



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

BPM4420

SEÑOR(ES):

CLIENTE: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

NIT: 901140004-8

DIRECCIÓN: CR 7 63 44

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 4846980

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica - Otros

FECHA DE EXPEDICIÓN: 19/10/2022 11:32 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 18/11/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 19/10/2022 11:38 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 93234\_092022

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	165,000.00	3,300,000.00	627,000.00	3,927,000.00
3	IT-BPO-1-1 Troncal 60 SIP_30 Mes	30.00	36,000.00	1,080,000.00	205,200.00	1,285,200.00
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
6	IT-BPO-7-6 Minutos de 60 conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_79841 Minuto	48,275.00	22.00	1,062,050.00	201,789.50	1,263,839.50
7	IT-BPO-7-2 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound desde celular a 01-8000 - 6632 Minuto	2,418.00	160.00	386,880.00	73,507.20	460,387.20
8	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_79841 Minuto	558.00	22.00	12,276.00	2,332.44	14,608.44

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	IVA:
IVA	88,553,748.60	19%	16,825,212.23	88,553,748.60	16,825,212.23
<b>Total Impuestos:</b>					16,825,212.23
<b>Total + Impuestos:</b>					105,378,960.83
<b>Valor Total:</b>					<b>105,378,960.83</b>

CIENTO CINCO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA CON OCHENTA Y TRES CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURA SERVICIOS 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022\_OC 93234

#\$44-01-01;ordendecompra93234de2022;juan.olarte@jep.gov.co#\$

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

CUFE: 1a18027c3541c1f470cd80f5b54d921bd3670fa73563defce195538d48040ad3fodd8d8072640a95f3b3717e5003a7c3

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

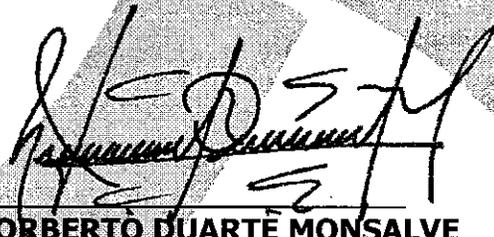
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante 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 diez (10) días del mes de octubre 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



Bogotá D.C., 19 de octubre de 2022

Señores  
**JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ – JEP**  
 Subsecretaria Ejecutiva  
 Ciudad

**Objeto orden de compra:** Monitoreo a comparecientes y victimas por medio de la gestión de llamada telefónica.

**GENERALIDADES**

En desarrollo de la ejecución de la orden de compra No. 93234, dentro del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021 SERVICIOS BPO II, por parte del proveedor BPM CONSULTING, presenta a la Jurisdicción Especial para la Paz el siguiente informe mensual de gestión, con base en las obligaciones contenidas en el mencionado AMP:

<b>Nombre proveedor:</b>	<b>BPM Consulting LTDA.</b>
<b>Nombre Representante Legal proveedor:</b>	<b>Norberto Duarte Monsalve</b>
<b>Nit:</b>	<b>900011395-6</b>
<b>Dirección:</b>	<b>Cra 17 # 164-25 Bogotá</b>
<b>Periodo informe:</b>	<b>1 al 30 de septiembre de 2022</b>
<b>Fecha de inicio:</b>	<b>1 de septiembre de 2022</b>
<b>Fecha de terminación:</b>	<b>30 de septiembre de 2022</b>

**I. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PERIODO**

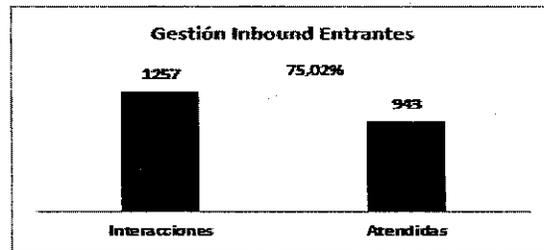
**ETAPA DE PRE-ALISTAMIENTO**

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 UIA.	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	HABILIDADES TELEFONICAS	Prctocolos De Atencion Bpm	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	HABILIDADES OFIMATICAS	Digitación, manejo y control de herramientas	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	MANEJO DEL TIEMPO	Manejo y control de tiempos	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	MANEJO DE SITUACIONES DIFICILES	Manejo y control situaciones difíciles	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	TIPIFICADOR	Reconocimiento y familiarización con la herramienta tipificador	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	INCONCERT	Familiarización, reconocimiento y control de Inconcert	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	PRIMEROS AUXILIOS SICOLOGICOS	Como actuar ante eventos emocionales en las llamadas	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	CONTROL DE EMOSIONES	Como actuar ante eventos emocionales individuales	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	CLINICA DE LLAMADAS	Juego de roles con diferentes situaciones que se pueden presentar en la gestión diaria con los ciudadanos a llamar.	Agentes, líder de calidad, supervisor

## ETAPA DE OPERACIÓN

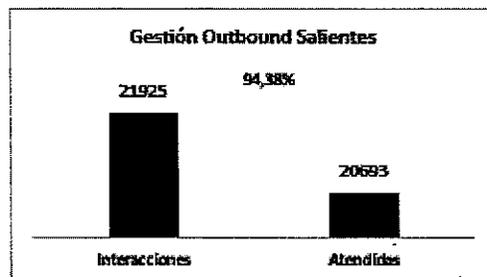
### 1. Gestión Llamadas Entrantes

Durante el mes de septiembre ingresaron por el canal telefónico un total de 1.257 llamadas, de las cuales se atendieron 943 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 75,02%. Con un tiempo de conversación de 629 segundos (10:48 minutos).



### 2. Gestión Llamadas Salientes

Durante el mes de septiembre se realizaron por el canal telefónico un total de 21.925 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas 20.693 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 94,38%. Con un tiempo de conversación de 268 segundos (04:46 minutos).



### 3. Gestión de Bases

Entre el 1 y el 2 de septiembre se realizaron llamadas de prueba al canal telefónico, tanto para la gestión Inbound, como para la gestión Outbound.

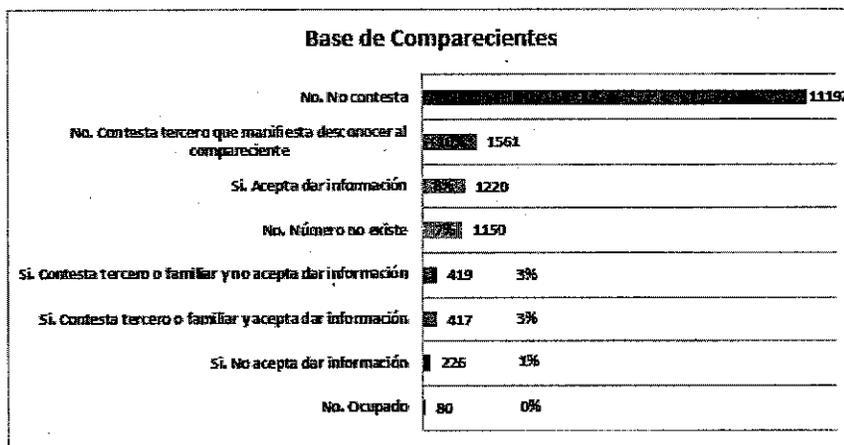
A partir del 5 de septiembre se dio inicio al proyecto con la gestión de la primera base de comparecientes e ingreso de llamadas por el canal telefónico.

Paulatinamente se han venido gestionando las bases recibidas por parte de la JEP, así mismo se viene realizando su respectiva gestión.

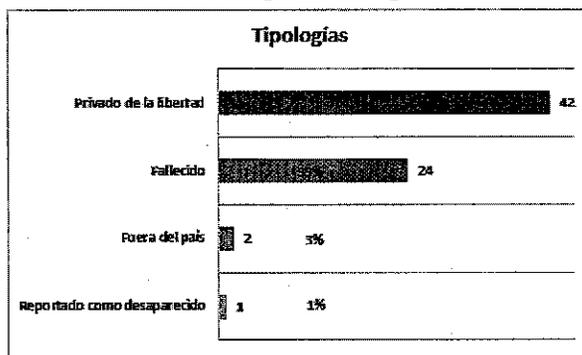
#### 4. Bases de Comparecientes

Los comparecientes son todas aquellas personas que se acogieron al régimen de libertad del Artículo 36 de la Ley 1820 del 2016 y la finalidad de la gestión de estas bases es realizar la comunicación con los ciudadanos para obtener, corroborar o actualizar los datos de identificación y ubicación actual.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 30 de septiembre y su respectiva tipología.



A continuación, se muestran algunas observaciones respecto a la gestión de la base de comparecientes, siendo un tema relevante y brindando las alarmas para su respectiva revisión de acuerdo con el caso.

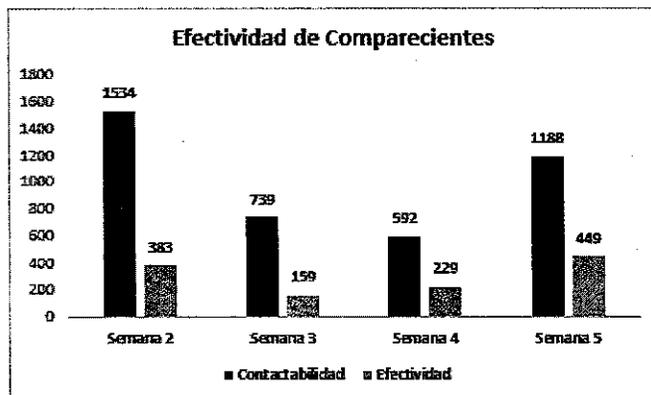


En la siguiente gráfica se puede evidenciar la Efectividad de la gestión realizada por semanas:

En la semana 2 y 3 se gestionó una base de 1316 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 542 ciudadanos, para una participación del 41%.

En la semana 4 y 5 se está gestionando una base de 16.287 registros de los cuales han sido efectivos es decir (Si. Acepta dar información) 678 ciudadanos, para una participación del 4%, con la aclaración que estas bases aún se están marcando.

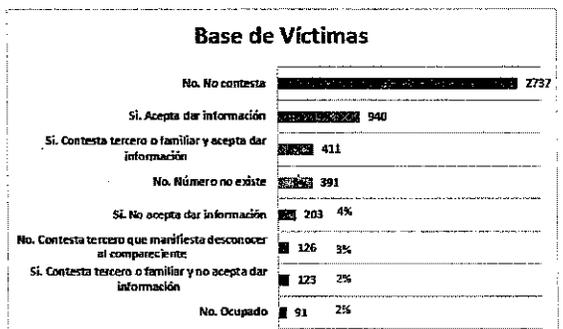
Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos.



### 5. Bases de Víctimas

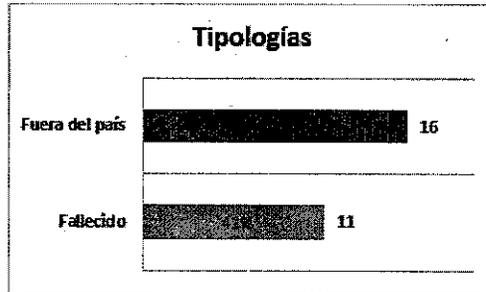
Son todas las personas que fueron agredidas por los actores armados y que sufrieron daños físicos o emocionales durante el conflicto armado en Colombia. Se consideran víctimas aquellas personas que perdieron la vida, sus familiares, sus tierras y propiedades, que huyeron de sus hogares, así como los niños y niñas que fueron obligados a ir a la guerra y a quienes abandonaron el país para salvaguardar su vida. Por los daños causados a la naturaleza, la JEP también la considera una víctima.

Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera individual sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo de las audiencias.



En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 30 de septiembre y su respectiva tipología.

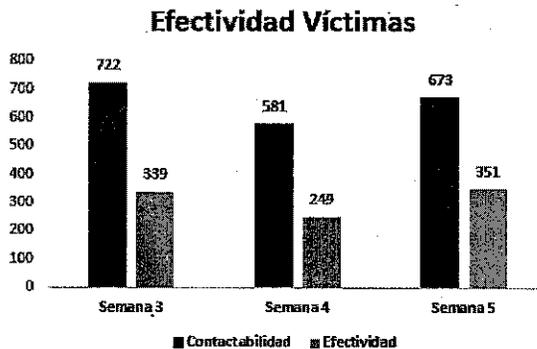
A continuación, se muestran algunas observaciones respecto a la gestión de la base de víctimas, donde se evidencia algunos de los registros atípicos encontrados en la gestión.



En la siguiente gráfica se puede evidenciar la Efectividad de la gestión realizada por semanas:  
En la semana 3 se gestionó una base de 988 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 339 ciudadanos, para una participación del 34%.

En la semana 4 y 5 de septiembre se está gestionando una base de 4.303 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 600 ciudadanos, para una participación del 13%. Con la aclaración que estas bases aún se están marcando.

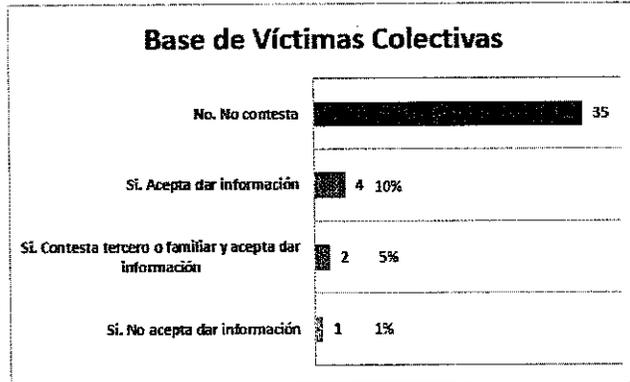
Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos.



## 6. Bases de Víctimas Colectivas

Las víctimas Colectivas son todas aquellas que se encuentran siendo representadas por sujetos colectivos acreditados.

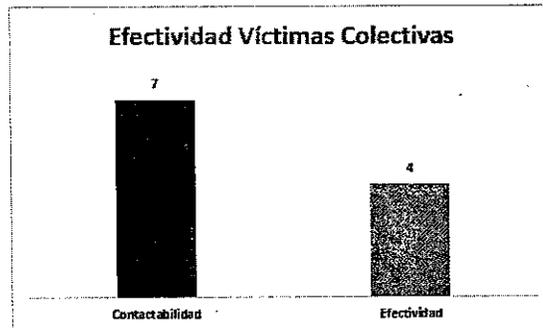
Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera colectiva sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo de las audiencias.



En la siguiente gráfica se puede evidenciar la Efectividad de la gestión realizada los días 28 y 30 de septiembre:

Los últimos días de septiembre se está gestionando una base de 207 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 4 ciudadanos, para una participación del 1,9%. Con la aclaración que esta base aún se está marcando.

Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos.



## II. AVANCE TÉCNICO Y FINANCIERO

### TÉCNICO

1. Se realiza (DashBoard) el cual es un informe cuantitativo semanal con los avances y gestión de las bases de datos recibidas por parte de la entidad, bases de víctimas y bases de comparecientes. Así como la gestión y recepción de llamadas por los canales de atención.
2. Para el mes de septiembre no se llevó a cabo el cargue de las bases gestionadas por la herramienta Vista, aún se encuentra en validación, pruebas y demás para su posterior ingreso al sistema.
3. Se brinda el conocimiento a la entidad por medio de la prefectura sobre los minutos consumidos en la gestión outbound, minutos faltantes y proyección de minutos de acuerdo con el comportamiento del proyecto.

**FINANCIERO**

1. Determinar el porcentaje de avance de ejecución de la orden de compra

Valor Contratado (Incluido IVA)	\$ 654.499.999,52
Valor Facturado Mes	\$ 105.378.960,83
Valor Total Facturado a la Fecha	\$ 207.802.906,52
% de ejecución de la OC	32%

2. Balance financiero

EJECUCIÓN PRESUPGESTAL		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			
Pago No. 1	-	mes :            de	\$ 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) *			\$ 105.378.960,83
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)			\$ 105.378.960,83
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)			\$ 549.121.038,69
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 recibidas y aprobadas a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.\*

**III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**Conclusiones**

Desde la implementación del proyecto se puede percibir la satisfacción por parte del ciudadano, volviendo consigo la esperanza y generando en ellos la credibilidad y avances en el proceso que adelanta la entidad. Facilitando la comunicación y actualización de los datos por parte de los comparecientes y víctimas, a través de nuestros canales de atención local, nacional y pagina web. Evidenciando un alto flujo de llamadas recepcionadas desde los centros carcelarios, penitenciarios y zonas rurales facilitando el acceso a la población vulnerable.

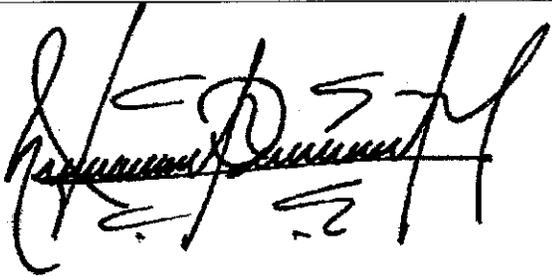
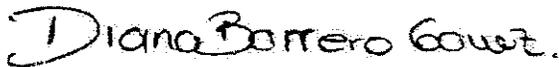
**Recomendaciones**

- Seguimiento y acompañamiento por parte de las áreas de apoyo, como son calidad, formación y supervisión, generando actividades que permitan fortalecer la gestión de cada uno del asesor, mitigando los errores.
- En las bases de datos, brindar información más precisa y actualizada, con el fin de mejorar la efectividad en la gestión de las bases.
- Implementación y mejoras en el árbol de tipificación de la entidad y del centro de contacto, con la finalidad que sea un lenguaje más claro y uniforme.
- Revisión de las bases de datos, identificando las oportunidades de mejora y brindando las respectivas alarmas, como por ejemplo los números de teléfono repetidos que no corresponden a la persona que se debe contactar
- El contratista informa que se realizaron las sesiones de seguimiento técnico y monitoreo BPO para el cargue de la gestión en la herramienta "Vista" con los ingenieros de la JEP en donde se hacen diferentes pruebas en el ambiente de producción a la espera de una pronta solución para el respectivo cargue de las bases, es decir en el mes de septiembre no se logro cargar información en Vista.

**IV. ANEXOS**

- Informe de calidad en pdf – septiembre 2022
- Informe de formación en pdf – septiembre 2022
- Informe mensual de gestión JEP – septiembre 2022

Cordialmente,

	
<p><b>REPRESENTANTE LEGAL:</b> Noberto Duarte C.C. 91.278.784</p>	<p><b>COORDINADOR DEL PROYECTO:</b> Stalin Pallares Aguas C.C. 1143430767</p>
	
<p><b>LIDER DE CALIDAD:</b> Jenny Henao Fajardo C.C. 1.094.913.544 de Bogotá</p>	<p><b>SUPERVISOR OPERACIÓN:</b> Diana Barrero C.C. 52.956.144</p>



**INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

**PROYECTO:**

**JEP**

Periodo: 01 al 30 de septiembre de 2022

Orden De Compra N° 93234

**JEP** | JURISDICCIÓN  
ESPECIAL PARA LA PAZ



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

### DATOS GENERALES

<b>ORDEN DE COMPRA</b>	93234
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>	13 de octubre 2022
<b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:</b>	Presentar los resultados del Centro de contacto de la JEP a través del canal telefónico para obtener una información básica sobre la ubicación actualizada de todos los comparecientes y víctimas y gestionar su verificación a través de la gestión Outbound (salida de llamadas) y por medio de la línea de atención nacional 018000189946 y la línea local 6017437077, durante el periodo comprendido del 01 al 30 de septiembre de 2022. El informe contempla un consolidado de la gestión realizada, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas.
<b>PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME</b>	01 al 30 de septiembre 2022
<b>PRESENTADO POR:</b>	Diana Barrero
<b>ENTREGADO A:</b>	Angela Mora Soto
<b>INFORME NO:</b>	02



## Tabla de Contenido

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>Información de la orden de compra 93234</b>	<b>5</b>
<b>1. Funcionamiento canal telefónico</b>	<b>6</b>
<b>2. Estadísticas de las llamadas entrantes</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Tipificación de las llamadas entrantes</b>	<b>8</b>
<b>3. Estadística de las llamadas salientes</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Tipificación de las llamadas salientes</b>	<b>13</b>
<b>4. Gestión de Bases</b>	<b>15</b>
<b>4.1. Bases de Comparecientes</b>	<b>15</b>
<b>4.2. Bases de Víctimas</b>	<b>17</b>
<b>4.3. Bases de Víctimas Colectivas</b>	<b>19</b>
<b>5. Aspectos positivos del Proyecto JEP</b>	<b>21</b>
<b>6. Planes de mejora</b>	<b>21</b>
<b>7. Anexos</b>	<b>21</b>



## Introducción

La Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) es el componente de justicia del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición, creado por el Acuerdo de Paz entre el Gobierno Nacional y las Farc-EP. La JEP tiene la función de administrar justicia transicional y conocer de los delitos cometidos en el marco del conflicto armado que se hubieran cometido antes del 1 de diciembre de 2016. La existencia de la JEP no podrá ser superior a 20 años.

La JEP fue creada para satisfacer los derechos de las víctimas a la justicia, ofrecerles verdad y contribuir a su reparación, con el propósito de construir una paz estable y duradera.

El trabajo de la JEP se enfocará en los delitos más graves y representativos del conflicto armado, de acuerdo con los criterios de selección y priorización que sean definidos por la ley y los magistrados. En particular, podrá conocer de los delitos que hubieren cometido excombatientes de las FARC-EP, miembros de la Fuerza Pública, otros agentes del Estado y terceros civiles. Sobre estos dos últimos, la Corte Constitucional aclaró que su participación en la JEP sería voluntaria.

Mediante una comunicación telefónica, un equipo dispuesto por la JEP actualiza la información relacionada con la ubicación y datos de contacto de los comparecientes, como parte del monitoreo a sus obligaciones.

En el caso de las víctimas, la JEP actualiza información que permita facilitar su participación en los procesos judiciales. La JEP se contactará con las víctimas individuales y con los representantes de los sujetos colectivos acreditados, siendo tramites gratuitos y sin intermediarios.

A partir del mes de agosto de 2022 la JEP Monitorea, verifica a los comparecientes y actualiza los datos de las víctimas que participan en el proceso judicial es fundamental para avanzar en la búsqueda de verdad y justicia para la paz. Mantener el registro detallado requiere confirmar constantemente sus datos personales. Por esto, entre agosto y diciembre de 2022 la JEP desplegará un equipo técnico que, por vía telefónica, entre otros, confirmará los datos de ubicación y de contacto de comparecientes y víctimas.



En principio, la Secretaría Ejecutiva de la JEP espera llegar a cerca de 16.000 comparecientes y un universo de 8.000 víctimas. Esta estrategia es apenas una de las medidas con las que se monitorearán las obligaciones y derechos de quienes participan en el proceso judicial. Otra de ellas se soporta en los equipos de la JEP en territorio y que permitirán robustecer los trabajos de verificación y actualización de datos.

En el caso de las y los comparecientes, el recaudo de esta información es lo que ha permitido llevar un registro detallado del monitoreo de las libertades condicionadas, al igual que un seguimiento al régimen de condicionalidad estricto que hace parte de sus obligaciones en el proceso judicial y que será determinante para la verificación de las restricciones efectivas de libertades y derechos a quienes la JEP les imponga sanciones propias.

La Secretaría Ejecutiva recuerda que todos los trámites ante la Jurisdicción son gratuitos y no requieren intermediarios. A través **6017437077** la JEP los contactará. Este es el único número autorizado.

La persona que se comuniqué con las víctimas y comparecientes se identificará con su nombre y marcando al **018000189946** usted podrá verificar la autenticidad de la llamada

#### Información de la orden de compra 93234

- Fecha de inicio  
Fecha de acta de inicio: 12 de julio de 2022  
Fecha de inicio de la operación: 22 de julio de 2022
- Fecha de terminación  
Fecha de terminación de la orden: 15 de diciembre de 2022  
Fecha de terminación de la operación: 15 de diciembre de 2022
  - Veinte (20) agentes técnicos quienes se encargan de atender el canal telefónico por gestión Inbound y gestión Outbound para realizar las respectivas actualizaciones de los datos de las víctimas y comparecientes.
  - Un líder de calidad quien se encarga de realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio.
  - Un supervisor quien se encarga de acompañar, realizar seguimiento y liderar el proyecto para dar cumplimiento a la orden de compra y los ANS contratados.

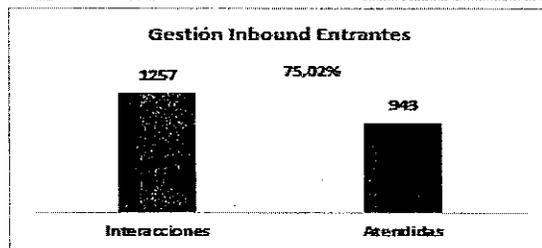
## 1. Funcionamiento canal telefónico

La línea de la JEP Jurisdicción Especial para la Paz tiene un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. a través de la línea 018000189946 y la línea local (601) 7437077. Su principal objetivo es obtener la información básica sobre la ubicación actualizada de todos los comparecientes y víctimas para gestionar su verificación. El uso de este registro ha de considerarse un paso obligado y permanente en la gestión del monitoreo, en la medida en que resulta útil para los propósitos de supervisión y revisión respecto de beneficios asociados a cualquier tipo de delito.

## 2. Estadísticas de las llamadas entrantes

Durante el mes de septiembre ingresaron por el canal telefónico un total de 1.257 llamadas, de las cuales se atendieron 943 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 75,02% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 629 segundos (10:48 minutos).

Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 241 llamadas y se atendieron 164 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 1.016 llamadas y se atendieron 779 llamadas.

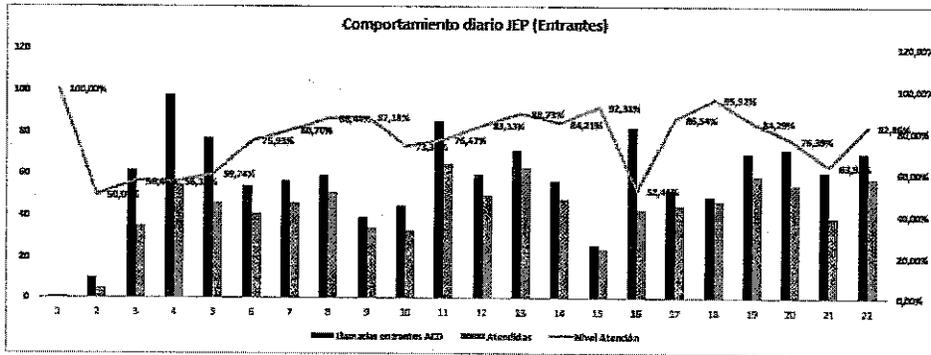


Gráfica 1

El tiempo de conversación de 10:48 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.



En la siguiente grafica se evidencia el comportamiento diario de las llamadas que ingresaron al centro de contacto de la JEP,.



Gráfica 2

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento diario del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 30 de septiembre, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

JEP ENTRANTES SEPTIEMBRE						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(-)
1/09/2022	1	1	100,00%	0	0,00%	6
2/09/2022	10	5	50,00%	5	50,00%	72
3/09/2022	62	35	56,45%	27	43,55%	342
4/09/2022	98	55	56,12%	43	43,88%	648
5/09/2022	77	46	59,74%	31	40,26%	561
6/09/2022	54	41	75,93%	13	24,07%	507
7/09/2022	57	46	80,70%	11	19,30%	577
8/09/2022	59	51	86,44%	8	13,56%	550
9/09/2022	39	34	87,18%	5	12,82%	606
10/09/2022	45	33	73,33%	12	26,67%	655
11/09/2022	85	65	76,47%	20	23,53%	664
12/09/2022	60	50	83,33%	10	16,67%	639
13/09/2022	71	63	88,73%	8	11,27%	698
14/09/2022	57	48	84,21%	8	14,04%	659
15/09/2022	26	24	92,31%	2	7,69%	878
16/09/2022	82	43	52,44%	8	9,76%	512
17/09/2022	52	45	86,54%	7	13,46%	787
18/09/2022	49	47	95,92%	2	4,08%	639
19/09/2022	70	59	84,29%	11	15,71%	589
20/09/2022	72	55	76,39%	17	23,61%	741
21/09/2022	61	39	63,93%	11	18,03%	641
22/09/2022	70	58	82,86%	12	17,14%	696
<b>Total</b>	<b>1257</b>	<b>943</b>	<b>75,02%</b>	<b>271</b>	<b>21,56%</b>	<b>629</b>

Tabla 1

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 30 de septiembre. Se puede evidenciar un aumento de las llamadas entrantes y una mejora en el nivel de atención (las llamadas que se atienden, sobre las llamadas que ingresan).

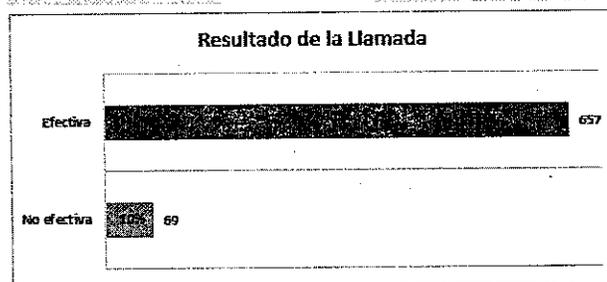
JEP SEMANAL SEPTIEMBRE						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	11	6	54,55%	5	45,45%	56
Semana 2	348	223	64,08%	125	35,92%	547
Semana 3	288	233	80,90%	55	19,10%	623
Semana 4	288	223	77,43%	33	11,46%	702
Semana 5	322	258	80,12%	53	16,46%	663
<b>Total</b>	<b>1257</b>	<b>943</b>	<b>75,02%</b>	<b>271</b>	<b>21,56%</b>	<b>629</b>

Tabla 2

## 2.1. Tipificación de las llamadas entrantes

De las 943 llamadas atendidas, se tipificaron 726 llamadas, en este punto es importante aclarar que la operación se encuentra trabajando en una oportunidad de mejora para lograr el 100% de la tipificación de las llamadas que se atienden.

Con 657 tipificaciones y una participación del 90% de llamada "efectiva" y con 69 tipificaciones y una participación del 10% de llamada "no efectiva".



Gráfica 3

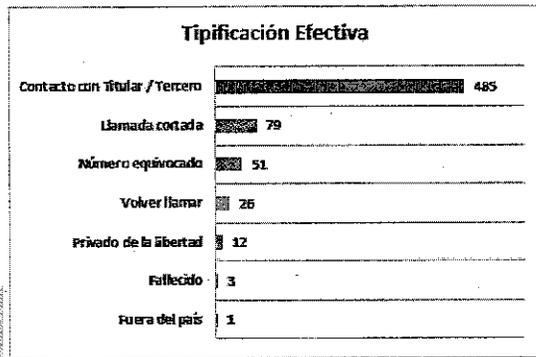
Las llamadas efectivas: son todas aquellas en donde se tiene una contactabilidad con una persona que se encuentre registrada en las bases o que brinde una información de las personas registradas en la base, o equivocadas.

El árbol de tipología utilizado para este Item es: “Fallecido” “Fuera del País” “Llamada cortada – cuando el asesor está en llamada y se cae por fallas en la comunicación” “Número equivocado” “Privado de la libertad” “Volver a llamar” “Si. No acepta dar información” “Si. Acepta dar información” “Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información” “Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información”

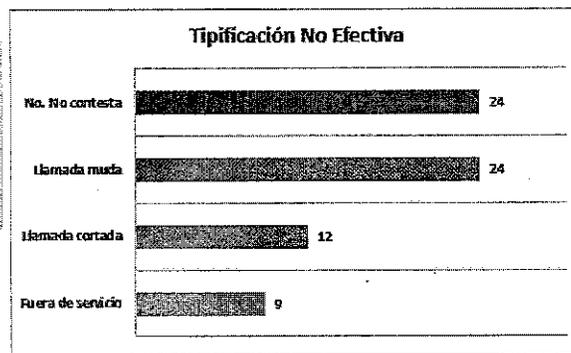
Las llamadas No Efectivas: son todas aquellas en donde no se tiene una contactabilidad.

El árbol de tipología utilizado para este Item es: “Buzón” “Fuera de servicio” “Llamada cortada” “No Contesta o muda”

A continuación, se realiza el desglose de la tipificación de las llamadas “efectivas” y “no efectivas”



Gráfica 4



Gráfica 5

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones “efectiva” se actualizaron 357 datos de ciudadanos que se comunicaron a la línea, para un 54% de participación sobre las demás tipologías.

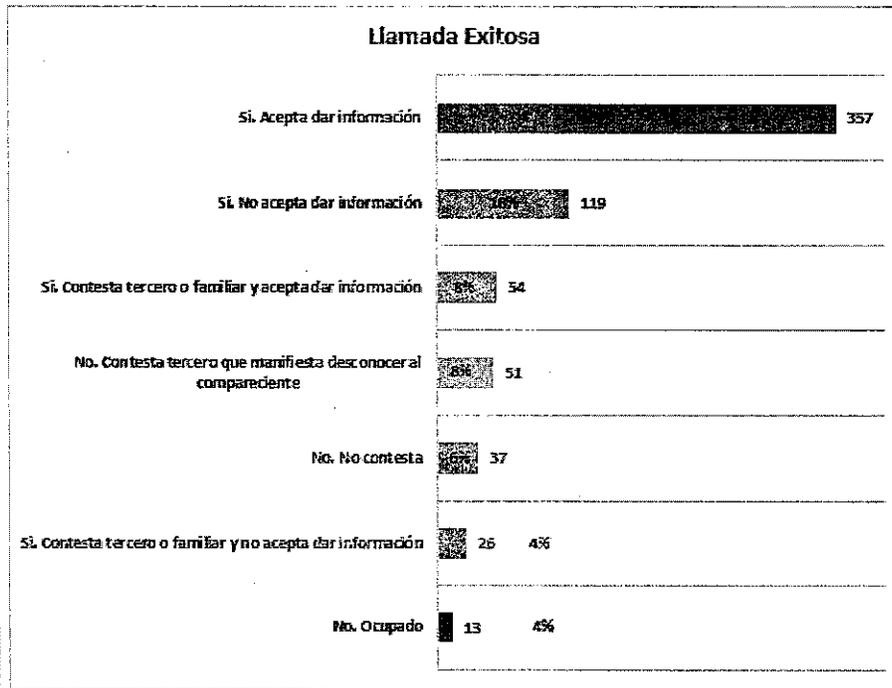
El árbol de tipología utilizado para este Item es:

“Si. No acepta dar información” hace referencia a que se genera un contacto con la víctima o compareciente, pero no brinda información y/o actualiza datos.

“Si. Acepta dar información” hace referencia a que se tiene contacto con la víctima o compareciente y actualiza los datos.

“Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información” hace referencia a que se tiene contacto con un tercero o familiar de la víctima o compareciente y brinda alguna información o dato para hacer contacto con las personas acreditadas.

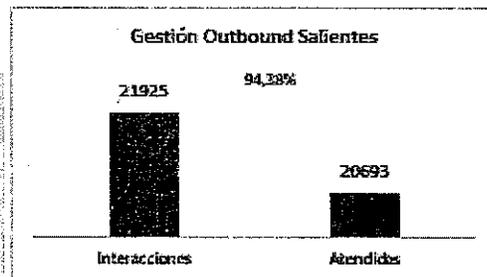
“Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información” hace referencia a que se tiene contacto con un tercero o familiar de la víctima o compareciente y no brinda información o datos para hacer contacto con las personas acreditadas.



Gráfica 6

### 3. Estadística de las llamadas salientes

Durante el mes de septiembre se realizaron por el canal telefónico un total de 21.925 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 20.693 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 94,38%. Con un tiempo de conversación total de 268 segundos (04:46 minutos) tomando las llamadas efectivas, las llamadas contactadas y las llamadas no contactadas.



Gráfica 7



Se realiza la siguiente observación del tiempo promedio de conversación de las llamadas salientes:

- Llamadas Efectivas (Si. Acepta dar información)  
Se realiza el análisis desde el 12 de septiembre al 30 de septiembre clasificada por bases
- ✓ Base de Comparecientes muestra un tiempo de conversación de 09:55 (9 minutos con 55 segundos).
- ✓ Base de Víctimas muestra un tiempo de conversación de 12:19 (12 minutos con 19 segundos).
- ✓ Base de Víctimas colectivas muestra un tiempo de conversación de 17:09 (17 minutos con 9 segundos)

Es importante tener presente que desde el 5 de septiembre al 9 de septiembre se realizó el proceso de estabilización y organización de la marcación de las bases. Si tomamos todo el mes de Septiembre nos brinda un tiempo de conversación de 9 minutos con 39 segundos, pero si tomamos el tiempo de conversación desde el 12 de septiembre al 30 de septiembre da un promedio general de 11 minutos.

- Llamadas Contactadas (Contactado, pero no actualizan datos)
- ✓ Base de Comparecientes muestra un tiempo de conversación de 01:47 (1 minuto con 47 segundos).
- ✓ Base de Víctimas muestra un tiempo de conversación de 03:36 (3 minutos con 36 segundos).
- ✓ Base de Víctimas colectivas muestra un tiempo de conversación de 03:30 (3 minutos con 30 segundos)

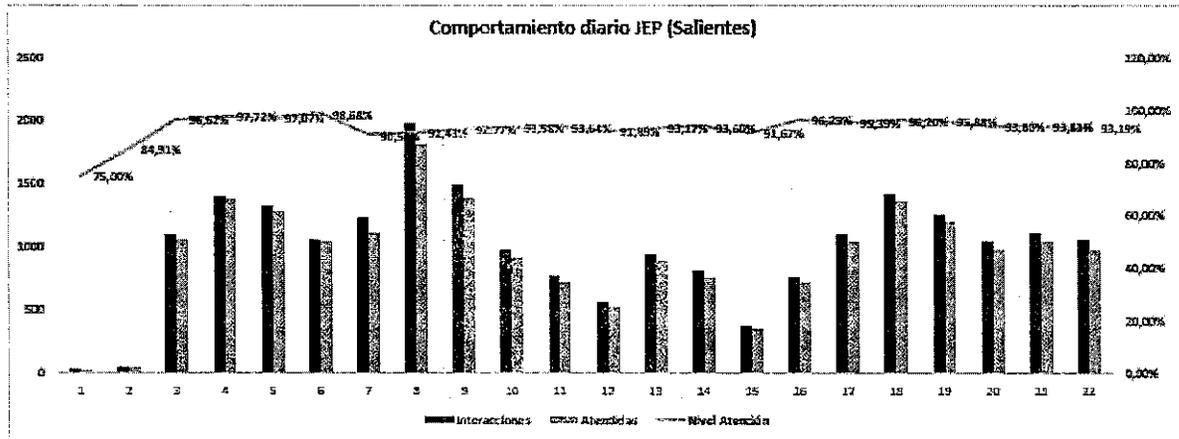
Con un promedio de conversación de 02:24 (2 minutos con 24 segundos)

- Llamadas NO Contactadas (Llamadas no contactas, no efectivas, pero se deja un mensaje en el buzón)
- ✓ Base de Comparecientes muestra un tiempo de conversación de 43 segundos.
- ✓ Base de Víctimas muestra un tiempo de conversación de 01:17 (1 minuto con 17 segundos).
- ✓ Base de Víctimas colectivas muestra un tiempo de conversación de 01:13 (1 minuto con 13 segundos)

Con un promedio de conversación de 53 segundos.



En la siguiente gráfica se evidencia el comportamiento diario de las llamadas o interacciones que se realizaron desde el centro de contacto a los comparecientes y víctimas, estas bases de datos son compartidas por la JEP al centro de contacto para su respectiva gestión y comunicación para la actualización de datos.



Gráfica 8

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento diario de la gestión outbound y/o salida de llamadas para gestión de bases en el periodo comprendido del 1 al 30 de septiembre, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

JEP SALIENTES SEPTIEMBRE						
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
1/09/2022	36	27	75,00%	9	25,00%	167
2/09/2022	53	45	84,91%	8	15,09%	689
5/09/2022	1096	1059	96,62%	37	3,38%	190
6/09/2022	1405	1373	97,72%	32	2,28%	177
7/09/2022	1331	1292	97,07%	39	2,93%	185
8/09/2022	1061	1047	98,68%	14	1,32%	172
9/09/2022	1233	1116	90,51%	117	9,49%	178
12/09/2022	1983	1813	91,43%	170	8,57%	155
13/09/2022	1494	1386	92,77%	108	7,23%	168
14/09/2022	982	919	93,58%	63	6,42%	246
15/09/2022	771	722	93,64%	49	6,36%	407
16/09/2022	567	521	91,89%	46	8,11%	524
19/09/2022	951	886	93,17%	65	6,83%	284
20/09/2022	813	761	93,60%	52	6,40%	251
21/09/2022	384	352	91,67%	32	8,33%	360
22/09/2022	755	727	96,29%	28	3,71%	321
23/09/2022	1106	1055	95,39%	51	4,61%	242
26/09/2022	1420	1366	96,20%	54	3,80%	228
27/09/2022	1262	1210	95,88%	52	4,12%	274
28/09/2022	1049	984	93,80%	65	6,20%	296
29/09/2022	1115	1046	93,81%	69	6,19%	309
30/09/2022	1058	996	93,19%	72	6,81%	308
<b>Total</b>	<b>21925</b>	<b>20643</b>	<b>94,38%</b>	<b>1282</b>	<b>5,62%</b>	<b>268</b>

Tabla 3



En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal de la gestión outbound en el periodo comprendido del 1 al 30 de septiembre. Se puede evidenciar un aumento de las llamadas salientes a excepción de la semana 4, esto se debe a unos ajustes en las bases, retroalimentaciones al equipo de trabajo y cambios en las estrategias de la marcación.

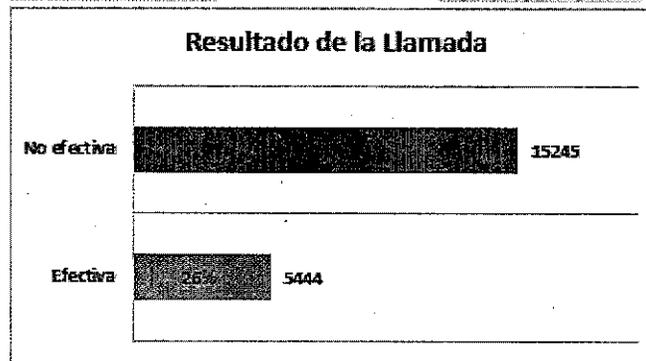
JEP SEMANAL SALIENTE						
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	89	72	80,90%	17	19,10%	428
Semana 2	6126	5887	96,10%	239	3,90%	180
Semana 3	5797	5361	92,48%	436	7,52%	295
Semana 4	4009	3781	94,31%	228	5,69%	291
Semana 5	5904	5592	94,72%	312	5,28%	283
<b>Total</b>	<b>21925</b>	<b>20693</b>	<b>94,38%</b>	<b>1232</b>	<b>5,62%</b>	<b>268</b>

Tabla 4

### 3.1. Tipificación de las llamadas salientes

De las 21.925 interacciones, se realizaron 20.689 tipificaciones, en este punto es importante aclarar que la operación se encuentra trabajando en una oportunidad de mejora para lograr el 100% de la tipificación de las llamadas que se realizan.

Con 15.245 y una participación del 74% de llamada "No efectiva" y con 5.444 tipificaciones y una participación del 26% de llamada "Efectiva".



Gráfica 9

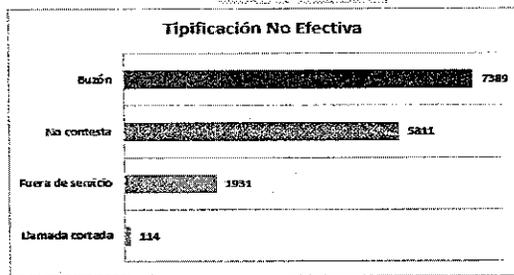
Las llamadas efectivas: son todas aquellas en donde se tiene una contactabilidad con una persona que se encuentre registrada en las bases o que brinde una información de las personas registradas en la base, o equivocadas.

El árbol de tipología utilizado para este ítem es: “Fallecido” “Volver a llamar” “Fuera del País” “Llamada cortada – cuando el asesor está en llamada y se cae por fallas en la comunicación” “Número equivocado” “Privado de la libertad” “Volver a llamar” “Fuera del país” “Reportado como desaparecido” “Si. No acepta dar información” “Si. Acepta dar información” “Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información” “Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información”.

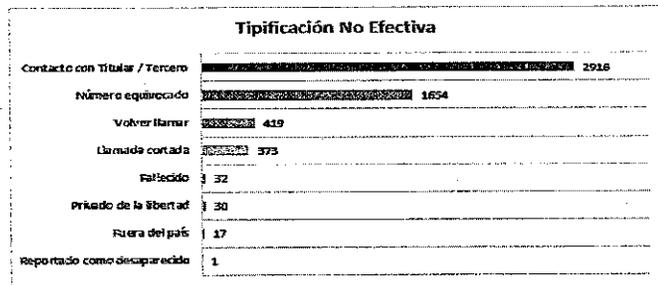
Las llamadas No Efectivas: son todas aquellas en donde no se tiene una contactabilidad.

El árbol de tipología utilizado para este ítem es: “Buzón” “Fuera de servicio” “Llamada cortada” “No Contesta o muda”

A continuación, se realiza el desglose de la tipificación de las llamadas “efectivas” y “no efectivas”

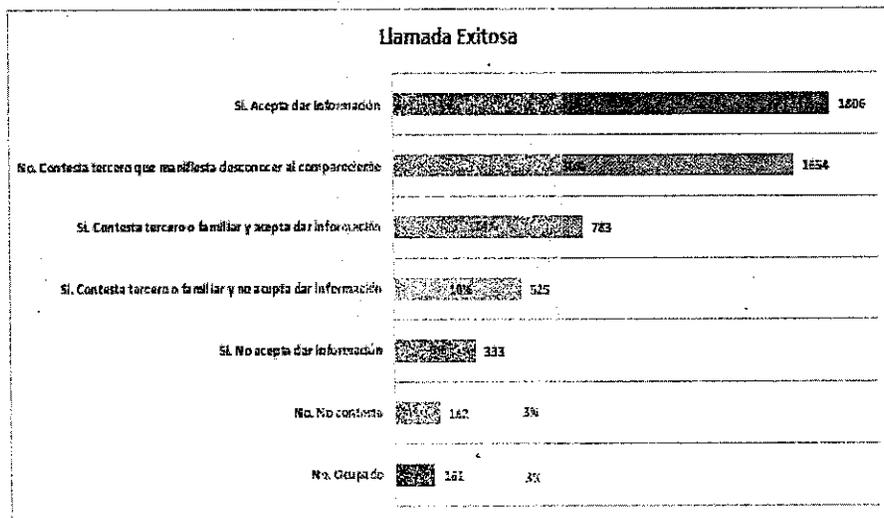


Gráfica 10



Gráfica 11

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones “Si. Acepta dar información” se actualizaron 1.806 datos de ciudadanos con los que se logró un contacto, para un 33% de participación sobre las demás tipologías.



Gráfica 12

El árbol de tipología utilizado para este Item es:

“Si. Acepta dar información” hace referencia a que se tiene contacto con la víctima o compareciente y actualiza los datos.

“No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente” hace referencia a que se tiene contacto con una persona que informa no conocer al compareciente.

“Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información” hace referencia a que se tiene contacto con un tercero o familiar de la víctima o compareciente y brinda alguna información o dato para hacer contacto con las personas acreditadas.

“Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información” hace referencia a que se tiene contacto con un tercero o familiar de la víctima o compareciente y no brinda información o datos para hacer contacto con las personas acreditadas.

“Si. No acepta dar información” hace referencia a que se genera un contacto con la víctima o compareciente, pero no brinda información y/o actualiza datos.

“No. No contesta” hace referencia cuando se tiene un contacto con el compareciente y por fallas en la comunicación la llamada se cae, se corta o se queda muda.

“No. Ocupado” hace referencia cuando se tiene contacto con el compareciente y manifiesta que no tiene el tiempo para atender la llamada y solicita que devuelva la llamada posteriormente para actualizar los datos.

#### 4. Gestión de Bases

Entre el 1 y el 2 de septiembre se realizaron llamadas de prueba al canal telefónico, tanto para la gestión Inbound, como para la gestión Outbound.

A partir del 5 de septiembre se dio inicio al proyecto con la gestión de la primera base de comparecientes e ingreso de llamadas por el canal telefónico.

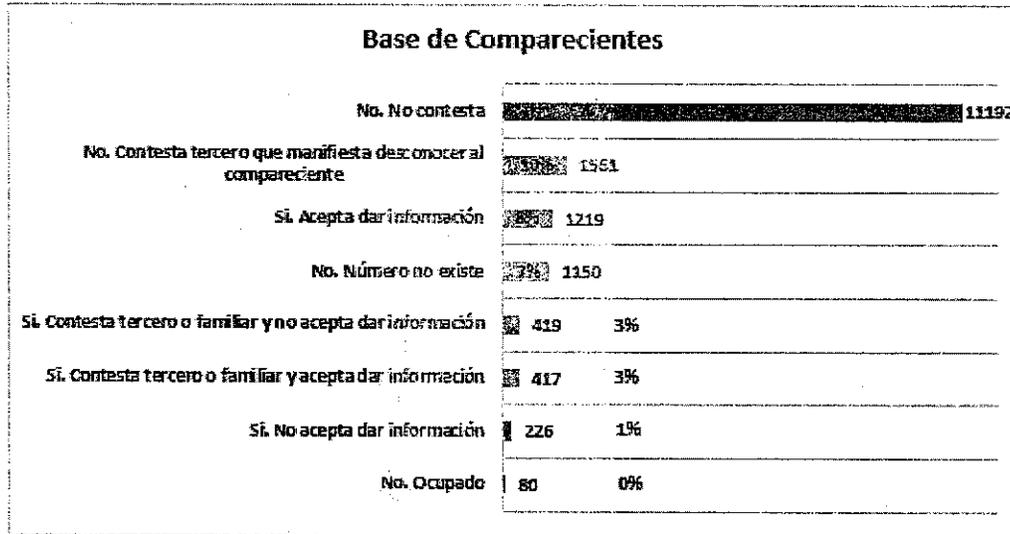
Paulatinamente se han venido gestionando las bases recibidas por parte de la JEP, así mismo se viene realizando su respectiva gestión.

##### 4.1. Bases de Comparecientes

Los comparecientes son todas aquellas personas que se acogieron al régimen de libertad del Artículo 36 de la Ley 1820 del 2016 y la finalidad de la gestión de estas bases es realizar la comunicación con los ciudadanos para obtener, corroborar o actualizar los datos de identificación y ubicación actual.

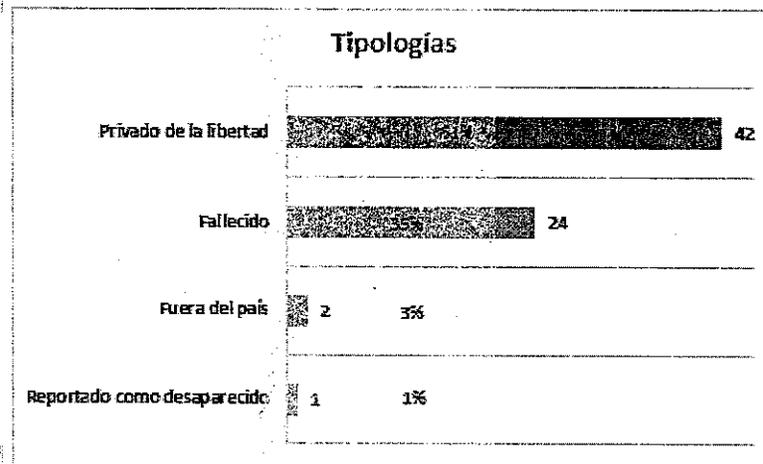


En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 30 de septiembre y su respectiva tipología.



Gráfica 13

A continuación, se muestran algunas observaciones respecto a la gestión de la base de comparecientes, siendo un tema relevante y brindando las alarmas para su respectiva revisión de acuerdo con el caso.



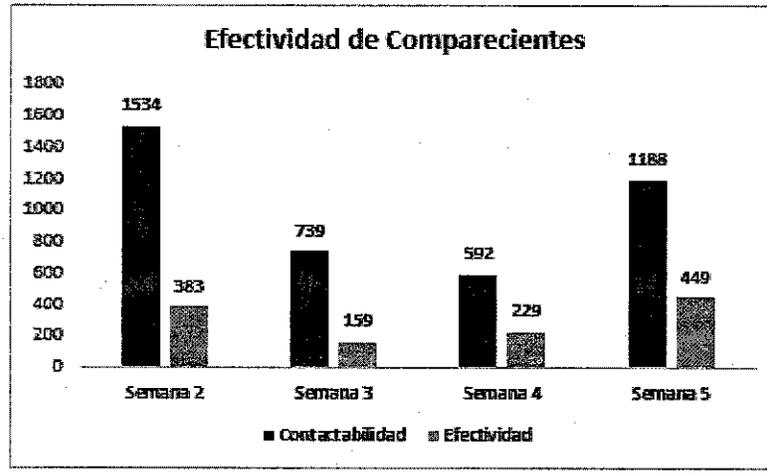
Gráfica 14

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la Efectividad de la gestión realizada por semanas:

- En la semana 2 y 3 se gestionó una base de 1316 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 542 ciudadanos, para una participación del 41%.



- En la semana 4 y 5 se está gestionando una base de 16.287 registros de los cuales han sido efectivos es decir (Si. Acepta dar información) 678 ciudadanos, para una participación del 4%, con la aclaración que estas bases aún se están marcando.
- Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos.



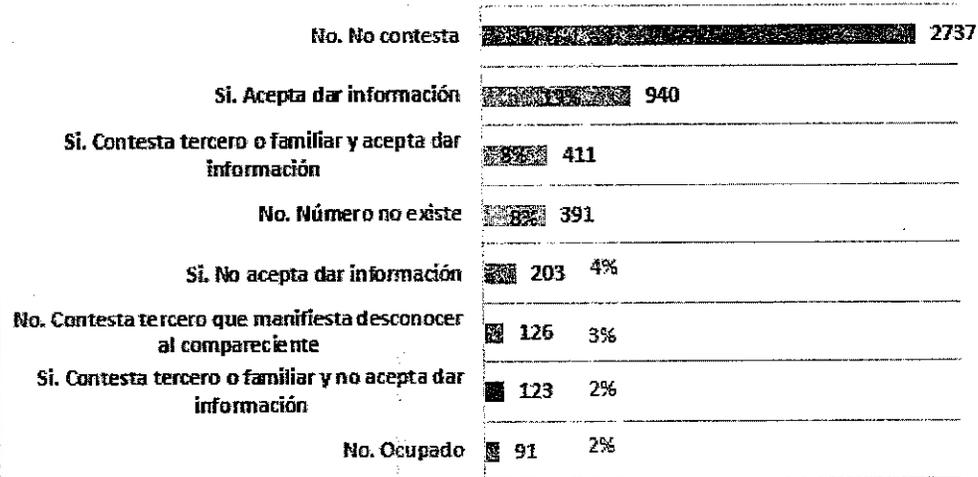
Grafica 15

## 4.2. Bases de Víctimas

Son todas las personas que fueron agredidas por los actores armados y que sufrieron daños físicos o emocionales durante el conflicto armado en Colombia. Se consideran víctimas aquellas personas que perdieron la vida, sus familiares, sus tierras y propiedades, que huyeron de sus hogares, así como los niños y niñas que fueron obligados a ir a la guerra y a quienes abandonaron el país para salvaguardar su vida. Por los daños causados a la naturaleza, la JEP también la considera una víctima.

Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera individual sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo de las audiencias.

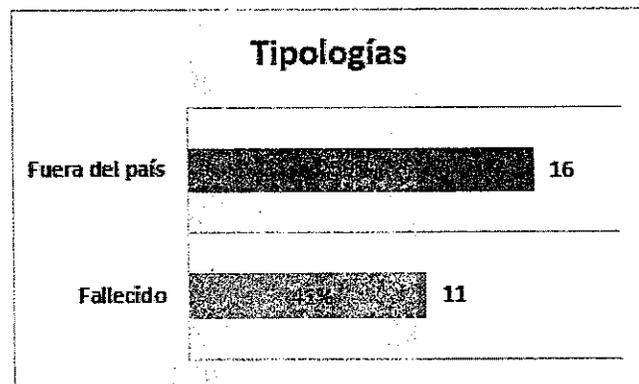
### Base de Víctimas



Gráfica 16

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 30 de septiembre y su respectiva tipología.

A continuación, se muestran algunas observaciones respecto a la gestión de la base de víctimas, donde se evidencia algunos de los registros atípicos encontrados en la gestión.



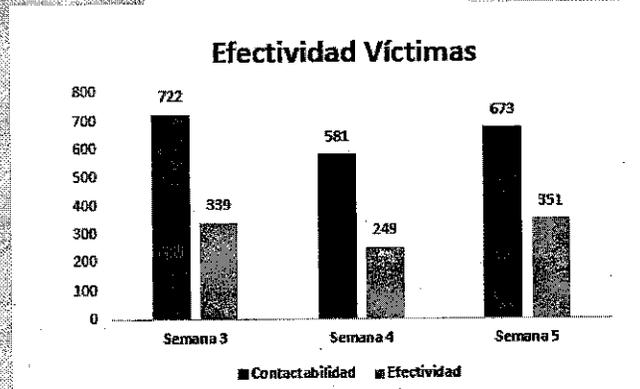
Gráfica 17

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la Efectividad de la gestión realizada por semanas:

- En la semana 3 se gestionó una base de 988 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 339 ciudadanos, para una participación del 34%.



- En la semana 4 y 5 de septiembre se está gestionando una base de 4.303 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 600 ciudadanos, para una participación del 13%. Con la aclaración que estas bases aún se están marcando.
- Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos.

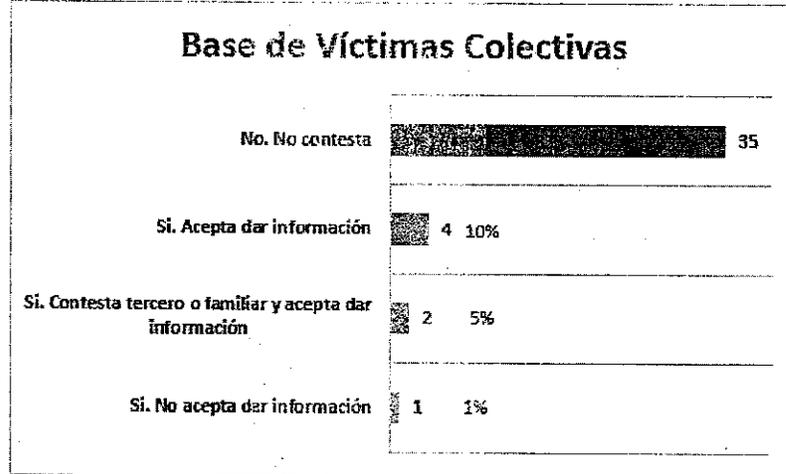


Gráfica 18

### 4.3. Bases de Víctimas Colectivas

Las víctimas Colectivas son todas aquellas que se encuentran siendo representadas por sujetos colectivos acreditados.

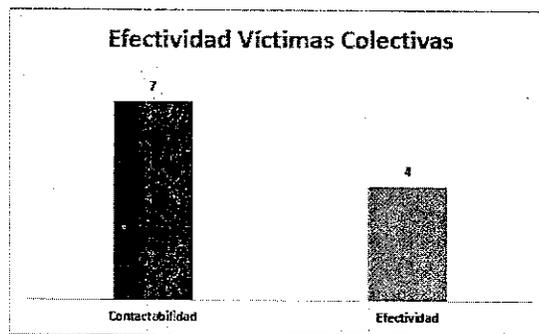
Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera colectiva sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo de las audiencias.



Gráfica 19

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la Efectividad de la gestión realizada los días 28 y 30 de septiembre:

- Los últimos días de septiembre se está gestionando una base de 207 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 4 ciudadanos, para una participación del 1,9%. Con la aclaración que esta base aún se está marcando.
- Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos.



Gráfica 20



## 5. Aspectos positivos del Proyecto JEP

- Se percibe la satisfacción por parte del ciudadano, volviendo consigo la esperanza y generando en ellos la credibilidad y avances en el proceso que adelanta la entidad.
- La apertura de la línea de atención tanto local, como la nacional facilitando la comunicación y actualización de los datos por parte de los comparecientes y víctimas.
- Se evidencia un alto flujo de llamadas recepcionadas desde los centros carcelarios, penitenciarios y zonas rurales facilitando el acceso a la población vulnerable.

## 6. Planes de mejora

- Seguimiento y acompañamiento por parte de las áreas de apoyo, como son calidad, formación y supervisión, generando actividades que permitan fortalecer la gestión de cada uno del asesor, mitigando los errores.
- En las bases de datos, brindar información más precisa y actualizada, con el fin de mejorar la efectividad en la gestión de las bases.
- Implementación y mejoras en el árbol de tipificación de la entidad y del centro de contacto, con la finalidad que sea un lenguaje más claro y uniforme.
- Revisión de las bases de datos, identificando las oportunidades de mejora y brindando las respectivas alarmas, como por ejemplo los números de teléfono repetidos que no corresponden a la persona que se debe contactar.
- Se realizan las sesiones de seguimiento técnico y monitoreo BPO cargue en Vista con los ingenieros de la JEP en donde se hacen diferentes pruebas en el ambiente de producción a la espera de una pronta solución para el cargue de las bases.

## 7. Anexos

Como anexo a este informe se hace entrega de:

- Informe de formación
- Informe de calidad
- DashBoard actualizada



## INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

### **PROYECTO:**

### **Jurisdicción Especial para la Paz - JEP**

**Periodo:** 01 al 30 de septiembre del 2022.

*María José Vargas Meza – Líder de formación.*

*Jonatan Díaz Quiroga – Formador.*



## DATOS GENERALES

<b>CONTRATO</b>	Jurisdicción Especial para la Paz
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>	13 de octubre del 2022
<b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:</b>	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.
<b>PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME</b>	Del 01 al 30 de septiembre del 2022
<b>PRESENTADO POR:</b>	María José Vargas Meza
<b>ENTREGADO A:</b>	Yomar Angélica Muñoz , Sandra Milena Gómez
<b>INFORME NO:</b>	03



## Tabla de **Contenido**

1. Resumen	4
2. Plan de Capacitación Mensual	4
3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados	4
4. Gráficas de indicadores	5
5. Evaluación mensual de conocimientos:	6
6. Plan de capacitación próximo mes: octubre 2022.	9
7. Conclusiones	9

## 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 septiembre del 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Sep	Técnica	Taller Excel: Funciones	1:30:00	12/09/2022
Sep	Blandas	Relaciones sociales	1:30:00	19/09/2022

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Sep	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	26/09/2022

## 3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

### Taller Excel: Funciones

Identificar de forma clara y práctica las funciones básicas de Excel y sus utilidades en la vida laboral.

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

### Relaciones sociales

Socializar e identificar las diferentes objeciones que debemos rebatir en la gestión diaria, y así conocer los diferentes mecanismos de ayuda y apoyo para manejar situaciones difíciles.

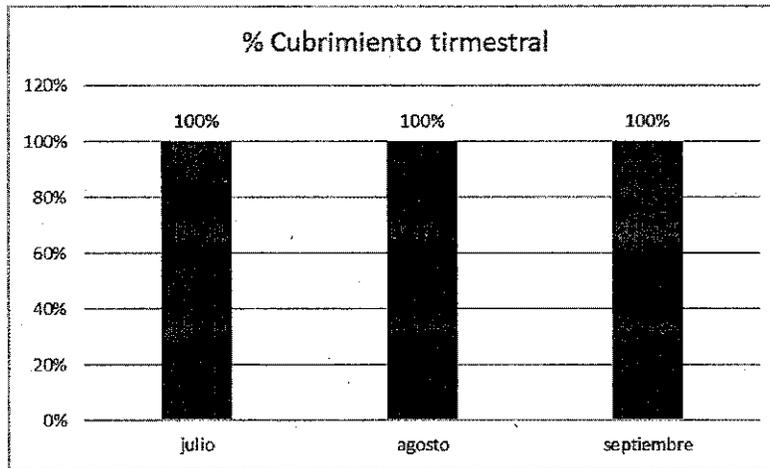
Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
21	21	0	100%	100	4,8



Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

#### 4. Gráficas de indicadores

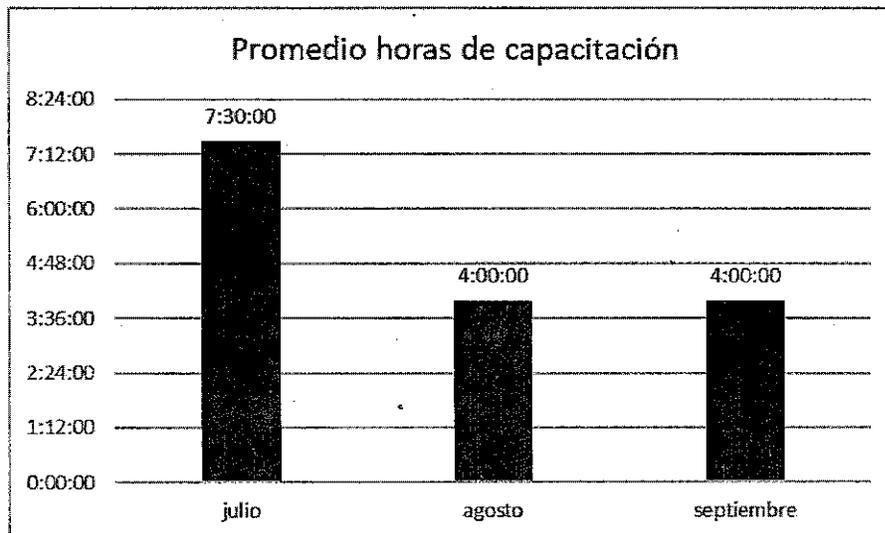
**Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral**



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	Septiembre
7:30:00	4:00:00	4:00:00





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

### 5. Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de septiembre 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	NOMBRES	NOTA
1000941097	ALVAREZ BELTRAN	MARIA JOSE	100
1047401013	CUBILLOS ONTIBON	ANDREA	100
1019104334	BERNAL RODRIGUEZ	SEBASTIAN	100
1018488012	RIVERA LOZANO	JUANITA VICTORIA	100
1020769538	SALINAS GALVIS	ALEJANDRA	100
1094272161	JAIMES VELOZA	ALVARO JAVIER	100
1016088167	PEREZ LARROTTA	ANGELA TATIANA	100
1022421954	MORENO BELTRAN	CAROL ESTEPHANY	100
1020762578	CASTIBLANCO QUEVEDO	GEYMY NATALI	100
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA ANDREA	100
1014282483	JIMENEZ PACHECO	KAREN JULIETH	100
1067962785	VASQUEZ HERNANDEZ	KAREN ROSIRIS	100
4552997	LOPEZ LOPEZ	MARCO ANTONIO	100
1018493984	GARCIA MORENO	MARIA PAULA	100
1019036320	VENEGAS AVENDAÑO	SANDRA MILENA	100
1019154438	RUBIO MARTINEZ	VALENTINA	100
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA ALEJANDRA	100
1018514089	DÁGER MORA	YARIMA ALEJANDRA	100
80240685	NARVAEZ LEON	JAROL ANDRES	100
1002155264.	VILLADIEGO	ENYER ALBERTO	100
			90

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de septiembre de la campaña Jurisdicción Especial para la Paz - JEP.



**EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – SEPTIEMBRE 2022 Jurisdicción Especial para la Paz - JEP**

1. Según los casos que la JEP, el Macrocaso 1 es conocido como:

A. Toma de rehenes, graves desastres naturales y otros crímenes concurrentes cometidos por las Farc-EP.

**B. Toma de rehenes, graves privaciones de la libertad y otros crímenes concurrentes cometidos por las Farc-EP**

C. Toma de rehenes, graves privaciones de la libertad y otros crímenes concurrentes cometidos por las fuerzas militares.

D. Toma de rehenes, graves privaciones de la libertad y otros crímenes concurrentes cometidos por las Farc-EP, por los agentes del estado y fuerzas militares.

2. Las víctimas o comparecientes se pueden comunicar para actualizar sus datos a la línea gratuita nacional 018000189946 o desde un fijo en Bogotá al (601) 7437077 en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

**A. Verdadero**

B. Falso

3) La ley 1820 del 2016 de la JEP, indica que los comparecientes en el régimen de libertad deben actualizar, corroborar u obtener sus datos de identificación y ubicación actualizados. Esto está en el artículo:

A. Artículo 37

B. Artículo 63

**C. Artículo 36**

D. Artículo 26

4) El siguiente enunciado (Asesinatos y desapariciones forzadas presentados como bajas en combate por agentes del Estado) a que Macrocaso corresponde:

A. Macrocaso 7

**B. Macrocaso 3**

C. Macrocaso 2

D. Macrocaso 8

5. En las llamadas la marcación que se genera y que tiene como resultado una contactabilidad Ej. Contesta el mismo titular, un familiar, un tercero. etc. (Que responda una voz humana) Es:

**A. Llamada Efectiva**

B. Aporta

C. Llamada No efectiva

D. corrige



6. Como es el orden del campo de observaciones en la Tipificación:

- A. PALABRA CLAVE / NUMERO ID / NUMERO MARCADO / COMENTARIO
- B. NUMERO MARCADO / PALABRA CLAVE / NUMERO ID / COMENTARIO
- C. NUMERO ID / NUMERO MARCADO / PALABRA CLAVE / COMENTARIO**
- D. Ninguna de las anteriores.

7. Frente a cualquier duda o pregunta los comparecientes o víctimas que deseen comunicarse con la Jurisdicción Especial para la Paz a través de los siguientes canales: Teléfono en Bogotá (601) 7440041 • Teléfono en el resto del país la 018000180602 • Consulta en WhatsApp a través de la línea (+57) 3207754193 • Consulta a través correo electrónico institucional: [info@jep.gov.co](mailto:info@jep.gov.co).

A. Verdadero.

**B. Falso.**

8. Son aquellas barreras u obstáculos que busca el ciudadano para reflejar una negación o molestia, sobre alguna situación la cual no es la que el esperaba.

- a) **una objeción**
- b) Ninguna de las anteriores
- c) Programación neurolingüística
- d) PNL

9. Una de las características que debo tener ante un ciudadano con objeciones es:

- a) Habla muy lento
- b) **Sé sincero**
- c) No lo dejes pensar

10. La comunicación asertiva es la habilidad para exponer opiniones o comentarios de forma respetuosa, sin que nadie se sienta ofendido y evitando la posibilidad de que se generen conflictos.

- a) **Verdadero**
- b) Falso



## REPORTE POR PREGUNTA

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1000941097	ALVAREZ BELTRAN	MARIA JOSE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1047401013	CUBILLOS ONTIBON	ANDREA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019104334	BERNAL RODRIGUEZ	SEBASTIAN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1020769538	SALINAS GALVIS	ALEJANDRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1094272161	JAIMES VELOZA	ALVARO JAVIER	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1016088167	PEREZ LARROTTA	ANGELA TATIANA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1022421954	MORENO BELTRAN	ESTEPHANY	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1020762578	QUEVEDO	GEYMY NATALI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA ANDREA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1067962785	HERNANDEZ	KAREN ROSIRIS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4552997	LOPEZ LOPEZ	MARCO ANTONIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1018493984	GARCIA MORENO	MARIA PAULA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019036320	VENEGAS AVENDAÑO	SANDRA MILENA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019154438	RUBIO MARTINEZ	VALENTINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1018514089	DÁGER MORA	ALEJANDRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80240685	NARVAEZ LEON	JAROL ANDRES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1002155264	VILLADIEGO	ENYER ALBERTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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

### 6. Plan de capacitación próximo mes: octubre 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Oct	Corporativa	Gestión de calidad	1:00:00	8/10/2022
Oct	Técnica	Ortografía	1:30:00	12/10/2022
Oct	Blandas	Inteligencia Emocional	1:30:00	19/10/2022
Oct	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/10/2022

### 7. Conclusiones

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

Se aprueba la evaluación mensual de conocimientos con una nota general del 90%. Felicitaciones al equipo.



**INFORME MENSUAL DE CALIDAD**

**PROYECTO: JEP**

**JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ**

Periodo: 01 al 30 de septiembre de 2022

Orden De Compra N° 93234

**JEP** | JURISDICCIÓN  
ESPECIAL PARA LA PAZ



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

### DATOS GENERALES

<b>CONTRATO</b>	93234
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>	07 de octubre de 2022
<b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:</b>	Presentar la metodología, resultados y hallazgos evidenciados en el mes de septiembre desde el área de calidad en el centro de gestión de servicio al cliente Jurisdicción Especial Para la Paz. Además, se describen aspectos relevantes y las acciones de mejora realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar en la prestación de servicio.
<b>PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME</b>	Del 1 al 30 de septiembre
<b>PRESENTADO POR:</b>	Jenny Paola Henao
<b>ENTREGADO A:</b>	Angela Mora Soto
<b>INFORME NO:</b>	2



## Tabla de Contenido

<b>1. Presentación</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Metodología para la gestión de Calidad</b>	<b>4</b>
<b>2. Resumen general</b>	<b>8</b>
2.1 Retroalimentaciones	14
2.2 Alertas	15
2.3 Actividades realizadas	16
2.4 Plan de acción octubre	17
<b>3. Anexos</b>	<b>18</b>

## 1. Presentación

Uno de los principales objetivos del área calidad es auditar las diferentes transacciones presentes en las operaciones validando el cumplimiento de los criterios de calidad y protocolos establecidos por la organización o clientes corporativos, con el fin de retroalimentar, generar alarmas de gestión y proponer planes de mejora que impacten positivamente la prestación del servicio.

Este mecanismo permite detectar de forma objetiva, las principales falencias y/u oportunidades de mejora en los asesores que prestan el servicio en los diferentes canales de atención. Para llevar a cabo esta función se cuenta con un líder de calidad encargado de realizar las auditorias o monitoreos correspondientes y a su vez el debido acompañamiento a los grupos de trabajo.

### 1.1 Metodología para la gestión de Calidad

#### ✓ Diccionario de calidad

Para efectuar la correcta evaluación y seguimiento de los asesores, en la campaña JEP - Jurisdicción Especial Para la Paz, se crea el diccionario de calidad y se determinan los atributos de evaluación que serán tenidos en cuenta al momento de llevar a cabo las auditorias. Los cuales se encuentran clasificados de la siguiente manera:

**-Error crítico para usuario final:** Es todo aquello que desde la perspectiva del usuario final causa que una transacción sea defectuosa como ser: no resolver el requerimiento, maltratar al cliente, falla en comunicarse con claridad

**-Error crítico para negocio:** Es todo aquello que desde la perspectiva del negocio causa que una transacción sea defectuosa, como ser: costo innecesario para el negocio, pérdida innecesaria para el negocio.

**-Error crítico de cumplimiento:** Errores que hacen que una transacción entera se considere defectuosa porque se encuentra en contra de las regulaciones o leyes imperantes y pudiera causar problemas a nivel personal o de la empresa.

**-Erro no crítico:** Errores que no vuelven a la transacción entera defectuosa, pero que generan una percepción desagradable al usuario final en profesionalismo, incumpliendo protocolos, dejando ver fallas de capacitación y manejo de herramientas.

A continuación, se presentan cada uno de los atributos tenidos en cuenta para llevar a cabo las correspondientes auditorias.



### ERROR CRÍTICO PARA EL USUARIO FINAL

ÍTEM	DEFINICIÓN
Indica de manera clara el motivo de la comunicación	Informa de manera clara y completa el motivo de la comunicación.
Valida la titularidad del ciudadano a contactar	Valida nombres y apellidos completos, así como el tipo y número de documento de la persona a contactar, antes de proceder con la actualización de datos.
Escucha activa con el ciudadano	Escucha activamente al ciudadano de forma activa, sin hacer repetir la información por segunda vez, demostrando interés y concentración en la comunicación. Así mismo evita interrumpir de forma negativa al ciudadano en su relato.
Finaliza la llamada adecuadamente	.Evita que el ciudadano finalice la comunicación sin justa causa como: Tiempos prolongados de espera, ocasionando el abandono de la llamada por parte del ciudadano. (A partir del segundo 61 de solicitar la espera si el ciudadano cuelga, se considera que ha inducido al ciudadano al cuelgue). .Indica de manera puntual no poder atender la transacción por factores externos (fallas de audio, interferencia, herramientas o aplicativos).
Atención de la llamada oportunamente	.Atiende la llamada según la asignación de la herramienta (marcador automático) dentro de los primeros 5 segundos garantizando la atención y evitando la pérdida del registro gestionado. .Optimiza los registros asignados para marcación manual en caso de ser así.
Tiene buen trato y es amable con el ciudadano	Hace referencia a la forma en que se trata al ciudadano, vocabulario inadecuado, tono de voz agresivo, sarcástico o irónico, frases inadecuadas, ofensivas y burlas. Demuestra amabilidad y cortesía con el ciudadano que permita sentir el contacto activo con el mismo, es tolerante y empático.

### ERROR CRÍTICO PARA EL NEGOCIO

ÍTEM	DEFINICIÓN
Actualiza los datos de manera correcta	Confirma y/o solicita de manera correcta todos los datos correspondientes a la actualización entre ellos: Identificación, dirección, teléfono, correo electrónico, representación judicial, redes de apoyo, apoyo psicosocial entre otras.
Registra la información de manera correcta	. Registra correctamente la información de acuerdo con lo suministrado por el ciudadano. . Evita ingresar información al sistema que no se ha suministrado por parte del ciudadano (tipificador) . Registra información sobre la cédula de otro ciudadano que no sea el de la gestión. . Registra en el campo de observaciones la información de manera correcta y completa según los lineamientos establecidos.
Tipifica de manera correcta y completa la comunicación	Clasifica correctamente la comunicación de acuerdo con lo informado por el ciudadano y/o al resultado de la marcación.
Aplica correctamente las reglas de ortografía, digitación y redacción.	.Emplea una ortografía adecuada en todos los registros realizados, evita errores mecanográficos y de digitación. .Digita de manera clara para no afectar el contexto de la información. .Construye un texto de manera coherente para la respectiva trazabilidad que se le dé al caso. .Todos los campos del formulario deben ir en mayúscula.



ERROR CRÍTICO DE CUMPLIMIENTO	
ÍTEM	DEFINICIÓN
Brinda información confidencial a terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>El agente brinda información confidencial tales como datos confidenciales a terceros (nombre, cedula, teléfono, etc.) así mismo se abstiene de informar al ciudadano procesos internos que impriman una imagen negativa al negocio.</li> <li>Informa al ciudadano el guion de Habeas Data de acuerdo con la o establecido en la Ley 1581 de 2012 y en caso de ser necesario informa en lenguaje claro a que hace referencia la protección de los datos personales.</li> </ul>
Usa el canal adecuadamente sin afectar la llamada	<ul style="list-style-type: none"> <li>El agente no recibe, ni realiza llamadas personales por el canal interno.</li> <li>No contesta el celular en la operación.</li> <li>Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin disminuir intencionalmente el ritmo de trabajo (no bloquear, ingerir alimentos y no maquillarse en el puesto de trabajo)</li> <li>Debe evitar realizar actividades ajenas a su labor dentro de la operación como: acceder a páginas web no autorizadas, únicamente podrá hacerlo para actividades estrictamente laborales.</li> <li>Evita ruidos externos como bostezos, risas, estornudos, comida</li> <li>Realiza uso correcto del correo corporativo, evitando realizar actividades ajenas a su labor.</li> </ul>

ERROR NO CRÍTICO	
ÍTEM	DEFINICIÓN
Utiliza los guiones establecidos	Hace uso correcto de todos los guiones establecidos para la campaña.
Control y seguridad en el manejo de llamada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evita titubear o contradecirse durante la interacción con el ciudadano.</li> <li>Evita utilización de condicionales que transmitan al ciudadano desconfianza de la información entregada.</li> <li>Transmite seguridad en el conocimiento de la información.</li> </ul>
Personaliza adecuadamente la llamada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se dirige al ciudadano con los protocolos establecidos según corresponda: Para género masculino SR. y para género femenino SRA.</li> <li>Personaliza mínimo 3 veces durante la comunicación.</li> <li>No debe tutear al ciudadano en el transcurso de la conversación, exceptuando que él mismo lo solicite.</li> </ul>
Retoma la llamada en el tiempo establecido	Hace referencia a los tiempos solicitados de manera coherente con la gestión y consulta que se está desarrollando, el agente tendrá como máximo 50 segundos para retomar la llamada. (Es importante manejar los guiones establecidos tanto en el momento de solicitar el tiempo en espera, como al momento de retomar la llamada)
Uso del mute y hold	En los casos donde se deje en espera al ciudadano se deberá hacer uso del mute y hold en simultaneo, así mismo debe justificar y agradecer los tiempos de espera
Tiempos vados	Evita tiempos sin acompañamiento constante al ciudadano (superiores a 10 segundos)
Uso del tono de voz adecuado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza un tono de voz adecuado durante el inicio, desarrollo y final de la llamada. Debe ser un tono de voz cálido, amable y cordial con el ciudadano que permita sentir el contacto activo con el mismo.</li> <li>Controla el volumen de la voz y genera una buena y grata experiencia en la comunicación.</li> </ul>
Uso del lenguaje adecuado	Utiliza lenguaje preciso (evita tecnicismos, muletillas, diminutivos, extranjerismos, onomatopeyas)
Demuestra cortesía en el transcurso de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza correctamente las pautas que se deben mantener durante la comunicación, solicitando datos al ciudadano de manera gentil y cortés.</li> <li>Sostiene sonrisa telefónica evitando llamadas planas.</li> <li>Muestra interés con el ciudadano a lo largo de la llamada, está atento y dispuesto para atender al ciudadano.</li> <li>Mantiene un trato cálido con el ciudadano, es tolerante, comprende la situación y está presto a escuchar al ciudadano.</li> <li>Utiliza frases de cortesía Ej. Por favor, gracias.</li> </ul>



### ✓ Auditorias y/o monitoreos

Para llevar a cabo las auditorias, el área de calidad cuenta con diferentes tipos de monitoreos, entre los cuales se encuentra:

**-Monitoreo Remoto:** Su objetivo es realizar la validación de las transacciones grabadas por los diferentes canales de interacción de cada asesor, para este caso los servicios outbound e inbound.

**-Monitoreo al lado:** Valida la calidad de las transacciones realizadas en vivo, haciendo seguimiento personalizado por parte del líder de calidad a cada asesor.

**-Monitoreo Intrusión:** Su objetivo es auditar las transacciones en vivo, con el fin de velar por la confiabilidad y veracidad de la información que se registra. Este tipo de auditoría requiere que el líder de calidad acceda desde un sitio remoto a la transacción que se está desarrollando para validar su cumplimiento.

### ✓ Retroalimentaciones

El proceso de retroalimentación consiste en informar al asesor sobre las oportunidades de mejora evidenciadas a partir de los monitoreos realizados, indicando sus fortalezas, pero también los aspectos a mejorar dentro de su labor, buscando así generar un cambio positivo en la prestación del servicio.

La metodología en el proceso de retroalimentación inicia con la escucha de la llamada, la identificación de la oportunidad de mejora y el diligenciamiento del formato de evaluación que, posterior, será enviado al correo electrónico del asesor con el fin de surtir el proceso de notificación. A su vez, es citado con el líder de calidad, responsable de llevar a cabo la retroalimentación y el diligenciamiento de un compromiso mediante un formulario de forms que permita integrar en su gestión diaria las oportunidades de mejora identificadas.



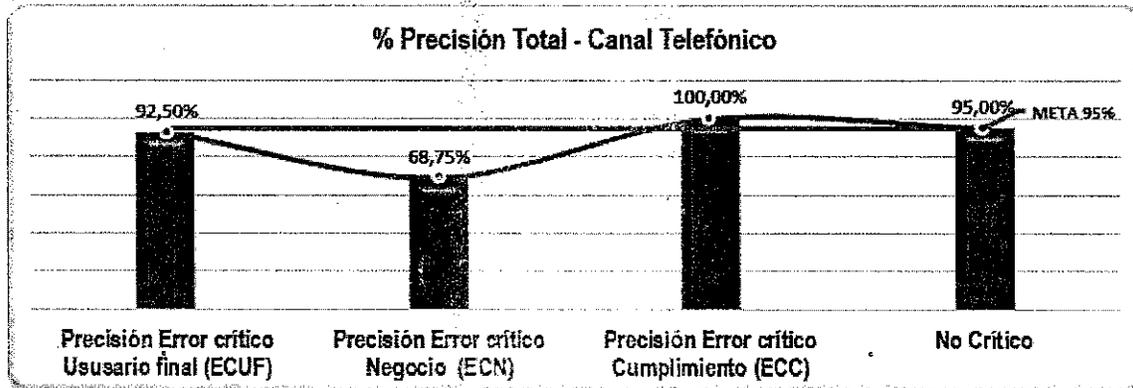
## 2. Resumen general

Para el mes de septiembre el área de calidad monitoreó a los veinte (20) agentes que conforman la operación, realizando un total de ochenta (80) monitoreos. Así mismo se estableció una curva de aprendizaje hasta el día **15 de septiembre** aplicando un esquema de revisión preventiva, en lugar de correctiva.



Los resultados generales correspondientes al mes de septiembre, que incluyen los dos servicios de atención telefónica: inbound (llamadas entrantes) y outbound (llamadas salientes) se observan a continuación:

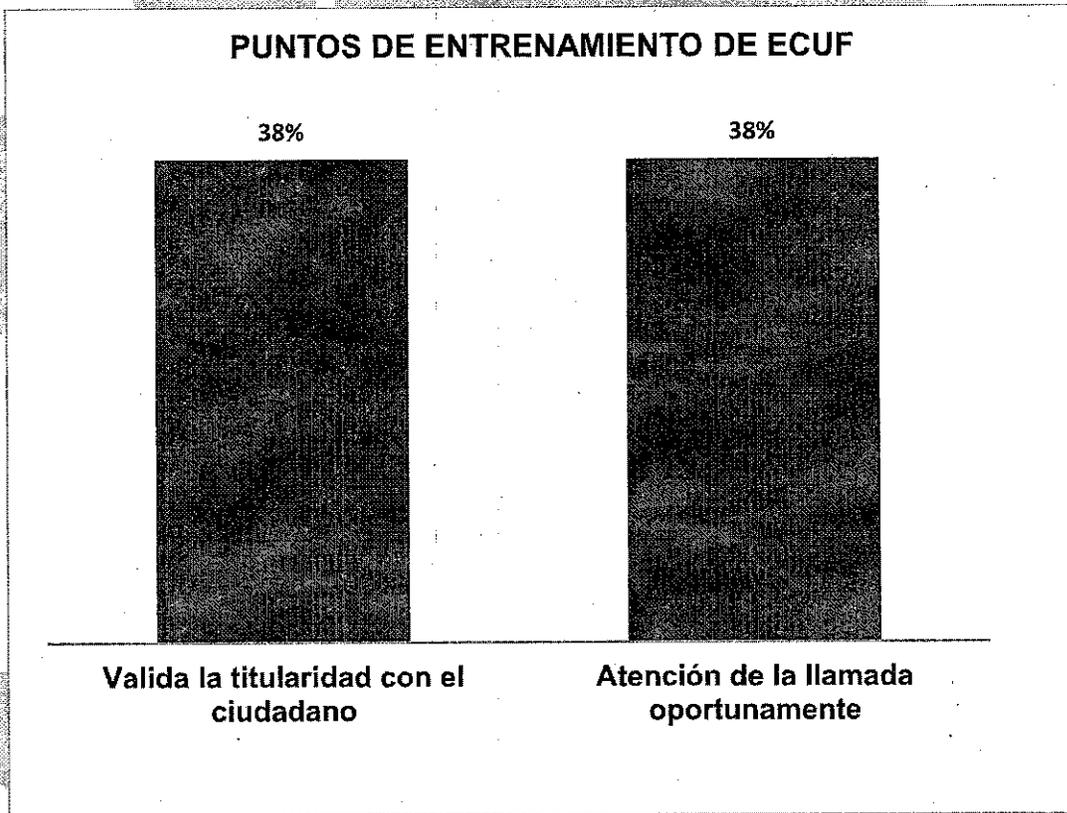
<b>JEP</b>	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	82,50%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	68,75%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	95,00%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	87,88%



Encontrando que la mayor oportunidad de mejora se centra en la **precisión de error crítico de negocio**, específicamente en el ítem de - **Tipifica de manera correcta y completa la comunicación**- oportunidad que fue recurrente durante el mes de septiembre.

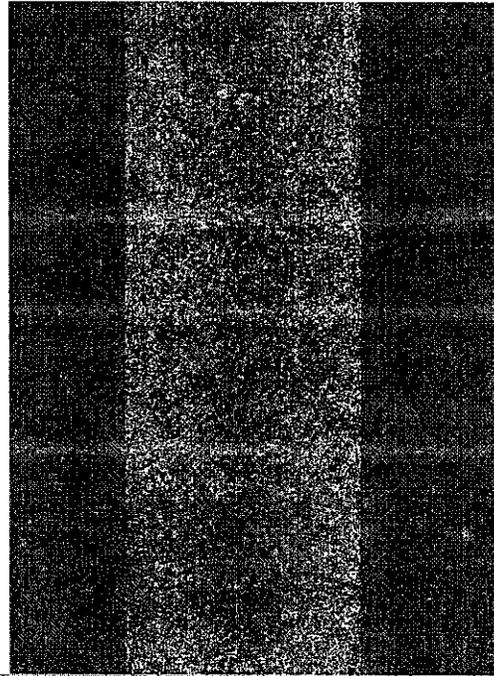
Así mismo se identificaron, los siguientes hallazgos discriminados por atributo, así como la nota global por cada uno de los asesores.

ERRORES CRÍTICOS												
TOTAL EC	Indica de manera clara el motivo de la comunicación	Valida la titularidad con el ciudadano a contactar	Escucha activa con el ciudadano	Finaliza la llamada adecuadamente	Atención de la llamada oportunamente	Tiene buen trato y es amable con el ciudadano	Actualiza los datos de manera correcta	Registra la información de manera correcta	Tipifica de manera correcta y completa la comunicación	Aplica correctamente las reglas de ortografía, digitación y redacción	Brindar Información Confidencial	Usar el canal adecuadamente sin afectar la llamada
	1	3	1	0	3	0	0	2	15	17	0	0
	1	1	1	0	2	0	0	2	15	17	0	0



### PUNTOS DE ENTRENAMIENTO ECN

50,00%



Tipifica de manera correcta y completa la comunicación

A partir de información obtenida se identifica que la causa asociada a las oportunidades de mejora en **error crítico** corresponde a:

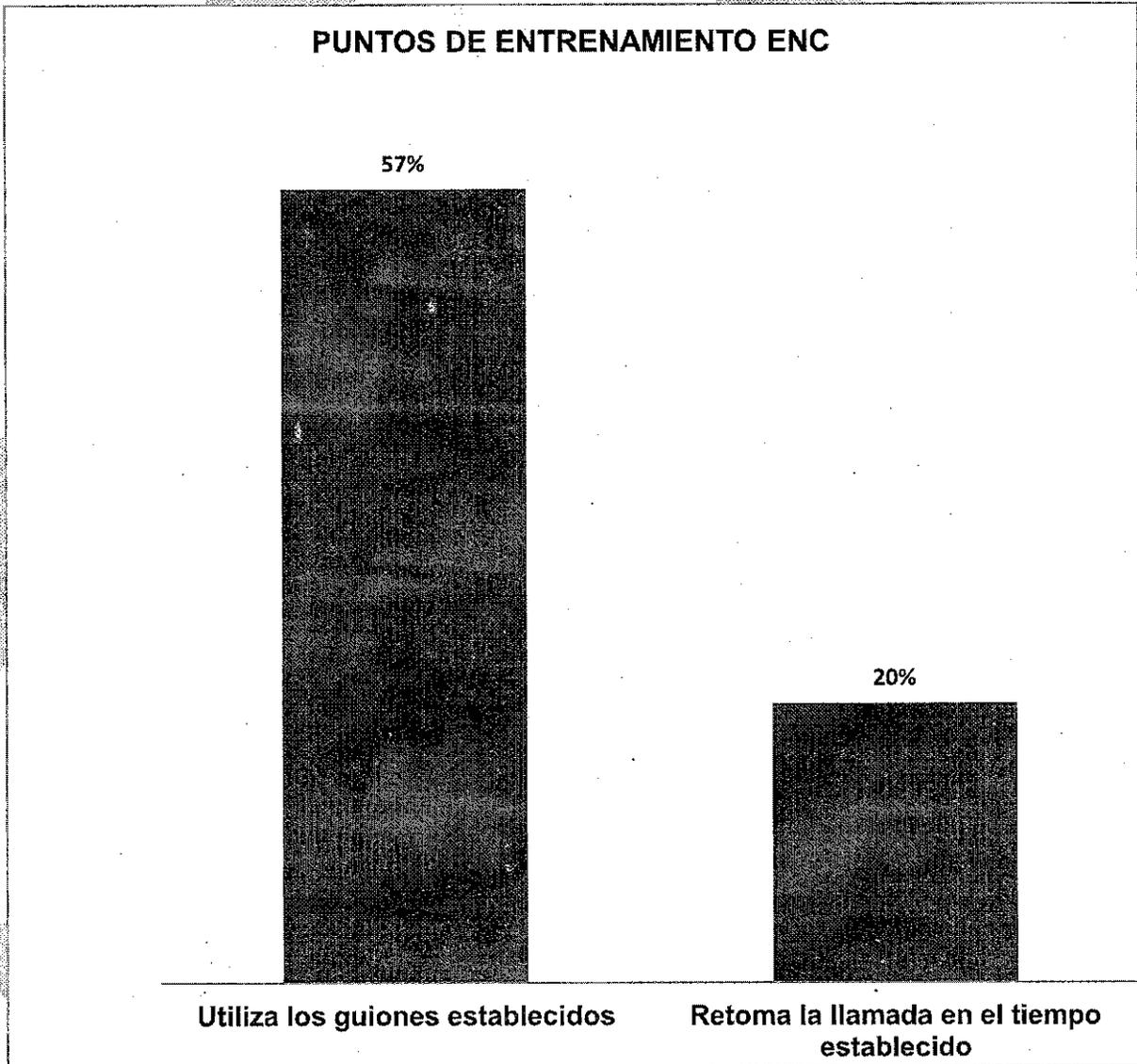
- El asesor no valida nombres y apellidos completos, así como el tipo y número de documento de la persona a contactar, antes de proceder con la actualización de datos.
- El asesor no atiende la llamada de los primeros 5 segundos garantizando la atención y evitando ocupar de manera indebida el canal.
- No se clasifica correctamente la comunicación de acuerdo con lo informado por el ciudadano y/o al resultado de la marcación.



ERRORES NO CRÍTICOS

TOTAL ENC	Utiliza los guiones establecidos	Control y seguridad en el manejo de la llamada	Personaliza adecuadamente la llamada	Retoma la llamada en el tiempo establecido	Uso del mute y hold	Tiempos vacíos	Uso del tono de voz adecuado	Uso del lenguaje adecuado	Demuestra cortesía en el transcurso de la transacción
36	17	1	0	6	5	1	0	6	0
	17	1	0	6	5	1	0	6	0

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO ENC



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

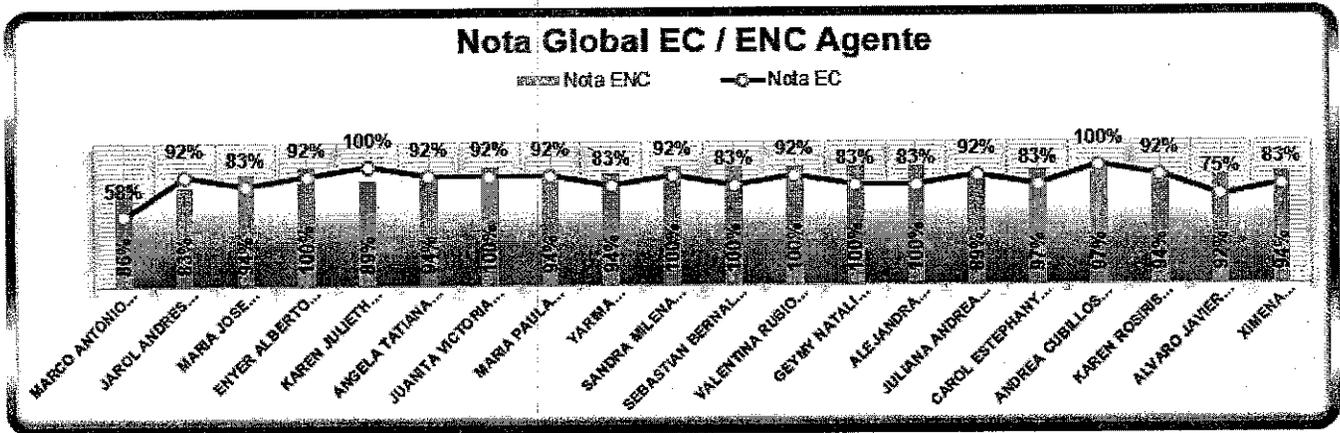
A partir de información obtenida se identifica que la causa asociada a las oportunidades de mejora en **error no crítico** corresponde a:

- El asesor no hace uso correcto de los guiones establecidos y dispuestos para la campaña JEP.
- En los casos donde se deje en espera al ciudadano el tiempo máximo para retomar la llamada es de 50 segundos, sin embargo, se evidencia que la llamada se retoma tiempo posterior del establecido.



## NOTAS POR AGENTE

En el siguiente gráfico se identifica la nota global por cada uno de los asesores, así mismo la cantidad de monitoreos realizados.



Agente	Código	Nombre Supervisor a cargo	Nº Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
KAREN JULIETH JIMENEZ PACHECO	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	100%	100%	89%	100%
ANDREA CUBILLOS ONTIBON	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	100%	100%	97%	100%
JAROL ANDRES NARVAEZ LEON	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	83%	92%
ENYER ALBERTO VILLADIEGO GONZALEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	100%	92%
ANGELA TATIANA PEREZ LARROTTA	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	94%	92%
JUANITA VICTORIA RIVERA LOZANO	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	100%	92%
MARIA PAULA GARCIA MORENO	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	94%	92%
SANDRA MILENA VENEGAS AVENDAÑO	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	100%	92%
VALENTINA RUBIO MARTINEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	100%	92%
JULIANA ANDREA BABATIVA PAEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	89%	92%
KAREN ROSIRIS VASQUEZ HERNANDEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	75%	100%	94%	92%
MARIA JOSE ALVAREZ BELTRAN	JEP	DIANA BARRERO	4	75%	75%	100%	94%	83%
YARIMA ALEJANDRA DÁGER MORA	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	50%	100%	94%	83%
SEBASTIAN BERNAL RODRIGUEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	50%	100%	100%	83%
GEYMI NATALI CASTIBLANCO QUEVEDO	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	50%	100%	100%	83%
ALEJANDRA SALINAS GALVIS	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	50%	100%	100%	83%
CAROL ESTEPHANY MORENO BELTRAN	JEP	DIANA BARRERO	4	75%	75%	100%	97%	83%
XIMENA ALEJANDRA MEJIA ALVAREZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100%	50%	100%	94%	83%
ALVARO JAVIER JAIMES VELOZA	JEP	DIANA BARRERO	4	75%	50%	100%	92%	75%
MARCO ANTONIO LOPEZ LOPEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	25%	50%	100%	86%	58%



## 2.1 Retroalimentaciones

Para el mes de septiembre se llevaron a cabo las correspondientes retroalimentaciones tanto de los monitoreos preventivos que corresponden a la curva de aprendizaje, como los de monitoreos normales.

Se citó cada uno de los agentes, previa escucha de la grabación de la llamada por parte del asesor se realizó el adecuado ejercicio de retroalimentación, así mismo se solicitó firmar el formato de evaluación y diligenciar un compromiso mediante un formulario de forms.

Para el mes de septiembre se realizó un total de **49** retroalimentaciones.

**Ver anexo 01**



## 2.2 Alertas

A partir de los monitoreos realizados en el mes de septiembre se identificaron las siguientes alertas:

### Alerta 01

		<b>Área de Calidad</b> <b>Formato Alarmas y/o Hallazgos</b>		
<b>ALERTA #:</b>	1	<b>CAMPAÑA:</b>	JEP	
<b>ASUNTO:</b>	Guiónes de empatía	<b>FECHA CREACIÓN:</b>	14/09/2022	
<b>RESPONSABLE RESPUESTA:</b>	Formación / Calidad	<b>ASESOR INVOLUCRADO:</b>	N/A	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Se evidencia en algunas llamadas que los asesores no cuentan con un guion de apoyo que les facilite indicar de manera empática una frase de cortesía al momento en que un ciudadano informe que el titular ha fallecido.				
<b>PROPUESTA PLAN DE MEJORA</b>				
Sensibilizar a la operación sobre situaciones donde la persona informe acerca de un fallecimiento, logrando así crear una sintonía afectiva. Así mismo, crear una pildora con guiones de cortesía que sirva de apoyo al momento de requerirlo.				
JENNY PAOLA HENAO LÍDER DE CALIDAD				

Con el fin de mitigar el impacto de la alerta generada se llevó a cabo la siguiente acción:

Nº ALARMA	FECHA	ACCIÓN REALIZADA	ÁREA ENCARGADA
1	14/09/2022	Se crea pildora de empatía y se publica mediante el Moodle, así mismo se socializa con la operación.	CALIDAD

## 2.3 Actividades realizadas

Se llevaron a cabo las siguientes actividades con el fin de mitigar las oportunidades de mejora encontradas en los monitoreos realizados a la operación:

FECHA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
6/09/2022	Creación de habladores, los cuales contienen la estructura de llamada y fueron fijados en un lugar visible del puesto de trabajo de cada asesor.	
7/09/2022	Creación y socialización de la nota informativa 01, su propósito es aclarar las dudas presentadas frente a la gestión, así mismo contiene la explicación detallada de la tipificación.	
8/09/2022	Se realizo un taller de escucha activa, a partir de la gestión de una llamada donde cada asesor debía identificar los posibles oportunidades de mejora, finalizando con una retroalimentación de manera general.	
14/09/2022	Con base en la alarma N° 3 se crea píldora de empatía y se socializa con la operación.	
22/09/2022	Creación y socialización de la nota informativa 02, su propósito es fortalecer el proceso de tipificación y aclarar el lineamiento vigente.	
30/09/2022	Creación y socialización de hablador sobre el proceso correcto de tipificación.	

## 2.4 Plan de acción octubre

Para el mes de octubre se propone las siguientes acciones:

- ✓ **Seguimiento:** Realizar un seguimiento a los asesores que sean reincidentes en las oportunidades de mejora. Así mismo crear un refuerzo que permita mitigar las falencias.
- ✓ **Material visual:** Crear material visual como: píldoras, notas informativas, infografías, slides etc. Enfocado en las oportunidades de mejora más frecuentes y socializar con la operación mediante preturnos o posturnos a fin de establecer y/o aclarar los lineamientos dispuestos para la campaña.
- ✓ **Actividades de formación:** En conjunto con el área de formación se propone crear una actividad lúdica enfocada en mitigar las falencias que se presentan en la tipificación. Esta consiste en socializar diferentes casos de ciudadanos y solicitarle al asesor que realice la tipificación de acuerdo con el caso asignado y de esta manera poder identificar si la oportunidad corresponde a una causa asociada a procesos de atención y concentración o si por el contrario corresponde a desconocimiento de la gestión. Posterior de la identificación de la causa raíz realizar actividades que permitan fortalecer la habilidad y/o crear refuerzos que permitan afianzar los conocimientos sobre el producto.
- ✓ **Reporte de indicadores:** Semanalmente socializar con los asesores los hallazgos y resultados obtenidos en los monitoreos, a fin de retroalimentar de manera general sobre las oportunidades de mejora y crear un espacio que permita aclarar los lineamientos y las falencias que se vayan presentando.
- ✓ **Árbol y formulario de tipificación:** Proponer un nuevo árbol de tipificación y ajustar el formulario sobre el cual se registran las transacciones, lo anterior con el fin de minimizar las oportunidades que se han identificado durante el mes de septiembre y crear una gestión mucho más óptima, eficaz y eficiente que genere un impacto positivo en la prestación del servicio.



JEP							
REVISIÓN DE INDICADORES Y CUMPLIMIENTOS SEMESTRALES							
Enero a Junio							
Supervisor: Diana Ospina							
Código de Control: 00000000000000000000							
Nombre (Apellido - Nombre)	Fecha de cumplimiento (Día mes año en formato dd/mm/aaaa)	INDICADOR A MONITOREAR	INDICADOR A MONITOREAR (VALORES)	CON LA INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	COMPROBATORIO	COMPROBATORIO
FRANCISCA VERBALE RODRIGUEZ	14/06/2022	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	REALIZAR LAS VERIFICACIONES EN TODAS LAS LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES	
JULIANA ANDREA BASATVA	12/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	VERIFICAR ADICIONALMENTE TODAS LAS LLAMADAS	
ALVARO JAVIER JAVIER VELOSA	12/06/2022	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	MEJORAMIENTO DE CLAVES	
MARCO ANTONIO LOPEZ LOPEZ	02/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	TENER EN CUENTA LAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR	
ESTER ALBERTO VILLALBA GONZALEZ	12/06/2022	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	REVISAR PREVIAMENTE LA INFORMACION ANTES DE GUARDAR	
JULIA ANDRES MARIVAZ LEON	12/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A AGUIAR EL CUOR PARA NO RESENTAR MAS ERRORES POR LO MENOS Y TRATAR DE TRABAJAR MAS EN EL TIEMPO DE LA VIDA	
JAVIER ANDRES MARIVAZ LEON	12/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	DE ACUERDO CON LAS OBTENCIONES Y TRABAJAR EN LA MISMA	
JANELA TATIANA PEREZ LARROTA	12/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A TENER EN CUENTA LA MANERA CORRECTA	
JANEA PAULA GARCIA MORENO	12/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	TRABAJAR EN LA MANERA CORRECTA EN LA LLAMADA PARA NO PRESENTAR ERRORES EN LA INFORMACION	
YANIRA ALEXANDRA DIAZ MORA	12/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	TENER EN CUENTA LOS DATOS Y TRABAJAR EN LA MISMA	
GENE NATALI CASTELLANO GONZALEZ	12/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	TENER EN CUENTA LOS DATOS Y TRABAJAR EN LA MISMA	
JULIANA ANDREA BASATVA PEREZ	14/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	VERIFICAR EN LAS LLAMADAS Y EN EL TIEMPO	
CAROL ESTEFANY MORENO BELTRAN	14/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A GENERALIZAR LAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y TRABAJAR EN LA MISMA	
ALVARO JAVIER JAVIER VELOSA	14/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A TENER EN CUENTA LA MANERA CORRECTA	
CRISTINA ALEXANDRA VEGA ALVAREZ	14/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A VERIFICAR LA INFORMACION Y TRABAJAR EN LA MISMA	
MARCO ANTONIO LOPEZ LOPEZ	12/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	TENER EN CUENTA LOS DATOS Y TRABAJAR EN LA MISMA	
MARIA JOSE ALVAREZ BELTRAN	15/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	REVISAR TOTALMENTE LOS DATOS Y TRABAJAR EN LA MISMA	
KAREN JULIETH JIMENEZ PACHECO	15/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A TENER EN CUENTA LOS DATOS Y TRABAJAR EN LA MISMA	
ISABELA VICTORIA RIVERA LOBANO	15/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A REVISAR Y TRABAJAR EN LA MISMA	
MARIA PAULA GARCIA MORENO	15/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	TENER EN CUENTA LOS DATOS Y TRABAJAR EN LA MISMA	
ANDREA MELISSA VENEZAS ANTONIO	15/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A GENERALIZAR LAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y TRABAJAR EN LA MISMA	
VALERIA RUBIO MARTINEZ	15/06/2022	Actualizar los datos de seguimiento de las llamadas	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	Se actualizan los datos	ME COMPROMETO A GENERALIZAR LAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y TRABAJAR EN LA MISMA	



Contact Center



Outsourcing



Formación Electrónica



Pasarela de Pagos

ALEXANDRA GALVAZ GALVEZ	16/01/2022	Se abstracción no crítica	En abstracción crítica	Registra la abstracción de forma correcta. Trazado de manera correcta y completa la comunicación	En abstracción crítica	Se abstracción crítica	No comprometo a realizar la información de la base de datos y reportar de manera oportuna.	<i>[Signature]</i>
FERRER JAVIER JAMES	19/02/2022	Trabaja los puntos secundarios. Lineas gruesas y finas	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	MEJORAR USO DE HOLD Y MUE	<i>[Signature]</i>
JANINA ALEXANDRA MEJIA ALVAREZ	18/03/2022	Se abstracción crítica	Se abstracción crítica	Trabaja los datos de manera correcta	En abstracción crítica	En abstracción crítica	No comprometo a realizar la información de la base de datos	<i>[Signature]</i>
MARCO ANTONIO MARTINEZ LEON	18/03/2022	Una configuración adecuada	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	PROCESARSE POR VOUCHER A TITULAR Y TRATAR DE CARTE MANEJO A LAS MAQUETAS DE	<i>[Signature]</i>
MARCO ANTONIO SUAREZ LOPEZ	04/03/2022	Utiliza los guiones sostenibles. Uso del tiempo adecuado	Verifica la información por los datos a contactar	Registra la información de manera correcta. Trazado de manera correcta y completa la comunicación	En abstracción crítica	En abstracción crítica	No comprometo a realizar la información de la base de datos	<i>[Signature]</i>
DIANA JESSE ALVAREZ BELTRAN	20/03/2022	En abstracción no crítica	En abstracción crítica	Trabaja de manera correcta y completa la comunicación	En abstracción crítica	En abstracción crítica	ME COMPROMETO A VERIFICAR LA INFORMACIÓN ANTES DE SER ENVIADA.	<i>[Signature]</i>
KORRIE JOULETH JIMENEZ PACHECO	25/03/2022	Presenta la información en el tiempo establecido. Uso del tiempo adecuado	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	ME COMPROMETO A REALIZAR LA COMUNICACIÓN EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y HA TENER UN BUEN ACCIONADO EN EL LENGUAJE Y NO USAR EXTRANJERISMOS	<i>[Signature]</i>
YARIMA ALEXANDRA CAJEN ROSA	27/03/2022	En abstracción no crítica	En abstracción crítica	Registra la información de manera correcta	En abstracción crítica	En abstracción crítica	Verificar la dirección telefónica con la familia	<i>[Signature]</i>
ANGELA TATIANA PEREZ LARROTTA	25/03/2022	Trabaja los puntos secundarios	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	Tener en cuenta el tipo de información para la gestión de contactos	<i>[Signature]</i>
SEBASTIEN SEMA RODRIGUEZ	21/03/2022	En abstracción no crítica	En abstracción crítica	Registra la información de manera correcta	En abstracción crítica	En abstracción crítica	Trabaja con atención a la hora de registrar la información que no se suministra al cliente	<i>[Signature]</i>
GENNY NATALI CASTRILANCO QUIROGA	21/03/2022	En abstracción no crítica	En abstracción crítica	Trabaja de manera correcta y completa la comunicación	En abstracción crítica	En abstracción crítica	COMPARAR CORRECTAMENTE	<i>[Signature]</i>
ALEXANDRA GALVAZ GALVEZ	18/01/2022	En abstracción no crítica	En abstracción crítica	Registra la información de manera correcta	En abstracción crítica	En abstracción crítica	Me comprometo a registrar toda la información y realizar los datos correspondientes en la abstracción	<i>[Signature]</i>
MARCO SEBASTIAN MORALES RESTrepo	30/03/2022	En abstracción no crítica	En abstracción crítica	Trabaja de manera correcta y completa la comunicación	En abstracción crítica	En abstracción crítica	Me comprometo a registrar la información y realizar los datos correspondientes en la abstracción y en la base de datos y a realizar el trabajo	<i>[Signature]</i>
FRANCIS CUBIEN GONZALEZ	30/03/2022	En abstracción no crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	Confiar más en la información de los datos de los contactos	<i>[Signature]</i>
MARLEN ROBERTO VASQUEZ MARTINEZ	29/03/2022	Reservar la llamada en el tiempo establecido	En abstracción crítica	Trabaja de manera correcta y completa la comunicación	En abstracción crítica	En abstracción crítica	Me comprometo a realizar la base de datos en el tiempo establecido y a tener contacto con la familia en el tiempo establecido	<i>[Signature]</i>
ALVARO JAVIER JAMES VELOZA	30/03/2022	En abstracción no crítica	En abstracción crítica	Registra la información de manera correcta. Trazado de manera correcta y completa la comunicación	En abstracción crítica	En abstracción crítica	VERIFICAR INFORMACIÓN ANTES DE ENVIAR EL FORMULARIO	<i>[Signature]</i>
JANINA ALEXANDRA MEJIA ALVAREZ	30/03/2022	Trabaja la llamada en el tiempo establecido	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	En abstracción crítica	Me comprometo a realizar la base de datos en el tiempo establecido	<i>[Signature]</i>

<b>JEP</b> 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:	02 PARCIAL
PERIODO DEL INFORME:	del 01 de Septiembre de 2022	al 30 de Septiembre 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:

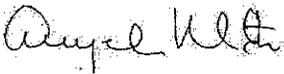
El contratista realizó durante el mes de septiembre las siguientes actividades en la ejecución de la orden de compra:

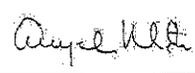
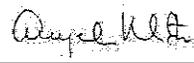
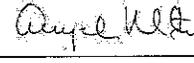
- El contratista informa que durante el mes de septiembre ingresaron por el canal telefónico un total de 1.257 llamadas, de las cuales se atendieron 943 llamadas. Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 241 llamadas y se atendieron 164 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 1.016 llamadas y se atendieron 779 llamadas.
  - El contratista informa que el tiempo de conversación es de 10:48 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.
  - El contratista informa que durante el mes de septiembre se realizaron por el canal telefónico un total de 21.925 llamadas salientes o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 20.693 llamadas.
  - El contratista en ejecución de la operación realiza la siguiente observación del tiempo promedio de conversación de las llamadas salientes:  
Llamadas Efectivas (Si. Acepta dar información)  
Se realiza el análisis desde el 12 de septiembre al 30 de septiembre clasificada por bases  
Base de Comparecientes muestra un tiempo de conversación de 09:55 (9 minutos con 55 segundos).  
Base de Víctimas muestra un tiempo de conversación de 12:19 (12 minutos con 19 segundos).  
Base de Víctimas colectivas muestra un tiempo de conversación de 17:09 (17 minutos con 9 segundos)
  - El contratista informa la efectividad de la gestión de la bases de Comparecientes:  
En la semana 2 y 3 se gestionó una base de 1316 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 542 ciudadanos, para una participación del 41%.  
En la semana 4 y 5 se está gestionando una base de 16.287 registros de los cuales han sido efectivos es decir (Si. Acepta dar información) 678 ciudadanos, para una participación del 4%, con la aclaración que estas bases aún se están marcando. Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos.
  - El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Víctimas:  
En la semana 3 se gestionó una base de 988 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 339 ciudadanos, para una participación del 34%.  
En la semana 4 y 5 de septiembre se está gestionando una base de 4.303 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 600 ciudadanos, para una participación del 13%. Con la aclaración que estas bases aún se están marcando.  
Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivo.
  - El contratista informa la efectividad de la gestión de la base de Víctimas colectivas realizada los días 28 y 30 de septiembre:  
Los últimos días de septiembre se está gestionando una base de 207 registros de los cuales fueron efectivos, es decir (Si. Acepta dar información) 4 ciudadanos, para una participación del 1,9%. Con la aclaración que esta base aún se está marcando.  
Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos.
8. El contratista informa que se realizaron las sesiones de seguimiento técnico y monitoreo BPO para el cargue de la gestión en la herramienta "Vista" con los ingenieros de la JEP en donde se hacen diferentes pruebas en el ambiente de producción a la espera de una pronta solución para el respectivo cargue de las bases, es decir en el mes de septiembre no se logro cargar información en Vista.  
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/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fleonardo%5Fnarvaez%5Fjep%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FEscritorio%2FDocumentacion%2FC3%B3n%20BPM%20Consulting%2018%20Agosto%20de%202022%2F8%2E%20Documentos%20solicitud%20de%20pago%20COC%2093234%20AMP%20BPM%20Consulting%2FSeptiembre%202022](https://jepcolombia-my.sharepoint.com/personal/leonardo_narvaez_jep_gov_co/_layouts/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fleonardo%5Fnarvaez%5Fjep%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FEscritorio%2FDocumentacion%2FC3%B3n%20BPM%20Consulting%2018%20Agosto%20de%202022%2F8%2E%20Documentos%20solicitud%20de%20pago%20COC%2093234%20AMP%20BPM%20Consulting%2FSeptiembre%202022)  
El presente informe se entrega el 26 de octubre 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	
Pago No. 1 - mes : Agosto de 2022	\$ 102.423.945,69
Pago No. 2 - mes : Septiembre de 2022	\$ 0,00
Pago No. 3 - mes : de	\$ 0,00
Pago No. 4 - mes : de	\$ 0,00
Pago No. 5 - mes : de	\$ 0,00
	\$ 102.423.945,69

<b>JEP</b> JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ		FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios			JEP-FR-08-07		
					Versión 4.0	2022-04-15	
Pago No. 6 -		mes :	de	\$ 0,00			
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO (valor a pagar factura) *				\$ 105.378.960,83			
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)				\$ 207.802.906,52			
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)				\$ 446.697.093,00			
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.*							
<b>3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS</b>							
La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles 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 COMO 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		
<b>4. GARANTÍAS</b>							
ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA POLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN (Subdirector de Contratación -SECOF II)
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	59166/1	8	BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	15/07/2022	15/07/2022	15/12/2025	18/07/2022
<b>5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES</b>							
MODIFICACION	No.	FECHA	OBSERVACION				

<b>JEP</b>   JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-08-07	
		Versión 4.0	2022-04-15
<b>6. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERIODO</b>			
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 periodo del informe.			
 Firma del Supervisor	CC:	52085127	
	Nombre:	Angela María Mora Soto	
	Cargo:	Subsecretaria Ejecutiva	
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.			

<b>JEP</b> JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Constancia de cumplimiento persona jurídica			JEP-ER-10-06	Página 1 de 1
				Versión 2.0	2022-04-15
Fecha: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 20px;">26/10/2022</span>					
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:		
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 <u>PARCIAL</u> 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 <u>X</u> N/A _____					
Por lo anterior, se autoriza el pago No. <u>2</u> por un valor de \$ <u>105.378.960,83</u> correspondiente a la <u>factura</u> No. <u>BPM4420</u> del <u>19</u> de <u>octubre</u> de <u>2022</u> .					
El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:					
		<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Valor</b>		
		C-4401-1000-3-0-4401017-02	\$ 105.378.960,83		
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 105.378.960,83</b>		
4. El supervisor deja constancia de la verificación del estado de las garantías del contrato conforme lo establecido en el informe de supervisión. SI: <input checked="" type="checkbox"/> x NO: <input type="checkbox"/>					
5. RECIBO DE ALMACÉN					
V.Bo SATISFACCIÓN ÁREA USUARIA					
6. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del mencionado contrato fue:					
Excelente (5) <input type="radio"/> Bueno (4) <input checked="" type="radio"/> Aceptable (3) <input type="radio"/> Deficiente (2) <input type="radio"/> Malo (1) <input type="radio"/>					
7. Supervisor 1:					
Nombre:		<u>Angela Maria Mora Soto</u>		 Firma	
Cargo:		<u>Subsecretaria Ejecutiva</u>			
Dependencia:		<u>Subsecretaría Ejecutiva</u>			
8. Ordenador del gasto y pago:					
Nombre:		<u>Angela Maria Mora Soto</u>		 Firma	
Cargo:		<u>Subsecretaria Ejecutiva</u>			
Dependencia:		<u>Subsecretaría Ejecutiva</u>			



RELACION DE PAGOS	
Unidad / Sub-Unidad:	44-01-01 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ -
NIT	
Número de Compromiso:	317022
Número Doc. Identidad:	900011395
DOCUMENTO SOPORTE	
Número:	82234-2022
Fecha:	1/07/2022 0:06:00
OBJETO	
CONTRATAR POR MEDIO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MONITORIO DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ REALIZADO A TRAVÉS DEL CAVAL TELEFÓNICO	

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

FECHA	Cuenta por pagar		NUM OBLIGACION	ANTICIPOS CONCEDIDO/ AMORTIZADO	ORDEN DE PAGO			VALOR NETO	MEDIO DE PAGO	REINTEGRO	DOCUMENTO SOPORTE	ENTIDAD PAGADORA	CONCEPTO DE PAGO
	NUMERO	VALOR			VALOR BRUTO	DEDUCCIONES	VALOR NETO						
2022-10-26	145222	102.473.945,09	1043022	94698272	102.473.945,09	6.727.273,00	95.696.672,09	5955410178	BANCOLOMBIA		FACTURA	BPMM107 13-01-01-DT	PAGO NO. 1 DE ORDEN DE COMPRA
2022-11-30	145222	102.473.945,09	1043022	94698272	102.473.945,09	6.727.273,00	95.696.672,09	5955410178	BANCOLOMBIA		FACTURA	BPMM201 13-01-01-DT	PAGO NO. 2 DE ORDEN DE COMPRA
2022-11-30	145222	102.473.945,09	1043022	94698272	102.473.945,09	6.727.273,00	95.696.672,09	5955410178	BANCOLOMBIA		FACTURA	BPMM201 13-01-01-DT	PAGO NO. 3 DE ORDEN DE COMPRA
2022-11-30	145222	102.473.945,09	1043022	94698272	102.473.945,09	6.727.273,00	95.696.672,09	5955410178	BANCOLOMBIA		FACTURA	BPMM201 13-01-01-DT	PAGO NO. 4 DE ORDEN DE COMPRA
2023-01-19	11023	102.268.956,47	94623	10526895647	102.268.956,47	8.912.479,08	93.356.477,39	52615410178	BANCOLOMBIA		FACTURA	ESP1103 13-01-01-DT	PAGO NO. 9 DE ORDEN DE COMPRA

CONSEJIDO: Ordenes de pago en calidad pagadas, con atributos línea de pago, o atributo contable diferente a NINGUNO AMORTIZADO. Con valor negativo, los valores de legalizaciones con cargo a la ODP pagadas con los atributos anteriormente mencionados