



BPM CONSULTING SAS

NIT. 900011395-6

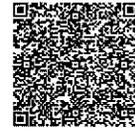
CR 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

https://www.bpmconsulting.com.co/



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM158

SEÑOR(ES):

CLIENTE: JURISDICCION 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: 21/12/2022 04:38 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 20/01/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 21/12/2022 04:46 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 93234__112022

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 64,043.00 Minuto | | 22.00 | 1,408,946.00 | 267,699.74 | 1,676,645.74 |
| 7 | IT-BPO-7-2 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound desde celular a 01-8000 - 6632 1,907.00 Minuto | | 160.00 | 305,120.00 | 57,972.80 | 363,092.80 |
| 8 | IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_79841 Minuto 596.00 | | 22.00 | 13,112.00 | 2,491.28 | 15,603.28 |

| Impuestos: | Base | Tarifa | Monto | Subtotal Precio Unitario: | |
|------------|---------------|--------|---------------|---------------------------|----------------|
| Impuesto | | | | Subtotal Base Gravable: | 88,819,720.60 |
| IVA | 88,819,720.60 | 19% | 16,875,746.91 | IVA: | 88,819,720.60 |
| | | | | Total Impuestos: | 16,875,746.91 |
| | | | | Total + Impuestos: | 105,695,467.51 |
| | | | | Valor Total: | 105,695,467.51 |

CIENTO CINCO MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE CON CINCUENTA Y UNO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURA SERVICIOS 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2022_OC 93234

#\$44-01-01;ordendecompra93234de2022;angela.mora@jep.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES.

CUFE: 19a83ee1d3df1e236e757cf90bcc2e0bc2c9417018db7d34f593b76c30c51204410c8936f0271c6f039ef497602d765c

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

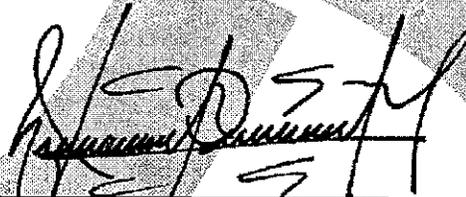
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante 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 seis (06) días del mes de diciembre 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., 12 de diciembre 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 30 de noviembre de 2022 |
| Fecha de inicio: | 1 de noviembre de 2022 |
| Fecha de terminación: | 30 de noviembre de 2022 |

I. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PERIODO

ETAPA DE PRE-ALISTAMIENTO

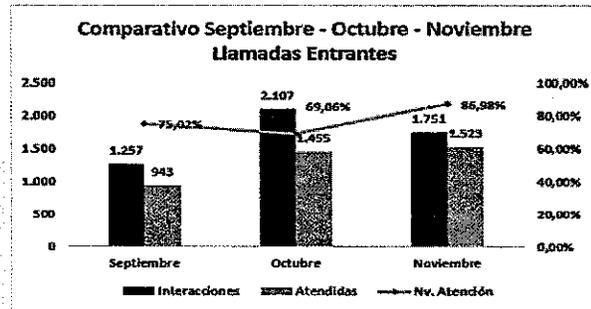
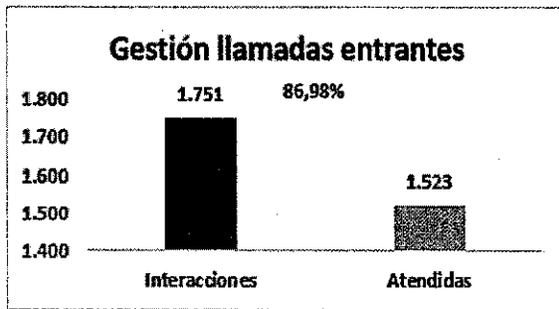
| TIPO | TEMA | PARTICIPANTES | |
|--------|---------------------------------|--|---------------------------------------|
| AGOSTO | PRODUCTO | Que es la JEP, Aspectos Generales, Macrocasos, Enfoques, Antecedentes del acuerdo de paz y estructura del sistema integral para la paz, Guía de Derechos y Deberes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

ETAPA DE OPERACIÓN

1. Gestión Llamadas Entrantes

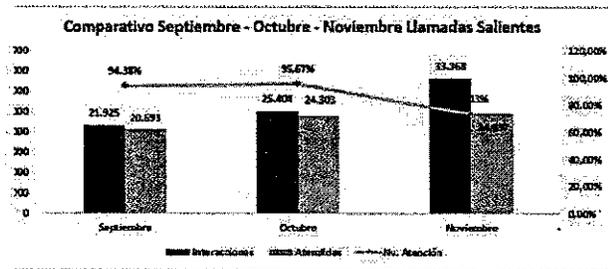
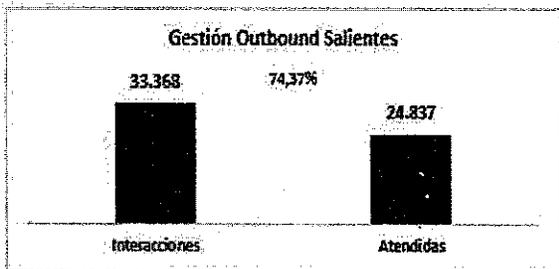
Durante el mes de noviembre ingresaron por el canal telefónico un total de 1.751 llamadas, de las cuales se atendieron 1.523 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 86,98% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 321 segundos (05:35 minutos).

Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 241 llamadas y se atendieron 215 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 1.510 llamadas y se atendieron 1.308 llamadas.



2. Gestión Llamadas Salientes

Durante el mes de noviembre se realizaron por el canal telefónico un total de 33.368 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 24.837 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 74,37%. Con un tiempo de conversación total de 122 segundos (02:02 minutos) tomando solo las llamadas efectivas, llamadas que si contestaron los ciudadanos.



3. Gestión de Bases

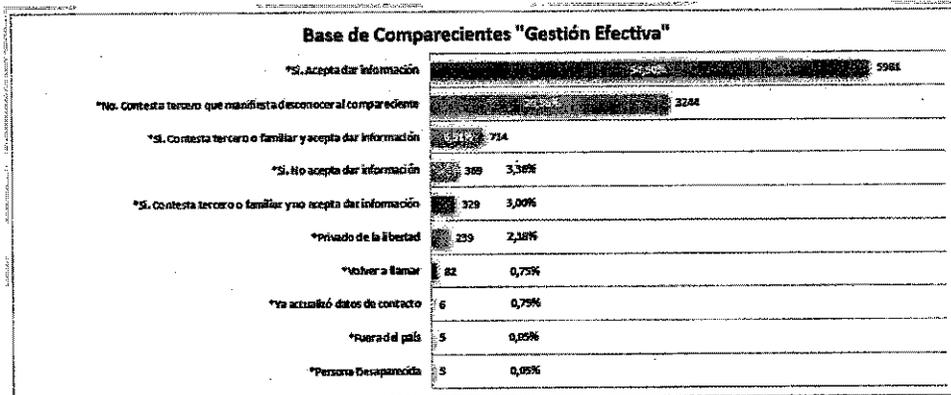
Durante el mes de octubre no se recibieron bases de datos nuevas para gestionar, se continua con las bases entregadas en el mes anterior, las cuales se encuentran organizadas de la siguiente manera:

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

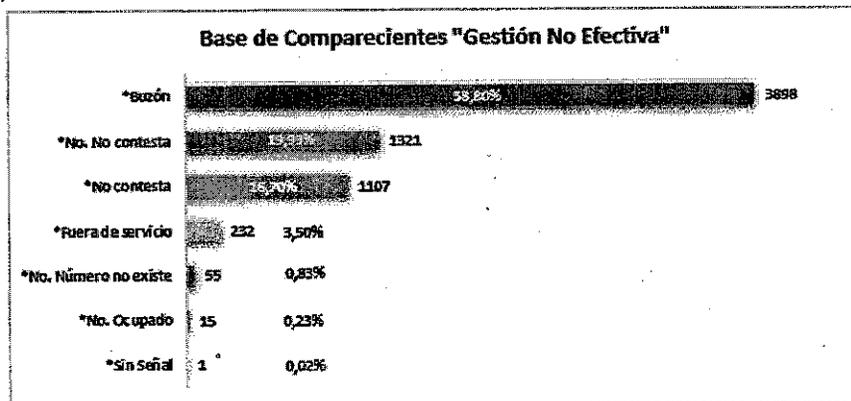
4. Bases de Comparecientes

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 30 de noviembre y su respectiva tipología.



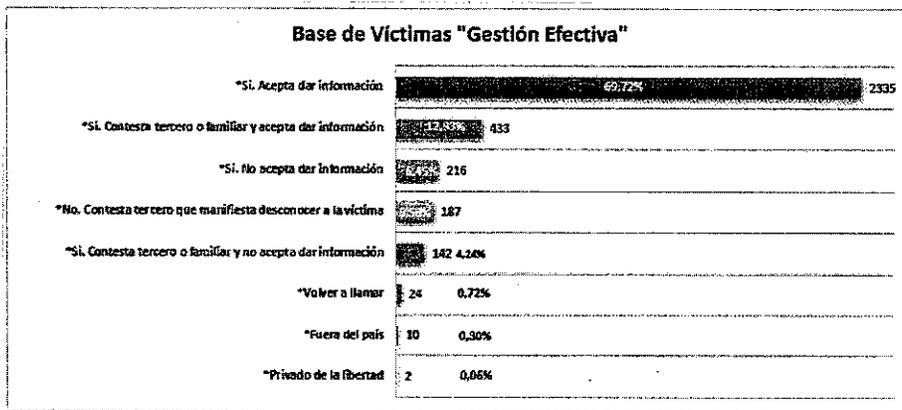
A continuación, se muestra el detalle de la gestión de las bases de los comparecientes con la tipología de lo "No Efectivo".



5. Bases de Víctimas

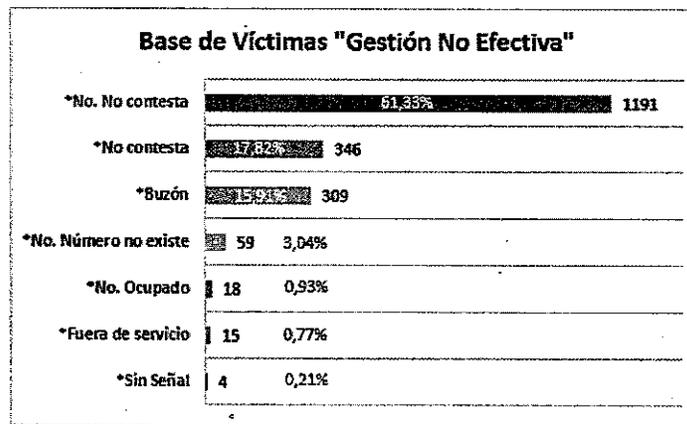
Son todas las personas que fueron agredidas por los actores armados y que sufrieron daños físicos o emocionales durante el conflicto armado en Colombia. Se consideran víctimas aquellas personas que perdieron la vida, sus familiares, sus tierras y propiedades, que huyeron de sus hogares, así como los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

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



En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 30 de noviembre 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 no efectivos.



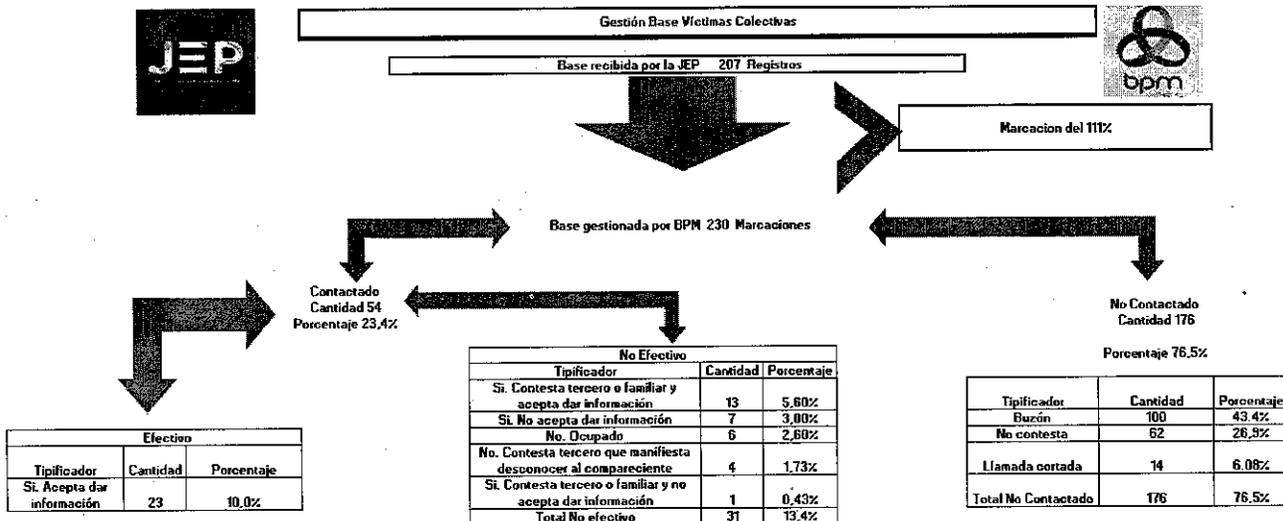
6. Bases de Víctimas Colectivas

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.

| | | |
|--|--------|----|
| *Si. Acepta dar información | 68,06% | 49 |
| *Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información | 12,66% | 9 |
| *No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente | 12,11% | 8 |
| *Si. No acepta dar información | 5,15% | 5 |
| *Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información | 1,99% | 1 |

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 noviembre 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.
4. Junto con el equipo de la JEP Se realizan mejoras en la presentación de los informes y la interpretación de los datos. Logrando identificar de manera más detallada las cifras e indicadores de la gestión realizada.

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 | \$ 105.695.467,51 |
| Valor total facturado a la fecha | \$ 419.248.806,95 |
| % de ejecución de la OC | 64% |

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) * | \$ 105.695.467,51 |
| VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado) | \$ 105.695.467,51 |
| SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado) | \$ 548.804.532,01 |
| 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 crédito o facturas recibibles y aprobados a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Desde la implementación del proyecto se puede percibir la satisfacción por parte del ciudadano, volviendo consigo la esperanza y generando en ellos la credibilidad y avances en el proceso que adelanta la entidad. 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 sobre la existencia de la línea de atención de la JEP para la actualización de datos de víctimas y comparecientes.

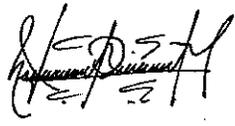
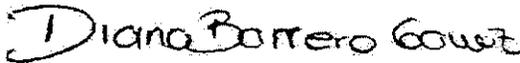
Recomendaciones

- Se evidencia una mejora considerable de 17,92p.p en el nivel de Atención de la línea Inbound – Llamadas entrantes, debido a la estrategia que se implementó en el mes de noviembre de dejar a 3 asesores fijos en la línea y 3 asesores con las dos gestiones, tanto inbound como gestión outbound.
- 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.
- Debido a los cambios realizados en el árbol de tipificador se puede evidenciar una mejora con los datos que se ingresan, esto ayudo mitigando los errores.
- Se realizan mejoras en la presentación de los informes y la interpretación de los datos. Logrando identificar de manera más detallada las cifras e indicadores de la gestión realizada.
- 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 – noviembre 2022
Informe de formación en pdf – noviembre 2022
Informe mensual de gestión JEP – noviembre 2022

Cordialmente,

| | |
|---|--|
|  |  |
| REPRESENTANTE LEGAL: C.C. 91278784 | GERENTE DE OPERACIONES: C.C. 52531530 |
|  |  |
| 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 30 de noviembre 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: | 12 de diciembre 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 30 de noviembre 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 30 de noviembre 2022 |
| PRESENTADO POR: | Diana Barrero |
| ENTREGADO A: | Angela Mora Soto |
| INFORME NO: | 04 |



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 | 15 |
| 4.3. Bases de Víctimas Colectivas | 16 |
| 5. Planes de mejora | 17 |
| 6. Anexos | 17 |



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.



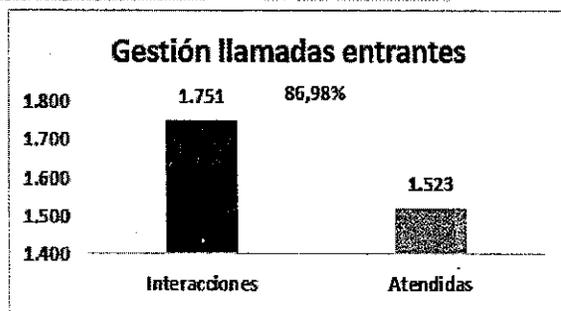
1. Funcionamiento canal telefónico

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.

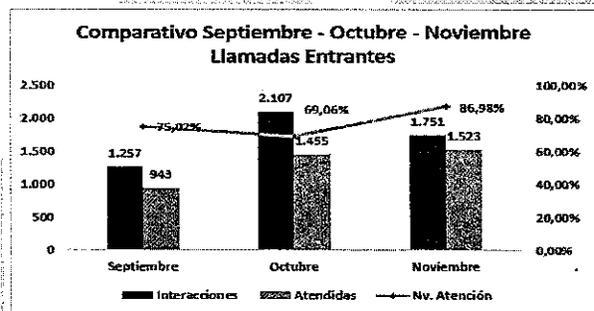
2. Estadísticas de las llamadas entrantes

Durante el mes de noviembre ingresaron por el canal telefónico un total de 1.751 llamadas, de las cuales se atendieron 1.523 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 86,98% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 321 segundos (05:35 minutos).

Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 241 llamadas y se atendieron 215 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 1.510 llamadas y se atendieron 1.308 llamadas.



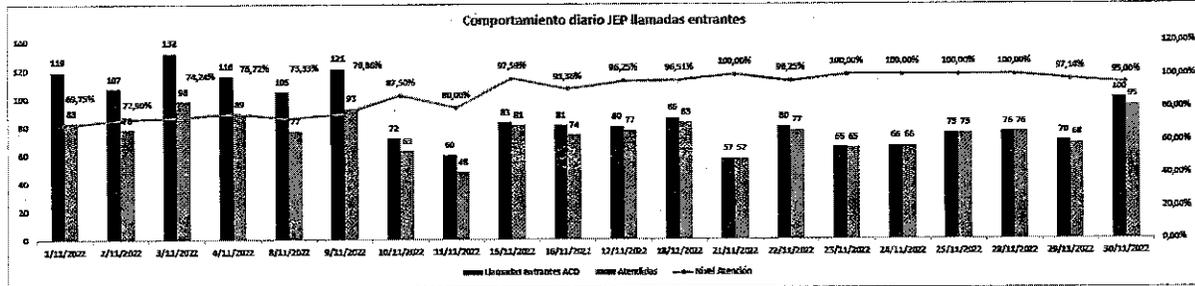
Gráfica 1



Gráfica 2

El tiempo de conversación de 05:35 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 30 de noviembre, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

| JEP ENTRANTES NOVIEMBRE | | | | | | |
|-------------------------|------------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|------------|
| Fecha | Llamadas entrantes ACD | Atendidas | Nivel Atención | Abandonadas | Nivel Abandono | TMO(s) |
| 1/11/2022 | 119 | 83 | 69,75% | 36 | 30,25% | 425 |
| 2/11/2022 | 107 | 78 | 72,90% | 29 | 27,10% | 429 |
| 3/11/2022 | 132 | 98 | 74,24% | 34 | 25,76% | 437 |
| 4/11/2022 | 116 | 89 | 76,72% | 27 | 23,28% | 496 |
| 8/11/2022 | 105 | 77 | 73,33% | 28 | 26,67% | 549 |
| 9/11/2022 | 121 | 93 | 76,86% | 28 | 23,14% | 381 |
| 10/11/2022 | 72 | 63 | 87,50% | 9 | 12,50% | 439 |
| 11/11/2022 | 60 | 48 | 80,00% | 12 | 20,00% | 515 |
| 15/11/2022 | 83 | 81 | 97,59% | 2 | 2,41% | 163 |
| 16/11/2022 | 81 | 74 | 91,36% | 7 | 8,64% | 154 |
| 17/11/2022 | 80 | 77 | 96,25% | 3 | 3,75% | 151 |
| 18/11/2022 | 86 | 83 | 96,51% | 3 | 3,49% | 153 |
| 21/11/2022 | 57 | 57 | 100,00% | 0 | 0,00% | 150 |
| 22/11/2022 | 80 | 77 | 96,25% | 3 | 3,75% | 139 |
| 23/11/2022 | 65 | 65 | 100,00% | 0 | 0,00% | 158 |
| 24/11/2022 | 66 | 66 | 100,00% | 0 | 0,00% | 142 |
| 25/11/2022 | 75 | 75 | 100,00% | 0 | 0,00% | 111 |
| 28/11/2022 | 76 | 76 | 100,00% | 0 | 0,00% | 358 |
| 29/11/2022 | 70 | 68 | 97,14% | 2 | 2,86% | 480 |
| 30/11/2022 | 100 | 95 | 95,00% | 5 | 5,00% | 442 |
| Total | 1751 | 1523 | 86,98% | 228 | 13,02% | 321 |

Tabla 1



En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 30 de noviembre.

| JEP SEMANAL NOVIEMBRE | | | | | | |
|-----------------------|------------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|------------|
| Fecha | Llamadas entrantes ACD | Atendidas | Nivel Atención | Abandonadas | Nivel Abandono | TMO(s) |
| Semana 1 | 474 | 348 | 73,42% | 126 | 26,58% | 446 |
| Semana 2 | 358 | 281 | 78,49% | 77 | 21,51% | 471 |
| Semana 3 | 330 | 315 | 95,45% | 15 | 4,55% | 155 |
| Semana 4 | 343 | 340 | 99,13% | 3 | 0,87% | 141 |
| Semana 5 | 246 | 239 | 97,15% | 7 | 2,85% | 425 |
| Total | 1751 | 1523 | 86,98% | 228 | 13,02% | 321 |

Tabla 2

2.1. Tipificación de las llamadas entrantes

De las 1.523 llamadas entrantes atendidas, se tipificaron por el sistema 1.461 llamadas, con un resultado del 95,92% de tipificación de las llamadas entrantes.

- ❖ Con 1.086 tipificaciones y una participación del 74,33% de "Llamada efectiva"

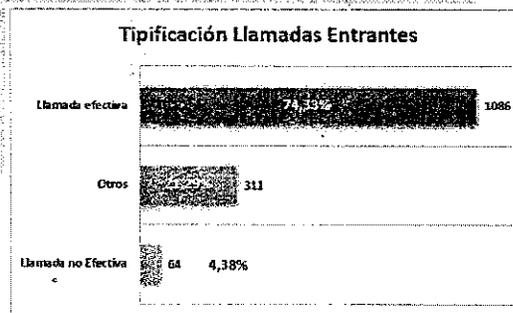
Las llamadas efectivas: Son todas aquellas en donde si se tiene una contactabilidad con una persona que se encuentre registrada en las bases o que brinde una información de las personas registradas en la base, o equivocadas.

- ❖ Con 311 tipificaciones y una participación del 21,29% de "otros"

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".

- ❖ Con 64 tipificaciones para un resultado del 4,38% de "Llamada no Efectiva"

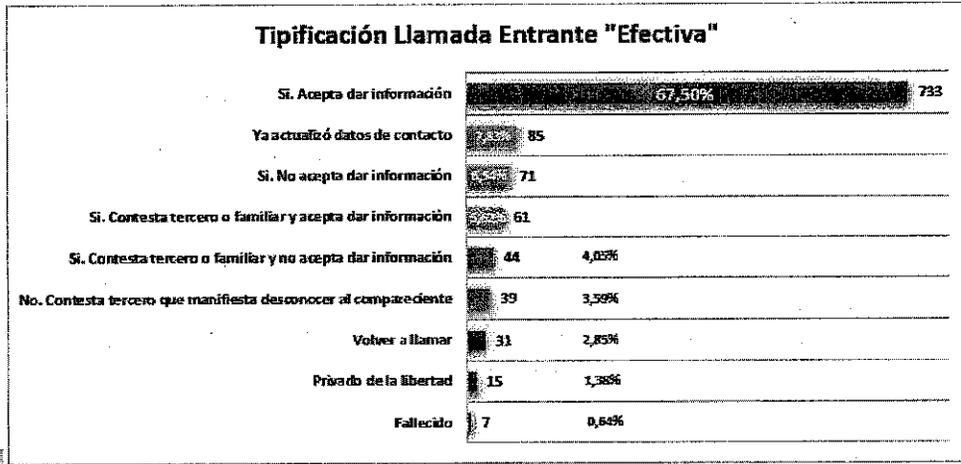
Las llamadas No Efectivas: son todas aquellas en donde no se tiene una contactabilidad. El árbol de tipología utilizado para este ítem es: "Buzón" "No Contesta" "Sin señal".



Gráfica 4

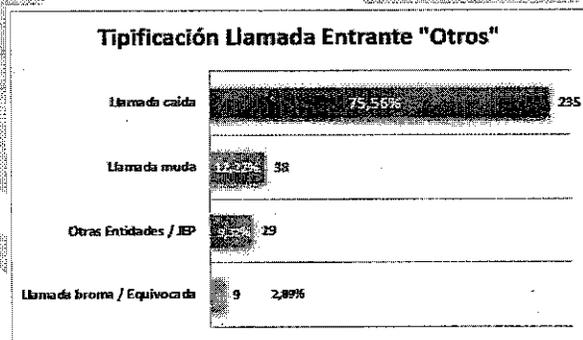


En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones "efectiva" se actualizaron 733 datos de ciudadanos que se comunicaron a la línea, para un 67,50% de participación sobre las demás tipologías.

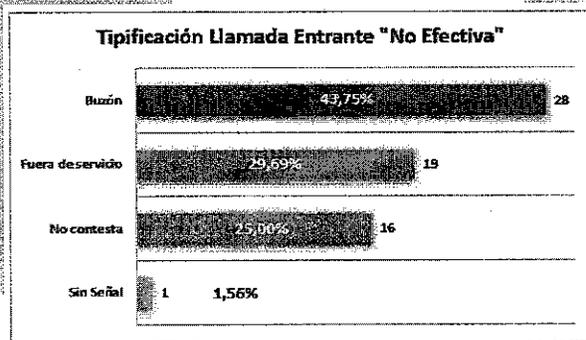


Gráfica 5

En la siguiente gráfica se muestra el detalle de las tipificaciones de las llamadas entrantes con la tipología "Otros" y "No efectiva".



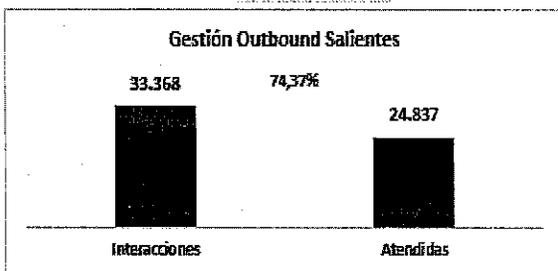
Gráfica 6



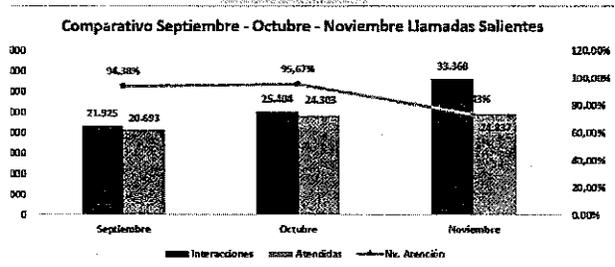
Gráfica 7

3. Estadística de las llamadas salientes

Durante el mes de noviembre se realizaron por el canal telefónico un total de 33.368 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 24.837 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 74,37%. Con un tiempo de conversación total de 122 segundos (02:02 minutos) tomando solo las llamadas efectivas, llamadas que si contestaron los ciudadanos.

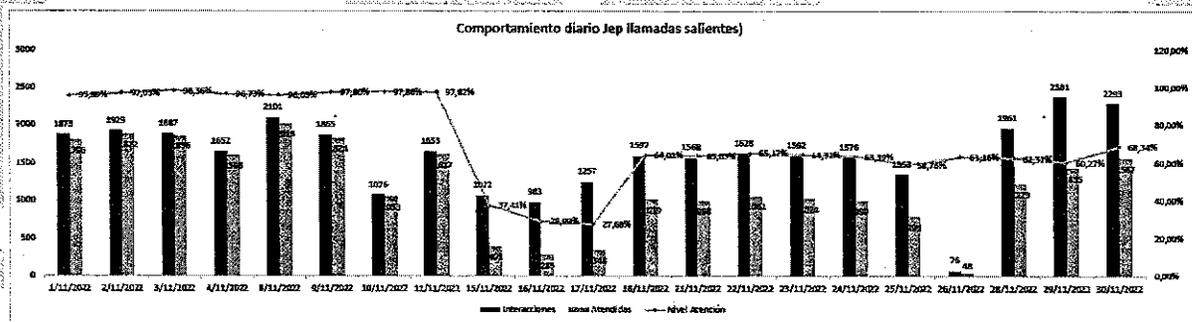


Gráfica 8



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 noviembre, 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 30 de noviembre, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

| JEP SALIENTES NOVIEMBRE | | | | | | |
|-------------------------|---------------|--------------|----------------|-------------|----------------|------------|
| Fecha | Interacciones | Atendidas | Nivel Atención | Abandonadas | Nivel Abandono | TMO(s) |
| 1/11/2022 | 1873 | 1796 | 95,89% | 77 | 4,11% | 114 |
| 2/11/2022 | 1929 | 1872 | 97,05% | 57 | 2,95% | 142 |
| 3/11/2022 | 1887 | 1856 | 98,36% | 31 | 1,64% | 183 |
| 4/11/2022 | 1652 | 1598 | 96,73% | 54 | 3,27% | 151 |
| 8/11/2022 | 2101 | 2018 | 96,05% | 83 | 3,95% | 150 |
| 9/11/2022 | 1855 | 1824 | 97,80% | 41 | 2,20% | 148 |
| 10/11/2022 | 1076 | 1053 | 97,86% | 23 | 2,14% | 179 |
| 11/11/2022 | 1653 | 1617 | 97,82% | 36 | 2,18% | 149 |
| 15/11/2022 | 1072 | 401 | 37,41% | 671 | 62,59% | 107 |
| 16/11/2022 | 983 | 285 | 28,99% | 698 | 71,01% | 129 |
| 17/11/2022 | 1257 | 348 | 27,68% | 909 | 72,32% | 93 |
| 18/11/2022 | 1592 | 1019 | 64,01% | 573 | 35,99% | 145 |
| 21/11/2022 | 1568 | 998 | 63,65% | 570 | 36,35% | 145 |
| 22/11/2022 | 1628 | 1061 | 65,17% | 567 | 34,83% | 96 |
| 23/11/2022 | 1592 | 1024 | 64,32% | 568 | 35,68% | 96 |
| 24/11/2022 | 1576 | 999 | 63,39% | 577 | 36,61% | 93 |
| 25/11/2022 | 1353 | 795 | 58,76% | 558 | 41,24% | 106 |
| 26/11/2022 | 76 | 48 | 63,16% | 28 | 36,84% | 82 |
| 28/11/2022 | 1061 | 1223 | 62,37% | 738 | 37,63% | 93 |
| 29/11/2022 | 2381 | 1435 | 60,27% | 946 | 39,73% | 70 |
| 30/11/2022 | 2293 | 1567 | 68,34% | 726 | 31,66% | 78 |
| Total | 33368 | 24837 | 74,43% | 8531 | 25,57% | 122 |

Tabla 3

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal de la gestión outbound en el periodo comprendido del 1 al 30 de noviembre. Se puede evidenciar un aumento en las llamadas abandonadas en el mes de noviembre, es decir ha disminuido el contacto con los ciudadanos.

| JEP SEMANAL NOVIEMBRE LLAMADAS SALIENTES | | | | | | |
|--|---------------|--------------|----------------|-------------|----------------|------------|
| Fecha | Interacciones | Atendidas | Nivel Atención | Abandonadas | Nivel Abandono | TMO(s) |
| Semana 1 | 7341 | 7122 | 97,02% | 219 | 2,98% | 147 |
| Semana 2 | 6695 | 6512 | 97,27% | 183 | 2,73% | 156 |
| Semana 3 | 4904 | 2053 | 41,86% | 2851 | 58,14% | 118 |
| Semana 4 | 7793 | 4925 | 63,20% | 2868 | 36,80% | 104 |
| Semana 5 | 6835 | 4225 | 63,68% | 2410 | 36,32% | 80 |
| Total | 33368 | 24837 | 74,43% | 8531 | 25,57% | 122 |

Tabla 4



3.1. Tipificación de las llamadas salientes

Para el mes de noviembre se realizaron 40.775 tipificaciones de gestiones de llamadas salientes, aclarando que la herramienta U-Contact no reconoce las llamadas a líneas telefónicas “fuera de servicio”, por tal motivo el número de llamadas es menor a las tipificaciones realizadas.

- ❖ Con 32.234 tipificaciones y una participación del 79,05% de “Llamada No efectiva”

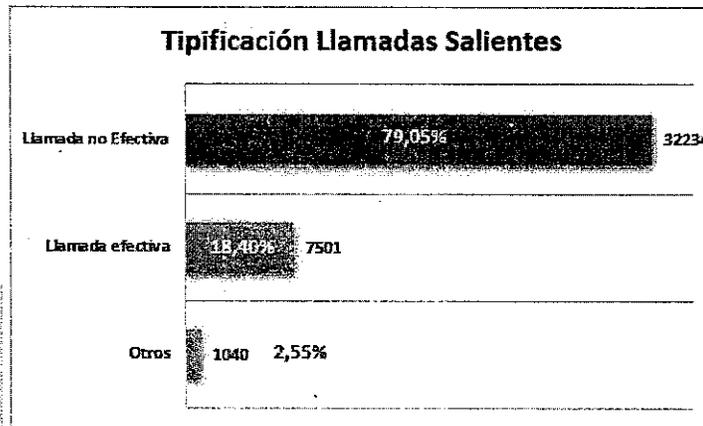
Las llamadas No Efectivas: son todas aquellas en donde no se tiene una contactabilidad. El árbol de tipología utilizado para este ítem es: “Buzón” “No Contesta” “Sin señal” “Fuera de servicio”.

- ❖ Con 7.501 tipificaciones y una participación del 18,40% de “Llamada Efectiva”.

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.

- ❖ Con 1.040 tipificaciones para un resultado del 2,55% de “Otros”.

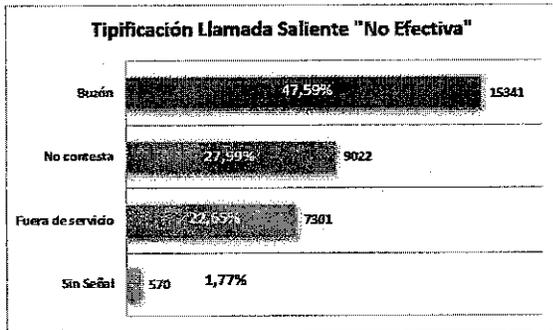
Las llamadas tipificadas como Otros: son todas aquellas ajenas al proceso de actualización de datos de la JEP, el árbol de tipologías utilizado es: “Llamada caída” “Otras entidades/JEP” “Llamada muda” “Llamada broma/equivocada”.



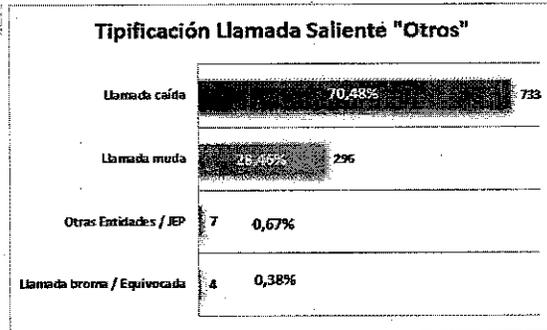
Gráfica 11



En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes "No efectiva" y la tipificación de "Otros".

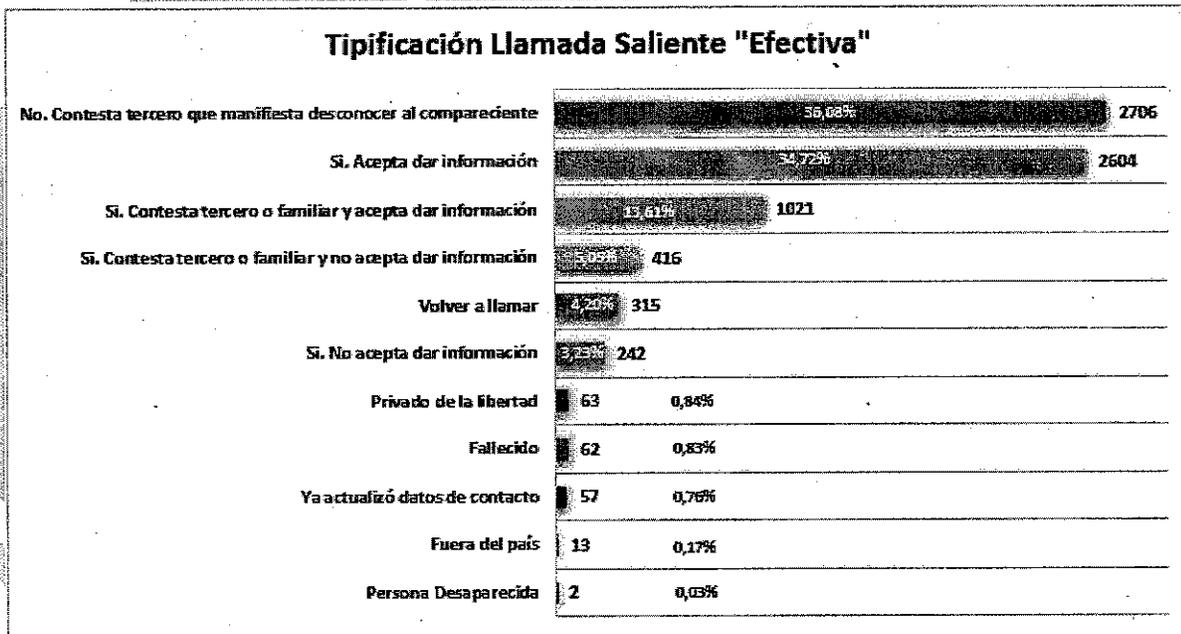


Gráfica 12



Gráfica 13

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes "efectiva" se actualizaron 2.604 datos de ciudadanos aceptaron brindar la información, para un 34,72% de participación sobre las demás tipologías.



Gráfica 14

4. Gestión de Bases

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

Bases de comparecientes 17.603

Bases de Víctimas 5.291

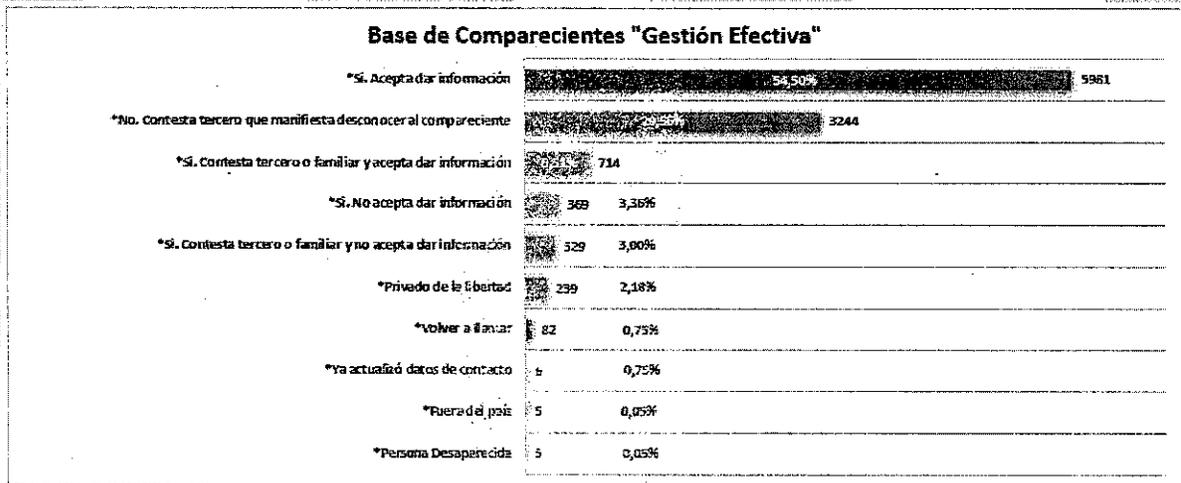
Bases de Víctimas Colectivas 207

Para un total de 23.101 registros.

4.1. Bases de Comparecientes

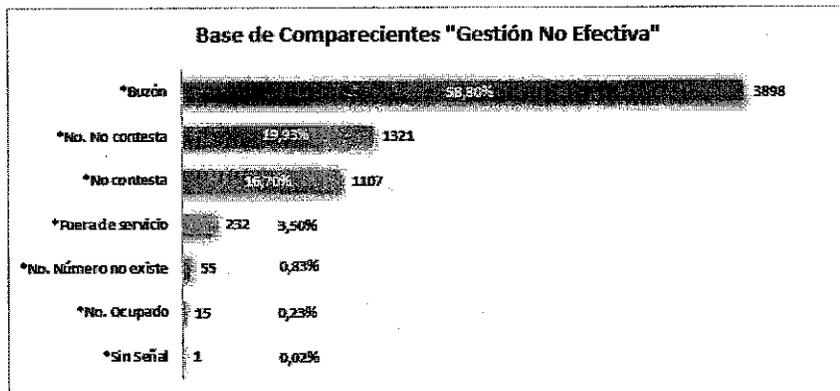
Los comparecientes son todas aquellas personas que se acogieron al régimen de libertad del Artículo 36 de la Ley 1820 del 2016 y la finalidad de la gestión de estas bases es realizar la comunicación con los ciudadanos para obtener, corroborar o actualizar los datos de identificación y ubicación actual.

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



Gráfica 15

A continuación, se muestra el detalle de la gestión de las bases de los comparecientes con la tipología de lo "No Efectivo".

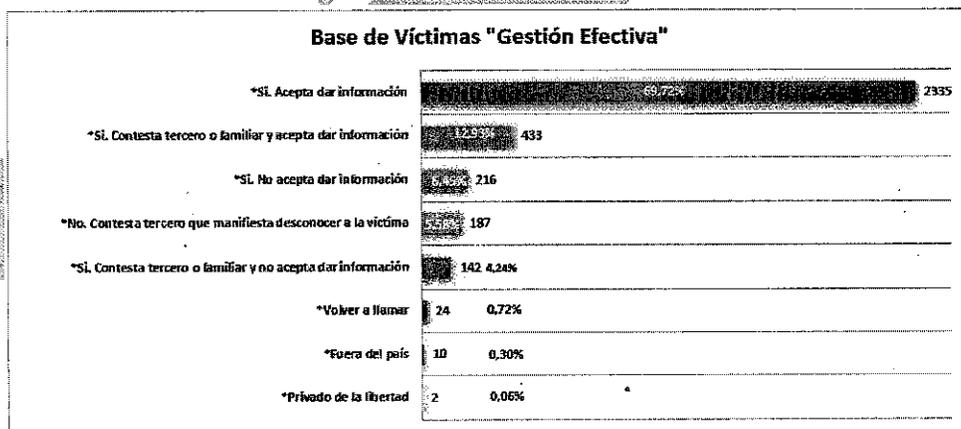


Gráfica 16

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.

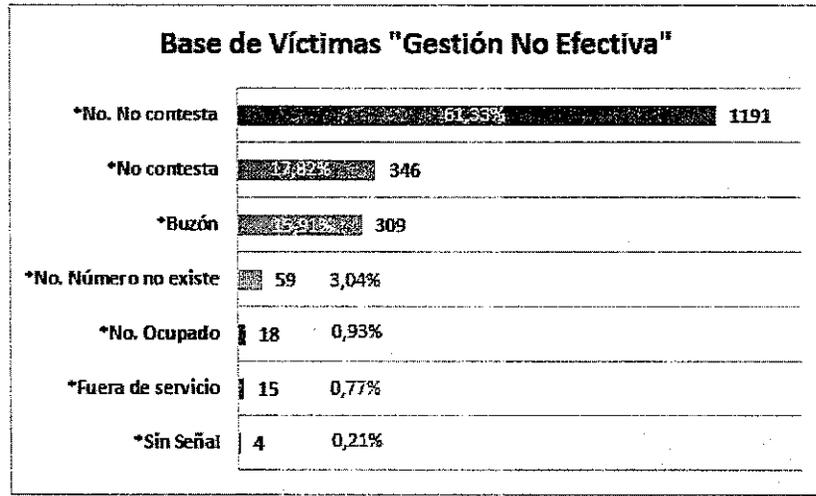


Gráfica 17



En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 30 de noviembre 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 no efectivos.

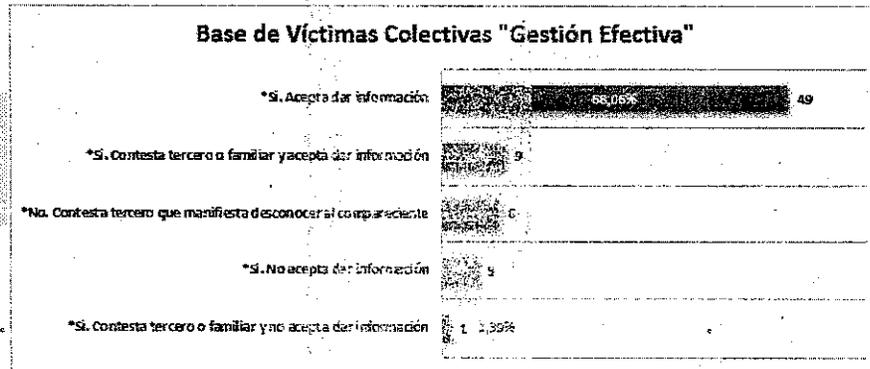


Gráfica 18

4.3. Bases de Víctimas Colectivas

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

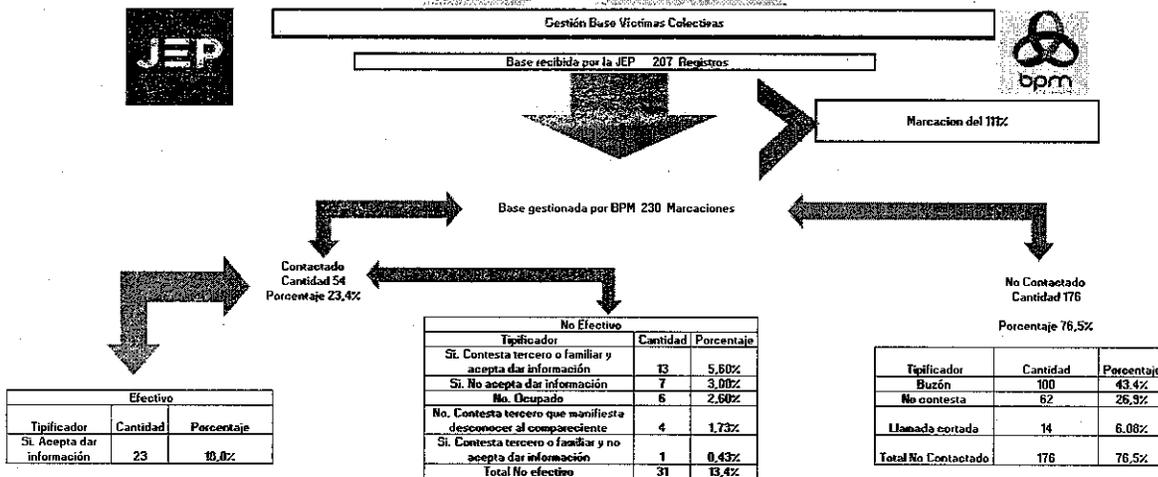
Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera colectiva sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo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

- Se evidencia una mejora considerable de 17,92p.p en el nivel de Atención de la línea Inbound – Llamadas entrantes, debido a la estrategia que se implementó en el mes de noviembre de dejar a 3 asesores fijos en la línea y 3 asesores con las dos gestiones, tanto inbound como gestión outbound.
- 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.
- Debido a los cambios realizados en el arbol de tipificador se puede evidenciar una mejora con los datos que se ingresan, esto ayudo mitigando los errores.
- Se realizan mejoras en la presentación de los informes y la interpretación de los datos. Logrando identificar de manera más detallada las cifras e indicadores de la gestión realizada.

6. Anexos

Como anexo a este informe se hace entrega de:

- Informe de formación
- Informe de calidad
- DashBoard actualizada



BPO MONITOREO PERSONAS FALLECIDAS

164

123

40

1

TOTAL

COMPARECIENTE

VÍCTIMA

NO ESTA EN BASE

100%

75,00%

24,39%

0,61%

| Vinculación JEP | Fallecido | Total general |
|---|------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Compareciente | 123 | 123 |
| Septiembre | 23 | 23 |
| Octubre | 41 | 41 |
| Noviembre | 58 | 58 |
| Diciembre | 1 | 1 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Víctima | 40 | 40 |
| Septiembre | 11 | 11 |
| Octubre | 22 | 22 |
| Noviembre | 7 | 7 |
| <input checked="" type="checkbox"/> No esta en base | 1 | 1 |
| Septiembre | 1 | 1 |
| Total general | 164 | 164 |

BPO MONITOREO PRIVADAS DE LA LIBERTAD

325

239

84

2

TOTAL

COMPARECIENTE

NO SE ENCUENTRA EN BASE DE DATOS

VÍCTIMA

100%

73,54%

25,85%

0,62%

| Vinculación JEP | 1 | Privado de la libertad | Total general |
|----------------------------------|------------|------------------------|---------------|
| COMPARECIENTE | 239 | 239 | 239 |
| Septiembre | 35 | 35 | 35 |
| Octubre | 102 | 102 | 102 |
| Noviembre | 92 | 92 | 92 |
| Diciembre | 10 | 10 | 10 |
| NO SE ENCUENTRA EN BASE DE DATOS | 84 | 84 | 84 |
| Septiembre | 2 | 2 | 2 |
| Octubre | 77 | 77 | 77 |
| Noviembre | 5 | 5 | 5 |
| VÍCTIMA | 2 | 2 | 2 |
| Octubre | 1 | 1 | 1 |
| Noviembre | 1 | 1 | 1 |
| Total general | 325 | 325 | 325 |

Se comunicaron ciudadanos que manifestaron su participación en la JEP o que deseaban estar vinculados al proceso, pero NO se encontraban en las bases de datos que la JEP entrego al BPO



BPO MONITOREO PERSONAS COMPARECIENTES

BASE A GESTIONAR DE
COMPARECIENTES

17.603

17.603

10.974



6.629

NO EFECTIVO

REALIZADAS

100%

EFECTIVO

62,34%

ACEPTA DAR INFORMACIÓN

39,39%

SI, ACEPTA DAR INFORMACIÓN / SI,
CONTESTA TERCERO O FAMILIAR Y
ACEPTA DAR INFORMACIÓN / PRIVADO
DE LA LIBERTAD

37,66%

| Tipología | Cantidad | % |
|---|--------------|----------------|
| *SI, Acepta dar información | 5981 | 54,50% |
| *No. Contesta tercero que manifestó desconocer al compareciente | 9244 | 29,56% |
| *SI, Contesta tercero o familiar y acepta dar información | 714 | 6,51% |
| *SI, No acepta dar información | 369 | 3,86% |
| *Volver a llamar | 82 | 0,75% |
| *Privado de la libertad | 299 | 2,18% |
| *SI, Contesta tercero o familiar y no acepta dar información | 329 | 3,00% |
| *Fuera del país | 5 | 0,05% |
| *Persona Desaparecida | 5 | 0,05% |
| *No actualizo datos de contacto | 6 | 0,05% |
| *No contesta | 1107 | 16,70% |
| *No. No contesta | 1321 | 19,93% |
| *Buzón | 898 | 58,80% |
| *Fuera de servicio | 232 | 9,50% |
| *No. Número no existe | 55 | 0,89% |
| *No. Ocupado | 15 | 0,23% |
| *Sin señal | 1 | 0,02% |
| Total | 17603 | 100,00% |

En esta tipología un familiar o tercera persona, manifestó que el compareciente se encuentra fallecido (para un total de 123 comparecientes fallecidos)

| Estado | Cantidad | % |
|----------------------|--------------|----------------|
| Efectivo | 10974 | 62,34% |
| No efectivo | 6629 | 37,66% |
| Total general | 17603 | 100,00% |

PERIODO: 05-SEP-2022/02-DIC-2022

BPO MONITOREO PERSONAS COMPARECIENTES – REMARCACIÓN Y BARRIDOS DE BASES

| Tipología | Nº | % |
|--|--------------|----------------|
| *Si. Acepta dar información | 5981 | 54,50% |
| *No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente | 3244 | 29,56% |
| *Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información | 714 | 6,51% |
| *Si. No acepta dar información | 369 | 3,36% |
| *Volver a llamar | 82 | 0,75% |
| *Privado de la libertad | 239 | 2,18% |
| *Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información | 329 | 3,00% |
| *Fuera del país | 5 | 0,05% |
| *Persona Desaparecida | 5 | 0,05% |
| *Ya actualizó datos de contacto | 6 | 0,05% |
| *No contesta | 1107 | 10,07% |
| *No. No contesta | 1321 | 12,07% |
| *Buzón | 3898 | 35,60% |
| *Fuera de servicio | 292 | 2,68% |
| *No. Número no existe | 55 | 0,50% |
| *No. Ocupado | 15 | 0,14% |
| *Sin Señal | 1 | 0,01% |
| | 17603 | 100,00% |

Dando cumplimiento a los objetivos y propósitos del proyecto de actualización de datos de los comparecientes de la JEP, es importante dar cubrimiento y continuar con la marcación y barrido de bases, hasta lograr el respectivo contacto.

- ❖ Se realizará la remarcación a los **3.244** ciudadanos que informaron desconocer a los comparecientes, es importante garantizar que la información suministrada por los ciudadanos sea veraz.
- ❖ Se realizará la remarcación a los **82** comparecientes que solicitaron volver a llamar.
- ❖ Se realizará la remarcación a los **2.428** de los comparecientes que no contestaron y los **15** que se encontraban ocupados.
- ❖ De nuevo se remarcará a los **3.898** números que fueron buzón de voz.
- ❖ Para un total de **9.667** registros.

BPO MONITOREO PERSONAS VÍCTIMAS

BASE A GESTIONAR DE VÍCTIMAS
5291

5.291

3.349

1.942

REALIZADAS

EFFECTIVO

2.770

NO EFFECTIVO

100%

63,30%

ACEPTA DAR INFORMACIÓN

36,70%

SI. ACEPTA DAR INFORMACIÓN / SI. CONTESTA
TERCERO O FAMILIAR Y ACEPTA DAR INFORMACIÓN /
PRIVADO DE LA LIBERTAD

52,35%

| Tipología | | |
|--|-------------|-------------|
| *Si. Acepta dar información | 2395 | 69,72% |
| *Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información | 493 | 12,93% |
| *Si. No acepta dar información | 216 | 6,45% |
| *No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima | 187 | 5,58% |
| *Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información | 142 | 4,24% |
| *Fuera del país | 10 | 0,30% |
| *Privado de la libertad | 2 | 0,06% |
| *Volver a llamar | 24 | 0,72% |
| *No. No contesta | 1191 | 61,93% |
| *No. Contesta | 346 | 17,82% |
| *Buzón | 309 | 15,91% |
| *No. Número no existe | 59 | 3,04% |
| *No. Ocupado | 18 | 0,99% |
| *Fuera de servicio | 15 | 0,77% |
| *Sin señal | 4 | 0,21% |
| Total General | 5291 | 100% |

En esta tipología un familiar o tercera persona, manifestó que la víctima se encuentra fallecida (para un total de 40 víctimas fallecidas)

| | | |
|--------------|-------------|-------------|
| Efectivo | 3349 | 63,30% |
| No. efectivo | 1942 | 36,70% |
| Total | 5291 | 100% |

PERIODO: 05-SEP-2022/02-DIC-2022

BPO MONITOREO PERSONAS VÍCTIMAS – REMARCACIÓN Y BARRIDOS DE BASES

| Tipología | | % |
|---|-------------|-------------|
| #Si Acepta dar información | 2935 | 69,72% |
| #Si Contesta tercero o familiares y acepta dar información | 433 | 12,93% |
| #Si No acepta dar información | 216 | 6,45% |
| #No Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima | 187 | 5,58% |
| #Si Contesta tercero o familiar y no acepta dar información | 142 | 4,24% |
| #Fuera del país | 10 | 0,30% |
| #Privado de la libertad | 2 | 0,06% |
| #Volver a llamar | 24 | 0,72% |
| #No. No contesta | 1191 | 61,93% |
| #No. conteste | 346 | 17,82% |
| #Buzón | 309 | 15,91% |
| #No. Número no existe | 59 | 3,04% |
| #No. Ocupado | 18 | 0,93% |
| #Fuera de servicio | 15 | 0,77% |
| #Sin Señal | 4 | 0,21% |
| Total general | 5291 | 100% |

Dando cumplimiento a los objetivos y propósitos del proyecto de actualización de datos de las víctimas de la JEP, es importante dar cubrimiento y continuar con la marcación y barrido de bases, hasta lograr el respectivo contacto.

- ❖ Se realizará la remarcación a los **187** ciudadanos que informaron desconocer a las víctimas, es importante garantizar que la información suministrada por los ciudadanos sea veraz.
- ❖ Se realizará la remarcación a las **24** víctimas que solicitaron volver a llamar.
- ❖ Se realizará la remarcación a los **1.537** de las víctimas que no contestaron y los **18** que se encontraban ocupados.
- ❖ De nuevo se remarcará a los **309** números que fueron buzón de voz.
- ❖ Para un total de **2.075** registros.

BPO MONITOREO PERSONAS VÍCTIMAS COLECTIVAS

207

REALIZADAS

100%

72

EFFECTIVO

34,78%

135

NO EFECTIVO

65,22%



58

ACEPTA DAR INFORMACIÓN

28,02%

SI. ACEPTA DAR INFORMACIÓN /
SI. CONTESTA TERCERO O
FAMILIAR Y ACEPTA DAR
INFORMACIÓN

| Estado | Cantidad | % |
|---------------|----------|---------|
| Efectivo | 72 | 34,78% |
| No efectivo | 135 | 65,22% |
| Total general | 207 | 100,00% |

| Tipología | Cantidad | % |
|--|----------|--------|
| *SI. No acepta dar información | 5 | 6,9% |
| *SI. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información | 1 | 1,4% |
| *No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente | 8 | 11,1% |
| *SI. Contesta tercero o familiar y acepta dar información | 9 | 12,5% |
| *SI. Acepta dar información | 49 | 68,1% |
| *No. Ocupado | 1 | 0,7% |
| *No. No contesta | 134 | 99,3% |
| Total | 207 | 100,0% |

BPO MONITOREO PERSONAS VÍCTIMAS COLECTIVAS - REMARCACIÓN Y BARRIDO DE BASE

| Tipología | | % |
|---|------------|---------------|
| * Si. No acepta dar información | 5 | 5,9% |
| * Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información | 1 | 1,4% |
| * No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente | 8 | 11,1% |
| * Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información | 9 | 12,5% |
| * Si. Acepta dar información | 49 | 68,1% |
| * No. Ocupado | 1 | 0,7% |
| * No. No contesta | 134 | 99,3% |
| TOTAL | 207 | 100,0% |

Dando cumplimiento a los objetivos y propósitos del proyecto de actualización de datos de las víctimas colectivas de la JEP, es importante dar cubrimiento y continuar con la marcación y barrido de bases, hasta lograr el respectivo contacto.

❖ Se realizará la remarcación a los **134** números que no contestaron, **1** ocupado y los **8** ciudadanos que informaron desconocer la víctima colectiva, para un total de **143** registros.



INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO:

Jurisdicción Especial para la Paz - JEP

Periodo: 01 al 30 de noviembre del 2022.

María José Vargas Meza – Líder de formación.

Jonatan Diaz Quiroga – Formador.





DATOS GENERALES

| | |
|--|---|
| CONTRATO | Jurisdicción Especial para la Paz |
| FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: | 06 de diciembre 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 30 de noviembre del 2022 |
| PRESENTADO POR: | María José Vargas Meza |
| ENTREGADO A: | Yomar Angélica Muñóz , Sandra Milena Gómez |
| INFORME NO: | 05 |

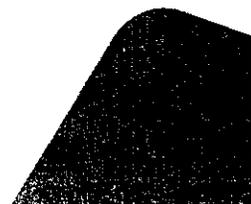




Tabla de **Contenido**

| | |
|---|----|
| 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: Diciembre 2022.</i> | 10 |
| 7. <i>Conclusiones</i> | 10 |

1. Resumen

| | |
|-------------------------------|----------|
| TOTAL AGENTES | 21 |
| TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN | 2 |
| 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 |
|-----|---------|-------------------------|----------|------------|
| Nov | Blandas | Ética profesional | 1:30:00 | 16/11/2022 |
| Nov | Técnica | Taller de Excel: celdas | 1:30:00 | 9/11/2022 |

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

| Mes | Tipo | Tema | Duración | Fecha |
|-----|----------|--------------------|----------|------------|
| Nov | Producto | Evaluación mensual | 01:00:00 | 30/11/2022 |

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

Taller de Excel: Formato de celdas

Aprender a utilizar adecuadamente las opciones de formato de celda disponibles para mejorar su presentación visual.

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



Ética Profesional:

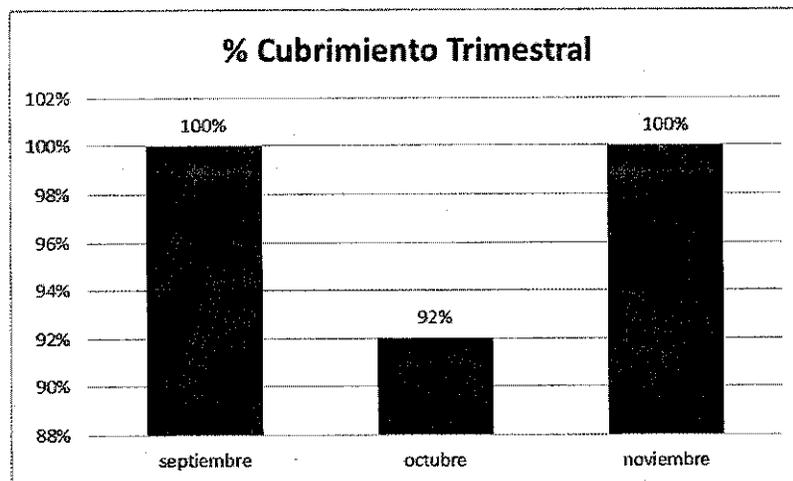
Conocer, establecer y cumplir las buenas prácticas profesionales para la armonía laboral y poner en práctica los diferentes métodos de análisis y su impacto en la vida laboral.

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

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficas de indicadores

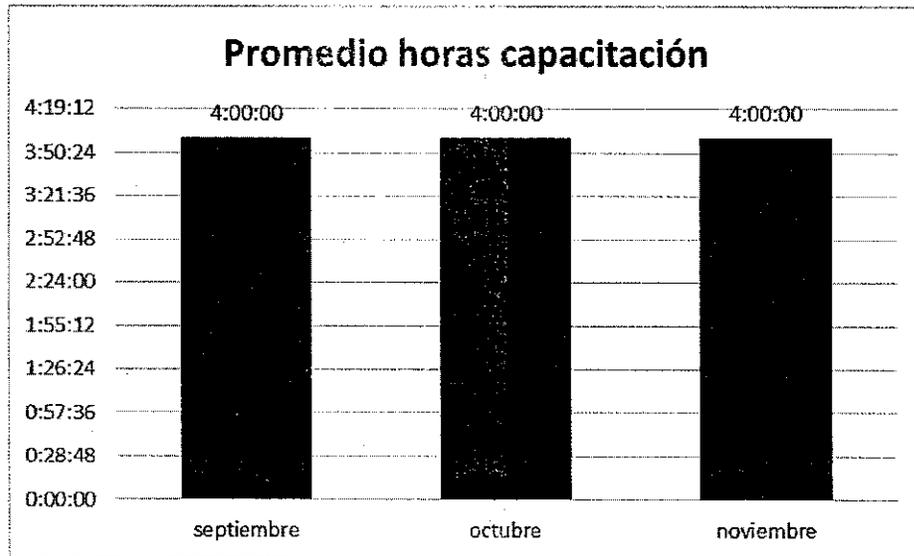
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa el cumplimiento en el cubrimiento de la operación al 100%, se requiere continuar con las buenas prácticas de asistencia a los eventos formativos 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 | | |
|--------------------------------|---------|-----------|
| Septiembre | Octubre | Noviembre |
| 4:00:00 | 4:00:00 | 4:00:00 |



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

5. Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de noviembre 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 |
|------------|---------------------|------------------|--------------|
| 1014282483 | Jimenez Pacheco | Karen Julieth | 100 |
| 1020762578 | Castiblanco Quevedo | Geymy Natali | 100 |
| 1094272161 | Jaimes Veloza | Alvaro Javier | 100 |
| 1022379194 | Babativa | Juliana Andrea | 100 |
| 1019104334 | Bernal | Sebastian | 100 |
| 1067962785 | Vasquez Hernandez | Karen Rosiris | 100 |
| 1000941097 | Alvarez | María José | 100 |
| 1018493784 | Garcia Moreno | Maria Paula | 100 |
| 1047401013 | Cubillos | Andrea | 100 |
| 4252997 | Lopez Lopez | Marco Antonio | 100 |
| 1018514089 | Dager Mora | Yarima Alejandra | 100 |
| 1018488012 | Rivera | Juanita Victoria | 100 |
| 1022421954 | Moreno Beltran | Carol Estephany | 100 |
| 1020769538 | Salinas Galvis | Alejandra | 100 |



| | | | |
|------------|-----------------|------------------|-----|
| 80240685 | Narvaez Leon | Jarol Andres | 100 |
| 1002155264 | Villadiego | Enyer Alberto | 100 |
| 1016088167 | Perez Larrota | Angela Tatiana | 100 |
| 1136883952 | Mejia Alvarez | Ximena Alejandra | 100 |
| 1019154438 | Rubio Martinez | Valentina | 100 |
| 1094272162 | Venegas Avendao | Sandra Milena | 100 |
| Promedio | | | 97 |

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

EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – NOVIEMBRE 2022 JEP

1. Si el ciudadano en la llamada me indica que no quiere brindar ningún tipo de información. ¿Cuál de las siguientes opciones debería ser la correcta para dar trámite a la llamada?

Seleccione una:

- Le cuelgo la llamada.
- Subo el tono de la voz para intimidarlo.
- Le digo que es obligación indicarme los datos.
- Le indico que puede validar la información en la página de la JEP y para mayor seguridad le brindo las líneas inbound.

2. Cuando se actualiza la información según el protocolo establecido y el ciudadano deja la línea abierta al dar por concluido el contacto, mi función en ese momento será:

Seleccione una:

- Dejar la llamada en Hold.
- Finalizar la llamada, ya que el protocolo se cumplió. Correcta
- Dejar la llamada en Mute.
- Esperar que el ciudadano finalice la llamada.

3. Al recibir una llamada inbound, el tiempo adecuado en el que se debe contestar la llamada es:

Seleccione una:

- 20 segundos.
- 5 segundos. Correcta
- 15 segundos.
- 10 segundos.



4. Si en la llamada el ciudadano me informa que la dirección no es la correcta y me suministra la adecuada, la tipificación correspondiente para este segmento es "corrige"

Seleccione una:

Verdadero Correcta

Falso

5. Si tratar de contactar al compareciente y me responde una persona que dice que no lo conoce, la tipología adecuada para el campo "Resultado Exitoso" en el tipificados es "Persona Desaparecida".

Seleccione una:

Verdadero

Falso

6. El ideal de un buen tiempo de espera es que no supere los 50 segundos y que este sea agradecido cuando se retome la llamada.

Seleccione una:

a. Verdadero Correcta

b. Falso

7. Los siguientes correos (diana.barrero@gmail y ricardo.quintero@hotmail) son aptos para ingresarlos en nuestro proceso de actualización.

Seleccione una:

Verdadero

Falso Correcta

8. Es una representación visual de datos o valores que nos permite hacer una interpretación o comparativa de forma visual.

Seleccione una:

a. Formato condicional

b. Gráficas de excel Correcta

c. Formato de valor

9. Un conflicto de interés es: Situación en la que nuestra objetividad e imparcialidad puede verse afectada porque enfrentamos nuestros intereses personales con los de la compañía.

Seleccione una:

Verdadero Correcta

Falso



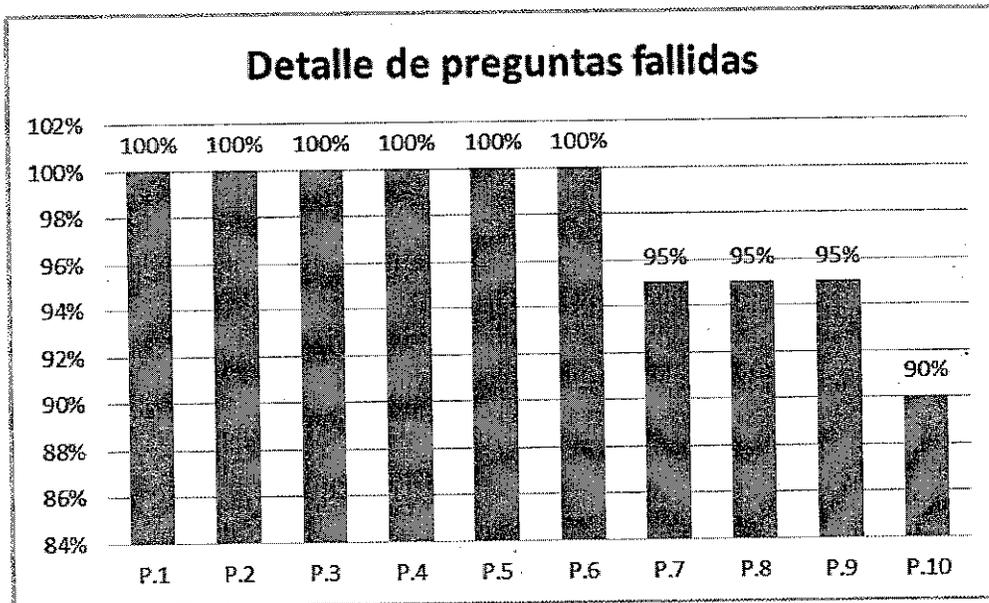
10. BPM Consulting es una compañía que presta servicios de Contact Center, BPO, sistema de facturación electrónica y plataforma de pago digital, generando experiencias de servicio con excelencia y calidad. Comprometidos con el cumplimiento legal y normativo, la innovación y generación de valor y la satisfacción para nuestros clientes, usuarios finales y nuestros grupos de interés.

Contamos con talento humano competente, responsable y capaz, e incentivamos en nuestro talento la inclusión y ratificamos el compromiso constante con la salud, seguridad y el medio ambiente. La compañía enmarca sus actividades mediante la implementación de un sistema integrado de gestión, que busca la excelencia y calidad de los procesos, la mejora continua y el cumplimiento con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Lo anterior corresponde a:

Seleccione una:

- a. Política del Sistema Integrado de Gestión Correcta
- b. Ninguna respuesta es correcta
- c. Misión de Bpm
- d. Faltas leves y graves

REPORTE POR PREGUNTA



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



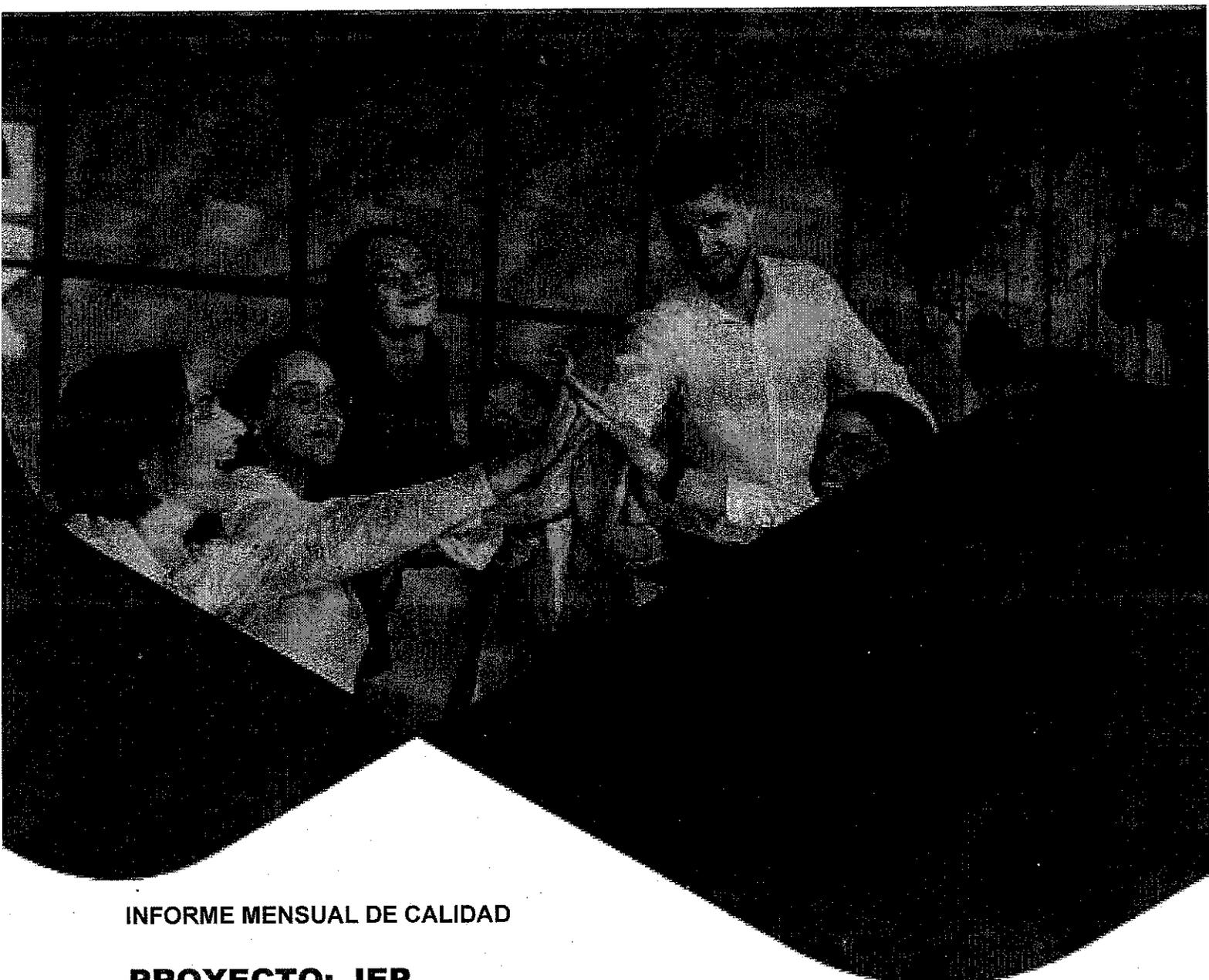
6. Plan de capacitación próximo mes: Diciembre 2022.

| Mes | Tipo | Tema | Duración | Fecha |
|-----|-------------|--------------------------------------|----------|------------|
| Dic | Blandas | Manejo de objeciones | 1:00:00 | 6/12/2022 |
| Dic | Técnica | Elaboración y presentación de textos | 1:30:00 | 13/12/2022 |
| Dic | Corporativa | Seguridad de la Información | 1:30:00 | 20/12/2022 |
| Dic | Producto | Evaluación mensual | 1:00:00 | 26/12/2022 |

7. Conclusiones

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

Se aprueba la evaluación mensual de conocimientos con una nota general del 97%. Felicitaciones al equipo.



INFORME MENSUAL DE CALIDAD

PROYECTO: JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Periodo: 01 al 30 de noviembre de 2022

Orden De Compra N° 93234



DATOS GENERALES

| | |
|--|---|
| CONTRATO | 93234 |
| FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: | 07 de diciembre de 2022 |
| OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME: | <p>Presentar la metodología, resultados y hallazgos evidenciados en el mes de noviembre 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 30 de noviembre |
| PRESENTADO POR: | Helber Ricardo Quintero |
| ENTREGADO A: | Angela Mora Soto |
| INFORME NO: | 4 |



Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| INFORME MENSUAL DE CALIDAD | 1 |
| 1. Presentación | 4 |
| 1.1 Metodología para la gestión de Calidad | 4 |
| ✓ Diccionario de calidad | 4 |
| ✓ Auditorias y/o monitoreos | 7 |
| ✓ Retroalimentaciones | 7 |
| 2. Resumen general | 8 |
| 3. NOTAS POR AGENTE | 12 |
| 3.1 Retroalimentaciones | 13 |
| 3.2 Actividades realizadas | 14 |
| 3.3 Plan de acción Diciembre | 15 |
| 4. Anexos | 16 |



1. Presentación

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

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

1.1 Metodología para la gestión de Calidad

✓ Diccionario de calidad

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

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

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

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

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

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

| ERROR CRÍTICO PARA EL USUARIO FINAL | |
|---|--|
| ÍTEM | DEFINICIÓN |
| Indica de manera clara el motivo de la comunicación | Informa de manera clara y completa el motivo de la comunicación. |
| Valida la titularidad del ciudadano a contactar | Valida nombres y apellidos completos, así como el tipo y número de documento de la persona a contactar, antes de proceder con la actualización de datos. |
| Escucha activa con el ciudadano | Escucha activamente al ciudadano de forma activa, sin hacer repetir la información por segunda vez, demostrando interés y concentración en la comunicación. Así mismo evita interrumpir de forma negativa al ciudadano en su relato. |
| Finaliza la llamada adecuadamente | <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 | <ul style="list-style-type: none"> .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. .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. |
| Usa el canal adecuadamente sin afectar la llamada | <ul style="list-style-type: none"> .El agente no recibe, ni realiza llamadas personales por el canal interno. .No contesta el celular en la operación. .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) .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. .Evita ruidos externos como bostezos, risas, estornudos, comida .Realiza uso correcto del correo corporativo, evitando realizar actividades ajenas a su labor. |

| ERROR NO CRÍTICO | |
|--|--|
| ÍTEM | DEFINICIÓN |
| Utiliza los guiones establecidos | Hace uso correcto de todos los guiones establecidos para la campaña. |
| Control y seguridad en el manejo de llamada | <ul style="list-style-type: none"> .Evita tutear o contradecirse durante la Interacción con el ciudadano. .Evita utilización de condicionales que transmitan al ciudadano desconfianza de la información entregada. .Transmite seguridad en el conocimiento de la información. |
| Personaliza adecuadamente la llamada | <ul style="list-style-type: none"> .Se dirige al ciudadano con los protocolos establecidos según corresponda: Para género masculino SR. y para género femenino SRA. .Personaliza mínimo 3 veces durante la comunicación. .No debe tutear al ciudadano en el transcurso de la conversación, exceptuando que él mismo lo solicite. |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> .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. .Controla el volumen de la voz y genera una buena y grata experiencia en la comunicación. |
| Uso del lenguaje adecuado | Utiliza lenguaje preciso (evita tecnicismos, muletillas, diminutivos, extranjerismos, onomatopeyas) |
| Demuestra cortesía en el transcurso de la comunicación | <ul style="list-style-type: none"> .Utiliza correctamente las pautas que se deben mantener durante la comunicación, solicitando datos al ciudadano de manera gentil y cortés. .Sostiene sonrisa telefónica evitando llamadas planas. .Muestra interés con el ciudadano a lo largo de la llamada, está atento y dispuesto para atender al ciudadano. .Mantiene un trato cálido con el ciudadano, es tolerante, comprende la situación y está presto a escuchar al ciudadano. .Utiliza frases de cortesía Ej. Por favor, gracias. |



✓ 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.

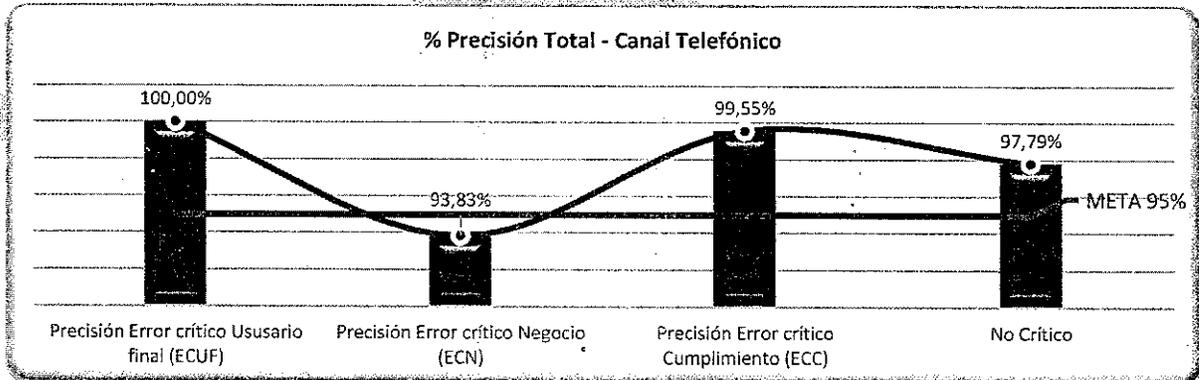
2. Resumen general

Para el mes de Noviembre el área de calidad monitoreó a los veinte (20) agentes que conforman la operación, realizando un total de veintinueve (191) 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 noviembre, que incluyen los dos servicios de atención telefónica, inbound (llamadas entrantes) y outbound (llamadas salientes) se observan a continuación:

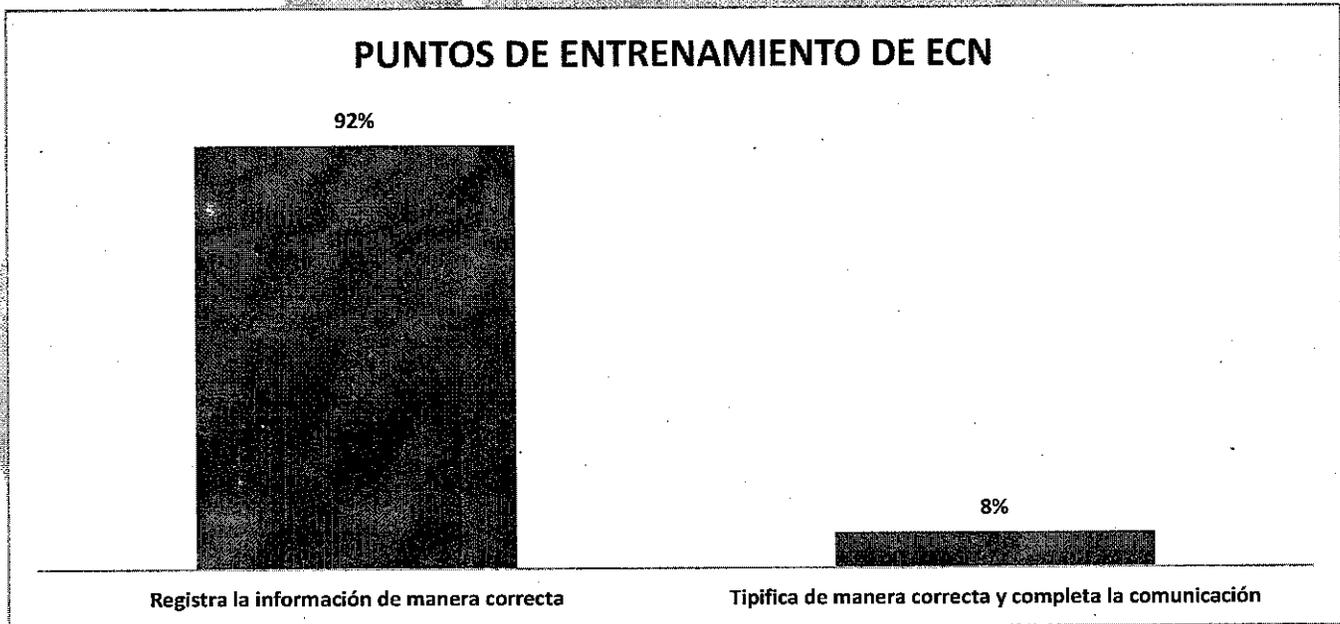
| JEP | META | RESULTADO |
|---|--------|-----------|
| Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF) | 95,00% | 100,00% |
| Nota Error Crítico Negocio (ECN) | 90,00% | 93,83% |
| Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC) | 99,50% | 99,55% |
| Nota Error NO Crítico (ENC) | 95,00% | 97,79% |
| NOTA EC GLOBAL | 95,00% | 97,79% |



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

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 se amable con el ciudadano | Actualiza los datos de manera correcta | Registra la información de manera correcta | Tipifica de manera correcta y completa la comunicación | Aplica correctamente las reglas de ortografía, digitación y redacción | Brindar Información Confidencial | Usar el canal adecuado antes sin afectar la llamada |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 1 | 0 | 0 | 1 |



PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECCU

100%

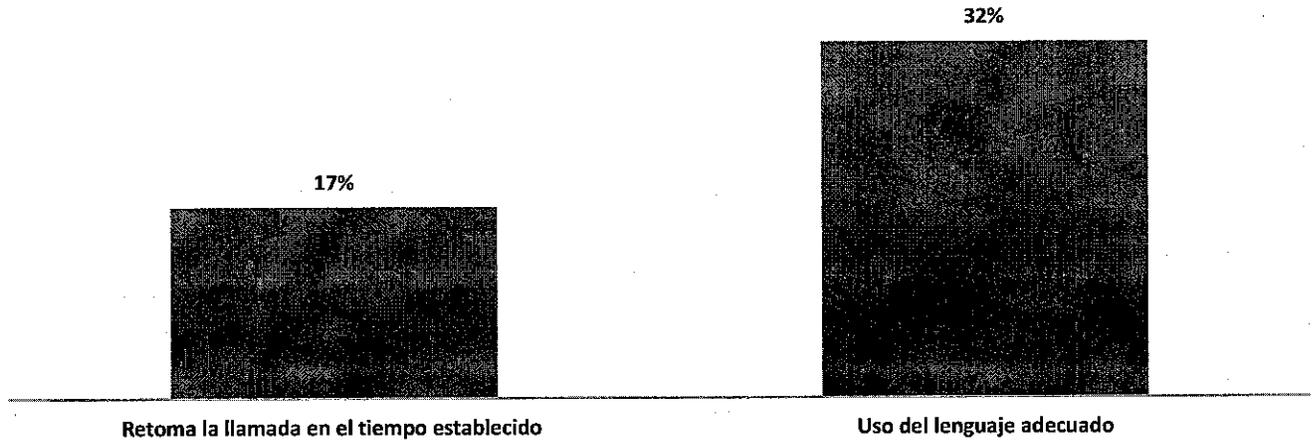


Usar el canal adecuadamente sin afectar la llamada

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

- El asesor ingresa información en campos que no corresponden.
- El asesor no diligencia correctamente el correo electrónico, según lo informado por el ciudadano.
- El tipo de documento ingresado no corresponde al informado por el ciudadano.
- El asesor dejó caracteres adicionales en el campo de la cédula.
- El asesor ingresó incorrectamente la dirección informada por el ciudadano.
- El asesor dejó la llamada abierta, después de haber finalizado con la actualización.

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ENC

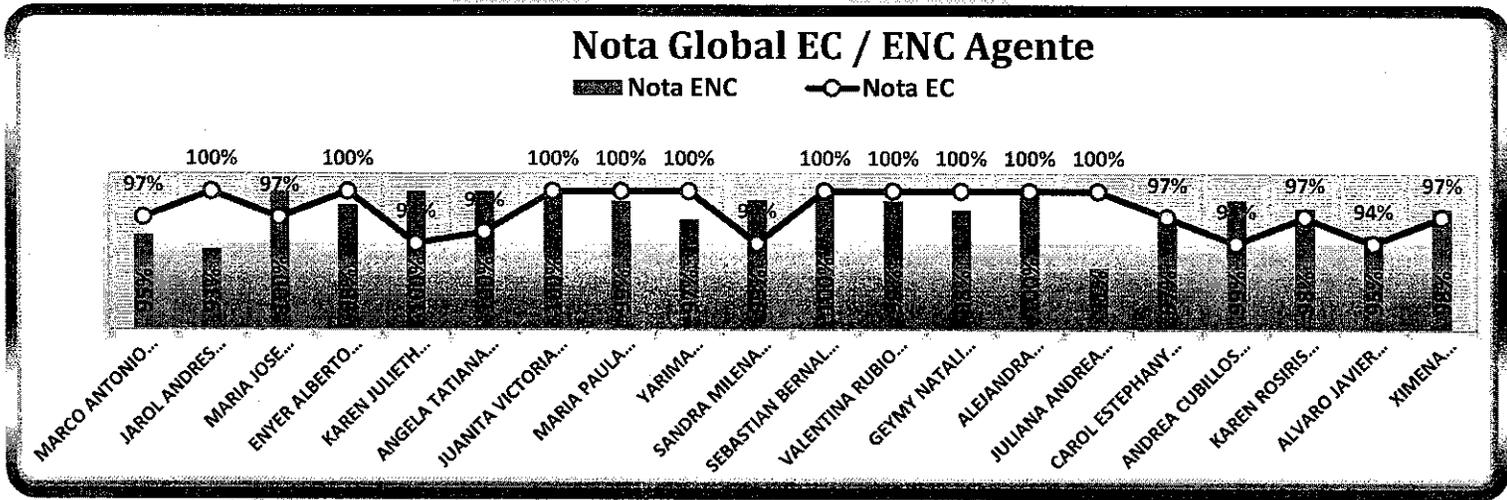


A partir de información obtenida se identifica que la causa asociada a las oportunidades de mejora en error no crítico corresponde a:

- El asesor no utiliza los componentes adecuados para un uso adecuado de la etiqueta telefónica.
- El asesor hace uso de expresiones convirtiéndolas en muletilla.
- El asesor excede el tiempo de espera estipulado
- Se identifican llamadas con falta de sonrisa telefónica y con titubeos.
- Algunos asesores no utilizan frases de cortesía como "es tan amable", "por favor", Etc.
- En algunas llamadas se identifica la falta de personalización, con el mínimo que se debe hacer en las llamadas.

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.



| Documento | Agente | Campaña | Nombre Supervisor cargo | Nº Monitoreos | Error crítico Usuario Final | Errores Crítico Negocio | Error Crítico Cumplimiento | Errores no Críticos | Calidad Global EC |
|------------|-----------------------------------|---------|-------------------------|---------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|
| 42552997 | MARCO ANTONIO LOPEZ LOPEZ | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 90,91% | 100,00% | 94,95% | ⇒ 96,97% |
| 80240685 | JAROL ANDRES NARVAEZ LEON | JEP | DIANA BARRERO | 10 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 93,33% | ⇒ 100,00% |
| 1000941097 | MARIA JOSE ALVAREZ BELTRAN | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 90,91% | 100,00% | 100,00% | ⇒ 96,97% |
| 1002155264 | ENYER ALBERTO VILLADIEGO GONZALEZ | JEP | DIANA BARRERO | 7 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,41% | ⇒ 100,00% |
| 1014282483 | KAREN JULIETH JIMENEZ PACHECO | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 81,82% | 100,00% | 100,00% | ⇒ 93,94% |
| 1016086167 | ANGELA TATIANA PEREZ LARROTTA | JEP | DIANA BARRERO | 7 | 100,00% | 85,71% | 100,00% | 100,00% | ⇒ 95,24% |
| 1018488012 | JUANITA VICTORIA RIVERA LOZANO | JEP | DIANA BARRERO | 6 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | ⇒ 100,00% |
| 1018493784 | MARIA PAULA GARCIA MORENO | JEP | DIANA BARRERO | 10 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98,89% | ⇒ 100,00% |
| 1018514089 | YARIMA ALEJANDRA DAGER MORA | JEP | DIANA BARRERO | 10 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 96,67% | ⇒ 100,00% |
| 1019036320 | SANDRA MILENA VENEGAS AVENDANO | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 90,91% | 90,91% | 98,99% | ⇒ 93,94% |
| 1019104334 | SEBASTIAN BERNAL RODRIGUEZ | JEP | DIANA BARRERO | 2 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | ⇒ 100,00% |
| 1019154438 | VALENTINA RUBIO MARTINEZ | JEP | DIANA BARRERO | 10 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 96,89% | ⇒ 100,00% |
| 1020762578 | GEYMY NATALI CASTIBLANCO QUEVEDO | JEP | DIANA BARRERO | 10 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 97,78% | ⇒ 100,00% |
| 1020769538 | ALEJANDRA SALINAS GALVIS | JEP | DIANA BARRERO | 10 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | ⇒ 100,00% |
| 1022379194 | JULIANA ANDREA BABATIVA PAEZ | JEP | DIANA BARRERO | 10 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 91,11% | ⇒ 100,00% |
| 1022421954 | CAROL ESTEPHANY MORENO BELTRAN | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 90,91% | 100,00% | 96,97% | ⇒ 96,97% |
| 1047401013 | ANDREA CUBILLOS ONTIBON | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 81,82% | 100,00% | 98,99% | ⇒ 93,94% |
| 1067962785 | KAREN ROSRIS VASQUEZ HERNANDEZ | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 90,91% | 100,00% | 97,98% | ⇒ 96,97% |
| 1094272162 | ALVARO JAVIER JAIMES VELOZA | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 81,82% | 100,00% | 94,95% | ⇒ 93,94% |
| 1136883952 | XIMENA ALEJANDRA MEJIA ALVAREZ | JEP | DIANA BARRERO | 11 | 100,00% | 90,91% | 100,00% | 97,98% | ⇒ 96,97% |

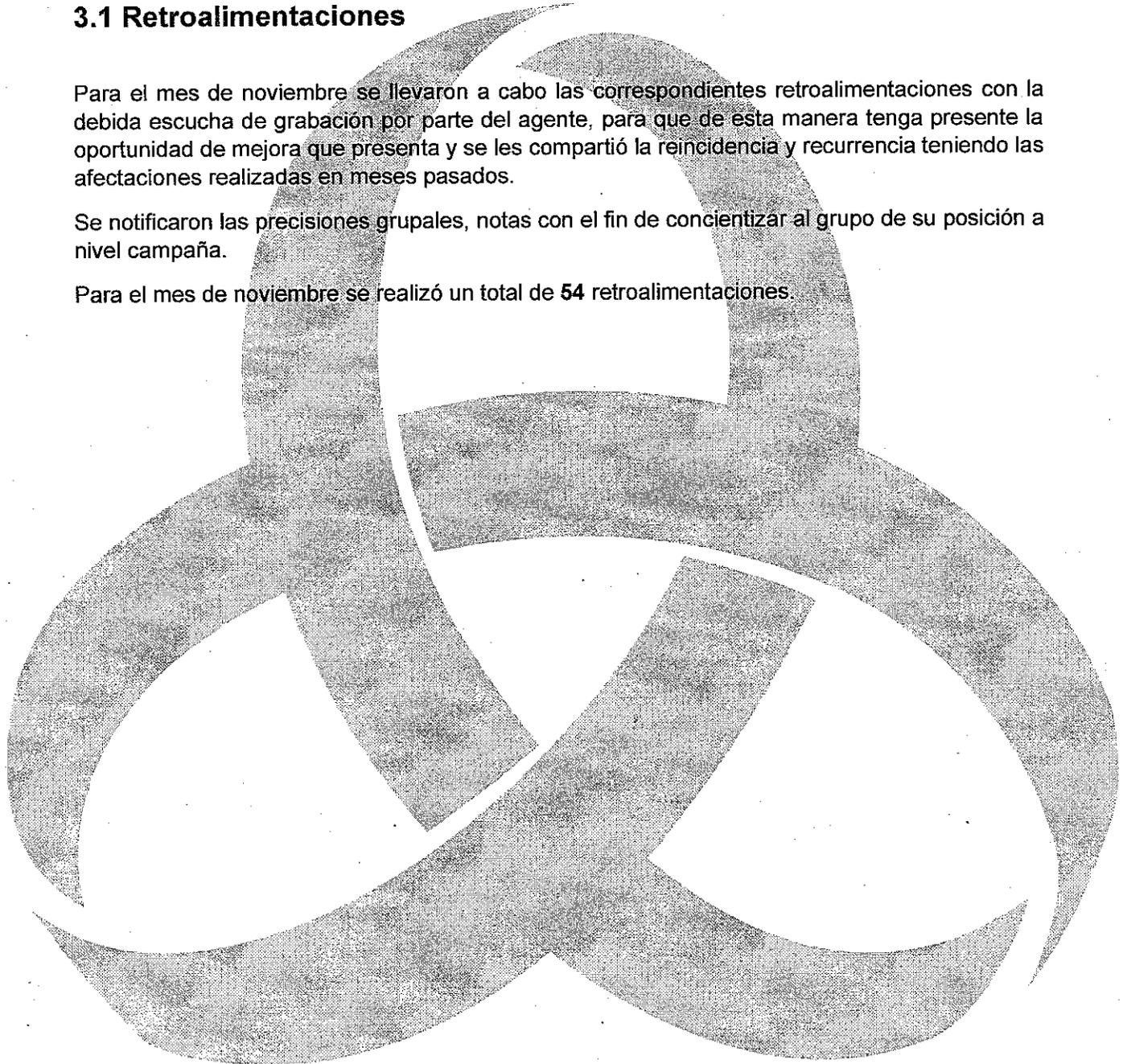


3.1 Retroalimentaciones

Para el mes de noviembre 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 y se les compartió la reincidencia y recurrencia teniendo las afectaciones realizadas en meses pasados.

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

Para el mes de noviembre se realizó un total de **54** 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:

- Se llevo a cabo la creación de la validación masiva de inconsistencias, con el fin de mantener la integridad de la información de los ciudadanos. **Ver Anexo 1.**
- Derivado de las inconsistencias encontradas, se llevaron a acabo refuerzos focalizados con el fin de mitigar el impacto a través de talleres prácticos **Ver Anexo 2.**
- Se realizaron talleres de escucha y calibración, con el fin de nivelar conceptos con el grupo y de esta manera generar recordación de lineamientos. **Ver Anexo 3.**
- Se genero archivo de notas con las retroalimentaciones de fortalezas y debilidades. **Ver Anexo 4.**



3.3 Plan de acción Diciembre

Para el mes de diciembre se propone las siguientes acciones:

- ✓ **Seguimiento:** De acuerdo con la reincidencia y recurrencia en errores, se validará inicialmente las gestiones de estos asesores.
- ✓ **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 seguirá informando evolutivo de notas e indicadores individuales para crear los planes de acción inmediatos con quienes tengan las notas más bajas.
- ✓ **Monitoreo masivo:** Teniendo en cuenta que la orden de compra está cerca de finalizar, se estará haciendo más recurrentes las validaciones para mitigar cualquier impacto en la integridad de la información.



4. Anexos

01

Base de inconsistencias JEP 2

helber.quintero@bpmconsulting.com.co
 Para: JULIANA BABATIVA; ANGELA PEREZ; MARCO LOPEZ; XIMENA MEJIA; alvaro jaimes; VALENTINA RUBIO; MARIAG MORENO; JAROL NARVAEZ; CAROL MORENO;
 CC: Diana Barrero; Sebastian Bernal

Mensaje enviado con importancia Alta.

Inconsistencias 2.xlsx 38 KB

jueves 17/11/2022 4:06 p.

Buen día equipo,

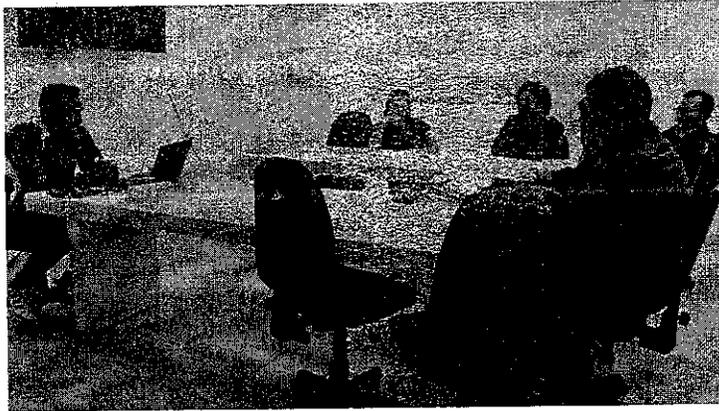
Relaciono base de inconsistencias, donde con preocupación veo ingresos de tipo de documento que no corresponden al del ciudadano objeto de actualización. Es decir, se deja tipificada una cedula de ciudadanía como cedula de extranjería o tarjeta de identidad.

Recordemos que el objetivo de la campaña es actualizar la información de manera íntegra y este tipo de situaciones pueden generar reprocesos. Por lo tanto, agradezco revisar la base adjunta donde encontrarán la inconsistencia resaltada en amarillo y a su vez podería subsanar para poderla remitir a Sebastian.

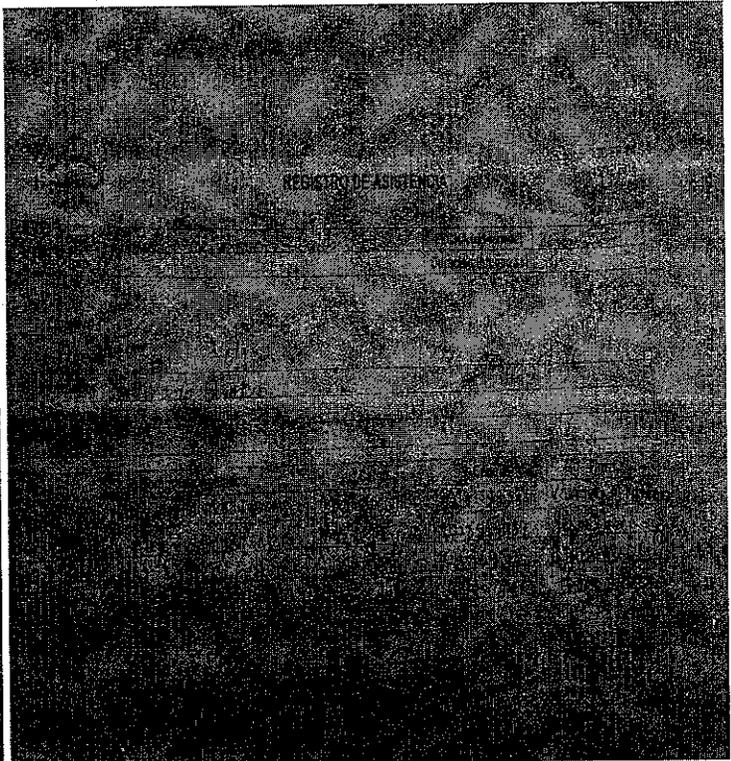
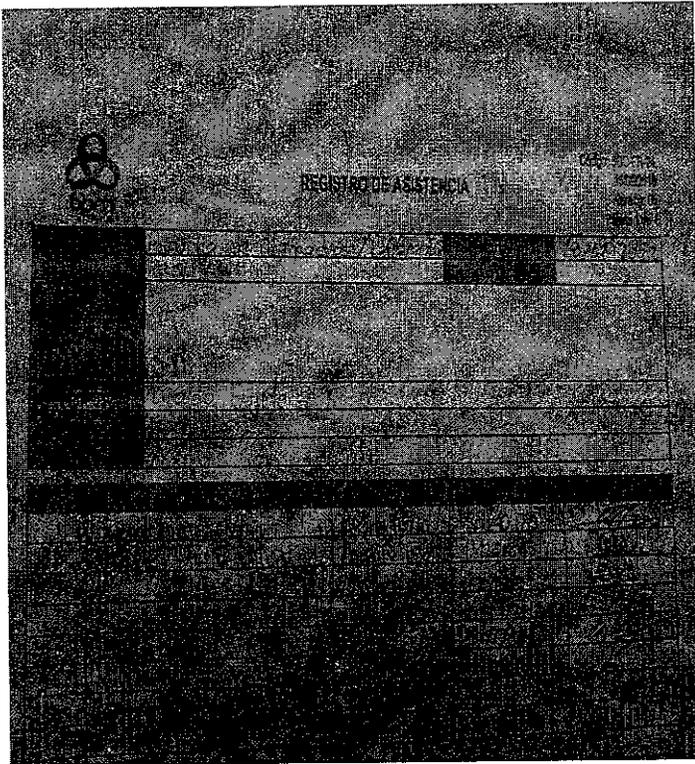
| NOMBRE | INCONSISTENCIAS |
|--------------------------------|-----------------|
| JULIANA ANDREA BABATIVA PAEZ | 8 |
| MARCO ANTONIO LOPEZ LOPEZ | 5 |
| ANGELA TATIANA PEREZ LARROTTA | 5 |
| XIMENA ALEJANDRA MEJIA ALVAREZ | 2 |
| ALVARO JAVIER JAIMES VELOZA | 2 |
| VALENTINA RUBIO MARTINEZ | 1 |
| MARIA PAULA GARCIA MORENO | 1 |
| JAROL ANDRES NARVAEZ LEON | 1 |
| CAROL ESTEPHANY MORENO BELTRAN | 1 |

02





03



04

JEP
Comunicación de Servicios Públicos

CONSULTA DE NOTAS MES NOVIEMBRE

| | | | |
|---------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| AGENTE | CEDELA AGENTE | TOTAL ERROR CRÍTICO | TOTAL ERROR NO CRÍTICO |
| | 1119236320 | 100% | 100% |
| | CANDRA MIENNA VERDEZ AVENDANO | | |

| NO. MONITOREO | ID LLAMADA | TIPO TECNICA | FECHA MONITOREO | NOTA ERROR CRITICO | TOTAL ERROR CRITICO | DESCRIPCIÓN | Aspectos Positivos |
|---------------|------------|--------------|-----------------|--------------------|---------------------|---|---|
| 15 | 28743 | OUTBOUND | 5/10/2022 | 100% | 100% | <p>Nombre Ciudadano: Oscar Dótil-el Valencia Cédula: 1062303482 Teléfono del marcad: 3227554076 Rol: Compasiente</p> <p>Descripción de la llamada: Se conecta al ciudadano, contesta tercero quien manifiesta desconocer al compasiente, asesor se tipifica y registra de acuerdo con el resultado de la marcación e informe guion de despedida y finaliza la llamada.</p> | La asesora demuestra amabilidad y cortesía con la persona que atiende la llamada, registra y tipifica de manera correcta la comunicación. |
| | | | | | | | |

| | | | | |
|--|---|--|--------------|------------|
|  JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ | FORMATO | | JEP-FR-08-07 | |
| | Informe de supervisión de contratos / convenios | | 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: | 04 PARCIAL |
| PERIODO DEL INFORME: | del 01 de Noviembre de 2022 | al 30 de Noviembre de 2022 | | | |

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS - ACTIVIDADES DESARROLLADAS - COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

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

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

- El contratista informa que durante el mes de noviembre ingresaron por el canal telefónico un total de 1.751 llamadas, de las cuales se atendieron 1.523 llamadas. Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 241 llamadas y se atendieron 215 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 1.510 llamadas y se atendieron 1.308 llamadas.
- El contratista informa que el tiempo de conversación es de 10:35 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 noviembre se realizaron por el canal telefónico un total de 33.368 llamadas salientes o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 24.837 llamadas.
- Se realiza la siguiente observación del tiempo promedio de conversación de las llamadas entrantes es 05:35 minutos y el tiempo de conversación de llamadas salientes es 02:02 minutos, aquí se tiene en cuenta las llamadas que son No efectivas.
 - El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Comparecientes: (Si. Acepta dar información) 5.981 ciudadanos, para una participación del 54,50%.
 - El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Víctimas: (Si. Acepta dar información) 2.335 ciudadanos, para una participación del 69,72%.
- 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 6,9%.
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 realizó una sesión 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, el área de ingeniería informa que ya es posible cargar la información de acuerdo con la actualización del nuevo árbol de tipificación, pero al momento de subir la información generó un error, por tal motivo se continúa a la espera de una solución.
- 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?isAscending=true&id=%2Fpersonal%2Fleonardo%5Fnarvaez%5Fjep%5Fgov%5Fco%2FDocumentos%2FEscritorio%2FDocumentacion%2FC3%B3n%20BPM%20Consulting%2018%20Agosto%20de%202022%2F8%2E%20Documentos%20solicitud%20de%20pago%20OC%2093234%20AMP%20BPM%20Consulting%2FNoviembre%202022

El presente informe se entrega el 21 de diciembre 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 | \$ 105.750.433,61 |
| Pago No. 4 - mes: Noviembre de 2022 | \$ 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) * | \$ 105.695.467,51 |
| VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado) | \$ 419.248.807,64 |
| SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado) | \$ 235.251.191,88 |
| 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 interponente para su pago.*

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

| | | | |
|--|---|--------------|------------|
|  JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ | FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios | JEP-FR-09-07 | |
| | | Versión 4.0 | 2022-04-15 |

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

| DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO | TRATAMIENTO / MITIGACIÓN | CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO |
|--|--|---|--|
| Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor | Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora | Establecer suficientes cupos de Proveedores | Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente |
| Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable | La Entidad Compradora | Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables | Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente |
| Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor | Proveedor | Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el incumplimiento de ANS. Estipulación contractual que permita aplicar multas o sanciones al Proveedor que reitere 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 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

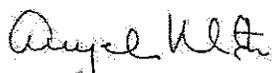
| ESTADO | NÚMERO DE POLIZA | ANEXO DE LA POLIZA | ASEGURADORA | FECHA DE EXPEDICIÓN | VIGENCIA | | FECHA APROBACIÓN (Subdirector de Contratación - SECOP II) |
|------------------|------------------|--------------------|--------------------------|---------------------|------------|------------|---|
|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

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

| MODIFICACIÓN | No. | FECHA | OBSERVACIÓN |
|--------------|-----|-------|-------------|
| | | | |

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

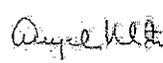
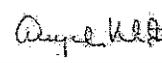
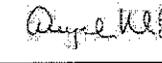
Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades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



Firma del Supervisor

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 |
| <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 3712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</i> | | | |

|  JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ | FORMATO Constancia de cumplimiento persona jurídica | | JEP-FR-10-06 | Página 1 de 1 | | | | | | |
|---|---|---|--|---------------|--------------------|-------|----------------------------|-------------------|-------|-------------------|
| | | | Versión 2.0 | 2022-04-15 | | | | | | |
| Fecha: | | 21/12/2022 | | | | | | | | |
| EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE: | | | | | | | | | | |
| 1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la): | | | | | | | | | | |
| ORDEN DE COMPRA | NÚMERO: | 93234 | AÑO: | 2022 | | | | | | |
| DEPENDENCIA: | | SUBSECRETARÍA EJECUTIVA | | | | | | | | |
| CONTRATISTA: | | BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MAN | | | | | | | | |
| IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA: | | 900011395-6 | | | | | | | | |
| 2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES | | | | | | | | | | |
| Contratista persona natural () | | Contratista persona jurídica (X) | | | | | | | | |
| | | El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar. | | | | | | | | |
| 3. Se recibió el informe <u>PARCIAL</u> de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato: | | | | | | | | | | |
| SI <u>X</u> | | N/A | | | | | | | | |
| Por lo anterior, se autoriza el pago No. <u>4</u> por un valor de \$ <u>105.695.467,51</u> correspondiente a la <u>factura</u> No. <u>SBPM34</u> del <u>12</u> de <u>diciembre</u> de <u>2022</u> . | | | | | | | | | | |
| El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal: | | | | | | | | | | |
| | | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Rubro Presupuestal</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C-4401-1000-3-0-4401017-02</td> <td>\$ 105.695.467,51</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td>\$ 105.695.467,51</td> </tr> </tbody> </table> | | | Rubro Presupuestal | Valor | C-4401-1000-3-0-4401017-02 | \$ 105.695.467,51 | TOTAL | \$ 105.695.467,51 |
| Rubro Presupuestal | Valor | | | | | | | | | |
| C-4401-1000-3-0-4401017-02 | \$ 105.695.467,51 | | | | | | | | | |
| TOTAL | \$ 105.695.467,51 | | | | | | | | | |
| 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 Usuaría | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 6. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del mencionado contrato fue: | | | | | | | | | | |
| Excelente (5) <input type="radio"/> Bueno (4) <input type="radio"/> Aceptable (3) <input checked="" type="radio"/> Deficiente (2) <input type="radio"/> Malo (1) <input type="radio"/> | | | | | | | | | | |
| 7. Supervisor 1: | | | | | | | | | | |
| Nombre: | <u>Angela Maria Mora Soto</u> | |  Firma | | | | | | | |
| Cargo: | <u>Subsecretaria Ejecutiva</u> | | | | | | | | | |
| Dependencia: | <u>Subsecretaría Ejecutiva</u> | | | | | | | | | |
| 8. Ordenador del gasto y pago: | | | | | | | | | | |
| Nombre: | <u>Angela Maria Mora Soto</u> | |  Firma | | | | | | | |
| Cargo: | <u>Subsecretaria Ejecutiva</u> | | | | | | | | | |
| Dependencia: | <u>Subsecretaría Ejecutiva</u> | | | | | | | | | |



| RELACION DE PAGOS | | | |
|----------------------|--|------------------------|------------|
| Unidad / Sub-Unidad: | ALIANZA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ | Número de Compromiso: | 31 7722 |
| Tipo Doc. Identidad: | MIT | Número Doc. Identidad: | 900011395 |
| DOCUMENTO SOPORTE | | | |
| Tipo: | ORDEN DE COMPRA | Número: | 93234-2022 |
| 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 TELEFÓNICO | | |

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

| FECHA | Cuenta por pagar | | IVA | N° OBLIGACION | ANTICIPOS AMORTIZADO | NÚMERO | FECHA DE PAGO | ORDEN DE PAGO | | VALOR NETO | CTACHEQUE | BANCO | REINTEGRO | | DOCUMENTO SOPORTE | | ENTIDAD PAGADORA | CONCEPTO DE PAGO |
|------------|------------------|----------------|---------------|---------------|----------------------|------------|----------------|----------------|--------------|------------|-------------|-------|-----------|---------|-------------------|------------|------------------|-------------------------------|
| | NÚMERO | VALOR | | | | | | VALOR BRUTO | DEDUCCIONES | | | | VALOR | VALOR | NÚMERO | VALOR | | |
| 2023-10-26 | 103292 | 102,458,845.69 | 16,253,403.69 | 1039222 | 36399222 | 2022-10-31 | 102,458,845.69 | 102,458,845.69 | 8,622,279.00 | 5864510178 | BANCOLOMBIA | 88747 | 88747 | FACTURA | 88747 | 1340-01-01 | EMARD7 | PAGO NO. 1 DE ORDEN DE COMPRA |
| 2023-11-30 | 103522 | 102,458,845.69 | 16,253,403.69 | 1039222 | 36399222 | 2022-10-31 | 102,458,845.69 | 102,458,845.69 | 8,622,279.00 | 5864510178 | BANCOLOMBIA | 88747 | 88747 | FACTURA | 88747 | 1340-01-01 | EMARD7 | PAGO NO. 2 DE ORDEN DE COMPRA |
| 2023-11-30 | 103522 | 102,458,845.69 | 16,253,403.69 | 1039222 | 36399222 | 2022-10-31 | 102,458,845.69 | 102,458,845.69 | 8,622,279.00 | 5864510178 | BANCOLOMBIA | 88747 | 88747 | FACTURA | 88747 | 1340-01-01 | EMARD7 | PAGO NO. 3 DE ORDEN DE COMPRA |
| 2023-12-27 | 103822 | 102,458,845.69 | 16,253,403.69 | 1039222 | 48986322 | 2022-12-28 | 102,458,845.69 | 102,458,845.69 | 8,945,350.00 | 5864510178 | BANCOLOMBIA | 88747 | 88747 | FACTURA | 88747 | 1340-01-01 | EMARD7 | PAGO NO. 4 DE ORDEN DE COMPRA |
| 2023-01-10 | 11023 | 102,258,556.47 | 16,806,051.87 | 89923 | 13611223 | 2023-01-27 | 102,258,556.47 | 102,258,556.47 | 8,913,479.00 | 5864510178 | BANCOLOMBIA | 88747 | 88747 | FACTURA | 88747 | 1340-01-01 | EMARD7 | PAGO NO. 5 DE ORDEN DE COMPRA |

CONCEDIDO: Ordenes de pago en calidad pagadas, con atribulo comabto diferenta a NINGUNO.
 AMORTIZADO: Con valor negativo, los valores de legalizaciones con cargo a la ODP pagadas con los atribulos anterior mente mencionadas