

 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

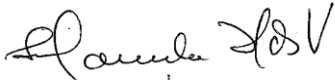
6. FECHA INICIO EJECUCIÓN:	7. FECHA TERMINACIÓN CONTRATO:
29 de DICIEMBRE 2022	28 de diciembre 2023

8.DOCUMENTO SOPORTE					
PAGO No.	3	de	13	PERIODO	1 al 28 de febrero
SOLICITUD COMISIÓN No.				PERIODO	
REEMBOLSO No.				PERIODO	
FACTURA No.	SBPM608			FECHA	08/03/2023
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
10	C-1799-1100-15-0-1799065-02	\$ 24.146.470,88	
			\$ 24.146.470,88

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 marzo 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: 6017569094
facturacion@bpmconsulting.com.co
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM608

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: 08/03/2023 07:54 AM
FECHA DE VENCIMIENTO: 07/04/2023
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 08/03/2023 07:59 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 103374_022023
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-48-1--Hora desarrollo	20.00	22,624.00	452,480.00	85,971.20	538,451.20

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	20,291,152.00
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	20,291,152.00
IVA	20,291,152.00	19%	3,855,318.88	IVA:	3,855,318.88
				Total Impuestos:	3,855,318.88
				Total + Impuestos:	24,146,470.88
				Valor Total:	24,146,470.88

VEINTICUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS SETENTA CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN OC. 103374 FEBRERO 2023
#17-01-01-000;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: 4d4a6ca8573290f14b90c9aa6a25996b1d96cd2ca46ee431a50fbd654dc702419a9d4756131917b798a7303d09b74b2d

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 marzo 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 febrero 2023. Línea Gratuita: Durante el mes febrero se sigue esperando que el operador TIGO realice el proceso de la cesión de la línea al proveedor BPM Consulting. En anterior proveedor solicito con radicado PQR # 4331-13-0000063590 la cesión. Por lo anterior se está en la espera del proceso. BPM da la opción de contar con otra línea que sea del operador claro, sin embargo, se comenta que para el Ministerio es importante contar que el número que se tiene, teniendo en cuenta que los ciudadanos la conocen y se ha venido divulgando permanentemente en los medios de comunicación, esta línea ha estado con el Ministerio desde el año 2014. se espera que para el mes de marzo se tenga claridad del tiempo de finalización de la cesión y así definir. Igualmente, en promedio de utilización de la línea en general no es tan alto lo que permite dar espera a que finalice el proceso se cuenta con los canales de la línea PBX y el chat interactivo hasta que se habilite la línea gratuita. Chat interactivo: Durante el mes de febrero se atendieron 287 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 2370 llamadas de las cuales 740 fueron transferidas a las extensiones que solicitaban los ciudadanos, 309 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.

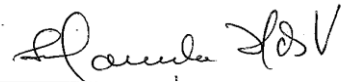
DESCRIPCIÓN DE EJECUCIÓN FINANCIERO	
Valor de la Orden de Compra \$249.951.884	
Valor Vigencia 2022 \$2.077.180,70	
Valor Vigencia futura 2023 \$ 247.874.730,30	
PAGOS EFECTUADOS	(VALOR Y FECHA)
Pago 1 diciembre 2022	\$ \$666.400 del 30 diciembre 2022
Pago 2 enero 2023	\$23.688.787,36 del 10 de febrero 2023
Pago 3 febrero 2023	\$24.146.470,88 del 8 de marzo 2023
BALANCE	
VALOR DEL CONTRATO, INCLUYENDO CONTRAPARTIDA	\$249.951.884
VALOR EJECUTADO	
\$24.355.187,36	

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

VALOR NO EJECUTADO	\$225.596.696,40	
DEVOLUCION AL TESORO		
VALOR ADEUDADO AL CONTRATISTA O EJECUTOR	\$ 24.146.470,88	
SUMAS IGUALES	\$249.951.884	\$249.951.884

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES
Se certifica que para el mes de febrero 2023 se brindó atención al PBX y chat interactivo del Ministerio de \$24.146.470,88 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:

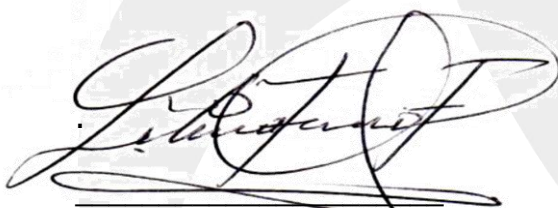


CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

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.

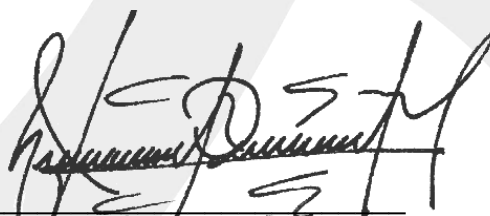
BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los siete (07) días del mes de marzo 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: 01 al 28 de febrero 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 13

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRA N°	103374
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	06/02/2023
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 28 de febrero 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 28 de febrero 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°:	002

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 3 de 13

Tabla de Contenido

1.....	DATOS GENERALES DE LA CAMPAÑA	4
2.....	COMPARATIVO INGRESO DE INTERACCIONES	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	6
3.1. Tipo de consulta llamadas conmutador:		7
3.1.1. Especificación Apoyos económicos:.....		7
3.1.2.Especificación conmutador y servicios:.....		8
3.1.3.Especificación Apoyos económicos:.....		8
3.1.4.Transferencia extensiones:		8
3.1.5.Origen de interacciones vía conmutador:.....		9
1.....	GESTIÓN CHAT	9
1.1.1.Resultados interacciones Chat web.		9
1.1.2.Comportamiento diario del Chat:		10
1.1.3.Tipo de consulta chat web:		10
1.1.3.1. Especificación Conmutador y servicios vía chat web:.....		10
1.1.3.2.Especificación Apoyos económicos vía chat web:		11
2. Comparativo Consulta por Canal de Interacción.....		12
3. ORIGEN DE INTERACCIONES CONMUTADOR.....		12
4.ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO		12
5. INDICADOR DE ROTACIÓN DE PERSONAL		12
6. ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y/O TECNOLÓGICA		12

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 13

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 13

2. COMPARATIVO INGRESO DE INTERACCIONES

En el periodo del 01 al 28 de febrero de 2023 en el Centro de Contacto se atendieron **2370** llamadas por conmutador y **287** interacciones de Chat web, el cual refleja un decrecimiento producto de tres días en los que el servicio se vio interrumpido en la herramienta antigua.

Mes	LINEA 018000	CONMUTADOR	CHAT	TOTAL
ENERO DE 2023	0	1120	388	1508
FEBRERO DE 2023	0	2370	287	2657

Tabla 1 Comparativo ingreso de interacciones - BPM Consulting

2.1. Histórico de llamadas conmutador

Se recibieron un total de **2370** llamadas en el periodo del 01 al 28 de febrero de 2023, no se presentan indicadores de ANS, debido a que la plataforma de atención es administrada por el MADR.

TOTAL CONMUTADOR				
Mes	ENTRANTES	ATENDIDAS	EN UMBRAL	ABANDONO
ENERO DE 2023	1120	1120	1120	0
FEBRERO DE 2023	2370	2370	2370	0

Tabla 2 Histórico llamadas conmutador - fuente CRM_BPM

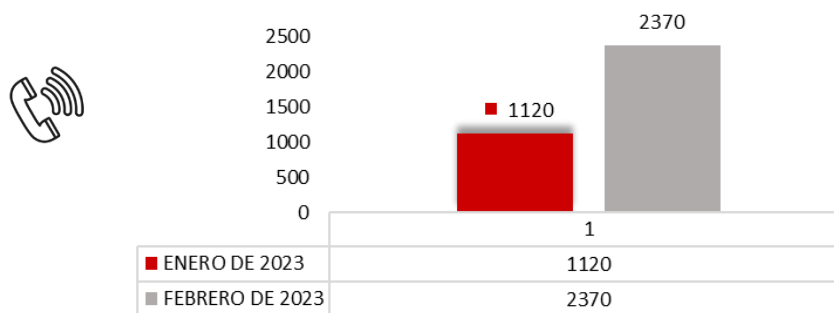


Ilustración 2 Histórico llamadas conmutador - fuente CRM_BPM

2.2. Histórico de interacciones chat web

Vía chat web ingresaron **287** 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
FEBRERO DE 2023	287	287	287	0	✓ 100,00%	✓ 100,00%	0,00%	0:08:36

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 13

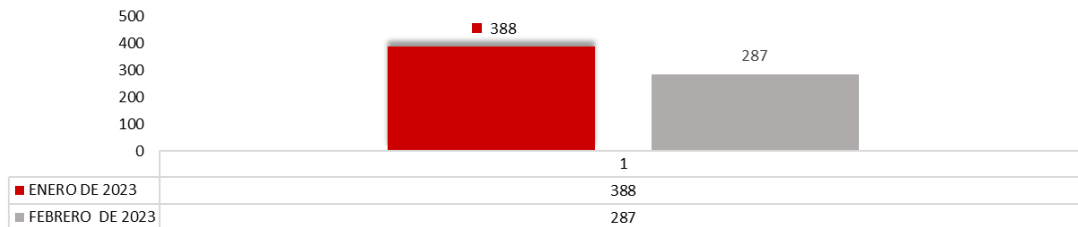


Ilustración 3 Histórico de interacciones chat web - fuente CRM_BPM

2.3. Gestión general de todos los canales

Los resultados consolidados de los ANS durante el mes de febrero se describen en el cuadro que se presenta a continuación, con resultados de Nivel de Servicio del 100,00%, Nivel de atención del 100,00% y nivel de abandono del 0,00%. Dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios.

TODOS LOS CANALES								
MES	ENTRANTES	ATENDIDAS	EN UMBRAL	ABANDONO	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TMO
LLAMADAS	2370	2370	2370	0	0,00%	0,00%	0,00%	0:00:00
CHAT	287	287	287	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:36
Total	2657	2657	2657	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:36

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:



CHAT	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO
A. marco	80%	90%	5%
Ejecutado	100,00%	100,00%	0,00%

Tabla 5 Acuerdo marco comparado con ejecutado - fuente CRM_BPM

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

	FORMATO PRESENTACION DE INFORMES	Código: CCB-FR-4
		Fecha de Emisión: 5/12/2021
		Versión: 1
		Clasificación: Privado
		Página 7 de 13

El conmutador recibió **2370** llamadas, los ANS no están disponibles puesto que es un canal administrado por el Ministerio.



TOTAL CONMUTADOR				
Mes	ENTRANTES	ATENDIDAS	EN UMBRAL	ABANDONO
ENERO DE 2023	1120	1120	1120	0
FEBRERO DE 2023	2370	2370	2370	0

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 Apoyos económicos con un 55,36%, la opción Conmutador y servicios con un 37,22% y No efectivas con un 3,76%, el ítem de menor consulta es asuntos internacionales con un 0,17%.



CONSULTAS CONMUTADOR		
TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Apoyos económicos	1312	55,36%
Conmutador y servicios	882	37,22%
No efectivo	89	3,76%
Desarrollo Rural	51	2,15%
Asuntos agropecuarios	32	1,35%
Asuntos internacionales	4	0,17%
Total	2370	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:

3.1.1. Especificación Apoyos económicos:

El ítem de mayor consulta es Subsidio insumos 2022 FAIA con el 57,47%, Incentivo de Almacenamiento con un 23,25%, Incentivo de Comercialización con un 13,57% y la de menor consulta fue Subsidio a la papa con un 0,30%.



DETALLE DE APOYOS ECONÓMICOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Subsidio Insumos 2022 FAIA	754	57,47%
Incentivo almacenamiento	305	23,25%
Incentivo comercialización	178	13,57%
Subsidio Transporte	57	4,34%
Subsidio Maíz	9	0,69%
Incentivo de Capitalización Rural	5	0,38%
Subsidio a la papa	4	0,30%
Total	1312	100,00%

Tabla 8 Especificación Apoyos Económicos - fuente CRM_BPM



3.1.2. Especificación conmutador y servicios:

En Conmutador y servicios de 882 registros la mayor acción es transferencia de llamadas con el 83,90%, Entidades adscritas con un 8,28%, Información General con el 5,22% y la de menor consulta fue certificación de orgánicos con un 0,11%.



DETALLE CONMUTADOR Y SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Transferencia extensión	740	83,90%
Entidades Adscritas	73	8,28%
Información General	46	5,22%
Correo o Teléfono Funcionario	10	1,13%
Entidades Liquidadas	5	0,57%
Posible Estafa	5	0,57%
Información Estadística	1	0,11%
Convocatorias	1	0,11%
Certificación orgánicos.	1	0,11%
Total	882	100,00%

Tabla 9 Especificación Conmutador y servicios - fuente CRM_BPM

3.1.3. Transferencia extensiones:

Se realizaron **740** transferencias, la extensión con mayor número es la **5333** con 119 llamadas, **5488** con 113, **5925** con 110 y **5437** con 86 llamadas como las más representativas.

TRANSFERENCIA MAYORES A 10		DE 9 A 5 TRANSFERENCIAS		DE 4 A 1 TRANSFERENCIA											
Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.	Ext.	Cant.
5333	119	5913	8	5084	4	5639	3	5325	2	5338	1	5227	1	5414	1
5488	113	5358	7	5343	4	5915	2	5491	2	5717	1	5365	1	5500	1
5925	110	5045	7	5158	4	5010	2	5918	2	5578	1	5253	1	5652	1
5437	86	5563	7	5592	4	5835	2	5757	2	5788	1	5623	1	5115	1
5777	26	5620	6	5475	4	5635	2	5042	2	5065	1	5808	1	5655	1
5999	21	5890	5	5911	3	5222	2	5455	2	5271	1	5632	1	4637	1
5674	15	5119	5	5737	3	5637	2	5300	1	5125	1	5846	1	5465	1
5617	14	5598	5	5094	3	5376	2	5446	1	5486	1	5367	1		
5649	14	5451	5	5081	3	5053	2	5112	1	5060	1	5468	1		
5506	12			5903	3	5934	2	5043	1	5928	1	5175	1		
5110	11			5610	3	5429	2	5255	1	5364	1	5478	1		
5555	11			5121	3	5031	2	5558	1	5683	1	5407	1		
5901	10			5362	3	5063	2	5317	1	5619	1	5308	1		
Total		740													

Tabla 10 Transferencia extensiones - fuente CRM_BPM



3.1.4. Origen de interacciones vía conmutador:

Por **origen de interacciones conmutador**, la primera zona de donde se comunican es Bogotá con un 67,47%, luego Bolívar con un 5,02% y Boyacá con un 3,88% incluye las tipificaciones no efectivas.

INTERACCIONES CONMUTADOR					
UBICACIÓN GEOGRÁFICA					
DEPTO.	CANTIDAD	PORCENTAJE	DEPTO.	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTA	1599	67,47%	RISARALDA	14	0,59%
BOLIVAR	119	5,02%	CORDOBA	11	0,46%
BOYACA	92	3,88%	CHOCO	7	0,30%
ANTIOQUIA	74	3,12%	AMAZONAS	7	0,30%
ATLANTICO	65	2,74%	LA GUAJIRA	6	0,25%
CALDAS	53	2,24%	SUCRE	6	0,25%
CAQUETA	38	1,60%	META	6	0,25%
NARIÑO	34	1,43%	QUINDIO	5	0,21%
VALLE	33	1,39%	PUTUMAYO	5	0,21%
CASANARE	32	1,35%	MAGDALENA	4	0,17%
SANTANDER	30	1,27%	NTE. SANTANDER	4	0,17%
HUILA	28	1,18%	GUAVIARE	1	0,04%
CAUCA	25	1,05%			
TOLIMA	24	1,01%			
CESAR	17	0,72%			
CUNDINAMARCA	16	0,68%			
ARAUCA	15	0,63%			
Total			2370	100,00%	

Tabla 11 origen interacciones conmutador - 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.

4.1.1. Resultados interacciones Chat web.

El ingreso de chat del 01 al 28 de febrero de 2023 fue de **287** 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
FEBRERO DE 2023	287	287	287	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:36

Tabla 12 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 13

4.1.2. Comportamiento diario del Chat:

En las interacciones diarias de chat se nota mayor afluencia los días 07, 15, 16 y 28 de febrero de 2023.



CHAT DIARIO			
DÍA	CANTIDAD	DÍA	CANTIDAD
1/02/2023	14	24/02/2023	9
2/02/2023	9	27/02/2023	17
6/02/2023	15	28/02/2023	21
7/02/2023	19		
8/02/2023	17		
9/02/2023	12		
10/02/2023	15		
13/02/2023	18		
14/02/2023	14		
15/02/2023	23		
16/02/2023	19		
17/02/2023	14		
20/02/2023	17		
21/02/2023	9		
22/02/2023	13		
23/02/2023	12		
Total			287

Tabla 13 Comportamiento diario de Chat - fuente CRM_BPM

4.1.3. Tipo de consulta chat web:

El tema de más consulta por chat web es Conmutador y servicios con un 32,75%, Apoyos económicos 26,48%, el ítem de menor consulta es Desarrollo Rural con un 5,57%.

TIPOS DE CONSULTA CHAT		
ESPECIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Conmutador y servicios	94	32,75%
Apoyos económicos	76	26,48%
No efectivo	64	22,30%
Asuntos agropecuarios	37	12,89%
Desarrollo Rural	16	5,57%
Total	287	100,00%

Tabla 14 Tipo de consulta chat web - fuente CRM_BPM

4.1.3.1. Especificación Conmutador y servicios vía chat web:

En Conmutador y servicios de 94 registros la mayor opción son Entidades adscritas con el 39,36%, Información general con un 19,15% y Radicación PQR con un 19,15% y la de menor consulta fue Posible estafa con un 1,06%.



FORMATO PRESENTACION DE INFORMES

Código: CCB-FR-4
Fecha de Emisión: 5/12/2021
Versión: 1
Clasificación: Privado
Página 11 de 13

CONMUTADOR Y SERVICIOS		
ESPECIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entidades Adscritas	37	39,36%
Información General	18	19,15%
Radicación o Estado PQRS	18	19,15%
Correo o Teléfono Funcionario	6	6,38%
Convocatorias	5	5,32%
Información Estadística	4	4,26%
Certificaciones Laborales	2	2,13%
Entidades Liquidadas	2	2,13%
Transferencia Extensión	1	1,06%
Posible Estafa	1	1,06%
Total	94	100,00%

Tabla 15 Especificación apoyos económicos - fuente CRM_BPM

4.1.3.2. Especificación Apoyos económicos vía chat web:

Apoyos y económicos de 76 registros la mayor acción son Subsidio Insumos 2022 FAIA con el 89,47%, Rentas exentas con un 6,58% y Línea especial de crédito con un 2,63% y la de menor consulta fue certificado de incentivo forestal con un 0,76%.

APOYOS ECONÓMICOS		
ESPECIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Subsidio Insumos 2022 FAIA	68	89,47%
Rentas Exentas	5	6,58%
Línea especial de crédito	2	2,63%
Certificado Incentivo Forestal	1	1,32%
Total	76	100,00%

Tabla 16 Especificación conmutador y servicios vía chat web - fuente CRM_BPM

4.1.4. Origen interacciones vía chat web:

Por origen de llamadas de chat web la primera zona de donde se comunican es Antioquia con un 9,41%, luego Bogotá con un 7,32% y Boyacá con un 6,27% incluye las tipificaciones no efectivas

INTERACCIONES CHAT WEB					
UBICACIÓN GEOGRÁFICA					
DEPTO.	CANTIDAD	PORCENTAJE	DEPTO.	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANTIOQUIA	27	9,41%	QUINDIO	4	1,39%
BOGOTÁ D.C.	21	7,32%	PUTUMAYO	4	1,39%
BOYACÁ	18	6,27%	META	3	1,05%
MAGDALENA	16	5,57%	CHOCO	3	1,05%
NORTE DE SANTANDER	14	4,88%	RISARALDA	3	1,05%
CUNDINAMARCA	13	4,53%	ARAUCA	2	0,70%
NARIÑO	12	4,18%	CASANARE	2	0,70%
SANTANDER	12	4,18%	SUCRE	2	0,70%
VALLE DEL CAUCA	12	4,18%	CAQUETA	1	0,35%
TOLIMA	10	3,48%	No efectivas	64	22,30%
CORDOBA	10	3,48%			
HUILA	7	2,44%			
BOLIVAR	6	2,09%			
CESAR	6	2,09%			
CAUCA	6	2,09%			
CALDAS	5	1,74%			
LA GUAJIRA	4	1,39%			
Total				287	100,00%

Tabla 17 Origen 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 12 de 13

5. Comparativo Consulta por Canal de Interacción

Así están divididas las interacciones: 89,20% fueron llamadas conmutador y el 10,80% fue por chat web, Conmutador y servicios junto con Apoyos económicos son los mayores ítems de consulta.

TIPOS DE CONSULTA CHAT			CONSULTAS CONMUTADOR		
ESPECIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE	TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Conmutador y servicios	94	32,75%	Apoyos económicos	1312	55,36%
Apoyos económicos	76	26,48%	Conmutador y servicios	882	37,22%
No efectivo	64	22,30%	No efectivo	89	3,76%
Asuntos agropecuarios	37	12,89%	Desarrollo Rural	51	2,15%
Desarrollo Rural	16	5,57%	Asuntos agropecuarios	32	1,35%
			Asuntos internacionales	4	0,17%
Total	287	100,00%	Total	2370	100,00%

Tabla 18 Comparativo consulta por canal - fuente CRM_BPM

6. 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.

7. 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 28 de febrero 2023	<15%	0,01

Tabla 20 Indicador rotación de personal - fuente BPM

8. ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y/O TECNOLÓGICA

Durante el 01 al 28 de febrero 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**.

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 13 de 13

TABLA CUMPLIMIENTO DE INDICADORES - EJECUCIÓN DE ÍTEMS OC

CLASIFICACIÓN DE RECURSO	COD. MATRÍZ	CAPACIDAD ENOC	SERVICIO	CARACTERÍSTICA 1	EJECUCIÓN MENSUAL
Talento Humano	bpo02--1 - IT-EPO-25-16	2	Agente en Sitio_Agente técnico	Agente técnico	2
	bpo02--2 - IT-EPO-27-1	1	Agente Front Office_Agente general	Agente general	1
	bpo02--3 - IT-EPO-33-1	1	Agente Minero de Datos_Agente profesional	Minero de datos	1
Centro de contacto	bpo02--4 - IT-EPO-7-2	1500	bpo02--4 - IT-EPO-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-EPO-7-11	1500	bpo02--5 - IT-EPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	Desde fijo a 018000	0
	bpo02--6 - IT-EPO-2-1	1500	bpo02--6 - IT-EPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	NA	0
	bpo02--7 - IT-EPO-47-1	2	bpo02--7 - IT-EPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia por posición	Omnicanal	2
	bpo02--8 - IT-EPO-6-1	1	bpo02--8 - IT-EPO-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	0
	bpo02--9 - IT-EPO-48-1	20	bpo02--9 - IT-EPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA - 20 Hora desarrollo	NA	0
	bpo02--10 - IT-EPO-7-3	10	bpo02--10 - IT-EPO-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-EPO-20-1	200	bpo02--11 - IT-EPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA - 200 Respuesta Chatbot dumb	NA	0
	bpo02--12 - IT-EPO-7-6	1500	bpo02--12 - IT-EPO-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-EPO-7-5	1500	bpo02--13 - IT-EPO-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

Elaboró: Minera de Datos Profesional

Revisó: Gerente de operaciones

Aprobó: Gerente de operaciones