



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

BPM4543

SEÑOR(ES):

CLIENTE: JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

NIT: 901140004-8

DIRECCIÓN: CR 7 63 44

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 4846980

CORREO: silfnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

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

FECHA DE EXPEDICIÓN: 10/11/2022 08:31 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 10/12/2022

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 10/11/2022 09:07 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 93234_102022

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 Líder 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	58,447.00	22.00	1,285,834.00	244,308.48	1,530,142.48
7	IT-BPO-7-2 Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound desde celular a 01-8000 -6632 Minuto	2,954.00	160.00	472,640.00	89,801.60	562,441.60
8	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_79841 Minuto	677.00	22.00	14,894.00	2,829.86	17,723.86

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	IVA:
IVA	88,865,910.60	19%	16,884,523.01	88,865,910.60	16,884,523.01
Total Impuestos:					16,884,523.01
Total + Impuestos:					105,750,433.61
Valor Total:					105,750,433.61

CIENTO CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES CON SESENTA Y UNO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURA SERVICIOS 1 AL 31 DE OCTUBRE 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: ce852651bebdcfe72b1cae9bc92f8697e812e072926b9b8f51ca5d548ba0db39b13752afa7921c7217833bdcf30b950

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

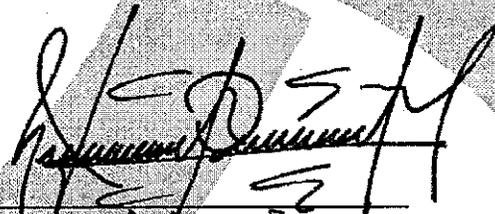
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante 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 noviembre 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., 15 de noviembre 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:

Nombre proveedor:	BPM Consulting LTDA.
Nombre Representante Legal proveedor:	Norberto Duarte Monsalve
Nit:	900011395-6
Dirección:	Cra 17 # 164-25 Bogotá
Periodo informe:	1 al 31 de octubre de 2022
Fecha de inicio:	1 de octubre de 2022
Fecha de terminación:	31 de octubre de 2022

I. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PERIODO**ETAPA DE PRE-ALISTAMIENTO**

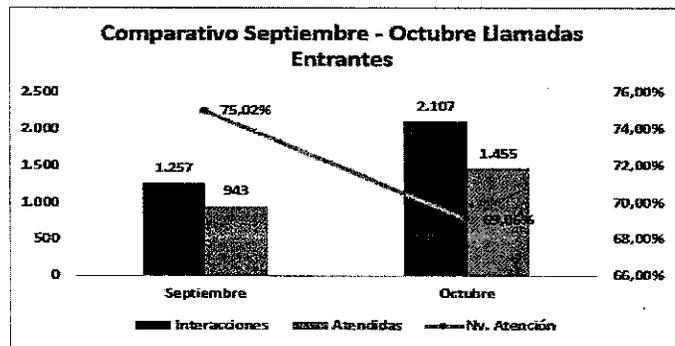
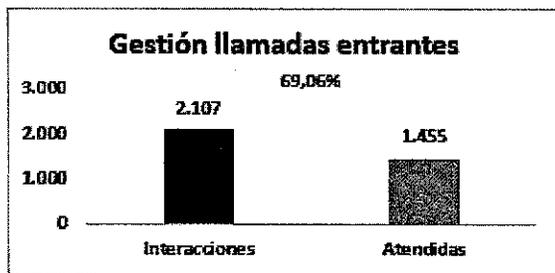
MES	TIPO	TEMA	PARTICIPANTES
AGOSTO	PRODUCTO	Que es la JEP, Aspectos Generales, Macrocasos, Enfoques, Antecedentes del acuerdo de paz y estructura del sistema integral para la paz, Guía de Derechos y Deberes para comparecientes en la JEP. Protocolo de comunicación de la UIA.	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	HABILIDADES TELEFONICAS	Protocolos 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 gestion diaria con los ciudadanos a llamar.	Agentes, líder de calidad, supervisor

ETAPA DE OPERACIÓN

1. Gestión Llamadas Entrantes

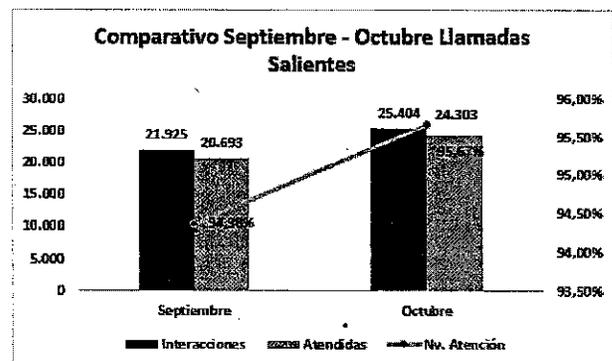
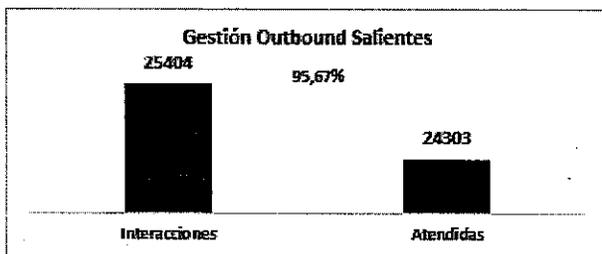
Durante el mes de octubre ingresaron por el canal telefónico un total de 2.107 llamadas, de las cuales se atendieron 1.455 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 69,06% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 614 segundos (10:23 minutos).

Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 360 llamadas y se atendieron 236 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 1.747 llamadas y se atendieron 1.219 llamadas, evidenciando un aumento del 59,65% en el ingreso de las llamadas por este canal comparado con el mes anterior.



2. Gestión Llamadas Salientes

Durante el mes de octubre se realizaron por el canal telefónico un total de 25.404 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 24.303 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 95,67%. Con un tiempo de conversación total de 217 segundos (03:06 minutos) tomando las llamadas efectivas, las llamadas contactadas y las llamadas no contactadas.



3. Gestión de Bases

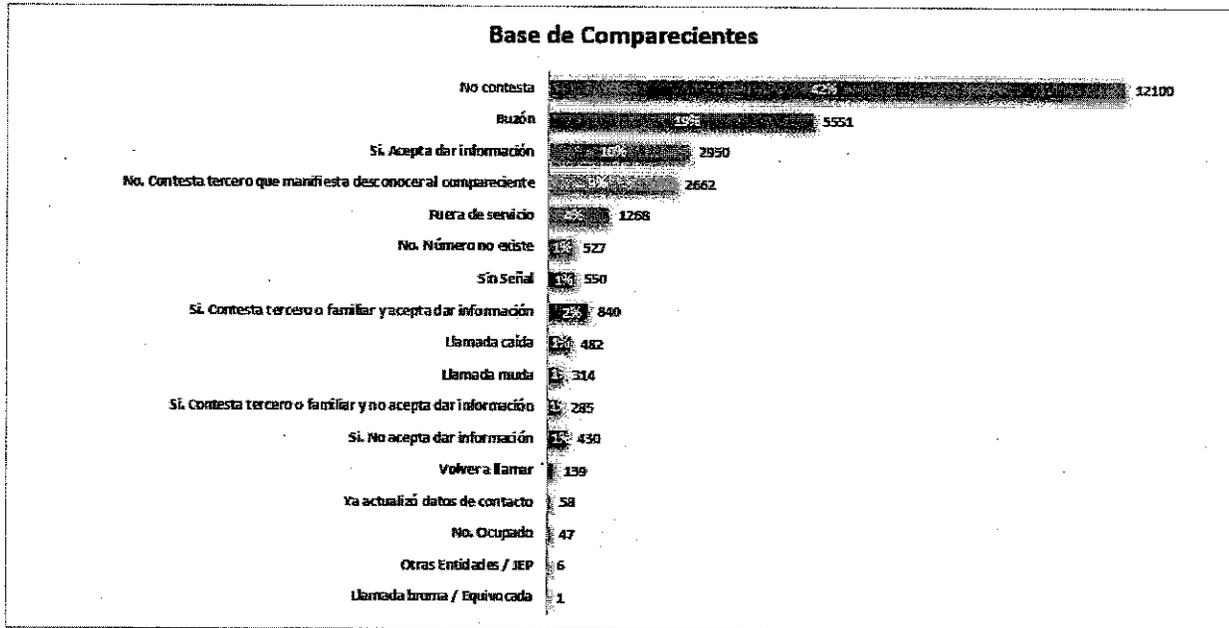
Durante el mes de octubre no se recibieron bases de datos nuevas para gestionar, se continua con las bases entregadas en el mes anterior, las cuales se encuentran organizadas de la siguiente manera:

- Bases de comparecientes 17.603
- Bases de Víctimas 5.291
- Bases de Víctimas Colectivas 207
- Para un total de 23.101 registros

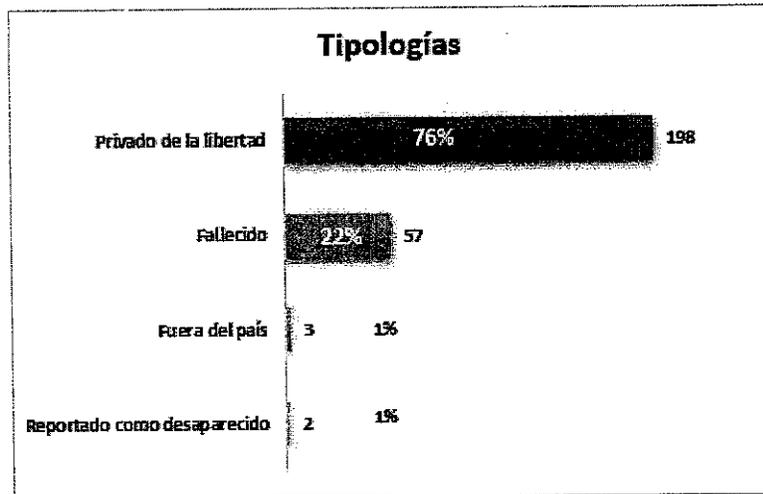
4. Bases de Comparecientes

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 31 de octubre y su respectiva tipología.



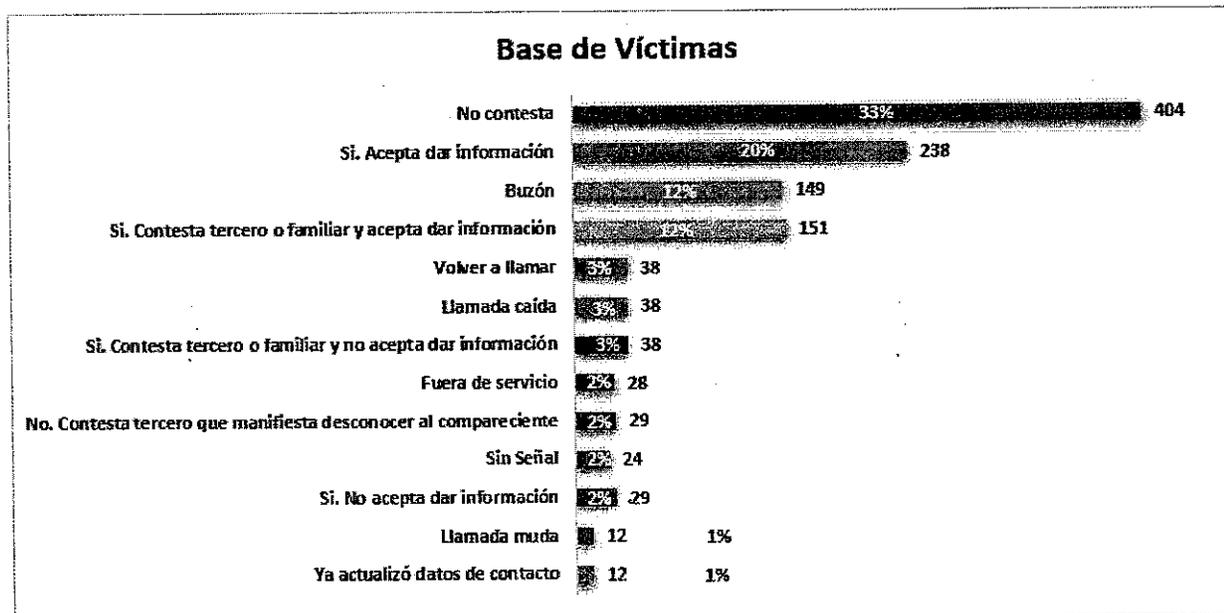
A continuación, se muestran algunas observaciones respecto a la gestión de la base de comparecientes, siendo un tema relevante y brindando las alarmas para su respectiva revisión de acuerdo con el caso.



5. Bases de Víctimas

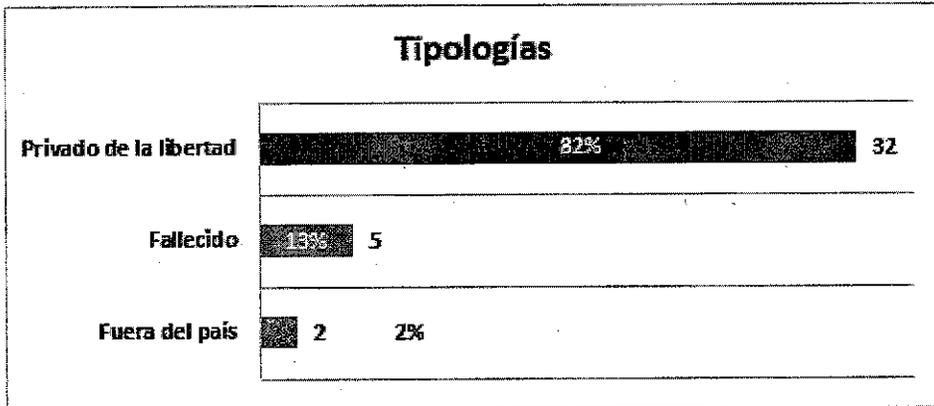
Son todas las personas que fueron agredidas por los actores armados y que sufrieron daños físicos o emocionales durante el conflicto armado en Colombia. Se consideran víctimas aquellas personas que perdieron la vida, sus familiares, sus tierras y propiedades, que huyeron de sus hogares, así como los 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 31 de octubre y su respectiva tipología.

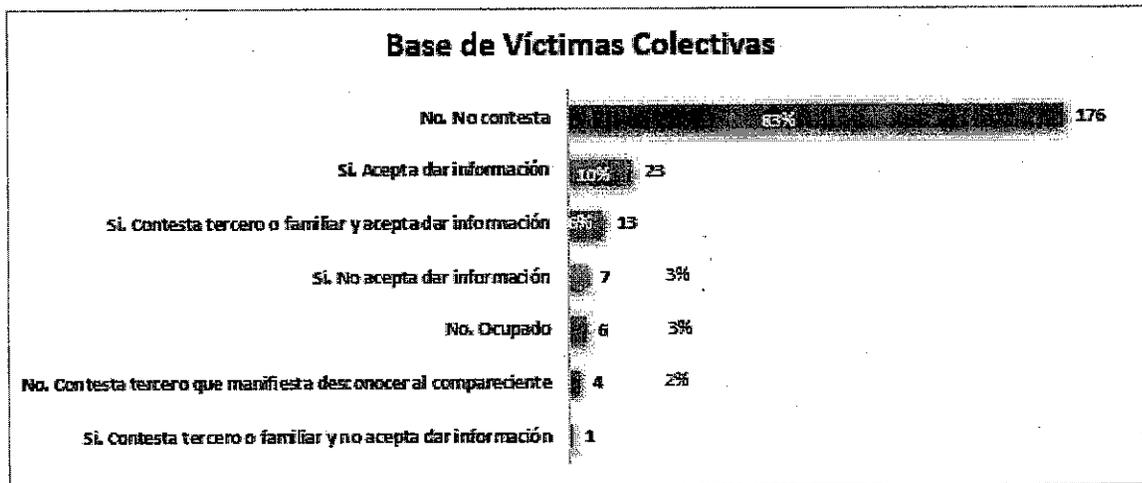
A continuación, se muestran algunas observaciones respecto a la gestión de la base de víctimas, donde se evidencia algunos de los registros atípicos encontrados en la gestión.



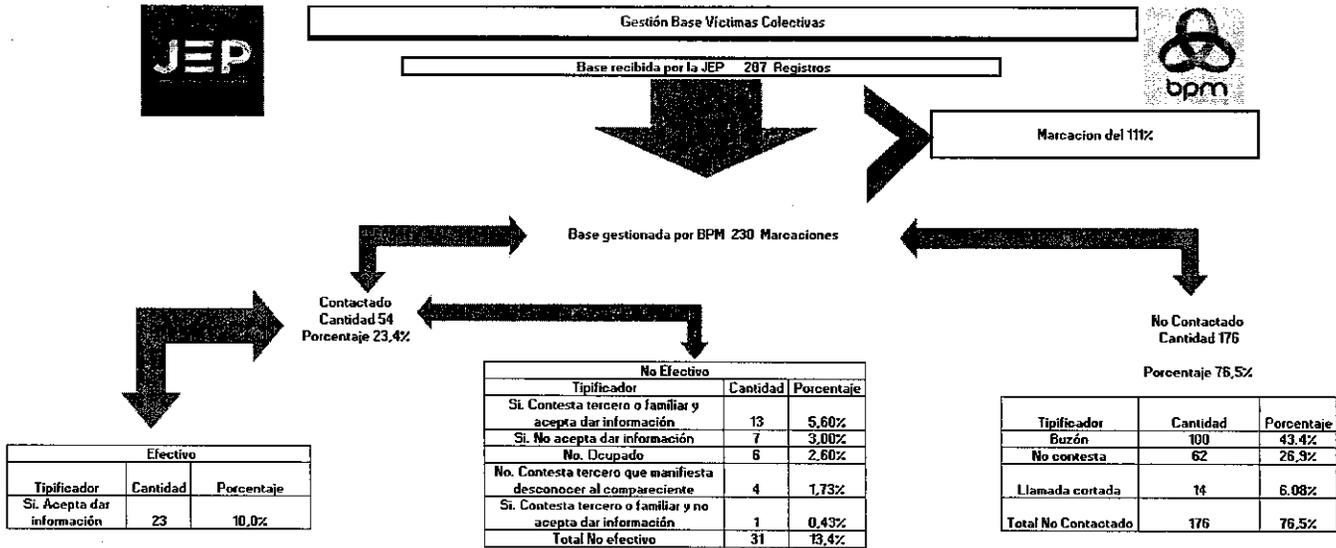
6. Bases de Víctimas Colectivas

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 gestión realizada con la base de las víctimas colectivas, dejando como observación la culminación de la marcación de acuerdo con los compromisos pactados.



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 octubre se lleva a cabo el cargue de las bases gestionadas por la herramienta Vista, de esta manera se encuentra aún en validación y pruebas de acuerdo con el cambio del árbol del tipificador.
3. Se brinda el conocimiento a la entidad por medio de la prefectura sobre los minutos consumidos en la gestión outbound, minutos inbound y proyección de minutos de acuerdo con el comportamiento.

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	\$ 105.750.433,61
Valor total facturado a la fecha	\$ 313.553.359,44
% de ejecución de la OC	48%

2. Balance financiero

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL		CONCEPTO	VALOR	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO			\$ 654.499.999,52	
VALOR ADICIONES (si aplica, especificar el o los números de adición)			\$ 0,00	
VALOR REDUCCIÓN (si aplica)			\$ 0,00	
VALOR POR OTRO CONCEPTO (si aplica)			\$ 0,00	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO			\$ 654.499.999,52	
VALOR PAGADO			\$ 0,00	
Pago No. 1 -	mes :	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) *			\$ 105.750.433,61	
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)			\$ 105.750.433,61	
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)			\$ 548.749.565,91	
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 interconitor 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. Se evidencia un alto flujo de llamadas que ingresan a la línea local, esto comparado con el mes anterior, lo cual interpreta que los ciudadanos conocen aún más y en el voz a voz sobre la existencia de la línea de atención de la JEP para la actualización de datos de víctimas y comparecientes. 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 los respectivos cargues de las bases de toda la gestión realizada durante el mes, de esta manera se hace la observación y se encuentra a la espera de la modificación del árbol de tipificación de vista para continuar con los cargues, teniendo en cuenta que fue necesario actualizar el árbol de tipificación que usan los asesores, en busca de la mejora de los tiempos de conversación y mitigando los errores ingresados en las bases.
- El contratista informa sobre las actividades de bienestar para los asesores y planes de mejora implementados como son el nuevo árbol de tipificación, las capacitaciones por parte del área de formación, los monitoreos y retroalimentaciones por parte del área de calidad, así como los seguimientos a los indicadores de productividad por cada asesor, seguimiento realizado por la supervisión del BPO.

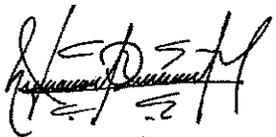
IV. ANEXOS

Informe de calidad en pdf – octubre 2022

Informe de formación en pdf – octubre 2022

Informe mensual de gestión JEP – octubre 2022

Cordialmente,

	
REPRESENTANTE LEGAL: Norberto Duarte C.C. 91.278.784	Gerente de Proyecto BPO: Stalin Pallares C.C. 1.143.430.767
	
LIDER DE CALIDAD: Ricardo Quintero C.C. 88.034.442 de Bogotá	SUPERVISOR OPERACIÓN: Diana Barrero C.C. 52.956.144



INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

JEP

Periodo: 01 al 31 de octubre de 2022

Orden De Compra N° 93234

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

DATOS GENERALES

ORDEN DE COMPRA	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	15 de noviembre 2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	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 31 de octubre de 2022. El informe contempla un consolidado de la gestión realizada, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de octubre 2022
PRESENTADO POR:	Diana Barrero
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NO:	03



Tabla de Contenido

Introducción	4
Información de la orden de compra 93234	5
1. Funcionamiento canal telefónico	6
2. Estadísticas de las llamadas entrantes	6
2.1. Tipificación de las llamadas entrantes	8
3. Estadística de las llamadas salientes	10
3.1. Tipificación de las llamadas salientes	12
4. Gestión de Bases	14
4.1. Bases de Comparecientes	14
4.2. Bases de Víctimas	16
4.3. Bases de Víctimas Colectivas	17
5. Aspectos positivos del Proyecto JEP	18
6. Planes de mejora	18
7. Anexos	19

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 comunique 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.



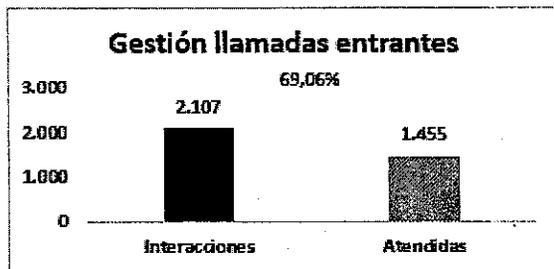
1. Funcionamiento canal telefónico

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.

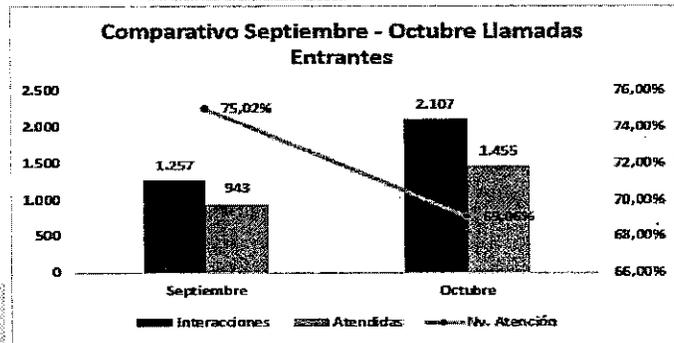
2. Estadísticas de las llamadas entrantes

Durante el mes de octubre ingresaron por el canal telefónico un total de 2.107 llamadas, de las cuales se atendieron 1.455 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 69,06% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 614 segundos (10:23 minutos).

Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 360 llamadas y se atendieron 236 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 1.747 llamadas y se atendieron 1.219 llamadas, evidenciando un aumento del 59,65% en el ingreso de las llamadas por este canal comparado con el mes anterior.



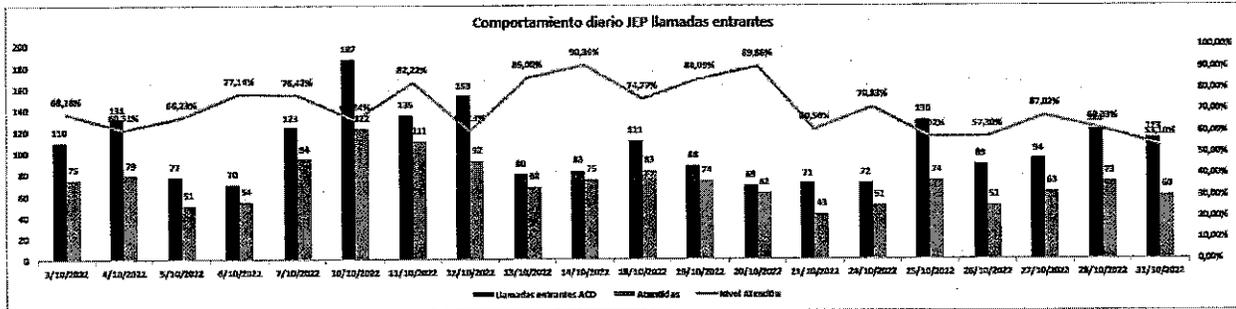
Gráfica 1



Gráfica 2

El tiempo de conversación de 10:23 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 gráfica se evidencia el comportamiento diario de las llamadas que ingresaron al centro de contacto de la JEP.



Gráfica 3

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento diario del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 31 de octubre, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

JEP ENTRANTES OCTUBRE						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
3/10/2022	110	75	68,18%	35	31,82%	685
4/10/2022	131	79	60,31%	52	39,69%	561
5/10/2022	77	51	66,23%	26	33,77%	786
6/10/2022	70	54	77,14%	16	22,86%	731
7/10/2022	123	94	76,42%	29	23,58%	822
10/10/2022	187	122	65,24%	65	34,76%	730
11/10/2022	135	111	82,22%	24	17,78%	638
12/10/2022	153	92	60,13%	61	39,87%	735
13/10/2022	80	68	85,00%	12	15,00%	516
14/10/2022	83	75	90,36%	8	9,64%	679
18/10/2022	111	83	74,77%	28	25,23%	582
19/10/2022	88	74	84,09%	14	15,91%	708
20/10/2022	69	62	89,86%	7	10,14%	509
21/10/2022	71	43	60,56%	28	39,44%	576
24/10/2022	72	51	70,83%	21	29,17%	497
25/10/2022	130	74	56,92%	56	43,08%	507
26/10/2022	89	51	57,30%	38	42,70%	525
27/10/2022	94	63	67,02%	31	32,98%	566
28/10/2022	121	73	60,33%	48	39,67%	481
31/10/2022	113	60	53,10%	53	46,90%	438
Total	2107	1455	69,06%	652	30,94%	614

Tabla 1

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 31 de octubre. Se puede evidenciar un aumento de las llamadas entrantes.

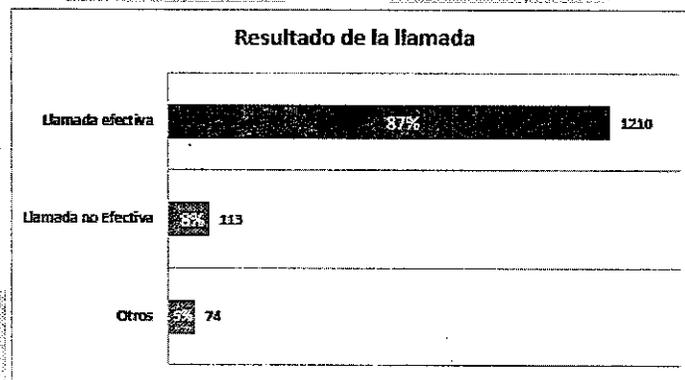
JEP SEMANAL OCTUBRE						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	511	353	69,08%	158	30,92%	714
Semana 2	638	468	73,35%	170	26,65%	664
Semana 3	339	262	77,29%	77	22,71%	593
Semana 4	506	312	61,66%	194	38,34%	515
Semana 5	113	60	53,10%	53	46,90%	438
Total	2107	1455	69,06%	652	30,94%	614

Tabla 2

2.1. Tipificación de las llamadas entrantes

De las 1.455 llamadas atendidas, se tipificaron 1.397 llamadas, con un resultado del 96% de tipificación de las llamadas entrantes, evidenciando una mejora en el porcentaje de este indicador, comparado con el mes anterior.

Con 1.210 tipificaciones y una participación del 87% de "Llamada efectiva" con 113 tipificaciones y una participación del 8% de "Llamada no Efectiva" y con 74 tipificaciones para un resultado del 5% de "otros".



Gráfica 4

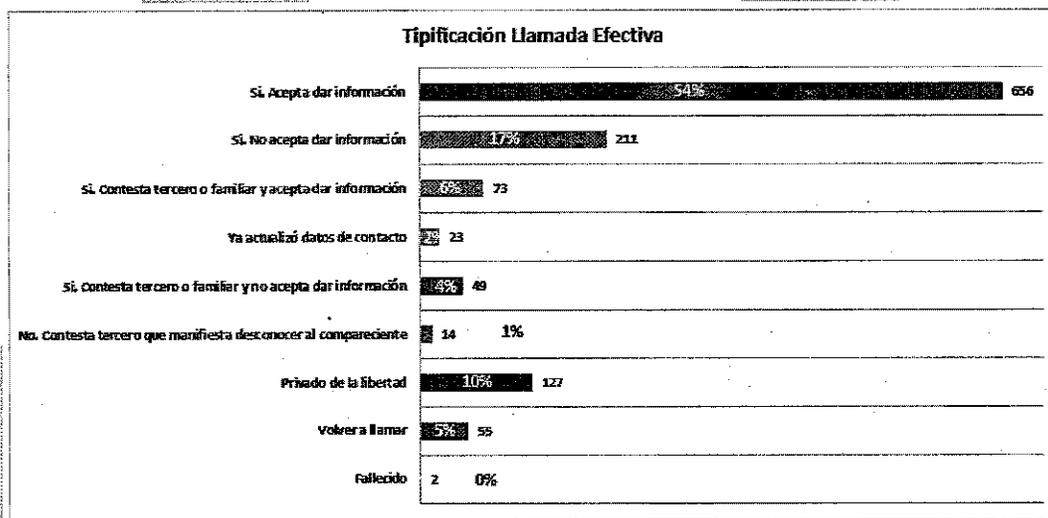
Las llamadas efectivas: Son todas aquellas en donde si se tiene una contactabilidad con una persona que se encuentre registrada en las bases o que brinde una información de las personas registradas en la base, o equivocadas.



El árbol de tipología utilizado para este ítem es: "Fallecido" "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" "No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente" "Ya actualizo datos de contacto".

A continuación, se realiza el desglose de la tipificación de las llamadas "efectivas" "no efectivas" y "Otros".

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones "efectiva" se actualizaron 656 datos de ciudadanos que se comunicaron a la línea, para un 54% de participación sobre las demás tipologías



Gráfica 5

El árbol de tipología utilizado para este ítem 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.

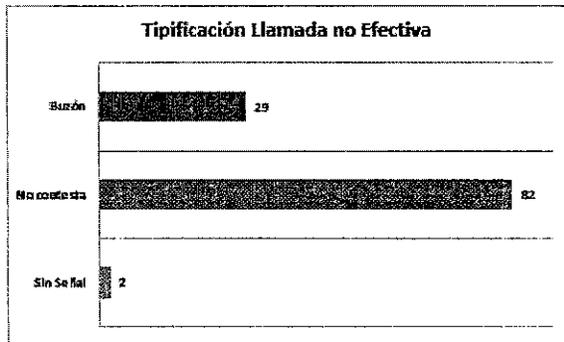
"Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información" hace referencia a que se tiene contacto con un tercero o familiar de la víctima o compareciente y brinda alguna información o dato para hacer contacto con las personas acreditadas.

"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.

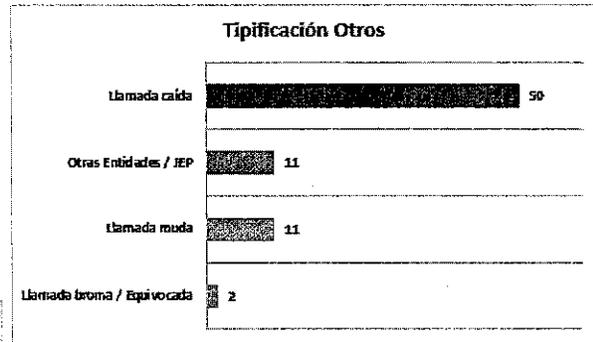
Las llamadas No Efectivas: son todas aquellas en donde no se tiene una contactabilidad.

El árbol de tipología utilizado para este ítem es: "Buzón" "No Contesta" "Sin señal".

Las llamadas tipificadas como Otros: son todas aquellas ajenas al proceso de actualización de datos de la JEP, el árbol de tipologías utilizado es: "Llamada caída" "Otras entidades/JEP" "Llamada muda" "Llamada broma/equivocada".



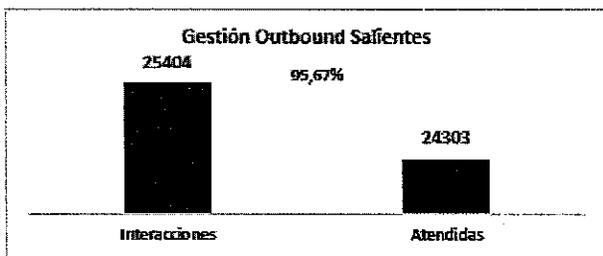
Gráfica 6



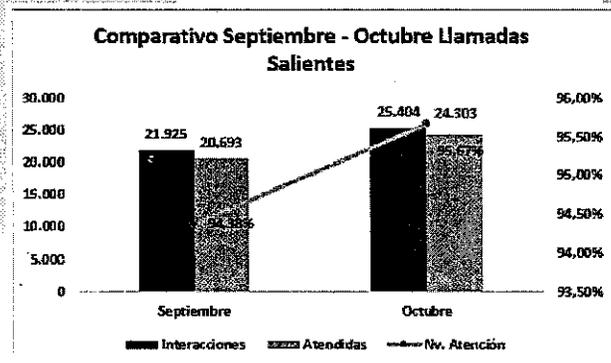
Gráfica 7

3. Estadística de las llamadas salientes

Durante el mes de octubre se realizaron por el canal telefónico un total de 25.404 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 24.303 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 95,67%. Con un tiempo de conversación total de 217 segundos (03:06 minutos) tomando las llamadas efectivas, las llamadas contactadas y las llamadas no contactadas.



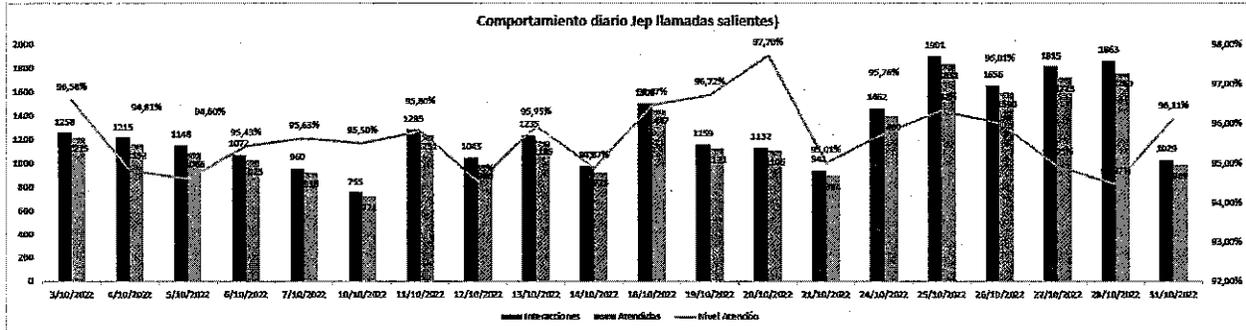
Gráfica 8



Gráfica 9



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 durante el mes de octubre, 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 10

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 31 de octubre, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

JEP SALIENTES OCTUBRE							
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)	
3/10/2022	1258	1215	96,58%	43	3,42%	278	
4/10/2022	1215	1152	94,81%	63	5,19%	280	
5/10/2022	1148	1086	94,60%	62	5,40%	317	
6/10/2022	1072	1023	95,43%	49	4,57%	297	
7/10/2022	980	918	93,67%	42	4,28%	338	
10/10/2022	755	721	95,50%	34	4,50%	360	
11/10/2022	1285	1231	95,80%	54	4,20%	243	
12/10/2022	1043	886	84,95%	57	5,47%	248	
13/10/2022	1235	1185	95,95%	50	4,05%	229	
14/10/2022	975	925	94,87%	50	5,13%	250	
18/10/2022	1500	1447	96,47%	53	3,53%	184	
19/10/2022	1159	1121	96,72%	38	3,28%	195	
20/10/2022	1132	1106	97,70%	26	2,30%	198	
21/10/2022	941	894	95,01%	47	4,99%	181	
24/10/2022	1462	1400	95,76%	62	4,24%	159	
25/10/2022	1901	1831	96,32%	70	3,68%	131	
26/10/2022	1656	1590	96,01%	66	3,99%	129	
27/10/2022	1815	1723	94,93%	92	5,07%	129	
28/10/2022	1863	1760	94,47%	103	5,53%	129	
31/10/2022	1029	980	96,11%	40	3,89%	100	
Total	25404	24303	95,67%	1101	4,33%	217	

Tabla 3



En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal de la gestión outbound en el periodo comprendido del 1 al 31 de octubre. Se puede evidenciar un aumento en las llamadas salientes en la semana 4, esto es debido a los cambios generados en el árbol de tipificación lo cual facilita y agiliza la gestión en las llamadas.

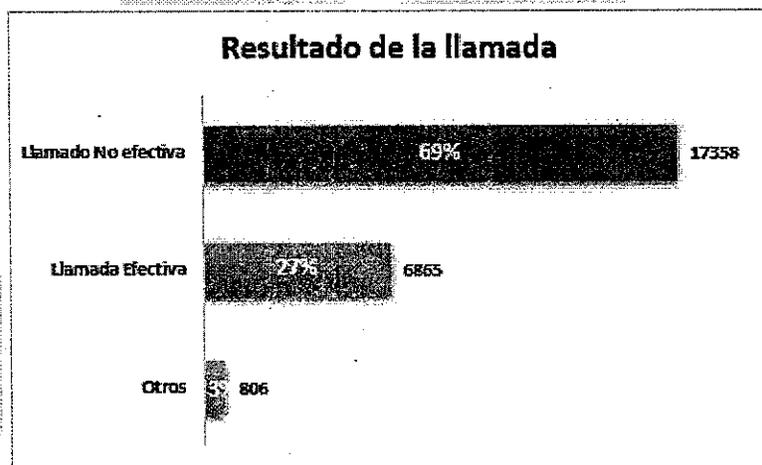
JEP SEMANAL OCTUBRE LLAMADAS SALIENTES						
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(=)
Semana 1	5653	5394	95,42%	259	4,58%	302
Semana 2	5293	5048	95,37%	245	4,63%	266
Semana 3	4732	4568	96,53%	164	3,47%	190
Semana 4	8697	8304	95,48%	393	4,52%	135
Semana 5	1029	989	96,11%	40	3,89%	100
Total	25404	24303	95,67%	1101	4,33%	217

Tabla 4

3.1. Tipificación de las llamadas salientes

De las 25.404 interacciones, se realizaron 25.029 tipificaciones, con un resultado del 98% de tipificación de las llamadas evidenciando una mejora considerable en este indicador.

Con 17.358 tipificaciones y una participación del 69% de llamada "No efectiva" con 6.865 tipificaciones y una participación del 27% de llamada "Efectiva" y con 806 tipificaciones para un resultado del 3% de "Otros".



Gráfica 11

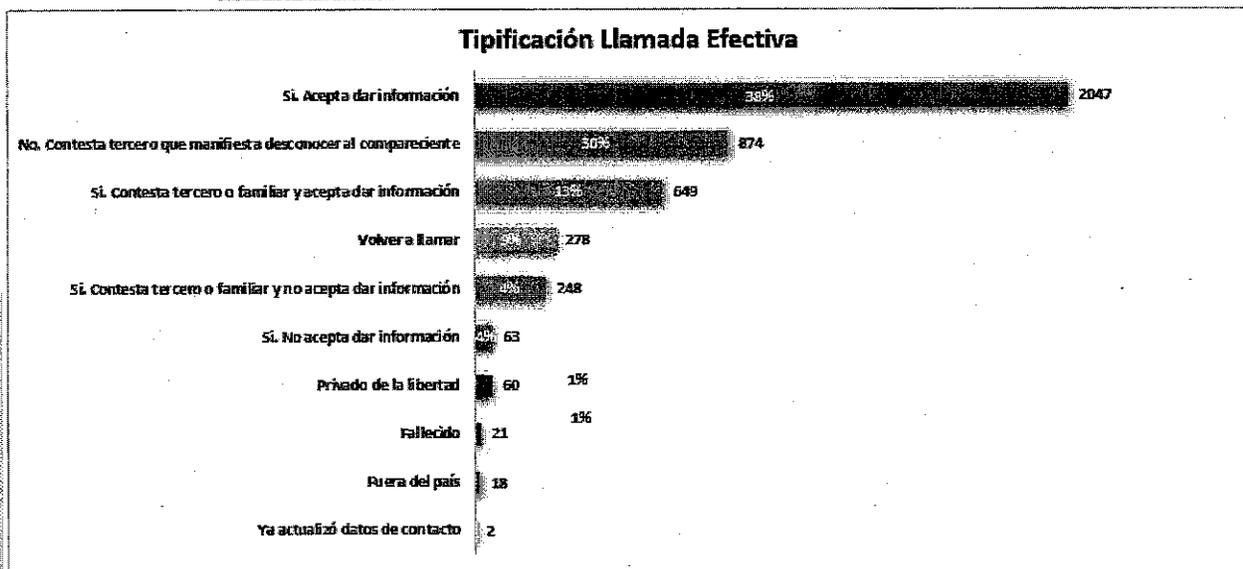


Las llamadas efectivas: son todas aquellas en donde se tiene una contactabilidad con una persona que se encuentre registrada en las bases o que brinde una información de las personas registradas en la base, o equivocadas.

El árbol de tipología utilizado para este ítem es: "Fallecido" "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" "No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente" "Ya actualizo datos de contacto".

A continuación, se realiza el desglose de la tipificación de las llamadas "efectivas" "no efectivas" y "Otros".

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones "Si. Acepta dar información" se actualizaron 2.047 datos de ciudadanos con los que se logró un contacto, para un 38% de participación sobre las demás tipologías.



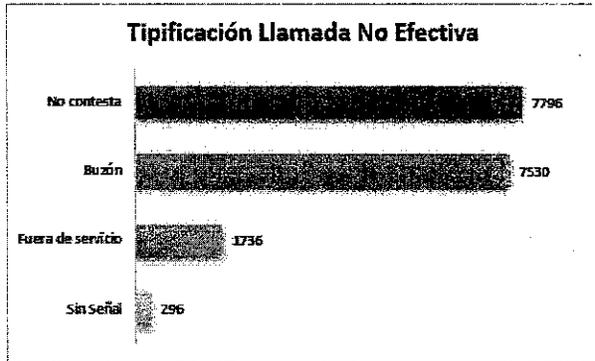
Gráfica 12

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

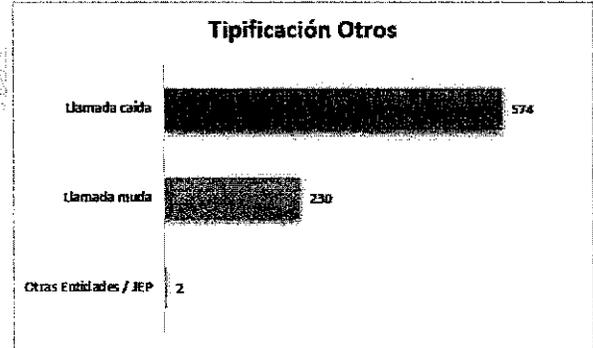
El árbol de tipología utilizado para este ítem es: "Buzón" "No Contesta" "Sin señal".

Las llamadas tipificadas como Otros: son todas aquellas ajenas al proceso de actualización de datos de la JEP, el árbol de tipologías utilizado es: "Llamada caída" "Otras entidades/JEP" "Llamada muda" "Llamada broma/equivocada".

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



Gráfica 13



Gráfica 14

4. Gestión de Bases

Durante el mes de octubre no se recibieron bases de datos nuevas para gestionar, se continua con las bases entregadas en el mes anterior, las cuales se encuentran organizadas de la siguiente manera:

Bases de comparecientes 17.603

Bases de Víctimas 5.291

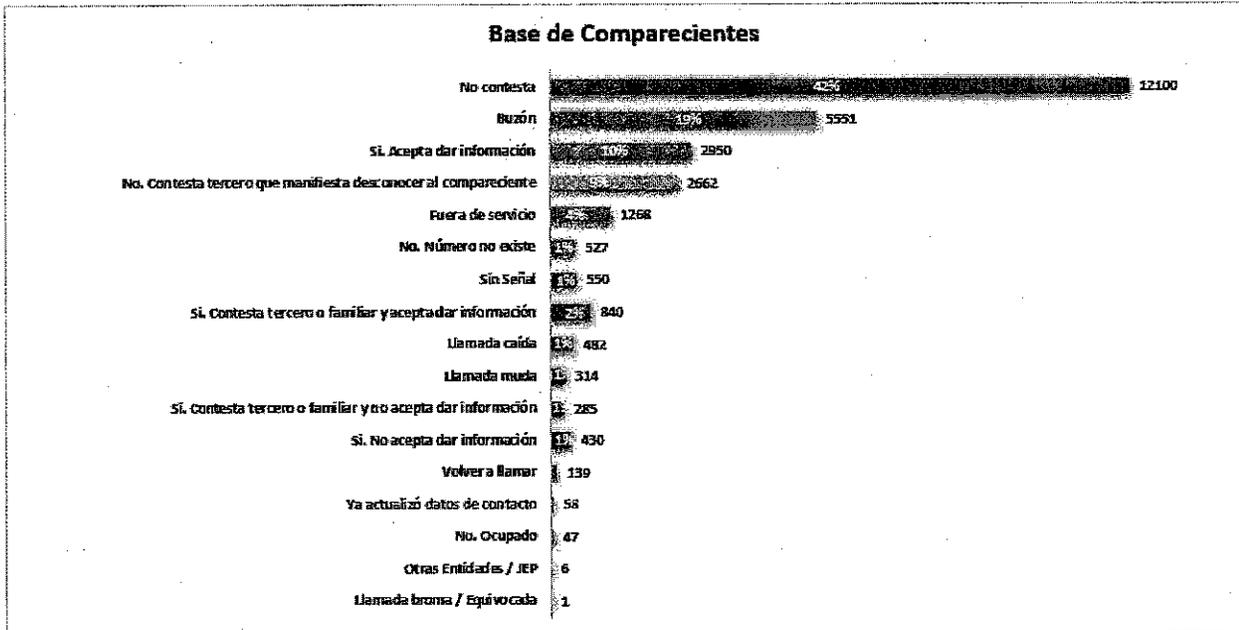
Bases de Víctimas Colectivas 207

Para un total de 23.101 registros.

4.1. Bases de Comparecientes

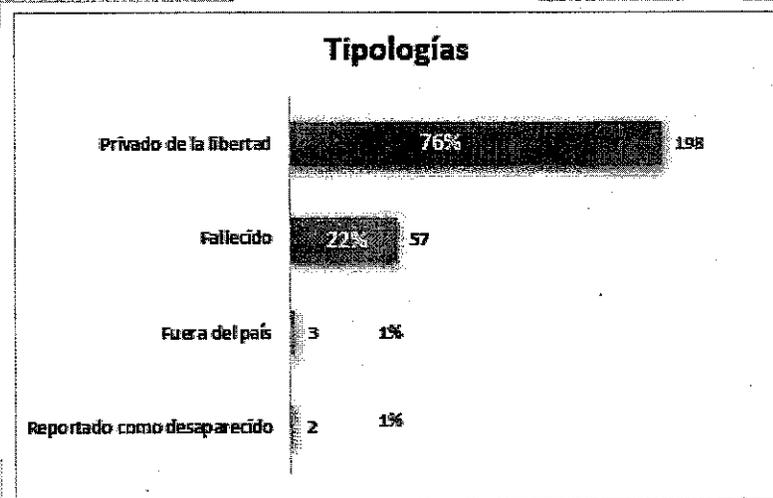
Los comparecientes son todas aquellas personas que se acogieron al régimen de libertad del Artículo 36 de la Ley 1820 del 2016 y la finalidad de la gestión de estas bases es realizar la comunicación con los ciudadanos para obtener, corroborar o actualizar los datos de identificación y ubicación actual.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 31 de octubre y su respectiva tipología.



Gráfica 15

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.

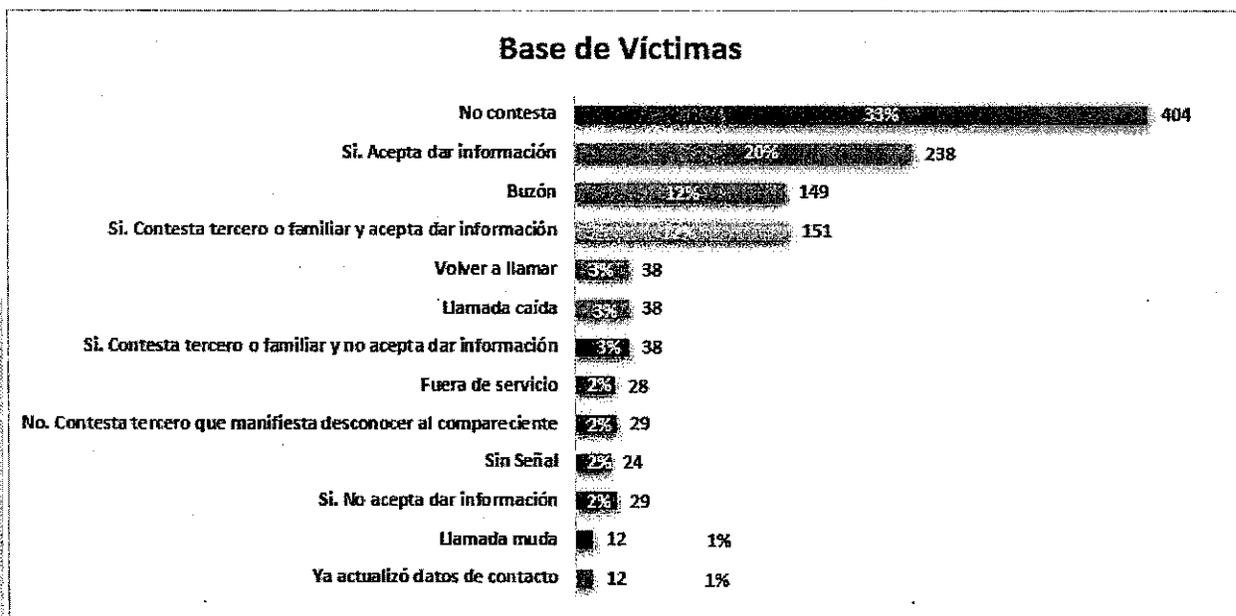


Gráfica 16

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.

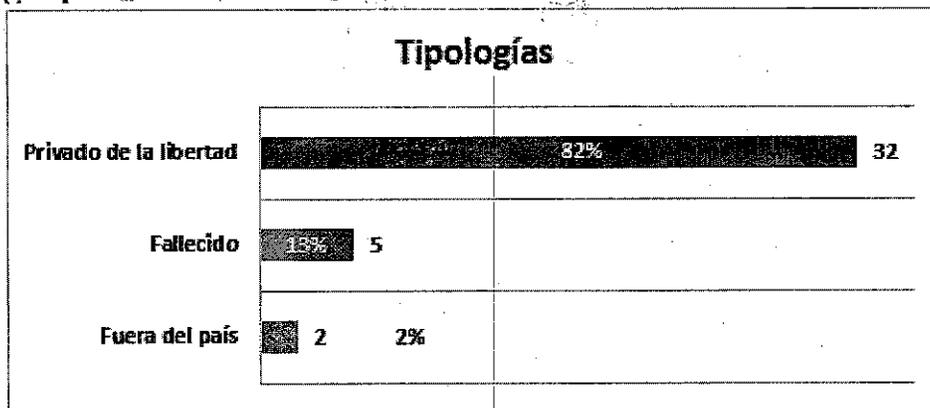
Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera individual sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo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



Gráfica 17

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 31 de octubre 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.

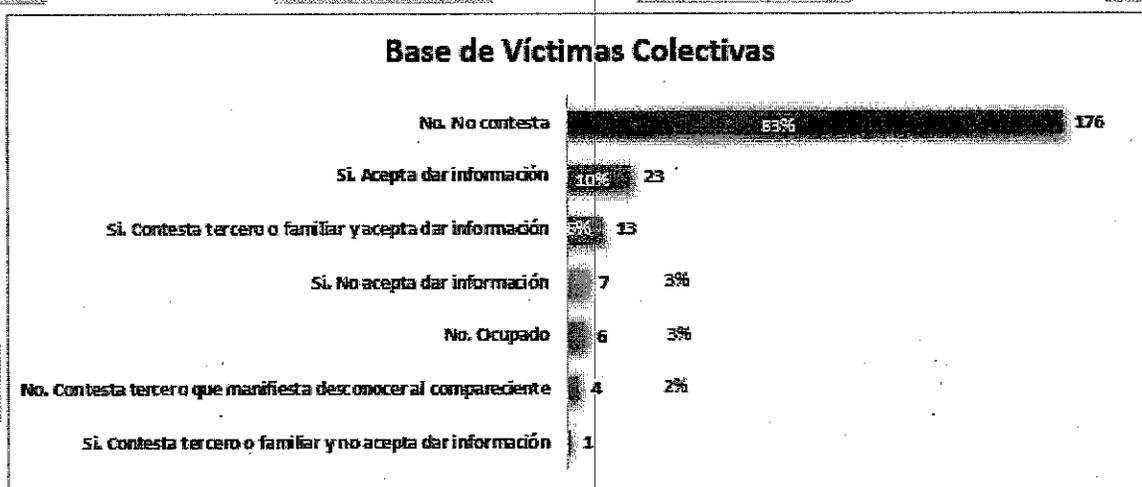


Gráfica 18

4.3. Bases de Víctimas Colectivas

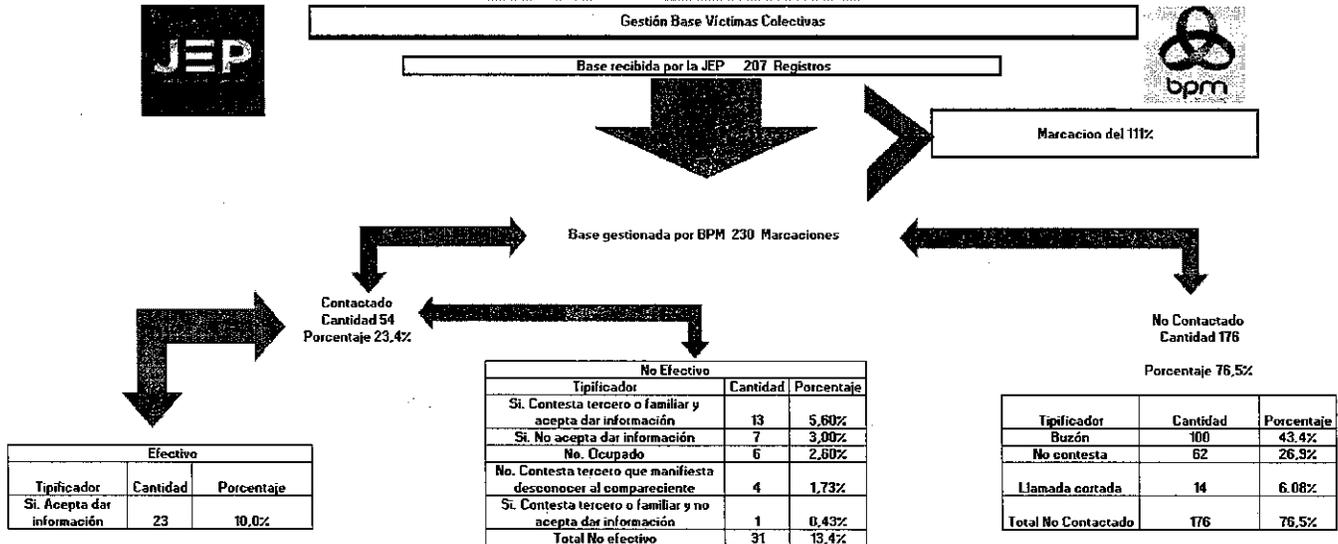
Las víctimas Colectivas son todas aquellas que se encuentran siendo representadas por sujetos colectivos acreditados.

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 gestión realizada con la base de las víctimas colectivas, dejando como observación la culminación de la marcación de acuerdo con los compromisos pactados.



Gráfica 20

5. Aspectos positivos del Proyecto JEP

- Se evidencia un alto flujo de llamadas que ingresan a la línea local, esto comparado con el mes anterior, lo cual interpreta que los ciudadanos conocen aún más y en el voz a voz sobre la existencia de la línea de atención de la JEP para la actualización de datos de víctimas y comparecientes.
- Se genera la confiabilidad y seguridad en los ciudadanos respecto a los procesos que viene adelantando la JEP.

6. Planes de mejora

- El 19 de octubre se genera la implementación del nuevo árbol de tipificador, evidenciando una mejora considerable en la tipificación, no se encuentran errores en las bases gestionadas e informes entregados a la JEP y de esta manera mejora los tiempos de las llamadas.
- Junto con las áreas de apoyo de calidad y formación, se realiza el seguimiento y acompañamiento a los asesores, ejecutando las respectivas capacitaciones y evaluaciones mensuales. Realizando las auditorias y retroalimentaciones atacando de inmediato las falencias y evidenciando las oportunidades de mejora.



- # De acuerdo con los cambios del tipificador se continúan con las sesiones de seguimiento técnico y monitoreo BPO para cargue en Vista con los ingenieros de la JEP, se tiene presente el cambio del árbol de tipificador y que por lo tanto genera cambios en el árbol y encabezado para subir los datos en vista, aquí nos encontramos a la espera de respuesta.
- # Se realiza el informe detallado de la productividad de cada asesor, generando las alertas y respectivo seguimiento con cada uno de ellos y trabajando en los planes de mejora inmediata, atacando las falencias y resaltando las habilidades y capacidades.
- # Al interior de BPM Consulting se generan planes de bienestar con el equipo de trabajo, realizando actividades:
 - ✓ Como son la decoración y participación en el concurso de Halloween.
 - ✓ Realizando las pausas activas de acuerdo con el cronograma, esto por instrucción del SSGT.
 - ✓ Celebración de los cumpleaños.

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 31 de octubre del 2022.

María José Vargas Meza – Líder de formación.

Jonatan Díaz Quiroga – Formador.





DATOS GENERALES

CONTRATO	Jurisdicción Especial para la Paz
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	04 de noviembre del 2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del proceso de la Gestión del Conocimiento, los temas ejecutados y los resultados de las evaluaciones de conocimiento. El informe contempla el detalle de los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de octubre del 2022
PRESENTADO POR:	María José Vargas Meza
ENTREGADO A:	Yomar Angélica Muñoz , Sandra Milena Gómez
INFORME NO:	04



Tabla de **Contenido**

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

1. Resumen

TOTAL AGENTES	20
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	3
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
Oct	Técnica	Taller ortografía: Homónimas	1:30:00	18/10/2022
Oct	Técnica	Técnicas de digitación	1:30:00	20/10/2022

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Oct	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	26/10/2022

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

Taller de ortografía: Palabras homónimas

Utilizar correctamente las palabras homónimas y homófonas para mejorar su comunicación y poder distinguirlas.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	18	0	90%	100	4,5

Técnicas de digitación:

Aplicar las técnicas mecanográficas básicas para desarrollar destrezas y habilidades en velocidad y exactitud a la hora de digitar al tacto.

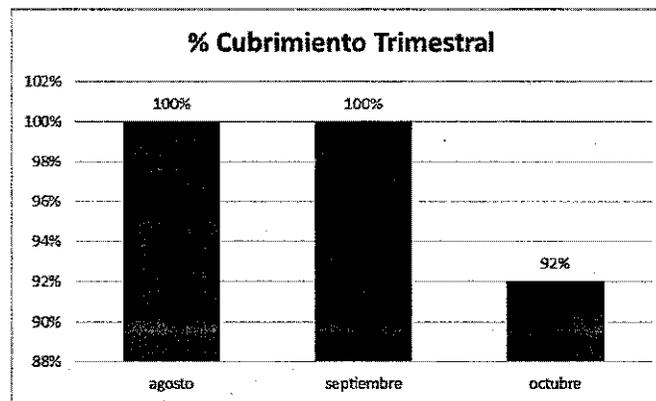


Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	19	0	95%	100	4,3

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficas de indicadores

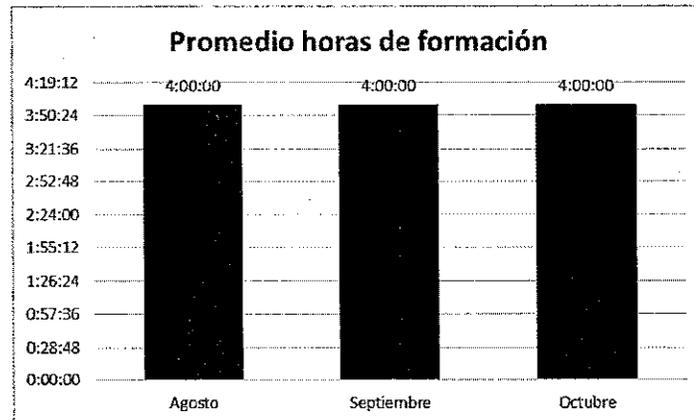
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa el cumplimiento en el cubrimiento de la operación al 92%, se requiere continuar con las buenas prácticas de asistencia a los eventos formativos ya que se presentó una disminución en el indicador frente a los meses anteriores.

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
Agosto	Septiembre	Octubre
4:00:00	4:00:00	4:00:00



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

5. Evaluación mensual de conocimientos:

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

Cédula	Apellido(s)	Nombre	Calificación
1018514089	Dager Mora	Yarima Alejandra	100
1022421954	Moreno Beltrán	Carol Estephany	100
1019104334	Bernal	Sebastian	100
1020769538	Salinas Galvis	Alejandra	100
1018488012	Rivera	Juanita Victoria	100
1022379194	Babativa	Juliana Andrea	100
1067962785	Vásquez Hernandez	Karen Rosiris	100
1020762578	Castiblanco Quevedo	Geymy Natali	100
1094272161	Jaimés Veloza	Alvaro Javier	90
1018493784	García Moreno	Maria Paula	100
1136883952	Mejía Alvarez	Ximena Alejandra	100
1014282483	Jiménez Pacheco	Karen Julieth	100
80240685	Narvaez Leon	Jarol Andres	100
1047401013	Cubillos	Andrea	100
1019154438	Rubio Martínez	Valentina	100
1002155264	Villadiego	Enyer Alberto	90



1019036320	Venegas Avendao	Sandra Milena	90
4252997	Lopez Lopez	Marco Antonio	90
1000941097	Alvarez	María José	100
1016088167	Perez Larrota	Angela Tatiana	100
	Promedio General		98

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de octubre de la campaña JEP.

EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – OCTUBRE 2022 JEP

1. Según el Manual de tipificación de la JEP la siguiente afirmación “Contesta titular, acepta suministrar todos los datos de contacto” es una llamada que:

Seleccione una:

- a. Si acepta dar información
- b. Si no acepta dar información
- c. Si contesta tercero o familiar y acepta dar información
- d. Ninguna de las anteriores

2. Las siglas JEP significa.

Seleccione una:

- a. Justicia que Evalúa la Paz
- b. Jurisdicción Especial para todos
- c. Jurisdicción Especial Para la Paz
- d. Justicia Especial para la Paz

3. La ley 1851 del 2012, es la ley (HABEAS DATA) la cual protege los datos personales de los ciudadanos colombianos.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

4. El siguiente enunciado (Reclutamiento y utilización de niñas y niños en el conflicto armado) a que Macrocaso corresponde:

Seleccione una:

- a. Macrocaso 8

- b. Macrocaso 2
- c. Macrocaso 3
- d. Macrocaso 7

5. Según el Manual de tipificación y de acuerdo con las llamadas en donde (contesta un tercero o familiar y suministra información como: número de contacto, horario para volver a llamar, situación específica de la persona, etc.) se refiere a una tipificación como:

Seleccione una:

- a. Si. no acepta dar información
- b. Volver a llamar
- c. Si. contesta tercero o familiar y acepta dar información
- d. Llamada No Efectiva

6. En las llamadas no efectivas encontramos las siguientes opciones de tipificación:

Seleccione una:

- a. Todas las anteriores
- b. Fuera del país, Fallecido, Volver a llamar, Privado de la Libertad
- c. Buzón, Fuera de Servicio, No contesta, Sin señal
- d. Llamada de Prueba, Llamada caída, Llamada muda, Llamada de Broma.

7. La JEP acredita a las Víctimas y Comparecientes a través de la línea gratuita nacional 018000189946 o desde un fijo en Bogotá al 6017437077 en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso

8. Es una palabra que suena de igual modo que otra, pero se escriben difiere e igual forma su significado es diferente.

Lo anterior hace referencia a l tipo de palabras _____

Seleccione una:

- a. Palabras Homógrafa
- b. Palabra Homófona
- c. Palabras Agudas

9. Son palabras que se escriben igual, pero diferentes significados.

Lo anterior indica el tipo de palabras _____

Seleccione una:

- a. Palabras Homófonas

b. Palabras agudas

c. Palabras Homógrafas

10. Las palabras Homónimas son un tipo de palabras que se dividen en dos grupos, las palabras Homófonas y homógrafas.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

REPORTE POR PREGUNTA

Apellido(s)	Nombre	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Dager Mora	Yarima Alejandra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Moreno Beltran	Carol Estephany	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Bernal	Sebastian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Salinas Galvis	Alejandra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Rivera	Juanita Victoria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Babativa	Juliana Andrea	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Vasquez Hernandez	Karen Rosiris	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Castiblanco Quevedo	Geymy Natali	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Jaimes Veloza	Alvaro Javier	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Garcia Moreno	Maria Paula	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mejia Alvarez	Ximena Alejandra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Jimenez Pacheco	Karen Julieth	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Narvaez Leon	Jarol Andres	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cubillos	Andrea	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Rubio Martinez	Valentina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Villadiego	Enyer Alberto	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Venegas Avendao	Sandra Milena	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Lopez Lopez	Marco Antonio	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Alvarez	María José	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Perez Larrota	Angela Tatiana	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		100%	95%	95%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	95%



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

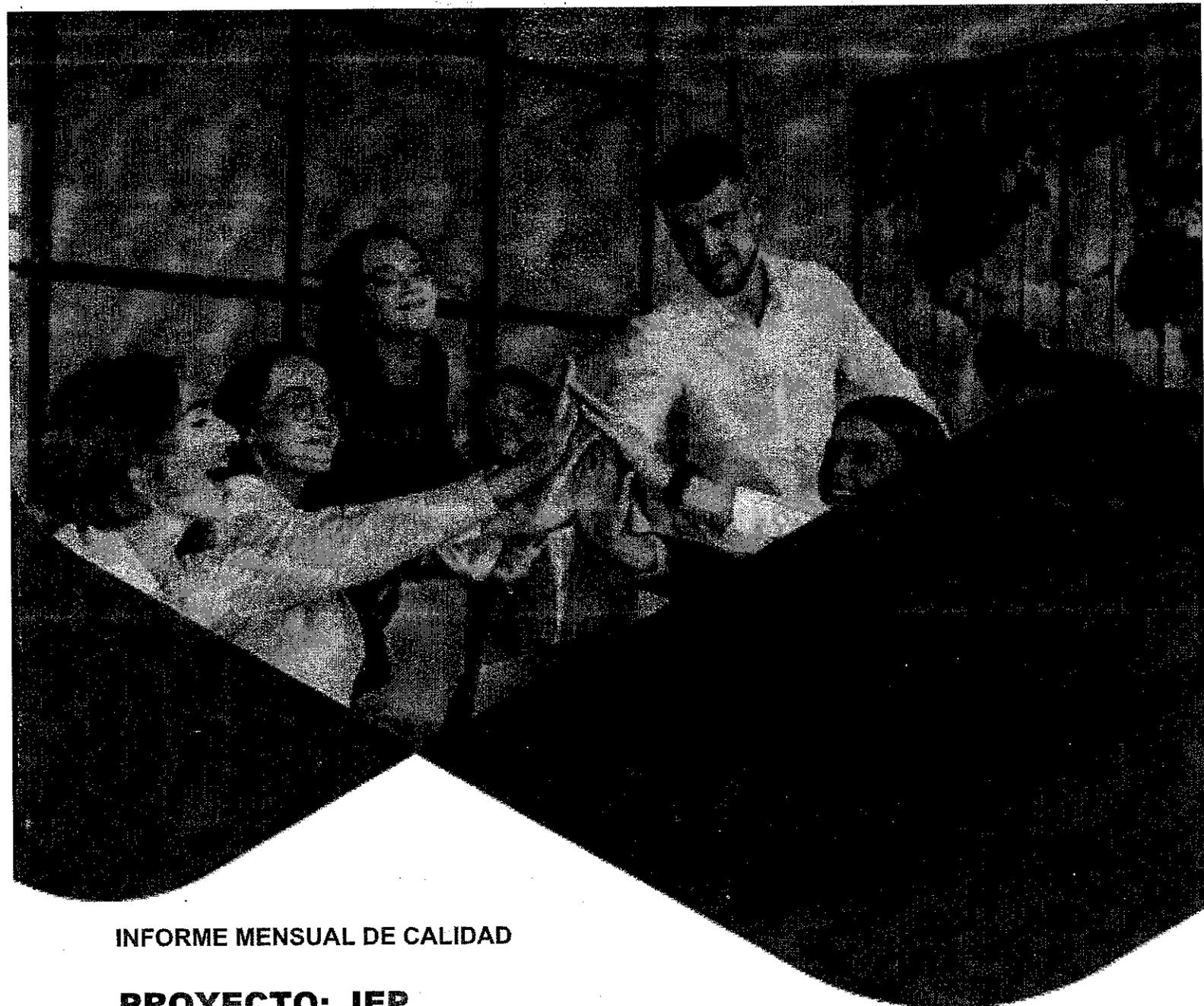
6. Plan de capacitación próximo mes: noviembre 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Nov	Corporativa	Seguridad de la Información	1:00:00	3/11/2022
Nov	Técnica	Taller de Excel	1:30:00	8/11/2022
Nov	Blandas	Conflicto de intereses	1:30:00	26/11/2022
Nov	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	22/11/2022

7. Conclusiones

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

Se aprueba la evaluación mensual de conocimientos con una nota general del 98%. Felicitaciones al equipo.



INFORME MENSUAL DE CALIDAD

PROYECTO: JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Periodo: 01 al 31 de octubre de 2022

Orden De Compra N° 93234



DATOS GENERALES

CONTRATO	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	08 de noviembre de 2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	<p>Presentar la metodología, resultados y hallazgos evidenciados en el mes de octubre desde el área de calidad en el centro de gestión de servicio al cliente Jurisdicción Especial Para la Paz (JEP). Además, se describen aspectos relevantes y las acciones de mejora realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar en la prestación de servicio.</p>
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 1 al 31 de octubre
PRESENTADO POR:	Helber Ricardo Quintero
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NO:	3

Tabla de Contenido

INFORME MENSUAL DE CALIDAD.....

Presentación.....

1 Metodología para la gestión de Calidad.....

✓ Diccionario de calidad.....

✓ Auditorias y/o monitoreos.....

✓ Retroalimentaciones.....

Resumen general.....

3. NOTAS POR AGENTE.....

3.1 Retroalimentaciones.....

3.2 Actividades realizadas.....

3.3 Plan de acción octubre.....

4. Anexos.....

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 auditorías 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 auditorías. 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 auditorías.

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Usa el canal adecuadamente sin afectar la llamada	<p>El agente no recibe, ni realiza llamadas personales por el canal interno.</p> <p>No contesta el celular en la operación.</p> <p>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)</p> <p>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.</p> <p>Evita ruidos externos como bostezos, risas, estornudos, comida</p> <p>Realiza uso correcto del correo corporativo, evitando realizar actividades ajenas a su labor.</p>

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	<p>Evita titubear o contradecirse durante la Interacción con el ciudadano.</p> <p>Evita utilización de condicionales que transmitan al ciudadano desconfianza de la información entregada.</p> <p>Transmite seguridad en el conocimiento de la información.</p>
Personaliza adecuadamente la llamada	<p>Se dirige al ciudadano con los protocolos establecidos según corresponda: Para género masculino SR. y para género femenino SRA.</p> <p>Personaliza mínimo 3 veces durante la comunicación.</p> <p>No debe tutear al ciudadano en el transcurso de la conversación, exceptuando que él mismo lo solicite.</p>
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 vacíos	Evita tiempos sin acompañamiento constante al ciudadano (superiores a 10 segundos)
Uso del tono de voz adecuado	<p>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.</p> <p>Controla el volumen de la voz y genera una buena y grata experiencia en la comunicación.</p>
Uso del lenguaje adecuado	Utiliza lenguaje preciso (evita tecnicismos, muletillas, diminutivos, extranjerismos, onomatopeyas)
Demuestra cortesía en el transcurso de la comunicación	<p>Utiliza correctamente las pautas que se deben mantener durante la comunicación, solicitando datos al ciudadano de manera gentil y cortés.</p> <p>Sostiene sonrisa telefónica evitando llamadas planas.</p> <p>Muestra interés con el ciudadano a lo largo de la llamada, está atento y dispuesto para atender al ciudadano.</p> <p>Mantiene un trato cálido con el ciudadano, es tolerante, comprende la situación y está presto a escuchar al ciudadano.</p> <p>Utiliza frases de cortesía Ej. Por favor, gracias.</p>

✓ 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.

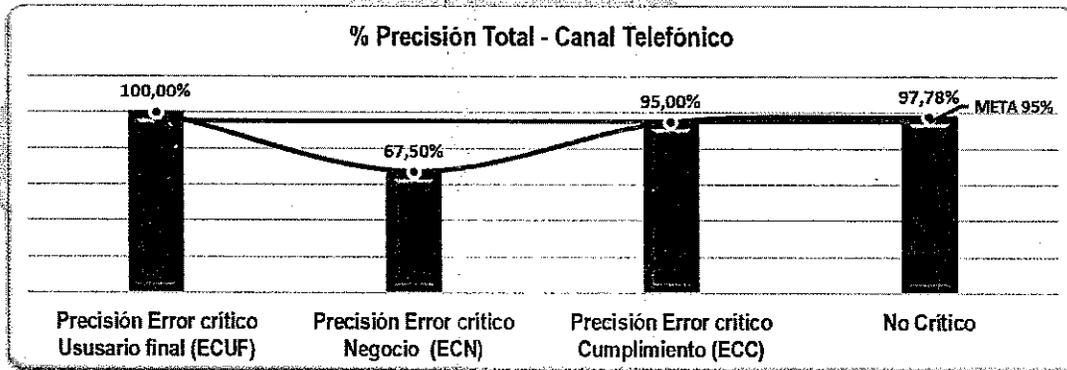
2. Resumen general

Para el mes de octubre el área de calidad monitoreó a los veinte (20) agentes que conforman la operación, realizando un total de veintinueve (29) monitoreos. Adicionalmente la totalidad de agentes se consideran antiguos, después de cumplir el tiempo de curva de aprendizaje, para lo cual se tendrá en debido seguimiento en la reincidencia.



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

JEP	META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)	95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	90,00%	67,50%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	99,50%	95,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	97,78%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	87,50%



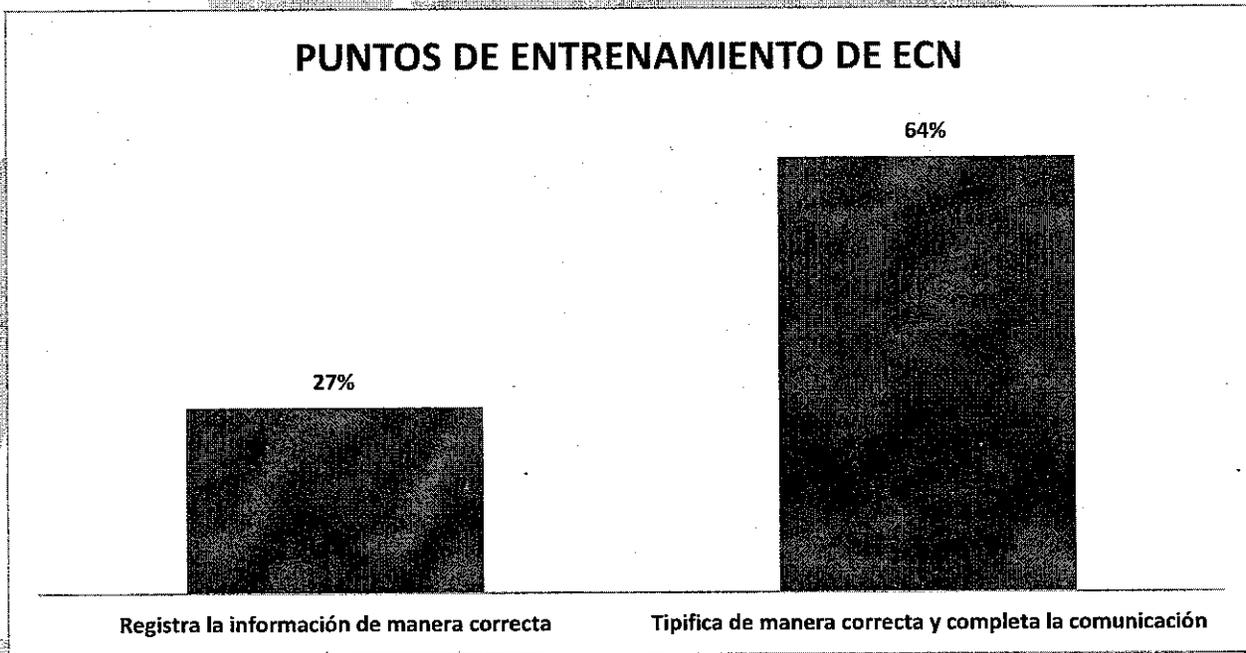
Se evidencia que la mayor oportunidad de mejora se centra en la **precisión de error crítico de negocio**, específicamente en los ítems **Tipifica de manera correcta y completa la comunicación y Registra la información de manera correcta** oportunidades que fueron recurrentes durante el mes de octubre.

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

ERRORES CRÍTICOS

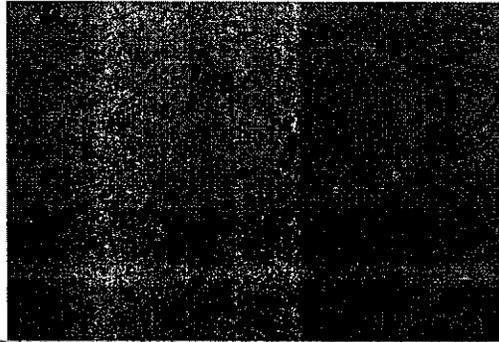
TOTAL EC	Indica de manera clara el motivo de la comunicación	Valida la titularidad con el ciudadano a contactar	Escucha activa con el ciudadano	Finaliza la llamada adecuadamente	Atención de la llamada oportunamente	Tiene buen trato y es amable con el ciudadano	Actualiza los datos de manera correcta	Registra la información de manera correcta	Tipifica de manera correcta y completa la comunicación	Aplica correctamente las reglas de ortografía	Brinda Información Confidencial	Usa el canal adecuadamente sin afectar la llamada
12	0	0	0	0	0	0	1	3	7	0	1	0

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECN



PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECCU

100%



Brindar Información Confidencial

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

- El asesor diligencia erróneamente el campo de tipificación, ya que se le da una tipología que no corresponde a lo realizado (Corrige y corrobora).
- El asesor no diligencia el campo tipo de contacto adecuadamente.
- No se ingresan los datos correctamente. Tales como: Tipo de documento y dirección.
- Se informan datos que no corresponden al ciudadano.

ERRORES NO CRÍTICOS

TOTAL ENC	Utiliza los guiones establecidos	Control y seguridad en el manejo de la llamada	Personaliza adecuadamente la llamada	Retama 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.
	5	0	0	0	0	0	0	0	0
	5	0	0	0	0	0	0	0	0

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ENC

100%



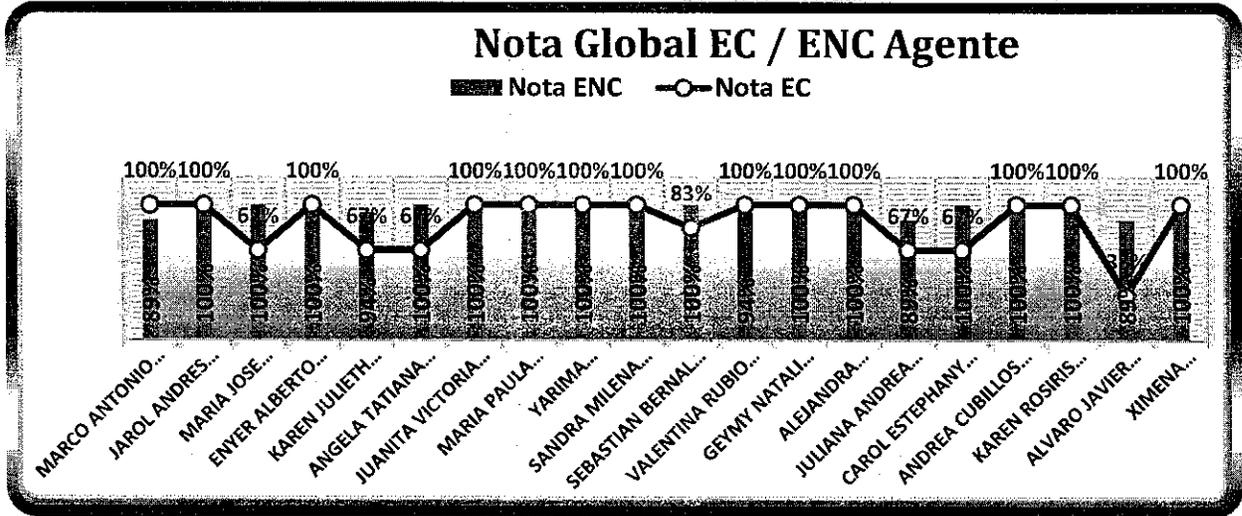
Utiliza los guiones establecidos

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 informa los guiones de manera adecuada, según lo estipulado.
- El asesor omite informar los guiones

3. 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	Agente	Entidad	Nombre Supervisor / Caso	Mobiliz	Error crítico Usuario Final	Errores Critico Negocio	Error Critico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
42552997	MARCO ANTONIO LOPEZ LOPEZ	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	100,00%	100,00%	88,89%	100,00%
80240695	JAROL ANDRES NARVAEZ LEON	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1002155264	ENYER ALBERTO VILLADIEGO GONZALEZ	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1018488012	JUANITA VICTORIA RIVERA LOZANO	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1018493784	MARIA PAULA GARCIA MORENO	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1018514069	YARIMA ALEJANDRA DAGER MORA	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019036320	SANDRA MILENA VENEGAS AVENDAÑO	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019154438	VALENTINA RUBIO MARTINEZ	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	94,44%	100,00%
1020762578	GEYMY NATALI CASTIBLANCO QUEVEDO	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1020769538	ALEJANDRA SALINAS GALVIS	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1047401013	ANDREA CUBILLOS ONTIBON	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1067962785	KAREN ROSIRIS VASQUEZ HERNANDEZ	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1136883952	XIMENA ALEJANDRA MEJIA ALVAREZ	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019104334	SEBASTIAN BERNAL RODRIGUEZ	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	83,33%
1000941097	MARIA JOSE ALVAREZ BELTRAN	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	66,67%
1014282483	KAREN JULIETH JIMENEZ PACHECO	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	0,00%	100,00%	94,44%	66,67%
1016088167	ANGELA TATIANA PEREZ LARROTTA	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	66,67%
1022379194	JULIANA ANDREA BABATIVA PAEZ	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	0,00%	100,00%	88,89%	66,67%
1022421954	CAROL ESTEPHANY MORENO BELTRAN	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	66,67%
1094272162	ALVARO JAVIER JAIMES VELOZA	JEP	DIANA BARRERO	1	100,00%	0,00%	0,00%	88,89%	33,33%

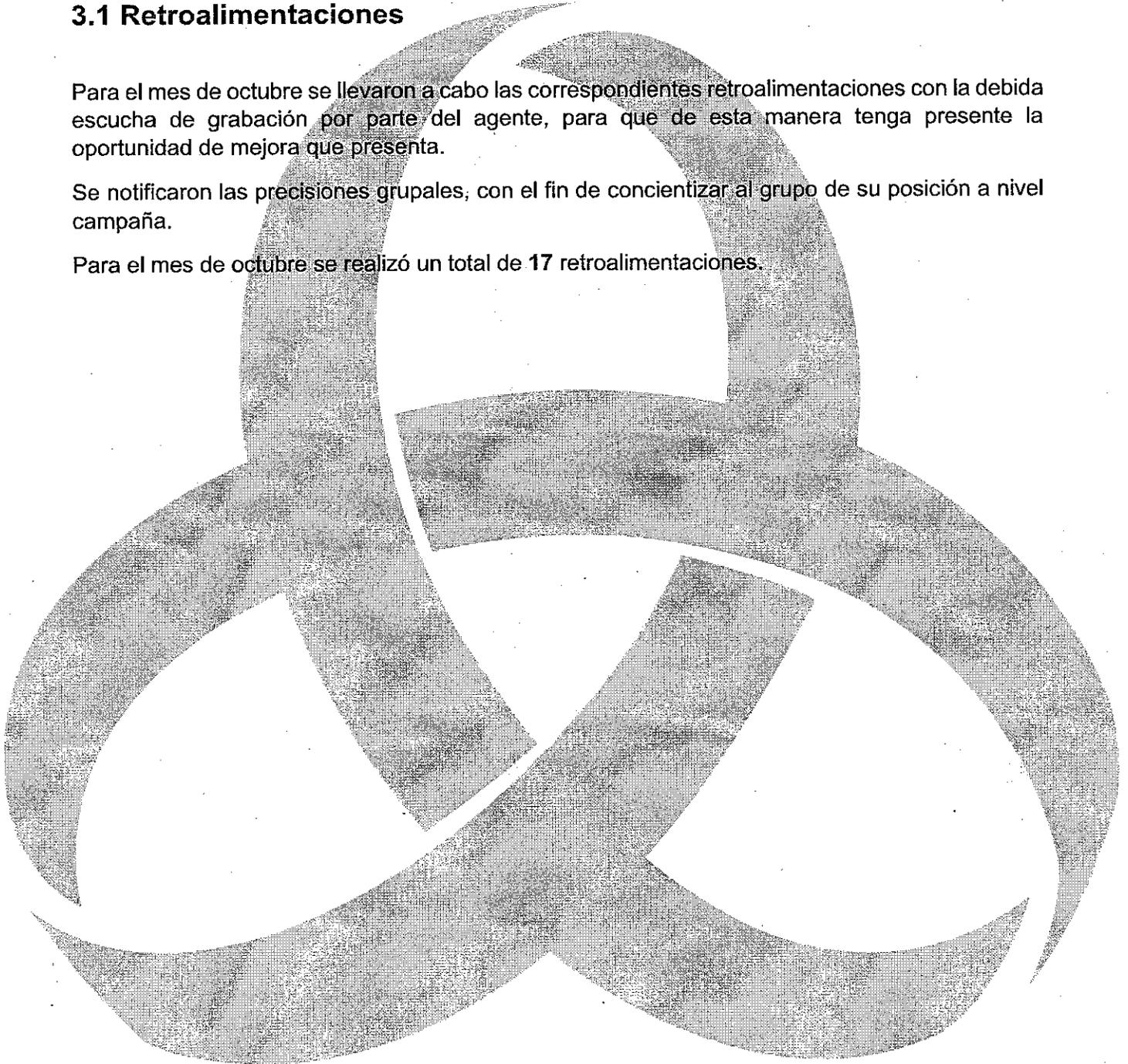


3.1 Retroalimentaciones

Para el mes de octubre se llevaron a cabo las correspondientes retroalimentaciones con la debida escucha de grabación por parte del agente, para que de esta manera tenga presente la oportunidad de mejora que presenta.

Se notificaron las precisiones grupales, con el fin de concientizar al grupo de su posición a nivel campaña.

Para el mes de octubre se realizó un total de 17 retroalimentaciones.



3.2 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:

- En conjunto con la operación se realiza la puesta en marcha del nuevo formulario de tipificación, con el cual se espera que se mejore el registro de la información y así mismo que la integridad en la actualización sea más efectiva y oportuna. **Ver Anexo 1.**
- Se construye el **TIPIFICADOR** como herramienta de apoyo al grupo de agentes, donde dependiendo del marco de actuación de la llamada se orienta sobre cual debe ser la tipología indicada para el registro de la transacción. **Ver Anexo 2.**

3.3 Plan de acción octubre

Para el mes de noviembre se propone las siguientes acciones:

- ✓ **Seguimiento:** Dependiendo de los indicadores se propone plan de acción de mejora focalizado, donde el agente recibirá un refuerzo de manera individual.
- ✓ **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 refuerzo:** En conjunto con el área de formación se realizarán actividades de manera semanal, donde se haga énfasis en las oportunidades de mejora mas evidentes en la gestión.
- ✓ **Reporte de indicadores:** Se creará archivo de notas, donde el agente de manera individual podrá consultar sus indicadores y en el mismo podrá identificar los tips que brinda el área de calidad para poder generar una acción de mejora.
- ✓ **Monitoreo masivo:** Se pondrá a prueba un Query en base al registro de tipificaciones, con el fin de mitigar errores en el ingreso y poder compartir esta información con la operación. De esta manera se logrará una información más integra y de estos hallazgos poder generar insumo para los refuerzos semanales.

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

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MAN	No. CONTRATO/CONVENIO:	ORDEN DE COMPRA 93234		
No. DE IDENTIFICACIÓN:	900011395	TIPO CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Informe No:	03 PARCIAL
PERIODO DEL INFORME:	del 01 de Octubre de 2022	al 31 de Octubre de 2022			

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 octubre las siguientes actividades en la ejecución de la orden de compra:

- El contratista informa que durante el mes de octubre ingresaron por el canal telefónico un total de 2.107 llamadas, de las cuales se atendieron 1.455 llamadas. Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 360 llamadas y se atendieron 236 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 1.747 llamadas y se atendieron 1.219 llamadas.
- El contratista informa que el tiempo de conversación es de 10:23 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 octubre se realizaron por el canal telefónico un total de 25.404 llamadas salientes o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 24.303 llamadas.
- Se realiza la siguiente observación del tiempo promedio de conversación de las llamadas entrantes es 10:23 minutos y el tiempo de conversación de llamadas salientes es 03:06 minutos
 - El contratista informa la efectividad de la gestión de la bases de Comparecientes: (Si. Acepta dar información) 2.950 ciudadanos, para una participación del 10%.
 - El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Víctimas: (Si. Acepta dar información) 238 ciudadanos, para una participación del 20%.
- El contratista informa la efectividad de la gestión de la base de Víctimas colectivas la cual ya se finalizó de acuerdo con las respectivas marcaciones bajo los compromisos pactados, teniendo una efectividad del 10%.
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 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 los respectivos cargues de las bases de toda la gestión realizada durante el mes, de esta manera se hace la observación y se encuentra a la espera de la modificación del árbol de tipificación de vista para continuar con los cargues, teniendo en cuenta que fue necesario actualizar el árbol de tipificación que usan los asesores, en busca de la mejora de los tiempos de conversación y mitigando los errores ingresados en las bases.
- El contratista informa sobre las actividades de bienestar para los asesores y planes de mejora implementados como son el nuevo árbol de tipificación, las capacitaciones por parte del área de formación, los monitoreos y retroalimentaciones por parte del área de calidad, así como los seguimientos a los indicadores de productividad por cada asesor, seguimiento realizado por la supervisión del BPO.

El informe de actividades presentado cuenta con los soportes que evidencian la efectiva realización de estas actividades, las cuales se encuentran en la carpeta compartida en la siguiente ruta: https://jepcolombia-my.sharepoint.com/personal/leonardo_narvaez_jep_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fleonardo%5Fnarvaez%5Fjep%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FEscritorio%2FDocumentaci%C3%B3n%20BPM%20Consulting%2018%20Agosto%20de%202022%2F8%2E%20Documentos%20solicitud%20de%20pago%20OC%2093234%20AMP%20BPM%20Consulting%2FSeptiembre%202022

https://jepcolombia-my.sharepoint.com/personal/leonardo_narvaez_jep_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fleonardo%5Fnarvaez%5Fjep%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FEscritorio%2FDocumentaci%C3%B3n%20BPM%20Consulting%2018%20Agosto%20de%202022%2F8%2E%20Documentos%20solicitud%20de%20pago%20OC%2093234%20AMP%20BPM%20Consulting%2FOctubre%202022

El presente informe se entrega el 23 de noviembre 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	\$ 105.378.960,83
Pago No. 3 - mes: Octubre de 2022	\$ 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) *	\$ 105.750.433,61
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)	\$ 313.553.340,13
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)	\$ 340.946.659,39
SALDO POR REINTEGRAR (si aplica)	\$ 0,00
SALDO POR LIBERAR (si aplica)	\$ 0,00

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-06-07	
		Versión 4.0	2022-04-15

SALDO LIBERADO (si aplica)	\$ 0,00
----------------------------	---------

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

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsible definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:

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

4. GARANTÍAS

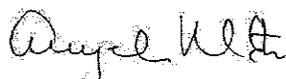
ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA POLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN (Subdirector de Contratación - SECOPI)
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	59166/1	8	BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	15/07/2022	15/07/2022	15/12/2025	18/07/2022

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

MODIFICACION	No.	FECHA	OBSERVACIÓN

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

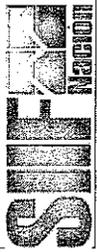
Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades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



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

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

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO		JEP-FR-19-06	Página 1 de 1						
	Constancia de cumplimiento persona jurídica		Versión 2.0	2022-04-15						
Fecha: <u>23/11/2022</u>										
EL SUSCRITO INTERVENIÓR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:										
1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):										
ORDEN DE COMPRA	NÚMERO:	93234	AÑO:	2022						
OTROSÍ		NÚMERO:	AÑO:							
DEPENDENCIA:	SUBSECRETARÍA EJECUTIVA									
CONTRATISTA:	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MAN									
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	900011395-6									
2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES										
Contratista persona natural ()		Contratista persona jurídica (X)								
		El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar.								
3. Se recibió el informe <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> </u> N/A <u>X</u>										
Por lo anterior, se autoriza el pago No. <u>3</u> por un valor de \$ <u>105.750.433,61</u> correspondiente a la <u> </u> factura No. <u>BPM4543</u> del <u>10</u> de <u>noviembre</u> de <u>2022</u> .										
El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rubro Presupuestal</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C-4401-1000-3-0-4401017-02</td> <td>\$ 105.750.433,61</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>\$ 105.750.433,61</td> </tr> </tbody> </table>					Rubro Presupuestal	Valor	C-4401-1000-3-0-4401017-02	\$ 105.750.433,61	TOTAL	\$ 105.750.433,61
Rubro Presupuestal	Valor									
C-4401-1000-3-0-4401017-02	\$ 105.750.433,61									
TOTAL	\$ 105.750.433,61									
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"/> NO: <input type="checkbox"/>										
5.										
RECIBO DE ALMACÉN										
V.Bo SATISFACCIÓN ÁREA USUARIA <u>Angela Klt</u>										
6. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del mencionado contrato fue:										
Excelente (5) <input checked="" type="radio"/> Bueno (4) <input 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>									
Cargo:	<u>Subsecretaría Ejecutiva</u>									
Dependencia:	<u>Subsecretaría Ejecutiva</u>									
				<u>Angela Klt</u> Firma						
8. Ordenador del gasto y pago:										
Nombre:	_____									
Cargo:	_____									
Dependencia:	_____									
				<u>Angela Klt</u> Firma						



Reporte Relación de Pagos

Usuarios: GISELE ANDREA SILVA PINEDA
 Unidad o Subunidad Ejecutiva: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ -
 Mg: 44-01-01
 Fecha y Hora Sistema: 2023-06-01-12:24 p. m.

Usuarios: Unidad o Subunidad Ejecutiva: Mg:
 Fecha y Hora Sistema:

RELACION DE PAGOS

Unidad / Sub-Identif.:	44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ -	Numero de Compromiso:	317022	Valor Total:	524.607.764,11 \$ millo por pagar:	0,00
Tipo Doc. Identidad:	NIT	Numero Doc. Identidad:	900911985	Tercero:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	
DOCUMENTO SOPORTE						
Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Numero:	59324-2022	Fecha:	12/07/2022 0:09:00	
Objeto:	CONTRATAR POR MEDIO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS, LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MONITOREO DE LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ REALIZADO A TRAVES DEL CANAL TELEFONICO					

OBJETO

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

FECHA	NUMERO	VALOR	IVA	NUM OBLIGACION	ANTICIPOS CONVENIDOS AMORTIZADO	ORDEN DE PAGO			MEDIO DE PAGO		REINTEGRO		DOCUMENTO SOPORTE		ENTRADA PAGADORA CODIGO	CONCEPTO DE PAGO
						NUMERO	FECHA DE PAGO	VALOR BRUTO	VALOR NETO	CTACHEQUE	BANCO	NUMERO	VALOR	TIPO		
2022-10-26	145222	102.423.945,69	16.353.403,09	105222		102.423.945,69	86.596.472,69	6.727.274,90	86.596.472,69	59545410178	BANCO COLOMBIA	NUMERO	VALOR	FACTURA	59545410178	PAGO NO. 1 DE ORDEN DE COMPRA
2022-11-30	165922	105.378.800,84	16.825.212,23	1208122		105.378.800,84	88.437.569,03	6.942.150,00	88.437.569,03	59545410178	BANCO COLOMBIA	NUMERO	VALOR	FACTURA	59545410178	PAGO NO. 2 DE ORDEN DE COMPRA
2022-11-30	165922	105.750.433,61	16.884.529,01	1209222		105.750.433,61	89.628.824,61	6.942.150,00	89.628.824,61	59545410178	BANCO COLOMBIA	NUMERO	VALOR	FACTURA	59545410178	PAGO NO. 3 DE ORDEN DE COMPRA
2022-12-27	193922	100.959.467,51	16.876.746,91	1352222		100.959.467,51	88.345.317,51	6.942.150,00	88.345.317,51	59545410178	BANCO COLOMBIA	NUMERO	VALOR	FACTURA	59545410178	PAGO NO. 4 DE ORDEN DE COMPRA
2023-01-19	11093	102.288.856,47	16.806.051,87	95823	105.258.956,47	102.288.856,47	88.345.477,47	6.913.479,00	88.345.477,47	59545410178	BANCO COLOMBIA	NUMERO	VALOR	FACTURA	59545410178	PAGO NO. 5 DE ORDEN DE COMPRA

CONCEDED: Ordense de pago en unidades miligramas, con abultado línea de pago, o abultado contable diferente a NINGUNO.
 AMORTIZADO: Con valor negativo, los valores de liquidaciones con cargo a la ODP pagadas con los atributos anteriormente mencionados.