



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
SBPM440

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: 10/02/2023 04:50 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 12/03/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 10/02/2023 05:28 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 93234_012023

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	20.00	4,119,597.47	82,391,949.42	15,654,470.39	98,046,419.81
2	IT-BPO-47-1 Plataforma de centro de contacto 20 Licencia por posición	20.00	186,648.00	3,732,960.00	709,262.40	4,442,222.40
3	IT-BPO-1-1 Troncal 60 SIP	30.00	40,723.20	1,221,696.00	232,122.24	1,453,818.24
4	IT-BPO-37-6 Supervisor Jornada Ordinaria	1.00	7,279,000.00	7,279,000.00	1,383,010.00	8,662,010.00
5	IT-BPO-38-7 Lider de calidad_Jornada Ordinaria	1.00	6,275,600.00	6,275,600.00	1,192,364.00	7,467,964.00
6	IT-BPO-7-6 Minutos de 60 conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	30,525.00	24.89	759,645.15	144,332.58	903,977.73
7	IT-BPO-7-2 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound desde celular a 01-8000	582.00	180.99	105,337.34	20,014.10	125,351.44
8	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional	931.00	24.90	23,180.97	4,404.38	27,585.35
9	IT - BPO - 25 - 16 Agente Profesional en Sitio_Jornada Ordinaria	1.00	8,500,291.07	8,500,291.07	1,615,055.30	10,115,346.37

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	110,289,659.95
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	110,289,659.95
IVA	110,289,659.95	19%	20,955,035.39	IVA:	20,955,035.39
				Total Impuestos:	20,955,035.39
				Total + Impuestos:	131,244,695.34
				Valor Total:	131,244,695.34

CIENTO TREINTA Y UNO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURA SERVICIOS ENERO 2023_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: 6f14161304532af51abbe197623e5d843c442853dc20d24c68539166556d8f258c11200845d2ebef238c1c8804a8ba91

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 mediante transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting SAS 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.

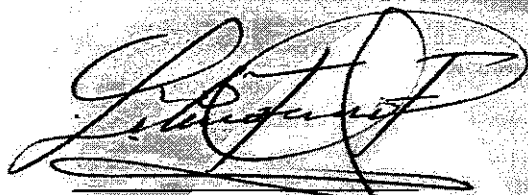
Proveedor tecnológico de servicios DIAN: BPM CONSULTING Ltda NIT: 900.011.395-6 / Nombre SW: Feel / www.bpmconsulting.com.co

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

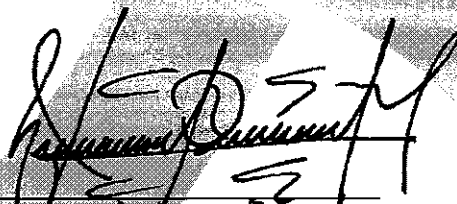
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante 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 nueve (09) días del mes de febrero de 2023.



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., 02 de marzo de 2023

Señores
JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ – JEP
Subsecretaria Ejecutiva
Ciudad

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

GENERALIDADES

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

Nombre proveedor:	BPM Consulting LTDA.
Nombre Representante Legal proveedor:	Norberto Duarte Monsalve
Nit:	900011395-6
Dirección:	Cra 17 # 164-25 Bogotá
Periodo informe:	1 al 31 de enero de 2023
Fecha de inicio:	1 de enero de 2023
Fecha de terminación:	31 de enero de 2023

I. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PERIODO

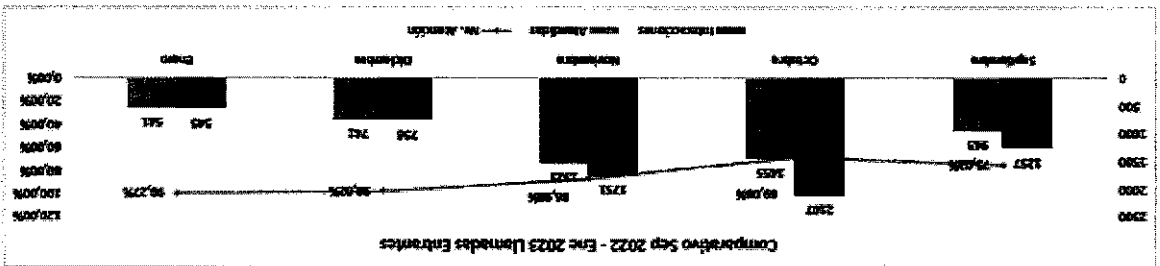
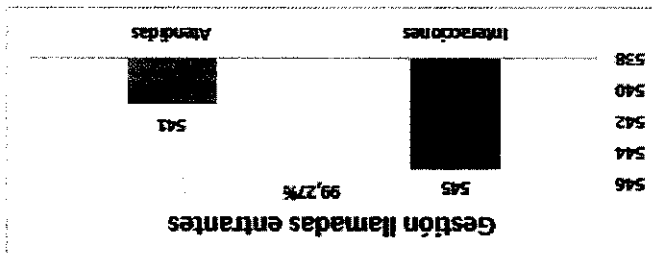
ETAPA DE PRE-ALISTAMIENTO

MES	TIPO	TEMA	PARTICIPANTES
AGOSTO	PRODUCTO	Que es la JEP, Aspectos Generales, Macrocasos, Enfoques, Antecedentes del acuerdo de paz y estructura del sistema integral para la paz, Guía de Derechos y Deberes para comparecientes en la JEP. Protocolo de comunicación de la UIA.	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	HABILIDADES TELEFONICAS	Protocolos De Atencion Bpm	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	HABILIDADES OFIMATICAS	Digitación, manejo y control de herramientas	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	MANEJO DEL TIEMPO	Manejo y control de tiempos	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	MANEJO DE SITUACIONES DIFICILES	Manejo y control situaciones difíciles	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	TIPIFICADOR	Reconocimiento y familiarización con la herramienta tipificador	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	INCONCERT	Familiarización, reconocimiento y control de Inconcert	Agentes, líder de calidad, supervisor
AGOSTO	PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	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

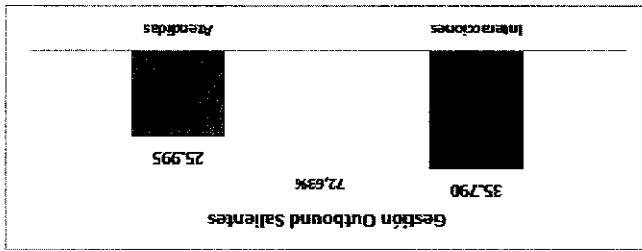
1. Gestión Llamadas Entrantes

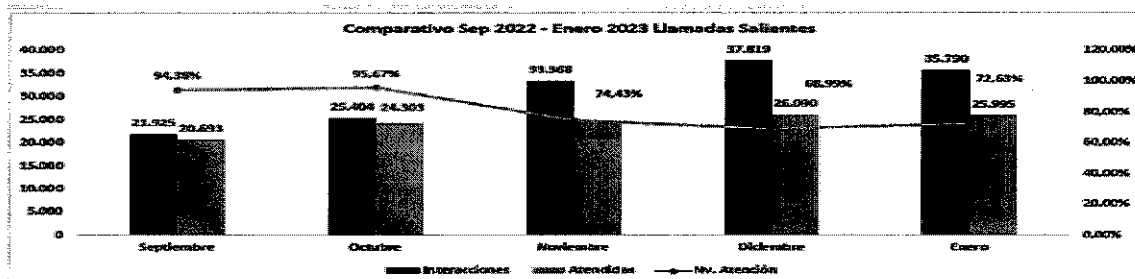
Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2.023 ingresaron por el canal telefonico un total de 545 llamadas, de las cuales se atendieron 541 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 99,27% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 409 segundos (06:08 minutos). Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 119 llamadas y se atendieron 118 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 426 llamadas y se atendieron 423 llamadas. El tiempo de conversación de 06:08 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.



2. Gestión Llamadas Salientes

Durante el periodo del 1 al 31 de enero se realizaron por el canal telefonico un total de 35.790 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 25.995 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 72,63%. Con un tiempo de conversación total de 69 segundos (01:15 minutos).





3. Gestión de Bases

Durante el mes de enero 2.023 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:

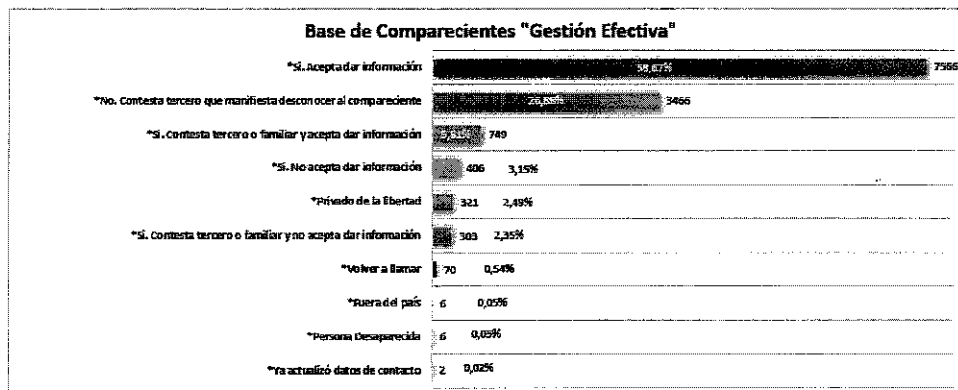
Bases de comparecientes 17.603
Bases de Víctimas 5.291
Bases de Víctimas Colectivas 207
Para un total de 23.101 registros

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.

De la base de comparecientes de los 17.603 registros, se tiene como gestión efectiva 12.895 registros y 4.708 de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de enero 2.023 y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 7.566 registros para una participación del 58,67% de efectividad en Si. Acepta dar información

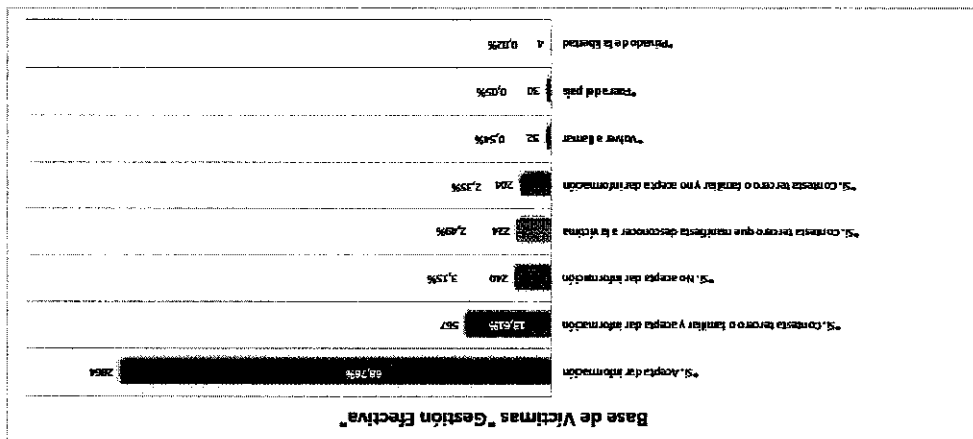


A continuación, se muestra el detalle de la gestión de las bases de los comparecientes con la tipología de lo "No Efectivo", con una participación del 78,48% y 3.695 registros tipificados como Buzón

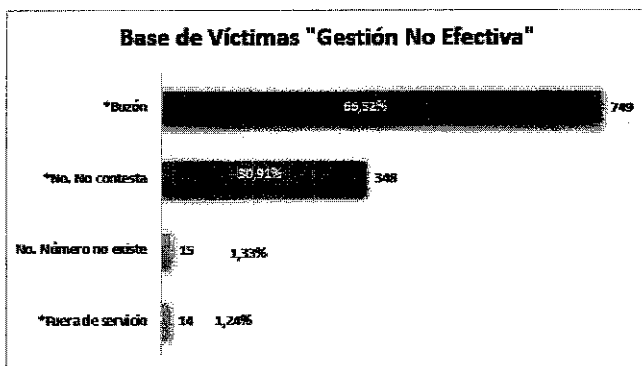
5. Bases de Víctimas

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 buyeron 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 4.165 registros y 1.126 de gestión no efectiva. En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de enero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 2.864 registros para una participación del 68,76% de efectividad en SI. Acepta dar información



En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 31 de enero 2023 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.



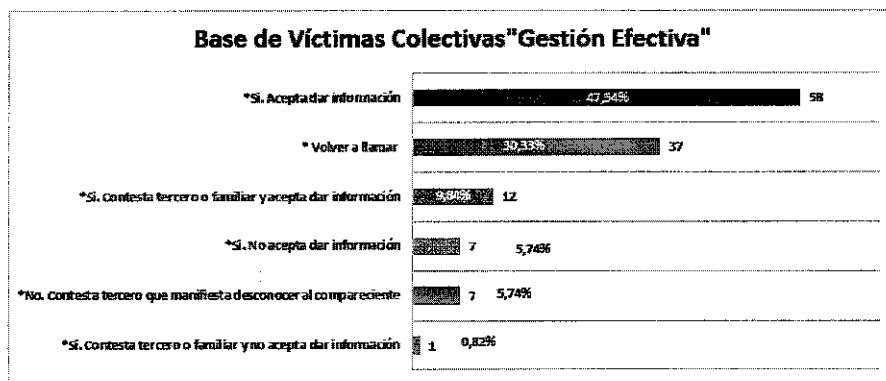
6. Bases de Víctimas Colectivas

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.

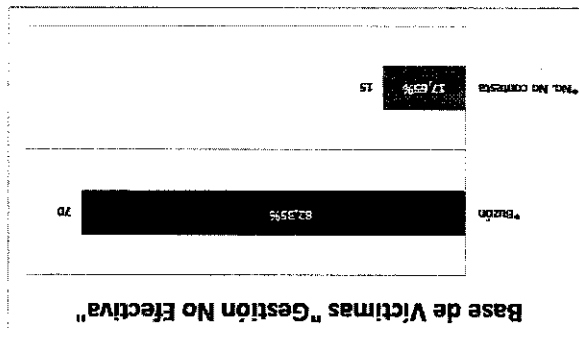
De la base de víctimas colectivas de los 207 registros, se tiene como gestión efectiva 122 registros y 85 de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de enero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 58 registros para una participación del 47,54% de efectividad en Si. Acepta dar información



En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de enero 2023 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.



II. AVANCE TÉCNICO Y FINANCIERO

TÉCNICO

- Se realiza la implementación y presentación de informes por medio de la plataforma de Power BI, lo cual permite tener una mejor visualización e interpretación de los datos.
- Por parte del equipo de ingeniería de la JEP se logra solucionar los inconvenientes y errores generados en la herramienta Vista, fue necesario el cambio de la plantilla y se logró subir la información, mostrando algunos errores muy puntuales los cuales se está revisando al detalle para corregir y para posterior subir la información.
- Se brinda el conocimiento a la entidad por medio de la prefactura sobre los minutos consumidos en la gestión outbound, minutos inbound y proyección de minutos de acuerdo con el comportamiento.
- Se realiza la adición de la OC 93234 hasta el 28 de febrero de 2023, incluyendo un Agente Profesional en Sitio por un tiempo de 2.5 meses.
- 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

- Determinar el porcentaje de avance de ejecución de la orden de compra

Valor contratado (Incluido IVA)	\$ 756.722.862,59
Valor facturado Mes	\$ 131.244.695,34
Valor total facturado a la fecha	\$ 524.507.763,42
% de ejecución de la OC	69%

2. Balance Financiero

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL					VALOR
CONCEPTO					
VALOR INICIAL DEL CONTRATO					\$ 634.499.999,52
VALOR ADICIONES (si aplica, especificar el o los rubros de edición)					\$ 102.222.363,07
VALOR REDUCCIÓN (si aplica)					\$ 0,00
VALOR POR OTRO CONCEPTO (si aplica)					\$ 0,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO					\$ 736.722.362,59
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 CANCELADO QUE NO SE HA PAGADO (valor a pagar futuros) *					\$ 131.244.695,34
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor cancelado no pagado)					\$ 131.244.695,34
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)					\$ 605.477.667,25
SALDO POR REINTEGRAR (si aplica)					\$ 0,00
SALDO POR LIBERAR (si aplica)					\$ 0,00
SALDO LIBERADO (si aplica)					\$ 0,00

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

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Desde la implementación del proyecto se puede percibir la satisfacción por parte del ciudadano, volviendo consigo la esperanza y generando en ellos la credibilidad y avances en el proceso que adelanta la entidad. Se evidencia que el flujo de llamadas que ingresan a la línea local ha disminuido respecto al 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.

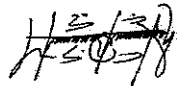
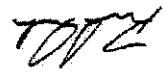
Recomendaciones

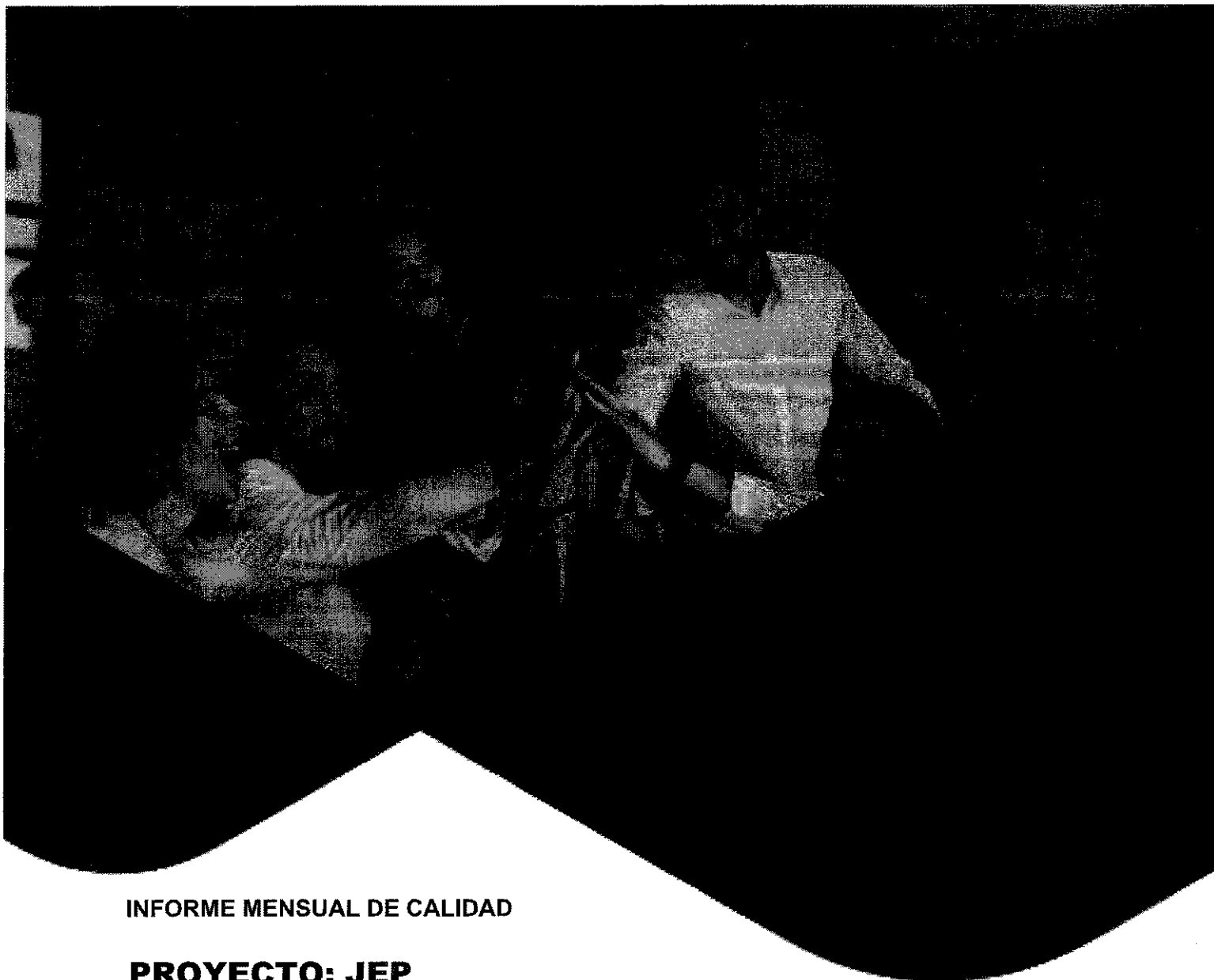
- Se evidencia una mejora considerable de 3,65p.p en el nivel de Atención de la línea outbound es decir se presentó una mayor contactabilidad con los ciudadanos comparado con el mes anterior.
- Se continua con el monitoreo y acompañamiento constante a los asesores trabajando sobre las inconsistencias 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, fue necesario el cambio de la plantilla y se logró subir la información, mostrando algunos errores muy puntuales los cuales se está revisando al detalle para corregir y para posterior 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.
- Se realiza la implementación y presentación de informes por medio de la plataforma de Power Bi, lo cual permite tener una mejor visualización e interpretación de los datos.

IV. ANEXOS

Informe de calidad en pdf – enero 2023
Informe de formación en pdf – enero 2023
Informe mensual de gestión JEP – enero 2023

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 OPERACION: Diana Barrero C.C. 52.956.144



INFORME MENSUAL DE CALIDAD

PROYECTO: JEP

JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

Periodo: 01 al 31 de Enero de 2023

Orden De Compra N° 93234



CONTRATO

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

PRESENTADO POR:

ENTREGADO A:

INFORME NO:

93234

07 de enero de 2023

Presentar la metodología, resultados y hallazgos evidenciados en el mes de enero 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.

Del 1 al 31 de enero

Helber Ricardo Quintero

Angela Mora Soto

6

DATOS GENERALES

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 Febrero	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 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 identidad 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, acentuación y puntuación	Empieza 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.



ITEM	DEFINICIÓN
ERROR NO CRÍTICO	
El agente brinda información confidencial tal como datos confidenciales a terceros (nombre, cedula, teléfono, etc.) así mismo se abstiene de informar al ciudadano procesos internos que imprimen una imagen negativa al negocio.	
El agente no recibe, ni realiza llamadas personales por el canal interno.	
El agente 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 hacer actividades estrictamente laborales.	
Evita ruidos externos como bostezos, risas, estornudos, comida	
Realiza uso correcto del correo corporativo, evitando realizar actividades ajenas a su labor	

ITEM	DEFINICIÓN
ERROR CRÍTICO DE CUMPLIMIENTO	
El agente 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 hacer actividades estrictamente laborales.	
Evita ruidos externos como bostezos, risas, estornudos, comida	
Realiza uso correcto del correo corporativo, evitando realizar actividades ajenas a su labor	

✓ 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.

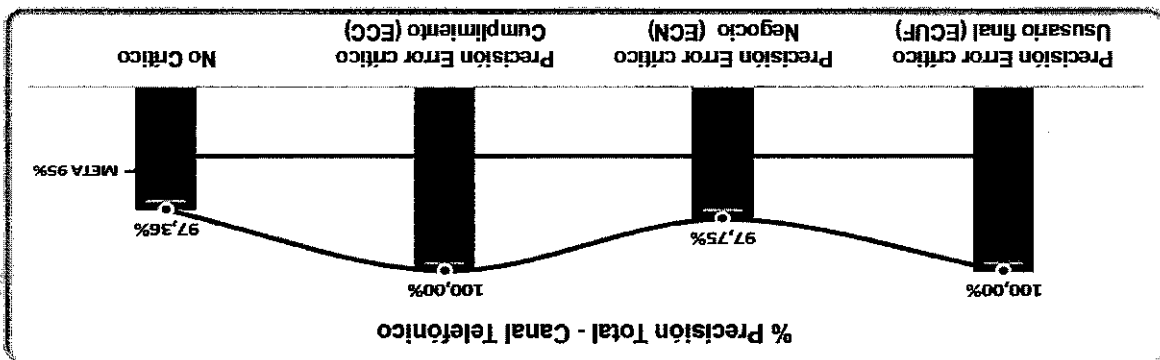
2. Resummen general

Para el mes de enero el área de calidad monitoreó a los veinte (20) agentes que conforman la operación, realizando un total de ochenta (80) monitoreos. Adicionalmente la totalidad de agentes se consideraran 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 enero, que incluyen los dos servicios de atención telefónica inbound (llamadas entrantes) y outbound (llamadas salientes) se observan a continuación:

	Meta Resultado
---	------------------------------



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**. Oportunidades que han sido recurrentes durante el mes de enero

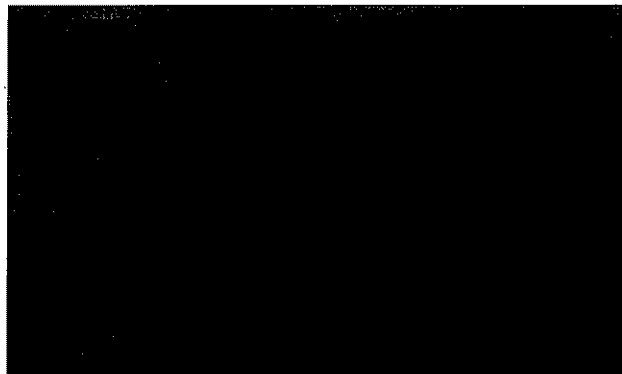
Así mismo se identificaron, los siguientes hallazgos discriminados por atributo, así como la nota global por cada uno de los asesores.

ERRORES CRÍTICOS

TOTAL	Información general incorrecta	Validación de datos incorrecta	Escucha activa con el ciudadano	Identificación de errores	Atención de la llamada	Registro de información	Registro de información	Registro de información	Registro de información	Registro de información	Registro de información	Registro de información
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECN

100%



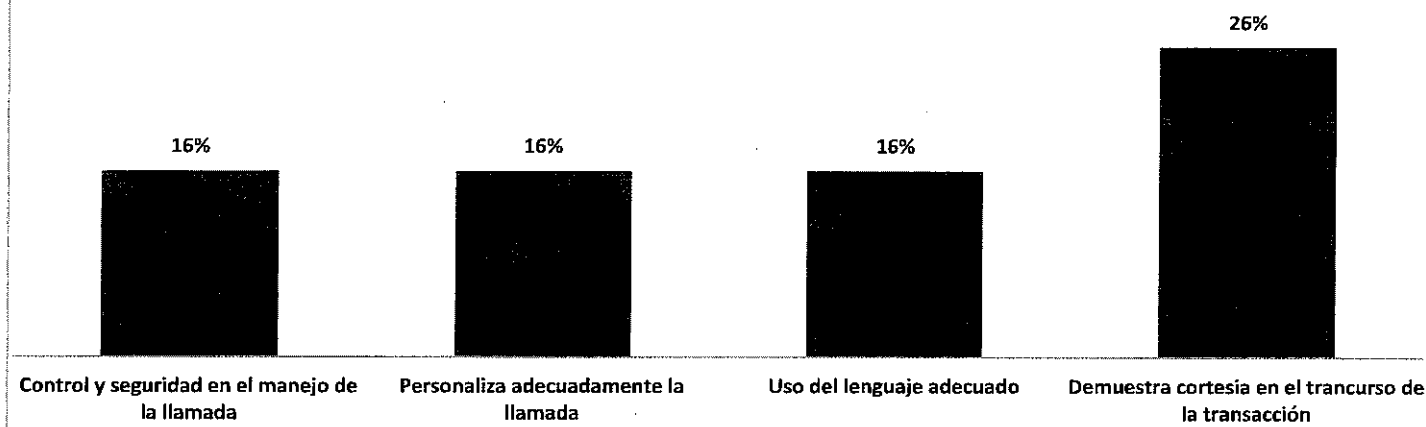
Registra la información de manera correcta

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

- El asesor **ingresa de manera equivocada** el **número de cédula** del ciudadano.
- El asesor **diligencia cédula** de extranjería, cuando se **trata de una** de cédula de ciudadanía.

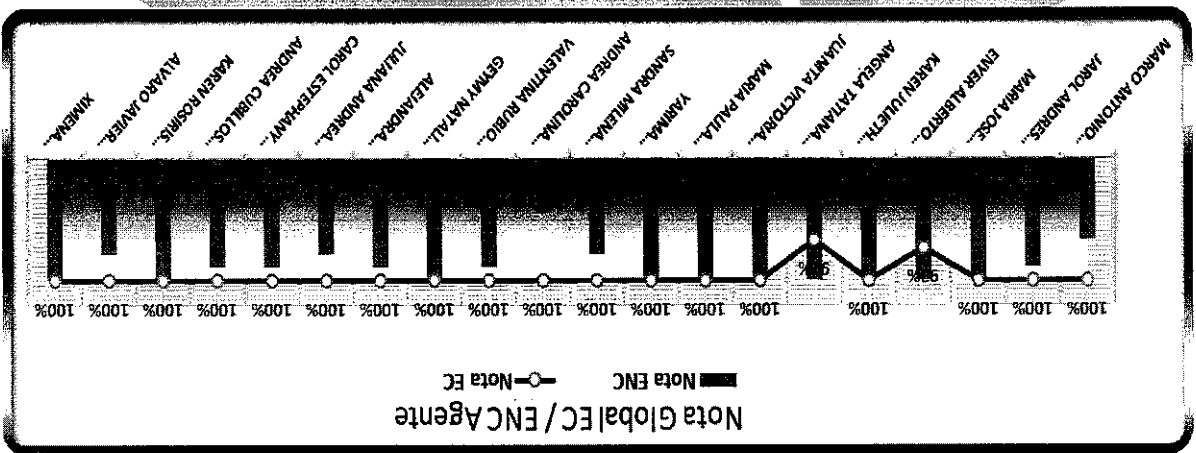


PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ENC



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

- El asesor utiliza términos como "listo", que no hacen parte de la etiqueta telefónica.
- El asesor en ocasiones no usa frases de cortesía con el ciudadano como (por favor, es tan amable, etc).
- Se evidencia que al inicio de la llamada no se indaga por el señor, sino que se dirige de manera inmediata por el nombre.
- Se evidencian titubeos dentro de la llamada, lo cual puede generar inseguridad en el ciudadano.

[illegible]

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

3. NOTAS POR AGENTE

3.1 Retroalimentaciones

Para el mes de enero 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.

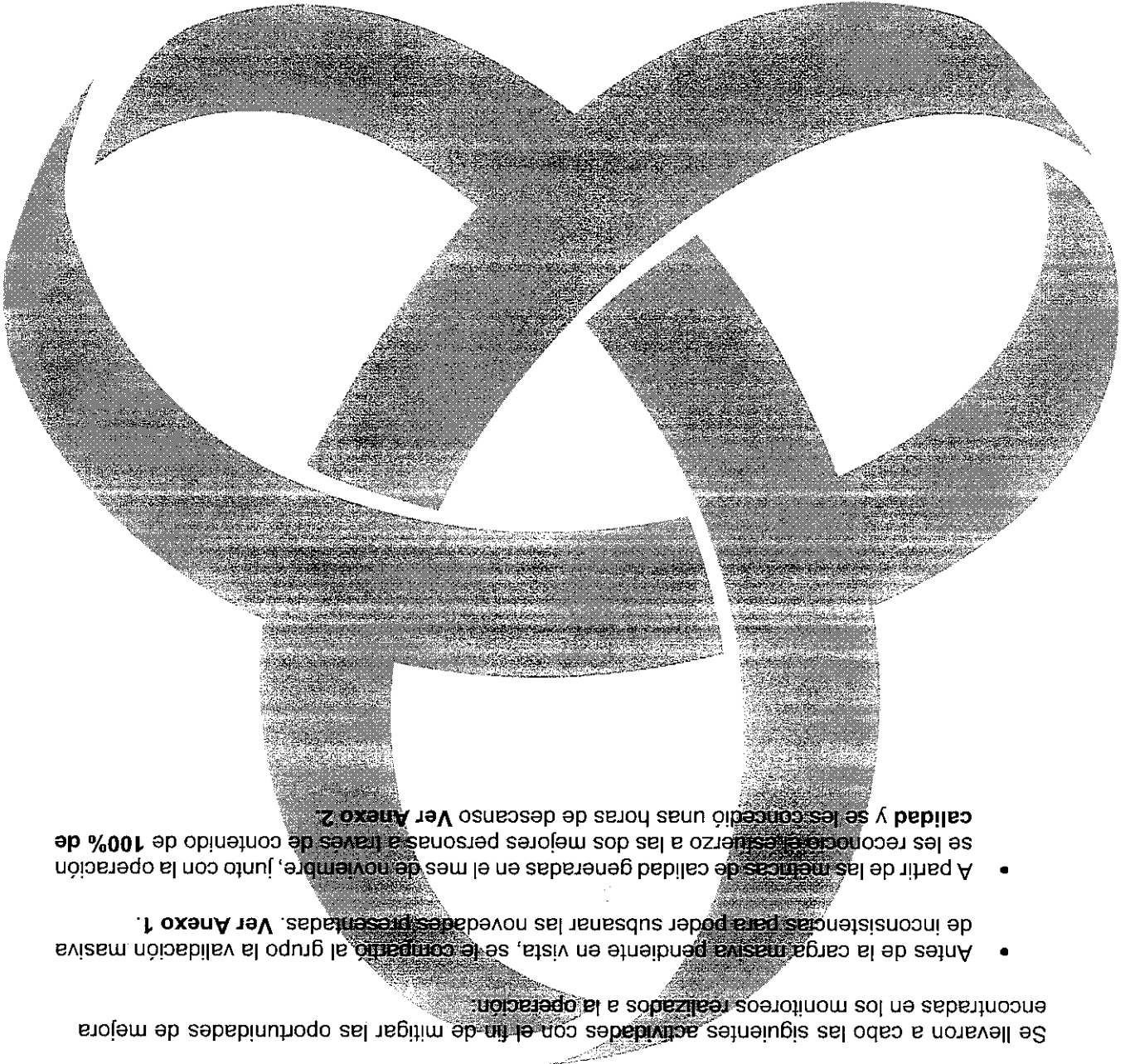
Se notificaron las precisiones grupales y notas, con el fin de concientizar al grupo de su posición a nivel campaña.

Para el mes de enero se han realizado un total de **21** 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.



3.3 Plan de acción Febrero

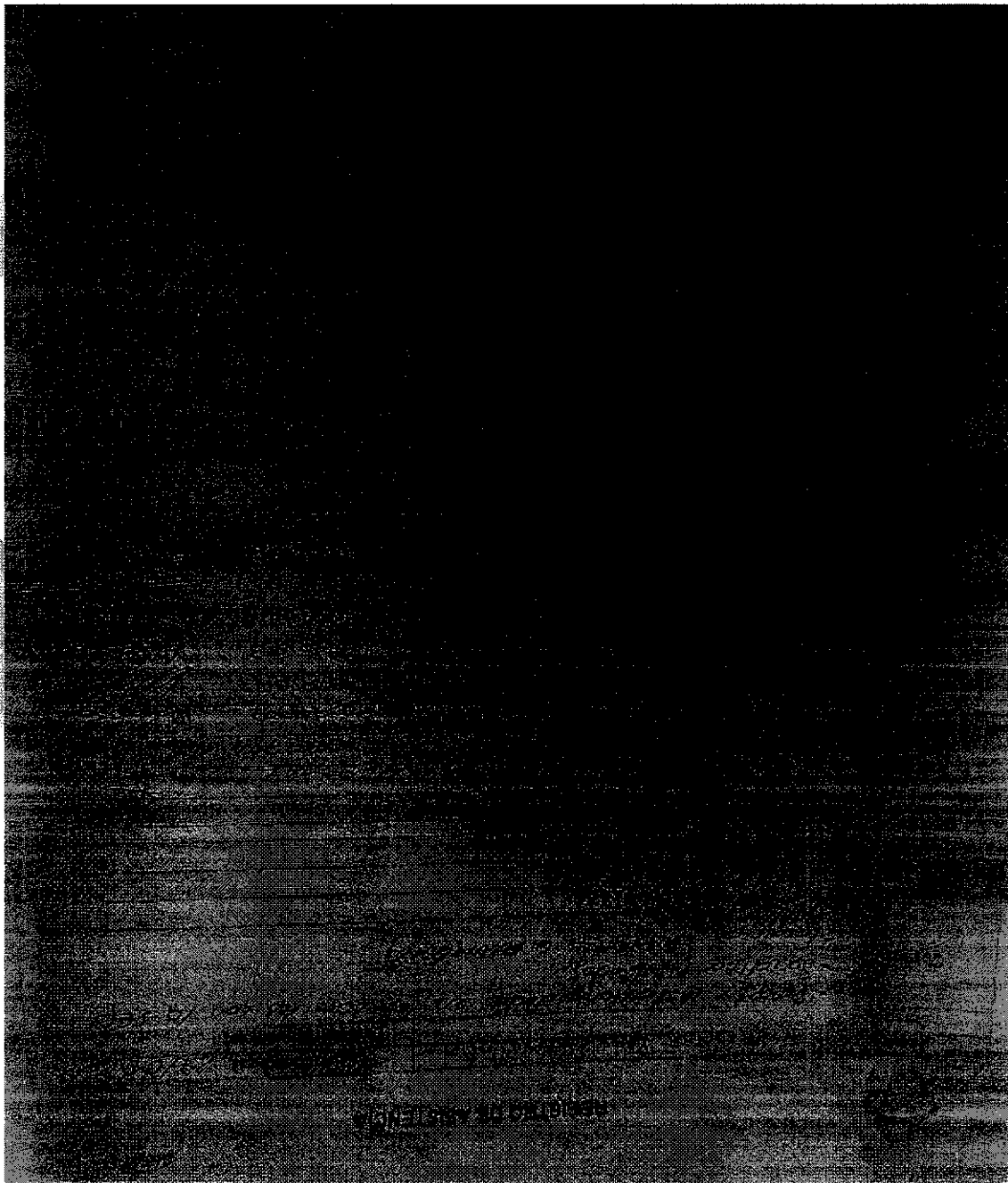
Para el mes de febrero se propone las siguientes acciones:

- ✓ **Seguimiento:** A partir de las retroalimentaciones y focalizados del mes de enero, se hará énfasis en el evolutivo para finalizar orden de compra.
- ✓ **Reconocimiento:** Junto a la operación se hará la validación de los indicadores, tanto de operación como de calidad para realizar algún tipo de incentivo.
- ✓ **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 y diligenciar compromiso.

4. Anexos

01



• Felicitación indicadores de calidad 100% Enero

De: **Ricardo Quintero Buifrago**
 Para: **Gerencia de Calidad**
 Cc: **Gerencia de Calidad**

Buen día Jairo,

Calidad y operación, te felicitan por el compromiso que has tenido hasta el momento, en el cual tienes notas de 100%, en las precisiones de Error crítico y no crítico.



El área de calidad agradece la excelente gestión y reconoce el esfuerzo, eficacia y eficiencia del colaborador en mención ya que de esta manera nos ayudan a alcanzar las metas grupales e individuales. Por lo cual el día de mañana obtienes 4 horas de descanso.

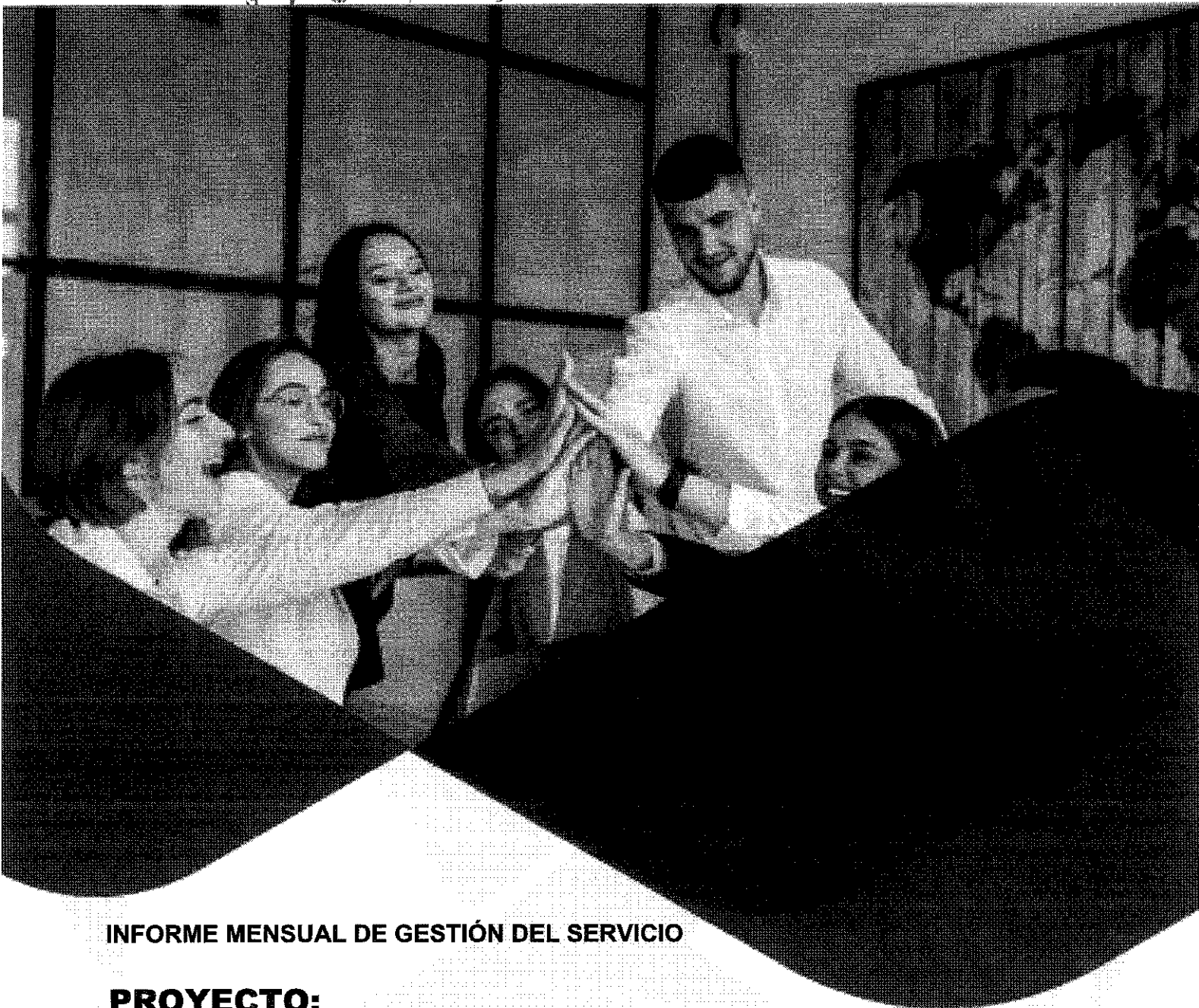
Confiamos en,



Ricardo Quintero Buifrago
Lider de Calidad DEP

Carretera 17 # 144 - 25 Edificio BQM Consulting
 602 7556091
 rquintero@bqmconsulting.com.co
 www.bqmconsulting.com.co





INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

JEP

Periodo: 01 al 31 de enero de 2023

Orden De Compra N° 93234

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ



Contrat Center



Outsourcing T



Extranjería Migratoria



Dirección de Pagos

DATOS GENERALES

ORDEN DE COMPRA	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	13 de febrero 2023
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 enero de 2023. 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 enero 2023
PRESENTADO POR:	Diana Barrero
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NO:	06



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	9
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 inicio de la adición: 16 de diciembre 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
Fecha de terminación de la adición: 28 de febrero de 2023
 - 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.
 - En la adición se incluye Un Agente Profesional en Sitio experto en manejo y análisis de bases de datos.



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 enero de 2.023 ingresaron por el canal telefónico un total de 545 llamadas, de las cuales se atendieron 541 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 99,27% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 409 segundos (06:08 minutos).

Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 119 llamadas y se atendieron 118 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 426 llamadas y se atendieron 423 llamadas.

El tiempo de conversación de 06:08 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.

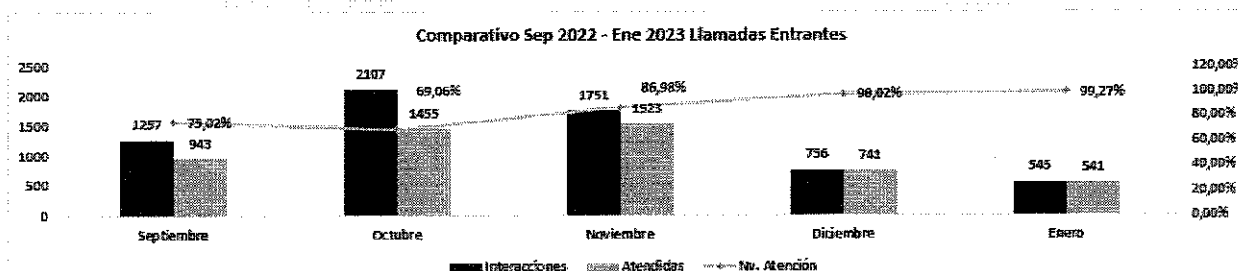
Gestión llamadas entrantes



Gráfica 1

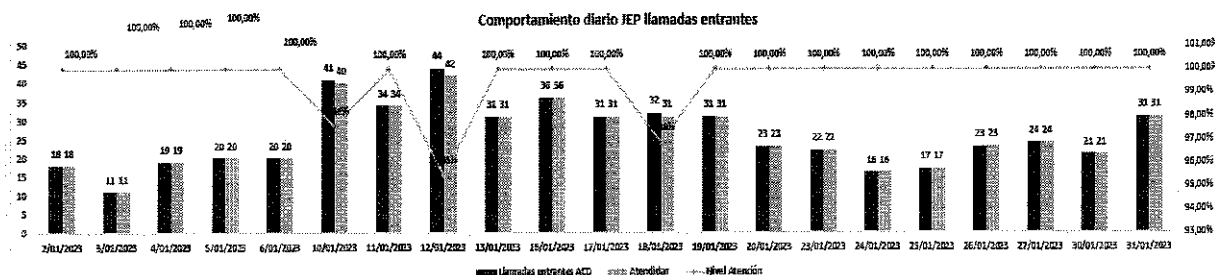
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas entrantes desde el mes de septiembre hasta enero de 2023, recordando que en el mes de septiembre se abrió la línea.

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 enero 2023 muestra una variación de 211 llamadas menos respecto al mes anterior y una mejora de 1.25 p.p en el nivel de atención, esto se presenta por la disminución en la contactabilidad en la gestión outbound.



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 enero, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

JEP ENTRANTES ENERO 2023						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
2/01/2023	18	18	100.00%	0	0.00%	387
3/01/2023	11	11	100.00%	0	0.00%	550
4/01/2023	19	19	100.00%	0	0.00%	491
5/01/2023	20	20	100.00%	0	0.00%	249
6/01/2023	20	20	100.00%	0	0.00%	450
10/01/2023	41	40	97.56%	1	2.44%	444
11/01/2023	34	34	100.00%	0	0.00%	554
12/01/2023	44	42	95.45%	2	4.55%	411
13/01/2023	31	31	100.00%	0	0.00%	460
16/01/2023	36	36	100.00%	0	0.00%	402
17/01/2023	31	31	100.00%	0	0.00%	262
18/01/2023	32	31	96.88%	1	3.13%	337
19/01/2023	31	31	100.00%	0	0.00%	466
20/01/2023	23	23	100.00%	0	0.00%	322
23/01/2023	22	22	100.00%	0	0.00%	365
24/01/2023	16	16	100.00%	0	0.00%	356
25/01/2023	17	17	100.00%	0	0.00%	255
26/01/2023	23	23	100.00%	0	0.00%	392
27/01/2023	24	24	100.00%	0	0.00%	488
30/01/2023	21	21	100.00%	0	0.00%	475
31/01/2023	31	31	100.00%	0	0.00%	458
Total	545	541	99.27%	4	0.73%	408

Tabla 1

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 31 de enero 2023.

JEP SEMANAL ENERO 2023						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	88	88	100.00%	0	0.00%	425
Semana 2	150	147	98.00%	3	2.00%	467
Semana 3	153	152	99.35%	1	0.65%	367
Semana 4	102	102	100.00%	0	0.00%	371
Semana 5	52	52	100.00%	0	0.00%	467
Total	545	541	99.27%	4	0.73%	408

Tabla 2



2.1. Tipificación de las llamadas entrantes

De las 541 llamadas entrantes atendidas, se tipificaron por el sistema 394 llamadas, con un resultado del 72,82% de tipificación de las llamadas entrantes.

- ❖ Con 335 tipificaciones y una participación del 85,03% 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.

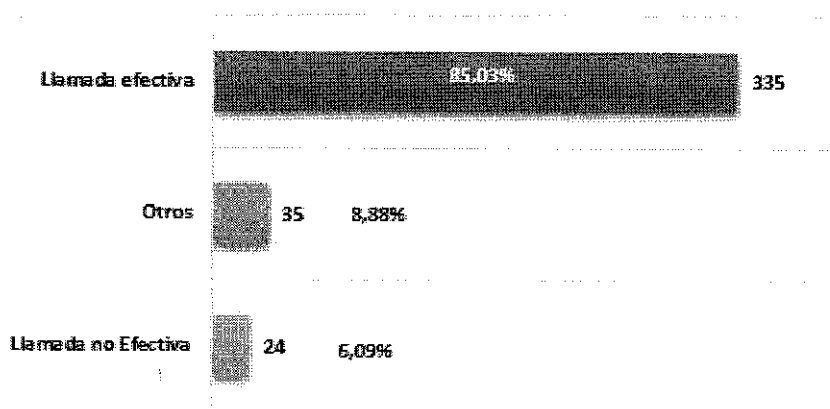
- ❖ Con 35 tipificaciones y una participación del 8,88% de "otros"

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 24 tipificaciones para un resultado del 6,09% 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".

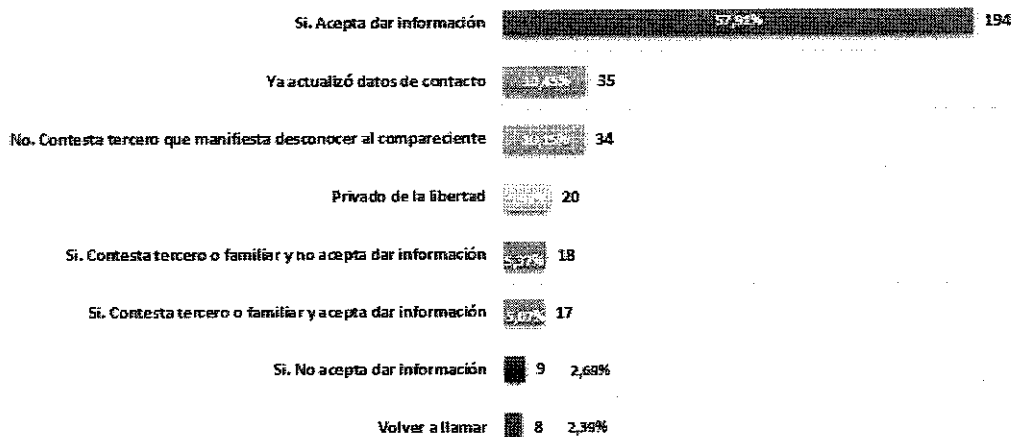
Tipificación Llamadas Entrantes



Gráfica 4

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones "efectiva" se actualizaron 194 datos de ciudadanos que se comunicaron a la línea, para un 57,91% de participación sobre las demás tipologías.

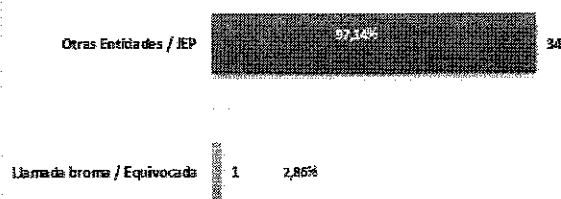
Tipificación Llamada Entrante Efectiva



Gráfica 5

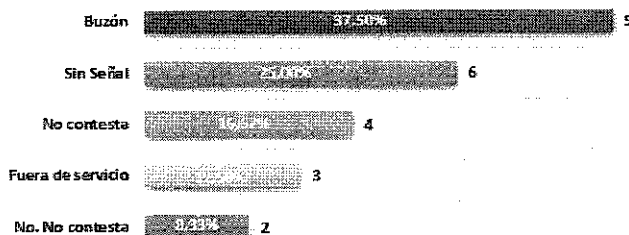
En la siguiente gráfica se muestra el detalle de las tipificaciones de las llamadas entrantes con la tipología "Otros" y "No efectiva".

Tipificación Llamada Entrante "Otros"



Gráfica 6

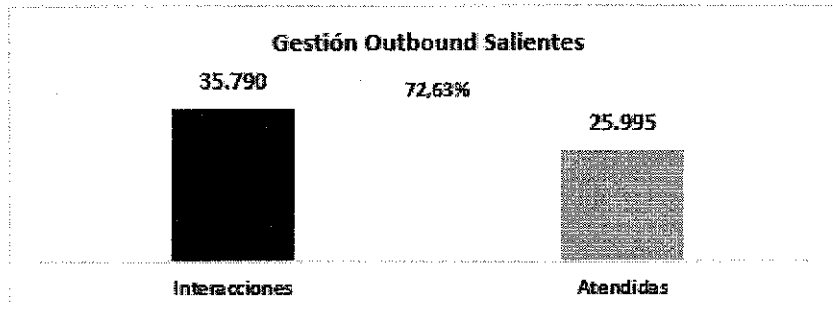
Tipificación Llamada Entrante "No Efectiva"



Gráfica 7

3. Estadística de las llamadas salientes

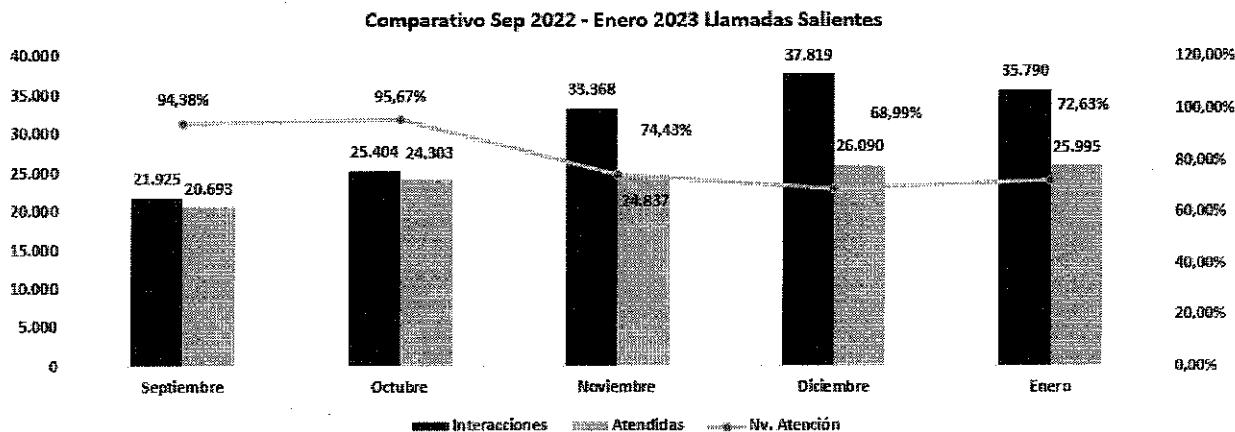
Durante el periodo del 1 al 31 de enero se realizaron por el canal telefónico un total de 35.790 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 25.995 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 72,63%. Con un tiempo de conversación total de 69 segundos (01:15 minutos).



Gráfica 8

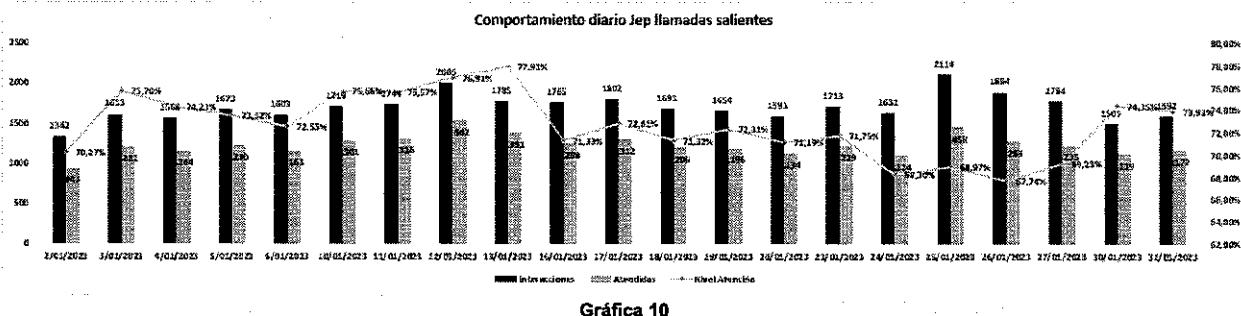
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas salientes desde el mes de septiembre 2.022 hasta enero de 2.023.

Se realiza la observación que a partir del 15 de noviembre de 2.022 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 con los meses de septiembre y octubre. Es importante resaltar que se evidencia una mejora 3.64p.p en la contactabilidad comparado con el mes anterior.



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 31 de enero 2.023, estas bases de datos son compartidas por la JEP al centro de contacto para su respectiva gestión y comunicación para la actualización de datos.



En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento diario de la gestión outbound y/o salida de llamadas para gestión de bases en el periodo comprendido del 1 al 31 de enero, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

JEP SALIENTES ENERO 2023							
Fecha		Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	IMO(s)
2/01/2023	↓	1342	943	70,27%	399	29,73%	80
3/01/2023	⇒	1613	1221	75,70%	392	24,30%	70
4/01/2023	↓	1568	1164	74,23%	404	25,77%	70
5/01/2023	⇒	1673	1230	73,52%	443	26,48%	70
6/01/2023	⇒	1603	1163	72,55%	440	27,45%	69
10/01/2023	⇒	1719	1301	75,68%	418	24,32%	78
11/01/2023	⇒	1744	1318	75,57%	426	24,43%	75
12/01/2023	↑	2005	1542	76,91%	463	23,09%	63
13/01/2023	⇒	1785	1391	77,93%	394	22,07%	64
16/01/2023	⇒	1765	1259	71,33%	506	28,67%	75
17/01/2023	⇒	1802	1312	72,81%	490	27,19%	70
18/01/2023	⇒	1691	1206	71,32%	485	28,68%	68
19/01/2023	⇒	1654	1196	72,31%	458	27,69%	67
20/01/2023	↓	1593	1134	71,19%	459	28,81%	68
23/01/2023	⇒	1713	1229	71,75%	484	28,25%	65
24/01/2023	⇒	1631	1114	68,30%	517	31,70%	64
25/01/2023	↑	2114	1458	68,97%	656	31,03%	58
26/01/2023	↑	1894	1283	67,74%	611	32,26%	66
27/01/2023	⇒	1784	1235	69,23%	549	30,77%	69
30/01/2023	↓	1505	1119	74,35%	386	25,65%	74
31/01/2023	↓	1592	1177	73,93%	415	26,07%	77
Total		35790	25995	72,63%	9795	27,37%	70

Tabla 3

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal de la gestión outbound en el periodo comprendido del 1 al 31 de enero. Evidenciando una disminución en la contactabilidad con los ciudadanos.

JEP SEMANAL ENERO 2023 LLAMADAS SALIENTES						
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	7799	5721	73,36%	2078	26,64%	72
Semana 2	7253	5552	76,55%	1701	23,45%	70
Semana 3	8505	6107	71,80%	2398	28,20%	70
Semana 4	9136	6319	69,17%	2817	30,83%	64
Semana 5	3097	2296	74,14%	801	25,86%	76
Total	35790	25895	72,63%	9795	27,37%	70

Tabla 4

3.1. Tipificación de las llamadas salientes

Para el periodo del 1 al 31 de enero se realizaron 34.840 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 29.825 tipificaciones y una participación del 85,61% 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".

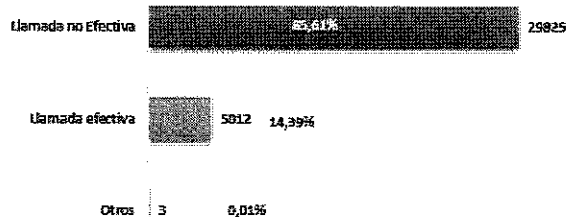
- ❖ Con 5.012 tipificaciones y una participación del 14,39% de "Llamada Efectiva".

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 3 tipificaciones para un resultado del 0,01% 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".

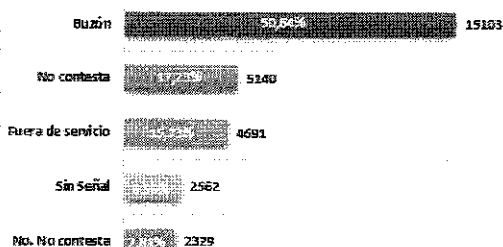
Tipificación Llamadas Salientes



Gráfica 11

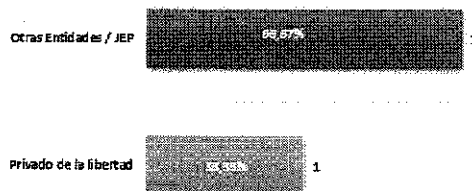
En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes "No efectiva" y la tipificación de "Otros".

Tipificación Llamada Saliente "No Efectiva"



Gráfica 12

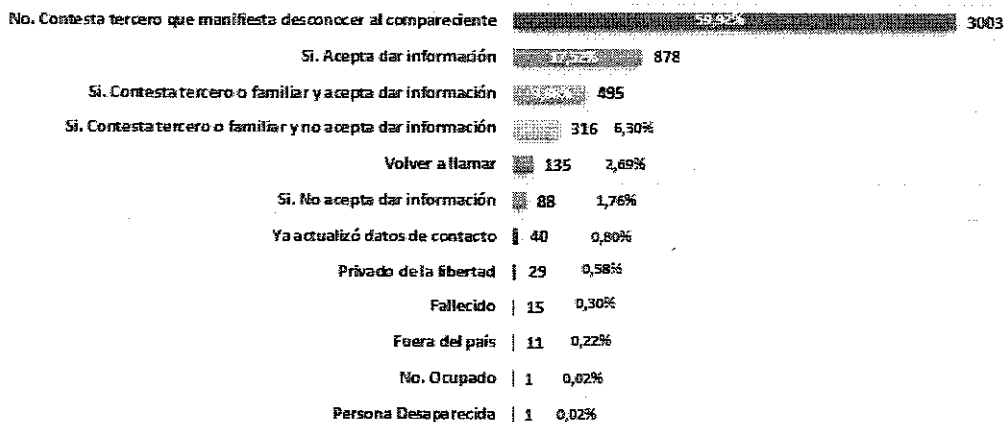
Tipificación Llamada Saliente "Otros"



Gráfica 13

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes "efectiva" se actualizaron 3.003 datos de ciudadanos aceptaron brindar la información, para un 59,92% de participación sobre las demás tipologías.

Tipificación Llamada Saliente "Efectiva"



Gráfica 14



4. Gestión de Bases

Durante el mes de enero 2023 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

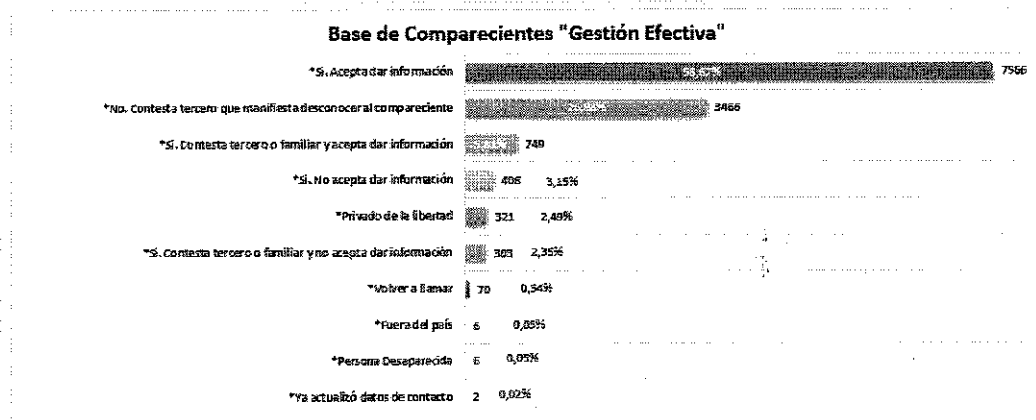
Para un total de 23.101 registros.

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 12.895 registros y 4.708 de gestión no efectiva.

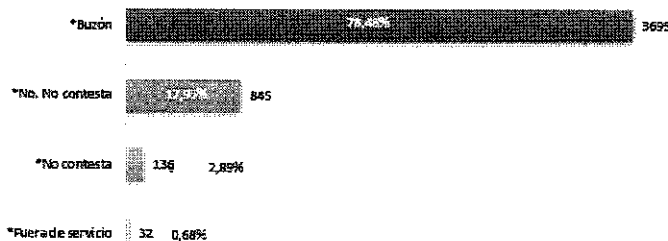
En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de enero 2023 y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 7.566 registros para una participación del 58,67% de efectividad en Si. Acepta dar información.



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 78,48% y 3.695 registros tipificados como Buzón.

Base de Comparecientes "Gestión No Efectiva"



Gráfica 16

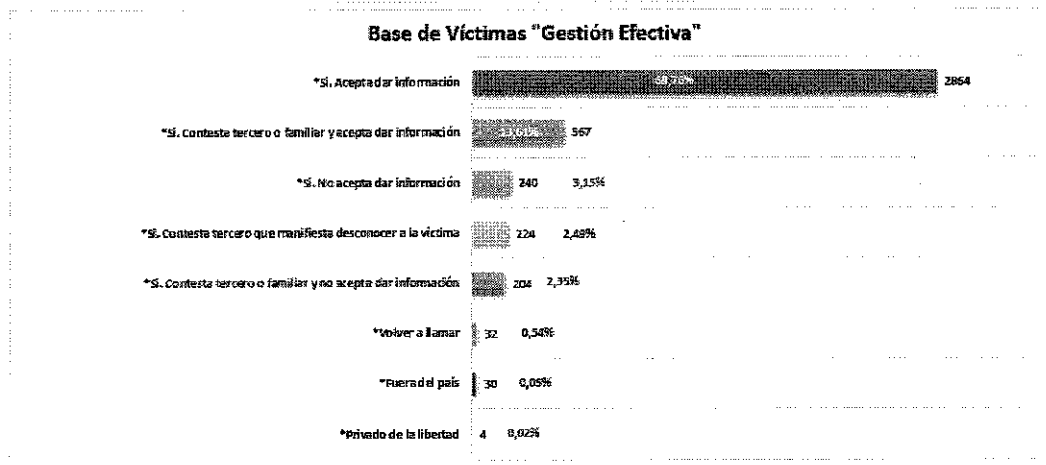
4.2. Bases de Víctimas

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 4.165 registros y 1.126 de gestión no efectiva.

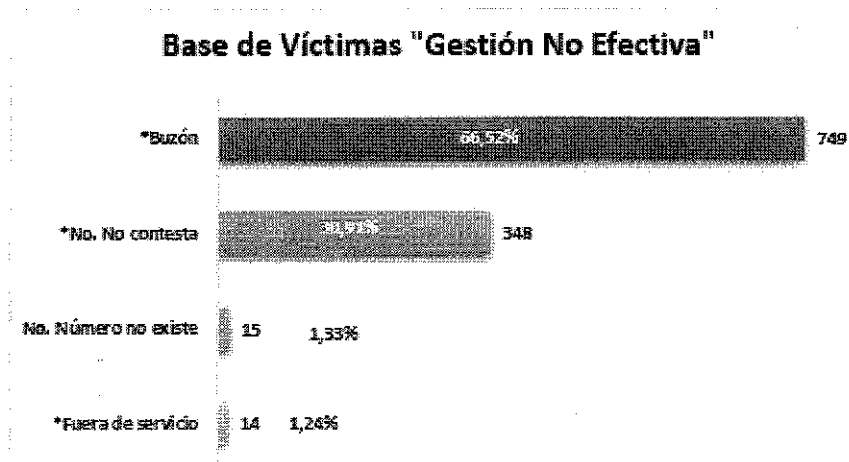
En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de enero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 2.864 registros para una participación del 68,76% de efectividad en Si. Aceptar dar información



Gráfica 17

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el 31 de enero 2023 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

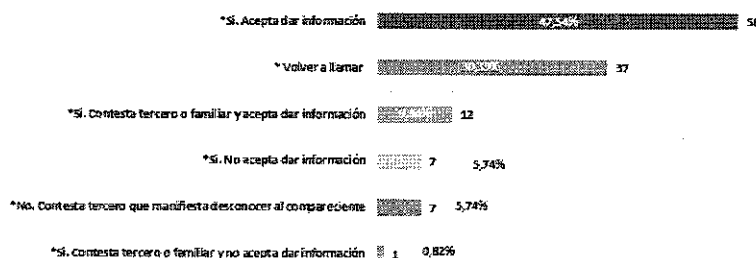
Las víctimas Colectivas son todas aquellas que se encuentran siendo representadas por sujetos colectivos acreditados.

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.

De la base de víctimas colectivas de los 207 registros, se tiene como gestión efectiva 122 registros y 85 de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de enero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 58 registros para una participación del 47,54% de efectividad en Si. Acepta dar información

Base de Víctimas Colectivas "Gestión Efectiva"

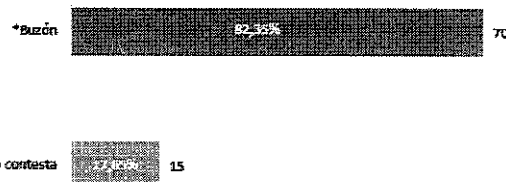


Gráfica 19

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de enero 2023 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 20

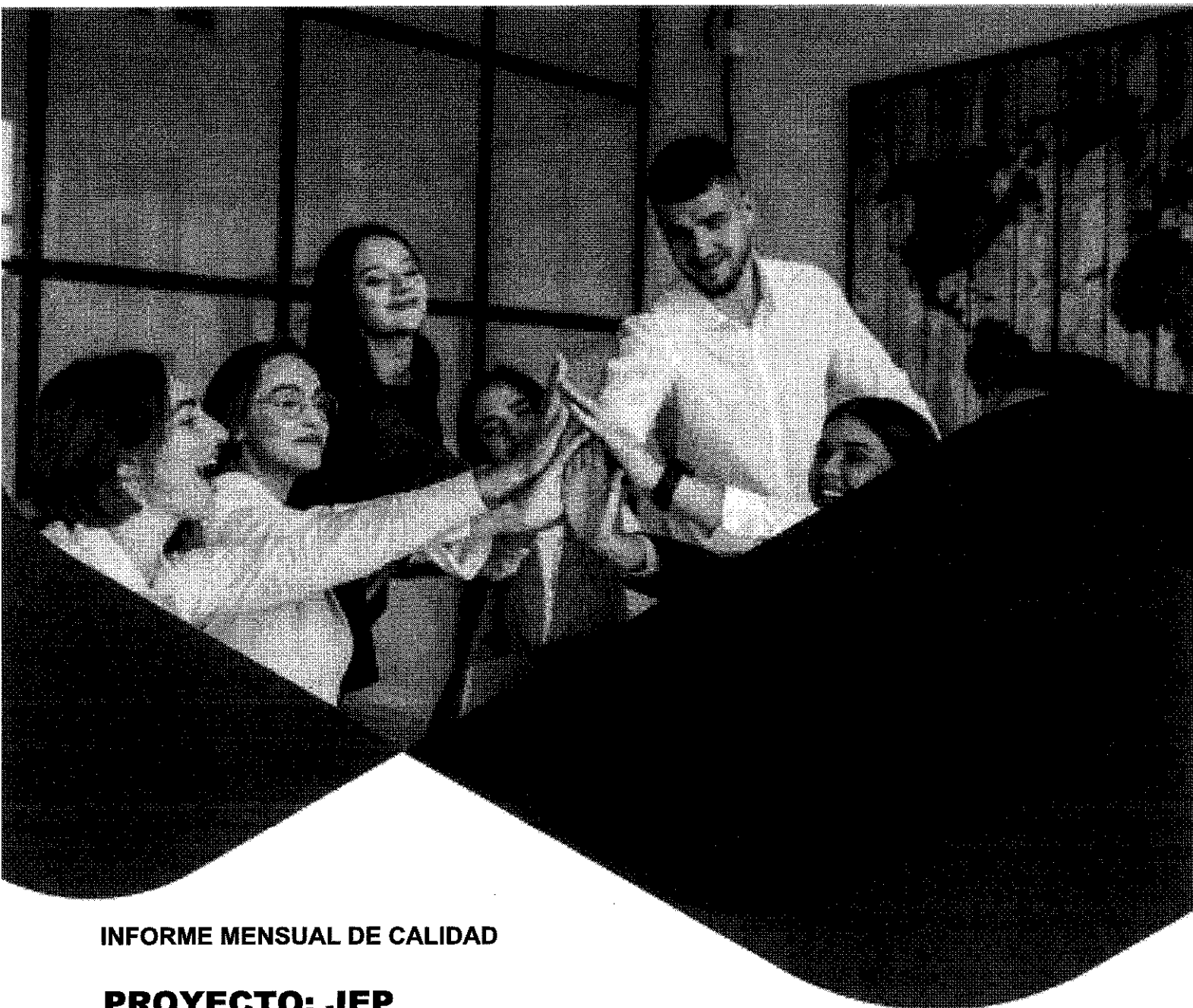
5. Planes de mejora

- ✦ Se evidencia una mejora considerable de 3,65p.p en el nivel de Atención de la línea outbound es decir se presentó una mayor contactabilidad con los ciudadanos comparado con el mes anterior.
- ✦ 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, fue necesario el cambio de la plantilla y se logró subir la información, mostrando algunos errores muy puntuales los cuales se esta revisando al detalle para corregir y para posterior 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.
- ✦ Se realiza la implementación y presentación de informes por medio de la plataforma de Power Bi, lo cual permite tener una mejor visualización e interpretación de los datos.

6. Anexos

Como anexo a este informe se hace entrega de:

- Informe de formación
- Informe de calidad
- Link de power BI actualizada



INFORME MENSUAL DE CALIDAD

PROYECTO: JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Periodo: 01 al 31 de Enero de 2023

Orden De Compra N° 93234

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

DATOS GENERALES

CONTRATO

93234

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:

07 de enero de 2023

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:

Presentar la metodología, resultados y hallazgos evidenciados en el mes de enero 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 enero

PRESENTADO POR:

Helber Ricardo Quintero

ENTREGADO A:

Angela Mora Soto

INFORME NO:

6

Tabla de Contenido

INFORME MENSUAL DE CALIDAD.....	
1. Presentación.....	
1.1 Metodología para la gestión de Calidad.....	
✓ Diccionario de calidad.....	
✓ Auditorias y/o monitoreos.....	
✓ Retroalimentaciones.....	
2. Resumen general.....	
3. NOTAS POR AGENTE.....	
3.1 Retroalimentaciones.....	
3.2 Actividades realizadas.....	
3.3 Plan de acción Febrero.....	
4. Anexos.....	



1. Presentación

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

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

1.1 Metodología para la gestión de Calidad

✓ Diccionario de calidad

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

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

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

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

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

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

ERROR CRÍTICO PARA EL USUARIO FINAL

ÍTEM	DEFINICIÓN
Indica de manera clara el motivo de la comunicación	Informa de manera clara y completa el motivo de la comunicación.
Valida la titularidad del ciudadano a contactar	Valida nombres y apellidos completos, así como el tipo y número de documento de la persona a contactar, antes de proceder con la actualización de datos.
Escucha activa con el ciudadano	Escucha activamente al ciudadano de forma activa, sin hacer repetir la información por segunda vez, demostrando interés y concentración en la comunicación. Así mismo evita interrumpir de forma negativa al ciudadano en su relato.
Finaliza la llamada adecuadamente	- 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.	- Emplee 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	- 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	- 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	- 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	- 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	- 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, onomatopéyas)
Demuestra cortesía en el transcurso de la comunicación	- 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.



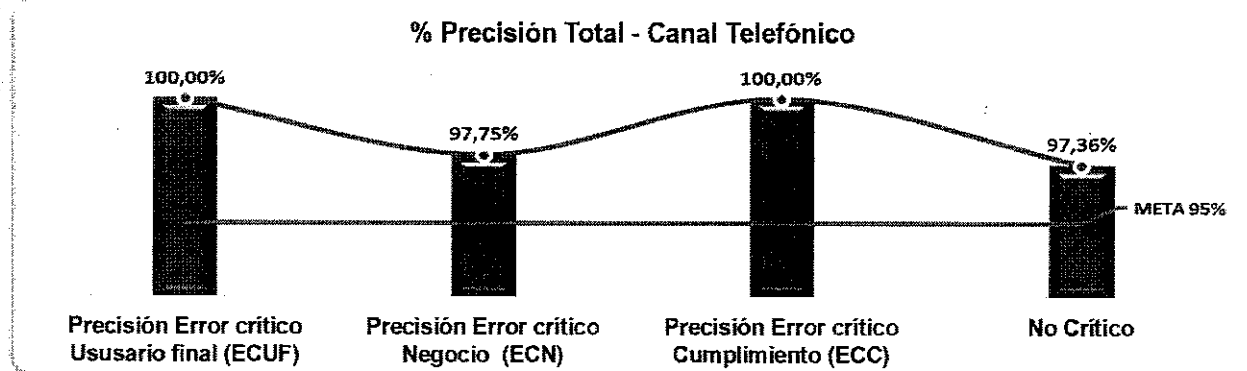
2. Resumen general

Para el mes de enero el área de calidad monitoreó a los veinte (20) agentes que conforman la operación, realizando un total de ochenta (80) 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 enero, que incluyen los dos servicios de atención telefónica: inbound (llamadas entrantes) y outbound (llamadas salientes) se observan continuación:

JEP		META	RESULTADO
Nota Error Crítico Usuario Final (ECUF)		95,00%	100,00%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)		95,00%	97,75%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)		95,00%	100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)		95,00%	97,36%
NOTA EC GLOBAL		95,00%	99,25%



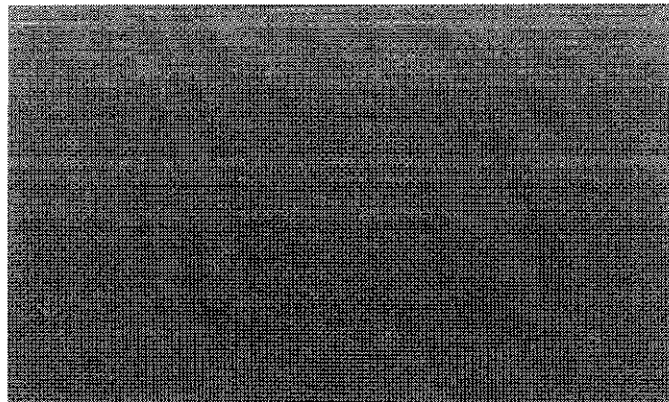
Se evidencia que la mayor oportunidad de mejora se centra en la **precisión de error crítico de negocio**, específicamente en los ítems **Registra la información de manera correcta**. Oportunidades que han sido recurrentes durante el mes de enero

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

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

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECN

100%

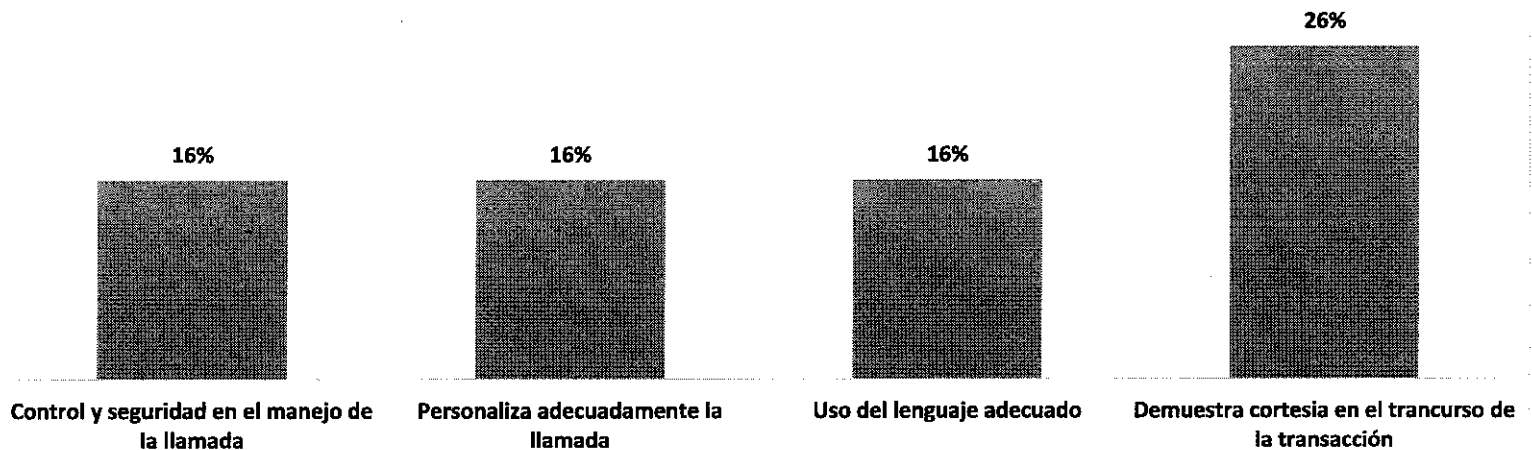


Registra la información de manera correcta

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

- El asesor ingresa de manera equivocada el número de cédula del ciudadano.
- El asesor diligencia cedula de extranjería, cuando se trata de una de cédula de ciudadanía.

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ENC



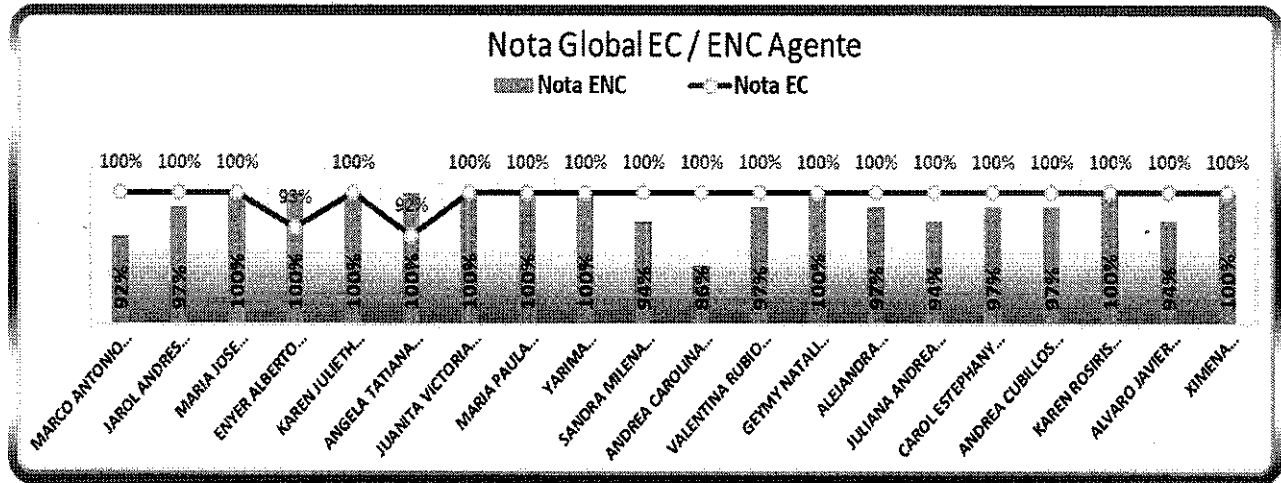
A partir de información obtenida se identifica que la causa asociada a las oportunidades de mejora en error no crítico corresponde a:

- El asesor utiliza términos como "listo", que no hacen parte de la etiqueta telefónica.
- El asesor en ocasiones no usa frases de cortesía con el ciudadano como (por favor, es tan amable, etc).
- Se evidencia que al inicio de la llamada no se indaga por el señor, sino que se dirige de manera inmediata por el nombre.
- Se evidencian titubeos dentro de la llamada, lo cual puede generar inseguridad en el ciudadano.



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	4	100,00%	100,00%	100,00%	91,67%	100,00%
80240685	JAROL ANDRES NARVAEZ LEON	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	97,22%	100,00%
1000941097	MARIA JOSE ALVAREZ BELTRAN	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1002155264	ENYER ALBERTO VILLADIEGO GONZALEZ	JEP	DIANA BARRERO	5	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	93,33%
1014282483	KAREN JULIETH JIMENEZ PACHECO	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1016088167	ANGELA TATIANA PEREZ LARROTTA	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	75,00%	100,00%	100,00%	91,67%
1018488012	JUANITA VICTORIA RIVERA LOZANO	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1018493784	MARIA PAULA GARCIA MORENO	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1018514089	YARIMA ALEJANDRA DÁGER MORA	JEP	DIANA BARRERO	3	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1019036320	SANDRA MILENA VENEGAS AVENDAÑO	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	94,44%	100,00%
52873766	ANDREA CAROLINA CEPEDA NIETO	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	86,11%	100,00%
1019154438	VALENTINA RUBIO MARTINEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	97,22%	100,00%
1020762578	GEYMY NATALI CASTIBLANCO QUEVEDO	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1020769538	ALEJANDRA SALINAS GALVIS	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	97,22%	100,00%
1022379194	JULIANA ANDREA BABATIVA PAEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	94,44%	100,00%
1022421954	CAROL ESTEPHANY MORENO BELTRAN	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	97,22%	100,00%
1047401013	ANDREA CUBILLOS ONTIBON	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	97,22%	100,00%
1067962785	KAREN ROSIRIS VASQUEZ HERNANDEZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1094272162	ALVARO JAVIER JAIMES VELOZA	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	94,44%	100,00%
1136883952	XIMENA ALEJANDRA MEJIA ALVAREZ	JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

3.1 Retroalimentaciones

Para el mes de enero 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 enero se han realizado un total de **21** 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.**



3.3 Plan de acción Febrero

Para el mes de febrero se propone las siguientes acciones:

- ✓ **Seguimiento:** A partir de las retroalimentaciones y focalizados del mes de enero, se hará énfasis en el evolutivo para finalizar orden de compra.
- ✓ **Reconocimiento:** Junto a la operación se hará la validación de los indicadores, tanto de operación como de calidad para realizar algún tipo de incentivo.
- ✓ **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 y diligenciar compromiso.

4. Anexos

01

Código: 200-0704
Versión: 2018
Página: 10

REGISTRO DE ASISTENCIA

Organización: Socialización Resultados Calidad **FECHA (dd-mm-aa):** 27/04/2023

Evento: Socialización resultados **Duración (hh:mm:ss):**

Objetivo: Socialización resultados

Temas: Socialización resultados y recomendaciones

Facilitador: Ricardo Quintero B

Asistencia: X

Nº	Nombres - Apellidos	Cargo	Cédula	Firma
1	Larrea R. Lopez L	Agente técnico	4212997	[Firma]
2	Maria Pava Garcia Moreno	Agente técnico	1018493789	[Firma]
3	Margarita Alvarez Bellón	Agente técnico	1000941091	Margarita A.B.
4	Karen Jimenez P	Agente técnico	1014282483	[Firma]
5	Andrés Cubillos Arboleda	Agente técnico	1047401013	Andrés Cubillos
6	Alvaro Javier Jaime Velazco	Agente técnico	1094742162	[Firma]
7	Jairo Andra Nunez Leon	Agente técnico	80240685	[Firma]
8	Caral Esteban Moreno B	Agente técnico	1022421954	[Firma]
9	Liliana A. Ospina Ruiz	Agente técnico	1017374194	[Firma]
10	Ximena A. Mayo A.	Agente técnico	1136883952	[Firma]
11	Enry A. Villalba Gonzalez	Agente técnico	1002155784	[Firma]
12	Johanna Camacho Roca	Agente técnico	1018486002	[Firma]
13	Larrea Alejandra Deger Mesa	Agente técnico	1018514089	Larrea Deger
14	Sandra Milena Vargas	Agente técnico	10191036320	Sandra Vargas
15	ANGELA TATIANA PEREZ L	Agente técnico	1016088167	[Firma]
16	Valentina Rubio Martinez	Agente técnico	1019154458	Valentina Rubio
17	Karen Patricia Vargas Hernandez	Agente técnico	1067962785	Karen Vargas
18	Enry A. Villalba Gonzalez	Agente técnico	1020462548	[Firma]
19	Alfonso Salazar Cuervo	Agente técnico	1020769538	[Firma]

Felicitación indicadores de calidad 100% Enero



De: Ricardo Quintero Buitrage <rbu@bpmconsulting.com.co>
 Para: CAROL MARIANO <CAROL.MARIANO@BPMCONSULTING.COM.CO>
 CC: Diana Domínguez <diana.domínguez@bpmconsulting.com.co>

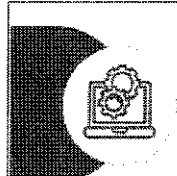
Buenos días Carol,

Calidad y operación, se felicitan por el compromiso que han tenido hasta el momento, en el cual hemos notado de 100% en las producciones de línea crítica y no crítica.



El área de calidad agradece lo excelente gestión y recepción al cliente, eficiente y oportuna del cumplimiento en materia ya que de esta manera nos ayudan a alcanzar las metas grupales e individuales. Por lo cual el día de mañana otorgamos a todos los empleados.

Quedamos en,



Ricardo Quintero Buitrage

Líder de Calidad JEP

📍 Carrera 17 A 154-25 Edificio BPM Consulting
 📞 311 7544004
 📧 rbu@bpmconsulting.com.co
 🌐 www.bpmconsulting.com.co





INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO:

Jurisdicción Especial para la Paz - JEP

Periodo: 01 al 31 de enero del 2023.

María José Vargas Meza – Líder de formación.

Jonatan Díaz Quiroga – Formador.





DATOS GENERALES

CONTRATO

Jurisdicción Especial para la Paz

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:

02 de febrero 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 enero del 2023

PRESENTADO POR:

María José Vargas Meza

ENTREGADO A:

Yomar Angélica Muñoz , Suzy Sierra

INFORME NO:

07



Tabla de **Contenido**

1. Resumen	4
2. Plan de Capacitación Mensual	4
3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados	4
4. Gráficas de indicadores	5
5. Evaluación mensual de conocimientos:	6
6. Plan de capacitación próximo mes: febrero 2023.	9
7. Conclusiones	9

1. Resumen

TOTAL AGENTES	20
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	3
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	04:00:00

2. Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de enero del 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

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Ene	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	28/01/2023

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de enero de 2023, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Relaciones Interpersonales

Identificar los tipos de interacciones sociales en nuestra vida, para así identificar la armonía de un trabajo en equipo sustentado en valores e integración común.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	20	0	100%	100	4,2

Excel básico

Conocer, establecer y recordar los conocimientos básicos en Excel, y así identificar las diferentes funcionalidades de la barra de inicio.

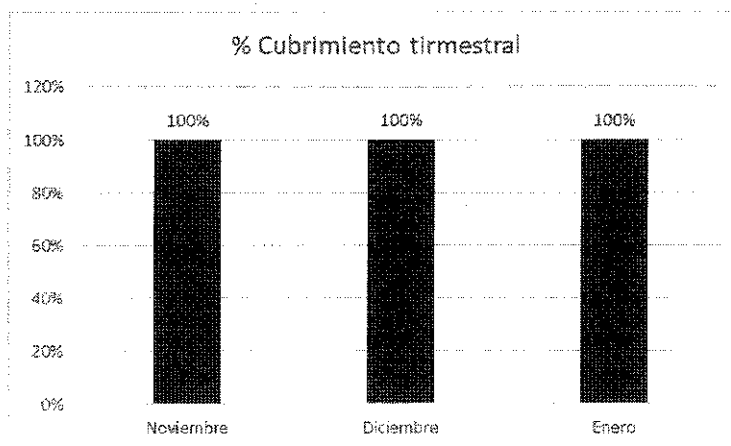
Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	20	0	100%	100	4,5

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficas de indicadores

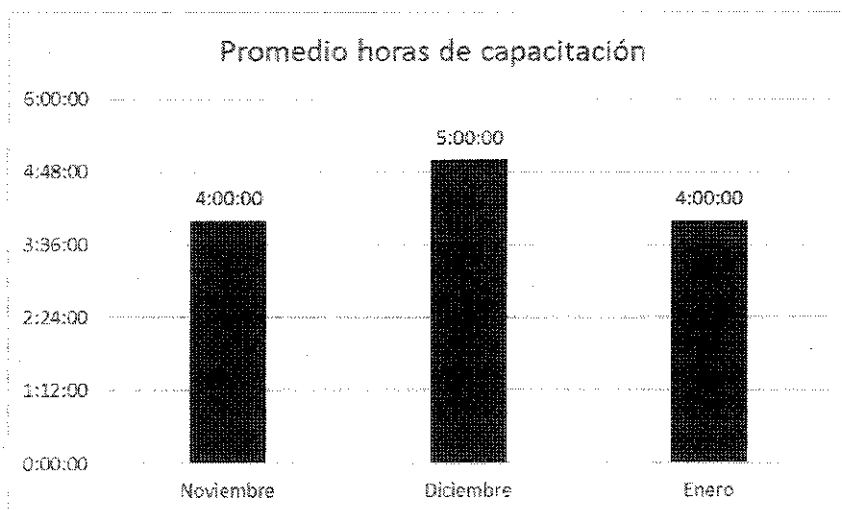
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral

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		
Noviembre	Diciembre	Enero
4:00:00	5:00:00	4:00:00



Cumplimiento de las 04:00:00 horas formativas por agente para el mes de enero 2023, 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	100
1067962785	VASQUEZ HERNANDEZ	KAREN ROSIRIS	100
1019154438	MARTINEZ	VALENTINA RUBIO	100
1018488012	RIVERA LOZANO	JUANITA VICTORIA	100
1020769538	GALVIS	ALEJANDRA SALINAS	100
1047401013	ONTIBON	ANDREA CUBILLOS	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
52873766	CEPEDA NIETO	ANDREA CAROLINA	100
			100

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de enero del 2023 de la campaña Jurisdicción Especial para la Paz - JEP.

EVALUACIÓN MENSUAL ENERO – JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

1. Selecciona la tipificación adecuada para el siguiente escenario: El ciudadano me informa que en el momento no puede atender la llamada porque se encuentra ocupado, pero indica que estaría dispuesto al siguiente día.

- a) Si. No acepta dar información
- b) Fuera del país
- c) Persona desaparecida



d) Volver a llamar

2. Cuando se comunica un posible compareciente y este ciudadano informa que desea actualizar datos; sin embargo no la encontramos en nuestras bases. En este escenario debo realizar lo siguiente:

a) Actualizar los datos, diligenciar en el campo **Participación JEP** "Compareciente" y en las observaciones registrar que no está en base de datos.

b) Actualizar los datos, diligenciar en el campo **Participación JEP** "No se encuentra en base de datos" y en las observaciones registrar que el ciudadano informa ser compareciente.

c) Actualizar los datos, diligenciar en el campo **Participación JEP** "Sujeto Colectivo" y en las observaciones registrar que no está en base de datos.

d) Actualizar los datos, diligenciar en el campo **Participación JEP** "Victima" y en las observaciones registrar que no está en base de datos.

3. ¿Cuál de las siguientes frases no cumple con la etiqueta telefónica, según la matriz de calidad?:

a) "Es tan amable".

b) "Por favor me suministra".

c) "Me regala por favor".

d) "Me indica por favor".

Responda Falso o Verdadero, según corresponda

4. Si el ciudadano indica que no quiere brindar el dato de ubicación por motivos de seguridad, le debo insistir que es obligatorio porque de eso se trata la actualización (F).

5. Cuando el ciudadano informa en la llamada que ya actualizó datos, debo asegurarme validando en el consolidado general y de esta manera evitar tipificar que ya actualizó cuando aún no se ha realizado (V)

6. Al indicar el guion de Habeas Data, lo importante es mencionar la "Ley 1581 de 2012" ya que lo demás no es necesario (F)

7. Cuando el campo de la observación tiene errores de ortografía, esto se considera irrelevante ya que el ciudadano no lo puede saber.

8. Las relaciones interpersonales son:

Todo un proceso de comunicación verbal y no verbal a través del cual dos o más personas intercambian ideas, sentimientos, hechos o acontecimientos. Estas relaciones siempre se ven condicionadas por diferentes aspectos que tienen que ver con características particulares de las personas que intervienen en ellas, así como por aspectos culturales sociales ideológicos e históricos que ellas comparten.

Según lo anterior indique falso o verdadero

(V)

9. Algunas de las relaciones que encontramos en nuestro trabajo son:

Relaciones funcionales, realización de tareas relaciones jerárquicas entre jefes y colaboradores, relaciones cooperativas entre equipos de trabajo, relaciones informales entre amigos.

Según lo anterior indique falso o verdadero

(F)

10. Indique cual es la combinación de teclas para hacer un filtro en Excel.

Seleccione una:

ctrl + L

Shif + ctrl + L

Ninguna de las anteriores

Shif + L

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	YARIMA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1067962785	VASQUEZ	KAREN 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	1	1	1	1	1	1	1	1
1020769538	GALVIS	ALEJANDRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1047401013	ONTIBON	ANDREA UBILLOS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1014282483	JIMENEZ PACHECO	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 LARROTTA	ANGELA TATIANA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1018493784	GARCIA MORENO	MARIA PAULA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



1022421954	MORENO BELTRAN	CAROL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1094272162	JAIMES VELOZA	ALVARO JAVIER	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4252997	LOPEZ LOPEZ	MARCO ANTONIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019036320	VENEGAS	SANDRA MILENA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA ANDREA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1000941097	BELTRAN	MARIAJOSE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1002155264	VILLADIEGO	ENYER ALBERTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80240685	NARVAEZ LEON	JAROL ANDRES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52873766	CEPEDA NIETO	ANDREA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6. Plan de capacitación próximo mes: febrero 2023.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Feb	Blandas	Ortografía – textos	1:00:00	6/02/2023
Feb	Técnica	Gestión de tiempo	1:30:00	13/02/2023
Feb	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/02/2023

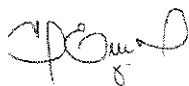
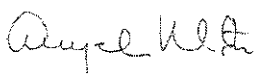
7. Conclusiones

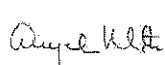
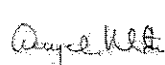
Se evidencia una mejora la participación en las actividades enviadas y realizadas por parte de formación Bpm, esto se ve reflejado en la nota general de todo el equipo.

Se aprueba con un promedio de 100% la nota de evaluación mensual.

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	
PERÍODO DEL INFORME:		del 01 de Enero de 2023		al 31 de Enero de 2023		Informe No: 06 PARCIAL	
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. Se realiza la adición de la OC desde el 16/12/2022 hasta el 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: El contratista realizó durante el mes de enero de 2023 las siguientes actividades en la ejecución de la orden de compra: 1. El contratista informa que durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2023 ingresaron por el canal telefónico un total de 545 llamadas, de las cuales se atendieron 541 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 99,27% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 409 segundos (06:08 minutos). Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 119 llamadas y se atendieron 118 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 426 llamadas y se atendieron 423 llamadas. 2. El contratista informa que el tiempo de conversación es de 06:08 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención. 3. El contratista informa que durante el mes durante el periodo del 1 al 31 de enero se realizaron por el canal telefónico un total de 35.790 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 25.995 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 72,63%. Con un tiempo de conversación total de 69 segundos (01:15 minutos). 4. Se realiza la siguiente observación del tiempo promedio de conversación de llamadas salientes es 01:15 minutos, aquí se tiene en cuenta las llamadas que son No efectivas. 5. El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Comparecientes: (Si. Acepta dar información) 7.566 ciudadanos, para una participación del 58,67%. 6. El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Víctimas: (Si. Acepta dar información) 2.864 ciudadanos, para una participación del 68,76%. 7. 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 47,54%. Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos. 8. El contratista informa que se 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 y una nueva plantilla. 9. 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. 10. 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.							
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	\$ 105.258.956,47			
Pago No. 6 -	mes:	Enero	de 2023	\$ 0,00	\$ 524.507.764,11		
Pago No. 7 -	mes:		de	\$ 0,00			
Pago No. 8 -	mes:		de	\$ 0,00			
Pago No. 9 -	mes:		de	\$ 0,00			
Pago No. 10 -	mes:		de	\$ 0,00			
Pago No. 11 -	mes:		de	\$ 0,00			
Pago No. 12 -	mes:		de	\$ 0,00			
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO (valor a pagar factura) *				\$ 131.244.695,34			

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ		FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios		JEP-FR-08-07 Versión 4.0 2022-04-15			
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)		\$ 655.752.459,45					
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato – valor total ejecutado)		\$ 100.970.404,00					
SALDO POR REINTEGRAR (si aplica)		\$ 0,00					
SALDO POR LIBERAR (si aplica)		\$ 0,00					
SALDO LIBERADO (si aplica)		\$ 5.952.810,48					
* El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas recibidos y aprobados a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.*							
3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS							
La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsible definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO / MITIGACIÓN	CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO				
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente				
Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente				
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el incumplimiento de ANS. Estipulación contractual que permita aplicar multas o sanciones al Proveedor que 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	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	15/12/2022	18/07/2022
MODIFICACIÓN	59166/4	4	BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	22/12/2022	22/12/2022	28/02/2026	26/12/2022

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios		JEP-FR-08-07	
			Versión 4.0	2022-04-15
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)	
Adición y prórroga	1	15/12/2022	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	
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: 52.272.737 Nombre: Claudia Liliana Erazo Maldonado (del 01/01/2023 al 10/01/2023) Cargo: Jefe del Departamento SAAD Representación de Víctimas, encargada de las funciones de la Subsecretaría Ejecutiva		
 Firma del Supervisor		En caso de existir un segundo supervisor: CC: 79.309.847 Nombre: Jorge Alirio Mancera Cortes (del 11/01/2023 al 23/01/2023) Cargo: Jefe del Departamento SAAD Comparecientes, encargado de las funciones de la Subsecretaría Ejecutiva		
 Firma del Supervisor		En caso de existir un tercer supervisor: CC: 52.085.127 Nombre: Angela María Mora Soto (del 24/01/2023 al 31/01/2023) Cargo: Subsecretaría Ejecutiva		
Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".				

JEP JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Constancia de cumplimiento persona jurídica	JEP-FR-10-06 Versión 3.0	Página 1 de 1 2022-12-13								
Fecha: 10/03/2023											
EL SUSCRITO INTERVENIENTE 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								
DEPENDENCIA:		SUBSECRETARÍA EJECUTIVA									
CONTRATISTA:		BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANAGEMENT									
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:		900011395-6									
2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES											
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.											
Por lo anterior, se autoriza el pago No. <u>6</u> por un valor de \$ <u>131.244.695,34</u> correspondiente a la <u>factura</u> No. <u>SBPM442</u> del <u>10</u> de <u>febrero</u> de <u>2023</u> .											
El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:											
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Rubro Presupuestal</th> <th style="text-align: left;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C-4401-1000-6-0-4401017-02</td> <td>\$ 131.244.695,34</td> </tr> <tr> <td></td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">TOTAL</td> <td>\$ 131.244.695,34</td> </tr> </tbody> </table>				Rubro Presupuestal	Valor	C-4401-1000-6-0-4401017-02	\$ 131.244.695,34		\$ -	TOTAL	\$ 131.244.695,34
Rubro Presupuestal	Valor										
C-4401-1000-6-0-4401017-02	\$ 131.244.695,34										
	\$ -										
TOTAL	\$ 131.244.695,34										
4. El supervisor deja constancia de la verificación del estado de las garantías del contrato conforme lo establecido en el informe de supervisión. SI ☒ X NO ☐											
5. Recibo de almacén											
Nombre: _____ Cargo: _____		N/A N/A									
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. Supervisión											
Supervisor 1:											
Nombre:	Angela María Mora Soto										
Cargo:	Subsecretaría Ejecutiva										
Dependencia:	Subsecretaría Ejecutiva										
			 Firma								
8. Ordenador del gasto y pago:											
Nombre:	Angela María Mora Soto										
Cargo:	Subsecretaría Ejecutiva										
Dependencia:	Subsecretaría Ejecutiva										
			 Firma								



EDWIN GIOVANNY ROWLANDS GOMEZ
JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ -
GESTIÓN GENERAL

Usuario Solicitante:
Unidad o Subunidad
Ejecutora Solicitante

Fecha y Hora Sistema: 2023-03-23-6:20 a. m.

VALORES PAGADOS					
TRM Pago	Valor Bruto	Valor Ponderado	Valor Neto	Moneda Base Compra	Valor MBC
	131.244.496,34	Valor Ponderado	8.020.239,00	122.824.496,34	Valor MBC

Identificación:	900011993	Razón Social:	EPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	Medio de Pago:	Atorno en cuenta
-----------------	-----------	---------------	---	----------------	------------------

[illegible]

Número:	93234	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2023-03-21
01 BaseCódigo Real					

DEDUCCIONES

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAGO	POSICION DEL CATALOGO DE PAG	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
44-0101 - JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACION CSF	2023-03-17	131.244.695,34	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)