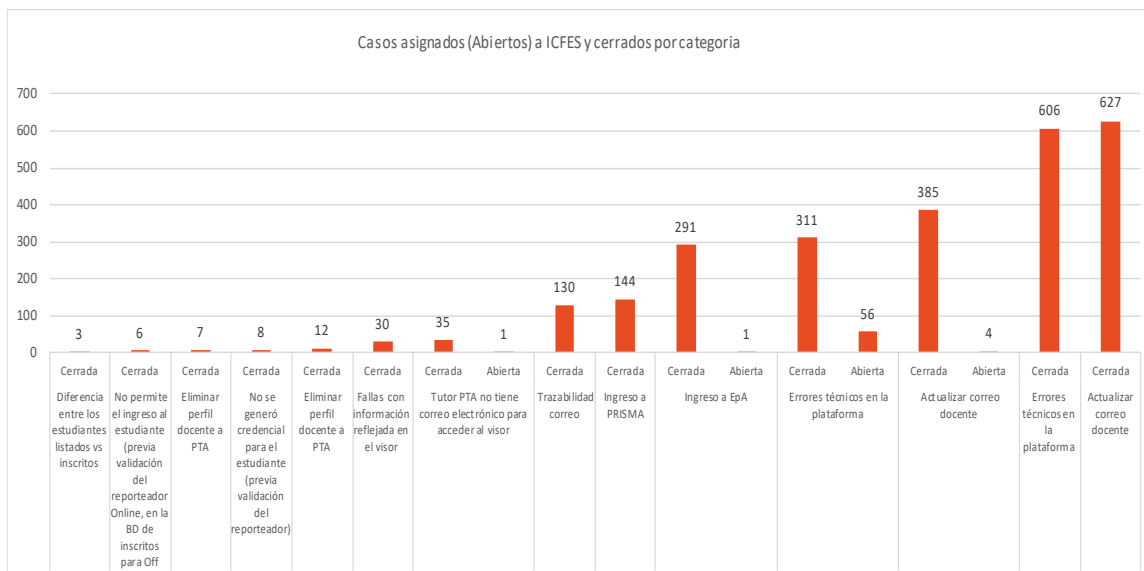


Ilustración 69 Cantidad de casos abiertos y cerrados

La tipología abierta corresponde a los casos que aún están escalados y sin respuesta a la DTI de ICFES y la etiqueta cerrados equivalen a los finalizados con respuesta por parte de Icfes y la mesa de ayuda BPM Consulting.

19. Estadísticas por etapas

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	Etapas 1	Etapas 2	10 Junio al 30 Noviembre
No. Llamadas recibidas IVR	117.816	41.139	158.955
No. Llamadas recibidas agentes	37.521	8.141	45.662
No. Llamadas atendidas	18.536	7.322	25.858
No. Llamadas atendidas dentro del Servicio	11.314	6.276	17.590
No. Llamadas abandonadas	18.268	776	19.044
% Llamadas recibidas agentes en relación con el IVR	31,85%	19,79%	28,73%
% Llamadas atendidas	49,40%	89,94%	56,63%
% Llamadas atendidas en Nivel de servicio	61,04%	85,71%	68,03%
% Resolución Primer contacto	80,42%	81,12%	80,62%
No. De casos solucionados telefonía	15501	6159	21660
Casos escalados telefonía	3.035	1.163	4.198

Tabla 22 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	Etapa 1	Etapa 2	10 Junio al 30 Noviembre
No. De correos atendidos	16.450	5.321	21.771
Escalados por canal de correo	2.211	446	2.627
Total, de casos solucionados por correo	14.239	4.875	19.144
% escalamiento correo	13,44%	8,38%	12,07%

Tabla 23 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	Etapa 1	Etapa 2	10 Junio al 30 Noviembre
Total, de solicitudes resueltas Telefonía y correo	29.740	11.034	40.774
% de solución general por los canales de telefonía y correo	85,01%	87,27%	85,67%

Tabla 24 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.

19.1. Consolidado de casos abiertos – cerrados telefonía y correo

Al culminar el proyecto aún se encuentran abiertas un total de **84** solicitudes que equivalen a un **1,23%** del total de los **6.855** casos escalados, fueron cerradas durante los 6 meses **6.771** correspondientes al **98,77%**

Estado	Cantidad	Porcentaje
Abierta	84	1,23%
Cerradas	6.771	98,77%
Total	6.855	100,00%

Ilustración 70 Tabla consolidado de escalamientos

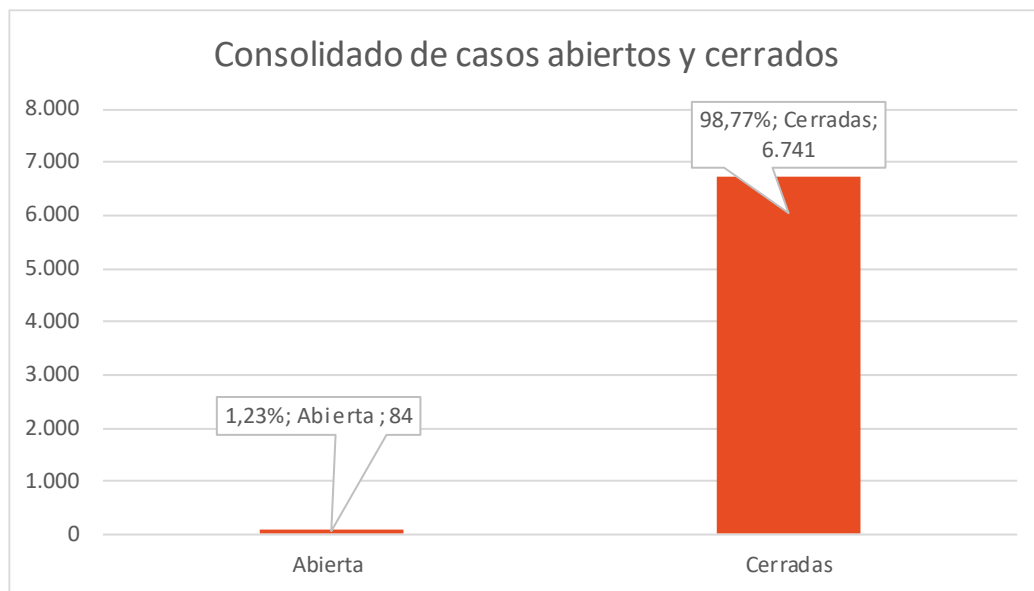


Ilustración 71 Consolidado de casos

20. Satisfacción

Se recibieron en promedio **7964** encuestas para la pregunta 1* que corresponde al **30,80%** de **25.858** llamadas atendidas del **10 Junio al 30 Noviembre** .

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
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%
01 al 30 de septiembre de 2021	52	52	15	87	920	1126	89%
01 al 31 de octubre de 2021	60	60	31	113	1111	1375	89%
01 al 30 de noviembre de 2021	27	27	10	37	357	458	86%
10 Junio al 30 Noviembre	339	339	166	651	6469	7964	89%

Tabla 25 Tabulación encuesta pregunta 1

Observamos que para la pregunta 1 se logró una satisfacción del **89%** sobre la gestión realizada a través de la línea de soporte y se genera una oportunidad de mejora del **11%**.

El análisis general nos permite concluir que la satisfacción general del usuario sobre la estrategia de EpA está en un rango aceptable, sin embargo, es importante trabajar para mejorar los tiempos de respuesta de los incidentes escalados y estabilidad en la plataforma.

A modo ilustrativo tenemos:

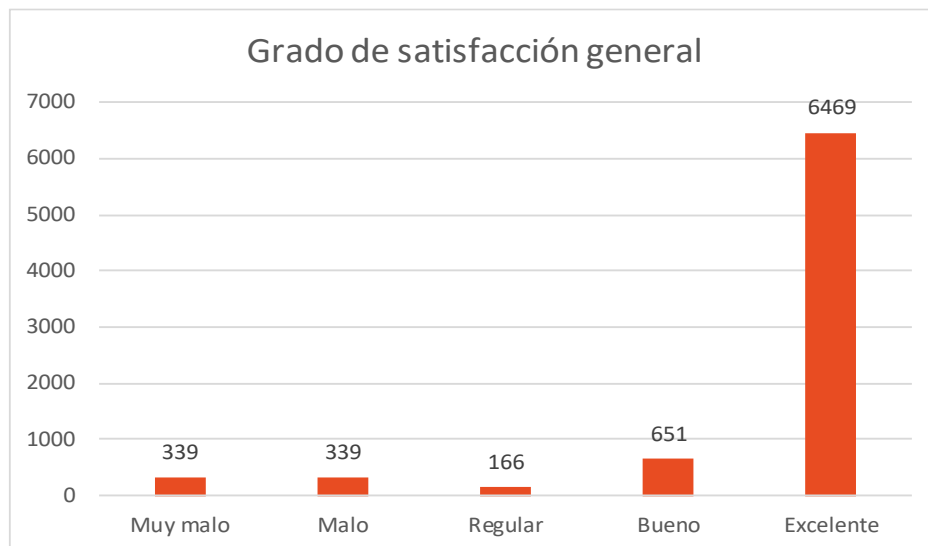


Ilustración 72 Satisfacción general pregunta 1

20.1. 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:

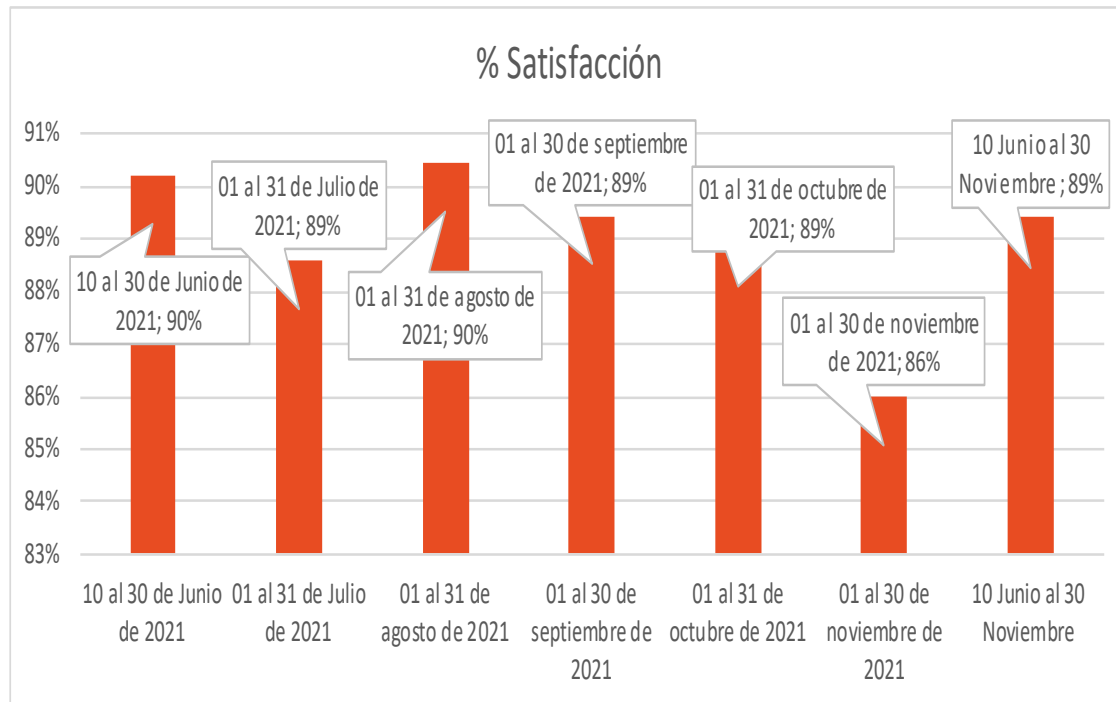


Ilustración 73 Historico de satisfacción pregunta 1

20.2. 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 **27,79%** emitió respuesta a la pregunta, logrando un grado de satisfacción del **93%** y el **7%** 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
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%
01 al 30 de septiembre de 2021	60	945	1005	94%
01 al 31 de octubre de 2021	92	1139	1231	93%
01 al 30 de noviembre de 2021	40	362	402	90%
10 Junio al 30 Noviembre	530	6656	7186	93%

Tabla 26 encuestas

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

A modo ilustrativo se referencia:

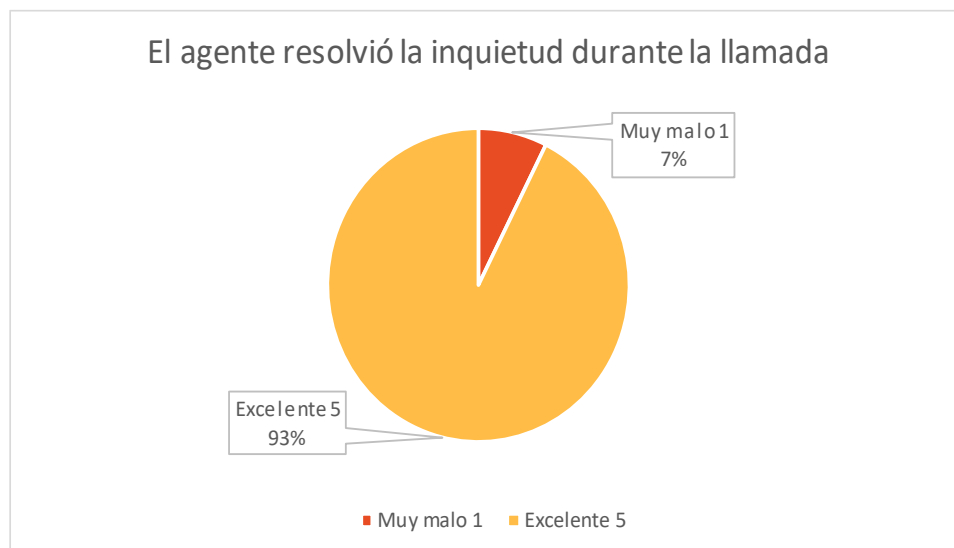


Ilustración 74 analisis pregunta 2

El grado de satisfacción para la Pregunta 2: ¿El agente resolvió su inquietud en la llamada?, se **mantiene en un promedio** al **93%**, Mostrando una satisfacción sobresaliente en la gestión de la mesa de servicio.

21. Presentación de Aspectos Relevantes generales del proyecto

Durante la ejecución del proyecto se lograron los propósitos contenidos dentro del marco de trabajo en la asesoría de docentes, administrativos y funcionarios interesados en la estrategia de Evaluar para Avanzar, se permitió asesorar a más de 20.000 usuarios por medio de correo electrónico y 25.000 por canal telefónico, a su vez mas del 80% recibió respuesta oportuna a las solicitudes.

El alcance del proyecto estuvo orientado a cualquier usuario evidenciando que durante la ejecución de EpA 2021 se recibieron mas de 150.000 llamadas y 21.000 correos, por otro lado, la satisfacción del usuario estuvo sobre el 90% obteniendo muestras importantes para ejercer la mejora continua.

Se resaltan aspectos positivos como la disposición de ICFES por parte de la DPO en el ofrecimiento de sesiones de capacitación al personal de la mesa de ayuda para cumplir a cabalidad las funciones del proyecto, su arduo trabajo para el logro de resultados y entrega para sacar adelante la labor.

Se encontraron dificultades en la sinergia de equipo por parte de BPM Consulting y DTI-ICFES, retrasando las respuestas a los usuarios y reduciendo la satisfacción. En oportunidades no se encontró una buena comunicación por correo electrónico dejando procesos en pausa, llevando a un flujo de trabajo lento perjudicando al usuario.

Una de las lecciones que deja la ejecución del proyecto va asociada a contratar una planta de personal superior desde el inicio, con el fin de reducir el riesgo, insatisfacción y desestabilización critica de la operación.

22. Acciones de Mejoramiento Recomendadas generales del proyecto

Con el fin de continuar en mejora continua y tomar en cuenta las lecciones aprendidas para la implementación de futuras versiones de Evaluar para Avanzar se recomienda:

Un arduo trabajo en la optimización de la plataforma EpA en términos de estabilidad, accesibilidad y funcionamiento, la cantidad de usuarios conectados evidentemente afecta la capacidad de la infraestructura para ofrecer una fluidez constante en los momentos críticos, llevando a que las instituciones no puedan participar masivamente ni a desempeñar las tareas adecuadamente, por ello es vital invertir constantemente en optimizaciones y ventanas de mantenimiento en horas no hábiles.

Uno de los problemas mas frecuentes identificados tiene que ver con la Preinscripción e inscripción de docentes llevando al error de digitación de correo electrónico, lo cual genera

un reproceso y comunicación constante a la línea de atención, por lo tanto, se sugiere que se implementen herramientas tecnológicas de validación de digitación e ingreso de datos personales.

Un problema identificado que generó bastante traumatismo en la operación va de la mano a la consulta de resultados en la plataforma, se recomienda que se establezca un desarrollo de optimización para no retrasar los reportes para que los usuarios puedan acceder a la información en línea.

Se sugiere un modelo de actualización de SIMAT en línea con el fin que el sistema tenga la información inmediata del estado de los estudiantes, vinculación con la institución, jornada y curso, ese proceso reducirá la cantidad de solicitudes de los usuarios reportando estudiantes vinculados incorrectamente.

Por ultimo se recomienda mantener una herramienta de escalamiento de casos desde el inicio del proyecto para evitar complicaciones con la respuesta que debe remitirse a los usuarios y que esta se encuentre dentro de los tiempos establecidos, para ello es necesario conformar reuniones de seguimiento de ANS para definir el plan de acción, alertar y brindar soluciones por incumplimientos.

Por todo lo demás, se consolidó un excelente equipo de trabajo, orientado al resultado permitiendo lograr una estabilidad temprana de la operación para llegar a indicadores sobresalientes en todo aspecto, al final se establecieron buenas prácticas de trabajo y el manejo de los usuarios en las dificultades logró mantener el interés de las instituciones por continuar con el proceso. Fue un proceso de aprendizaje para las dos partes y de parte de BPM Consulting se espera seguir construyendo a favor de la entidad fortaleciendo los procesos y creando valor mutuamente.