

 El campo es de todos Minagricultura	FORMATO	Versión: 10
	CERTIFICACIÓN Y TRÁMITE DE ORDEN DE PAGO Y RECIBIDO A SATISFACCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F04-PR-GFI-07
		FECHA EDICIÓN 20/04/2022

(LEA PREVIAMENTE EL INSTRUCTIVO)

1. CONTRATO y/o ACEPTACIÓN DE OFERTA No.	20220700	2.COMPROMISO PRESUPUESTAL No.	1723	3. CDP N°	2223
--	----------	----------------------------------	------	-----------	------

4. NOMBRE O RAZON SOCIAL, U OTROS:	BPM CONSULTING
5. IDENTIFICACIÓN C.C. O NIT. No.	900011395

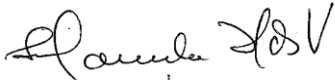
6. FECHA INICIO EJECUCIÓN:	7. FECHA TERMINACIÓN CONTRATO:
29 de DICIEMBRE 2022	28 de diciembre 2023

8.DOCUMENTO SOPORTE					
PAGO No.	2	de	13	PERIODO	1 al 31 de enero
SOLICITUD COMISIÓN No.				PERIODO	
REEMBOLSO No.				PERIODO	
FACTURA No.	SBPM432			FECHA	10/02/2023
RESOLUCION No.				FECHA	
NOMINA				PERIODO	
OTRO:				PERIODO	

9. EN ESTA CUENTA SE REALIZÓ COMPRA DE BIENES TANGIBLES E INTANGIBLES	SI		NO	x	
NOTA: SI SE REALIZÓ COMPRA DE BIENES TANGIBLES E INTANGIBLES ADJUNTAR ENTRADA DE ALMACEN DEBIDAMENTE FIRMADA					

10. DATOS DEL DESEMBOLSO			
REC.	CUENTA OBJETO DE GASTO	VALOR	VALOR TOTAL DESEMBOLSO O PAGO AUTORIZADO
11	C-1799-1100-15-0-1799065-02	\$ 23.688.787,36	
			\$23.688.787,36

11.CONSIGNAR EL DESEMBOLSO O PAGO EN LA CUENTA			
No. DE CUENTA	TIPO		BANCO
	AHORRO	CORRIENTE	
59645410178		X	BANCOLOMBIA
ENDOSAR A:			
NOMBRE ó RAZÓN SOCIAL:			C.C. ó NIT No.
No. DE CUENTA	TIPO		BANCO
	AHORRO	CORRIENTE	

12. En calidad de supervisor(es) y/o responsable(s), manifiesto que se está cumpliendo o cumplió con el objeto contractual, comunicación de aceptación-oferta u otro y se recibió el bien o servicio a satisfacción, por lo cual se considera procedente se realice el pago o desembolso y se da el visto bueno correspondiente.	
NOMBRE SUPERVISOR (ES) y/o RESPONSABLE(S):	LINA MARCELA HERNANDEZ VALENZUELA
DEPENDENCIA:	GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
FIRMA SUPERVISOR(ES) y/o RESPONSABLE(S)	
	Fecha de Firma Supervisor(es): 10 de FEBRERO 2023

USO EXCLUSIVO DE GRUPO CENTRAL CUENTAS		
Fecha Recibido:	Hora Recibido:	Firma Recibido:

	FORMATO	Versión: 10
	CERTIFICACIÓN Y TRÁMITE DE ORDEN DE PAGO Y RECIBIDO A SATISFACCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F04-PR-GFI-07
		FECHA EDICIÓN 20/04/2022

INSTRUCTIVO PARA SU DILIGENCIAMIENTO

DESCRIBA:

- 1. CONTRATO y/o ACEPTACIÓN DE OFERTA No.** Escribir el número del Contrato y/o aceptación de oferta, cuyo desembolso se está autorizando, y corresponde a la numeración establecida por la Oficina de Contratos. Ejemplo. 20200221.
- 2. COMPROMISO PRESUPUESTAL No:** Escriba el número del Registro Presupuestal del Compromiso, suministrado por el Grupo de Presupuesto.
- 3. CDP N°-CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** Escriba el número de Certificado De Disponibilidad Presupuestal, suministrado por el Grupo de Presupuesto.
- 4. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA:** Nombre de la persona natural o jurídica, beneficiaria del pago, para quien se autoriza el desembolso.
- 5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:** No. de Cedula de ciudadanía o No. de Nit.
- 6. FECHA DE INICIO DE EJECUCIÓN:** Escriba la fecha en la cual se da inicio a la ejecución del contrato.
- 7. FECHA DE TERMINACIÓN DE CONTRATO:** Escriba la fecha en la cual se termina el contrato de acuerdo a la cláusula del acto administrativo.
- 8. DOCUMENTO(s) SOPORTE:** Suministrar la información de acuerdo al documento que soporta el trámite, indicando el periodo.
 - **PAGO No.** (01 de 12) periodo desde (día-mes-año al día-mes-año).
 - **COMISIÓN:** No. de comisión periodo desde (día-mes-año al día-mes-año).
 - **REEMBOLSO No.** (01 al 12) periodo desde (día-mes-año al día-mes-año).
 - **FACTURA No.,** Fecha (fecha de expedición de la factura día-mes-año)
 - **RESOLUCIÓN No.,** Fecha (fecha de expedición de la Resolución).
 - **NÓMINA** (MADR – IDEMA) periodo (mes de la nómina a pagar).
 - **OTRO** (Parafiscales)
- 9. COMPRA DE BIENES TANGIBLES E INTANGIBLES:** Indique con una X si para el pago que se está tramitando se adquirieron bienes tangibles e intangibles y adjunte la entrada a almacén
BIENES TANGIBLES: Son todos aquellos bienes físicamente apreciables, es decir, que se pueden tocar y ocupan un espacio. Ejem Papelería, edificios, maquinaria, ordenadores, automóviles, terrenos, teléfonos entre otros.
BIENES INTANGIBLES: Son aquellos bienes que no se pueden tocar y que solo pueden ser percibidos a través del mutuo reconocimiento de ciertos derechos y obligaciones como válidas. Ejem. Licencias, Derechos de propiedad intelectual, página web, derechos de Software, Patentes, Marcas entre otros.
NOTA: SI TIENE DUDAS SOBRE EL BIEN QUE SE ADQUIRIO POR FAVOR PREGUNTAR EN EL GRUPO DE CONTABILIDAD Y EN EL GRUPO DE ALMACEN

- 10. DATOS DEL DESEMBOLSO:** Escriba los datos de acuerdo al registro presupuestal.
 - **RECURSO:** Digite el número de la fuente de Financiamiento (Recurso Presupuestal)
 - **CUENTA OBJETO DE GASTO:** Digite la cuenta que será objeto de aplicación en el gasto
 - **VALOR:** Digite el valor correspondiente que será objeto de aplicación en el gasto
- 11. CONSIGNAR EL DESEMBOLSO O PAGO EN LA CUENTA:**
 - **No. DE CUENTA:** Escribir el número de cuenta en la cual se depositarán los recursos.
 - **TIPO:** Marcar con una “X” el tipo de cuenta sea de ahorro o corriente.
 - **BANCO:** Escribir el nombre de la entidad financiera a la cual pertenece la cuenta en la que se depositan los recursos.

ENDOSAR A: Si el pago aplica para ser desembolsado a un tercero por favor diligencie las casillas

- **NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:** Digite el tercero autorizado para el pago.
- **C.C. ó NIT No.** Digite la identificación del tercero autorizado para el pago.
- **No. DE CUENTA:** Escribir el número de cuenta en la cual se depositarán los recursos.
- **TIPO:** Marcar con una “X” el tipo de cuenta sea de ahorro o corriente.
- **BANCO:** Escribir el nombre de la entidad financiera a la cual pertenece la cuenta en la que se depositan los recursos.

- 12. ESTA CASILLA NO DEBE SER ALTERADA. De acuerdo con el Procedimiento Administración y Control de Documentos del SIG. Solo se debe llenar los datos del:**

- **NOMBRE(S) DE (los) SUPERVISOR(ES) y/o RESPONSABLE(S) QUE CERTIFICA(N) o RESPONDE:** Nombre del funcionario(s) o contratista(s) autorizado en el contrato, comunicación de aceptación –oferta u otro.
- **DEPENDENCIA:** Dirección o Dependencia donde labora(n) el (los) funcionario(s) o contratista(s) responsable del trámite o que ejerce(n) la supervisión
- **FIRMA DEL SUPERVISOR(ES) y/o RESPONSABLE(S):** la firma del funcionario(s) o Contratista(s) que certifica(n) el recibo a satisfacción y considera procedente se realice el pago o desembolso.
- **FECHA:** corresponde a la fecha en la cual el supervisor y/o responsable certifica(n) el recibo a satisfacción y considera procedente se realice el pago o desembolso.

NOTA 1: De acuerdo con el Procedimiento Administración y Control de Documentos del SIG, en su numeral 5.3 “Condiciones para la Administración y Control de Documentos” literal b. las modificaciones a los formatos del Sistema Integrado de Gestión sólo pueden ser solicitadas por el dueño del proceso o alguno de los responsables de la actividad.



BPM CONSULTING SAS
NIT. 900011395-6
CR 17 164 25
Bogotá, D.C., Bogotá
TEL: 7569094
facturacion@bpmconsulting.com.co
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM432

SEÑOR(ES):

CLIENTE: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
NIT: 899999028-5
DIRECCIÓN: AV JIMENEZ 7 A 17
CIUDAD: Bogotá, D.C.
TEL: 2543300
CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co
RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

FECHA DE EXPEDICIÓN: 10/02/2023 07:57 AM
FECHA DE VENCIMIENTO: 12/03/2023
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 10/02/2023 08:15 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 103374_012023
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16--Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata	2.00	4,060,000.00	8,120,000.00	1,542,800.00	9,662,800.00
2	IT-BPO-27-1--Agente Front Office_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata	1.00	3,016,000.00	3,016,000.00	573,040.00	3,589,040.00
3	IT-BPO-33-1--Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria	1.00	8,352,000.00	8,352,000.00	1,586,880.00	9,938,880.00
4	IT-BPO-47-1--Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal	2.00	175,336.00	350,672.00	66,627.68	417,299.68
5	IT-BPO-6-1--Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional	4.00	16,968.00	67,872.00	12,895.68	80,767.68

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	19,906,544.00
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	19,906,544.00
IVA	19,906,544.00	19%	3,782,243.36	IVA:	3,782,243.36
				Total Impuestos:	3,782,243.36
				Total + Impuestos:	23,688,787.36
				Valor Total:	23,688,787.36

VEINTITRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN OC. 103374 ENERO 2023
#S17-01-01-000;20220700;lina.hernandez@minagricultura.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES
CUFE: a5e89c62ffb902bda49225d0b267a7283e6fb2ab97fd9efb30c543651cc60de86efe0bcb879d652a82dc8461404181

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 mediante transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting SAS 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.

	FORMATO		VERSIÓN 4
			F11-PR-GPC-01
	Informe de Avance O Final de Supervisión Técnica y Financiera		FECHA EDICIÓN 23-02-2021

CONVENIO O CONTRATO No:		20220700	FINAL ()	AVANCE (x)	FECHA:	10 de febrero 2023
OBJETO:	Contar con los servicios del Centro de Contacto para garantizar la atención telefónica y chat virtual de los ciudadanos que requieran información de los trámites y servicios de la entidad, de conformidad con las especificaciones y características señaladas en las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios - vigente. Orden de compra 103374					
EJECUTOR O CONTRATISTA: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO LTDA						

DESCRIPCIÓN DE EJECUCIÓN TÉCNICO
Seguimiento enero 2023. Línea Gratuita: Durante el mes enero se solicitó al operador TIGO la cesión de la línea al proveedor BPM Consulting. En este momento esta en el proceso de negociación de la tarifa y los trámites correspondientes a la cesión. BPM ha gestionado la solicitud con el comercial de TIGO que el servicio se active a partir de surtir el proceso de cesión. Se adelantó en la grabación del mensaje que debe estar en la línea. Chat interactivo: Durante el mes de enero se atendieron 308 mensajes los cuales fueron todos atendidos, cumpliendo los ANS establecidos para este canal. El tema de mayor consulta fue información general del Ministerio, programa de insumos del 20%. Atención Conmutador: Se recibieron a través del PBX 2543300 1120 llamadas de las cuales 437 fueron transferidas a las extensiones que solicitaban los ciudadanos, 218 llamadas fueron atendidas por el Grupo Atención al Ciudadano. Dentro de los temas de mayor consulta, información de correos y extensiones de funcionario y/o contratista e información del programa de insumos.

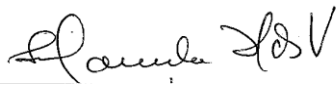
DESCRIPCIÓN DE EJECUCIÓN FINANCIERO		
Valor de la Orden de Compra \$249.951.884		
Valor Vigencia 2022 \$2.077.180,70		
Valor Vigencia futura 2023 \$ 247.874.730,30		
PAGOS EFECTUADOS	(VALOR Y FECHA)	
Pago 1 diciembre 2022	\$ \$666.400 del 30 diciembre 2022	
Pago 2 enero 2023	\$23.688.787,36 del 10 de febrero 2023	
BALANCE		
VALOR DEL CONTRATO, INCLUYENDO CONTRAPARTIDA		\$249.951.884
VALOR EJECUTADO		
VALOR NO EJECUTADO	\$249.285.484	
DEVOLUCION AL TESORO		
VALOR ADEUDADO AL CONTRATISTA O EJECUTOR		\$ 23.688.787,36
SUMAS IGUALES	\$249.951.884	\$249.951.884

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

	FORMATO	VERSIÓN 4
		F11-PR-GPC-01
	Informe de Avance O Final de Supervisión Técnica y Financiera	FECHA EDICIÓN 23-02-2021

Se certifica que para el mes de enero 2023 se brindó atención al PBX y chat interactivo del Ministerio de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios BPO II CCE-025-AMP- 2021. Se aprueba el desembolso por la suma de \$23.688.787,36 por concepto de los servicios contratados bajo la orden de compra Orden de Compra 103374, en la plataforma de Colombia Compra Eficiente.

NOMBRE Y FIRMA DE SUPERVISORES:

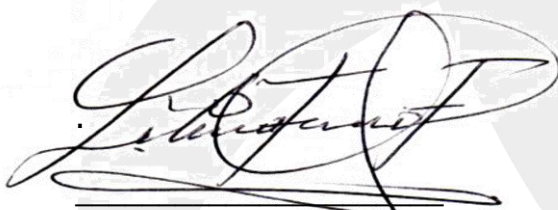


CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

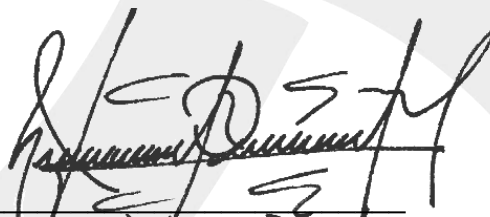
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, 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 SAS. 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 nueve (09) días del mes de febrero de 2023.



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



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Periodo: 1 al 31 de enero de 2023

Contrato / Orden de Compra N° 103374



**MINISTERIO DE AGRICULTURA
Y DESARROLLO RURAL**



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 5/12/2021
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 2 de 14

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	103374
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	05/02/2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 103374 de 2022 suscrita entre Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y BPM Consulting .
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de enero de 2023
PRESENTADO POR:	Pedro Alexis Rojas Nieto – Gerente de Proyecto
ENTREGADO A:	Dra. Lina Hernández – Coordinadora Grupo Atención al ciudadano – secretaria general
INFORME N°:	001

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 3 de 14

Tabla de Contenido

1.	DATOS GENERALES DE LA CAMPAÑA	4
2.	INDICADORES DE SERVICIO	5
	2.1. Histórico de llamadas conmutador	5
	2.2. Histórico de interacciones chat web	5
	2.3. Gestión general de todos los canales	6
	2.4. Acuerdo marco comparado con ejecutado	6
3.	GESTIÓN TELEFÓNICA CANAL CONMUTADOR 601 2543300	7
	3.1. Tipo de consulta llamadas conmutador:	7
	3.1.1. Especificación conmutador y servicios:	8
	3.1.2. Especificación Apoyos económicos:.....	8
	3.1.3. Transferencia extensiones:	8
4.	GESTIÓN CHAT	9
	4.1.1. Resultados interacciones Chat web.	9
	4.1.2. Comportamiento diario del Chat:	10
	4.1.3. Tipo de consulta chat web:	10
	4.1.3.1. Especificación Apoyos económicos vía chat web:.....	10
	4.1.3.2. Especificación Conmutador y servicios vía chat web:	11
5.	Tipos de Consulta por Canal de Interacción	11
6.	ORIGEN DE INTERACCIONES	11
7.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	13
8.	INDICADOR DE ROTACIÓN DE PERSONAL	13
9.	ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y/O TECNOLÓGICA	13

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Gerente de operaciones	Aprobó: Gerente de operaciones
--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 4 de 14

1. DATOS GENERALES DE LA CAMPAÑA

La campaña de servicio al ciudadano para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tiene la siguiente distribución de personal, abarcando todos los canales de atención:



Ilustración 1 Distribución campaña

Se presenta el comportamiento de los canales de atención dispuestos para los usuarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y el público en general, a través de la línea de atención **018000510050**, **6012543300** y **chat web** se especifica:

- Cantidad de Interacciones
- Tiempos de respuesta
- Comportamiento de interacciones en el tiempo (por horas)
- Tipo de interacciones
- Tipo de consultas (caracterización de las atenciones)

Además de la gestión de interacción con el usuario, se muestra otros resultados, así:

- Capacitación y evaluación al personal de la campaña
- Indicador de rotación del personal
- Acciones de Infraestructura Física y/o Tecnológica
- Informe de calidad

Se presentan algunas observaciones para ser tenidas en cuenta en el continuo mejoramiento de la campaña.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Gerente de operaciones	Aprobó: Gerente de operaciones
--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 5 de 14

2. INDICADORES DE SERVICIO

En el periodo del 01 al 31 de enero de 2023 en el Centro de Contacto se atendieron **1120** llamadas por conmutador y **388** interacciones de Chat web, las cifras se incrementaron debido al subsidio FAIA 2022.

Mes	LINEA 018000	CONMUTADOR	CHAT	TOTAL
ENERO	0	1120	388	1508

Tabla 1 Indicadores de Servicio - BPM Consulting

2.1. Histórico de llamadas conmutador

Se recibieron un total de **1120** llamadas en el periodo del 01 al 31 de enero de 2023, no se presentan indicadores de ANS, debido a que la plataforma de atención es de propiedad del MADR.

TOTAL CONMUTADOR				
Mes	ENTRANTES	ATENDIDAS	EN UMBRAL	ABANDONO
Enero de 2023	1120	1120	1120	0

Tabla 2 Histórico llamadas conmutador - fuente CRM_BPM

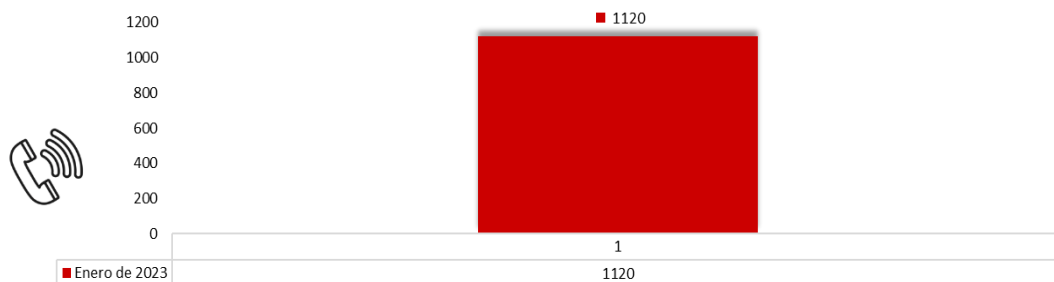


Ilustración 2 Histórico llamadas conmutador - fuente CRM_BPM

2.2. Histórico de interacciones chat web

Vía chat web ingresaron **388** interacciones, las cuales se contestaron en su totalidad, tenemos un **100,00%** en el nivel de servicio, nivel de atención a **100,00%** y el nivel de abandono es **0.00%**.

CHAT								
MES	ENTRANTES	ATENDIDAS	EN UMBRAL	ABANDONO	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TMO
ENERO DE 2023	388	388	388	0	✓ 100,00%	✓ 100,00%	0,00%	0:06:13

Tabla 3 Histórico de interacciones chat web fuente CRM_BPM

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Gerente de operaciones	Aprobó: Gerente de operaciones
--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 6 de 14



Ilustración 3 Histórico de interacciones chat web - fuente CRM_BPM

2.3. Gestión general de todos los canales

Consolidados indicadores de línea conmutador y chat, tenemos cifras de ANS de la siguiente manera: Nivel de servicio con un 100,00%, el Nivel de atención llega al 100,00% y el nivel de abandono en 0,00%, todos los indicadores cumplen los mínimos exigidos por el acuerdo marco.

TODOS LOS CANALES								
MES	ENTRANTES	ATENDIDAS	EN UMBRAL	ABANDONO	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TMO
LLAMADAS	1120	1120	1120	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00
CHAT	388	388	388	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:13
Total	1508	1508	1508	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:13

Tabla 4 Gestión de todos los canales - fuente CRM_BPM

2.4. Acuerdo marco comparado con ejecutado

Se presentan los ANS requeridos por Acuerdo Marco, el nivel de servicio y nivel de atención se cumple en el canal de chat web así:



LLAMADAS	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO
A. marco	80%	90%	5%
Ejecutado	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 5 Acuerdo marco comparado con ejecutado - fuente CRM_BPM

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 14

3. GESTIÓN TELEFÓNICA CANAL CONMUTADOR 601 2543300

El servicio del canal telefónico del Ministerio se presta desde trabajo en casa con una planta de dos (02) agentes de nivel técnico y en el Conmutador (PBX) desde trabajo en casa con un (01) Agente de nivel general. El horario de servicio establecido por el cliente inicia desde las 7:00 am y finaliza a las 7:00 pm en jornada continua de lunes a viernes para las líneas de la entidad: 6012543300 y 018000510050

La línea conmutador recibió 1120 llamadas, los indicadores ANS no están disponibles puesto que es un canal administrado por el MADR.



LLAMADAS	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO
A. marco	80%	90%	5%
Ejecutado	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 6 Gestión telefónica canal conmutador 601 2543300 - fuente CRM_BPM

3.1. Tipo de consulta llamadas conmutador:

El tema de mayor consulta por conmutador es la opción Conmutador y servicios con un 50,63%, Apoyos económicos 22,14% y Asuntos agropecuarios con un 11,45%, el ítem de menor consulta es asuntos internacionales con un 0,27%.



TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Conmutador y servicios	590	52,68%
Apoyos económicos	239	21,34%
Asuntos agropecuarios	226	20,18%
No efectivo	40	3,57%
Desarrollo Rural	24	2,14%
Asuntos internacionales	1	0,09%
Total	1120	100,00%

Tabla 7 Tipo de consulta llamadas conmutador – fuente CRM_BPM

A continuación, se aprecia las sub - tipificaciones de los temas de mayor consulta:

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Gerente de operaciones	Aprobó: Gerente de operaciones
--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 8 de 14

3.1.1. Especificación conmutador y servicios:

En Conmutador y servicios de 590 registros la mayor acción es transferencia de llamadas con el 74,07%, Entidades adscritas con un 18,47%, Correo funcionario con un 6,44% y la de menor consulta fue Información general con un 0,34%.



DETALLE CONMUTADOR Y SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Transferencia extensión	437	74,07%
Entidades adscritas	109	18,47%
Correo o Teléfono Funcionario	38	6,44%
Posible estafa	4	0,68%
Información general	2	0,34%
Total	590	100,00%

Tabla 8 Especificación Conmutador y servicios - fuente CRM_BPM

3.1.2. Especificación Apoyos económicos:

El ítem de mayor consulta es Entidades adscritas con el 56,34%, después Radicación o estado de PQRS con un 15,49% y la de menor consulta fue información estadística agropecuaria con un 1,41%.



DETALLE DE APOYOS ECONÓMICOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Subsidio Insumos 2022 FAIA	234	97,91%
Incentivo comercialización	4	1,67%
Incentivo de Capitalización Rural	1	0,42%
Total	239	100,00%

Tabla 9 Especificación Apoyos Económicos - fuente CRM_BPM

3.1.3. Transferencia extensiones:

Se realizaron **437** transferencias, la extensión con mayor número es la **5488** con 96 llamadas, **54925** con 76, **5437** con 46 y **5333** con 32 llamadas como las más representativas.

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Gerente de operaciones	Aprobó: Gerente de operaciones
--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------



TRANSFERENCIAS MAYORES A 10		DE 9 A 5 TRANSFERENCIAS		DE 4 A TRANSFERENCIAS A 1									
Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.
5488	96	5913	8	5563	4	5635	2	5451	1	5373	1	5287	1
5925	76	5110	8	5376	4	5507	2	5052	1	5120	1	5625	1
5437	46	5455	5	5934	3	5903	2	5039	1	5100	1	5918	1
5333	32			5620	3	5531	2	5364	1	5701	1	5631	1
5901	23			5158	3	5619	2	5736	1	5045	1	5931	1
5999	17			5683	3	5222	1	5063	1	5717	1	5410	1
5555	13			5010	3	5664	1	5890	1	5594	1	5965	1
5674	12			5632	2	5317	1	5365	1	5775	1	5413	1
5777	11			5094	2	5049	1	5915	1	5617	1	5637	1
				5782	2	5705	1	5508	1	5046	1	5012	1
				5362	2	5465	1	5042	1	5340	1	5506	1
				5592	2	5444	1	5367	1	5245	1		
				5497	2	5486	1	5654	1	5358	1		
Total		437											

Tabla 10 Transferencia extensiones - fuente CRM_BPM

4. GESTIÓN CHAT

El servicio del canal chat web del Ministerio se presta desde trabajo en casa con una planta de dos (02) agentes de nivel técnico. El horario de servicio establecido por el cliente inicia desde las 7:00 am y finaliza a las 7:00 pm en jornada continua de lunes a viernes para las líneas de la entidad: 6012543300 y 018000510050.

La línea chat web recibió 338 interacciones, los indicadores ANS cumpliendo con los ANS como exige el Acuerdo Marco.

4.1.1. Resultados interacciones Chat web.

El ingreso de chat del 01 al 31 de enero 2023 fue de **388** interacciones, se atendieron en su totalidad, cumpliendo al 100% los ANS.

CHAT								
MES	ENTRANTES	ATENDIDAS	EN UMBRAL	ABANDONO	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TMO
ENERO DE 2023	388	388	388	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:13

Tabla 11 Resultado interacciones chat web - fuente CRM_BPM



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 5/12/2021
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 10 de 14

4.1.2. Comportamiento diario del Chat:

En las interacciones diarias de chat se nota mayor afluencia los días 10, 11, 23 y 30 y 31 de enero de 2023.



CHAT DIARIO			
DÍA	CANTIDAD	DÍA	CANTIDAD
3/01/2023	1	26/01/2023	20
4/01/2023	12	27/01/2023	6
5/01/2023	7	30/01/2023	30
6/01/2023	9	31/01/2023	71
10/01/2023	44		
11/01/2023	35		
12/01/2023	18		
13/01/2023	11		
16/01/2023	19		
17/01/2023	23		
18/01/2023	13		
19/01/2023	18		
20/01/2023	14		
23/01/2023	10		
24/01/2023	13		
25/01/2023	14		
Total			388

Tabla 12 Comportamiento diario de Chat - fuente CRM_BPM

4.1.3. Tipo de consulta chat web:

El tema de más consulta por chat web es Apoyos económicos con un 33,76%, Conmutador y Servicios 31,19% y Asuntos agropecuarios con un 19,07%, el ítem de menor consulta es Asuntos internacionales con un 0,26%.

TIPOS DE CONSULTA CHAT		
ESPECIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Apoyos económicos	131	33,76%
Conmutador y servicios	121	31,19%
Asuntos agropecuarios	74	19,07%
No efectivo	49	12,63%
Desarrollo Rural	12	3,09%
Asuntos internacionales	1	0,26%
Total	388	100,00%

Tabla 13 Tipo de consulta chat web - fuente CRM_BPM

4.1.3.1. Especificación Apoyos económicos vía chat web:

En Apoyos y económicos de 131 registros la mayor acción son Subsidio Insumos 2022 FAIA con el 93,89%, Rentas exentas con un 3,05% y Certificado forestal con un 1,53% y la de menor consulta fue Línea especial de crédito con un 0,76%.



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 5/12/2021
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 11 de 14

APOYOS ECONÓMICOS		
ESPECIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Subsidio Insumos 2022 FAIA	123	93,89%
Rentas exentas	4	3,05%
Certificado incentivo laboral	2	1,53%
Coseche y venda a la fija	1	0,76%
Linea especial de crédito	1	0,76%
Total	131	100,00%

Tabla 14 Especificación apoyos económicos - fuente CRM_BPM

4.1.3.2. Especificación Conmutador y servicios vía chat web:

En Conmutador y servicios de 121 registros la mayor opción son Entidades adscritas con el 35,54%, Información general con un 28,10% y Radicación PQR con un 8,26% y la de menor consulta fue Tarjetas profesionales y Entidades liquidadas con un 1,65%.

CONMUTADOR Y SERVICIOS		
ESPECIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entidades Adscritas	43	35,54%
Información General	34	28,10%
Radicación o Estado PQRS	10	8,26%
Convocatorias	8	6,61%
Posible Estafa	7	5,79%
Correo o Teléfono Funcionario	6	4,96%
Transferencia Extensión	6	4,96%
Certificaciones Laborales	3	2,48%
Tarjetas Profesionales	2	1,65%
Entidades Liquidadas	2	1,65%
Total	121	100,00%

Tabla 15 Especificación conmutador y servicios vía chat web - fuente CRM_BPM

5. Tipos de Consulta por Canal de Interacción

Así están divididas las interacciones: 74,27% fueron llamadas conmutador y el 25,73% fue por chat web, APOYOS ECONÓMICOS y CONMUTADOR son los mayores ítems de consulta.

CONSULTAS CONMUTADOR		
TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Conmutador y servicios	590	52,68%
Apoyos económicos	239	21,34%
Asuntos agropecuarios	226	20,18%
No efectivo	40	3,57%
Desarrollo Rural	24	2,14%
Asuntos internacionales	1	0,09%
Total	1120	100,00%

CONSULTAS CHAT		
ESPECIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Apoyos económicos	131	33,76%
Conmutador y servicios	121	31,19%
Asuntos agropecuarios	74	19,07%
No efectivo	49	12,63%
Desarrollo Rural	12	3,09%
Asuntos internacionales	1	0,26%
Total	388	100,00%

Tabla 16 Tipos de consulta por canal - fuente CRM_BPM

6.

Por **origen de llamadas de conmutador** la primera zona de donde se comunican es Bogotá con un 56,96%, luego Bolívar con un 6,16% y Boyacá con un 5,00% incluye las tipificaciones no efectivas.



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 5/12/2021
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 12 de 14

INTERACCIONES CONMUTADOR					
UBICACIÓN GEOGRÁFICA					
DEPTO.	CANTIDAD	PORCENTAJE	DEPTO.	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ	638	56,96%	RISARALDA	8	0,71%
BOLIVAR	69	6,16%	CORDOBA	8	0,71%
BOYACA	56	5,00%	AMAZONAS	5	0,45%
ANTIOQUIA	52	4,64%	SUCRE	4	0,36%
ATLANTICO	51	4,55%	META	4	0,36%
CALDAS	38	3,39%	CHOCO	4	0,36%
HUILA	23	2,05%	NORTE DE SANTAN	3	0,27%
SANTANDER	21	1,88%	LA GUAJIRA	3	0,27%
CAUCA	18	1,61%	QUINDIO	2	0,18%
CAQUETA	18	1,61%	PUTUMAYO	2	0,18%
NARIÑO	16	1,43%	MAGDALENA	1	0,09%
TOLIMA	15	1,34%			
VALLE DEL CAUCA	14	1,25%			
CASANARE	13	1,16%			
CESAR	12	1,07%			
CUNDINAMARCA	11	0,98%			
ARAUCA	11	0,98%			
Total			1120		100,00%

Tabla 17 Origen llamadas conmutador - fuente CRM_BPM

Por **origen de interacciones chat web** de conmutador la primera zona de donde se comunican es Antioquia con un 3,48%, luego Cundinamarca con un 2,95% y Bogotá con un 2,32% incluye las tipificaciones no efectivas.

INTERACCIONES CHAT WEB					
UBICACIÓN GEOGRÁFICA					
DEPTO.	CANTIDAD	PORCENTAJE	DEPTO.	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANTIOQUIA	39	3,48%	CAUCA	7	0,63%
CUNDINAMARCA	33	2,95%	PUTUMAYO	6	0,54%
BOGOTÁ D.C.	26	2,32%	MAGDALENA	6	0,54%
NARIÑO	23	2,05%	QUINDIO	5	0,45%
VALLE DEL CAUCA	23	2,05%	CESAR	4	0,36%
BOYACÁ	22	1,96%	CAQUETA	3	0,27%
SANTANDER	18	1,61%	GUAVIARE	3	0,27%
HUILA	15	1,34%	VICHADA	2	0,18%
TOLIMA	13	1,16%	LA GUAJIRA	2	0,18%
CORDOBA	13	1,16%	ARAUCA	2	0,18%
BOLIVAR	12	1,07%	GUAINIA	1	0,09%
NORTE DE SANTANDER	12	1,07%	AMAZONAS	1	0,09%
ATLÁNTICO	11	0,98%	ARCHIPIELAGO DE	1	0,09%
SUCRE	9	0,80%	CHOCO	1	0,09%
META	9	0,80%	No efectivas	49	4,38%
CALDAS	9	0,80%			
CASANARE	8	0,71%			
Total			388		34,64%

Tabla 18 Origen chat web - fuente CRM_BPM

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 13 de 14

7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El informe de satisfacción será presentado de acuerdo a informe recaudado desde el enlace administrado directamente por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

8. INDICADOR DE ROTACIÓN DE PERSONAL

En el mes no existió rotación de personal

ROTACIÓN PERSONAL		
Mes de medición	ANS Requerido	ANS ejecutado
Periodo del 01 al 31 de enero 2023	<15%	0,01

Tabla 19 Indicador rotación de personal - fuente BPM

9. ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y/O TECNOLÓGICA

Durante el 01 al 31 de enero de 2023 se prestó el servicio de conectividad por canal conmutador y canal chat web asegurando los niveles de calidad y servicio desarrollando teletrabajo, la línea 018000510050 se encuentra en implementación dentro del tiempo permitido por el acuerdo marco.

El servicio del canal telefónico y chat web se presta desde trabajo remoto por los funcionarios de BPM Consulting Carrera 17 # 164 – 25 con una planta de 3 agentes. El horario de servicio establecido por el cliente inicia desde las 7:00 am y finaliza a las 7:00 pm en jornada continua de lunes a viernes para las líneas de la entidad: PBX **601 2543300** y **018000510050**.

TABALA CUMPLIMIENTO DE INDICADORES - EJECUCIÓN DE ÍTEMS OC					
CLASIFICACIÓN DE RECURSO	COD. MATRÍZ	CAPACIDAD EN OC	SERVICIO	CARACTERÍSTICA 1	EJECUCIÓN MENSUAL
Talento Humano	bpo02--1 - IT-BPO-25-16	2	Agente en Sitio _Agente técnico	Agente técnico	2
	bpo02--2 - IT-BPO-27-1	1	Agente Front Office_Agente general	Agente general	1
	bpo02--3 - IT-BPO-33-1	1	Agente Minero de Datos_Agente profesional	Minero de datos	1
Centro de contacto	bpo02--4 - IT-BPO-7-2	1500	bpo02--4 - IT-BPO-7-2-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound desde celular a 01-8000 _NA_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	Desde celular a 01-8000	0
	bpo02--5 - IT-BPO-7-11	1500	bpo02--5 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	Desde fijo a 018000	0

Elaboró: Minera de Datos Profesional	Revisó: Gerente de operaciones	Aprobó: Gerente de operaciones
--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 5/12/2021
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 14 de 14

bpo02--6 - IT-BPO-2-1	1500	bpo02--6 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	NA	0
bpo02--7 - IT-BPO-47-1	2	bpo02--7 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia por posición	Omnicanal	2
bpo02--8 - IT-BPO-6-1	1	bpo02--8 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio	Respuesta de voz interactiva	4
bpo02--9 - IT-BPO-48-1	20	bpo02--9 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA - 20 Hora desarrollo	NA	0
bpo02--10 - IT-BPO-7-3	10	bpo02--10 - IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA_NA - 10 Minuto	Entre fijos	0
bpo02--11 - IT-BPO-20-1	200	bpo02--11 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA - 200 Respuesta Chatbot dumb	NA	200
bpo02--12 - IT-BPO-7-6	1500	bpo02--12 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	De fijo a celular	0
bpo02--13 - IT-BPO-7-5	1500	bpo02--13 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	Fijo a larga distancia Nacional	0

Ilustración 4 Tabla de cumplimiento de indicadores OC 103374 BPM