



BPM CONSULTING SAS

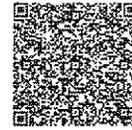
NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá

TEL: 6017569094

facturacion@bpmconsulting.com.co
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM669

SEÑOR(ES):

CLIENTE: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

NIT: 901140004-8

DIRECCIÓN: CR 7 63 44

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 4846980

CORREO: sifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

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

FECHA DE EXPEDICIÓN: 16/03/2023 03:14 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 15/04/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 16/03/2023 03:35 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 93234_022023

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	82,391,949.40	15,654,470.39	98,046,419.79
2	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal	20.00	186,648.00	3,732,960.00	709,262.40	4,442,222.40
3	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	30.00	40,723.20	1,221,696.00	232,122.24	1,453,818.24
4	IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia	1.00	7,279,000.00	7,279,000.00	1,383,010.00	8,662,010.00
5	IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia	1.00	6,275,600.00	6,275,600.00	1,192,364.00	7,467,964.00
6	ITBPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	28,045.00	24.89	698,040.05	132,627.61	830,667.66
7	ITBPO-7-2- Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound desde celular a 01-8000	538.00	180.99	97,372.62	18,500.80	115,873.42
8	ITBPO-7-5- Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional	758.00	24.89	18,866.62	3,584.66	22,451.28
9	ITBPO-25-16- Agente Profesional en Sitio_Jornada Ordinaria_Plata	1.00	7,623,972.40	7,623,972.40	1,448,554.76	9,072,527.16

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	
IVA	109,339,457.09	19%	20,774,496.85	Subtotal Base Gravable:	109,339,457.09
				IVA:	20,774,496.85
				Total Impuestos:	20,774,496.85
				Total + Impuestos:	130,113,953.94
				Valor Total:	130,113,953.94

CIENTO TREINTA MILLONES CIENTO TRECE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y TRES CON NOVENTA Y CUATRO CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURA SERVICIOS FEBRERO 2023_OC 93234

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

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

CUFE: 2742fe2725948270cd7f815fb532086efab1ad4ba14643aa71631ab9a30ccbd6e7c67d5d4150502fee87aa62aca98001

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:

202 - 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.

Bogotá D.C., 9 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 28 de febrero de 2023
Fecha de inicio:	1 de febrero de 2023
Fecha de terminación:	28 de febrero 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

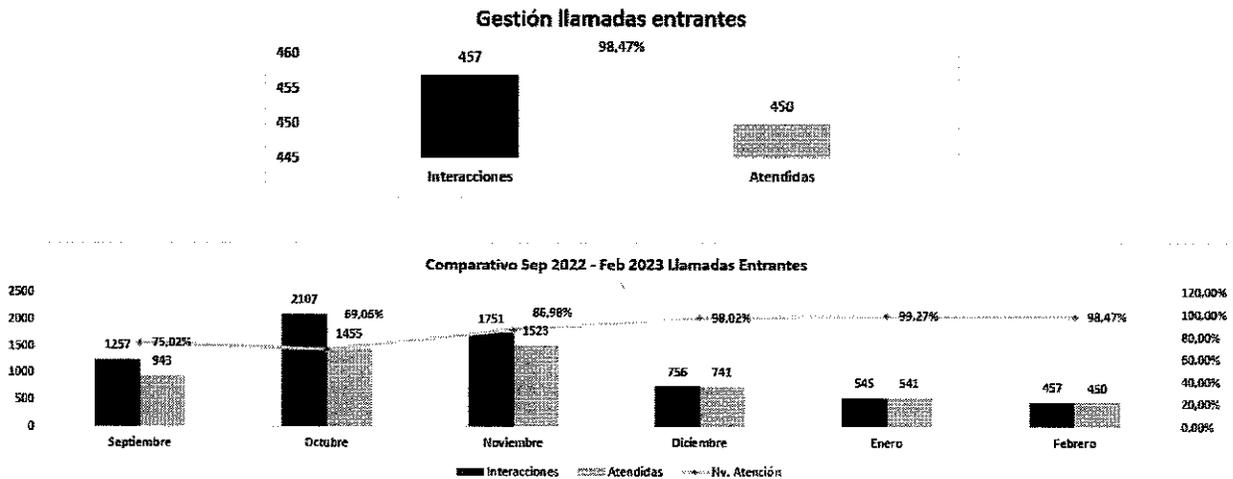
ETAPA DE OPERACIÓN

1. Gestión Llamadas Entrantes

Durante el periodo del 1 al 28 de febrero de 2.023 ingresaron por el canal telefónico un total de 457 llamadas, de las cuales se atendieron 450 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 98,47% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 341 segundos (06:01 minutos).

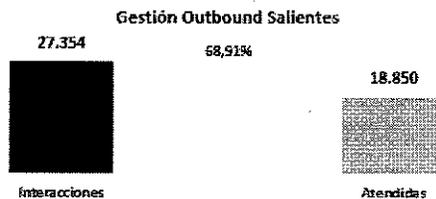
Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 89 llamadas y se atendieron 88 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 368 llamadas y se atendieron 362 llamadas.

El tiempo de conversación de 06:01 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 28 de febrero se realizaron por el canal telefónico un total de 27.354 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 18.850 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 68,91%. Con un tiempo de conversación total de 68 segundos (01:14 minutos).





3. Gestión de Bases

Se continua con los barridos y las remarcaciones de las bases entregadas por la JEP en el mes de septiembre. El 8 de febrero de 2023 se inicia con la gestión y marcación de una nueva base de víctimas entregada por la JEP con un total de 723 registros.

La base de comparecientes que cuenta con un total de 17.603 registros se le han realizado 6 barridos, siguiendo los lineamientos e instrucciones de la JEP, aclarando que estas remarcaciones y/o barridos se realizan aquellos registros No efectivos (buzón – no contesta – fuera de servicio) y registros No exitosos (si contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente – si contesta tercero o familiar y no acepta dar información – volver a llamar).

La base de víctimas que cuenta con un total de 5.291 registros se le han realizado 4 barridos, siguiendo los lineamientos e instrucciones de la JEP, aclarando que estas remarcaciones y/o barridos se realizan aquellos registros No efectivos (buzón – no contesta – fuera de servicio) y registros No exitosos (si contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente – si contesta tercero o familiar y no acepta dar información – volver a llamar).

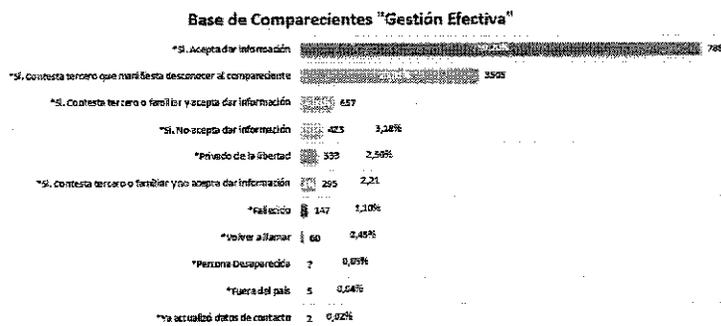
La base de víctimas colectivas que cuenta con un total de 207 registros se le han realizado 3 barridos, al igual que las otras bases solo se realiza remarcación o barrido a los registros No efectivos y No exitosos

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.

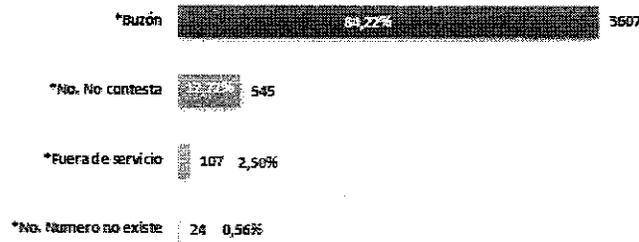
De la base de comparecientes de los 17.603 registros, se tiene como gestión efectiva 13.320 registros para un 75,67% y 4.283 registros para un 24,33% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero 2.023 y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 7.886 registros para una participación del 59,20% de exitoso 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 84,22% y 3.607 registros tipificados como Buzón

Base de Comparecientes "Gestión No Efectiva"



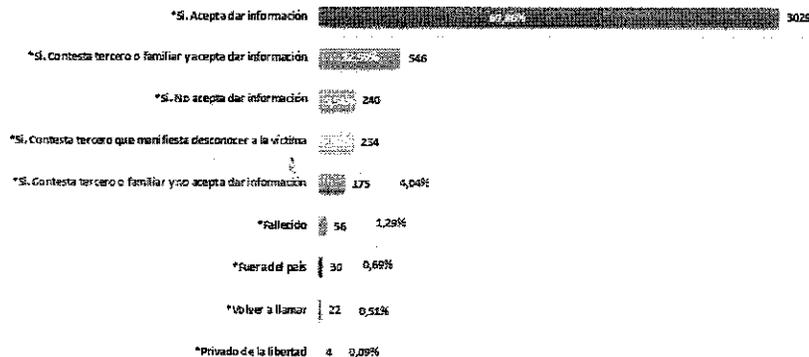
5. Bases de Víctimas

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

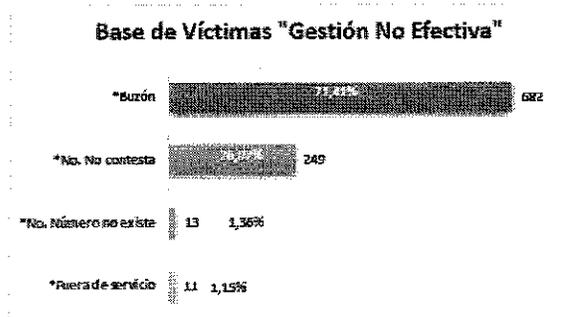
Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera individual sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo de las audiencias. De la base de víctimas de los 5.291 registros, se tiene 4.336 registros efectivos para un 81,95% y 955 registros para un 18,05% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 3.029 registros para una participación del 69,86% de efectividad en Si. Acepta dar información

Base de Víctimas "Gestión Efectiva"



A continuación, se muestra el detalle de la gestión de las bases de víctimas con la tipología de lo “No Efectivo”, con una participación del 71,41% y 682 registros tipificados como Buzón



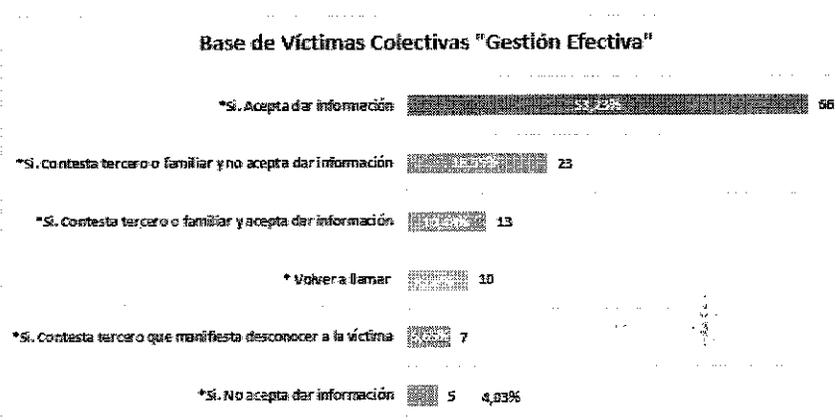
6. Bases de Víctimas Colectivas

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 124 registros para un 59,90% y 83 registros de gestión no efectiva para un 40,10%.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 66 registros para una participación del 53,23% de exitoso en Si. Acepta dar información



En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero 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 Colectivas "Gestión No Efectiva"



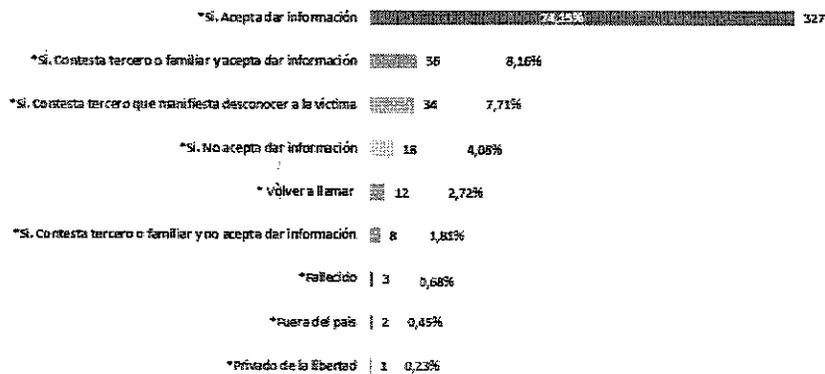
7. Base de Víctimas Nuevas

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.

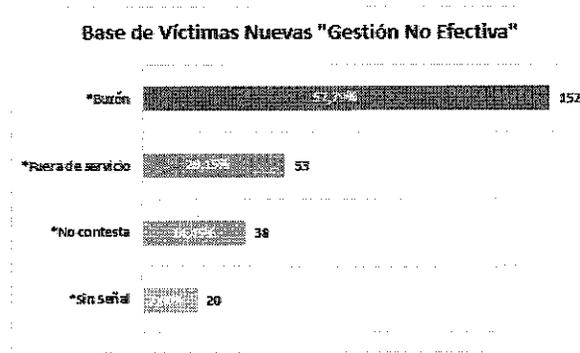
De la base de nuevas víctimas de los 723 registros, se tiene 441 registros efectivos para un 62,64% y 263 registros para un 37,36% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 327 registros para una participación del 74,15% de exitoso en Si. Acepta dar información

Base de Víctimas Nuevas "Gestión Efectiva"



A continuación, se muestra el detalle de la gestión de la base de víctimas nuevas con la tipología de lo “No Efectivo”, con una participación del 57,79% y 152 registros tipificados como buzón



II. AVANCE TÉCNICO Y FINANCIERO

TÉCNICO

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Se realiza la segunda adición de la OC 93234 hasta el 31 de marzo de 2023.
5. Junto con el equipo de la JEP Se realizan mejoras en la presentación de los informes y la interpretación de los datos. Logrando identificar de manera más detallada las cifras e indicadores de la gestión realizada.

FINANCIERO

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

Valor contratado (Incluido IVA)	\$ 793.519.880,42
Valor facturado Mes	\$ 130.113.953,96
Valor total facturado a la fecha	\$ 783.866.413,41
% de ejecución de la OC	99%

2. Balance Financiero

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL		CONCEPTO	VALOR
VALOR INICIAL DEL CONTRATO			\$ 654.499.999,32
VALOR ADICIONES (si aplica, especificar el o los rubros de adición)			\$ 282.222.863,07
VALOR REDUCCIÓN (si aplica)			\$ 0,00
VALOR POR OTRO CONCEPTO (si aplica)			\$ 0,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO			\$ 756.722.862,39
VALOR PAGADO			
Pago No. 1 -	mes: Agosto de 2022		\$ 182.423.545,69
Pago No. 2 -	mes: Septiembre de 2022		\$ 185.378.960,83
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		\$ 131.244.695,34

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 ciudadano conoce aún más sobre la existencia de la línea de atención de la JEP para la actualización de datos de víctimas y comparecientes.

Recomendaciones

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.

Gracias al monitoreo telefónico se logra identificar y crear nuevos documentos o cédulas de ciudadanos que no registraban en vista, 1.072 víctimas y 31 comparecientes.

Anteriormente se encontraban cargados en vista las asociaciones de víctimas colectivas, pero no se contaba con la identificación del representante a estas asociaciones, por lo que se logró hacer el registro de esas personas naturales al aplicativo.

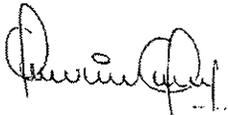
Se realiza la adición de la OC 93234 hasta el 31 de marzo de 2023, con la continuación del Agente Profesional en sitio, un supervisor y 9 agentes con el fin de realizar la remarcación de los registros que aún no han sido contactados.

Se realiza la automatización 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 – febrero 2023
Informe de formación en pdf – febrero 2023
Informe mensual de gestión JEP – febrero 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 OPERACIÓN: Diana Barrero C.C. 52.956.144



INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO:

Jurisdicción Especial para la Paz - JEP

Periodo: 01 al 28 de febrero 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:

03 de marzo 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 28 de febrero del 2023

PRESENTADO POR:

María José Vargas Meza

ENTREGADO A:

Yomar Angélica Muñoz , Suzy Sierra

INFORME NO:

08



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: marzo 2023.	10
7. Conclusiones	10



1. Resumen

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

2. Plan de Capacitación Mensual

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

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

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Feb	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	24/02/2023

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

Ortografía – textos

Identificar y aplicar la forma correcta de comprender y producir textos técnicos y laborales, para así tener una buena comprensión lectora.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	20	0	100%	100	4,6

Gestión de tiempo

Conocer, establecer y recordar las pautas más importantes para una buena administración del tiempo.

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

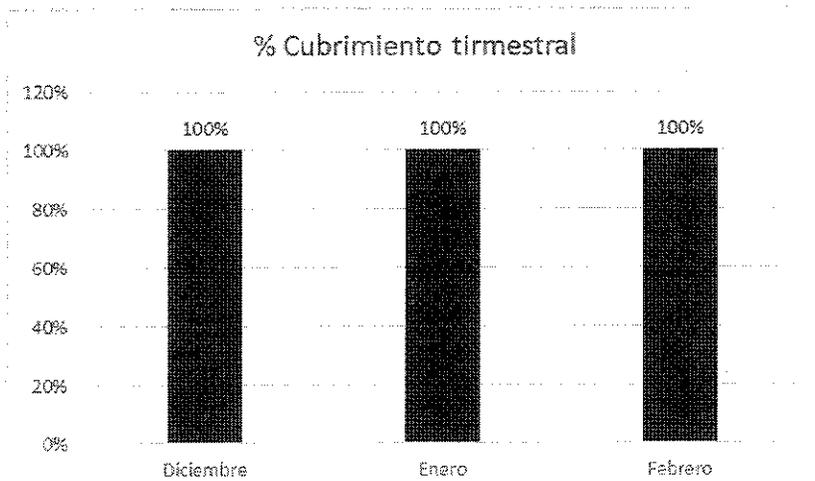


Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficas de indicadores

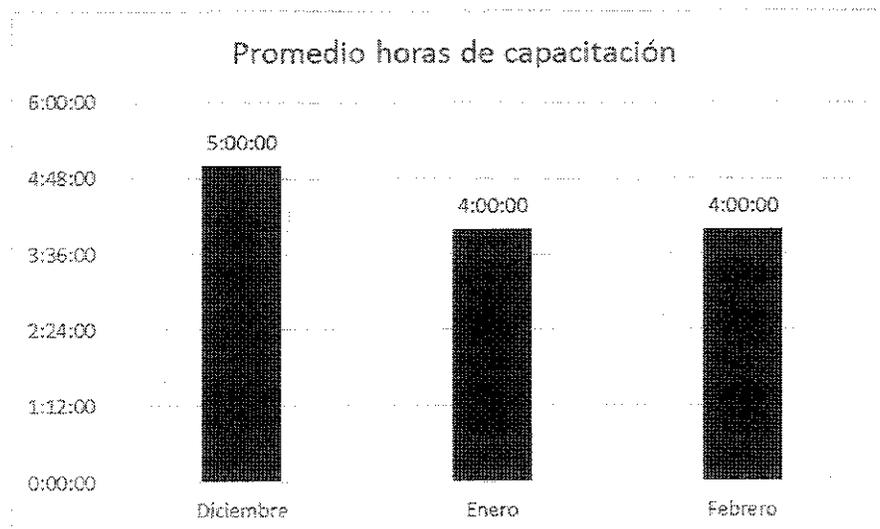
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral

Se observa el cumplimiento en el cubrimiento de la operación al 100%, se requiere continuar con las buenas prácticas de asistencia a los eventos formativos.



Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
Diciembre	Enero	Febrero
5:00:00	4:00:00	4:00:00



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

5. Evaluación mensual de conocimientos:

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	NOTA
1067962785	VASQUEZ HERNANDEZ	KAREN ROSIRIS	100
1019154438	MARTINEZ	VALENTINA RUBIO	100
1018488012	RIVERA LOZANO	JUANITA VICTORIA	100
1047401013	ONTIBON	ANDREA CUBILLOS	100
1014282483	JIMENEZ PACHECO	KAREN JULIETH	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
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA ALEJANDRA	100
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA ANDREA	99
1000941097	BELTRAN	MARIAJOSE ALVAREZ	100
80240685	NARVAEZ LEON	JAROL ANDRES	100
1019036320	VANEGAS	SANDRA MILENA	100
1002155264	VILLADIEGO	ENYER ALBERTO	100
52873766	CEPEDA NIETO	ANDREA CAROLINA	100
38288604	HERNANDEZ GALVIZ	NOHORA CAROLINA	100
12970054	VALENCIA GUERRERO	HÉCTOR EDUARDO	100
1000573835	LEON RODRIGUEZ	LAURA VALENTINA	100
			99

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



EVALUACIÓN MENSUAL FEBRERO – JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

1. Cuando se comunica una víctima que desea actualizar datos pero no se encuentra en las bases. Se debe realizar la actualización de los datos del ciudadano así no se encuentre en la base. Esto es:

A. verdadero

B. Falso

2. Las siguientes palabras hacen referencia a la etiqueta telefónica :

A. De acuerdo regáleme los datos, deme los datos

B. Gracias por su amable espera, por favor permanezca un momento más en línea

C. Don, doña, papelito, notica, aja, jum,

D. Vale, listo, ok, alo, no sé, de pronto, bye

3. ¿A que hace referencia el macro caso 7?:

A. Situación territorial de la región de Urabá

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

C. Reclutamiento y utilización de niñas y niños en el conflicto armado

D. Reclutamiento forzado de niñas en el conflicto armado

4. "Es importante que usted realice este proceso de actualización, ya que desde la magistratura se requiere conocer todos sus datos y de esta manera poder informarle sobre el avance de su caso y fortalecer su participación." ¿En qué ocasión se le indica este texto al ciudadano?

A. Cuando se comunican para obtener información sobre los procesos

B. Cuando los comparecientes pregunta porque deben actualizar los datos o no desean hacerlo

C. Cuando se finaliza la llamada

D. Cuando se inicia la llamada

5. Es correcto tipificar "Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información" cuando:

A. Cuando contesta un tercero e indica que conoce al titular pero no brinda información de contacto

B. Cuando contesta tercero e indica que es numero equivocado

C. Cuando contesta un familiar e indica el número de contacto del titular

D. Cuando contesta un familiar e indica que el titular no se encuentra y cuelga la llamada

6. Cuando hay un núcleo familiar registrado en la base de víctimas, solo se debe realizar la actualización de los datos al titular del proceso

A. verdadero

B. falso

7. "Llamada efectiva" hace referencia a :

A. Fuera de servicio

B. Sin señal

C. No contesta

D. Numero equivocado

8. Saber organizar tus responsabilidades y tener la disciplina para seguir lo establecido. Cuando cambias el enfoque de tu trabajo a esta nueva visión, se vuelve mucho más fácil ver oportunidades para mejorar tu desempeño tanto en tu rutina personal como en tu carrera.

Lo anterior es falso a verdadero

Verdadero

Falso

9. procrastinar es:

Aplazar una obligación o un trabajo.

Lo anterior es falso o verdadero.

Verdadero

Falso

10. No intentar leer velozmente, si es que al final del texto no llegas a entender la idea principal. Analiza párrafo por párrafo para mejorar la comprensión del texto y entenderlo en su globalidad.

Lo anterior es falso o verdadero.

Verdadero

Falso



REPORTE POR PREGUNTA

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

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1067962785	VASQUEZ HERNANDEZ	KAREN ROSIRIS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019154438	MARTINEZ	VALENTINA RUBIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1018488012	RIVERA LOZANO	JUANITA VICTORIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1047401013	ONTIBON	ANDREA CUBILLOS	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
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 ESTEPHANY	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
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA ALEJANDRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA ANDREA	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1000941097	BELTRAN	MARIAJOSE ALVAREZ	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
1019036320	VANEGAS	SANDRA MILENA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1002155264	VILLADIEGO	ENYER ALBERTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52873766	CEPEDA NIETO	ANDREA CAROLINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38288604	HERNANDEZ GALVIZ	NOHORA CAROLINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12970054	VALENCIA GUERRERO	HÉCTOR EDUARDO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1000573835	LEON RODRIGUEZ	LAURA VALENTINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	100%



6. Plan de capacitación próximo mes: marzo 2023.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Mar	Blandas	Excel básico-intermedio	1:00:00	6/03/2023
Mar	Técnica	Como indagar	1:30:00	13/03/2023
Mar	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/03/2023

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 99% la nota de evaluación mensual.



INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO:

Jurisdicción Especial para la Paz - JEP

Periodo: 01 al 28 de febrero 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:

03 de marzo 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 28 de febrero del 2023

PRESENTADO POR:

María José Vargas Meza

ENTREGADO A:

Yomar Angélica Muñoz , Suzy Sierra

INFORME NO:

08



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: marzo 2023.	10
7. Conclusiones	10

1. Resumen

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

2. Plan de Capacitación Mensual

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

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

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Feb	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	24/02/2023

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

Ortografía – textos

Identificar y aplicar la forma correcta de comprender y producir textos técnicos y laborales, para así tener una buena comprensión lectora.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
20	20	0	100%	100	4,6

Gestión de tiempo

Conocer, establecer y recordar las pautas más importantes para una buena administración del tiempo.

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

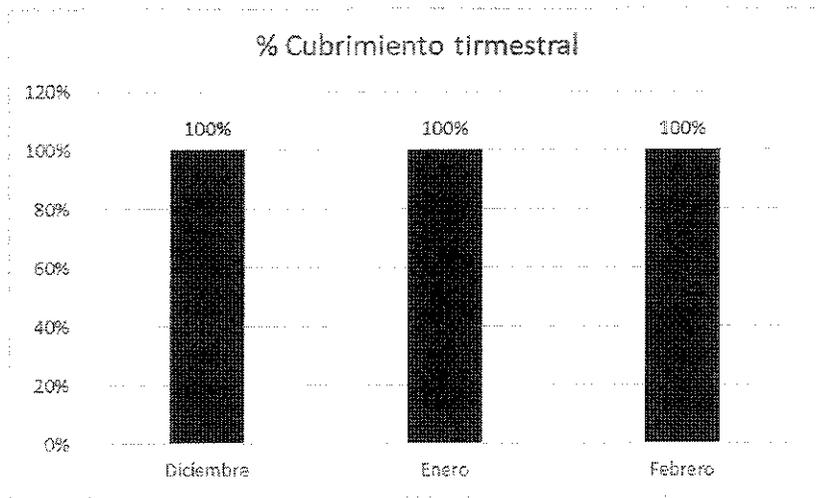


Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficas de indicadores

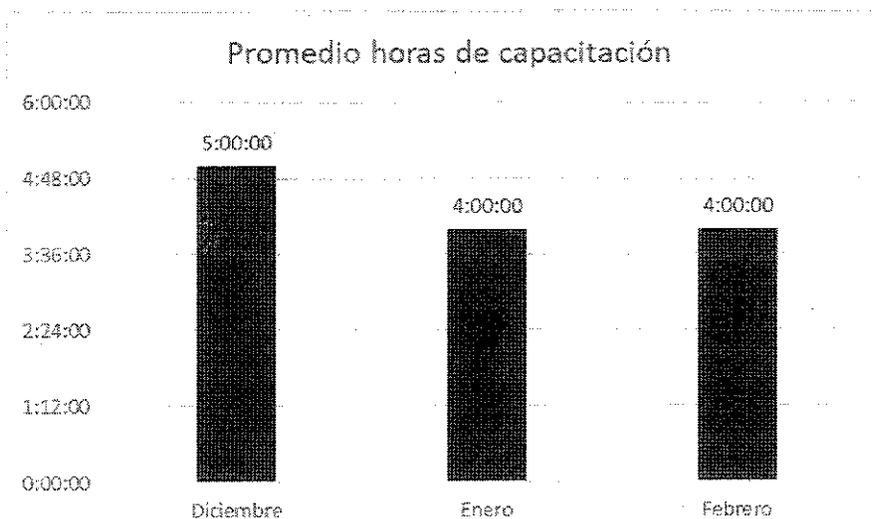
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral

Se observa el cumplimiento en el cubrimiento de la operación al 100%, se requiere continuar con las buenas prácticas de asistencia a los eventos formativos.



Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
Diciembre	Enero	Febrero
5:00:00	4:00:00	4:00:00



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

5. Evaluación mensual de conocimientos:

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	NOTA
1067962785	VASQUEZ HERNANDEZ	KAREN ROSIRIS	100
1019154438	MARTINEZ	VALENTINA RUBIO	100
1018488012	RIVERA LOZANO	JUANITA VICTORIA	100
1047401013	ONTIBON	ANDREA CUBILLOS	100
1014282483	JIMENEZ PACHECO	KAREN JULIETH	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
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA ALEJANDRA	100
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA ANDREA	90
1000941097	BELTRAN	MARIAJOSE ALVAREZ	100
80240685	NARVAEZ LEON	JAROL ANDRES	100
1019036320	VANEGAS	SANDRA MILENA	100
1002155264	VILLADIEGO	ENYER ALBERTO	100
52873766	CEPEDA NIETO	ANDREA CAROLINA	100
38288604	HERNANDEZ GALVIZ	NOHORA CAROLINA	100
12970054	VALENCIA GUERRERO	HÉCTOR EDUARDO	100
1000573835	LEON RODRIGUEZ	LAURA VALENTINA	100
			99

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



EVALUACIÓN MENSUAL FEBRERO – JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

1. Cuando se comunica una víctima que desea actualizar datos pero no se encuentra en las bases. Se debe realizar la actualización de los datos del ciudadano así no se encuentre en la base. Esto es:

- A. verdadero
- B. Falso

2. Las siguientes palabras hacen referencia a la etiqueta telefónica :

- A. De acuerdo regáleme los datos, deme los datos
- B. Gracias por su amable espera, por favor permanezca un momento más en línea
- C. Don, doña, papelito, notica, aja, jum,
- D. Vale, listo, ok, alo, no sé, de pronto, bye

3. ¿A que hace referencia el macro caso 7?:

- A. Situación territorial de la región de Urabá
- B. Toma de rehenes, graves privaciones de la libertad y otros crímenes concurrentes cometidos por las Farc-EP.
- C. Reclutamiento y utilización de niñas y niños en el conflicto armado
- D. Reclutamiento forzado de niñas en el conflicto armado

4. "Es importante que usted realice este proceso de actualización, ya que desde la magistratura se requiere conocer todos sus datos y de esta manera poder informarle sobre el avance de su caso y fortalecer su participación." ¿En qué ocasión se le indica este texto al ciudadano?

- A. Cuando se comunican para obtener información sobre los procesos
- B. Cuando los comparecientes pregunta porque deben actualizar los datos o no desean hacerlo
- C. Cuando se finaliza la llamada
- D. Cuando se inicia la llamada

5. Es correcto tipificar "Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información" cuando:

- A. Cuando contesta un tercero e indica que conoce al titular pero no brinda información de contacto
- B. Cuando contesta tercero e indica que es numero equivocado
- C. Cuando contesta un familiar e indica el número de contacto del titular

D. Cuando contesta un familiar e indica que el titular no se encuentra y cuelga la llamada

6. Cuando hay un núcleo familiar registrado en la base de víctimas, solo se debe realizar la actualización de los datos al titular del proceso

A. verdadero

B. falso

7. "Llamada efectiva" hace referencia a :

A. Fuera de servicio

B. Sin señal

C. No contesta

D. Numero equivocado

8. Saber organizar tus responsabilidades y tener la disciplina para seguir lo establecido. Cuando cambias el enfoque de tu trabajo a esta nueva visión, se vuelve mucho más fácil ver oportunidades para mejorar tu desempeño tanto en tu rutina personal como en tu carrera.

Lo anterior es falso a verdadero

Verdadero

Falso

9. procrastinar es:

Aplazar una obligación o un trabajo.

Lo anterior es falso o verdadero.

Verdadero

Falso

10. No intentar leer velozmente, si es que al final del texto no llegas a entender la idea principal. Analiza párrafo por párrafo para mejorar la comprensión del texto y entenderlo en su globalidad.

Lo anterior es falso o verdadero.

Verdadero

Falso

REPORTE POR PREGUNTA

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

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1067962785	VASQUEZ HERNANDEZ	KAREN ROSIRIS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1019154438	MARTINEZ	VALENTINA RUBIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1018488012	RIVERA LOZANO	JUANITA VICTORIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1047401013	ONTIBON	ANDREA CUBILLOS	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
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 ESTEPHANY	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
1136883952	MEJIA ALVAREZ	XIMENA ALEJANDRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1022379194	BABATIVA PAEZ	JULIANA ANDREA	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1000941097	BELTRAN	MARIAJOSE ALVAREZ	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
1019036320	VANEGAS	SANDRA MILENA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1002155264	VILLADIEGO	ENYER ALBERTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52873766	CEPEDA NIETO	ANDREA CAROLINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38288604	HERNANDEZ GALVIZ	NOHORA CAROLINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12970054	VALENCIA GUERRERO	HÉCTOR EDUARDO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1000573835	LEON RODRIGUEZ	LAURA VALENTINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	100%



6. Plan de capacitación próximo mes: marzo 2023.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Mar	Blandas	Excel básico-intermedio	1:00:00	6/03/2023
Mar	Técnica	Como indagar	1:30:00	13/03/2023
Mar	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/03/2023

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.

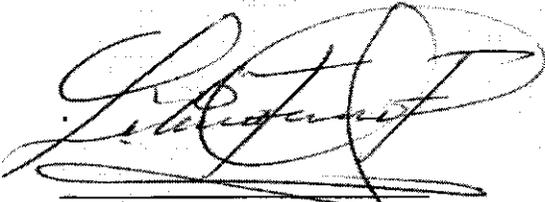
Se aprueba con un promedio de 99% la nota de evaluación mensual.

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.

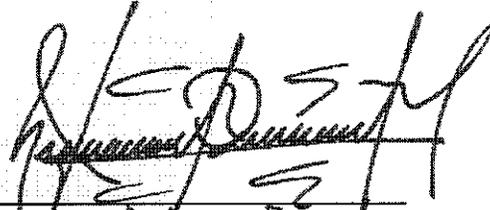
BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los siete (07) días del mes de marzo 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



INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

JEP

Periodo: 01 al 28 de febrero de 2023

Orden De Compra N° 93234



DATOS GENERALES

ORDEN DE COMPRA	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	09 de marzo 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 28 de febrero 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 28 de febrero 2023
PRESENTADO POR:	Diana Barrero
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NO:	07

Tabla de Contenido

Introducción	4
Información de la orden de compra 93234	5
1. Funcionamiento canal telefónico	6
2. Estadísticas de las llamadas entrantes	6
2.1. Tipificación de las llamadas entrantes	8
3. Estadística de las llamadas salientes	10
3.1. Tipificación de las llamadas salientes	11
4. Gestión de Bases	13
4.1. Bases de Comparecientes	14
4.2. Bases de Víctimas	15
4.3. Bases de Víctimas Colectivas	16
4.4. Bases de Víctimas Nuevas	17
5. Aspectos positivos del Proyecto	18
6. Anexos	18

Introducción

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

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

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

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

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

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

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

En el caso de las y los comparecientes, el recaudo de esta información es lo que ha permitido llevar un registro detallado del monitoreo de las libertades condicionadas, al igual que un seguimiento al régimen de condicionalidad estricto que hace parte de sus obligaciones en el

proceso judicial y que será determinante para la verificación de las restricciones efectivas de libertades y derechos a quienes la JEP les imponga sanciones propias.

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

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

Información de la orden de compra 93234

- Fecha de inicio
 - Fecha de acta de inicio: 12 de julio de 2022
 - Fecha de inicio de la operación: 22 de julio de 2022
 - Fecha de inicio primera adición: 16 de diciembre de 2022
 - Fecha de inicio segunda adición: 01 de marzo de 2023

- 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 primera adición: 28 de febrero de 2023
 - Fecha de terminación segunda adición: 31 de marzo 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 primera adición se incluye un agente profesional en sitio experto en manejo y análisis de bases de datos, continúan los 20 agentes técnicos, continua un líder de calidad y un supervisor.
 - En la segunda adición solo se tendrán 9 agentes técnicos, un agente profesional y el supervisor, esto con el fin de dar continuidad y que la operación no se vea interrumpida, así mismo se gestionará y remarcará los registros de las bases que no se ha logrado contactar y/o que no se ha recibido una respuesta a través del canal telefónico, porque se van las llamadas a buzón de voz y/o no contestan.

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 28 de febrero de 2.023 ingresaron por el canal telefónico un total de 457 llamadas, de las cuales se atendieron 450 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 98,47% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 341 segundos (06:01 minutos).

Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 89 llamadas y se atendieron 88 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 368 llamadas y se atendieron 362 llamadas.

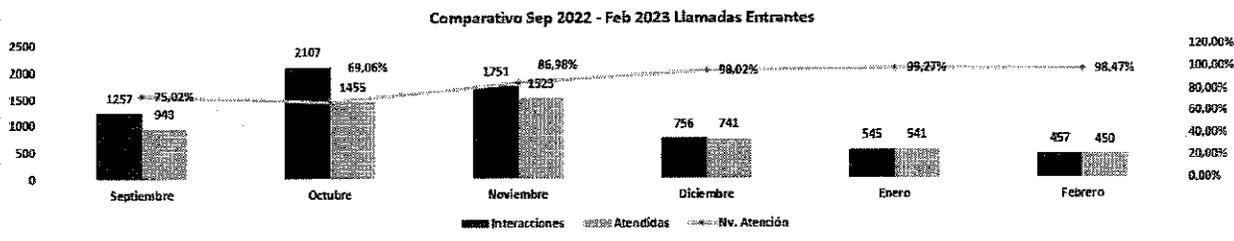
El tiempo de conversación de 06:01 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.



Gráfica 1

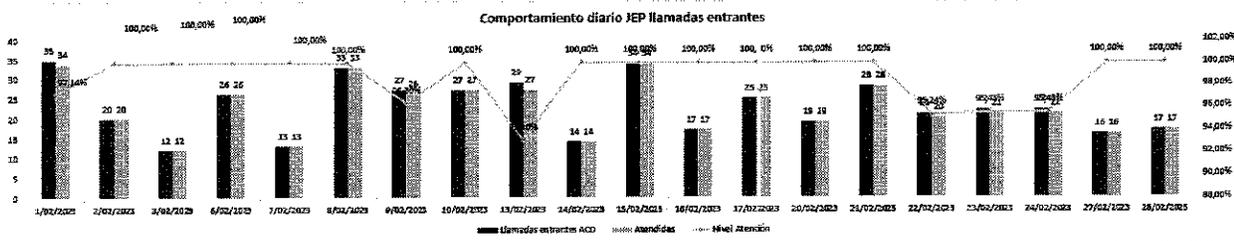
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas entrantes desde el mes de septiembre 2022 hasta febrero de 2023, recordando que en el mes de septiembre se abrió la línea.

El comportamiento de la línea para el mes de febrero 2023 muestra una variación de 88 llamadas menos respecto al mes anterior y un nivel de atención que se mantiene, 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 28 de febrero, con su respectivo tiempo de conversación.

JEP ENTRANTES FEBRERO 2023						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO (s)
1/02/2023	35	34	97,14%	1	2,86%	317
2/02/2023	20	20	100,00%	0	0,00%	417
3/02/2023	12	12	100,00%	0	0,00%	374
6/02/2023	26	26	100,00%	0	0,00%	140
7/02/2023	13	13	100,00%	0	0,00%	233
8/02/2023	33	33	100,00%	0	0,00%	364
9/02/2023	27	26	96,30%	1	3,70%	322
10/02/2023	27	27	100,00%	0	0,00%	333
13/02/2023	29	27	93,10%	2	6,90%	328
14/02/2023	14	14	100,00%	0	0,00%	448
15/02/2023	34	34	100,00%	0	0,00%	400
16/02/2023	17	17	100,00%	0	0,00%	263
17/02/2023	25	25	100,00%	0	0,00%	329
20/02/2023	19	19	100,00%	0	0,00%	250
21/02/2023	28	28	100,00%	0	0,00%	287
22/02/2023	21	20	95,24%	1	4,76%	453
23/02/2023	22	21	95,45%	1	4,55%	310
24/02/2023	22	21	95,45%	1	4,55%	418
27/02/2023	16	16	100,00%	0	0,00%	410
28/02/2023	17	17	100,00%	0	0,00%	437
Total	457	450	98,47%	7	1,53%	342

Tabla 1

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 28 de febrero 2.023.

JEP SEMANAL FEBRERO 2023						
Fecha	Llamadas entrantes AGO	Atendidas	Nivel Atencion	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	63	62	98,41%	1	1,59%	386
Semana 2	130	129	99,23%	1	0,77%	284
Semana 3	119	117	98,32%	2	1,68%	353
Semana 4	112	109	97,32%	3	2,68%	342
Semana 5	33	33	100,00%	0	0,00%	422
Total	457	450	98,47%	7	1,53%	342

Tabla 2

2.1. Tipificación de las llamadas entrantes

De las 450 llamadas entrantes atendidas, se tipificaron por el sistema 367 llamadas, con un resultado del 81,55% de tipificación de las llamadas entrantes.

- ❖ Con 217 tipificaciones y una participación del 59,13% de “Llamada efectiva”

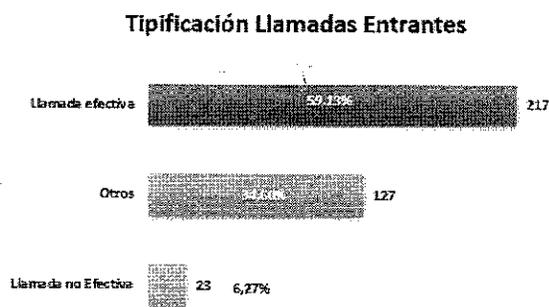
Las llamadas efectivas: Son todas aquellas en donde si se tiene una contactabilidad con una persona que se encuentre registrada en las bases o que brinde una información de las personas registradas en la base, o equivocadas.

- ❖ Con 127 tipificaciones y una participación del 34,60% 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”.

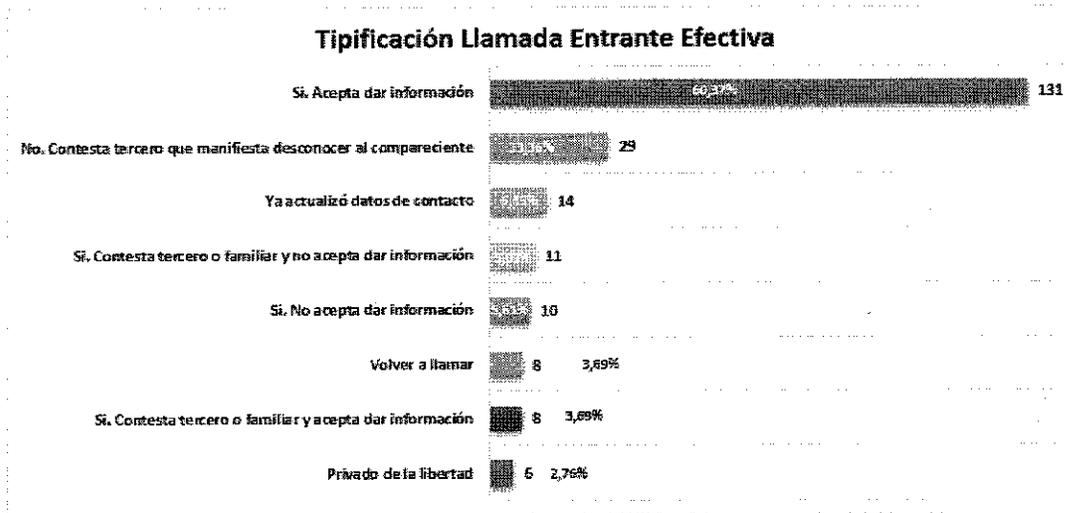
- ❖ Con 23 tipificaciones para un resultado del 6,27% de “Llamada no Efectiva”

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



Gráfica 4

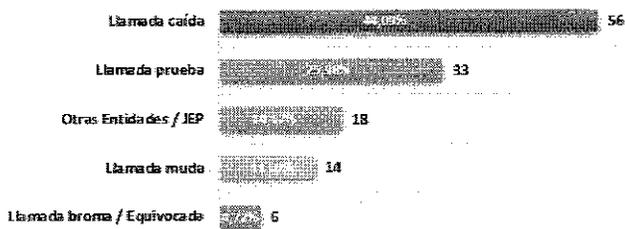
En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones "efectiva" se actualizaron 131 datos de ciudadanos que se comunicaron a la línea, para un 60,37% de participación sobre las demás tipologías.



Gráfica 5

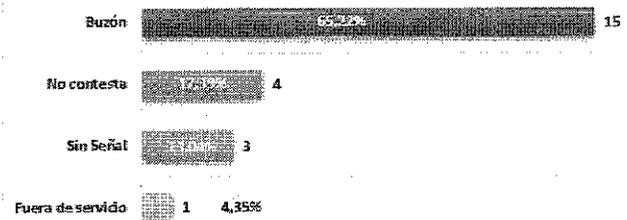
En la siguiente gráfica se muestra el detalle de las tipificaciones de las llamadas entrantes con la tipología "Otros" y "No efectiva".

Tipificación Llamada Entrante "Otros"



Gráfica 6

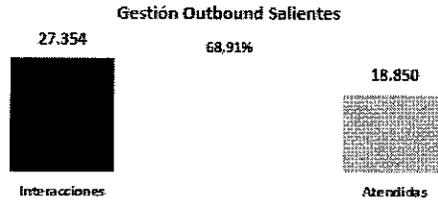
Tipificación Llamada Entrante "No Efectiva"



Gráfica 7

3. Estadística de las llamadas salientes

Durante el periodo del 1 al 28 de febrero se realizaron por el canal telefónico un total de 27.354 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 18.850 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 68,91%. Con un tiempo de conversación total de 68 segundos (01:14 minutos).



Gráfica 8

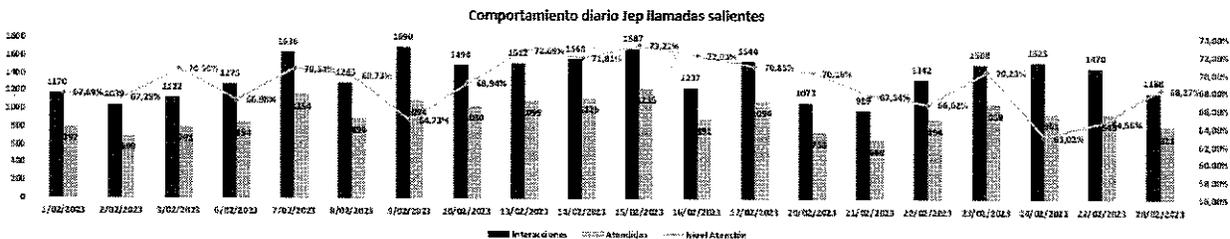
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas salientes desde el mes de septiembre 2.022 hasta febrero de 2.023.

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.



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 28 de febrero 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.



Gráfica 10

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento diario de la gestión outbound y/o salida de llamadas para gestión de bases en el periodo comprendido del 1 al 28 de febrero, con su respectivo tiempo de conversación representado en segundos.

JEP SALIENTES FEBRERO 2023							
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)	
1/02/2023	↓	1170	792	67,69%	378	32,31%	71
2/02/2023	↓	1039	699	67,28%	340	32,72%	57
3/02/2023	↓	1122	791	70,50%	331	29,50%	62
6/02/2023	↔	1275	854	66,98%	421	33,02%	70
7/02/2023	↑	1636	1154	70,54%	482	29,46%	63
8/02/2023	↔	1285	896	69,73%	389	30,27%	97
9/02/2023	↑	1690	1094	64,73%	596	35,27%	78
10/02/2023	↑	1494	1030	68,94%	464	31,06%	76
13/02/2023	↑	1512	1099	72,69%	413	27,31%	81
14/02/2023	↑	1568	1126	71,81%	442	28,19%	77
15/02/2023	↑	1687	1235	73,21%	452	26,79%	64
16/02/2023	↔	1237	891	72,03%	346	27,97%	61
17/02/2023	↑	1544	1094	70,85%	450	29,15%	56
20/02/2023	↓	1073	753	70,18%	320	29,82%	65
21/02/2023	↓	989	668	67,54%	321	32,46%	62
22/02/2023	↔	1342	894	66,62%	448	33,38%	65
23/02/2023	↑	1508	1059	70,23%	449	29,77%	62
24/02/2023	↑	1525	961	63,02%	564	36,98%	54
27/02/2023	↑	1470	949	64,56%	521	35,44%	68
28/02/2023	↓	1188	811	68,27%	377	31,73%	70
Total		27354	18850	68,91%	8504	31,09%	68

Tabla 3

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal de la gestión outbound en el periodo comprendido del 1 al 28 de febrero. Evidenciando una disminución en la contactabilidad con los ciudadanos.

JEP SEMANAL FEBRERO 2023 LLAMADAS SALIENTES							
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)	
Semana 1	↓	3331	2282	68,51%	1049	31,49%	63
Semana 2	↑	7380	5028	68,13%	2352	31,87%	77
Semana 3	↑	7548	5445	72,14%	2103	27,86%	68
Semana 4	↑	6437	4335	67,35%	2102	32,65%	62
Semana 5	↓	2658	1760	66,22%	898	33,78%	69
Total		27354	18850	68,91%	8504	31,09%	68

Tabla 4

3.1. Tipificación de las llamadas salientes

Para el periodo del 1 al 28 de febrero se realizaron 26.454 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 22.482 tipificaciones y una participación del 84,99% de “Llamada No efectiva”

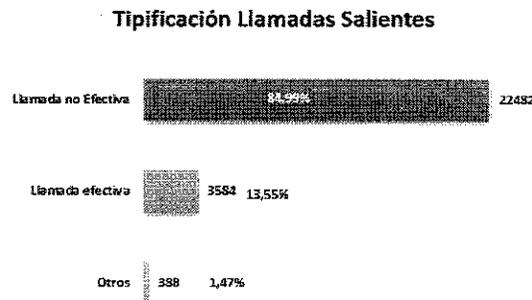
Las llamadas No Efectivas: son todas aquellas en donde no se tiene una contactabilidad. El árbol de tipología utilizado para este Item es: “Buzón” “No Contesta” “Sin señal” “Fuera de servicio”.

- ❖ Con 3.584 tipificaciones y una participación del 13,55% 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.

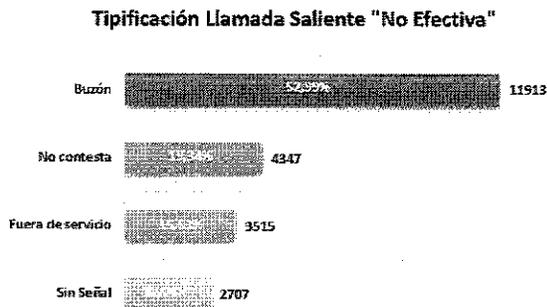
- ❖ Con 388 tipificaciones para un resultado del 1,47% de “Otros”.

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

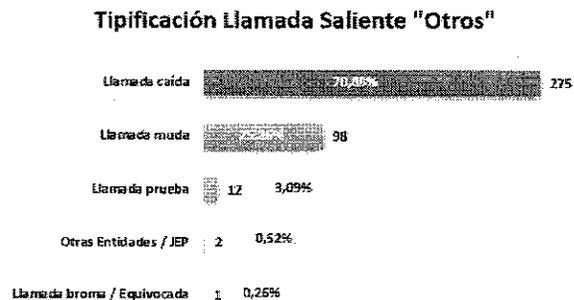


Gráfica 11

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

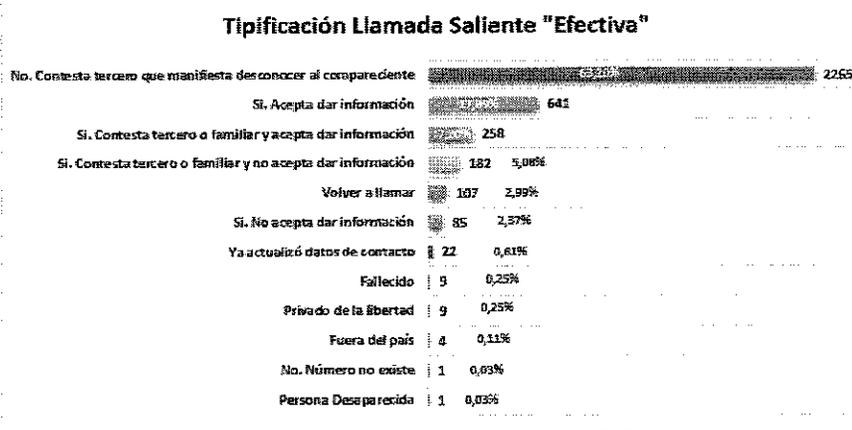


Gráfica 12



Gráfica 13

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes “efectiva” se actualizaron 2.265 datos de ciudadanos aceptaron brindar la información, para un 63,20% de participación sobre las demás tipologías.



Gráfica 14

4. Gestión de Bases

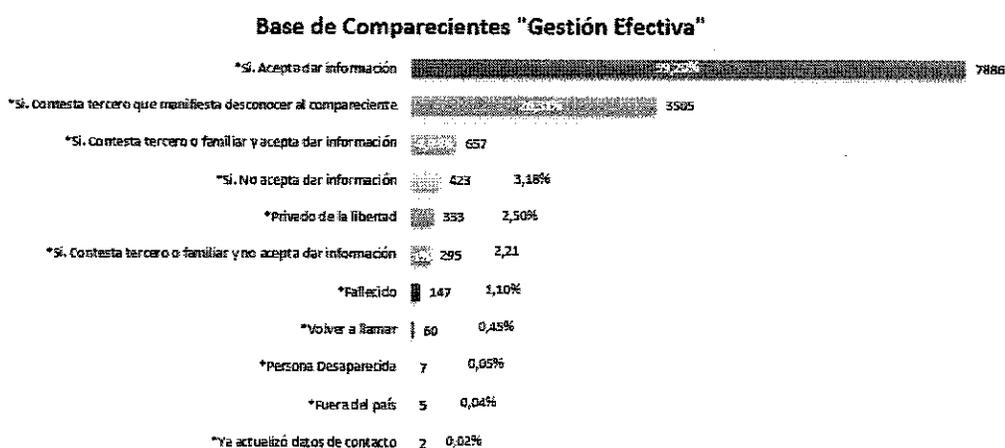
- Se continúa con los barridos y las remarcaciones de las bases entregadas por la JEP en el mes de septiembre.
- El 8 de febrero de 2023 se inicia con la gestión y marcación de una nueva base de víctimas entregada por la JEP con un total de 723 registros.
- La base de comparecientes que cuenta con un total de 17.603 registros se le han realizado 6 barridos, siguiendo los lineamientos e instrucciones de la JEP, aclarando que estas remarcaciones y/o barridos se realizan aquellos registros No efectivos (buzón – no contesta – fuera de servicio) y registros No exitosos (si contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente – si contesta tercero o familiar y no acepta dar información – volver a llamar).
- La base de víctimas que cuenta con un total de 5.291 registros se le han realizado 4 barridos, siguiendo los lineamientos e instrucciones de la JEP, aclarando que estas remarcaciones y/o barridos se realizan aquellos registros No efectivos (buzón – no contesta – fuera de servicio) y registros No exitosos (si contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente – si contesta tercero o familiar y no acepta dar información – volver a llamar).
- La base de víctimas colectivas que cuenta con un total de 207 registros se le han realizado 3 barridos, al igual que las otras bases solo se realiza remarcación o barrido a los registros No efectivos y No exitosos.

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.

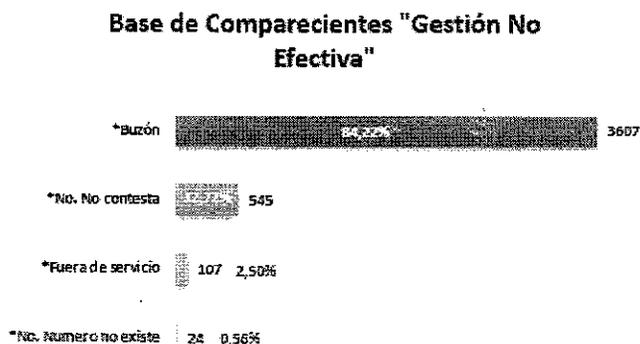
De la base de comparecientes de los 17.603 registros, se tiene como gestión efectiva 13.320 registros para un 75,67% y 4.283 registros para un 24,33% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero 2.023 y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 7.886 registros para una participación del 59,20% de exitoso 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 84,22% y 3.607 registros tipificados como Buzón.



Gráfica 16

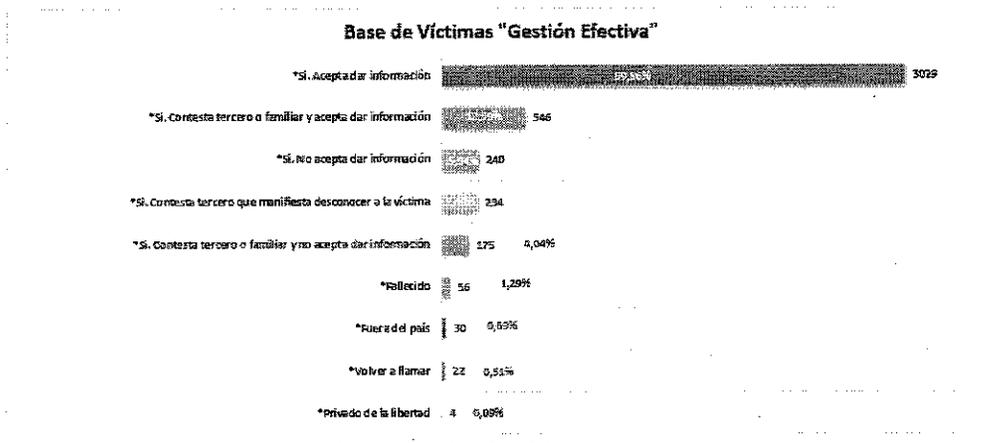
4.2. Bases de Víctimas

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

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

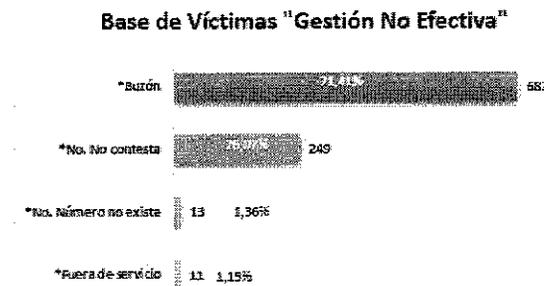
De la base de víctimas de los 5.291 registros, se tiene 4.336 registros efectivos para un 81,95% y 955 registros para un 18,05% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 3.029 registros para una participación del 69,86% de efectividad en Si. Acepta dar información



Gráfica 17

A continuación, se muestra el detalle de la gestión de las bases de víctimas con la tipología de lo "No Efectivo", con una participación del 71,41% y 682 registros tipificados como Buzón



Gráfica 18

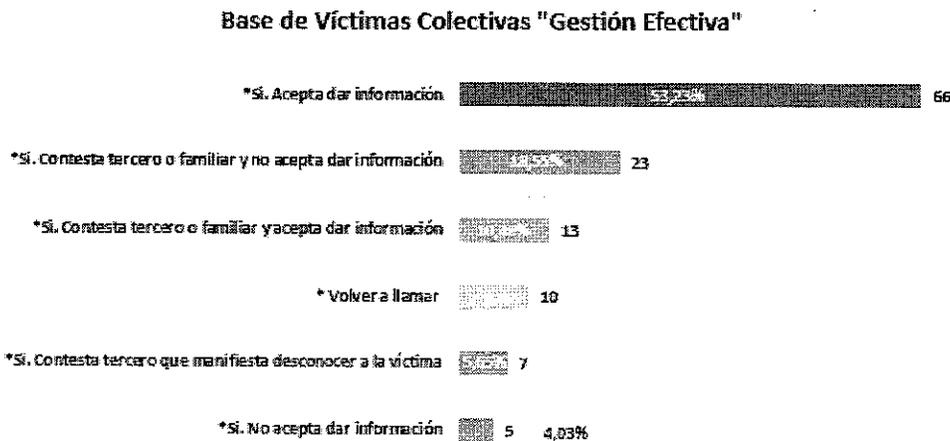
4.3. Bases de Víctimas Colectivas

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 124 registros para un 59,90% y 83 registros de gestión no efectiva para un 40,10%.

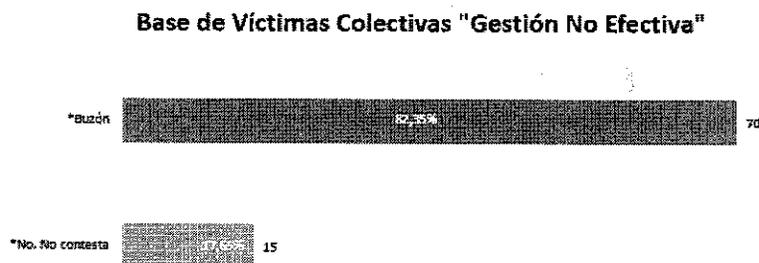
En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 66 registros para una participación del 53,23% de exitoso en Si. Acepta dar información



Gráfica 19

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

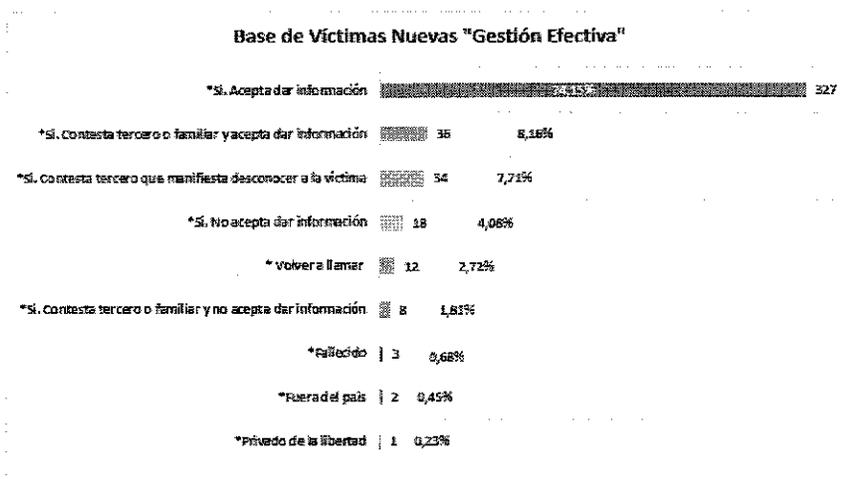
4.4. Bases de Víctimas Nuevas

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.

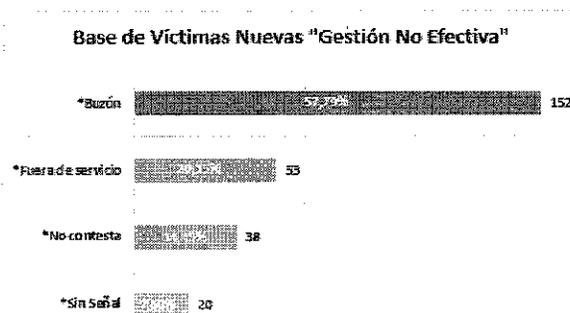
De la base de nuevas víctimas de los 723 registros, se tiene 441 registros efectivos para un 62,64% y 263 registros para un 37,36% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada hasta el mes de febrero y su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 327 registros para una participación del 74,15% de exitoso en Si. Acepta dar información



Gráfica 21

A continuación, se muestra el detalle de la gestión de la base de víctimas nuevas con la tipología de lo "No Efectivo", con una participación del 57,79% y 152 registros tipificados como buzón.



Gráfica 22

5. Aspectos positivos del Proyecto

- ✚ 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.
- ✚ Gracias al monitoreo telefónico se logra identificar y crear nuevos documentos o cédulas de ciudadanos que no registraban en vista, 1.072 víctimas y 31 comparecientes.
- ✚ Anteriormente se encontraban cargados en vista las asociaciones de víctimas colectivas pero no se contaba con la identificación del representante a estas asociaciones, por lo que se logró hacer el registro de esas personas naturales al aplicativo.
- ✚ Se realiza la adición de la OC 93234 hasta el 31 de marzo de 2023, con la continuación del Agente Profesional en sitio, un supervisor y 9 agentes con el fin de realizar la remarcación de los registros que aún no han sido contactados.
- ✚ Se realiza la automatización 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

COMITÉ OC 93242

Presentación de resultados llamada
telefónica a través de la herramienta
desarrollada

Febrero 2023

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

17.603
REALIZADAS
100%

BPO Monitoreo Personas Comparecientes Consolidado al 28 de febrero 2.023
Orden de Compra 93234

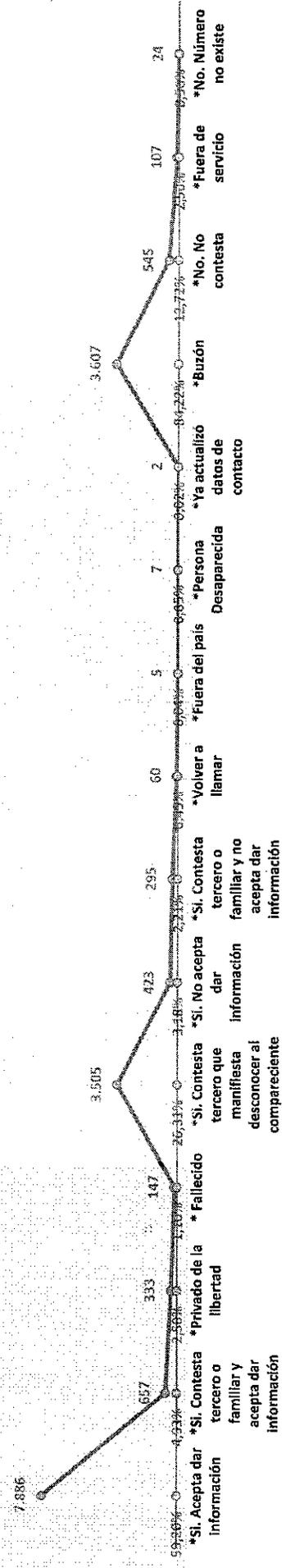
La base a gestionar de comparecientes recibida en septiembre de 2.022 cuenta con 17.603 registros

NO EFECTIVO: 4.283 - 24,33%

EFFECTIVO: 13.320 - 75,67%

GESTIÓN EXITOSA: 9.023 - 67,74%

GESTIÓN NO EXITOSA: 4.297 - 32,26%



PERIODO: 05-SEP-2022/28-FEB-2023

9.212

REALIZADAS

96,28%

BPO Monitoreo Personas Comparecientes (2 Etapa de la OC 93234 Adición) del 1 de enero al 28 de febrero 2023

La base a gestionar de comparecientes para el mes de Enero es de 9.562 registros de los cuales se han gestionado 9.105 registros para un 95,42%, el restante 457 aún esta pendiente por remarcar.

Las remarcaciones o barridos de las bases y la gestión se tomo con base a la "Gestión No Exitosa y la Gestión No Efectiva" desglosado de la siguiente manera:

*Si. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente con 3430 - *Si. No acepta dar información con 383 registros

*Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información con 312 registros - *Volver a llamar 78 registros

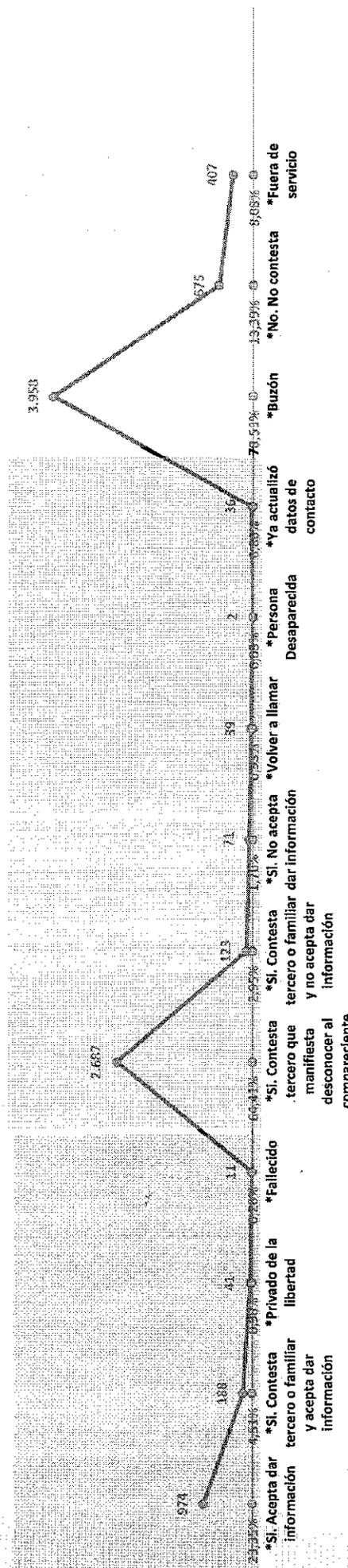
*Buzón con 3.549 registros - *No. No contesta 1.620 registros - *No. Tono ocupado con 2 registros - *Fuera de servicio 188 registros - Para un total de 9.562 registros

NO EFECTIVO: 5.040 - 54,71%

EFFECTIVO: 4.172 - 45,29%

GESTIÓN EXITOSA: 1.214 - 29,10%

GESTIÓN NO EXITOSA: 2.958 - 70,90%



PERIODO: 01-ENE-2023/28-FEB-2023

BPO Monitoreo Personas Víctimas Consolidado al 28 de febrero 2.023
Orden de Compra 93234

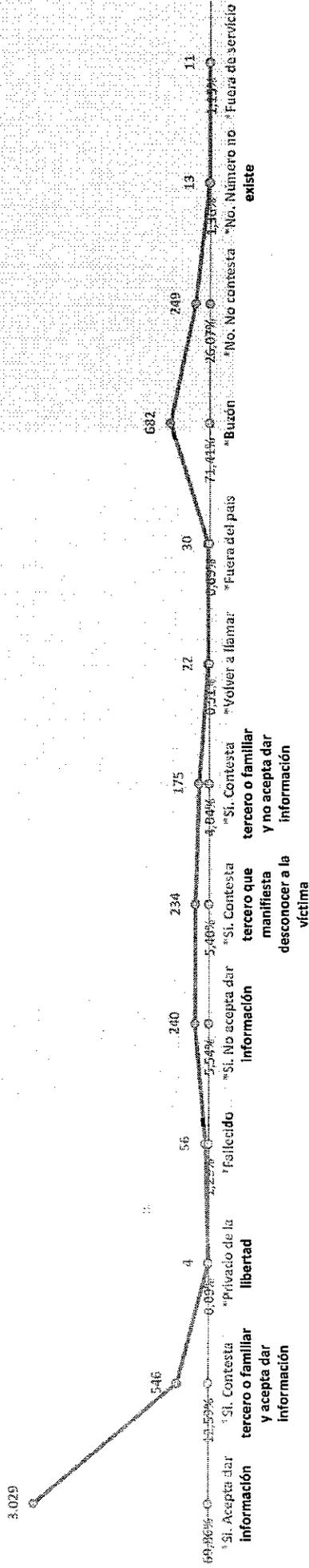
5.291
REALIZADAS

Base a gestionar de comparecientes recibida en septiembre de 2022 cuenta con 5.291 registros
EFFECTIVO: 4.336 – 81,95%

NO EFFECTIVO: 955 – 18,05%

GESTIÓN EXITOSA: 3.635 – 83,83%

GESTIÓN NO EXITOSA: 701 – 16,17%



PERIODO: 05-SEP-2022/28-FEB-2023

BPO Monitoreo Personas Víctimas (2 Etapa de la OC 93234 Adición) del 1 de enero al 28 de febrero 2023

2.163
REALIZADAS
99,72%

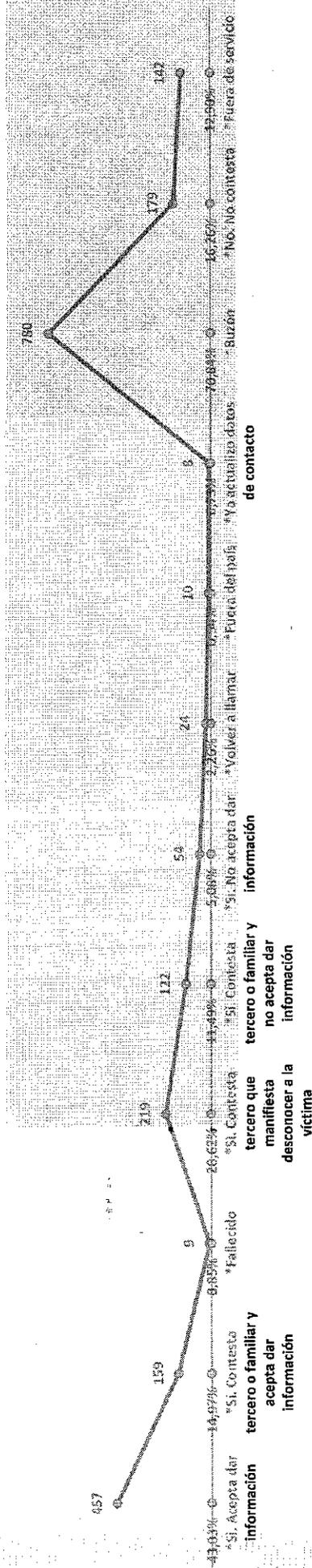
La base a gestionar de víctimas para el mes de Enero es de 2.169 registros de los cuales se han gestionado 2.083 registros para un 96,03%, el restante 86 a ún esta pendiente por remarcar.
Las remarcciones o barridos de las bases y la gestión se tomo con base a la "Gestión No Exitosa y la Gestión No Efectiva" desglosado de la siguiente manera:
*Si. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima con 209 registros - *Si. No acepta dar información con 222 registros
*Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información con 205 registros - *Volver a llamar 46 registros
*Fuera de servicio 26 registros - Para un total de 2.169 registros

NO EFECTIVO: 1.101 - 50,90%

EFFECTIVO: 1.062 - 49,10%

GESTIÓN EXITOSA: 625 - 58,85%

GESTIÓN NO EXITOSA: 437 - 41,15%



PERIODO: 01-ENE-2023/28-FEB-2023



BPO Monitoreo Personas Víctimas Colectivas Consolidado al 23 de enero 2.023 Orden de Compra 93234

207

REALIZADAS

100%

La base a gestionar de víctimas colectivas recibida en septiembre de 2.022 cuenta con 207 registros

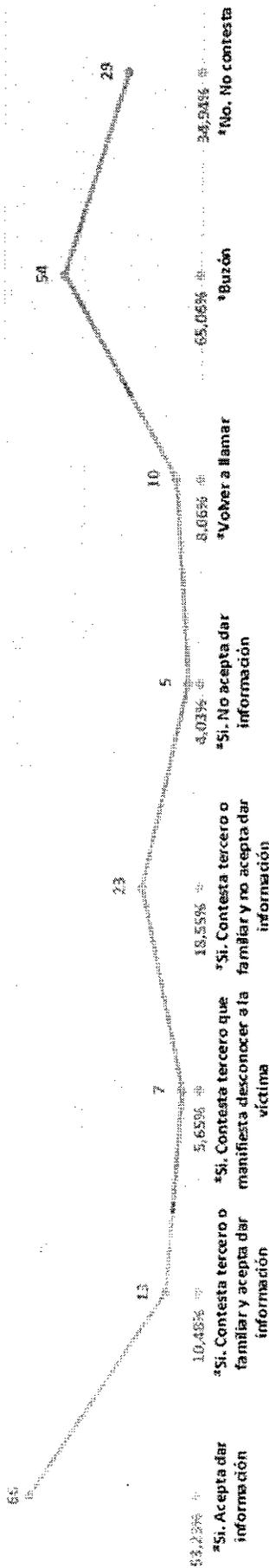
La Gestión Efectiva: Son todas aquellas llamadas en donde si se tiene una contactabilidad con una persona que se encuentre registrada en las bases o que brinde una información de las personas registradas en la base.

NO EFECTIVO: 83 - 40,10%

EFFECTIVO: 124 - 59,90%

GESTIÓN EXITOSA: 79 - 63,71%

GESTIÓN NO EXITOSA: 45 - 36,29%



PERIODO: 01-ENE-2023/23-ENE-2023

BPO Monitoreo Personas Víctimas Nuevas Consolidado al 28 de febrero 2.023 Orden de Compra 93234

704

REALIZADAS

98,87%

La base a gestionar de víctimas nuevas recibida en febrero de 2.023 cuenta con 712 registros

La Gestión Efectiva: Son todas aquellas llamadas 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.

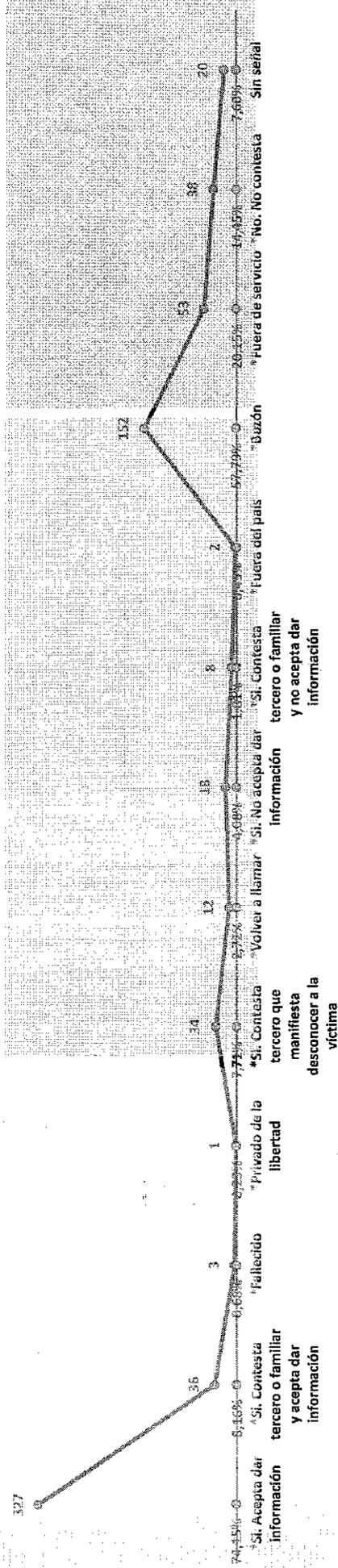
La base a gestionar de víctimas nuevas es de 712 registros de los cuales se han gestionado 660 registros para un 92,69%, el restante 52 aún esta pendiente por marcar.

EFFECTIVO: 441 – 62,64%

NO EFFECTIVO: 263 – 37,36%

GESTIÓN EXITOSA: 367 – 83,22%

GESTIÓN NO EXITOSA: 74 – 16,78%



PERIODO: 08-FEB-2023/28-FEB-2023

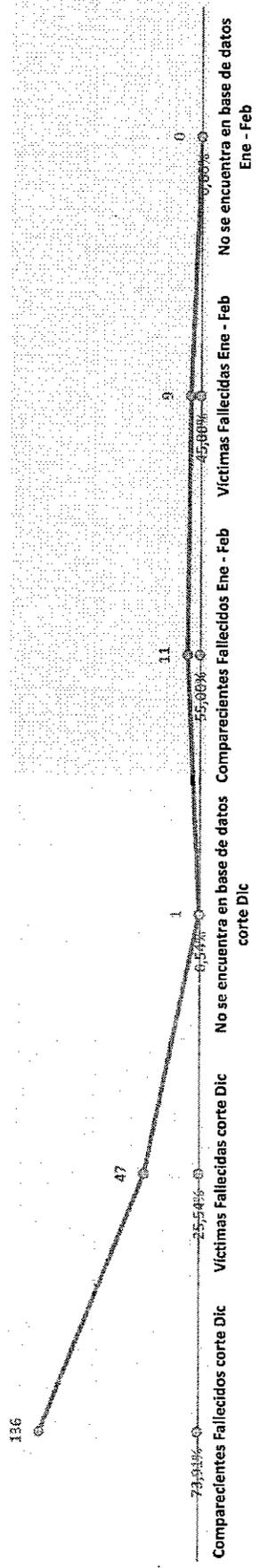


BPO Monitoreo Personas Fallecidas Consolidado al 28 de febrero 2.023
Orden de Compra 93234

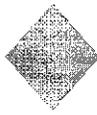
204	147	56	1
TOTAL	COMPARECIENTE	VÍCTIMA	NO SE ENCUENTRA EN BASE DE DATOS
100%	72,06%	27,45%	0,49%

PERSONAS FALLECIDAS CORTE 31 DE DIC 2022

PERSONAS FALLECIDAS ENE - FEB 2023



PERIODO: 05-SEP-2022/28-FEB-2023

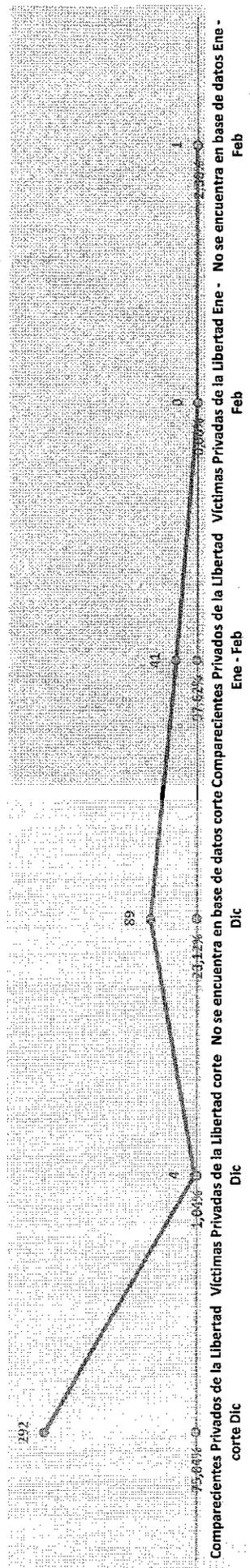


BPO Monitoreo Personas privadas de la libertad Consolidado al 28 de febrero 2.023
Orden de Compra 93234

427	333	90	4
TOTAL	COMPARECIENTE	NO SE ENCUENTRA EN BASE DE DATOS	VÍCTIMA
100%	77,99%	21,08%	0,94%

PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD CORTE 31 DE DIC 2022

PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD ENE - FEB 2023



PERIODO: 05-SEP-2022/28-FEB-2023



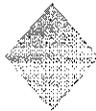
Aspectos positivos del Proyecto JEP

- ✦ Se logró la automatización de la información por medio de la herramienta Power Bi reduciendo los tiempos de respuesta en las solicitudes de la JEP.
- ✦ Se logró la identificación de 1.072 víctimas y 31 comparecientes que no registraban en las bases de consulta de vista y por lo tanto fue necesaria la creación de dichas cédulas.
- ✦ Se percibe la satisfacción por parte del ciudadano, volviendo consigo la esperanza y generando en ellos la credibilidad y avances en el proceso que adelanta la entidad.
- ✦ La apertura de la línea de atención tanto local, como la nacional facilita la comunicación y actualización de los datos por parte de los comparecientes y víctimas, facilitando el acceso a la población vulnerable.
- ✦ Se logró una mejora en la comunicación y una articulación entre las diferentes áreas al interior de la JEP.
- ✦ Se logró la adición de la OC hasta el 31 de marzo, con el objetivo de contactar la mayor cantidad de comparecientes y víctimas para su respectiva actualización de datos.
- ✦ Nos fue entregada a inicios de febrero una nueva base de víctimas la cual ha tenido un 63,48% de efectividad y un 82,10% de éxito con la actualización de los datos.



Planes de Mejora

- ✦ Seguimiento y acompañamiento por parte de las áreas de apoyo, como son calidad, formación y supervisión, generando actividades que permitan fortalecer la gestión de cada uno de los asesores, mitigando los errores en la tipificación que se puedan presentar.
- ✦ Se realiza la solicitud a la JEP de brindar bases de datos con información más precisa y actualizada, con el fin de mejorar la efectividad en la gestión de las bases.
- ✦ Se realizó la Implementación y mejoras en el árbol de tipificación de la entidad y del centro de contacto, con la finalidad que sea un lenguaje más claro y uniforme.
- ✦ Se realiza las reuniones de seguimiento semanales para revisar indicadores, identificando las oportunidades de mejora y brindando las respectivas alarmas, así mismo se implementan oportunidades de mejora con el proceso y la presentación de los informes.
- ✦ Se realizan las sesiones de seguimiento técnico y monitoreo BPO para los cargues en la herramienta Vista con los ingenieros de la JEP, en donde se hacen diferentes pruebas en el ambiente de producción logrando identificar las falencias en los cargues y corrigiendo los errores.
- ✦ Teniendo en cuenta la necesidad del proyecto se incluyo un agente profesional con manejo de bases de datos, estadística y análisis para la realización y entrega de los informes.
- ✦ Se realiza la solicitud de implementación del formulario para realizar la actualización de las víctimas y comparecientes a través de correo electrónico .



Información e imagen en Vista

<https://jep-pred.crm2.dynamis.com/maib.aspx?setingsonly=true#428618103>

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

ELIMINAR ENVIAR UN VÍNCULO P... IMPORTAR DATOS

Configuración Administración de d...

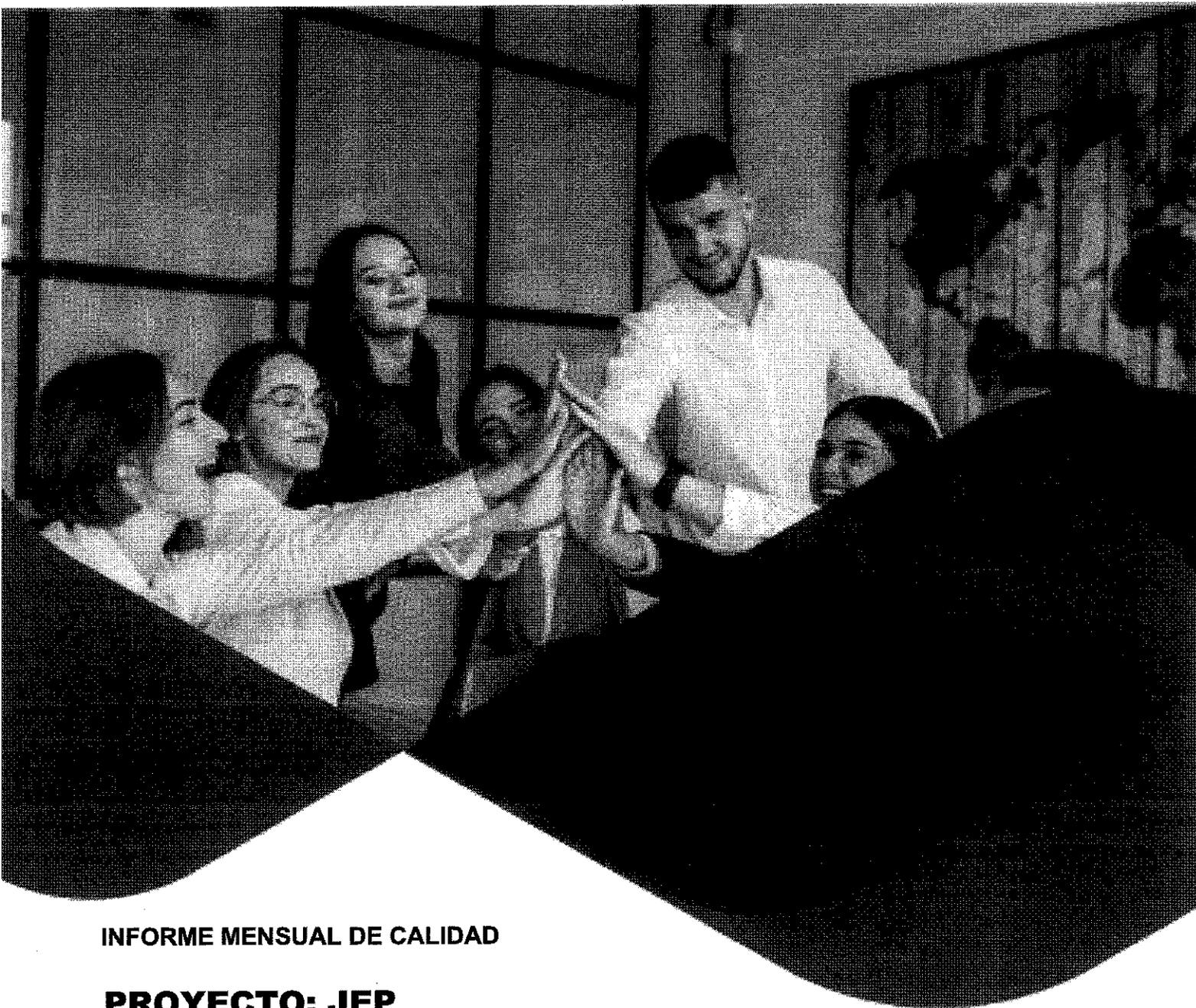
Mis importaciones

Nombre de importación	Razón para el ej	Correctos	Errores parciales	Errores	Total proc	Fecha de creac	Autor
Cargue enero.lst	Completado	31.577	0	123	32.100	23/02/23 9:4...	Diana Borrero
Cargue diciembre.lst	Completado	36.909	0	85	37.054	23/02/23 9:3...	Diana Borrero
Cargue noviembre.lst	Completado	40.186	0	269	40.775	23/02/23 3:4...	Diana Borrero
Cargue octubre.lst	Completado	24.563	0	974	25.525	22/02/23 3:3...	Diana Borrero
Cargue septiembre.lst	Completado	20.564	0	433	21.215	22/02/23 3:1...	Diana Borrero

- Para el mes de febrero de realizar los respectivos cargues a la aplicativo de Vista, junto con el área de soporte de Coem y el equipo de trabajo de la JEP se realizo la creación de las cédulas que no registraban en la base de vista y que por lo tanto reconocía la información y generaba un error. De esta manera se disminuye los errores, los cuales se están revisando al detalle.
- El total de registros o datos ingresados a vista correctamente son: 154.556
- El total de registros o datos erróneos que muestra vista son: 2.134
- El total de registros procesados son: 156.690 con el 1,4% de error.

JUSTITIA

JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ



INFORME MENSUAL DE CALIDAD

PROYECTO: JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Periodo: 01 al 28 de Febrero de 2023

Orden De Compra N° 93234

JEP

JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

DATOS GENERALES

CONTRATO

93234

**FECHA DE PRESENTACIÓN DEL
INFORME:**

09 de febrero de 2023

**OBJETIVO Y ALCANCE DEL
INFORME:**

Presentar la metodología, resultados y hallazgos evidenciados en el mes de febrero 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 28 de febrero

PRESENTADO POR:

Helber Ricardo Quintero

ENTREGADO A:

Angela Mora Soto

INFORME NO:

7



Tabla de Contenido

INFORME MENSUAL DE CALIDAD	
Presentación	
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	¡Error! Marcador no definido
.....	¡Error! Marcador no definido
4. Anexos	¡Error! Marcador no definido



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.	.Emplea una ortografía adecuada en todos los registros realizados, evita errores mecanográficos y de digitación. .Digita de manera clara para no afectar el contexto de la información. .Construye un texto de manera coherente para la respectiva trazabilidad que se le dé al caso. .Todos los campos del formulario deben ir en mayúscula.

ERROR CRÍTICO DE CUMPLIMIENTO	
ÍTEM	DEFINICIÓN
Brinda información confidencial a terceros	.El agente brinda información confidencial tales como datos confidenciales a terceros (nombre, cedula, teléfono, etc.) así mismo informa 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, onomatopeyas)
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.



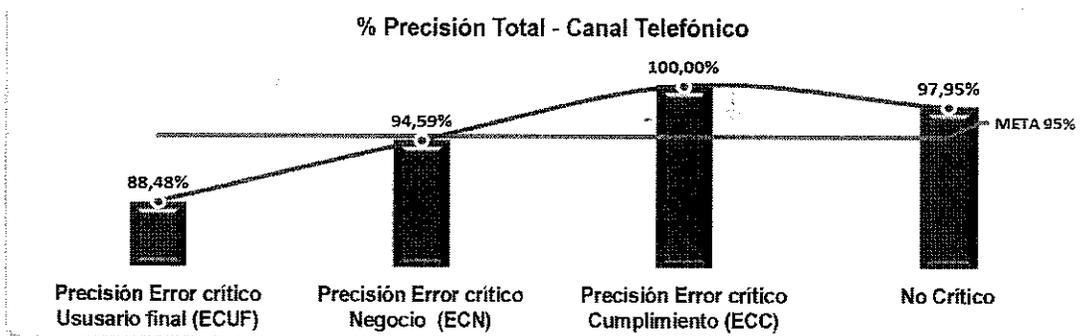
2. Resumen general

Para el mes de febrero el área de calidad monitoreó a los veinte (20) agentes que conforman la operación, realizando un total de ochenta (78) 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 febrero, 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%	<input type="checkbox"/> 88,48%
Nota Error Crítico Negocio (ECN)	95,00%	<input type="checkbox"/> 94,59%
Nota Error Crítico Cumplimiento (ECC)	95,00%	<input checked="" type="checkbox"/> 100,00%
Nota Error NO Crítico (ENC)	95,00%	<input checked="" type="checkbox"/> 97,95%
NOTA EC GLOBAL	95,00%	<input type="checkbox"/> 94,36%

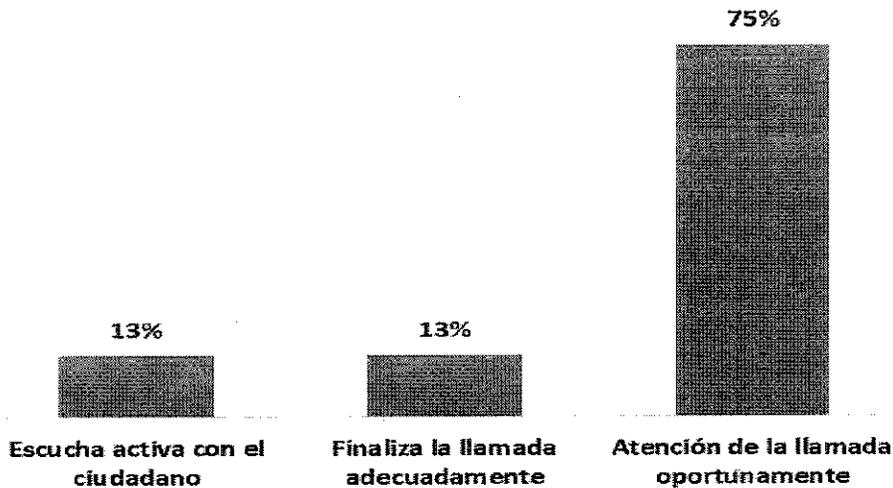


Se evidencia que la mayor oportunidad de mejora se centra en la **precisión de error crítico de usuario final**, específicamente en los ítems **Atención de la llamada oportunamente**. Oportunidades que han sido recurrentes durante el mes de febrero. Esto seguido en la afectación en la precisión de error crítico de negocio, en el ítem **Tipifica de manera correcta y completa la comunicación**.

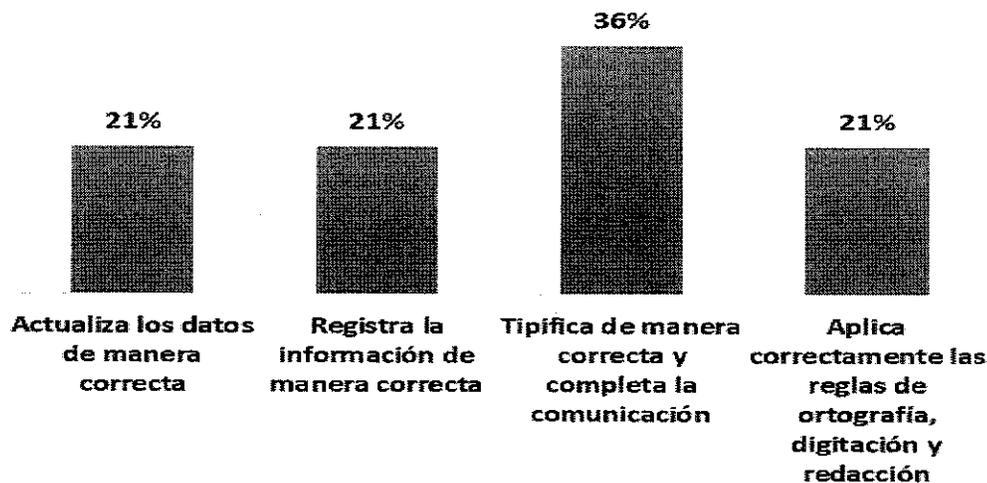
Así mismo se identificaron, los siguientes hallazgos discriminados por atributo, así como la nota global por cada uno de los asesores.

ERRORES CRÍTICOS												
TOTAL EC	Indica de manera clara el motivo de la comunicación	Valida la Sbuliaridad con el ciudadano a contactar	Escucha activa con el ciudadano	Finaliza la llamada adecuadamente	Atención de la llamada oportunamente	Tiene buen trato y es amable con el ciudadano	Actualiza los datos de manera correcta	Registra la información de manera correcta	Tipifica de manera correcta y completa la comunicación	Aplica correctamente las reglas de ortografía	Brindar Información Confidencial	Usar el canal adecuado sin afectar la llamada
22	0	0	1	1	6	0	3	3	5	3	0	0
	0	0	1	1	6	0	3	3	5	3	0	0

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECUF



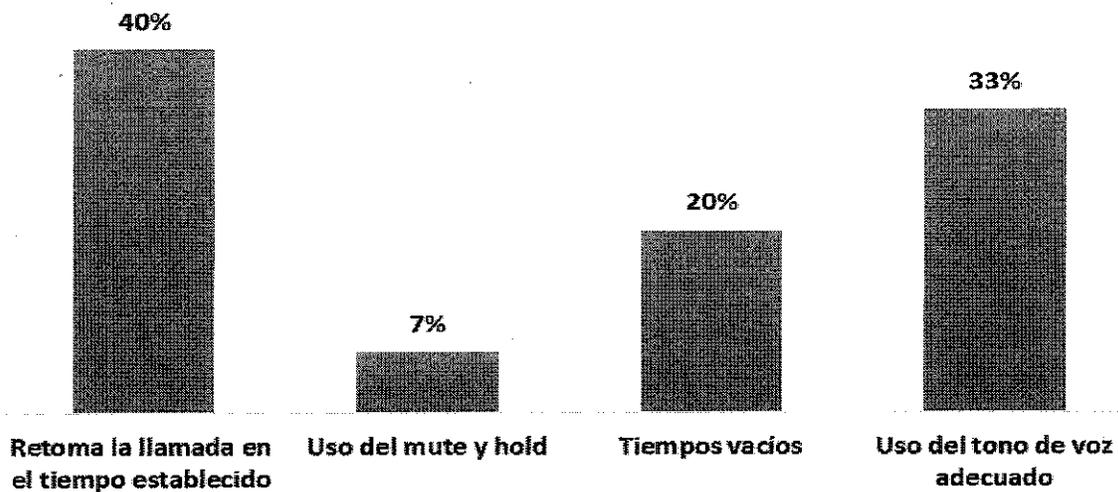
PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ECUN



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

- El asesor no contesta oportunamente la llamada, es decir que tarda mas de 5 segundos en responder la llamada al ciudadano.
- El asesor no aplica la escucha activa, cuando el ciudadano esta brindando los datos de actualización.
- El asesor diligencia cedula de extranjería, cuando se trata de una de cédula de ciudadanía.
- No se indica el guion de finalización de llamada, cuando no hay comunicación o caída de audio.
- La tipificación utilizada no es la adecuada o se utiliza la tipología que no corresponde aunque sea similar.
- Los datos que se ingresan no se hacen en el campo correspondiente.
- El dato ingresado tiene alguna diferencia con el brindado por el ciudadano.

PUNTOS DE ENTRENAMIENTO DE ENC



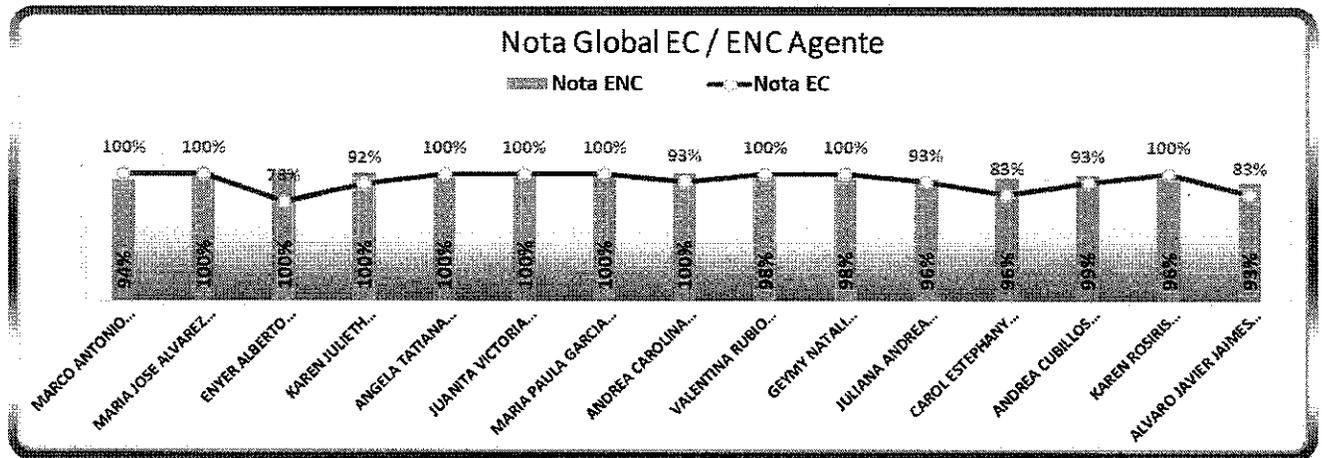
A partir de información obtenida se identifica que la causa asociada a las oportunidades de mejora en error no crítico corresponde a:

- El asesor supera el tiempo de espera estipulado (60 segundos), en el cual deja al ciudadano en hold.
- El asesor en ocasiones interrumpe al ciudadano cuando este está expresando alguna inquietud.
- Se evidencia que el asesor deja tiempos muertos cuando el ciudadano le brinda información.
- Se evidencia que algunos asesores, no utilizan el mute cuando dejan en espera por alguna validación.



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.



Campaña	Nombre Supervisor a cargo	No. Monitoreos	Error crítico Usuario Final	Errores Crítico Negocio	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
JEP	DIANA BARRERO	4	100,00%	100,00%	100,00%	94,44%	100,00%
JEP	DIANA BARRERO	5	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
JEP	DIANA BARRERO	3	33,33%	100,00%	100,00%	100,00%	77,78%
JEP	DIANA BARRERO	4	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,67%
JEP	DIANA BARRERO	5	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
JEP	DIANA BARRERO	3	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
JEP	DIANA BARRERO	7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
JEP	DIANA BARRERO	5	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,33%
JEP	DIANA BARRERO	9	100,00%	100,00%	100,00%	97,53%	100,00%
JEP	DIANA BARRERO	5	100,00%	100,00%	100,00%	97,78%	100,00%
JEP	DIANA BARRERO	5	100,00%	80,00%	100,00%	95,56%	93,33%
JEP	DIANA BARRERO	6	100,00%	50,00%	100,00%	96,30%	83,33%
JEP	DIANA BARRERO	9	88,89%	88,89%	100,00%	98,77%	92,59%
JEP	DIANA BARRERO	3	100,00%	100,00%	100,00%	96,30%	100,00%
JEP	DIANA BARRERO	5	50,00%	100,00%	100,00%	92,59%	83,33%

3.1 Retroalimentaciones

Para el mes de febrero 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 febrero se han realizado un total de **38** retroalimentaciones.

3.2 Actividades realizadas

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

- Se realiza acompañamiento al grupo, haciendo énfasis en la empatía sin dejar atrás la intención de actualizar los datos.
- Se hace seguimiento a cada uno de los asesores en efectividad de marcación con el fin de abordar los registros no efectivos.
- Revisión de calidad lado a lado de llamadas, donde se actualizaran datos.



JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ		FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios				JEP-FR-08-07	
				Versión 4.0		2022-04-15	
NOMBRE DEL CONTRATISTA:		BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MAN		No. CONTRATO/CONVENIO:		ORDEN DE COMPRA 93234	
No. DE IDENTIFICACIÓN:		900011395		TIPO CONTRATO:		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
PERIODO DEL INFORME:		del 01 de Febrero de 2023		al 28 de Febrero de 2023		Informe No: 07 PARCIAL	
1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS - ACTIVIDADES DESARROLLADAS - COMENTARIOS DEL SUPERVISOR							
<p>En el marco de ejecución de la Orden de compra No. 93234 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO II, CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto contractual es: "(i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras", con plazo de ejecución del 12/07/2022 al 15/12/2022. Se realiza la primera adición de la OC desde el 16/12/2022 hasta el 28/02/2023 y una segunda adición desde el 01/03/2023 hasta el 31/03/2023 esta supervisión se permite informar que el contratista realizó las siguientes actividades, sin perjuicio de otras que el contratista detalla en su informe:</p> <p>El contratista realizó durante el mes de febrero de 2023 las siguientes actividades en la ejecución de la orden de compra:</p> <p>1. El contratista informa que durante el periodo del 1 al 28 de febrero de 2023 ingresaron por el canal telefónico un total de 457 llamadas, de las cuales se atendieron 450 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 98,47% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 341 segundos (06:01 minutos). Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 89 llamadas y se atendieron 88 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 368 llamadas y se atendieron 362 llamadas.</p> <p>2. El contratista informa que el tiempo de conversación es de 06:01 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.</p> <p>3. El contratista informa que durante el mes durante el periodo del 1 al 28 de febrero se realizaron por el canal telefónico un total de 27.354 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 18.850 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 68,91%. Con un tiempo de conversación total de 68 segundos (01:14 minutos).</p> <p>4. Se realiza la siguiente observación del tiempo promedio de conversación de llamadas salientes es 01:14 minutos, aquí se tiene en cuenta las llamadas que son No efectivas.</p> <p>5. El contratista informa la efectividad de la gestión de la bases de Comparecientes: (Si. Acepta dar información) 7.886 ciudadanos, para una participación del 59,20%.</p> <p>6. El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Víctimas: (Si. Acepta dar información) 3.029 ciudadanos, para una participación del 69,86%.</p> <p>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 59,90%.</p> <p>8. El contratista informa que la efectividad de la base de víctimas nuevas es de 62,64% con 327 registros actualizados</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>10. Se realiza la segunda adición de la OC 93234 hasta el 31 de marzo de 2023, continuando el Agente Profesional en Sitio, un supervisor y 9 agentes técnicos para realizar la gestión y barrido de los registros que no se han logrado contactar, los buzones y los no contesta, remarcando lo No efectivo y lo No exitoso.</p>							
2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL							
CONCEPTO				VALOR			
VALOR INICIAL DEL CONTRATO				\$ 654.499.899,52			
VALOR ADICIONES (si aplica, especificar el o los números de adición)				\$ 340.209.575,60			
VALOR REDUCCIÓN (si aplica)				\$ 128.039.424,93			
VALOR POR OTRO CONCEPTO (si aplica)				\$ 0,00			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO				\$ 866.670.150,19			
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		\$ 655.752.459,45	
Pago No. 5 -		mes : Diciembre de 2022		\$ 105.258.956,47			
Pago No. 6 -		mes : Enero de 2023		\$ 131.244.695,34			
Pago No. 7 -		mes : Febrero de 2023		\$ 0,00			
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO (valor a pagar factura) *				\$ 130.113.953,94			
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)				\$ 785.866.413,39			
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)				\$ 80.803.736,80			
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 previsibles definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO		TRATAMIENTO / MITIGACIÓN		CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO	
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor		Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora		Establecer suficientes cupos de Proveedores		Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente	

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

Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el incumplimiento de ANS. Estipulación contractual que permita aplicar multas o sanciones al Proveedor que reitere el incumplimiento de los ANS	Mediante la supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros mínimos que permitan al Proveedor prestar los Servicios de BPO, en caso de no cumplir el proveedor quedaría exonerado por la interrupción.	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de provisionamiento 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	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

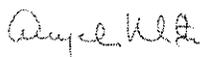
ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA PÓLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN <small>(Subsector de Contratación - SECOPI)</small>
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	59166/1	8	BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	15/07/2022	15/07/2022	15/12/2022	18/07/2022
MODIFICACIÓN	59166/4	4	BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	22/12/2022	22/12/2022	28/02/2026	26/12/2022

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	2	1/03/2023	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
Adición y prórroga	3	24/02/2023	Prorrogar el plazo de ejecución del contrato hasta el 31 de marzo de 2023. Adicionar al valor del contrato la suma de CIENTO TRES MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS CON VEINTISÉIS CENTAVOS. (\$103.994.476,26)

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

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



CC: 52.085.127
 Nombre: Angela María Mora Soto
 Cargo: Subsecretaría Ejecutiva

Firma del Supervisor

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".

Fecha: 17/03/2023

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

ORDEN DE COMPRA	NÚMERO:	93234	AÑO:	2022	OTROSÍ	NÚMERO:	1 Y 2	AÑO:	2022 Y 2023
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 PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato.

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 7 por un valor de \$ 130.113.953,94 correspondiente a la factura No. SBPM669 del 16 de marzo de 2023.

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

Rubro Presupuestal	Valor
C-4401-1000-6-0-4401017-02	\$ 130.113.953,94
	\$ -
TOTAL	\$ 130.113.953,94

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: N/A
Cargo: 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

Angela M. Mora Soto
Firma

8. Ordenador del gasto y pago:

Nombre: Angela María Mora Soto
Cargo: Subsecretaría Ejecutiva
Dependencia: Subsecretaría Ejecutiva

Angela M. Mora Soto
Firma



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante: MHeromend 44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL

Fecha y Hora Sistema: 2023-03-28 8:52 a. m.

Table with fields: Número, Vigencia Presupuestal, Fecha Registro, Estado, Código de Referencia, Valor Bruto, Valor Pagado, Valor Neto, Valor Base Compra, Valor MBC

Table with fields: VALORES PAGADOS, Valor Bruto, Valor Neto, Valor Base Compra, Valor MBC

Table with fields: Reintegrado Pesos, Reintegrado Neto Pesos, Reintegrado Moneda, Reintegrado Neto Moneda

Table with fields: Identificador, Razón Social, Banco, Cuenta Bancaria, Tipo, Estado, Fecha

Table with fields: ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS, VALOR PAGADO, VALOR REINTEGRADO, MONEDA, TASA DE CAMBIO, VALOR MONEDA

Table with fields: POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES, FUENTE REC, SIT, VALOR, TASA, VALOR AJUSTADO PAGO, VALOR REINTEGRADO

Table with fields: LINEAS DE PAGO VINCULADA, POSICION DEL CATALOGO DE PAG, FECHA, VALOR, ATRIBUTO LINEA DE PAGO, ESTADO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)