



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
SBPM160

SEÑOR(ES):

CLIENTE: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

NIT: 901140004-8

DIRECCIÓN: CR 7 63 44

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 4846980

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

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

FECHA DE EXPEDICIÓN: 21/12/2022 04:57 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 20/01/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 21/12/2022 05:13 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 93234__122022

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 49,923.00 Minuto		22.00	1,098,306.00	208,678.14	1,306,984.14
7	IT-BPO-7-2 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound desde celular a 01-8000 -6632 1,535.00 Minuto		160.00	245,600.00	46,664.00	292,264.00
8	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia 748.00 nacional_79841 Minuto		22.00	16,456.00	3,126.64	19,582.64

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	88,452,904.60
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	88,452,904.60
IVA	88,452,904.60	19%	16,806,051.87	IVA:	16,806,051.87
				Total Impuestos:	16,806,051.87
				Total + Impuestos:	105,258,956.47
				Valor Total:	105,258,956.47

CIENTO CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS CON CUARENTA Y SIETE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURA SERVICIOS DEL 01 AL 31 DICIEMBRE 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: 81493fbfb674b43d1d1589ecc9a01b7ad5cb50d66b2e1d36feec38b5789aa26af473aef3b23308225b69182f116731d2

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.

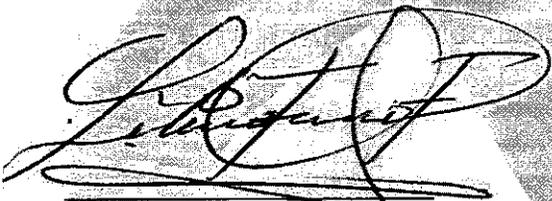
Para efectuar el pago de esta factura, por favor realizarlo transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting Ltda y enviar soporte del pago al correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co. Si ya efectuó el pago por otros medios, por favor hacer caso omiso. a este mensaje.

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

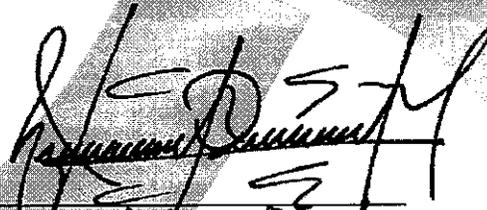
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante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



INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

JEP

Periodo: 01 al 31 de diciembre de 2022

Orden De Compra N° 93234

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ



Contratación Pública



Outsourcing T



Fomento Económico



Plan de Pago

DATOS GENERALES

ORDEN DE COMPRA	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	10 de enero 2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de contacto de la JEP a través del canal telefónico para obtener una información básica sobre la ubicación actualizada de todos los comparecientes y víctimas y gestionar su verificación a través de la gestión Outbound (salida de llamadas) y por medio de la línea de atención nacional 018000189946 y la línea local 6017437077, durante el periodo comprendido del 01 al 31 de diciembre de 2022. El informe contempla un consolidado de la gestión realizada, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de diciembre 2022
PRESENTADO POR:	Diana Barrero
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NO:	05



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	11
3.1. Tipificación de las llamadas salientes	13
4. Gestión de Bases	15
4.1. Bases de Comparecientes	15
4.2. Bases de Víctimas	16
4.3. Bases de Víctimas Colectivas	18
5. Planes de mejora	19
6. Anexos	19



Introducción

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

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

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

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

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

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



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

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

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

La persona que se comuniquen 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 periodo del 1 al 31 de diciembre de 2.022 ingresaron por el canal telefónico un total de 756 llamadas, de las cuales se atendieron 741 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 98,02% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 392 segundos (06:53 minutos).

Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 151 llamadas y se atendieron 147 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 605 llamadas y se atendieron 594 llamadas.

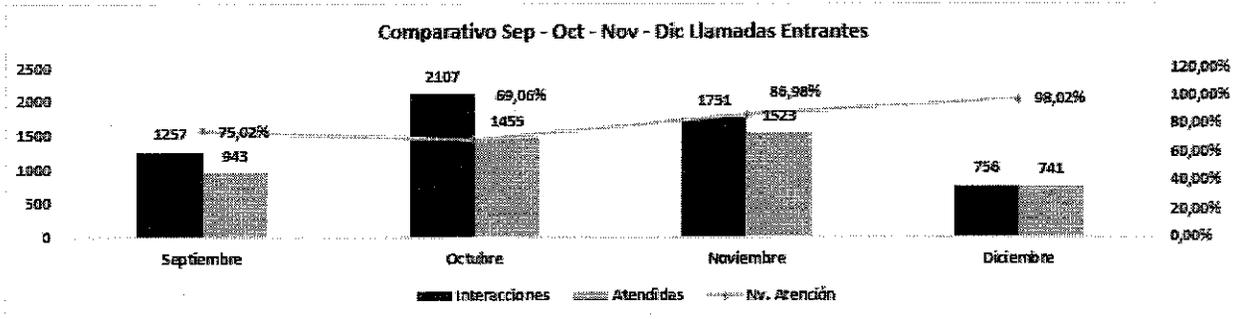
El tiempo de conversación de 06:53 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.



Gráfica 1

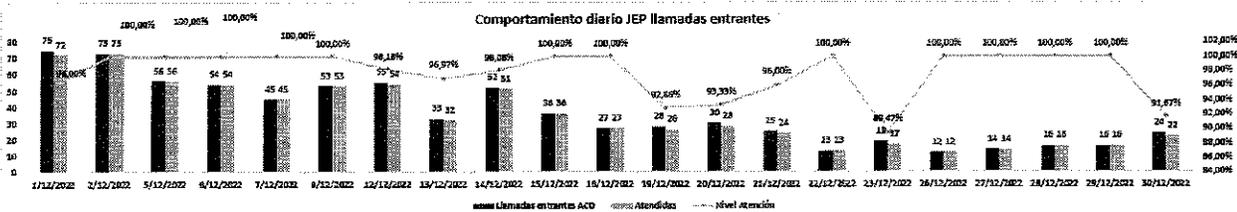
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas entrantes desde el mes de septiembre hasta diciembre de 2022, recordando que en el mes de septiembre se dio inicio y apertura a la línea.

Para el mes de octubre y noviembre muestra un aumento de las llamadas que ingresan y las llamadas que son atendidas, este comportamiento se debe a las llamadas que se realizan a las víctimas y comparecientes en las que se deja mensajes en el buzón de voz, también se muestra un aumento por la voz a voz entre los ciudadanos que se comunican a la línea de atención. El comportamiento de la línea para el mes de diciembre muestra una variación de 995 llamadas menos respecto al mes anterior y una mejora de 11.04 p.p en el nivel de atención, esto se puede presentar por la época del año y la disminución en la contactabilidad en la gestión outbound que genera un gran impacto.



Gráfica 2

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



Gráfica 3

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

JEP ENTRANTES DICIEMBRE						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
1/12/2022	↑ 75	72	96,00%	3	4,00%	391
2/12/2022	↑ 73	73	100,00%	0	0,00%	421
5/12/2022	↑ 56	56	100,00%	0	0,00%	371
6/12/2022	⇒ 54	54	100,00%	0	0,00%	504
7/12/2022	⇒ 45	45	100,00%	0	0,00%	432
9/12/2022	⇒ 53	53	100,00%	0	0,00%	350
12/12/2022	↑ 55	54	98,18%	1	1,82%	445
13/12/2022	⇒ 33	32	96,97%	1	3,03%	322
14/12/2022	⇒ 52	51	98,08%	1	1,92%	319
15/12/2022	⇒ 36	36	100,00%	0	0,00%	399
16/12/2022	↓ 27	27	100,00%	0	0,00%	471
19/12/2022	↓ 28	26	92,86%	2	7,14%	514
20/12/2022	↓ 30	28	93,33%	2	6,67%	346
21/12/2022	↓ 25	24	96,00%	1	4,00%	333
22/12/2022	↓ 13	13	100,00%	0	0,00%	355
23/12/2022	↓ 19	17	89,47%	2	10,53%	394
26/12/2022	↓ 12	12	100,00%	0	0,00%	320
27/12/2022	↓ 14	14	100,00%	0	0,00%	400
28/12/2022	↓ 16	16	100,00%	0	0,00%	413
29/12/2022	↓ 16	16	100,00%	0	0,00%	410
30/12/2022	↓ 24	22	91,67%	2	8,33%	291
Total	756	741	98,02%	15	1,98%	392

Tabla 1

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 31 de diciembre.

JEP SEMANAL DICIEMBRE						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	↑ 356	353	99,16%	3	0,84%	411
Semana 2	⇒ 203	200	98,52%	3	1,48%	391
Semana 3	↓ 115	108	93,91%	7	6,09%	388
Semana 4	↓ 82	80	97,56%	2	2,44%	366
Total	756	741	98,02%	15	1,98%	392

Tabla 2

2.1. Tipificación de las llamadas entrantes

De las 741 llamadas entrantes atendidas, se tipificaron por el sistema 694 llamadas, con un resultado del 93,66% de tipificación de las llamadas entrantes.



- ❖ Con 491 tipificaciones y una participación del 70,75% de “Llamada efectiva”

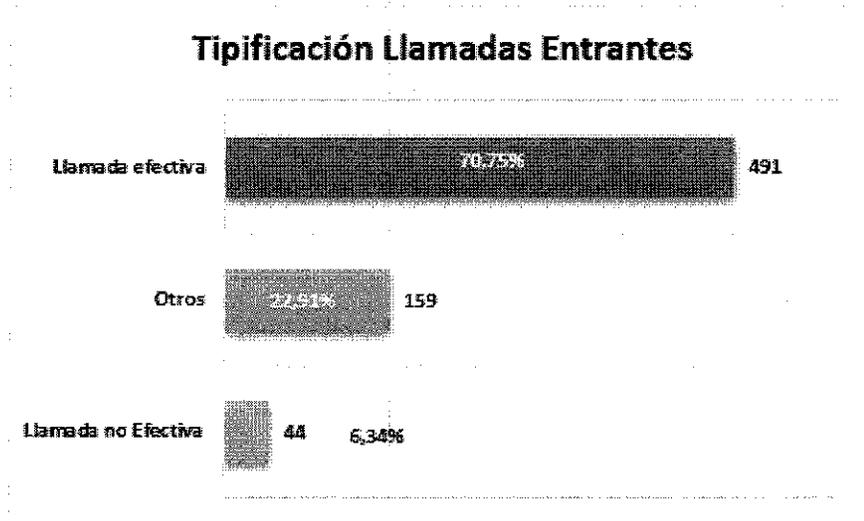
Las llamadas efectivas: Son todas aquellas en donde si se tiene una contactabilidad con una persona que se encuentre registrada en las bases o que brinde una información de las personas registradas en la base, o equivocadas.

- ❖ Con 159 tipificaciones y una participación del 22,91% 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 44 tipificaciones para un resultado del 6,34% de “Llamada no Efectiva”

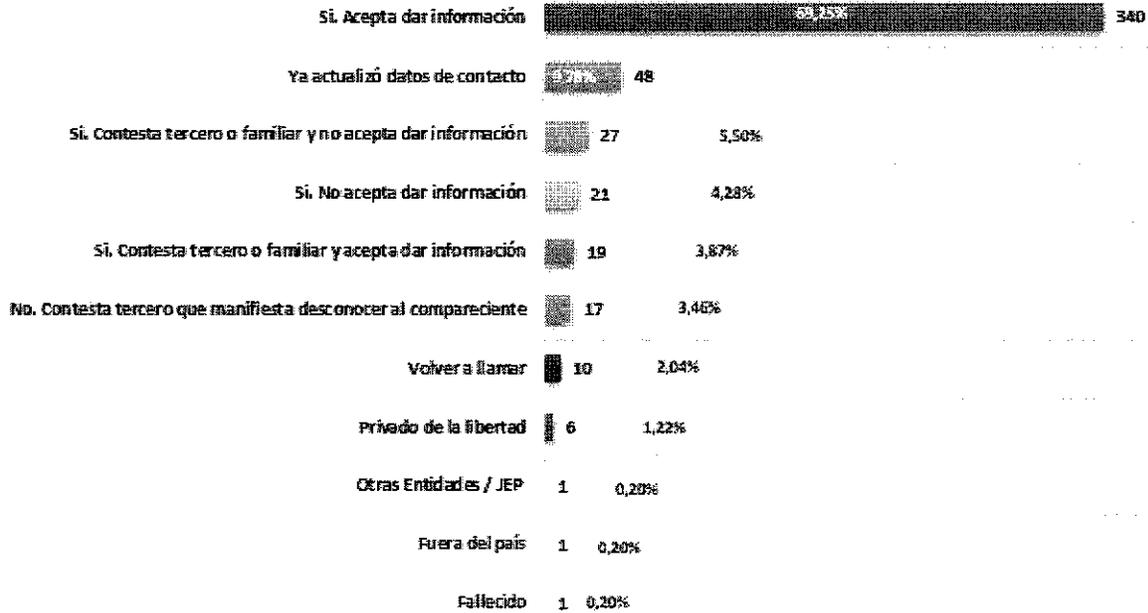
Las llamadas No Efectivas: son todas aquellas en donde no se tiene una contactabilidad. El árbol de tipología utilizado para este ítem es: “Buzón” “No Contesta” “Sin señal”.



Gráfica 4

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones “efectiva” se actualizaron 340 datos de ciudadanos que se comunicaron a la línea, para un 69,25% de participación sobre las demás tipologías.

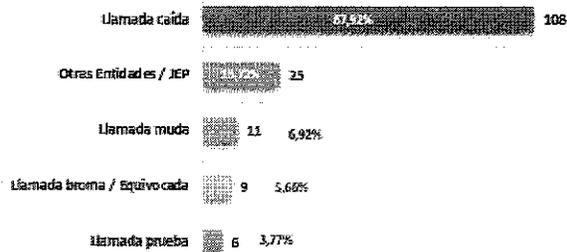
Tipificación Llamada Entrante Efectiva



Gráfica 5

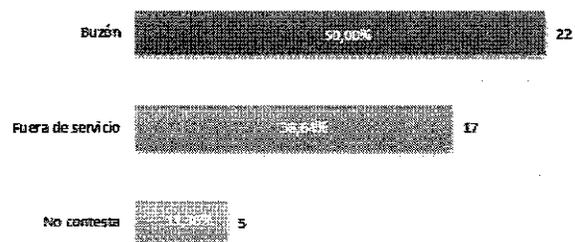
En la siguiente gráfica se muestra el detalle de las tipificaciones de las llamadas entrantes con la tipología “Otros” y “No efectiva”.

Tipificación Llamada Entrante "Otros"



Gráfica 6

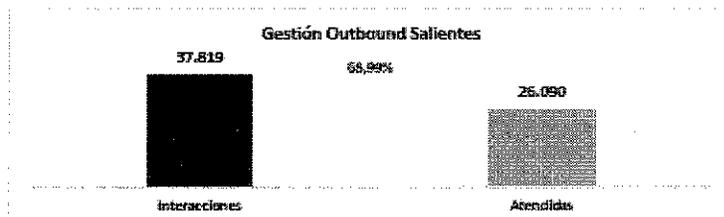
Tipificación Llamada Entrante "No Efectiva"



Gráfica 7

3. Estadística de las llamadas salientes

Durante el periodo del 1 al 31 de diciembre se realizaron por el canal telefónico un total de 37.819 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 26.090 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 68,99%. Con un tiempo de conversación total de 74 segundos (01:23 minutos) tomando solo las llamadas en las que se logró algún tipo de contacto telefónico.



Gráfica 8

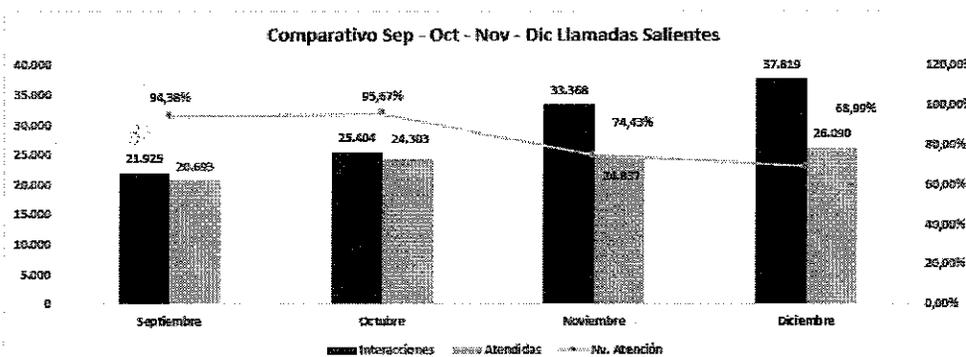
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas salientes desde el mes de septiembre hasta diciembre de 2022, recordando que en el mes de septiembre se dio inicio y apertura a la línea, se realizaron 21.925 llamadas y respondieron 20.693 llamadas para una contactabilidad del 94,38%.

Para el mes de octubre, se realizaron 25.404 llamadas y respondieron 24.303 llamadas para una contactabilidad del 95,67%.

En noviembre, se realizaron 33.368 llamadas y respondieron 24.837 para una contactabilidad del 74,43%, presentando una variación de -21,24p.p respecto al mes anterior.

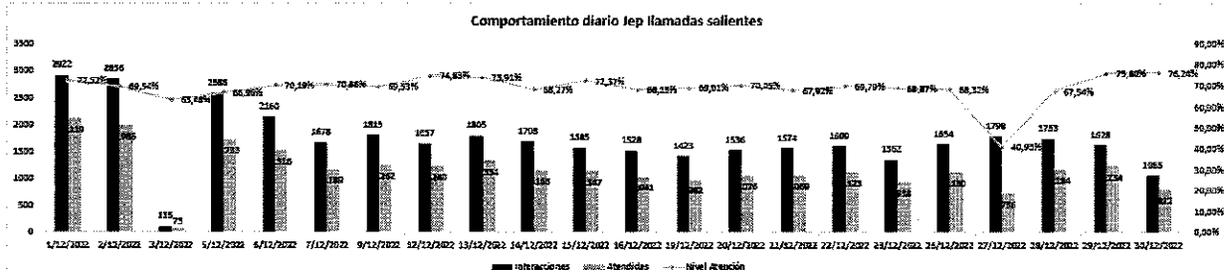
El comportamiento de la línea para el mes de diciembre muestra una variación en la contactabilidad de -5,44p.p respecto al mes anterior, se realizaron 37.819 llamadas y respondieron 26.090 para una contactabilidad del 68,99%.

Se realiza la observación que a partir del 15 de noviembre de 2022 se generó cambio de plataforma, aplicativo o herramienta para el ingreso y salida de llamadas, por lo que esta nueva herramienta permite identificar y visualizar cada interacción detallada en cuanto a marcaciones gestionadas, por tal motivo muestra un porcentaje de contactabilidad bajo comparado a los meses de septiembre y octubre.



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 periodo del 1 al 30 de diciembre, 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 diciembre, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

JEP SALIENTES DICIEMBRE						
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
1/12/2022	2922	2119	72,52%	803	27,48%	84
2/12/2022	2856	1986	69,54%	870	30,46%	70
3/12/2022	115	73	63,48%	42	36,52%	63
5/12/2022	2588	1733	66,96%	855	33,04%	70
6/12/2022	2160	1516	70,19%	644	29,81%	81
7/12/2022	1678	1189	70,86%	489	29,14%	74
9/12/2022	1815	1262	69,53%	553	30,47%	83
12/12/2022	1657	1240	74,83%	417	25,17%	76
13/12/2022	1805	1334	73,91%	471	26,09%	77
14/12/2022	1708	1166	68,27%	542	31,73%	78
15/12/2022	1585	1147	72,37%	438	27,63%	72
16/12/2022	1528	1041	68,13%	487	31,87%	75
19/12/2022	1423	982	69,01%	441	30,99%	71
20/12/2022	1536	1076	70,05%	460	29,95%	69
21/12/2022	1574	1069	67,92%	505	32,08%	73
22/12/2022	1609	1123	69,79%	486	30,21%	66
23/12/2022	1362	938	68,87%	424	31,13%	65
26/12/2022	1654	1130	68,32%	524	31,68%	85
27/12/2022	1798	736	40,93%	1062	59,07%	77
28/12/2022	1753	1184	67,54%	569	32,46%	70
29/12/2022	1628	1234	75,80%	394	24,20%	78
30/12/2022	1065	812	76,24%	253	23,76%	81
Total	37819	26090	68,99%	11729	31,01%	74

Tabla 3



En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal de la gestión outbound en el periodo comprendido del 1 al 30 de diciembre. Evidenciando una disminución en la contactabilidad con los ciudadanos.

JEP SEMANAL DICIEMBRE LLAMADAS SALIENTES						
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	↑ 14134	9878	69,89%	4256	30,11%	75
Semana 2	↓ 8283	5928	71,57%	2355	28,43%	75
Semana 3	↓ 7504	5188	69,14%	2316	30,86%	68
Semana 4	↓ 7898	5096	64,52%	2802	35,48%	78
Total	37819	26090	68,99%	11729	31,01%	74

Tabla 4

3.1. Tipificación de las llamadas salientes

Para el periodo del 1 al 30 de diciembre se realizaron 37.173 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 32.906 tipificaciones y una participación del 88,52% 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".

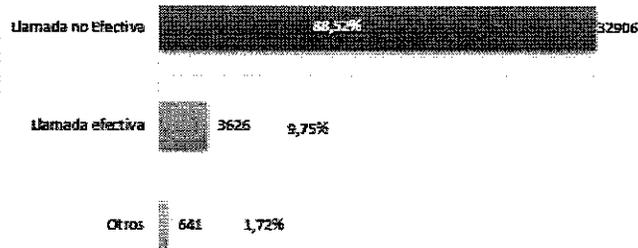
- ❖ Con 3.626 tipificaciones y una participación del 9,75% de "Llamada Efectiva".

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 641 tipificaciones para un resultado del 1,72% 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".

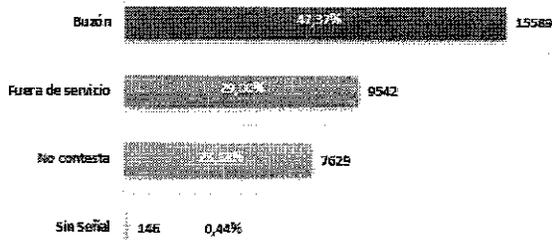
Tipificación Llamadas Salientes



Gráfica 11

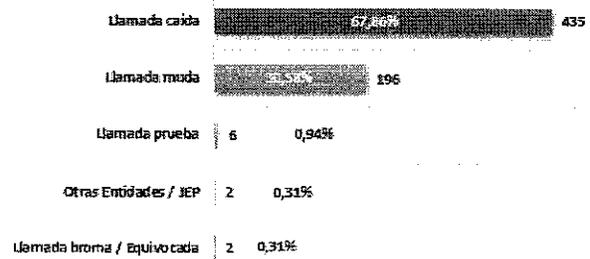
En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes "No efectiva" y la tipificación de "Otros".

Tipificación Llamada Saliente "No Efectiva"



Gráfica 12

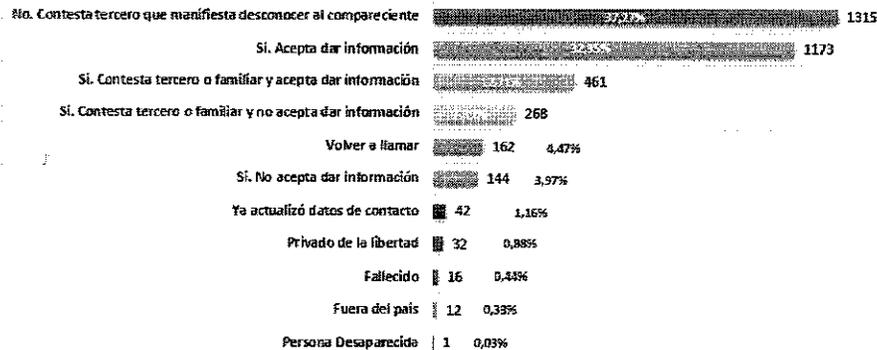
Tipificación Llamada Saliente "Otros"



Gráfica 13

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes "efectiva" se actualizaron 1.173 datos de ciudadanos aceptaron brindar la información, para un 32,35% de participación sobre las demás tipologías.

Tipificación Llamada Saliente "Efectiva"



Gráfica 14



4. Gestión de Bases

Durante el mes de diciembre 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

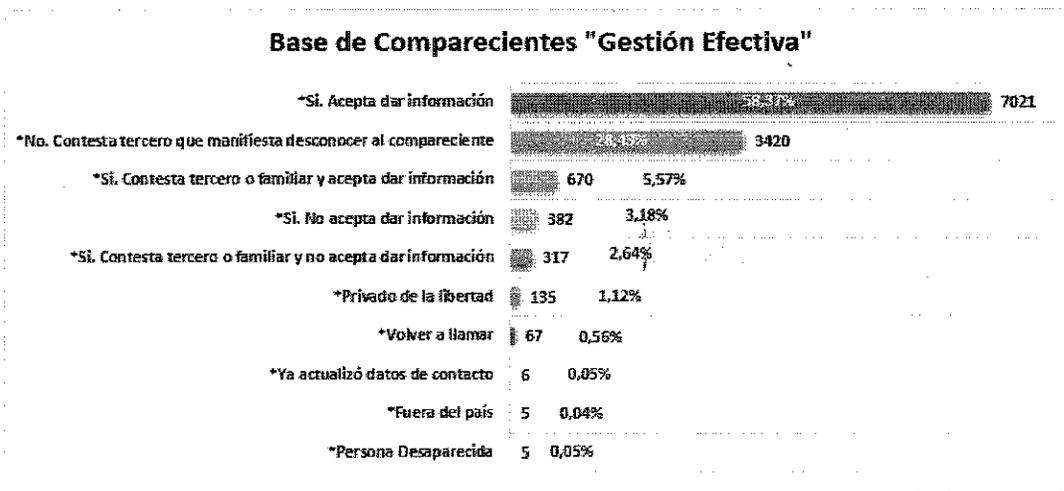
Para un total de 23.101 registros.

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.

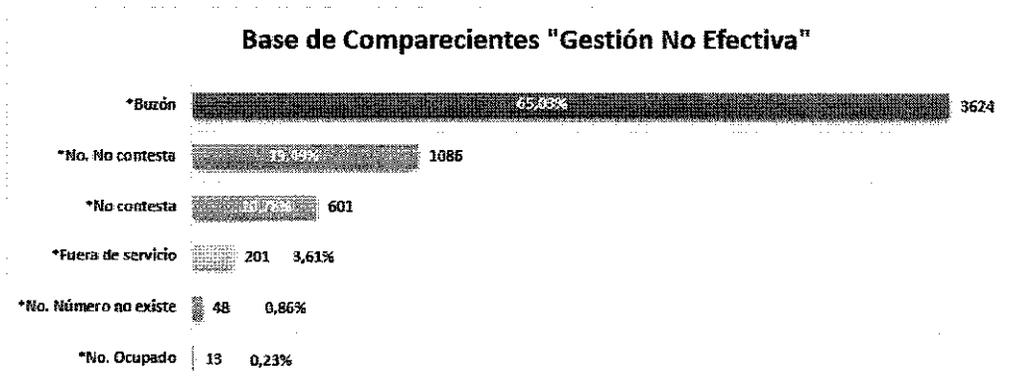
De la base de comparecientes de los 17.603 registros, se tiene como gestión efectiva 12.028 registros y 5.575 de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 31 de diciembre y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 7.021 registros para una participación del 58,37% de efectividad en Si. Acepta dar información.



Gráfica 15

A continuación, se muestra el detalle de la gestión de las bases de los comparecientes con la tipología de lo “No Efectivo”, con una participación del 65,03% y 3.624 registros tipificados como Buzón.



Gráfica 16

4.2. Bases de Víctimas

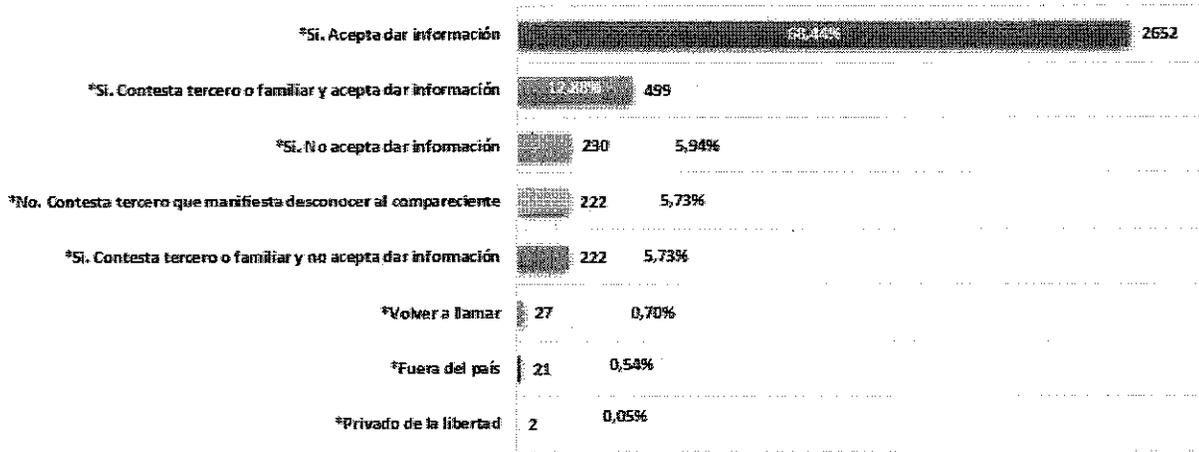
Son todas las personas que fueron agredidas por los actores armados y que sufrieron daños físicos o emocionales durante el conflicto armado en Colombia. Se consideran víctimas aquellas personas que perdieron la vida, sus familiares, sus tierras y propiedades, que huyeron de sus hogares, así como los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

De la base de víctimas de los 5.291 registros, se tiene como gestión efectiva 3.875 registros y 1.416 de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 31 de diciembre y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 2.652 registros para una participación del 68,44% de efectividad en Si. Acepta dar información

Base Víctimas "Gestión Efectiva"

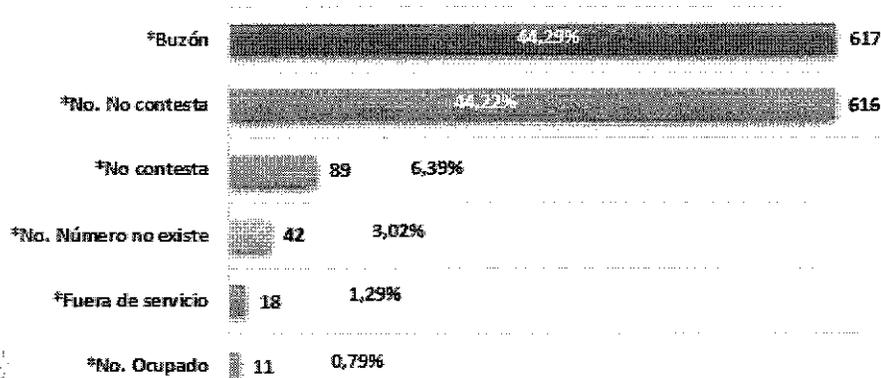


Gráfica 17

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

Base de Víctimas "Gestión No Efectiva"



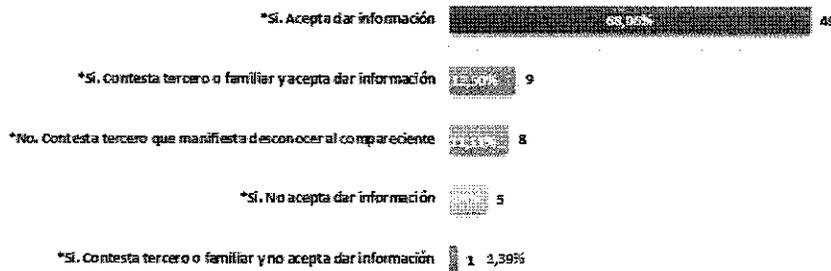
Gráfica 18

4.3. Bases de Víctimas Colectivas

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

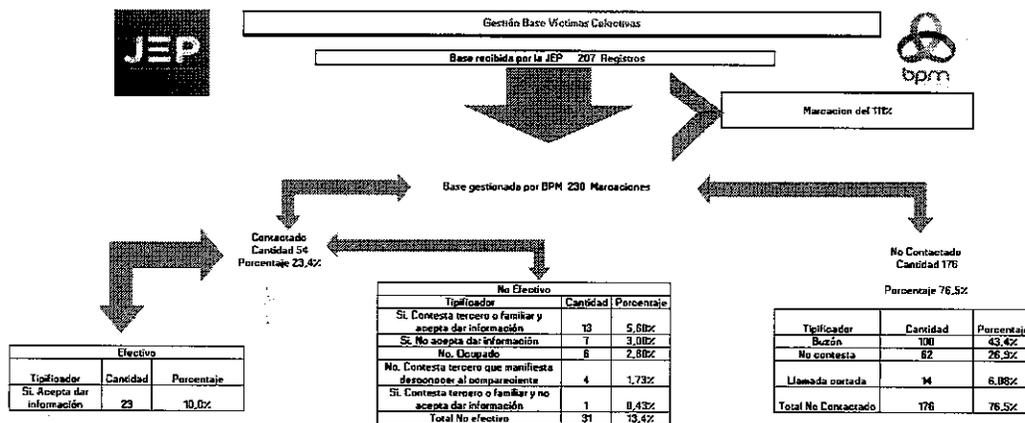
Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera colectiva sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo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

Base de Víctimas Colectivas "Gestión Efectiva"



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 11,34p.p en el nivel de Atención de la línea Inbound – gracias a la estrategia que se implementó en los últimos meses, dejando 3 asesores fijos en la línea y teniendo presente que las llamadas que ingresan a la línea han disminuido.
- ✦ Se continua con el monitoreo y acompañamiento constante a los asesores trabajando sobre las inconsistencias presentadas, atacando de manera inmediata los errores, corrigiéndolos e implementando las oportunidades de mejora.
- ✦ Se continua con las reuniones de seguimiento semanales, organizando con el equipo de la JEP la presentación de informes y la interpretación de los datos. Logrando identificar de manera más detallada las cifras e indicadores de la gestión realizada.
- ✦ Por parte del equipo de ingeniería de la JEP se logra solucionar los inconvenientes y errores generados en la herramienta Vista, se logro subir la información con corte 16 de diciembre mostrando algunos errores muy puntuales los cuales se esta revisando al detalle para corregir y de nuevo subir la información.
- ✦ Se realiza la adición de la OC 93234 hasta el 28 de febrero de 2023, con la inclusión de un Agente Profesional en Sitio por un periodo de 2.5 meses.

6. Anexos

Como anexo a este informe se hace entrega de:

- Informe de formación
- Informe de calidad
- DashBoard actualizada





INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO:

Jurisdicción Especial para la Paz - JEP

Periodo: 01 al 31 de diciembre del 2022.

María José Vargas Meza – Líder de formación.

Jonatan Díaz Quiroga – Formador.





DATOS GENERALES

CONTRATO	Jurisdicción Especial para la Paz
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	04 de enero del 2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del proceso de la Gestión del Conocimiento, los temas ejecutados y los resultados de las evaluaciones de conocimiento. El informe contempla el detalle de los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de diciembre del 2022
PRESENTADO POR:	María José Vargas Meza
ENTREGADO A:	Yomar Angélica Muñoz , Sandra Milena Gómez
INFORME NO:	06



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: enero 2023.</i>	9
7. <i>Conclusiones</i>	9

1. Resumen

TOTAL AGENTES	20
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	4
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	05:00:00

2. Plan de Capacitación Mensual

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Dic	Blandas	Manejo de clientes Difíciles	1:30:00	7/12/2022
Dic	Técnica	Elaboración de textos	1:30:00	14/12/2022
Dic	Corporativa	Seguridad De la Información	1:00:00	26/12/2022

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Dic	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	28/12/2022

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

Manejo de clientes difíciles

Identificar los tipos de ciudadanos y sus características, así como las diferentes estrategias para mejorar la comunicación y gestión en cada tipo de ciudadano.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	210	0	100%	100	4,4

Elaboración de textos:

Conocer, establecer y cumplir las buenas prácticas profesionales para la comprensión y producción de textos profesionales.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	20	0	100%	100	4,7

Seguridad de la información:

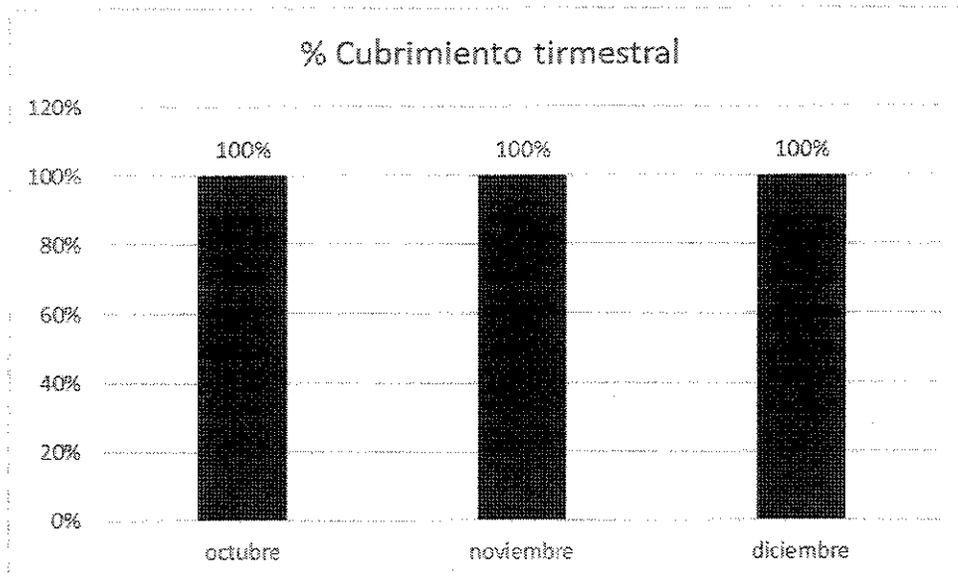
Conocer, establecer y cumplir las buenas prácticas profesionales para la seguridad en la información, establecer conocimientos y protocolos de seguridad informática.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	20	0	100%	100	NA

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficas de indicadores

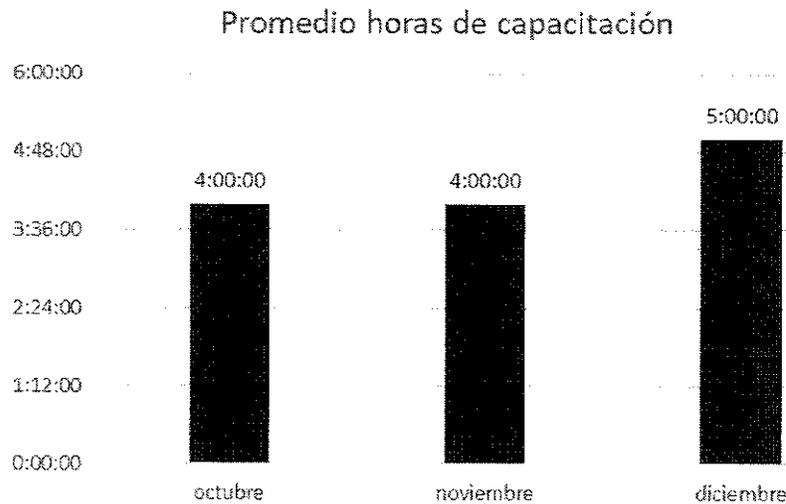
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



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		
Octubre	Noviembre	Diciembre
4:00:00	4:00:00	3:00:00



Cumplimiento de las 05:00:00 horas formativas por agente para el mes de diciembre, se incluyen actividades de capacitación realizadas por parte de Bpm en habilidades blandas.

5. Evaluación mensual de conocimientos:

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	NOTA
1018514089	DÁGER MORA	YARIMA ALEJANDRA	90
1067962785	VASQUEZ HERNANDEZ	KAREN ROSIRIS	100
1019154438	MARTINEZ	VALENTINA RUBIO	100
1018488012	RIVERA LOZANO	JUANITA VICTORIA	90
1020769538	GALVIS	ALEJANDRA SALINAS	100
1047401013	ONTIBON	ANDREA CUBILLOS	100
1019104334	RODRIGUEZ	SEBASTIAN BERNAL	100
1014282483	JIMENEZ PACHECO	KAREN JULIETH	100
1020762578	CASTIBLANCO QUEVEDO	GEYMY NATALI	100
1016088167	PEREZ LARROTTA	ANGELA TATIANA	100
1018493784	GARCIA MORENO	MARIA PAULA	100
1022421954	MORENO BELTRAN	CAROL ESTEPHANY	100
1094272162	JAIMES VELOZA	ALVARO JAVIER	100
4252997	LOPEZ LOPEZ	MARCO ANTONIO	100
1019036320	VENEGAS AVENDAÑO	SANDRA MILENA	100
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA ALEJANDRA	100
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA ANDREA	100
1000941097	BELTRAN	MARIAJOSE ALVAREZ	100
1002155264	VILLADIEGO GONZALEZ	ENYER ALBERTO	100
80240685	NARVAEZ LEON	JAROL ANDRES	100
			98



A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de diciembre del 2022 de la campaña Jurisdicción Especial para la Paz - JEP.

EVALUACIÓN MENSUAL DICIEMBRE – JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

1. ¿Según este escenario cuál de las siguientes tipificaciones debería ser la adecuada?: Se genera marcación y contesta la mamá del ciudadano e indica que su hijo esta viviendo en otra ciudad y no tiene el número del celular.

- a) Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información
- b) Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información.
- c) Si. No acepta dar información
- d) Volver a llamar

2.Cuál de las siguientes tipologías es la adecuada para un ciudadano que se comunica e informa ser compareciente y no registra en nuestra base de datos

- a) Compareciente y dejar clara la observación.
- b) Víctima y dejar clara la observación.
- c) No se encuentra en base de datos.
- d) Ninguna de las anteriores.

3. Al solicitar tiempo en línea en nuestra gestión, el tiempo estipulado para retomar al ciudadano es:

- a) Entre 100 y 105 segundos.
- b) Entre 80 y 90 segundos.
- c) Entre 40 y 50 segundos.
- d) Entre 50 y 60 segundos.

Respuesta Falso o Verdadero, según corresponda

4. Si el ciudadano manifiesta que vive en una vereda. ¿En el tipificador solo bastaría con dejar el registro del municipio y dirección, sin dejar que se trata de una vereda? (F).

5. Cuando el ciudadano informa que esta privado de la libertad. ¿en la dirección principal deberé colocar la del penal donde se encuentra recluso? (V)



6. Después de indicar el guion de Habeas Data, no es necesario hacer la pregunta.
Sr(a) XXXX ¿acepta responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto? (F)

7. Cuanto me dirijo de "tu" al ciudadano, estoy afectando el ítem de la personalización en la matriz de calidad. (V)

8. El contexto son las circunstancias en las que transcurren los hechos que figuran en el texto, es decir, el entorno y el momento en el que se desarrolla la historia.

Segun el anterior enunciado indique si es falso o verdadero.

Verdadero

Falso

9. Hablar con autoridad es uno de los pilares importante para identificar la necesidad del ciudadano.

Verdadero

Falso

10. El texto es el guion escrito. Está formado por palabras, contiene títulos, párrafos, etc., y puede estar redactado en forma de monólogo o de diálogo.

Verdadero

Falso

REPORTE POR PREGUNTA

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

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1018514089	DÁGER MORA	ALEJANDRA	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
1067962785	VASQUEZ	ROSIRIS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019154438	MARTINEZ	VALENTINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1018488012	RIVERA LOZANO	JUANITA	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
1020769538	GALVIS	ALEJANDRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1047401013	ONTIBON	ANDREA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019104334	RODRIGUEZ	SEBASTIAN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1014282483	JIMENEZ	KAREN JULIETH	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1020762578	CASTIBLANCO	GEYMY NATALI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1016088167	PEREZ	ANGELA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1018493784	GARCIA	MARIA PAULA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1022421954	MORENO	CAROL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1094272162	JAIMES VELOZA	ALVARO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4252997	LOPEZ LOPEZ	MARCO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019036320	VENEGAS	SANDRA	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1000941097	BELTRAN	MARIAJOSE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1002155264	VILLADIEGO	ENYER	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
80240685	NARVAEZ LEON	JAROL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			100%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6. Plan de capacitación próximo mes: enero 2023.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ene	Blandas	Relaciones interpersonales	1:00:00	6/01/2023
Ene	Técnica	Excel básico – intermedio	1:30:00	13/01/2023
Ene	Corporativa	Sistema integrado de gestión	1:30:00	20/01/2023
Ene	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/01/2023

7. Conclusiones

Se evidencia una mejora la participación en las actividades enviadas y realizadas por parte de formación Bpm, esto se ve reflejado en la nota general de todo el equipo.

Se aprueba con un promedio de 97% la nota de evaluación mensual.





INFORME MENSUAL DE CALIDAD

PROYECTO: JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Periodo: 01 al 31 de diciembre de 2022

Orden De Compra N° 93234

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

DATOS GENERALES

CONTRATO	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	06 de diciembre de 2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar la metodología, resultados y hallazgos evidenciados en el mes de diciembre 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.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 1 al 31 de diciembre
PRESENTADO POR:	Helber Ricardo Quintero
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NO:	6

Tabla de Contenido

INFORME MENSUAL DE CALIDAD.....

Presentación.....

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

✓ Diccionario de calidad.....

✓ Auditorias y/o monitoreos.....

✓ Retroalimentaciones.....

Resumen general.....

3. NOTAS POR AGENTE.....

1 Retroalimentaciones.....

2 Actividades realizadas.....

3 Plan de acción Enero.....

Anexos.....



1. Presentación

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

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

1.1 Metodología para la gestión de Calidad

✓ Diccionario de calidad

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

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

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

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

-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 auditorías.

ERROR CRÍTICO PARA EL USUARIO FINAL

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

ERROR CRÍTICO PARA EL NEGOCIO

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

ERROR CRÍTICO DE CUMPLIMIENTO

ÍTEM	DEFINICIÓN
Brinda información confidencial a terceros	<ul style="list-style-type: none"> 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 titubear 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.



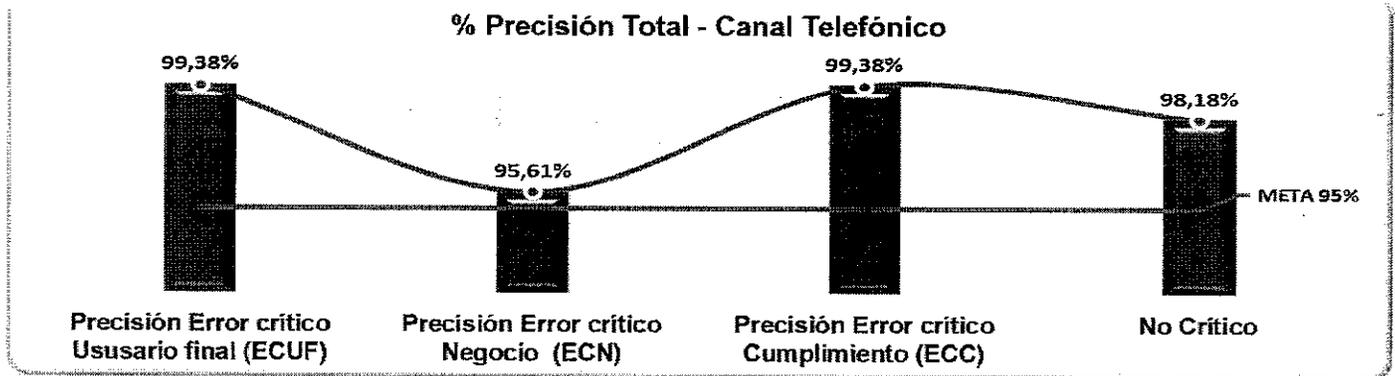
2. Resumen general

Para el mes de diciembre el área de calidad monitoreó a los veinte (20) agentes que conforman la operación, realizando un total de veintinueve (82) 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 diciembre, 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%	99,38%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	95,00%	95,61%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	99,38%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	98,18%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	98,12%

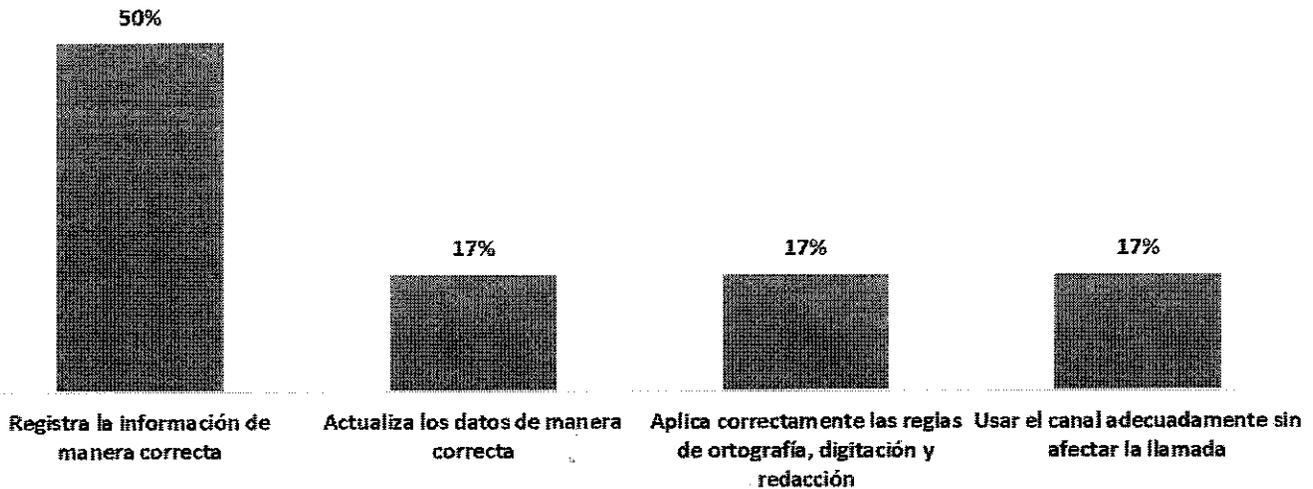


Se evidencia que la mayor oportunidad de mejora se centra en la **precisión de error crítico de negocio**, específicamente en los ítems **Registra la información de manera correcta, Aplica correctamente las reglas de ortografía, digitación, redacción y Usar el canal adecuadamente sin afectar la llamada**. Oportunidades que han sido recurrentes durante el mes de diciembre

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

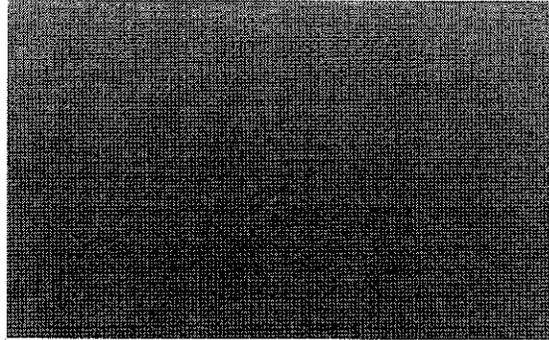
ERRORES CRÍTICOS												
TOTAL EC	Indica de manera clara el motivo de la comunicación	Valida la titularidad con el ciudadano a contactar	Escucha activa con el ciudadano	Finaliza la llamada adecuadamente	Atención de la llamada oportunamente	Tiene buen trato y es amable con el ciudadano	Actualiza los datos de manera correcta	Registra la información de manera correcta	Tipifica de manera correcta y completa la comunicación	Aplica correctamente las reglas de ortografía,	Brindar Información Confidencial	Usar el canal adecuadamente sin afectar la llamada
7	0	0	0	0	1	0	2	3	0	1	0	1
	0	0	0	0	1	0	2	3	0	1	0	1

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECN



PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECCU

100%

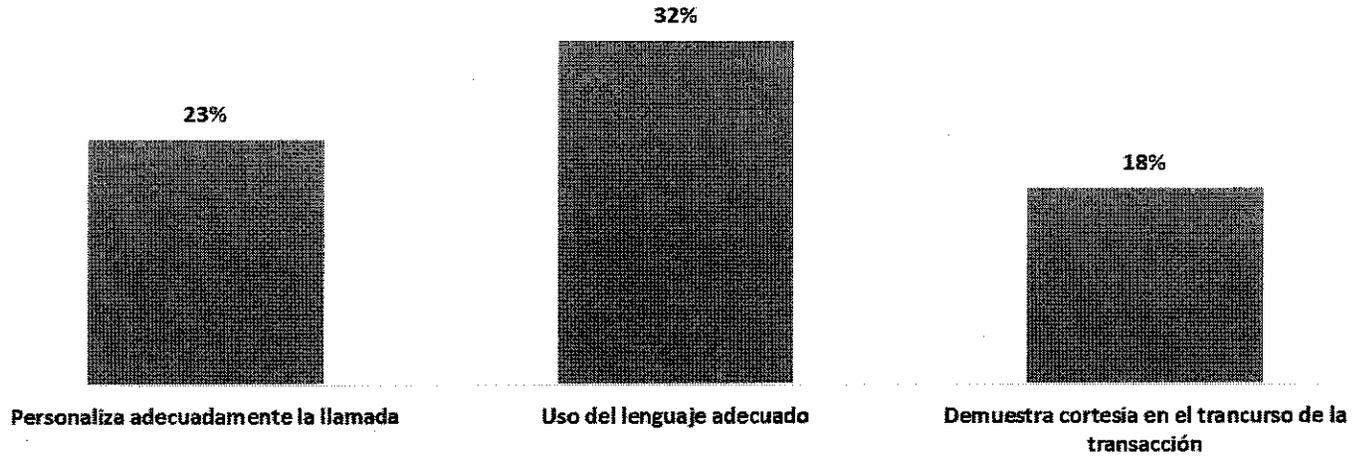


Usar el canal adecuadamente sin afectar la llamada

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

- El asesor ingresa el municipio de manera errada, según lo informado por el ciudadano.
- El asesor diligencia el correo con espacios o con el dominio equivocado.
- La observación registrada carecer de normas ortográficas.
- El asesor registro de manera incorrecta el tipo de documento del ciudadano.
- El asesor ingreso incorrectamente la dirección informada por el ciudadano.
- El asesor dejo buzón de mensajes sin finalizar la gestión después de dejarlo.

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ENC



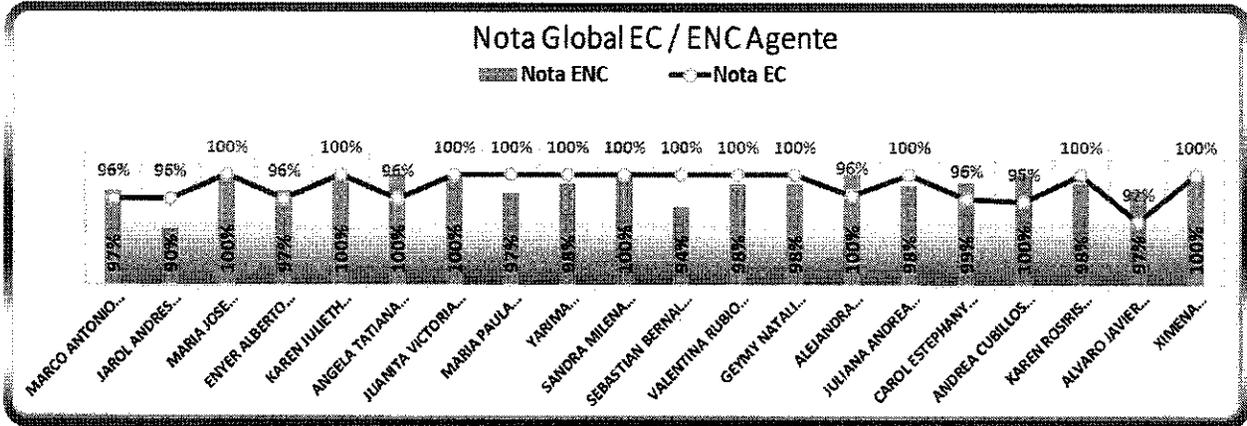
A partir de información obtenida se identifica que la causa asociada a las oportunidades de mejora en error no crítico corresponde a:

- El asesor no utiliza los componentes adecuados para un uso adecuado de la etiqueta telefónica como diminutivos y muletillas.
- El asesor en ocasiones no usa frases de cortesía con el ciudadano.
- Se evidencia que no se personaliza la llamada o que se le cambia el nombre al ciudadano.
- Se evidencian titubeos dentro de la llamada, lo cual puede generar inseguridad en el ciudadano.
- Se identifica que en ocasiones el asesor excede el tiempo de espera estipulado.



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 a 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	8	100,00%	100,00%	87,50%	97,22%	95,83%
80240685	JAROL ANDRES NARVAEZ LEON	JEP	DIANA BARRERO	8	100,00%	87,50%	100,00%	90,28%	95,83%
1000941097	MARIA JOSE ALVAREZ BELTRAN	JEP	DIANA BARRERO	8	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1002155264	ENYER ALBERTO VILLADIEGO GONZALEZ	JEP	DIANA BARRERO	8	100,00%	87,50%	100,00%	97,22%	95,83%
1014282483	KAREN JULIETH JIMENEZ PACHECO	JEP	DIANA BARRERO	8	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1016088167	ANGELA TATIANA PEREZ LARROTTA	JEP	DIANA BARRERO	8	100,00%	87,50%	100,00%	100,00%	95,83%
1018488012	JUANITA VICTORIA RIVERA LOZANO	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1018493784	MARIA PAULA GARCIA MORENO	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	96,83%	100,00%
1018514089	YARIMA ALEJANDRA DÁGER MORA	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	98,41%	100,00%
1019036320	SANDRA MILENA VENEGAS AVENDAÑO	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019104334	SEBASTIAN BERNAL RODRIGUEZ	JEP	DIANA BARRERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	94,44%	100,00%
1019154438	VALENTINA RUBIO MARTINEZ	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	98,41%	100,00%
1020762578	GEYMY NATALI CASTIBLANCO QUEVEDO	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	98,41%	100,00%
1020769538	ALEJANDRA SALINAS GALVIS	JEP	DIANA BARRERO	9	100,00%	88,89%	100,00%	100,00%	96,30%
1022379194	JULIANA ANDREA BABATIVA PAEZ	JEP	DIANA BARRERO	6	100,00%	100,00%	100,00%	98,15%	100,00%
1022421954	CAROL ESTEPHANY MORENO BELTRAN	JEP	DIANA BARRERO	8	100,00%	87,50%	100,00%	98,61%	95,83%
1047401013	ANDREA CUBILLOS ONTIBON	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	85,71%	100,00%	100,00%	95,24%
1067962785	KAREN ROSIRIS VASQUEZ HERNANDEZ	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	98,41%	100,00%
1094272162	ALVARO JAVIER JAIMES VELOZA	JEP	DIANA BARRERO	8	87,50%	87,50%	100,00%	97,22%	91,67%
1136883952	XIMENA ALEJANDRA MEJIA ALVAREZ	JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

3.1 Retroalimentaciones

Para el mes de diciembre se llevaron a cabo las correspondientes retroalimentaciones con la debida escucha de grabación por parte del agente, para que de esta manera identifique la oportunidad de mejora que presenta, así mismo, se les compartió la reincidencia y recurrencia teniendo las afectaciones realizadas en meses pasados; de igual forma se les indicó las consecuencias de mantenerse en este ranking.

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

Para el mes de diciembre se han realizado un total de **31** 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:

- Antes de la carga masiva pendiente en vista, se le compartió al grupo la validación masiva de inconsistencias para poder subsanar las novedades presentadas. **Ver Anexo 1.**
- A partir de las métricas de calidad generadas en el mes de noviembre, junto con la operación se les reconoció el esfuerzo a las dos mejores personas a través de contenido de **100% de calidad** y se les concedió unas horas de descanso **Ver Anexo 2.**
- Según lo solicitado por la doctora Susy de la JEP, se aplicó plan de acción inmediato con los asesores que mas tuvieron tipificación "no acepta dar información". Por lo cual se sensibilizó en temas de manejo de ciudadanos para rebatir objeciones.



3.3 Plan de acción Enero

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 y se hará monitoreo en vivo para identificar su evolución después de las retroalimentaciones realizadas.
- ✓ **Reconocimiento:** Junto a la operación se hará la validación de los indicadores para realizar algún tipo de premiación a los dos mejores 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 más 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:** Se seguirán monitoreando de manera masiva las inconsistencias que el mismo asesor deber subsanar de manera inmediata.

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ		FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios				JEP-FR-08-07	
				Versión 4.0		2022-04-15	
NOMBRE DEL CONTRATISTA:		BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MAN		No. CONTRATO/CONVENIO:		ORDEN DE COMPRA 93234	
No. DE IDENTIFICACIÓN:		900011395		TIPO CONTRATO:		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
PERIODO DEL INFORME:		del 01 de Diciembre de 2022		al 31 de Diciembre de 2022		Informe No: 05 PARCIAL	
1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS - ACTIVIDADES DESARROLLADAS - COMENTARIOS DEL SUPERVISOR							
<p>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 28/02/2023, esta supervisión se permite informar que el contratista realizó las siguientes actividades, sin perjuicio de otras que el contratista detalla en su informe:</p> <p style="text-align: center;">El contratista realizó durante el mes de diciembre las siguientes actividades en la ejecución de la orden de compra:</p> <ol style="list-style-type: none"> El contratista informa que durante el periodo del 1 al 22 de diciembre ingresaron por el canal telefónico un total de 655 llamadas, de las cuales se atendieron 644 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 98,32% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 399 segundos (06:35 minutos). Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 121 llamadas y se atendieron 120 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 534 llamadas y se atendieron 524 llamadas. El contratista informa que el tiempo de conversación es de 06:35 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 durante el periodo del 1 al 22 de diciembre se realizaron por el canal telefónico un total de 28.559 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 20.056 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 70,23%. Con un tiempo de conversación total de 74 segundos (01:23 minutos) tomando solo las llamadas efectivas, llamadas que si contestaron los ciudadanos. Se realiza la siguiente observación del tiempo promedio de conversación de llamadas salientes es 01:23 minutos, aqui se tiene en cuenta las llamadas que son No efectivas. <ol style="list-style-type: none"> El contratista informa la efectividad de la gestión de la bases de Comparecientes: (Si. Acepta dar información) 6.722 ciudadanos, para una participación del 56,53%. El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Víctimas: (Si. Acepta dar información) 2.432 ciudadanos, para una participación del 68,41%. El contratista informa la efectividad de la gestión de la base de Víctimas colectivas la cual ya se finalizo 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. 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. Se realiza la adición de la OC 93234 hasta el 28 de febrero de 2023, incluyendo un Agente Profesional en Sitio jornada ordinaria durante el periodo de 2,5 meses <p>El informe de actividades presentado cuenta con los soportes que evidencian la efectiva realización de estas actividades, las cuales se encuentran en la carpeta compartida en la siguiente ruta: https://jepcolombia-my.sharepoint.com/personal/leonardo_narvaez_jep_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fleonardo%5Fnarvaez%5Fjep%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FEscritorio%2FDocumentaci%C3%B3n%20BPM%20Consulting%2018%20Agosto%20de%202022%2F8%2E%20Documentos%20solicitud%20de%20pago%20OC%2093234%20AMP%20BPM%20Consulting%2FDiciembre%202022</p> <p style="text-align: center;">El presente informe se entrega el 31 de diciembre de 2022</p>							
2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL							
CONCEPTO						VALOR	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO						\$ 654.499.999,52	
VALOR ADICIONES (si aplica, especificar el o los números de adición)						\$ 230.262.288,86	
VALOR REDUCCIÓN (si aplica)						\$ 128.039.424,93	
VALOR POR OTRO CONCEPTO (si aplica)						\$ 0,00	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO						\$ 756.722.863,45	
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						\$ 105.695.467,51	
Pago No. 5 - mes: Diciembre de 2022						\$ 0,00	
Pago No. 6 - mes: de						\$ 0,00	
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO (valor a pagar factura) *						\$ 105.258.956,47	
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)						\$ 524.507.764,11	
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)						\$ 232.215.099,34	
SALDO POR REINTEGRAR (si aplica)						\$ 0,00	
SALDO POR LIBERAR (si aplica)						\$ 0,00	

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

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

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

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

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

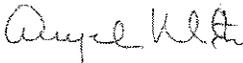
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO / MITIGACIÓN	CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación 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 la herramienta de BPO; o mal uso de la información por parte del Proveedor.	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad. Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura sobre la que presta servicios el Proveedor.	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la adquisición de servicios de seguridad contemplados en el Acuerdo Marco de Precios / Permanente

4. GARANTÍAS

ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA PÓLIZA	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
MODIFICACIÓN	59166/4	4	BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	22/12/2022	22/12/2022	28/02/2026	26/12/2022

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN
Reducción	1	15/12/2022	Se reduce el valor del contrato, en la suma CIENTO VEINTIOCHO MILLONES TREINTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS VEINTICUATRO PESOS CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE (\$128.039.424,93)

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios		JEP-FR-08-07		
			Versión 4.0	2022-04-15	
Adición y prórroga	1	15/12/2022	<i>Prorrogar el plazo de ejecución del contrato hasta el 28 de febrero de 2023. Adicionar al valor del contrato la suma de DOSCIENTOS TREINTA MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE (\$230.262.288,86).</i>		
6. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO					
Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista/cooperante una vez se legalizó el contrato/convenio. En consecuencia, se sugiere el pago correspondiente al período del informe.					
		CC: <u>52085127</u> Nombre: <u>Angela María Mora Soto - del 1 al 26 de diciembre de 2022</u> Cargo: <u>Subsecretaria Ejecutiva</u>			
Firma del Supervisor					
En caso de existir un segundo supervisor:					
		CC: <u>52272737</u> Nombre: <u>Claudia Liliana Erazo Maldonado - del 27 al 31 de diciembre de 2022</u> Cargo: <u>Jefe del Departamento de SAAD Representación a Víctimas encargada de las funciones del Cargo de Subsecretaria Ejecutiva</u>			
Firma del Supervisor					
<i>Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"</i>					

Fecha: 31/12/2022

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	OTROSÍ	NÚMERO:	1	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 PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato:

SI X N/A

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 5 por un valor de \$ 105.258.956,47 correspondiente a la factura No. SBPM160 del 21 de diciembre de 2022.

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

Rubro Presupuestal	Valor
C-4401-1000-3-0-4401017-02 y C-4401-1000-6-0-4401017-02	\$ 105.258.956,47
TOTAL	\$ 105.258.956,47

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

5. RECIBO DE ALMACÉN

V.Bo SATISFACCIÓN ÁREA USUARIA [Firma]

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

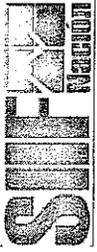
Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Malo (1)

7. Supervisor 1:

Nombre: <u>CLAUDIA LILIANA ERAZO MALDONADO</u>	 <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Firma
Cargo: <u>Jefe del Departamento de SAAD Representación a Víctimas encargada de las funciones del Cargo de Subsecretaría Ejecutiva</u>	
Dependencia: <u>Subsecretaría Ejecutiva</u>	

8. Ordenador del gasto y pago:

Nombre: <u>CLAUDIA LILIANA ERAZO CLAUDIA LILIANA ERAZO MALDONADO - del 27 al 31 de diciembre de 2022</u>	 <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Firma
Cargo: <u>Subsecretaría Ejecutiva</u>	
Dependencia: <u>Subsecretaría Ejecutiva</u>	



RELACION DE PAGOS

Unidad / Sub-entidad:	44-01-DI JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ...	Número de Comprobante:	317022	Valor Total:	524.507.754,11	Saldo por pagar:	0,00
Tipo Doc. Identidad:	NIT	Número Doc. Identidad:	900011385	Tercero:	BRM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS		
Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Número:	93254-2022	Fecha:	12/07/2022 0:00:00		
Objeto:	CONTRATAR POR MEDIO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MONITOREO DE LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ REALIZADO A TRAVES DEL CANAL TELEFONICO						

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

Cuenta por pagar		Nº/Obligación		Anticipos		Orden de Pago				Medio de Pago		Reintegro		Documento Soporte		Entidad Pagadora		Concepto de Pago	
Fecha	Número	Valor	Iva	Número	Concedido/Amortizado	Número	Fecha de Pago	Valor Bruto	Valor Netos	Debitos	Valores	CTA/cheque	Banco	Número	Valor	Tipo	Número	Código	Concepto de Pago
2022-10-26	14522	102.423.845,69	16.353.403,09	1052022		34688222	2022-10-31	102.423.845,69	84.585.572,68	6.772.213,00	84.585.572,68	58645410178	BANCOLOMBIA	BRM107	84.585.572,68	FACTURA	BRM107	13-01-01-DI	PAGO NO. 1 DE ORDEN DE COMPRA
2022-11-30	16622	105.378.860,83	16.875.212,23	120422		35332922	2022-12-05	105.378.860,83	88.457.569,83	6.891.301,00	88.457.569,83	58645410178	BANCOLOMBIA	BRM226	88.457.569,83	FACTURA	BRM226	13-01-01-DI	PAGO NO. 2 DE ORDEN DE COMPRA
2022-11-30	16622	105.750.433,61	16.884.523,01	120422		35332922	2022-12-05	105.750.433,61	88.824.574,51	6.846.759,00	88.824.574,51	58645410178	BANCOLOMBIA	BRM226	88.824.574,51	FACTURA	BRM226	13-01-01-DI	PAGO NO. 3 DE ORDEN DE COMPRA
2023-01-19	11023	105.288.955,47	16.894.054,87	95223		43959522	2022-12-29	105.288.955,47	88.345.317,51	6.842.150,00	88.345.317,51	58645410178	BANCOLOMBIA	BRM109	88.345.317,51	FACTURA	BRM109	13-01-01-DI	PAGO NO. 4 DE ORDEN DE COMPRA
2023-01-19	11023	105.288.955,47	16.894.054,87	95223		13811223	2022-01-27	105.288.955,47	88.345.317,51	6.813.179,00	88.345.317,51	58645410178	BANCOLOMBIA	BRM109	88.345.317,51	FACTURA	BRM109	13-01-01-DI	PAGO NO. 5 DE ORDEN DE COMPRA

CONCEDIDO: Orden de pago en estado pagadas, con atributo línea de pago, o atributo contable diferente a NINGUNO AMORTIZADO. Con valor negativo, los valores de liquidación con cargo a la DOP pagadas con los atributos anteriormente mencionados.