

BPM CONSULTING LTDA
 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
 BPM4107

SEÑOR(ES):

CLIENTE: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ
NIT: 901140004-8
DIRECCIÓN: CR 7 63 44
CIUDAD: Bogotá, D.C.
TEL: 4846980
CORREO:
RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica - Otros

FECHA DE EXPEDICIÓN: 12/09/2022 02:40 PM
FECHA DE VENCIMIENTO: 12/10/2022
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 12/09/2022 02:46 PM
DOCUMENTO ORIGEN: 93234_082022
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_20 Mes	20.00	3,551,377.13	71,027,542.60	13,495,233.09	84,522,775.69
2	IT-BPO-47-1 Plataforma de centro de contacto 20 Licencia por posición	20.00	126,500.00	2,530,000.00	480,700.00	3,010,700.00
3	IT-BPO-1-1 Troncal 60 SIP_30 Mes	30.00	27,600.00	828,000.00	157,320.00	985,320.00
4	IT-BPO-37-6 Supervisor Jornada Ordinaria_Amplia_1 Mes	1.00	6,275,000.00	6,275,000.00	1,192,250.00	7,467,250.00
5	IT-BPO-38-7 Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_1 Mes	1.00	5,410,000.00	5,410,000.00	1,027,900.00	6,437,900.00

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	IVA:	Total Impuestos:	Total + Impuestos:
IVA	86,070,542.60	19%	16,353,403.09	86,070,542.60	16,353,403.09	16,353,403.09	102,423,945.69
Subtotal Precio Unitario:						86,070,542.60	
Subtotal Base Gravable:						86,070,542.60	
IVA:						16,353,403.09	
Total Impuestos:						16,353,403.09	
Total + Impuestos:						102,423,945.69	
Valor Total:						102,423,945.69	

CIENTO DOS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

SERVICIO AGOSTO 2022_OC 93234

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764035127390 DEL 31/08/2022 RANGO AUTORIZADO DEL BPM4001 HASTA BPM10000 VIGENCIA 12 MESES
 CUFE: 0047605a2a7e986e8b1429e8f986b7a94309a461b02cde2596f676f6e73e907456eabde575d51d3630356e5c7b805c24

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.

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

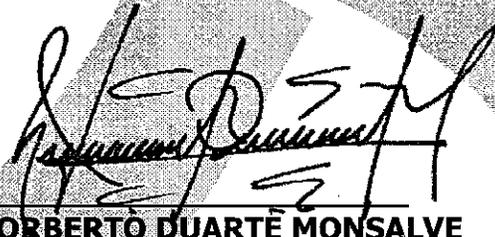
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante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





JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Periodo: 01 al 31 de agosto de 2022

Orden de Compra N° 93234 de 12 de julio de 2022





DATOS GENERALES

CONTRATO U OC	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	05/09/2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	<p>Presentar la puesta en marcha del servicio desde el Centro de Contacto, para la actualización de los datos de ubicación de ciudadanos acreditados ante la JEP.</p> <p>El informe contempla las acciones realizadas durante el mes de agosto con relación a temas de capacitación, pruebas técnicas, clínica de llamadas, juego de roles y la evaluación de conocimientos generales y técnicos por parte de los Agentes.</p>
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de agosto de 2022
PRESENTADO POR:	Ricardo Hurtado Gomez Supervisor de Operaciones BPM
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NÚMERO:	01

Contenido

1.	DATOS GENERALES DEL SERVICIO	4
1.1	ÍTEMS ORDEN DE COMPRA.....	4
2.	DISTRIBUCION PERSONAL JEP.....	5
3.	SOPORTES PLATAFORMA CENTRO DE CONTACTO.....	6
3.1	Verificación troncal SIP	6
3.2	Soporte referencia comercial	7
3.3	Aplicativo de Gestión y seguimiento / Software licenciado Plataforma	8
3.4	Generador de reportes y estadísticas.....	9
3.5	Servicio de internet.....	9
3.6	Canal de comunicación llamadas inbound / Outbound / líneas telefónicas	10
3.7	Instalaciones asignadas al personal. Ubicación tercer piso del edificio, en los puestos del 153 al 173.....	11
4	ACTIVIDADES AGOSTO.....	16
4.1	Evidencias de actividades.....	17
5	CONCLUSIONES.....	18
6	ANEXOS.....	19



1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

1.1 ÍTEMS ORDEN DE COMPRA

A continuación, se presentan los ítems de compra y los valores obtenidos para el mes de agosto de 2022.

FACTURACION AGOSTO OC 93234						
CODIGO	CAPACIDAD CONTRATADA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA	DIAS FACTURADOS	VALOR
IT-BPO-25-16	20,00	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_20 Mes	20,00	\$ 3.551.377,13	30	\$ 71.027.542,60
IT-BPO-47-1	20,00	Plataforma de centro de contacto 20 Licencia por posición	20,00	\$ 126.500,00	30	\$ 2.530.000,00
IT-BPO-1-1	30,00	Troncal 60 SIP_30 Mes	30,00	\$ 27.600,00	23	\$ 828.000,00
IT-BPO-37-6	1,00	Supervisor Jornada Ordinaria_Amplia_1 Mes	1,00	\$ 6.275.000,00	30	\$ 6.275.000,00
IT-BPO-38-7	1,00	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_1 Mes	1,00	\$ 5.410.000,00	30	\$ 5.410.000,00
IT-BPO-7-6	79841,00	Minutos de 60 conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_79841 Minuto	0,00	\$ 22,00	0	\$ -
IT-BPO-7-2	6632,00	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound desde celular a 01-8000 - 6632 Minuto	0,00	\$ 160,00	0	\$ -
IT-BPO-7-5	79841,00	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional 79841 Minuto	0,00	\$ 22,00	0	\$ -
Subtotal						\$ 86.070.542,60
IVA						\$ 16.353.403,09
Total						\$ 102.423.945,69

Novedades de agosto presentadas en facturación:

- Se facturan 23 días del ítem **Plataforma de centro de contacto 20 Licencia por posición**, del 8 de agosto al 31 de agosto.
- Se facturan 23 días del ítem **Troncal 60 SIP_30 Mes**, del 8 de agosto al 31 de agosto.

2. DISTRIBUCION PERSONAL JEP

CÉDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	UBICACIÓN
1018514089	YARIMA ALEJANDRA DÁGER MORA	AGENTE TECNICO - PRIMER EMPLEO	CENTRO DE CONTACTO
1067962785	KAREN ROSIRIS VASQUEZHERNANDEZ	AGENTE TECNICO - PRIMER EMPLEO	CENTRO DE CONTACTO
1019154438	VALENTINA RUBIO MARTINEZ	AGENTE TECNICO - PRIMER EMPLEO	CENTRO DE CONTACTO
1018488012	JUANITA VICTORIA RIVERA LOZANO	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1020769538	ALEJANDRA SALINAS GALVIS	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1047401013	ANDREA CUBILLOS ONTIBON	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1019104334	SEBASTIAN BERNAL RODRIGUEZ	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1014282483	KAREN JULIETH JIMENEZ PACHECO	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1020762578	GEYMY NATALI CASTIBLANCO QUEVEDO	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1016088167	ANGELA TATIANA PEREZ LARROTTA	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1018493784	MARIA PAULA GARCIA MORENO	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1022421954	CAROL ESTEPHANY MORENO BELTRAN	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1094272162	ALVARO JAVIER JAIMES VELOZA	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
42552997	MARCO ANTONIO LOPEZ LOPEZ	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1019036320	SANDRA MILENA VENEGAS AVENDAÑO	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1136883952	XIMENA ALEJANDRA MEJIA ALVAREZ	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1022379194	JULIANA ANDREA BABATIVA PAEZ	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1000941097	MARIA JOSE ALVAREZ BELTRAN	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
80240685	JAROL ANDRES NARVAEZ LEON	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1002155264	ENYER ALBERTO VILLADIEGO GONZALEZ	AGENTE TECNICO	CENTRO DE CONTACTO
1094913544	JENNY PAOLA HENAO FAJARDO	LIDER DE CALIDAD	CENTRO DE CONTACTO
80076776	RICARDO HURTADO GOMEZ	SUPERVISOR	CENTRO DE CONTACTO



3. SOPORTES PLATAFORMA CENTRO DE CONTACTO

3.1 Verificación troncal SIP

Evidencia de los canales disponible (30) para la respectiva gestión.

	NOMBRE	CAPACIDAD
+ 1		16
+ 2		30
+ 3		30
+ 4		30
+ 5		2
+ 6		30
+ 7	BG_JEP	30
+ 8	BG_110520	10
+ 9		30
+ 10		30
+ 11		30
+ 12	BG_01020	30

3.2 Soporte referencia comercial

Soporte que certifica el respectivo software licenciado como herramienta principal para el desarrollo de la actividad encomendada; adicional de soportar el vínculo comercial que BPM Consulting mantiene con inConcert



CONTACT CENTER TECHNOLOGY
Made Simple. **STRONG**

Bogotá D.C. 17 de noviembre de 2021.

A QUIEN LE INTERESE

Por medio de la presente me permito certificar que BPM CONSULTING LTDA, identificada con NIT 900.011.395-6, tiene vínculos comerciales con INCONCERT COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 901183886-1, generados en virtud de un contrato comercial de Uso de Licencias SaaS (Software as a Service).

Nuestro vínculo comercial inició el 01/Junio/2018 y nos permitimos dar fe de las excelentes calidades comerciales de BPM, su seriedad, solvencia moral, cumplimiento y sentido permanente de colaboración.

En virtud de lo anterior, me permito referir para cualquier efecto comercial desarrollado en virtud de su objeto social.

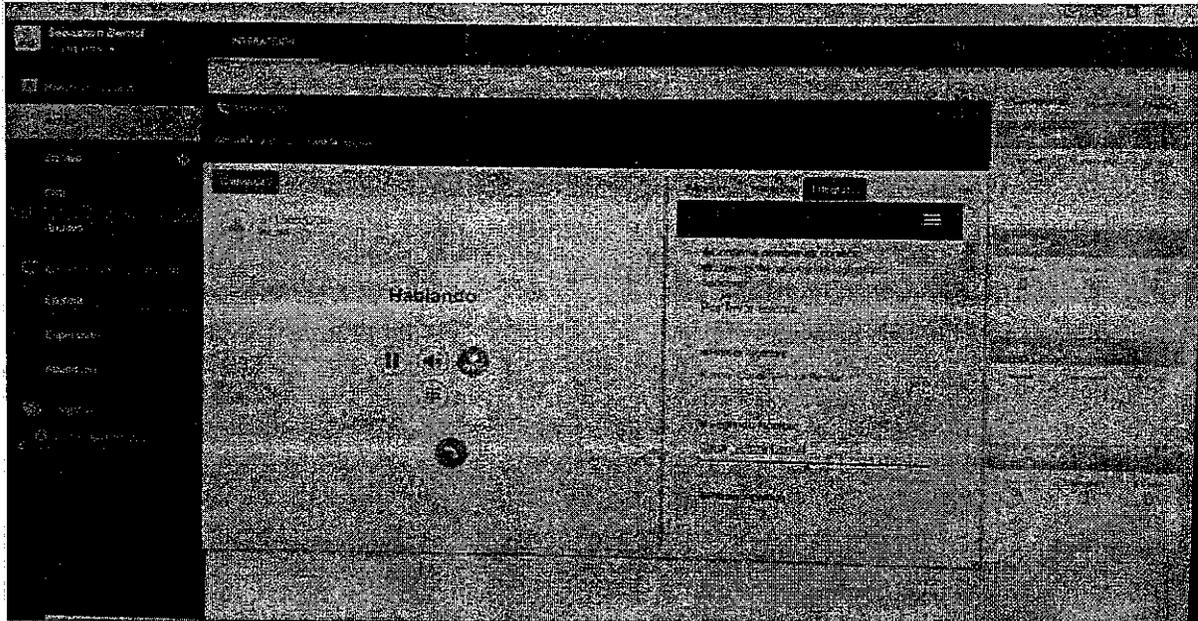
Cordialmente,



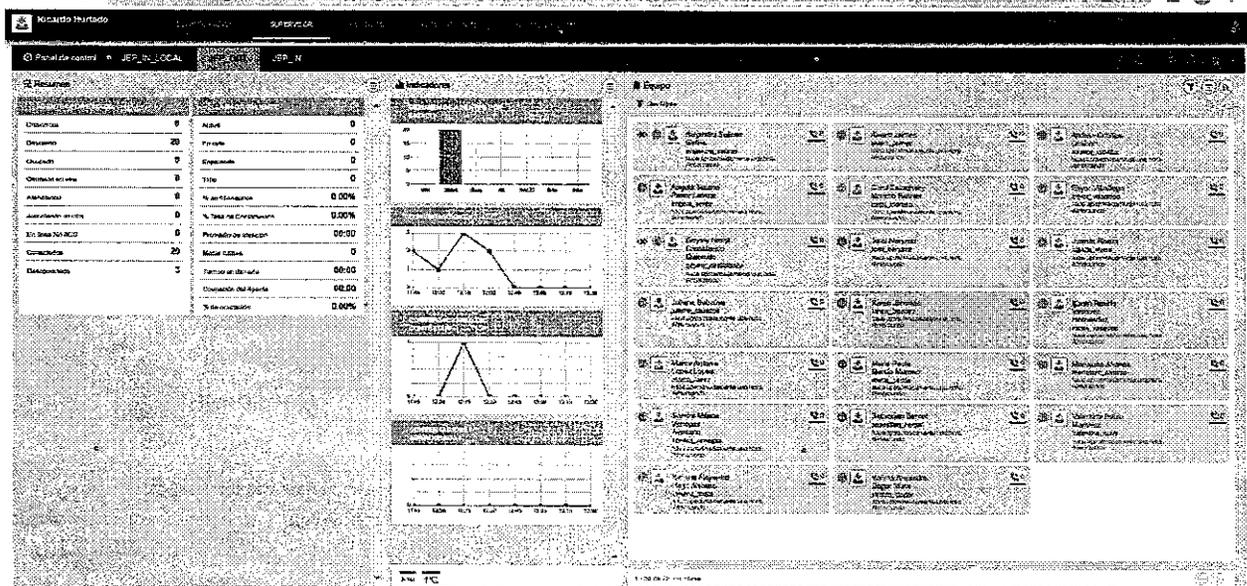
MIGUEL ANGEL MORALES MEDINA
BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER
INCONCERT COLOMBIA S.A.S.
Email: mmorales@inconcertcc.com
Teléfono: 3166702090

3.3 Aplicativo de Gestión y seguimiento / Software licenciado Plataforma

Aplicativo que utiliza el asesor para el proceso de atención de salida o ingreso de llamadas.



Aplicativo de control y seguimiento del personal a cargo.





3.4 Generador de reportes y estadísticas

Evidencia del uso de la herramienta para la generación de la respectiva reporteria.

The screenshot shows a web application interface for generating reports. The user is identified as Ricardo Hurtado. The interface includes filters for 'Fecha Inicio' (2022-08-24), 'Fecha Fin' (2022-08-24), 'Hora' (Hora), and 'Clase' (M2_04). There are buttons for 'Ejecutar', 'Exportar', and 'Agendar...'. Below the filters is a table with the following columns: CORTE, TJE, ATEN, AB, CASC, FANT, ENT, ENT ATEN, SAL, SAL ATEN, EXT, % SL ENT, LPH, GFM, TPO. DEPL, TPO. TRAB, TPO. RESP, TPO. ATEN, and TPO. ATEN SAL. The table contains several rows of data representing different time periods and metrics.

3.5 Servicio de internet

Evidencia del servicio provisionado de internet para BPM

The screenshot shows a network configuration interface titled 'Uplink editor'. The configuration includes:

- Description: C&WBPM 150Mb-eth3
- Network mode: Routed
- Uplink type: Ethernet static
- Device: 1f) eth3: intel [Link OK]
- IP address: 190.109.24.69
- Netmask: 255.255.255.224
- Additional addresses (one IP/Netmask or IP/CIDR per line):
 - 190.109.24.70/32
 - 190.109.24.71/32
 - 190.109.24.72/32
 - 190.109.24.73/32
 - 190.109.24.74/32
 - 190.109.24.75/32
- Default gateway: 190.109.24.65
- Primary DNS: 190.242.48.4
- Secondary DNS: 190.242.116.200

3.7 Instalaciones asignadas al personal.

Ubicación del personal en el edificio, tercer piso de los puestos 153 al 173





3.8 Soporte de conexión

Conexión de los agentes desde el 8 de agosto.

Ricardo Hurtado

Inicio

- Escalon por Canal y...
- Escalon por Canalista
- Escalon por Agente
- Tiempo por Estado
- Chat: Intercom por Agente
- Escalon por Agente
- Escalon por Canal
- Escalon por Agente

Chat

Correo de Voz

Facebook

Llamada

REPORTES

Escalon por Canalista

Fecha de inicio: 2022-08-08 | Fecha fin: 2022-08-08 | Canalista: [bpm_01] | Estado de agente: Conectado | Filas: 15

Ejecutar | Exportar | Agendar...

AGENTE	FECHA DESDE	FECHA HASTA	LINEA	PERSONALIDAD	NO ESTADO DEL AGENTE	ACC
1. Alejandra Solinas	2022-08-08 09:54:31	2022-08-08 09:55:02	No	No	Conectado	bpm06
2. Alejandra Solinas	2022-08-08 10:51:02	2022-08-08 10:51:48	No	No	Conectado	bpm06
3. Alejandra Solinas	2022-08-08 10:52:04	2022-08-08 10:52:44	No	No	Conectado	bpm06
4. Miriam Jimenez	2022-08-08 10:45:23	2022-08-08 10:46:45	No	No	Conectado	bpm06
5. Miriam Jimenez	2022-08-08 10:45:47	2022-08-08 10:46:17	No	No	Conectado	bpm06
6. Miriam Jimenez	2022-08-08 10:46:34	2022-08-08 10:47:16	No	No	Conectado	bpm06
7. Miriam Jimenez	2022-08-08 10:46:34	2022-08-08 10:46:49	No	No	Conectado	bpm06
8. Miriam Jimenez	2022-08-08 10:46:12	2022-08-08 10:46:25	No	No	Conectado	bpm06
9. Miriam Jimenez	2022-08-08 10:46:57	2022-08-08 10:46:56	No	No	Conectado	bpm06

16 de 16 minutos

Ricardo Hurtado

Inicio

- Escalon por Canal y...
- Escalon por Canalista
- Escalon por Agente
- Tiempo por Estado
- Chat: Intercom por Agente
- Escalon por Agente
- Escalon por Canal
- Escalon por Agente

Chat

Correo de Voz

Facebook

Llamada

Mail

REPORTES

Escalon por Canalista

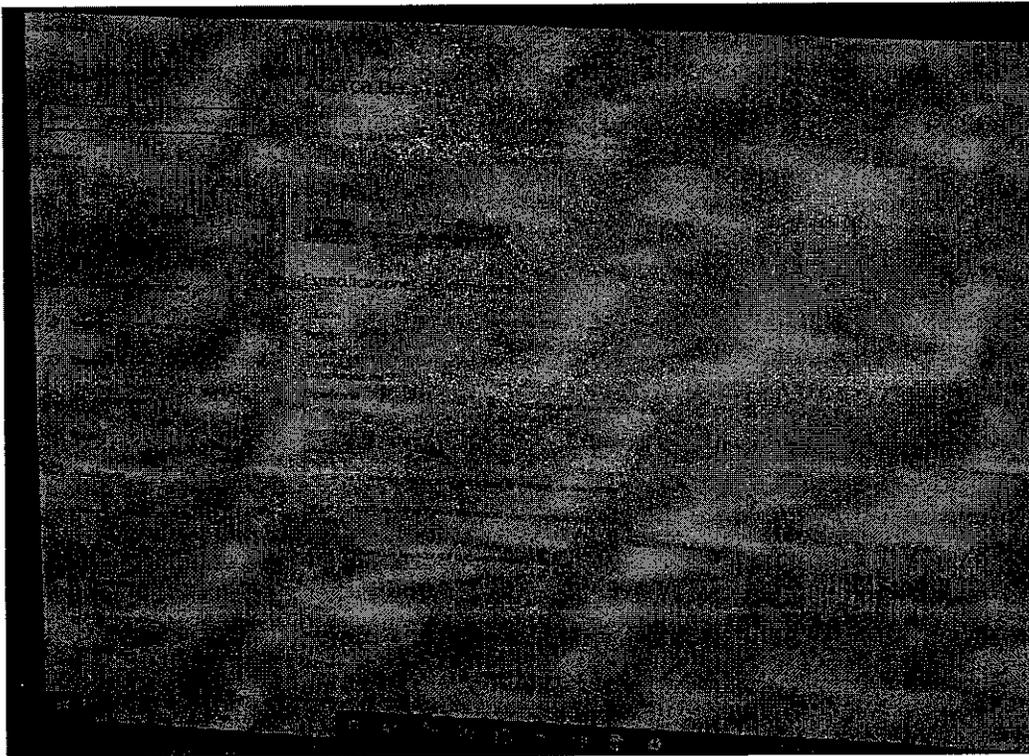
Fecha de inicio: 2022-08-08 | Fecha fin: 2022-08-08 | Canalista: [bpm_01] | Estado de agente: Conectado | Filas: 15

Ejecutar | Exportar | Agendar...

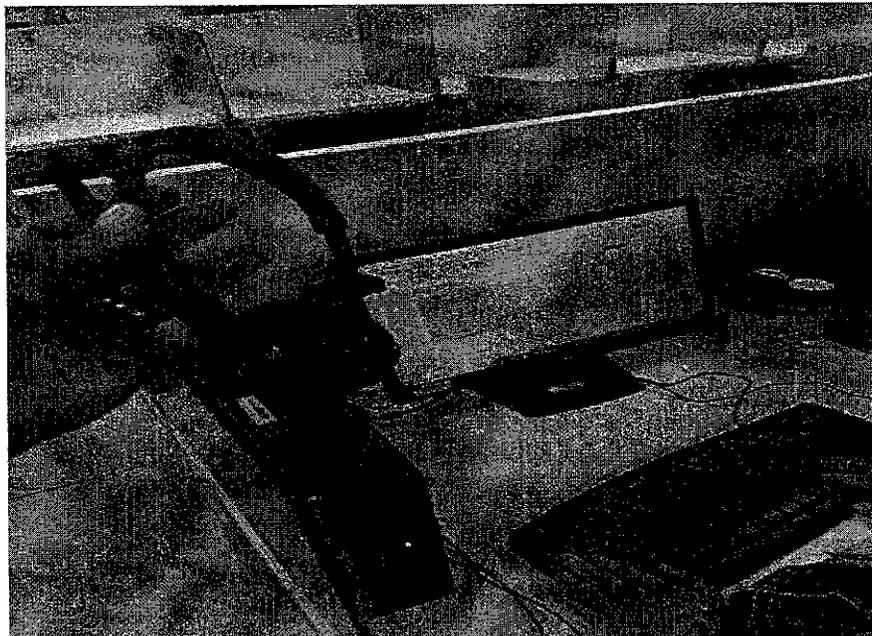
AGENTE	FECHA DESDE	FECHA HASTA	LINEA	PERSONALIDAD	NO ESTADO DEL AGENTE	ACC
20. Geimy Castiblanco	2022-08-08 16:13:25	2022-08-08 17:33:36	No	No	Conectado	bpm06
21. Jara Norvaez	2022-08-08 08:10:02	2022-08-08 08:10:37	No	No	Conectado	bpm06
22. Jara Norvaez	2022-08-08 08:18:54	2022-08-08 08:22:43	No	No	Conectado	bpm06
23. Jara Norvaez	2022-08-08 15:59:23	2022-08-08 16:00:10	No	No	Conectado	bpm06
24. Jara Norvaez	2022-08-08 16:01:30	2022-08-08 16:07:48	No	No	Conectado	bpm06
25. Jara Norvaez	2022-08-08 16:06:27	2022-08-08 16:13:32	No	No	Conectado	bpm06
26. Jara Norvaez	2022-08-08 17:47:53	2022-08-08 18:59:13	No	No	Conectado	bpm06
27. Jara Norvaez	2022-08-08 16:54:30	2022-08-08 17:04:59	No	No	Conectado	bpm06
28. Jara Norvaez	2022-08-08 08:04:54	2022-08-08 08:05:32	No	No	Conectado	bpm06
29. Jara Norvaez	2022-08-08 08:08:10	2022-08-08 16:02:12	No	No	Conectado	bpm06
30. Jara Norvaez	2022-08-08 15:57:24	2022-08-08 17:01:03	No	No	Conectado	bpm06

16 de 16 minutos

3.9 Software licenciado para la operación: Se muestra Windows licenciado

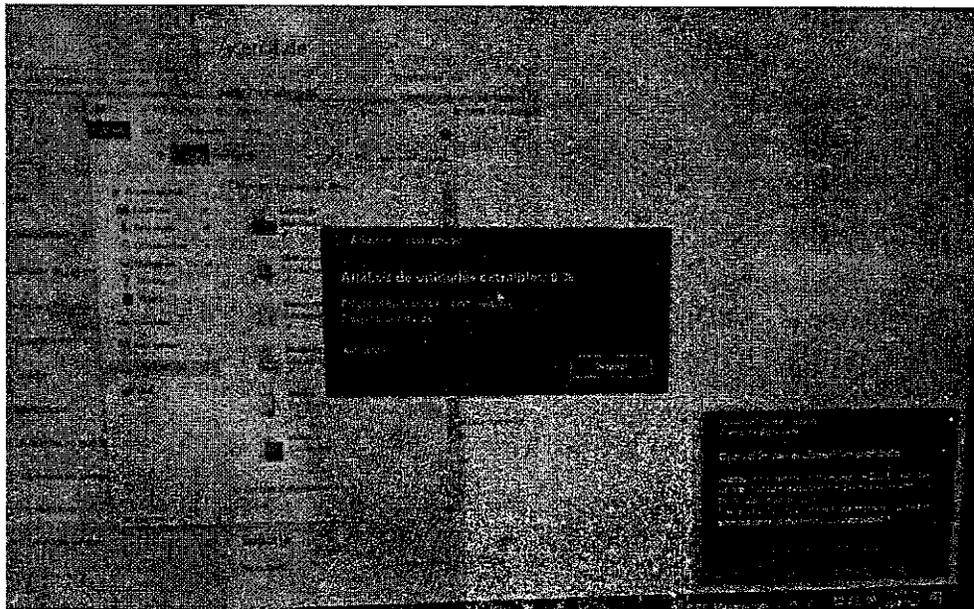
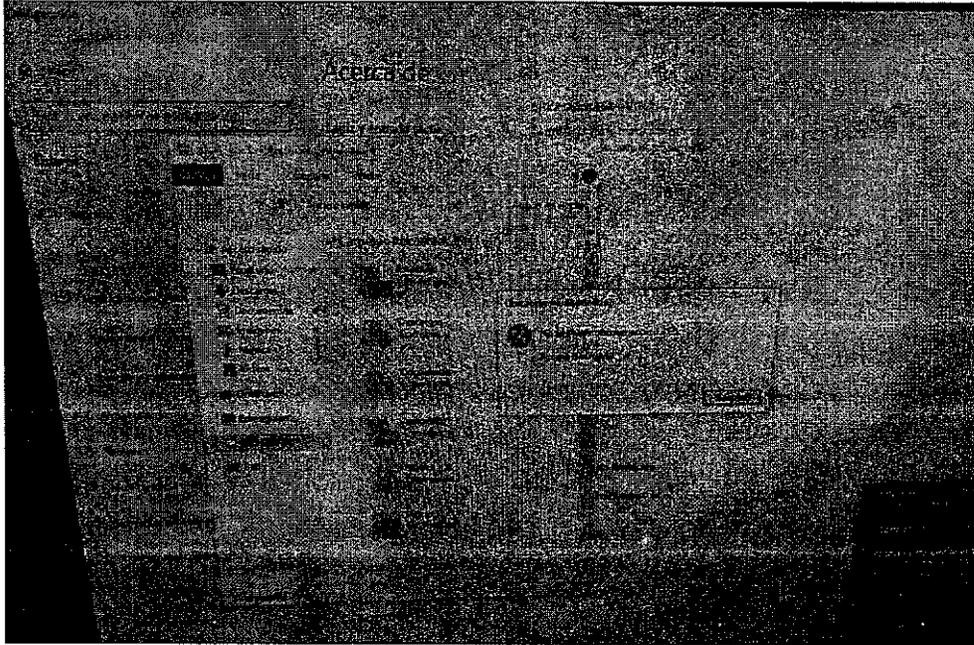


3.10 Diademas telefónicas (Cada asesor cuenta con una diadema individual)



3.11 Bloqueo de puertos de USB

Evidencia que los puertos de USB esta deshabilitados.





3.12 Registro y grabación de llamada.

Se realiza prueba de grabación de llamada que se podrá ejecutar el en monitoreo. Se adjunta grabación llamada de prueba realizada el 24 de agosto de 2022 durante la visita, al número 3176481569.

Se presentó durante el ejercicio de llamada simulada, vista del formulario del captura y actualización de información. Se adjunta reporte



jep_out_Ximena
 Alejandra Mejia Alva

ID de llamada	Fecha de inicio	Última página	Lenguaje	Sumaria	Fecha de inicio	Fecha de la última acción	Dirección IP	Agente telefónico	Numero telefónico	Nombre persona contestada	Parentesco persona contestada	Llamada enlazada	Observaciones	Tipo de relación	Persona	Com nom cor
128	3118 2022-08-23	1	es	62675364	2022-08-23	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3214039446	ANA CAMILA	Mismo Titular			Victima	ANA CAMILA SI	
135	3115 2022-08-23	1	es	1854034341	2022-08-23	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329795	CARLOS MENA	Mismo Titular	No	No conte ENTRO A CORRED DE VOZ			
136	3118 2022-08-23	1	es	2118443838	2022-08-23	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3143076793	ANDRE ABEL NOY	Mismo Titular			Victima	ANDRE ABEL NOY SI	
162	3149 2022-08-23	1	es	864086169	2022-08-23	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101239309	SARA SOPHIA	Mismo Titular	No	Contesta LA SEÑORA SARA SOPHIA MANIFIESTA NOY			
163	3159 2022-08-23	1	es	1733370451	2022-08-23	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101239309	DANIEL APONIA	Mismo Titular	Si	No acepta SE ENTREGA TELEFONOS DE COMUNICACION			
175	3151 2022-08-23	1	es	1285311632	2022-08-23	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101239319	JOSE ABRIL	Hermano/a	Si	Accepta de SE LE EXPLICA AL SEÑOR JOSE ABRIL CAR			
177	3169 2022-08-23	1	es	1754103236	2022-08-23	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3105647896	SARA ARAI	Otro familiar	Si	pero no se MANIFIESTA QUE SE PUEDEN ENCONTRAR			
198	3166 2022-08-24	1	es	428339256	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329825	ANTONIO BL	Mismo Titular			Victima	ANTONIO BL NO SI	
224	3238 2022-08-24	1	es	689652779	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329825	ALFONSO LE	Mismo Titular			Compartición	ALFONSO LE SI	
257	3277 2022-08-24	1	es	438220879	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	6073	ANGIE DANIEL	Mismo Titular			Victima	ANGIE DANIEL SI	
293	3305 2022-08-24	1	es	1555241271	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329835	ALFONSO V	Mismo Titular			Compartición	ALFONSO V SI	
308	3321 2022-08-24	1	es	829623848	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3005196502	ARCADIO JO	Mismo Titular			Victima	ARCADIO JO SI	
321	3336 2022-08-24	1	es	924826701	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329846	MARIA FABI	Hermana/s	Si	Accepta de SE LE EXPLICA A QUE ES NECESARIO QUE			
322	3347 2022-08-24	1	es	738409894	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3208434652	ARMANDO I	Mismo Titular			Victima	ARMANDO JO SI	
351	3366 2022-08-24	1	es	1875916841	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329855	ALFONSO DARIANA	Mismo Titular	No	Numero SE REALIZA TRES MARCAION TELEFONIC			
369	3376 2022-08-24	1	es	38831406	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329865	ALONSO ALA	Mismo Titular			Compartición	ALONSO ALA SI	
382	3399 2022-08-24	1	es	1311498777	2022-08-24	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329873	ALVARO TOI	Mismo Titular			Compartición	ALVARO TOI SI	
3415	2022-08-24 12:41:23	2	es	315792536	2022-08-24 12:41:23	1:10:206	179	XIMENA MEJIA	3101329873	ESTHER GOMEZ	Mismo Titular			Compartición	ESTHER PALMARES	

4 ACTIVIDADES AGOSTO

Listado de actividades realizadas durante el mes de agosto.

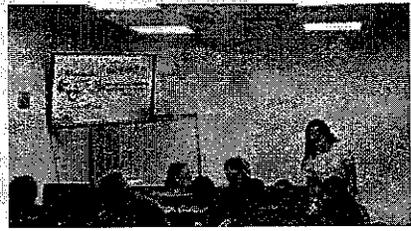
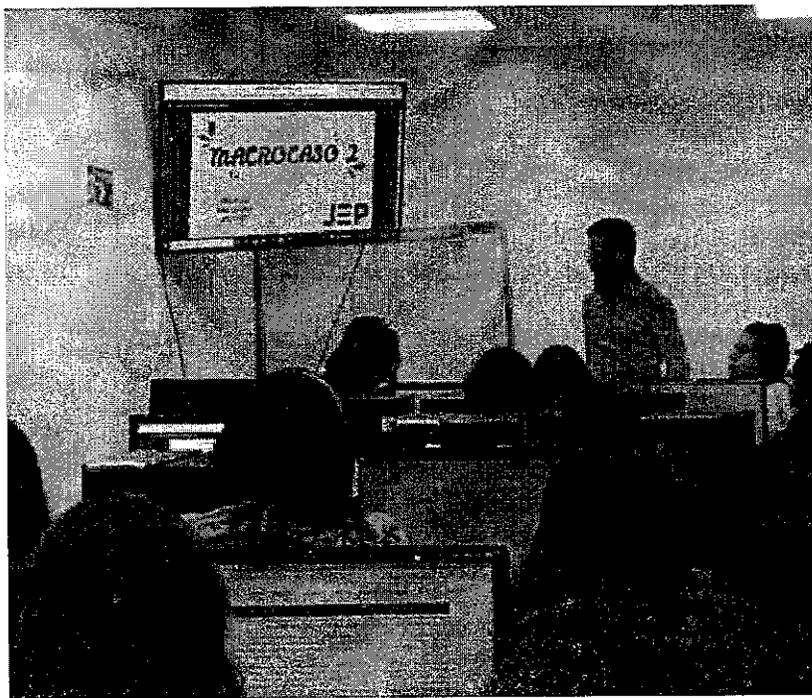
MES	TIPO	TEMA	PARTICIPANTES
AGOSTO	PRODUCTO	Que es la JEP, Aspectos Generales, Macrocasos, Enfoques, Antecedentes del acuerdo de paz y estructura del sistema integral para la paz, Guía de Derechos y Deberes para comparecientes en la JEP. Protocolo de comunicación de la UJA.	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	HABILIDADES TELEFONICAS	Protocolos De Atencion Bpm	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	HABILIDADES OFIMATICAS	Digitación, manejo y control de herramientas	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	MANEJO DEL TIEMPO	Manejo y control de tiempos	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	MANEJO DE SITUACIONES DIFICILES	Manejo y control cituaciones dificiles	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	TIPIFICADOR	Reconocimiento y familiarizacion con la herramienta tipificador	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	INCONCERT	Familiarizacion, reconocimiento y control de Inconcert	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	PRIMEROS AUXILIOS SICOLIGICOS	Como actuar ante eventos emocionales en las llamadas	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	CONTROL DE EMOSIONES	Como actuar ante eventos emocionales individuales	Agentes, lider de calidad, supervisor
AGOSTO	CLINICA DE LLAMADAS	Juego de roles con diferentes situaciones que se pueden presentar en la gestion diaria con los ciudadanos a llamar.	Agentes, lider de calidad, supervisor

Se llevaron a cabo diferentes acciones enfocadas en el fortalecimiento de habilidades necesarias para el buen desarrollo de la gestión encomendada, igualmente en el conocimiento de aspectos generales de la JEP (producto) para generar mayor empoderamiento y confianza de la gestión.

Las actividades desarrolladas se llevaron a cabo de la siguiente manera:

En la mañana por medio de talleres y socializaciones grupales se desarrollaba la parte teórica y en las tardes se realizaba el juego de roles o clínica de llamadas, simulando los posibles escenarios para generalizar el tratamiento adecuado a cada caso.

4.1 Evidencias de actividades.



5 CONCLUSIONES

- Se resalta la disposición del personal a cargo para realizar las diferentes actividades.
- Se logra evidencias oportunidades de mejora en determinados aspectos a los cuales, se les da el respectivo acompañamiento según corresponda.
- Se generalizan soluciones a nivel general de diferentes situaciones que se pueden llegar a suceder en el día a día.



6 ANEXOS

1. Informe Gestion Calidad
2. Infome Formacion
3. Llamada de prueba realizada el 24 de agosto durante la visita tecnica.



INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO:

Jurisdicción Especial para la Paz - JEP

Periodo: 01 al 31 de agosto del 2022.

María José Vargas Meza – Líder de formación.

Jonatan Díaz Quiroga – Formador.





DATOS GENERALES

CONTRATO	Jurisdicción Especial para la Paz
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	02 de septiembre del 2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del proceso de la Gestión del Conocimiento, los temas ejecutados y los resultados de las evaluaciones de conocimiento. El informe contempla el detalle de los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de agosto del 2022
PRESENTADO POR:	María José Vargas Meza
ENTREGADO A:	Yomar Angélica Muñoz , Sandra Milena Gómez
INFORME NO:	01



Tabla de **Contenido**

1. <i>Resumen</i>	4
2. <i>Plan de Capacitación Mensual</i>	4
3. <i>Planes de acción y mejoramientos ejecutados</i>	4
4. <i>Gráficas de indicadores</i>	5
5. <i>Evaluación mensual de conocimientos:</i>	6
6. <i>Plan de capacitación próximo mes: septiembre 2022.</i>	10
7. <i>Conclusiones</i>	10

1. Resumen

TOTAL AGENTES	21
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	4
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	04:00:00

2. Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de agosto del 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ago	Habilidades	Ortografía: Otros Signos	1:00:00	11/08/2022
Ago	Habilidades	Atención y Concentración	1:30:00	17/08/2022
Ago	Corporativa	Conservación Auditiva	0:30:00	23/08/2022

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ago	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	29/08/2022

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de agosto de 2022, se llevaron a cabo actividades virtuales y presenciales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Ortografía: Otros signos

Organizar las ideas de manera clara y precisa, evitando confusiones y/o malos entendidos en la comunicación a través de los signos de puntuación.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
21	21	0	100%	100	4,1

Atención y Concentración

Dar a conocer factores de la concentración y la atención que impactan nuestra gestión diaria.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
21	21	0	100%	100	4,7

Conservación Auditiva

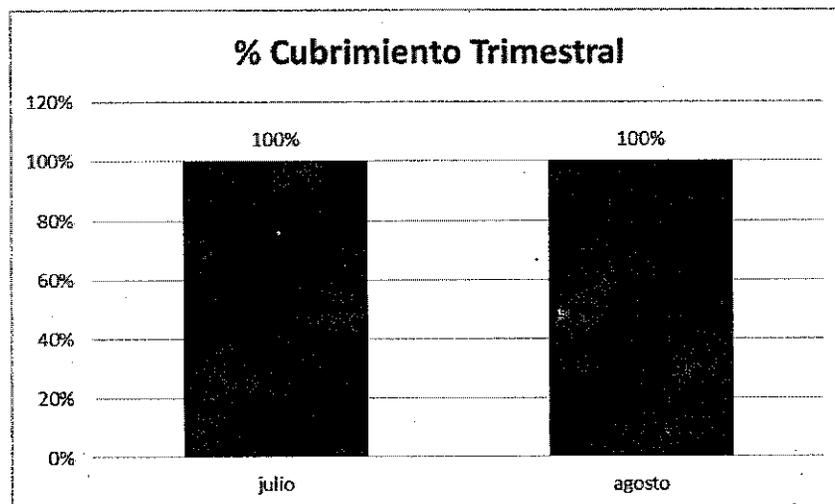
Concientizar a todos los colaboradores sobre la importancia del cuidado de nuestros oídos en nuestro entorno laboral.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
21	21	0	100%	94	N/a

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficas de indicadores

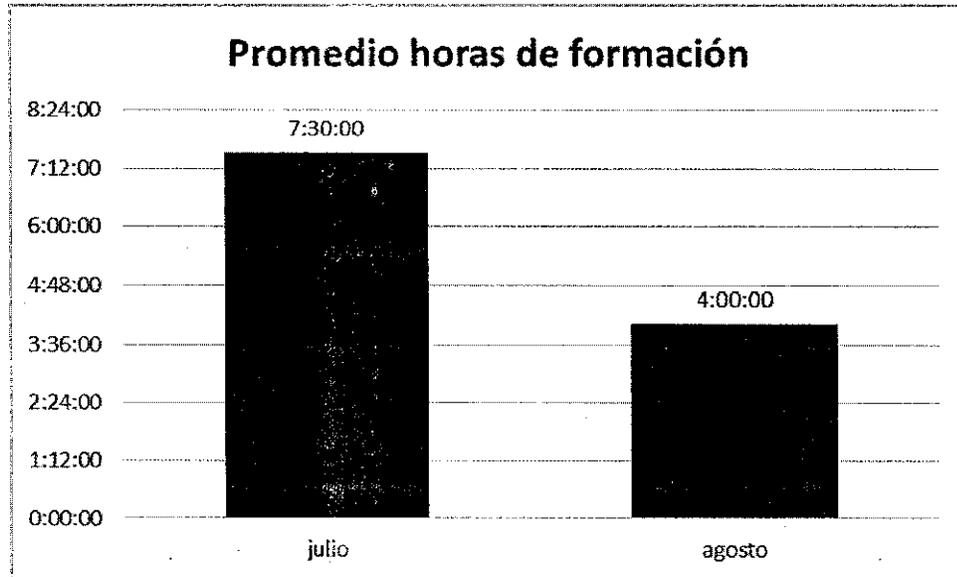
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa el cumplimiento en el cubrimiento de la operación al 100%, se requiere continuar con las buenas prácticas de asistencia a los eventos formativos.

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN	
JULIO	AGOSTO
07:30:00	04:00:00



Cumplimiento de las 04:00:00 horas formativas por agente para el mes de agosto, se incluyen actividades de capacitación realizadas por parte de Bpm en habilidades blandas.

5. Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de agosto se realizó la evaluación mensual de conocimientos correspondiente a temas de producto y actividades presentadas en el transcurso del mes, a continuación, se relacionan las notas obtenidas por los agentes:

Cédula	Apellido(s)	Nombre	Calificación
1018514089	Dager Mora	Yarima Alejandra	100
1020762578	Castiblanco Quevedo	Geymy Natali	100
1022421954	Moreno Beltrán	Carol Estephany	100
1067962785	Vásquez Hernandez	Karen Rosiris	100
1019104334	Bernal	Sebastian	100
1047401013	Cubillos	Andrea	100
1018488012	Rivera	Juanita Victoria	100
1014282483	Jiménez Pacheco	Karen Julieth	100
1018493784	García Moreno	Maria Paula	100
1136883952	Mejía Alvarez	Ximena Alejandra	100



1002155264	Villadiego	Enyer Alberto	100
80240685	Narvaez Leon	Jarol Andres	100
1022379194	Babativa	Juliana Andrea	100
1016088167	Perez Larrota	Angela Tatiana	100
1094272161	Jaimes Veloza	Alvaro Javier	100
1000941097	Alvarez	María José	100
4252997	Lopez Lopez	Marco Antonio	100
1020769538	Salinas Galvis	Alejandra	100
1019154438	Rubio Martinez	Valentina	100
1019036320	Venegas Avendao	Sandra Milena	99
			99.5

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de agosto de la campaña Fuerzas Militares.

EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – AGOSTO 2022 FUERZAS MILITARES

1. ¿Cuántas salas de justicia constituye la JEP?

Seleccione una:

- a. 3
- b. 5
- c. 7

2. ¿Por cuánto tiempo funcionará la JEP?

Seleccione una:

- a. Por un término inicial de 15 años, que podrá ser extendido por 5 años más.
- b. Por un término inicial de 20 años, que podrá ser extendido por 5 años más
- c. Por un término de 15 años.

3. ¿Cuáles son los enfoques diferenciales?

Seleccione una o varias

Seleccione una o más de una:

- a. Persona mayor
- b. Género
- c. Indígenas
- d. Rrom



e. Discapacidad

f. Étnico

g. Personas con baja visión

h. Niños, niñas y adolescentes

4. ¿Qué es el SAAD?

Seleccione una:

a. Sistema de autoridad de asistencia y defensa

b. Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa

c. Sistema asistido de asesores y defensores

5. ¿Actualmente Cuántos macro casos acreditados existen?

Seleccione una:

a. 7

b. 5

c. 10

6. ¿Cuáles son los pilares en el tema de enfoques diferenciales?

Seleccione una:

a. Igualdad, No discriminación, Respeto

b. Igualdad, No discriminación, Dignidad

c. Igualdad, No discriminación, No re victimizar

7. ¿La JEP es la entidad encargada de materializar la entrega de indemnización económica a las víctimas del conflicto armado?

Seleccione una:

Verdadero

Falso

8. El director dijo_ "La reunión será en la sala de principal".

Indica el signo.

Seleccione una:

a. coma

b. Dos puntos

c. comillas

d. punto

9. Y como dijo mi papa' "las batallas contra las mujeres son las únicas que se ganan huyendo" la anterior indicación esta citada de forma correcta o incorrecta.

Seleccione una:

a. Incorrecta

b. Correcta

10. La atención: Dirigimos nuestra mente hacia algo que despierta nuestro interés y esto podemos hacerlo de forma voluntaria, involuntaria o por costumbre.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

REPORTE POR PREGUNTA

Apellido(s)	Nombre	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10
Dager Mora	Yarima Alejandra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Castiblanco Quevedo	Geymy Natali	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Moreno Beltran	Carol Estephany	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Vasquez Hernandez	Karen Rosiris	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Bernal	Sebastian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cubillos	Andrea	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Rivera	Juanita Victoria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Jimenez Pacheco	Karen Julieth	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Garcia Moreno	Maria Paula	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mejia Alvarez	Ximena Alejandra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Villadiego	Enyer Alberto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Narvaez Leon	Jarol Andres	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Babativa	Juliana Andrea	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Perez Larrota	Angela Tatiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Jaimes Veloza	Alvaro Javier	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Alvarez	María José	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Lopez Lopez	Marco Antonio	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Salinas Galvis	Alejandra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Rubio Martinez	Valentina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Venegas Avendao	Sandra Milena	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%



De acuerdo con la nota general del equipo. Se reporta al líder para respectiva socialización.

6. Plan de capacitación próximo mes: septiembre 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Sep	Corporativa	Conservación visual	1:00:00	8/09/2022
Sep	Técnica	Taller Excel: Funciones	1:30:00	12/09/2022
Sep	Blandas	Relaciones sociales	1:30:00	19/09/2022
Sep	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/09/2022

7. Conclusiones

Se resalta la participación de las actividades realizadas durante el mes de agosto. Así mismo, la aprobación satisfactoria de sus evaluaciones.

Se aprueba la evaluación mensual de conocimientos con una nota general del 99%. Felicitaciones al equipo.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

**INFORME
CALIDAD**

AGOSTO 2022

OBJETIVO

Fortalecer las habilidades y capacidades de cada uno de los asesores requeridas para el desarrollo de sus funciones, con el fin de lograr una gestión exitosa al momento de generar contacto con el ciudadano.

ALCANCE

Identificar posibles oportunidades

CONTENIDO



Contenido

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA MEDIOS DE ATENCIÓN

Introducción

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Reservaciones generales

Se debe tener en cuenta

CALL CENTER

Acciones de anticipación

En el momento inicial

En el desarrollo del servicio

Si debe pasar la llamada en español

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata

GENERALIDADES

ESTRUCTURA DE LA LLAMADA COMPARECIENTES

Guion de bienvenida

Merken de la llamada

Confirma si el motivo de llamada ha sido claro

Habeas Data

Actualización de datos

Guion de despedida

ESTRUCTURA LLAMADAS INBOUND

Guion de bienvenida

Persona registra en la base y/o ha recibido un buche de voz

Confirma si el motivo de llamada ha sido claro

Actualización de datos

Víctima NO ha recibido notificación de voz, se registra en la base o su notificación

GUIONES ADICIONALES

PROTOCOLO

Se realizó la construcción del desarrollo de la guía entregados por el ciudadano que puede ser elaborado por el ciudadano.

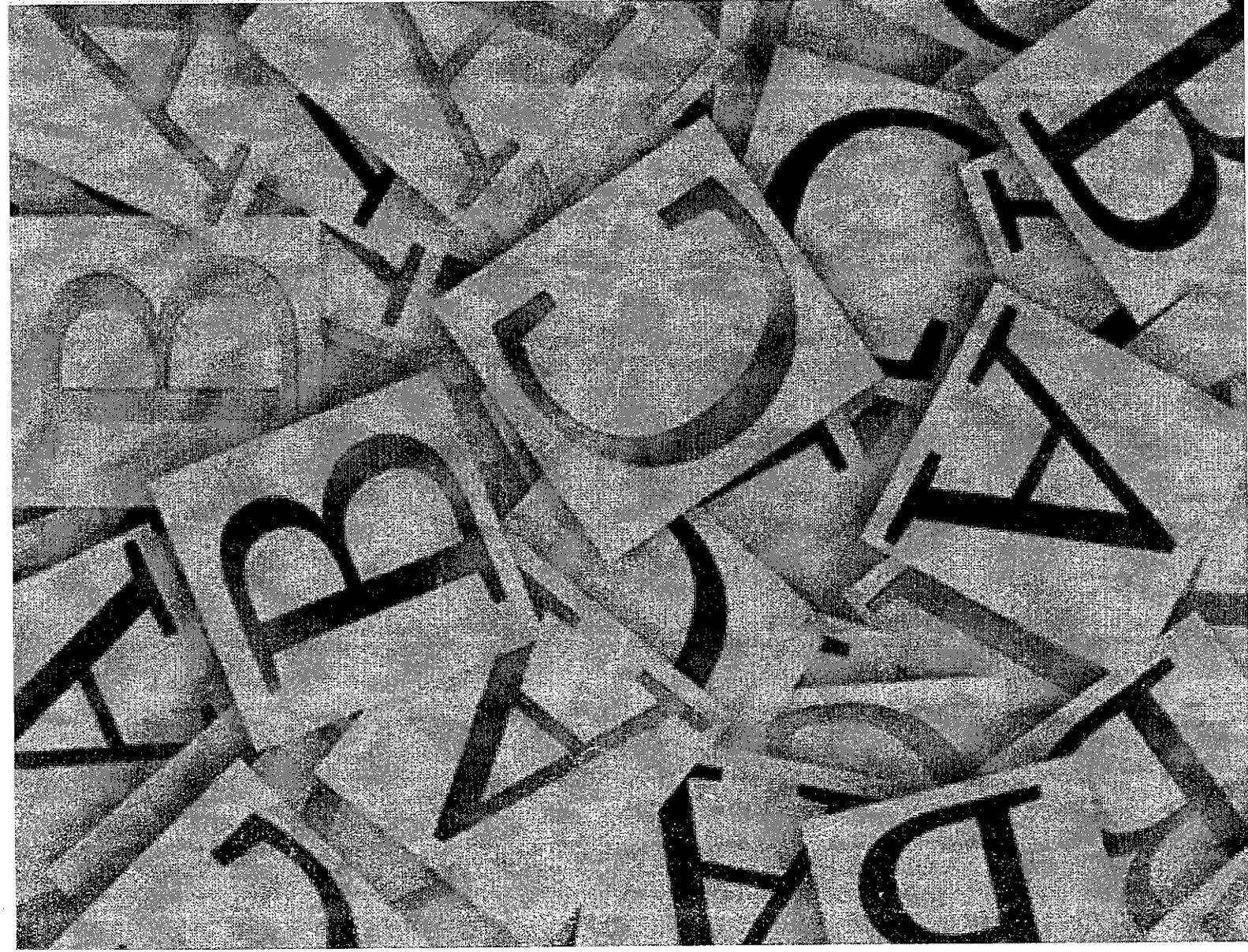
Los documentos elaborados son:

- Protocolo comparecientes
- Protocolo víctimas

DICCIONA

Se construye, (pen
socializa y explic
calidad con los age
las características c
realizar su gestión.

Evitando así incurri
del área de calidad
y BPM.



SIMULACIÓN DE LLAMADA

CLÍNICAS

Se llevaron a cabo ejercicios simultáneos de simulación entre los cuales el contacto a realizar era con comparecientes, con el fin de poder evidenciar la aplicación de los protocolos, la estructura de la llamada, las habilidades de manejo y control de la llamada.

Como resultado del ejercicio se realizó la corrección y retroalimentación de los monitoreos realizados por los participantes, donde se identificaron fortalezas, aspectos

HALLAZ

CLÍNICAS DE LLA

HALLAZGOS

ASPECTOS POSITIVOS

- De manera general se evidencia conocimiento de la gestión a realizar por parte de los asesores.
- Demuestran cortesía y empatía dentro de las comunicaciones simuladas.
- Hacen uso de los guiones de acuerdo con la estructura de la llamada.
- Indican de manera clara el motivo de la comunicación.
- Se evidencia buen trato y amabilidad con el ciudadano.
- Actualizan los datos de manera correcta y completa.

ALERTAS

Las alertas evidencias se ha detectado con base en la

HABLADORES

Se crearon habladores como estrategia de recordación de los hechos, los cuales fueron impresos por los asesores y fijados en las paredes de las oficinas para fortalecer el desarrollo de su gestión. Así mismo fueron diseñados para ser utilizados en las reuniones de trabajo.

JEP

Estructura Llamada

1. **Inicio de la llamada**
Buenos días/tardecas. Soy XXXXXX, nombre apellido de la Administración Especial para la Paz, por favor me ayude a identificar la llamada.
Trabajo en el área de salud / con niños / con niñas / con adolescentes / con mujeres / con personas con discapacidad / con personas con VIH / con personas con otras condiciones de salud.
XXXXXXX (verifique el documento como requisito en la base)

2. **Motivo de la llamada**
Buen día XXXX, el motivo de esta llamada es recibir el consentimiento de usted para el inicio de un proceso de actualización de datos personales y familiares de los beneficiarios de la Unidad de Atención y Reparación a las Víctimas.

3. **Validación de datos**
Sra. XXXX, ¿acorda responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

4. **Validación de datos**
Validar y confirmar dirección, Validar y confirmar Teléfono, Validar y confirmar Correo electrónico, Validar y confirmar la presencia de un familiar.

5. **Cierre de la llamada**
Buen día XXXX, muchas gracias por su tiempo y colaboración. Saludos para la familia.
Trabajo en el área de salud / con niños / con niñas / con adolescentes / con mujeres / con personas con discapacidad / con personas con VIH / con personas con otras condiciones de salud.
XXXXXXX (verifique el documento como requisito en la base)

6. **Guía de seguimiento**

JEP

Estructura Llamada Víctimas Individuales

1. **Inicio de la llamada**
Buenos días/tardecas. Soy XXXXXX, nombre apellido de la Administración Especial para la Paz, por favor me ayude a identificar la llamada.
Trabajo en el área de salud / con niños / con niñas / con adolescentes / con mujeres / con personas con discapacidad / con personas con VIH / con personas con otras condiciones de salud.
XXXXXXX (verifique el documento como requisito en la base)

2. **Motivo de la llamada**
Buen día XXXX, el motivo de esta llamada es iniciar el proceso de actualización de datos personales y familiares de los beneficiarios de la Unidad de Atención y Reparación a las Víctimas.

3. **Validación de datos**
Sra. XXXX, ¿acorda responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

4. **Validación de datos**
Validar y confirmar dirección, Validar y confirmar Teléfono, Validar y confirmar Correo electrónico, Validar y confirmar la presencia de un familiar.

5. **Cierre de la llamada**
Buen día XXXX, muchas gracias por su tiempo y colaboración. Saludos para la familia.
Trabajo en el área de salud / con niños / con niñas / con adolescentes / con mujeres / con personas con discapacidad / con personas con VIH / con personas con otras condiciones de salud.
XXXXXXX (verifique el documento como requisito en la base)

6. **Guía de seguimiento**

Estructura Llamada Víctimas Colectiva

1. **Inicio de la llamada**
Buenos días/tardecas. Soy XXXXXX, nombre apellido de la Administración Especial para la Paz, por favor me ayude a identificar la llamada.
Trabajo en el área de salud / con niños / con niñas / con adolescentes / con mujeres / con personas con discapacidad / con personas con VIH / con personas con otras condiciones de salud.
XXXXXXX (verifique el documento como requisito en la base)

2. **Motivo de la llamada**
Buen día XXXX, el motivo de esta llamada es iniciar el proceso de actualización de datos personales y familiares de los beneficiarios de la Unidad de Atención y Reparación a las Víctimas.

3. **Validación de datos**
Sra. XXXX, ¿acorda responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

4. **Validación de datos**
Validar y confirmar dirección, Validar y confirmar Teléfono, Validar y confirmar Correo electrónico, Validar y confirmar la presencia de un familiar.

5. **Cierre de la llamada**
Buen día XXXX, muchas gracias por su tiempo y colaboración. Saludos para la familia.
Trabajo en el área de salud / con niños / con niñas / con adolescentes / con mujeres / con personas con discapacidad / con personas con VIH / con personas con otras condiciones de salud.
XXXXXXX (verifique el documento como requisito en la base)

6. **Guía de seguimiento**

AYUDAS VIS

A p
com
se c
USE
CON

El n

1.
2.

Preguntas Frecuentes

¿Por qué debo autorizar mis datos? (Puede ser la llamada)

Es importante que usted realice este proceso de autorización, ya que desde las máquinas se requiere conocer todos sus datos y de esta manera poder informarle sobre el avance de su caso y facilitar su participación.

¿Mis datos están seguros?

Le puede asegurar que sus datos serán tratados conforme lo establece la ley la cual nos obliga a cuidar y proteger todos sus datos personales por lo que estos serán almacenados por la JEP.

MIS CASOS

CASO 1: Tomó de primera grave imputación de la Fiscalía y otros crímenes punitorios cometidos por los Part EP

CASO 2: Puntos de adhesión territorial de Fiscalía (Módulo)

CASO 3: Asesorías y procedimientos formales

CASO 4: Llamada

ETIQUETA TELEFÓNICA

FRASES Y/O PALABRAS QUE PUEDES USAR



Es tan amable de suministrarme/ indicarme los siguientes datos:



Gracias por la información suministrada.



De acuerdo, comprendo, entiendo



Es usted muy amable por la información entregada.



Gracias por su amable espera, por favor permánzeca un momento más en línea.



Por favor y gracias



Vale, listo, ok, alo, no se, de pronto, bye



don, defía, papelito, notica, aja, jum,

GENTE

TAL EMPA-

Se realiz
asesores,
la pobl
compare
modo pei

**Si pudieras elegir...
¿cómo serían las personas que
te rodean?**

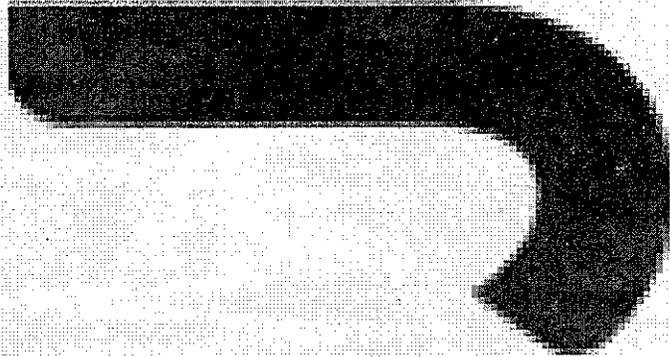
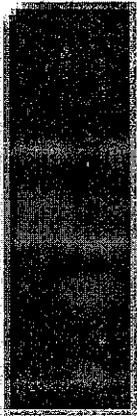
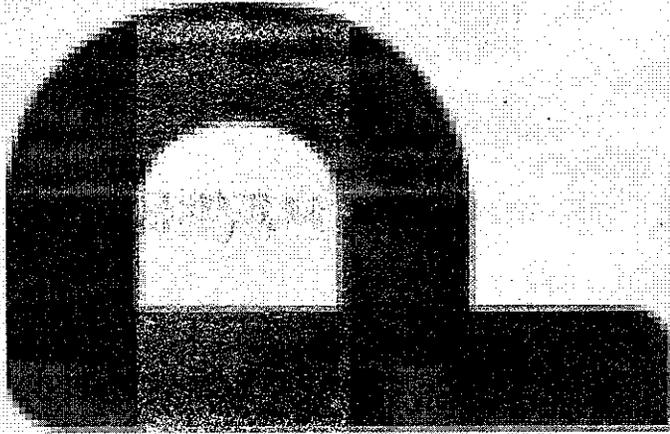
Escribe al menos 3 características.



CAPACITACIÓN PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Tenir
ident
enfoc

Su ol
para
aclara
acom
podei



JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-08-07	
		Versión 4.0	2022-04-15

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MAN	No. CONTRATO/CONVENIO:	ORDEN DE COMPRA 93234		
No. DE IDENTIFICACIÓN:	900011395	TIPO CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Informe No:	01 PARCIAL
PERIODO DEL INFORME:	del 01 de Agosto de 2022	al 31 de Agosto de 2022			

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS, ACTIVIDADES DESARROLLADAS, COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

En el marco de ejecución de la Orden de compra No. 93234 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO II, CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto contractual es: "(i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras", con plazo de ejecución del 12/07/2022 al 15/12/2022, esta supervisión se permite informar que el contratista realizó las siguientes actividades, sin perjuicio de otras que el contratista detalla en su informe:

1. El contratista realizó las actividades en la etapa de pre alistamiento de la orden de compra como:

- 1.1 Disposición de veinte (20) agentes técnicos en sitio, jornada ordinaria, para la operación de las llamadas a comparecientes y víctimas desde el 1 de agosto de 2022.
- 1.2 Disposición de un (1) líder de calidad, jornada ordinaria desde el 1 de agosto de 2022.
- 1.3 Disposición de un (1) Supervisor, jornada ordinaria desde el 1 de agosto de 2022.
- 1.4 Plataforma de centro de contacto veinte (20) Licencia por posición desde el 8 de agosto de 2022.
- 1.5 Troncal SIP 30 Mes desde el 8 de agosto de 2022.

2. El contratista participo en las capacitaciones realizadas por la JEP los días 1, 10 y 12 de agosto de 2022, en las instalaciones de la Entidad, así como, la capacitación realizada el día 4 de agosto de 2022 en la instalaciones de la empresa BPM Consulting.

3. El contratista atendió debidamente la visita técnica a sus instalaciones ubicadas en la Carrera 17 No. 164 - 25 Bogotá D.C., en la cual se pudo evidenciar:

- 3.1 Instalaciones asignadas al personal para la gestión de la operación de las llamadas.
 - 3.2 Los canales disponible (30) para la respectiva gestión.
 - 3.3 Aplicativo de Gestión y seguimiento / Software licenciado Plataforma.
 - 3.4 Aplicativo de control y seguimiento del personal a cargo.
 - 3.5 Uso de la herramienta para la generación de la respectiva reportería.
 - 3.6 Servicio provisionado de internet para BPM
- 3.7 Canal de comunicación llamadas inbound / Outbound / líneas telefónicas con el provisionamiento de las línea de atención local 601 7437077 y la línea 018000 número interno provisionado.
 - 3.8 Conexión de los agentes técnicos.
 - 3.9 Software licenciado para la operación: Se muestra Windows licenciado.
 - 3.10 Diademas telefónicas (Cada asesor cuenta con una diadema individual)
 - 3.11 Puertos de USB deshabilitados.
- 3.12 Registro y grabación de llamada, mediante prueba de grabación de llamada que se podrá ejecutar en el monitoreo.

El informe de actividades presentado cuenta con los soportes que evidencian la efectiva realización de estas actividades, las cuales se encuentran en la carpeta compartida en la siguiente ruta: https://jepcolombia-my.sharepoint.com/personal/leonardo_narvaez_jep_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fleonardo%5Fnarvaez%5Fjep%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FEscritorio%2FDocumentaci%C3%B3n%20BPM%20Consulting%2018%20Agosto%20de%202022

El presente informe se entrega el 30 de septiembre de 2022

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONCEPTO	VALOR	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 654.499.999,52	
VALOR ADICIONES (si aplica, especificar el o los números de adición)	\$ 0,00	
VALOR REDUCCIÓN (si aplica)	\$ 0,00	
VALOR POR OTRO CONCEPTO (si aplica)	\$ 0,00	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 654.499.999,52	
VALOR PAGADO	\$ 0,00	
Pago No. 1 - mes: Agosto de 2022		\$ 0,00
Pago No. 2 - mes: de		\$ 0,00
Pago No. 3 - mes: de		\$ 0,00
Pago No. 4 - mes: de		\$ 0,00
Pago No. 5 - mes: de		\$ 0,00
Pago No. 6 - mes: de	\$ 0,00	
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO (valor a pagar factura) *	\$ 102.423.945,69	
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)	\$ 102.423.945,69	
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)	\$ 552.076.053,83	
SALDO POR REINTEGRAR (si aplica)	\$ 0,00	
SALDO POR LIBERAR (si aplica)	\$ 0,00	
SALDO LIBERADO (si aplica)	\$ 0,00	

* El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas recibidos y aprobados a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.*

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsible definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el

contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO / MITIGACIÓN	CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente
Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el incumplimiento de ANS. Estipulación contractual que permita aplicar multas o sanciones al Proveedor que reitera el incumplimiento de los ANS	Mediante la supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros mínimos que permitan al Proveedor prestar los Servicios de BPO, en caso de no cumplir el proveedor quedaría exonerado por la interrupción.	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios de BPO.	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retraso en la entrega del servicio / Permanente
Terminación anticipada del contrato entre el propietario de la infraestructura de Nube sobre la cual se encuentra la herramienta de BPO y el Proveedor adjudicado en el Acuerdo Marco	Proveedor	Estipulación contractual al proveedor que lo obligue a demostrar semestralmente que mantiene vigente la relación contractual con el propietario de la infraestructura de nube pública o privada sobre la cual se encuentra operativa la plataforma de BPO y acepte que serán usados para los servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.	Verificando mediante formato de acreditación del propietario del centro de datos o el CSP y estipulación contractual / Permanente
Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el la herramienta de BPO; o mal uso de la información por parte del Proveedor.	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad. Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura sobre la que presta servicios el Proveedor.	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la adquisición de servicios de seguridad contemplados en el Acuerdo Marco de Precios / Permanente

4. GARANTÍAS

ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA POLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN (Subdirectore de Contratación- SECOP II)
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	59166/1	8	BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	15/07/2022	15/07/2022	15/12/2025	18/07/2022

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN

6. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO

Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista/cooperante una vez se legalizó el contrato/convenio. En consecuencia, se sugiere el pago correspondiente al período del informe.



CC: 52085127
 Nombre: Angela María Mora Soto
 Cargo: Subsecretaria Ejecutiva

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-08-07	
		Versión 4.0	2022-04-15
Firma del Supervisor			
<i>Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</i>			

Fecha: 30/09/2022

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

ORDEN DE COMPRA	NÚMERO:	93234	AÑO:	2022	OTROSÍ	NÚMERO:	AÑO:
DEPENDENCIA:	SUBSECRETARÍA EJECUTIVA						
CONTRATISTA:	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MAN						
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	900011395-6						

2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

Contratista persona natural ()	Contratista persona jurídica (X)
	El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar.

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato:

SI X N/A

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 1 por un valor de \$ 102.423.945,69 correspondiente a la factura No. BPM4107 del 12 de septiembre de 2022.

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4401-1000-3-0-4401017-02	\$ 102.423.945,69
TOTAL	\$ 102.423.945,69

4. El supervisor deja constancia de la verificación del estado de las garantías del contrato conforme lo establecido en el informe de supervisión. SI: x NO:

5. RECIBO DE ALMACÉN

V.Bo SATISFACCIÓN ÁREA USUARIA

Angela Kelt

6. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del mencionado contrato fue:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Malo (1)

7. Supervisor 1:

Nombre: Angela María Mora Soto
Cargo: Subsecretaria Ejecutiva
Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Angela Kelt
Firma

8. Ordenador del gasto y pago:

Nombre: Angela María Mora Soto
Cargo: Subsecretaria Ejecutiva
Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Angela Kelt
Firma



Unidad / Sub-Unidad: ADICION JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ -		Número de Comprobante: 317022		Valor Total: 524.597.794,11 Saldo por pagar:		0,00	
Tipo Doc. Identidad: NIT		Número Doc. Identidad: 900011395		Termino: EPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS			
Tipo: ORDEN DE COMPRA		Número: 10324-2022		Fecha: 12/07/2022 0:00:00			
Objeto: CONTRATAR POR MEDIO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS, LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MONITOREO DE LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ REALIZADO A TRAVES DEL CANAL TELEFONICO		OBJETO:					

Unidad Solicitante: Unidad & Subunidad Recaudera Subalterna:		Miguelina 41-01-01		GIBELLE ANDREA SILVA PINEDA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ -	
Fecha y hora Sistema		2022-06-01-12:24 p. m.			

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL AREA DE TESORERIA CERTIFICA QUE AL CONTRATISTA ANTERIORMENTE MENCIONADO SE LE REALIZARON LOS SIGUIENTES PAGOS:

FECHA	NUMERO	VALOR	IVA	NUM. OBLIGACION	ANTICIPOS CONCEDIDOS/ AMORTIZADO	ORDEN DE PAGO			MEDIO DE PAGO			REINTEGRO		DOCUMENTO SOPORTE		ENTIDAD PAGADORA		CONCEPTO DE PAGO
						VALOR BRUTO	DEDUCCIONES	VALOR NETO	CTACHEQUE	BANCO	NUMERO	VALOR	TIPO	NUMERO	CODIGO			
2022-10-28	10522	102.423.945,69	16.353.052,06	106222	3498922	102.423.945,69	6.727.273,00	96.696.672,69	5965410178	BANCOLOMBIA			FACTURA	BPM4420	19.01-01-DT	PAGO NO. 1 DE ORDEN DE COMPRA		
2022-11-30	10552	102.378.900,85	16.632.212,23	128722	3532822	102.378.900,85	6.977.367,00	96.401.533,85	5965410178	BANCOLOMBIA			FACTURA	BPM4420	19.01-01-DT	PAGO NO. 2 DE ORDEN DE COMPRA		
2022-11-30	10562	102.423.945,69	16.632.212,23	128722	3532822	102.423.945,69	6.945.799,00	96.478.146,69	5965410178	BANCOLOMBIA			FACTURA	BPM4420	19.01-01-DT	PAGO NO. 3 DE ORDEN DE COMPRA		
2023-01-19	11023	102.248.956,27	16.804.051,87	98223	105.248.956,27	102.248.956,27	6.912.478,00	96.336.478,27	5965410178	BANCOLOMBIA			FACTURA	SPM391	19.01-01-DT	PAGO NO. 4 DE ORDEN DE COMPRA		

CONCEDIDO: Ordenes de pago en estado regular, con afilida línea de pago, o anticipo contable diferido a NINGUNO.
AMORTIZADO: Con valor negativo, sus valores de legalizaciones con cargo a la ODP pagadas con los afilidos anteriormente mencionados