



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

BPM2871

SEÑOR(ES):

CLIENTE: FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A.

NIT: 860402272-2

DIRECCIÓN: CL 26 A 13 97 P 25

CIUDAD: Bogotá D.C.

TEL: 3239000

CORREO: ventanilla@fng.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: O-13 - Gran contribuyente

FECHA DE EXPEDICIÓN: 02/03/2022 03:40 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 01/04/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 02/03/2022 03:52 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758_012022

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Agente en Sitio	1.00	1,198,025.87	1,198,025.87	227,624.92	1,425,650.79
2	Agente en Sitio	3.00	762,380.10	2,287,140.30	434,556.66	2,721,696.96
3	Supervisor Servicios BPO	1.00	2,970,727.72	2,970,727.72	564,438.27	3,535,165.99
4	Líder de calidad	1.00	2,390,659.62	2,390,659.62	454,225.33	2,844,884.95
5	Hora desarrollo	15.00	195,942.23	2,939,133.45	558,435.36	3,497,568.81
6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6.00	41,610.93	249,665.58	47,436.46	297,102.04
7	Troncal SIP	10.00	8,996.96	89,969.60	17,094.22	107,063.82
8	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	70,288.73	70,288.73	13,354.86	83,643.59
9	Agente en Sitio	3.00	1,306,937.30	3,920,811.90	744,954.26	4,665,766.16

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	16,116,422.77
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	16,116,422.77
IVA	16,116,422.77	19%	3,062,120.33	IVA:	3,062,120.33
				Total Impuestos:	3,062,120.33
				Total + Impuestos:	19,178,543.10
				Valor Total:	19,178,543.10

DIECINUEVE MILLONES CIENTO SETENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y TRES CON DIEZ CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

SERVICIO ENERO 2022 _ OC 83758

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

CUFE: 45e7fc68cff96d29f9790d29236356880cb023f43010596a1e83c06313df4c86d0cfa12361366f9686c13779a7164a8a

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.

Fondo Nacional de Garantías S.A.

Radicado de Entrada: FNG-2022-2566-E

Fecha y Hora: 02/03/2022 04:31:03 p.m.

Remitente: BPM CONSULTING LTDA

Destinatario: Diana Carolina Restrepo Velez

No de Folios: 1



HOJA DE CONTROL DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO PROCESOS DE PAGO

Fecha: 08-mar-2022

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 1 Período Desde: 19-ene-2022 Período Hasta: 31-ene-2022

Contratista: BPM CONSULTING LTDA N° Oferta o Contrato: AMP-006-21

Valor Contrato: \$ 358.099.152 Estado: En ejecución

Fecha firma: 08-mar-2022 Fecha vencimiento: 04-abr-22

N° de otrosí: N° Anexos:

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

Desde: Hasta: Cumplimiento: 24-dic-2021 30-sep-2025	Desde: Hasta: Anticipo y/o pago anticipado:
Calidad bien o servicio:	Pago salarios y prestaciones:
Responsabilidad civil:	Correcto funcionamiento equipos:
Estabilidad obra:	Otros:
Aprobación: Renovación: Póliza cumplimiento: 28-dic-2021	Aprobación: Renovación: Póliza calidad y otras:

Observación: Señor supervisor recuerde que la aprobación de la póliza es un requisito indispensable previo al pago total o parcial del bien o servicio contratado.

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s): BPM2871 Valor a pagar: \$ 19.178.543

Concepto: Pago mes de enero - ejecución Orden de compra No. 83578

Medio de Pago: Transferencia Electrónica Entidad Bancaria: Bancolombia

Tipo de Cuenta: Corriente N° Cuenta: 59645410178

Nombre Beneficiario: BPM CONSULTING LTDA N° Identificación Beneficiario: 900-011-395-6

¿Factura causada previamente? No

¿Factura endosada? No Entidad a la que se endosa:

Nit: ¿Confirmó el endoso con la entidad?

DOCUMENTOS ANEXOS

Seguridad social, parafiscales / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) ☒

Acta de cumplimiento ☐ Acta de liquidación ☐ Cuenta de cobro / factura ☒

Otros ¿Cuáles? ☒ Informe de supervisión al centro de contacto mes de enero

El supervisor del contrato y/o oferta mercantil certifica que el contratista realizó el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales acorde con la normatividad vigente.

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL O RESERVA DE GASTO	
1	2
3	4
5	6
7	8
9	10
11	12
13	14
15	16
17	18
19	20
21	22
23	24
25	26
27	28
29	30
31	32
33	34
35	36
37	38
39	40
41	42
43	44
45	46
47	48
49	50
51	52
53	54
55	56
57	58
59	60
61	62
63	64
65	66
67	68
69	70
71	72
73	74
75	76
77	78
79	80
81	82
83	84
85	86
87	88
89	90
91	92
93	94
95	96
97	98
99	100

2121302-700000804

19/11/2021

BPM2871

CUOTAS O INSTALAMENTOS PAGADOS	
1	2
3	4
5	6
7	8
9	10
11	12
13	14
15	16
17	18
19	20
21	22
23	24
25	26
27	28
29	30
31	32
33	34
35	36
37	38
39	40
41	42
43	44
45	46
47	48
49	50
51	52
53	54
55	56
57	58
59	60
61	62
63	64
65	66
67	68
69	70
71	72
73	74
75	76
77	78
79	80
81	82
83	84
85	86
87	88
89	90
91	92
93	94
95	96
97	98
99	100

(No relacione el valor de la cuota o instalamento a pagar

Fecha	No. Egreso	Valor Bruto	Concepto
Última cuota: No 	Total Pagado	\$ -	Saldo después del presente pago: \$ 338.920.609

Última cuota:	No	Total Pagado	\$ -	Saldo después del presente pago:	\$ 338.920.609
---------------	----	---------------------	------	----------------------------------	----------------

5%

% ejecución desarrollo proyecto:	5%
----------------------------------	----

En calidad de Supervisor (a) , manifiesto que el contratista ha cumplido con el objeto contractual y demás obligaciones que se desprenden del mismo, por lo cual autorizo el presente pago.

Resumen de las Evidencias del cumplimiento:

Documentos soporte del cumplimiento:

Informe de supervisión No. 1

Informe de supervisión enero del 2022

Responsable de la supervisión:

Nombre:	Diana Carolina Restrepo Velez
---------	-------------------------------

Cargo:	Subdirectora de Servicio al Cliente
--------	-------------------------------------

Firma: _____

Observaciones:

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera

Cargo: Profesional III Servicio al cliente

Vo. Bo. SUPERIOR INMEDIATO DEL SUPERVISOR (SOLO DE MANERA INFORMATIVA)	
--	--

Departamento de Servicio al Cliente y Mercadeo



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

FONDO NACIONAL DE GARANTIAS

Periodo: 19 al 30 enero 2022

Orden de compra N° 83578

DATOS GENERALES

CONTRATO	
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	17 de febrero de 2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de Servicio al cliente.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	19 al 31 de enero de 2022
PRESENTADO POR:	Edna Carolina Ramírez
ENTREGADO A:	Fondo Nacional de Garantías
INFORME NO:	01

Tabla de Contenido

1. Análisis de los indicadores (ans) del servicio	5
2. Datos generales del servicio	5
3.1 Canal Telefónico	5
3.1.1 Estadísticas del mes	5
3.1.2 Estadística Acumulada	6
3.1.3 Estadística por la línea de ingreso	6
3.1.4 Estadística Diaria Consolidada	7
3.1.4 Comportamiento TMO por agente	8
3.1.5 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación	8
3.2 Chat & Correo electrónico	9
3.3 Outbound	9
3.4 Reiteratividad en Contacto	9
4. Acciones de Mejoramiento a realiza	10
5. Acciones de Mejoramiento a recomendadas	10

Tablero de indicadores

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	EJECUTADO	CUMPLE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 - 4 días calendario de retraso o más.	100%	100%	CUMPLE
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%	99%	CUMPLE
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de	Plata	80%	74,51%	NO CUMPLE
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	3	CUMPLE
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	60	60	CUMPLE
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	electrónicos antes de 5 segundos hábiles	5	5	CUMPLE
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%	85%	CUMPLE
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0%	CUMPLE
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0%	CUMPLE
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0%	CUMPLE
			10% < QUEJA: 9% de descuento	0%	CUMPLE
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	Canal telefónico	>80%	100%	CUMPLE
		Canal correo electrónico	>80%	100%	CUMPLE
8	Rotación de Agentes	<=15%		0%	CUMPLE

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	EJECUTADO	CUMPLE
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	480	403	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	420	403	CUMPLE
		Ciudadanía:	480	403	CUMPLE
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) - Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	840	NO CUMPLE
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	90%	CUMPLE
		Chat	90%	90%	CUMPLE
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes	Canal telefónico	65%	67%	CUMPLE
		Canal virtual	65%	67%	CUMPLE
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes	Canal telefónico	65%	67%	CUMPLE
		Canal virtual	65%	67%	CUMPLE
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	0%	CUMPLE
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	100%	CUMPLE
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	100%	CUMPLE
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	100%	CUMPLE
16	requerimientos: corresponden a errores de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de	<=5%	5%	0%	CUMPLE

1. Análisis de los indicadores (ans) del servicio

ANS	ANS ACORDADO	ANS EJECUTADO
Nivel Servicio	80%	74,51%
Nivel de Atencion	90%	81,70%
TMO	540	403

2. Datos generales del servicio

Para el mes de enero los resultados ejecutados fueron:

Línea	Lla.Rec	Atendidas	Llam. atendidas antes de los 40 Seg	Aban.	N. Ser	N.Aten.	N.Aban.	TMO(min)	TMO(Seg)
Inbound	918	750	684	168	74,51%	81,70%	18,30%	0:06:43	403,00

Servicio	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de servicio	% abandono	TMO (M)
CHAT	44	31	13	70%	30%	0:14:18
CORREO	107	107	0	100%	0%	0:16:54

3.1 Canal Telefónico

Este canal maneja un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm atendido por 06 asesores y 01 asesor para chat y correo electrónico, de los cuales atienden las líneas 018000 910188, 018000 919670, 3239010, 3239000 opción 8 establecidas para la atención de los ciudadanos del FGN.

3.1.1 Estadísticas del mes

Este canal en el periodo del 19 al 31 enero del 2022 estuvo conformado por: 6 agentes, de los cuales se contrataron tres (3) el 19 de enero, uno (1) el 20 de enero y tres (3) el 24 enero

del 2022. Para la supervisión de este proyecto se contó con la contratación del Supervisor y el líder de calidad el 19 de enero del 2022

Los 07 agentes generales, están distribuido de las siguientes formas: seis (6) atendiendo las líneas 018000 910188, 018000 919670, 3239010, 3239000 opción 8 y un (1) agente general atendiendo los canales de correo y chat.

Servicio	Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	% abandono	TMO (s)
INBOUND	509	434	405	75	79,57%	85,27%	14,73%	615
CHAT	45	32	N.A	13	N.A	71,11%	28,89%	N.A
CORREO	107	97	N.A	10	N.A	90,65%	9,35%	N.A

3.1.2 Estadística Acumulada

Para el mes de enero se presentó un cumplimiento en el nivel de atención del 85,27% a pesar de ser una línea en curva de estabilización, sin embargo, no se cumplió con el nivel de servicio objetivo (80/40) debido al impacto del TMO el cual se impactó por tener el 67% de personal nuevo y en curva de aprendizaje en estabilización de conocimiento la información y manejo de aplicativos.



Fecha	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
24/01/2022	163	118	100	45	61,35%	72,39%	27,61%
25/01/2022	160	137	128	23	80,00%	85,63%	14,38%
26/01/2022	143	117	100	26	69,93%	81,82%	18,18%
27/01/2022	169	133	120	36	71,01%	78,70%	21,30%
28/01/2022	131	121	117	10	89,31%	92,37%	7,63%
31/01/2022	152	124	119	28	78,29%	81,58%	18,42%
Total	918	750	684	168	74,51%	81,70%	18,30%

3.1.3 Estadística por la línea de ingreso

- Local 601 3239010

Canal	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
25/01/2022	127	113	109	14	85,83%	88,98%	11,02%	0:08:51	531,00
26/01/2022	96	76	65	20	67,71%	79,17%	20,83%	0:11:15	675,00
27/01/2022	114	92	81	22	71,05%	80,70%	19,30%	0:09:55	595,00
28/01/2022	80	75	74	5	92,50%	93,75%	6,25%	0:08:44	524,00
31/01/2022	92	78	76	14	82,61%	84,78%	15,22%	0:10:15	615,00
Total	509	434	405	75	79,57%	85,27%	14,73%	0:09:42	582,00

- Conmutador 601329000 Op. 8

Fecha	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
25/01/2022	29	20	16	9	55,17%	68,97%	31,03%	0:04:32	272,00
26/01/2022	38	33	28	5	73,68%	86,84%	13,16%	0:12:20	740,00
27/01/2022	42	29	27	13	64,29%	69,05%	30,95%	0:11:25	685,00
28/01/2022	33	29	27	4	81,82%	87,88%	12,12%	0:07:40	460,00
31/01/2022	38	32	30	6	78,95%	84,21%	15,79%	0:10:24	624,00
Total	180	143	128	37	71,11%	79,44%	20,56%	0:09:52	592,00

- 018000 9670

Fecha	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
25/01/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18	18,00
26/01/2022	2	1	0	1	0,00%	50,00%	50,00%	0:00:26	26,00
27/01/2022	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:26	86,00
28/01/2022	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:00	60,00
31/01/2022	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:40	40,00
Total	18	17	16	1	88,89%	94,44%	5,56%	0:00:56	56,00

- 018000 0188

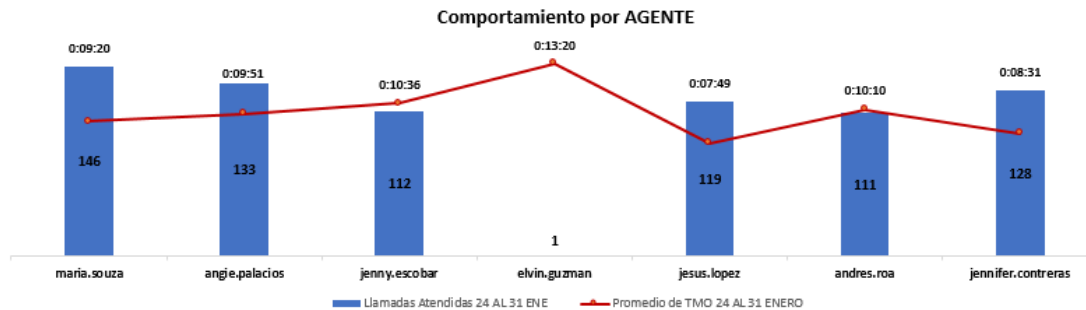
Fecha	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
25/01/2022	1	1	0	0	0,00%	100,00%	0,00%	0:00:24	24,00
26/01/2022	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:40	280,00
27/01/2022	7	6	6	1	85,71%	85,71%	14,29%	0:04:40	280,00
28/01/2022	14	13	12	1	85,71%	92,86%	7,14%	0:04:51	291,00
31/01/2022	19	11	10	8	52,63%	57,89%	42,11%	0:09:17	557,00
Total	48	38	35	10	72,92%	79,17%	20,83%	0:05:57	357,00

3.1.4 Estadística Diaria Consolidada

Canal	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TMO(Seg)
25/01/2022	127	113	109	14	85,83%	88,98%	11,02%	0:08:51	531,00
26/01/2022	96	76	65	20	67,71%	79,17%	20,83%	0:11:15	675,00
27/01/2022	114	92	81	22	71,05%	80,70%	19,30%	0:09:55	595,00
28/01/2022	80	75	74	5	92,50%	93,75%	6,25%	0:08:44	524,00
31/01/2022	92	78	76	14	82,61%	84,78%	15,22%	0:10:15	615,00
Total	509	434	405	75	79,57%	85,27%	14,73%	0:09:42	582,00

Se registra un comportamiento uniforme en el volumen de las llamadas que ingresan a la línea durante el mes de enero, siendo el 27 de enero el día de más impacto por la apertura de los otros canales, teniendo así un total de 169 llamadas registradas en el día.

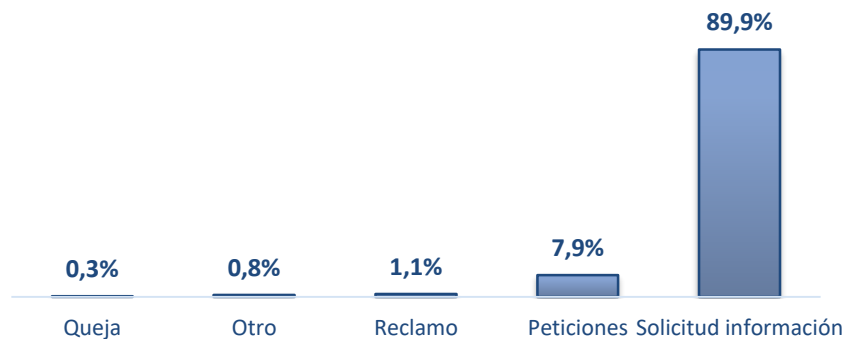
3.1.4 Comportamiento TMO por agente



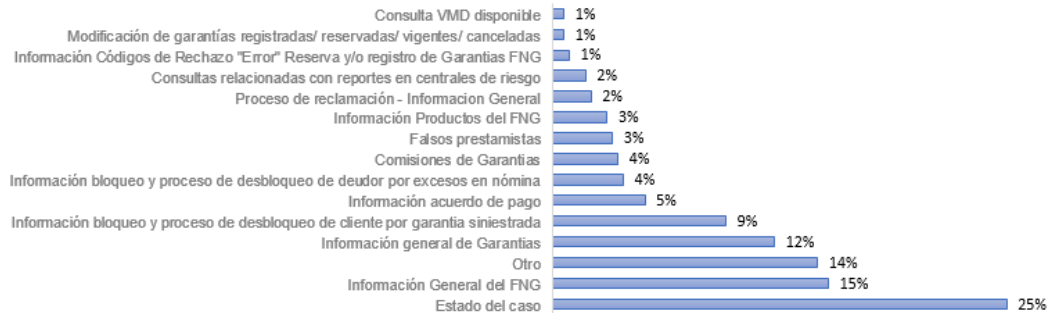
Se evidencia un TMO alto en los agentes generales el cual impacta el nivel de servicio y nivel de atención y nivel de abandono de las llamadas, esto debido al inicio de la operación y por la curva en la información que se le brinda a Intermediarios Financieros, Ciudadanos y Fondos Regionales.

3.1.5 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

A continuación, se muestran los resultados del total de la tipificación de las llamadas contestadas por los agentes generales, en la cual la tipificación “solicitud información” es la consulta más recurrente en las llamadas.



Detalle de Solicitud de Información



En la opción de Otros, se encuentran solicitud de información más relevantes como de acuerdo de pago, desembolsos, no remitir correos, devolución de comisión, y certificación.

3.2 Chat & Correo electrónico

Servicio	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de servicio	% abandono	TMO (M)
CHAT	44	31	13	70%	30%	0:14:18
CORREO	107	107	0	100%	0%	0:16:54

3.3 Outbound.

Para el mes de enero no se generó Outbound para

3.4 Reiteratividad en Contacto

Para el mes de enero del 2022, se generó reiteratividad en contacto con el número de contacto 6046071614, abandonadas entre las 3:09:37 y 3:14:36 para un total de 6 llamadas abandonadas y 2 fueron atendidas a las 3:16:45 y 3:29:26, por lo cual se brindó respuesta al Ciudadano final

4. Acciones de Mejoramiento a realiza

En el mes de enero se generaron los siguientes planes de acción con el fin de generar más dominio de la información del FNG:

- en cuanto a producto como al reglamento de garantías, manejo de aplicativos CRM y SAP, interpretación de transacciones frente a consultas en CRM.
- Se crearon habladores para con el fin hacer buen manejo de etiqueta telefónica para evitar temas de muletillas como: “sumerce”, “alo” y “tutear” al ciudadano.

5. Acciones de Mejoramiento Recomendadas

Los casos consultados en SAP no son de fácil búsqueda debido a que se tienen varias muchas transacciones generando esto que se ingrese a cada uno de estas, generando aumento de TMO, para lo cual se solicita tener una forma más clara de búsqueda en esta herramienta

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 1 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

Período presentado
19/01/2021 al 31/01/2022

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., febrero 28 de 2022

Contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:	3
2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:	4
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL:	5
a. Rubros	5
b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales	6
c. Registros Presupuestales	6
d. Valor de la orden de compra	6
e. Actas de supervisión parciales de pago	6
f. Ejecución presupuestal FNG	6
4. PLAZO Y SUSPENSIONES	7
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo	7
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio	7
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES	7
a. Orden de compra	7
b. Control de la Operación	9
d. Control de presentación de Informes	11
e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)	12
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL	16
a. Expediente y archivo	16
b. Póliza	16
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales	16
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	17

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

En las actividades de supervisión del contrato del Centro de contacto, se utiliza como guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos del Estado en la entidad Colombia Compra Eficiente. A continuación, se describen las funciones asignadas al supervisor y que está desarrollando la Subdirección de Servicio al Cliente del FNG.

No. Contrato FNG	AMP-006-21 del 24 de diciembre del 2021
Orden de Compra Colombia Compra eficiente	83578 del 24 de diciembre del 2021
Objeto:	Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
No. Certificado de Disponibilidad Presupuestal	700000804 del 19 de noviembre del 2021
No. de Registro Presupuestal:	800000357 del 28 de febrero del 2022
Fecha Inicio:	19/01/2022
Modificación	Ninguna
Fecha Terminación:	30/09/2022
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	5,4%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	4,7%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Nombre del Supervisor del Contrato:	Diana Carolina Restrepo Velez

A continuación, se presenta el resumen de los ítems contratados según Orden de Compra sobre los cuales se realiza la labor de supervisión:

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	7	Agente	8,5 meses
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	8,5 meses
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	200	NA	8,5 meses

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	31	Hora	1 mes
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	5000	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	6	Licencias	8,5 meses
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	10	NA	8,5 meses
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	1	NA	8,5 meses
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	1500	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	500	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	2000	Minuto	8,5 meses
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	NA	1	Líder de Calidad	8,5 meses

2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:

De acuerdo con los servicios ofrecidos en el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE- 025-AMP-2021, vigente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. El Fondo Nacional de Garantías, garantizó la adecuada prestación del servicio al cliente en los canales de atención telefónico y virtual de la entidad, mediante el desarrollo de las actividades relacionadas a continuación:

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación	08/11/2021	Diana Carolina Restrepo Velez – Subdirectora de Servicio al cliente.

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Expedición de CDP 700000804	19/11/2021	Luz Angela Velasquez Coy Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación	17/11/2021 18/11/2021	Comité Institucional de Adquisiciones
Creación del evento documento de justificación en CCE	23/11/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Resultado del evento con Orden de compra previa	20/12/2021	Colombia Compra Eficiente.
Verificación de antecedentes de proveedor	23/12/2021	Jaime Leon Subdirección de cumplimiento
Verificaciones internas	20/12/2021 24/12/2021	• Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Fecha de emisión Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	24/12/2021	Colombia Compra Eficiente
Aprobación de orden de compra por Ordenador del Gasto	24/12/2021	Luis Enrique Ramirez Montoya Vicepresidente Financiero
Adjudicación	27/12/2021	Subdirección de contratación
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. AA014319	28/12/2021	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Vigencia:		
Desde: 24/12/2021		
Hasta: 30/09/2025		
Registro Presupuestal:	28/02/2022	Marilyn Avendaño Armenta Subdirectora de Contabilidad y Presupuesto

3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.

a. Rubros

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO
Centro de atención telefónica (Centro de servicios BPO)	2121302	Centro de Atención Telefónica

b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.

No.	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	INICIAL / ADICIÓN / REEMPLAZO
700000804	\$ 358.009.151,84	19/11/2021	Inicial

c. Registros Presupuestales.

Fecha	PosPre	CDP	Compromiso	Descripción	Valor	Concepto Pospre	Centro Gestor
28.02.2022	2121302	700000804	800000357	OC-83578 CENTRO DE SERVICIOS BPO VIG 2022	358.009.152	Centro de Atención Telefónica	SERV_CLIENTE

d. Valor de la orden de compra

DESCRIPCIÓN	FECHA	VALOR
1. Valor inicial del Contrato	20/10/2021	\$ 358.009.151,84
2. Valor adición del contrato	N/A	N/A
3. Forma de pago	Mensual	El Fondo Nacional de Garantías pagará en mensualidades vencidas o proporcional por fracción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor de los servicios efectivamente prestados por el proveedor en el respectivo período, de conformidad con las tarifas señaladas en la cotización presentada, así como lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO II No. CCE-025-AMP-2021

e. Actas de supervisión parciales de pago

ACTAS PRESENTADAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	SUPERVISOR
Acta de Supervisión No. 1	28/02/2022	\$ 19.178.543	Diana Carolina Restrepo Velez
TOTAL		\$ 19.178.543,10	

f. Ejecución presupuestal FNG

RUBROS DE GASTO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
2121302	\$ 358.009.151,84	\$ 19.178.543	\$ 338.830.609
TOTAL	\$ 358.009.151,84	\$ 19.178.543,10	\$ 338.830.609

4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

DESCRIPCIÓN	FECHA	PLAZO	OBSERVACIONES
Acta de Inicio	19/01/2022	Ocho meses y medio	Sin novedades
Inicio de operación	19/01/2022		

b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio

DESCRIPCIÓN	FECHA	TIEMPO / DÍAS	OBSERVACIONES
Acta de suspensión	N/A	N/A	N/A
Acta de reinicio	N/A	N/A	N/A

TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN MAS SUSPENSIONES	N/A
--	-----

5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

NUMERO DE MODIFICACIÓN/ ACLARACIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	DETALLE DE LA ACLARACIÓN	PLAZO ADICIONADO	VALOR ADICIONADO
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En el desarrollo de las funciones del supervisor del contrato para ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución contractual de los contratos vigilados, dirigida a verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los mismos y como consecuencia de ello están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, impartir instrucciones al contratista y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contratado.

a. Orden de compra

A continuación, se da a conocer la ejecución de los ítems en la orden de compra:

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	CANTIDAD EJECUTADA ENERO 2022	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA EVIDENCIA (REGISTRAR DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO)
Diferentes Grupos de Interés: Intermediario	Agente en Sitio	7	7: 3 Agentes por 12 días, 1 Agente por 11	· Informe de gestión Enero 2022

Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores			Días, 3 agentes por 7 días	· Bases de datos de operación de canales
			Resumen factura: 7 agentes	
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 12 días	
	Transferencia de llamadas	200	0	
	Hora desarrollo	31	15	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6	
	Troncal SIP	10	10	
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1	
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	0	
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	
	Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 12 días	

Es importante mencionar que, para el mes de enero, no se realizó el cobro de los minutos Outbound / Inbound dado que nos encontrábamos en estabilización de la operación y no se realizaron llamadas de salida.

Así mismo se realizan validaciones de tal manera que se constante el cumplimiento de las condiciones transversales establecidas por CCE:

- Se realiza revisión de la asistencia del personal, y las novedades presentadas en la operación, encontrando lo siguiente:

Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Edna Carolina Ramirez Gonzales	Supervisora	Ingreso	19/01/2022		12	Se factura Supervisor por 12 días
2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Ingreso	19/01/2022		12	Se factura Líder de calidad por 12 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Ingreso	19/01/2022		12	Se factura 1 agente en sitio por 12 días
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Ingreso	19/01/2022		12	Se factura 1 agente en sitio por 12 días
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Ingreso	19/01/2022		12	Se factura 1 agente en sitio por 12 días
6	Jennifer Estefania Contreras Reina	Agente en sitio	Ingreso	20/01/2022		11	Se factura 1 agente en sitio por 11 días
7	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Ingreso	24/01/2022		7	Se factura 1 agente en sitio por 7 días
8	Jesus Alberto Lopez	Agente en sitio	Ingreso	24/01/2022		7	Se factura 1 agente en sitio por 7 días
9	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Ingreso	24/01/2022		7	Se factura 1 agente en sitio por 7 días

b. Control de la Operación

Fruto de las acciones de seguimiento, control y conforme a los compromisos adquiridos en los comités de operaciones se generan planes de mejora, que permiten corregir y optimizar la prestación del servicio, se hace seguimiento a estos planes.

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Diariamente se realiza socialización de la gestión del día anterior a las 8:00 am. En el canal telefónico se genera un reporte de los indicadores a las 10:00 am, 14:00 y a las 17:00, el cual es compartido a través de WhatsApp. Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada, así mismo se realiza en cortes de dos horas el Numero de chat abandonados a través de la plataforma	Diaria	Nos encontramos en periodo de estabilización por lo que se definieron parámetros para tener en cuenta en los diferentes reportes

	actual de atención a través del chat institucional.		
Calibración	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía. Por lo anterior, en el canal telefónico se escuchan grabaciones y agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio. En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo. En el canal correo electrónico, se monitorea los redireccionamientos, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.	Diario	Nos encontramos en periodo de estabilización por lo que se definieron las diferentes formas de medición, ítems de matriz de calidad y definición de errores críticos y no críticos
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisores, líderes de calidad y formador.	Diario	Cumple
Informe Mensual	Se realizará evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión: · Vigilancia administrativa · Vigilancia técnica · Vigilancia financiera y contable	Mensual	Cumple
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago.	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	El acompañamiento se hizo presencialmente en las instalaciones del proveedor, durante todo el periodo reportado	Diario	Cumple

Capacitaciones	Se realiza constantemente proceso de socialización y actualización de la información de los agentes, se realizaron capacitaciones los martes, jueves y viernes, para reforzar las diferentes consultas que se presentan en la línea de atención.	Tres días a la semana	Cumple
----------------	--	-----------------------	--------

c. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante los primeros días, los cuales han sido objeto de análisis en las reuniones de operación:

Compromisos	Cumplimiento
Contar con el Back up de agente en sitio y supervisor correspondiente para que en el momento que se presente ausentismo se pueda suplir esa necesidad y no afectar el cumplimiento de indicadores.	Actualmente se encuentra la orden de compra en un periodo de estabilización, sin embargo, se busca cumplir este objetivo.
Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico.	Cumple
Identificar y reforzar las temáticas y/o solicitudes recurrentes en el mes, con el objetivo de tener equipos formados y capacitados en la entrega de información actualizada y confiable a los diferentes grupos de interés.	Cumple – Se generan alertas operativas a través de correo electrónico
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas	Actualmente se encuentra la orden de compra en un periodo de estabilización, sin embargo, se busca cumplir este objetivo.
Fomentar el leguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Cumple

d. Control de presentación de Informes:

Para el óptimo desarrollo del contrato se requiere un control adecuado en la prestación del servicio, razón por la cual, a continuación, presentamos el control de los informes remitidos por el Centro de Contacto, con lo que se evidencia el cumplimiento o incumplimiento en la remisión de estos. Es importante mencionar que dicha información se remite diariamente a través de correo electrónico, dando a conocer los resultados del día anterior.

Fecha operación	Fecha envió	Cumplimiento
19/01/2022	NA	La operación se encontraba en capacitación por lo que el seguimiento de informes inicia a partir del 24/01/2022
20/01/2022	NA	
21/01/2022	NA	

24/01/2022	25/01/2022	Actualmente se encuentra la orden de compra en un período de estabilización, sin embargo, se busca cumplir este objetivo.
25/01/2022	26/01/2022	
26/01/2022	27/01/2022	Cumple
27/01/2022	13/12/2021	Cumple
28/01/2022	14/12/2021	Cumple
31/01/2022	1/02/2022	Cumple

e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

Conforme al acuerdo marco de Colombia compra eficiente, se han establecido los acuerdos de servicio (ANS), sobre los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio:

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los ServiciosBPO	Zona 1 – 4 días calendario deretraso o más	
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO(Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Meta 85/20	
		Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz y videollamada	Tiempo de atención voz: <=40 segundos Tiempo de atención chat: <=60 segundos Tiempo de atención videollamada: <=90 segundos	
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico,Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicosantes de 5 horas hábiles >=85%, restante antes de 24 horas hábiles	
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento 5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento 7% < QUEJA <=

			10%: 7% de descuento 10% < QUEJA: 9% de descuento
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	Canal telefónico	>80%
		Canal correo electrónico	>80%
		Canal chat	>80%
8	Rotación de Agentes	<=15%	
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación) Si TMO real > Utmo: 3% de descuento TMO de servicios BPO x 1.3	Todos los servicios	8:00
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	7:00
		Ciudadanía:	8:00
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	10:00
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	>=90%
		Chat	>=90%
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	>= 65%
		Canal virtual	>= 65%
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal telefónico	>= 65%
		Canal virtual	>= 65%
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	

Conforme a la información reportada y evaluación inicial con los datos con que cuenta la Subdirección de Servicio al cliente se presenta la siguiente evaluación:

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado de lo Ejecutado	Estado
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Lote 1	D>=99,9%	99%	Cumple
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz) Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos	Plata	80%	74,51%	No cumple indicador lo anterior estabilización de la operación
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	3	Cumple
		Tiempo de atención chat: <=60 segundos	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	5	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%	85%	Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento	0%	Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento	0%	Cumple

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado de lo Ejecutado	Estado
			10% < QUEJA: 9% de descuento	0%	Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s	Canal telefónico	>80%	100%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	100%	Cumple
8	Rotación de Agentes	<=15%		0%	Cumple
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	403	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	TMO de servicios BPO x 1.3				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónica	Intermediarios financieros:	420	403	Cumple
		Ciudadanía:	480	403	Cumple
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	840	No cumple indicador lo anterior estabilización de la operación
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	90%	Cumple
		Chat	90%	90%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	67%	Cumple
		Canal virtual	65%	67%	Cumple
	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones salientes.	Canal telefónico	65%	67%	Cumple
		Canal virtual	65%	67%	Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	0%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario	<=15%	15%	100%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	100%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	100%	Cumple

Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado de lo Ejecutado	Estado
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0%	Cumple

7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

Se valida que efectivamente se cuenta con un expediente del contrato que esté completo, actualizado y que cumpla las normas en materia de archivo.

Existe expediente del contrato No. AMP-006-21 del 24 de diciembre de 2021 (Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021), el cual contiene los siguientes documentos:

1. Documento de justificación
2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 700000804 del 19 de noviembre de 2021
3. Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021
4. Certificado de Registro Presupuestal No. 800000357 del 28 de febrero de 2022
5. Certificado de Existencia y Representación Legal
6. Acta de Inicio de fecha 19 de enero de 2022.
7. Soportes de Informe de gestión y facturación de enero/2022

b. Póliza

Las garantías exigidas para la presente contratación se encuentran establecidas en la cláusula 17 del Acuerdo Marco de Precios BPO II No. CCE-025-AMP-2021 de Centro de Contacto:

- **Garantías:**
Póliza de Cumplimiento No. AA014319
- **Vigencia:**
Desde 24/12/2021
Hasta 30/09/2025

c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- Cámara de Comercio y RUT
- Certificado de pago de parafiscales firmado por el revisor fiscal.
- Certificación Bancaria de Bancolombia S.A.
- Diligenciamiento de formato de terceros.
- Adjunta el Informe de Gestión, firmado por el Supervisor de la Unidad de negocio de BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA designado para la campaña del Fondo Nacional de Garantías.

8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

Como novedades importantes en la gestión contractual, se encuentra que:

Es importante mencionar que, para el mes de enero, se realizó el cobro proporcional por los servicios adquiridos conforme el inicio de la ejecución del contrato, teniendo en cuenta que el 19 de enero del 2022 se dio inicio con capacitaciones al personal contratado en dicha fecha y la atención en la línea de servicio al cliente se dio inicio a partir del 24 de enero del 2022, con los servicios completos.

Actualmente continua el período de estabilización el cual tiene una duración de un mes.

Por otra parte, en relación con la operación se tienen las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que tuvo necesidad de acompañamiento presencial por parte de una persona del FNG durante todo el periodo reportado.
- Los agentes al ser nuevos en la operación requieren un acompañamiento continuo para mejorar su capacidad comunicativa.
- Las alertas enviadas por los diferentes grupos de interés han permitido identificar las falencias de la operación y así mismo elaborar el material de refuerzo correspondiente como plan de acción a fin de aprovechar las oportunidades.
- El equipo de supervisión y calidad, trabajan en sincronía a fin de cumplir con los objetivos establecidos por el FNG y ofrecer una mejor experiencia a nuestros diferentes grupos de interés.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de confirmar datos de contacto por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación de datos del ciudadano.
- Realizar visitas presenciales, permite identificar la calidad del servicio que vienen prestando los Agentes en la línea de atención de servicio al cliente y el apoyo que requieren para mejorar la atención.

Para constancia, se firma el presente documento a los 28 días del mes de febrero de 2022.

FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME

Supervisor del Contrato



DIANA CAROLINA RESTREPO VÉLEZ

Subdirectora de Servicio al Cliente
Fondo Nacional de Garantías

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera –Profesional III Subdirección de Servicio al Cliente.



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

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES Y DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SG SST

(Ley 789 de 2002 modificado por el artículo 1º de la Ley 828 del 2003 y Decreto 052 de 2017 y Resolución 312 de 2019)

Yo Norberto Duarte Monsalve, identificado con cedula de ciudadanía No. 91.278.784, en mi calidad de Representante Legal, de la empresa BPM CONSULTING LTDA. con NIT. 900011395 (en adelante "la empresa") manifiesto bajo la gravedad del juramento que la empresa ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de entrega de la presente certificación, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con los aportes parafiscales correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a PAZ Y SALVO con las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

*

Firma

Identificación No. 91.278.784

En calidad de Representante Legal

Ciudad y fecha Bogota - 02/Marzo/2022

** La presente manifestación deberá ser firmada por el Representante Legal de la empresa o por el Revisor Fiscal en caso que la empresa cuente con esta figura. En caso que la empresa tenga menos de seis (6) meses de creada, deberá certificar el cumplimiento a partir de la fecha de su constitución.*

Yo, como representante legal, certifico que la empresa se encuentra en fase de seguimiento y plan de mejora del desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG SST, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 25 de la Resolución 312 de 2019.

**

Firma

Identificación No. 91.278.784

En calidad de Representante Legal

Ciudad y fecha Bogota - 02/Marzo/2022

*** (La presente manifestación solo deberá ser suscrita por el Representante Legal de la empresa).*