



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

SBPM815

SEÑOR(ES):

CLIENTE: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

NIT: 901140004-8

DIRECCIÓN: CR 7 63 44

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 4846980

CORREO: silfianacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

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

FECHA DE EXPEDICIÓN: 18/04/2023 08:13 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 18/05/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 18/04/2023 09:01 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 93234_032023

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	9.00	4,119,597.47	37,076,377.23	7,044,511.67	44,120,888.90
2	IT-BPO-47-1- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal	9.00	186,648.00	1,679,832.00	319,168.08	1,999,000.08
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-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound de fijo a celular	16,587.00	24.89	412,850.43	78,441.58	491,292.01
6	IT-BPO-7-2- Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound desde celular a 01-8000	100.00	180.99	18,099.00	3,438.81	21,537.81
7	ITBPO-7-5- Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound de fijo a larga distancia nacional	347.00	24.89	8,636.83	1,641.00	10,277.83
8	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

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	55,320,463.89
IVA	55,320,463.89	19%	10,510,888.14	Subtotal Base Gravable:	55,320,463.89
				IVA:	10,510,888.14
				Total Impuestos:	10,510,888.14
				Total + Impuestos:	65,831,352.03
				Valor Total:	65,831,352.03

SESENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS CON TRES CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURA SERVICIOS MARZO 2023_ OC 93234

#544-01-01:ordendecompra93234de2022:angela.mora@jep.gov.co#5

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

CUFE: ac053e9ea857d0d7f7240edc7db960c3b4fd34453e023302d04aab3819ad154a5b97be275df9ebac509966c33a81ba1d

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:

8202 - 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.



¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!

Contact Center y BPO | Facturación Electrónica | Pasarela de Pagos

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSINESS

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 diez (10) días del mes de abril 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

DATOS DEL APORTANTE			
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS	carretera 17 # 164-25
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO DEPARTAMENTO
SUCURSAL	A - Más de 200 col.	PRINCIPAL	PPAL BOGOTÁ D. C.
		CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCIALES Y SALUD
		noibarto.duarte@bpmconsulting.com.co	
		CUIDAD / MUNICIPIO	BOGOTÁ, D.C.
		SI	

DATOS DE LA PLANILLA			
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)
2023-04	2023-03	E	10/04/2023
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD EMPLEADOS
2023-04	2023-03	66894303	1028
		TOTAL A PAGAR	\$552.810.100

TOTALES POR SUBSISTEMAS

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
COFC31	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE	901543781-5	145.000	0	0	0	0	0	0	0	0	145.000	1
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831-0	1.500.700	0	0	0	0	0	0	0	0	1.500.700	12
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	11.025.500	0	0	0	0	0	0	0	0	11.025.500	133
EPS005	Sanidad EPS	800251440-6	30.739.000	0	0	0	0	0	0	0	0	30.739.000	279
EPS008	Compensar EPS	860068942-7	17.289.500	0	0	0	0	0	0	0	0	17.289.500	185
EPS010	EPS Sura	800088702-2	6.573.100	0	0	0	0	0	0	0	0	6.573.100	68
EPS012	Comercialco Valle EPS	890303093-5	48.500	0	0	0	0	0	0	0	0	48.500	1
EPS017	Familianar EPS	830003567-7	15.749.400	0	0	0	0	0	0	0	0	15.749.400	181
EPS018	Serv. Occ. Salud - EPS	805001157-2	53.800	0	0	0	0	0	0	0	0	53.800	1
EPS037	Nueva EPS	900158254-2	6.975.300	0	0	0	0	0	0	0	0	6.975.300	77
EPS041	NUOVA EPS S.A. INSOV	900158264-2	1.052.200	0	0	0	0	0	0	0	0	1.052.200	15
EPS042	EPS COCSALUD	900283715-3	143.500	0	0	0	0	0	0	0	0	143.500	2
EPS048	EPS-S Mutual Ser	806006996-7	5.118.900	0	0	0	0	0	0	0	0	5.118.900	6
EPS049	Caprescopia EPS	881859000-7	97.500	0	0	0	0	0	0	0	0	97.500	1
EPS025	Rasaltido SGP Capital Salud	800268372-9	1.144.500	0	0	0	0	0	0	0	0	1.144.500	18
ESS007	EPS-S Mutual Ser	806006394-7	622.300	0	0	0	0	0	0	0	0	622.300	6
ESS018	EPS-S Emesener	801021666-8	139.200	0	0	0	0	0	0	0	0	139.200	1
ESS024	EPS-S Coosalud	900226716-3	662.400	0	0	0	0	0	0	0	0	662.400	7
ESS082	ASMET SALUD EPS SAS	900035128-7	284.200	0	0	0	0	0	0	0	0	284.200	3
ESS091	EPS ECCOPOS S.A.S	801938946-0	48.800	0	0	0	0	0	0	0	0	48.800	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Subsidencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora PSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Protección (ING + Protección)	800229738-0	82.692.800	0	0	0	248.700	0	0	0	83.182.200	246
230301	Porvenir	800224808-8	175.874.800	0	0	0	742.900	0	0	0	177.360.400	532
230901	Old Mutual	800253055-2	1.392.800	0	0	0	31.900	0	0	0	1.456.600	2
231001	Colfondos	800227940-6	42.115.500	0	0	0	318.400	0	0	0	42.752.300	111
25-14	Colpensiones	900336004-7	46.816.800	0	0	0	682.200	0	0	0	47.816.200	108

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades	Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
14-4	Vida Colpatria S.A.	860002183-9	11.213.800	No. Autorización	Valor	11.213.600	0	0	11.213.800	0	0	112.136	11.213.800	1004

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

DATOS DEL APORTANTE			
TIPO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
NI	BPM CONSULTING SAS	camera 17 # 164 -25	7669094
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
SUCURSAL	PRINCIPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.
			SI

DATOS DE LA PLANILLA			
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DÍAS/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DÍAS/MES/AÑO)
2023-04	2023-03	E	10/04/2023
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES		
2023-04	2023-03		
		NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD EMPLEADOS
		6694-309	99
			TOTAL A PAGAR
			\$63.268.300

TOTALES POR SUBSISTEMAS

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
CCF65	EPS-S Cajacopi	901543211-6	139.200	0	0	0	0	0	0	0	0	139.200	1
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	930113831-0	139.200	0	0	0	0	0	0	0	0	139.200	1
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	1.854.100	0	0	0	0	0	0	0	0	1.854.100	19
EPS006	Santitas EPS	800251440-6	2.713.200	0	0	0	0	0	0	0	0	2.713.200	25
EPS008	Compensar EPS	860068942-7	2.286.600	0	0	0	0	0	0	0	0	2.286.600	22
EPS010	EPS Sura	80008702-2	1.003.900	0	0	0	0	0	0	0	0	1.003.900	9
EPS017	Familiar EPS	930003564-7	1.557.600	0	0	0	0	0	0	0	0	1.557.600	18
EPS037	Nueva EPS	900156294-2	530.400	0	0	0	0	0	0	0	0	530.400	5
EPS034	Resguardo SGP Capital Salud	900298972-9	93.000	0	0	0	0	0	0	0	0	93.000	1

TOTALES PENSION

Código APP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FFP - Solidaridad	Aporte FFP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora F8P	Total a Pagar	No. Afiliados
230301	Poyentir	800224808-8	26.803.500	0	0	68.600	68.600	0	0	0	26.942.700	65
230801	Oic Mutual	800253055-2	558.800	0	0	0	0	0	0	0	558.800	1
231001	Colindres	80027940-6	3.454.900	0	0	23.200	23.200	0	0	0	3.501.300	8
25-14	Colpensiones	900338004-7	3.228.400	0	0	40.800	40.800	0	0	0	3.309.600	8

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor								
14-4	Vida Colpatria S.A.	860002183-9	1.331.500	0	0	1.331.500	1.331.500	0	0	0	13.315	1.331.500	99

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF30	Caja Filir La Guajira	892115006-5	139.200	0	0	139.200	1
CCF44	Comfamiliar Riseralda	891480000-1	139.200	0	0	139.200	1



¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

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.

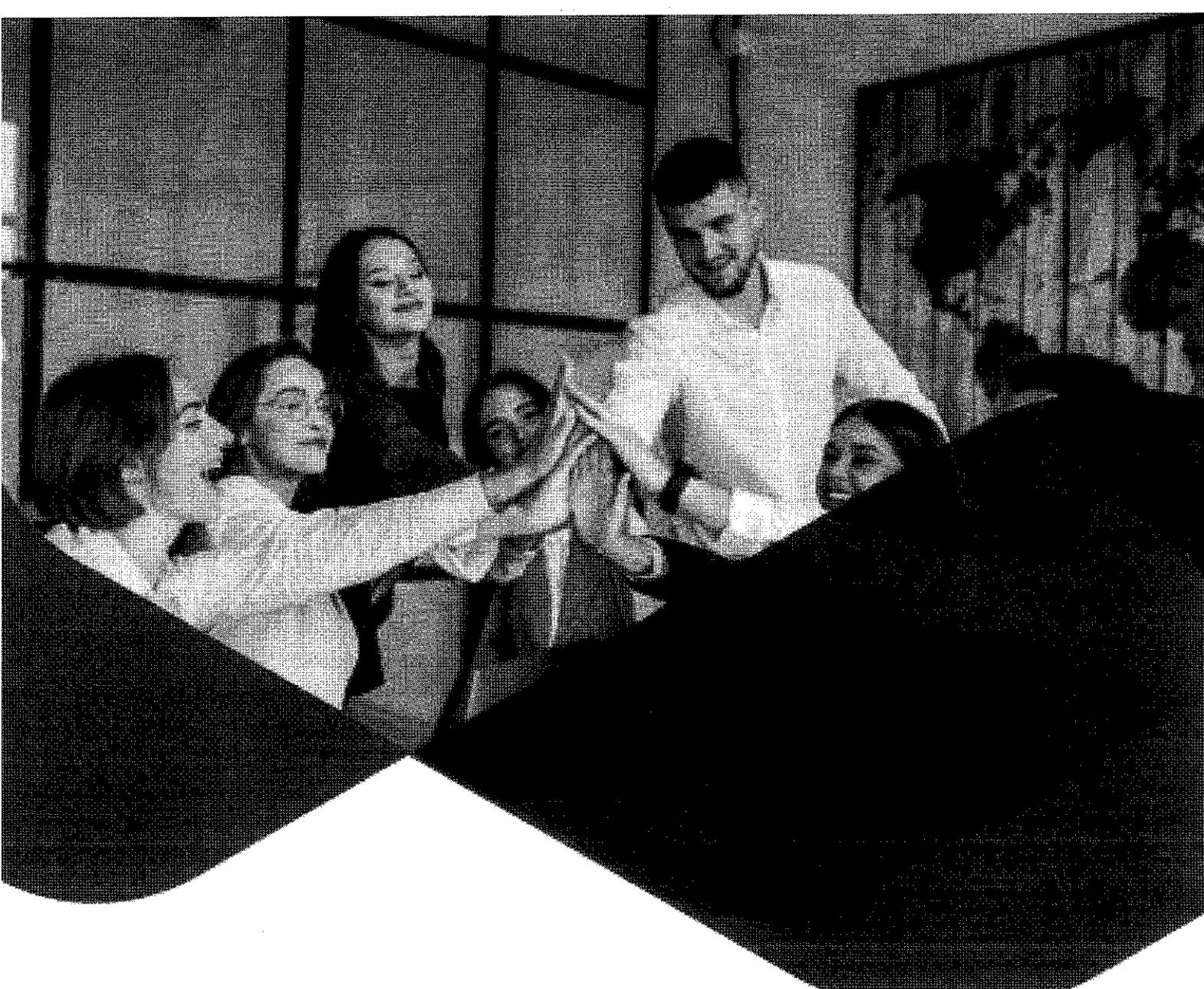
BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los diez (10) días del mes de abril 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 31 de marzo de 2023

Orden De Compra N° 93234

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

DATOS GENERALES

ORDEN DE COMPRA	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	05 de abril 2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de contacto de la JEP a través del canal telefónico para obtener una información básica sobre la ubicación actualizada de todos los comparecientes y víctimas y gestionar su verificación a través de la gestión Outbound (salida de llamadas) y por medio de la línea de atención nacional 018000189946 y la línea local 6017437077, durante el periodo comprendido del 01 al 31 de marzo de 2023. El informe contempla un consolidado de la gestión realizada, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de marzo 2023
PRESENTADO POR:	Pedro Alexis Rojas Nieto
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NO:	08

Tabla de Contenido

Introducción	4
Información de la orden de compra 93234	5
1. Funcionamiento canal telefónico	6
2. Estadísticas de las llamadas entrantes	6
2.1. Tipificación de las llamadas entrantes	8
3. Estadística de las llamadas salientes	10
3.1. Tipificación de las llamadas salientes	12
4. Gestión de Bases	13
4.1. Bases de Comparecientes	14
4.2. Bases de Víctimas	15
4.3. Bases de Víctimas Colectivas	17
4.4. Bases de Víctimas Nuevas	18
5. Aspectos positivos del Proyecto	19
6. Anexos	19

Introducción

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La persona que se comunice 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

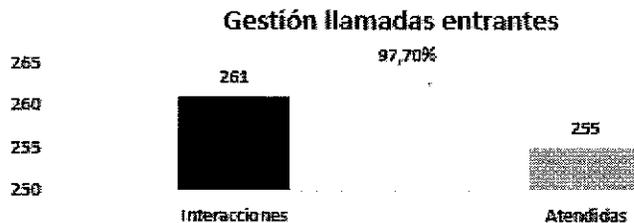
La línea de la JEP Jurisdicción Especial para la Paz tiene un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. a través de la línea 018000189946 y la línea local (601) 7437077. Su principal objetivo es obtener la información básica sobre la ubicación actualizada de todos los comparecientes 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 31 de marzo de 2023 ingresaron por el canal telefónico un total de 261 llamadas, de las cuales se atendieron 255 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 97,70% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 276 segundos (04:58 minutos).

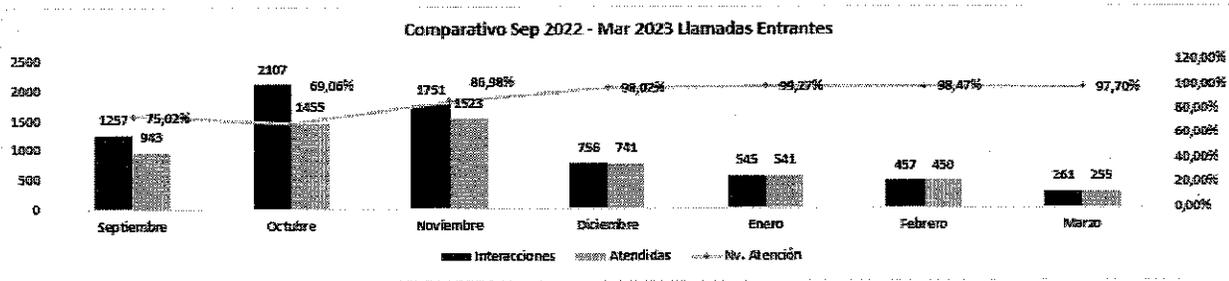
Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 39 llamadas y se atendieron 39 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 222 llamadas y se atendieron 216 llamadas.

El tiempo de conversación de 04:58 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.



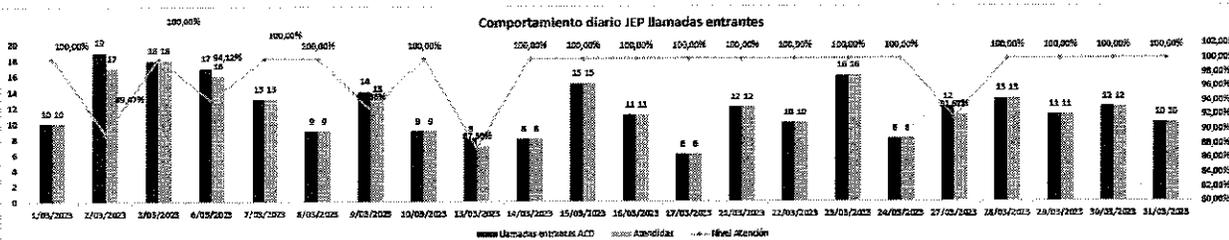
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas entrantes desde el mes de septiembre 2022 hasta marzo de 2023, recordando que en el mes de septiembre se abrió la línea.

El comportamiento de la línea para el mes de marzo 2023 muestra una variación de 196 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 del mes de marzo de las llamadas que ingresaron al centro de contacto de la JEP.



Gráfica 3

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

JEP ENTRANTES MARZO 2023						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
1/03/2023	10	10	100,00%	0	0,00%	394
2/03/2023	19	17	89,47%	2	10,53%	303
3/03/2023	18	18	100,00%	0	0,00%	188
6/03/2023	17	16	94,12%	1	5,88%	205
7/03/2023	13	13	100,00%	0	0,00%	379
8/03/2023	9	9	100,00%	0	0,00%	249
9/03/2023	14	13	92,86%	1	7,14%	189
10/03/2023	9	9	100,00%	0	0,00%	454
13/03/2023	8	7	87,50%	1	12,50%	225
14/03/2023	8	8	100,00%	0	0,00%	535
15/03/2023	15	15	100,00%	0	0,00%	279
16/03/2023	11	11	100,00%	0	0,00%	252
17/03/2023	6	6	100,00%	0	0,00%	242
21/03/2023	12	12	100,00%	0	0,00%	195
22/03/2023	10	10	100,00%	0	0,00%	256
23/03/2023	16	16	100,00%	0	0,00%	166
24/03/2023	8	8	100,00%	0	0,00%	458
27/03/2023	12	11	91,67%	1	8,33%	223
28/03/2023	13	13	100,00%	0	0,00%	343
29/03/2023	11	11	100,00%	0	0,00%	132
30/03/2023	12	12	100,00%	0	0,00%	132
31/03/2023	10	10	100,00%	0	0,00%	268
Total	261	255	97,70%	6	2,30%	276

Tabla 1

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 31 de marzo 2.023.

JEP SEMANAL MARZO 2023						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(=)
Semana 1	47	45	95,74%	2	4,26%	283
Semana 2	62	60	96,77%	2	3,23%	296
Semana 3	48	47	97,92%	1	2,08%	307
Semana 4	46	46	100,00%	0	0,00%	265
Semana 5	58	57	98,28%	1	1,72%	217
Total	261	255	97,70%	6	2,30%	276

Tabla 2

2.1. Tipificación de las llamadas entrantes

De las 255 llamadas entrantes atendidas, se tipificaron por el sistema 217 llamadas, con un resultado del 85,09% de tipificación de las llamadas entrantes.

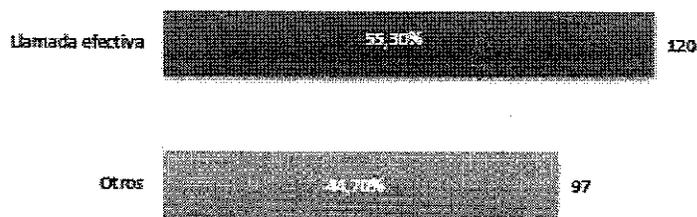
- ❖ Con 120 tipificaciones y una participación del 55,30% de “Llamada efectiva”

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 97 tipificaciones y una participación del 44,70% de “otros”

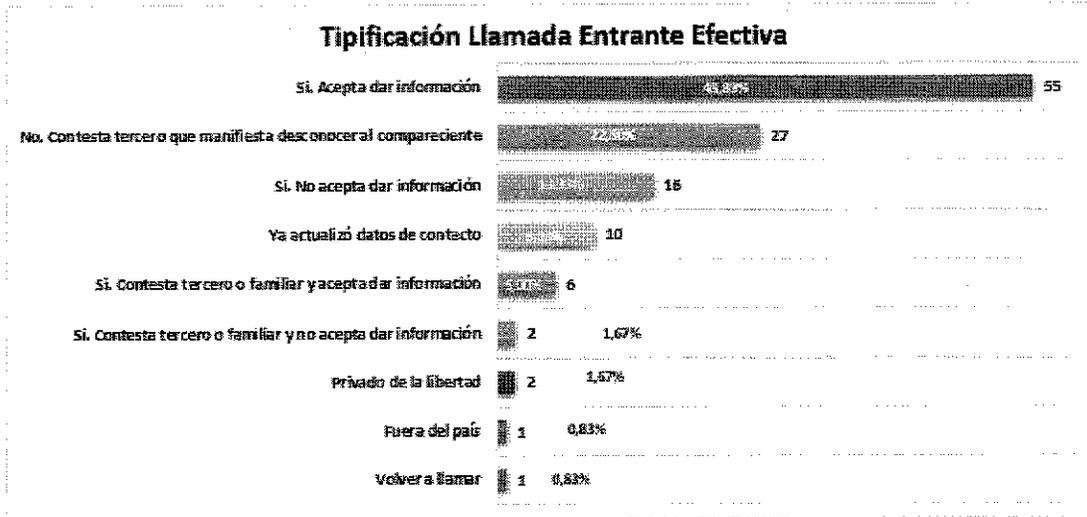
Las llamadas tipificadas como Otros: son todas aquellas ajenas al proceso de actualización de datos de la JEP, el árbol de tipologías utilizado es: “Llamada caída” “Otras entidades/JEP” “Llamada muda” “Llamada broma/equivocada”.

Tipificación Llamadas Entrantes



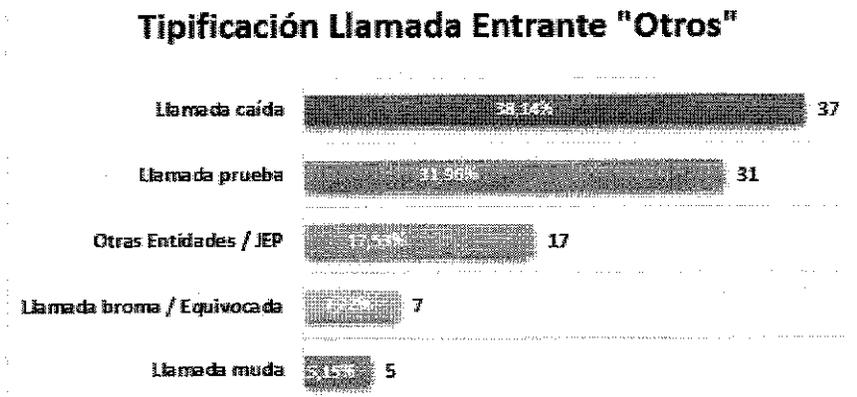
Gráfica 4

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones “efectiva” se actualizaron 55 datos de ciudadanos que se comunicaron a la línea, para un 45,83% de participación sobre las demás tipologías.



Gráfica 5

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



Gráfica 6

3. Estadística de las llamadas salientes

Durante el periodo del 1 al 31 de marzo se realizaron por el canal telefónico un total de 19.937 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 13.696 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 68,70%. Con un tiempo de conversación total de 68 segundos (01:00 minutos).

Gestión Outbound Salientes



Gráfica 8

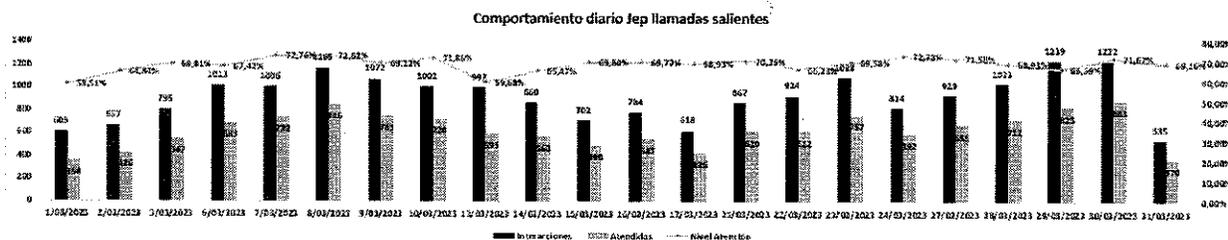
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas salientes desde el mes de septiembre 2.022 hasta marzo de 2.023.

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

JEP SALIENTES MARZO 2023							
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)	
1/03/2023	↓	605	354	58,51%	251	41,49%	64
2/03/2023	↓	657	426	64,84%	231	35,16%	63
3/03/2023	⇒	795	547	68,81%	248	31,19%	63
6/03/2023	↑	1013	683	67,42%	330	32,58%	49
7/03/2023	⇒	1006	732	72,76%	274	27,24%	51
8/03/2023	↑	1165	846	72,62%	319	27,38%	47
9/03/2023	↑	1072	741	69,12%	331	30,88%	52
10/03/2023	⇒	1002	720	71,86%	282	28,14%	53
13/03/2023	⇒	997	595	59,68%	402	40,32%	49
14/03/2023	⇒	860	563	65,47%	297	34,53%	56
15/03/2023	↓	702	490	69,80%	212	30,20%	58
16/03/2023	⇒	784	547	69,77%	237	30,23%	63
17/03/2023	↓	618	426	68,93%	192	31,07%	56
21/03/2023	⇒	867	610	70,36%	257	29,64%	55
22/03/2023	⇒	924	612	66,23%	312	33,77%	50
23/03/2023	↑	1088	757	69,58%	331	30,42%	47
24/03/2023	⇒	814	592	72,73%	222	27,27%	50
27/03/2023	⇒	929	665	71,58%	264	28,42%	48
28/03/2023	↑	1033	712	68,93%	321	31,07%	42
29/03/2023	↑	1239	825	66,59%	414	33,41%	47
30/03/2023	↑	1232	883	71,67%	349	28,33%	47
31/03/2023	↓	535	370	69,16%	165	30,84%	41
Total		19937	13696	68,70%	6241	31,30%	52

Tabla 3

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

JEP SEMANAL MARZO 2023 LLAMADAS SALIENTES							
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)	
Semana 1	↓	2057	1327	64,51%	730	35,49%	63
Semana 2	↑	5258	3722	70,79%	1536	29,21%	51
Semana 3	⇒	3961	2621	66,17%	1340	33,83%	56
Semana 4	⇒	3693	2571	69,62%	1122	30,38%	50
Semana 5	↑	4968	3455	69,55%	1513	30,45%	45
Total		19937	13696	68,70%	6241	31,30%	52

Tabla 4

3.1. Tipificación de las llamadas salientes

Para el periodo del 1 al 31 de marzo se realizaron 19.563 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 16.870 tipificaciones y una participación del 86,23% de “Llamada No efectiva”

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

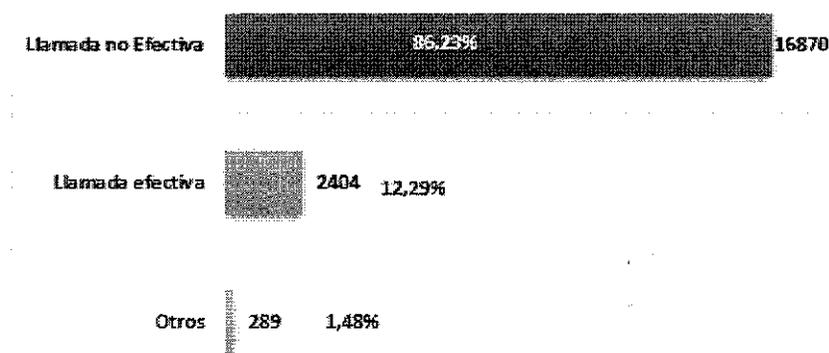
- ❖ Con 2.404 tipificaciones y una participación del 12,29% de “Llamada Efectiva”.

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 289 tipificaciones para un resultado del 1,48% de “Otros”.

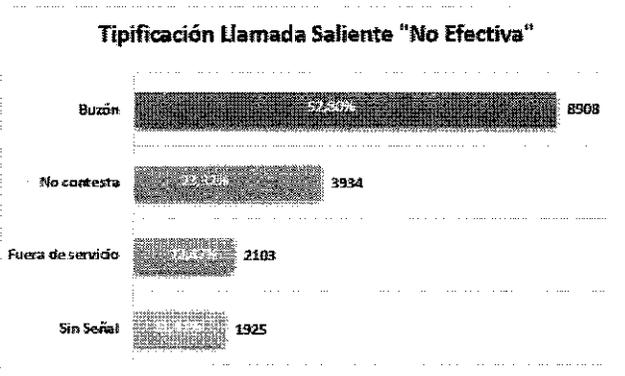
Las llamadas tipificadas como Otros: son todas aquellas ajenas al proceso de actualización de datos de la JEP, el árbol de tipologías utilizado es: “Llamada caída” “Otras entidades/JEP” “Llamada muda” “Llamada broma/equivocada”.

Tipificación Llamadas Salientes

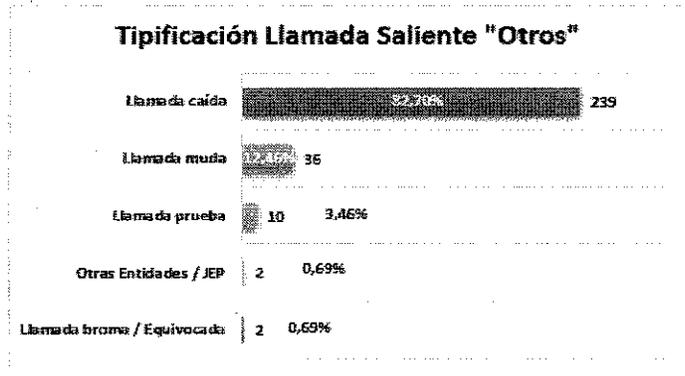


Gráfica 11

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

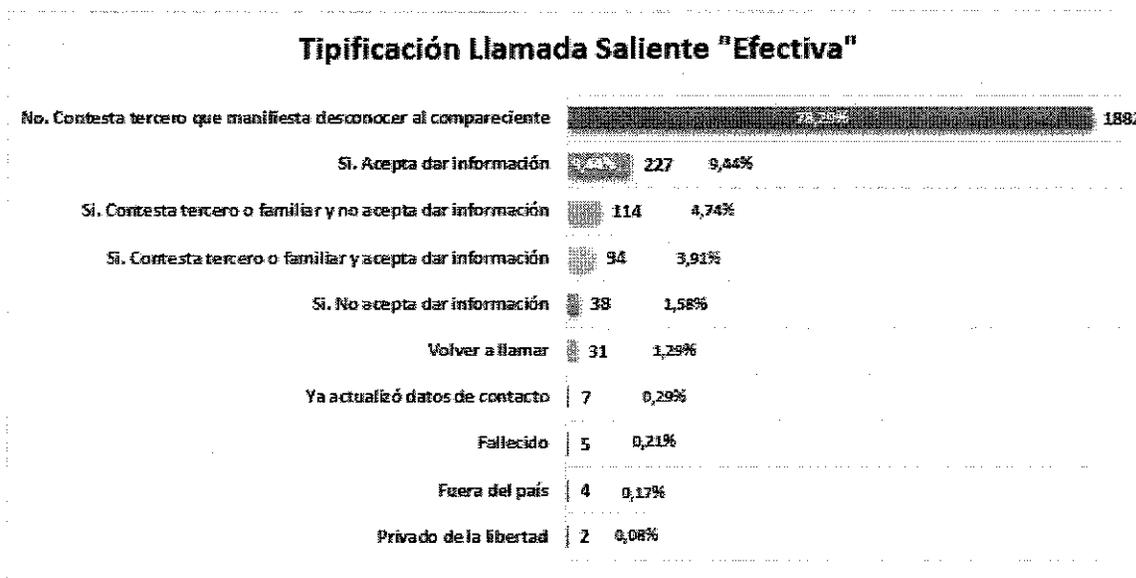


Gráfica 12



Gráfica 13

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes "efectiva" se actualizaron 1.882 datos de ciudadanos aceptaron brindar la información, para un 78,29% 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 desde 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.

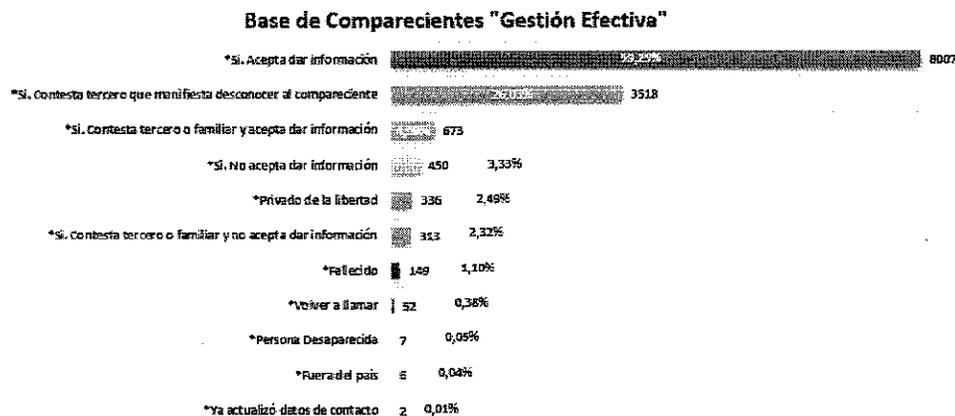
- La base de comparecientes contaba con un total de 17.603 registros, se alcanzó a realizar 7 barridos, siguiendo los lineamientos e instrucciones de la JEP, aclarando que estas remarcaciones y/o barridos se realizan aquellos registros No efectivos (buzón – no contesta – fuera de servicio) y registros 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 contaba con un total de 5.291 registros se realizó 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 colectivas contaba con un total de 207 registros, se realizaron 5 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.

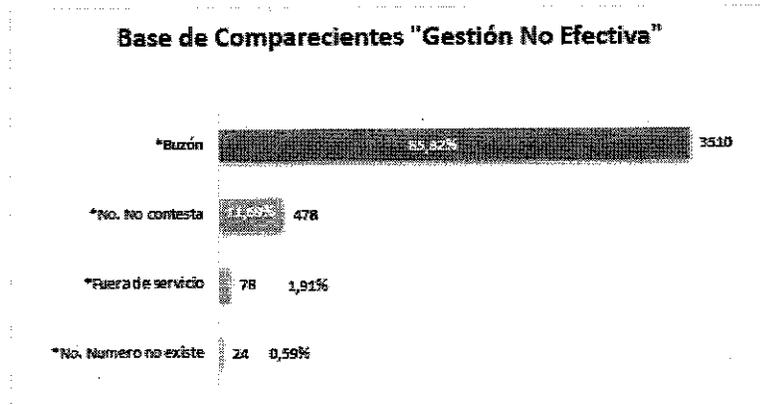
De la base de comparecientes de los 17.603 registros, se tiene como gestión efectiva 13.513 registros para un 76,77% y 4.090 registros para un 23,23% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada durante la ejecución del proyecto (desde septiembre 2.022 hasta marzo 2.023) y su respectiva tipología de la efectividad. A la fecha se actualizaron 8.007 registros para una participación del 59,25% de exitoso en Si. Acepta dar información.



Gráfica 15

A continuación, se muestra el detalle de la gestión de las bases de comparecientes con la tipología de lo "No Efectivo", con una participación del 85,82% y 3.510 registros tipificados como Buzón.



Gráfica 16

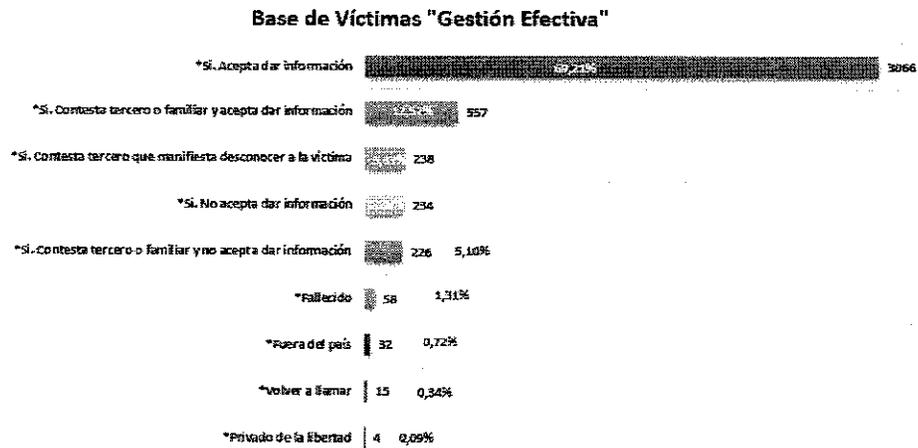
4.2. Bases de Víctimas

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.

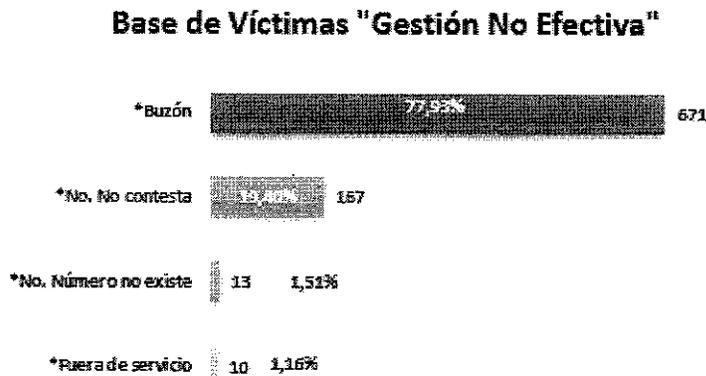
De la base de víctimas de los 5.201 registros, se tiene como gestión efectiva 4.430 registros para un 83,73% y 861 registros para un 16,27% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada durante la ejecución del proyecto (desde septiembre 2.022 hasta marzo 2.023) y su respectiva tipología de la efectividad. A la fecha se actualizaron 3.066 registros para una participación del 69,21% de exitoso en Si. Acepta dar información.



Gráfica 17

A continuación, se muestra el detalle de la gestión de la base de las víctimas con la tipología de lo "No Efectivo", con una participación del 77,93% y 671 registros tipificados como Buzón



Gráfica 18

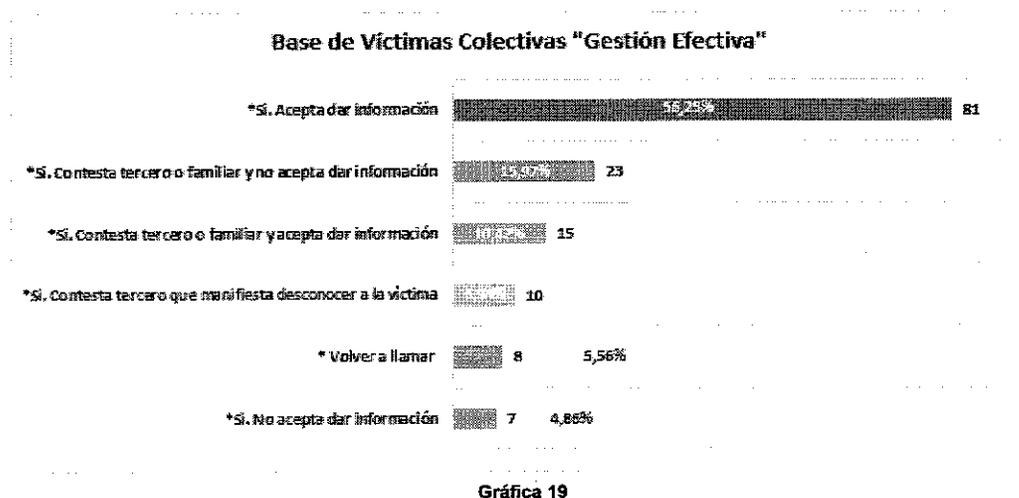
4.3. Bases de Víctimas Colectivas

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

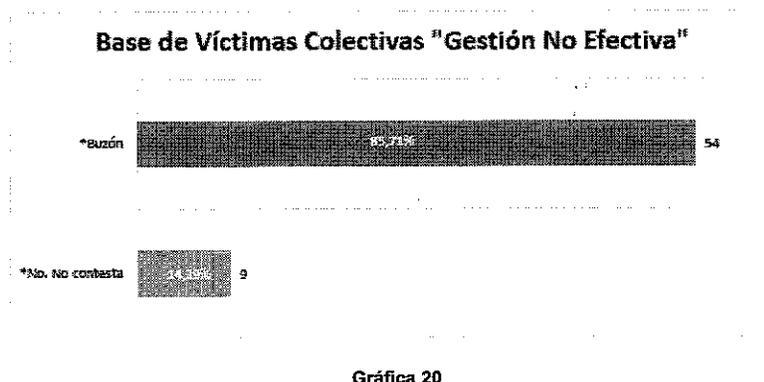
Con la base de las Víctimas, se busca garantizar su participación en el proceso judicial. Los datos de contacto, que serán actualizados, le permitirán a la JEP confirmar que quienes se hayan acreditado de manera colectiva sean informados a tiempo de los avances de las investigaciones y el desarrollo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

De la base de víctimas colectivas de los 207 registros, se tiene como gestión efectiva 144 registros para un 69,57% y 63 registros de gestión no efectiva para un 30,43%.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada durante la ejecución del proyecto (desde septiembre 2.022 hasta marzo 2.023) y su respectiva tipología de la efectividad. A la fecha se actualizaron 81 registros para una participación del 56,25% de exitoso en Si. Acepta dar información



A continuación, se muestran algunas observaciones respecto a la gestión de la base de víctimas colectivas, donde se evidencia algunos de los registros no efectivos.



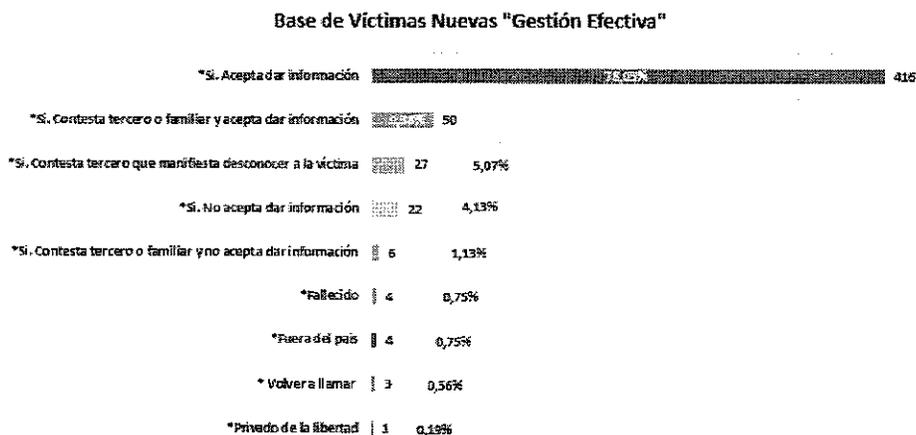
4.4. Bases de Víctimas Nuevas

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.

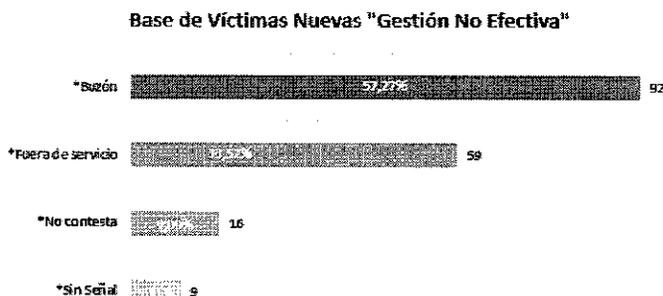
De la base de nuevas víctimas de los 709 registros, se tiene 441 registros efectivos para un 62,64% y 263 registros para un 37,36% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada en el mes de febrero y marzo con su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 416 registros para una participación del 78,05% 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 57,27% y 92 registros tipificados como buzón.



Gráfica 22

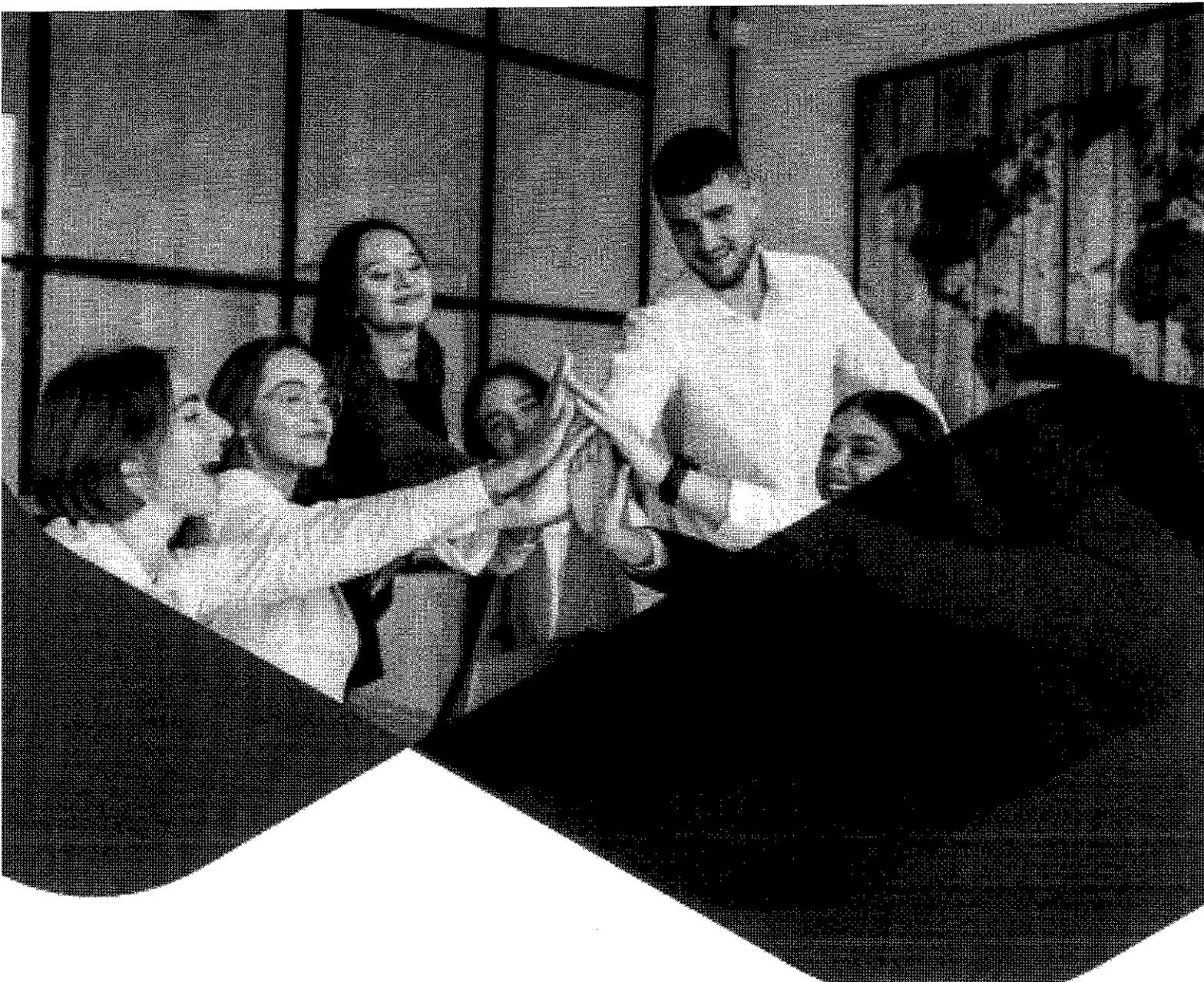
5. Aspectos positivos del Proyecto

- ✦ Se finaliza con éxito la orden de compra el 31 de marzo de 2.023, generando en el equipo de la entidad JEP y los ciudadanos víctimas - comparecientes una buena experiencia con el servicio prestado.
- ✦ Se logró la identificación detallada de las cifras e indicadores de la gestión realizada durante la ejecución del proyecto.
- ✦ Gracias al monitoreo telefónico se logró 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 realizó 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.
- ✦ Se realizó la gestión del total de los registros de las bases entregadas, con sus respectivos barridos de acuerdo con los compromisos contractuales.
- ✦ Se realizó el cargue completo de la gestión por el aplicativo de vista, para un total de 206.049 registros procesados y 205.710 registros correctos.

6. Anexos

Como anexo a este informe se hace entrega de:

- Informe de formación
- Link de power BI actualizada
- Bases de datos
- Grabación de llamadas



INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

JEP

Periodo: 01 al 31 de marzo de 2023

Orden De Compra N° 93234

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

DATOS GENERALES

ORDEN DE COMPRA	93234
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	05 de abril 2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de contacto de la JEP a través del canal telefónico para obtener una información básica sobre la ubicación actualizada de todos los comparecientes y víctimas y gestionar su verificación a través de la gestión Outbound (salida de llamadas) y por medio de la línea de atención nacional 018000189946 y la línea local 6017437077, durante el periodo comprendido del 01 al 31 de marzo de 2023. El informe contempla un consolidado de la gestión realizada, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de marzo 2023
PRESENTADO POR:	Pedro Alexis Rojas Nieto
ENTREGADO A:	Angela Mora Soto
INFORME NO:	08

Tabla de Contenido

Introducción	4
Información de la orden de compra 93234	5
1. Funcionamiento canal telefónico	6
2. Estadísticas de las llamadas entrantes	6
2.1. Tipificación de las llamadas entrantes	8
3. Estadística de las llamadas salientes	10
3.1. Tipificación de las llamadas salientes	12
4. Gestión de Bases	13
4.1. Bases de Comparecientes	14
4.2. Bases de Víctimas	15
4.3. Bases de Víctimas Colectivas	17
4.4. Bases de Víctimas Nuevas	18
5. Aspectos positivos del Proyecto	19
6. Anexos	19

Introducción

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Información de la orden de compra 93234

- Fecha de inicio
Fecha de acta de inicio: 12 de julio de 2022
Fecha de inicio de la operación: 22 de julio de 2022
Fecha de inicio 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

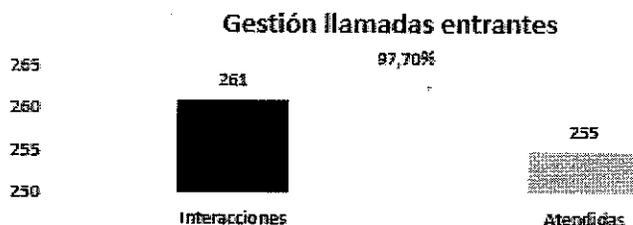
La línea de la JEP Jurisdicción Especial para la Paz tiene un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. a través de la línea 018000189946 y la línea local (601) 7437077. Su principal objetivo es obtener la información básica sobre la ubicación actualizada de todos los comparecientes 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 31 de marzo de 2023 ingresaron por el canal telefónico un total de 261 llamadas, de las cuales se atendieron 255 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 97,70% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 276 segundos (04:58 minutos).

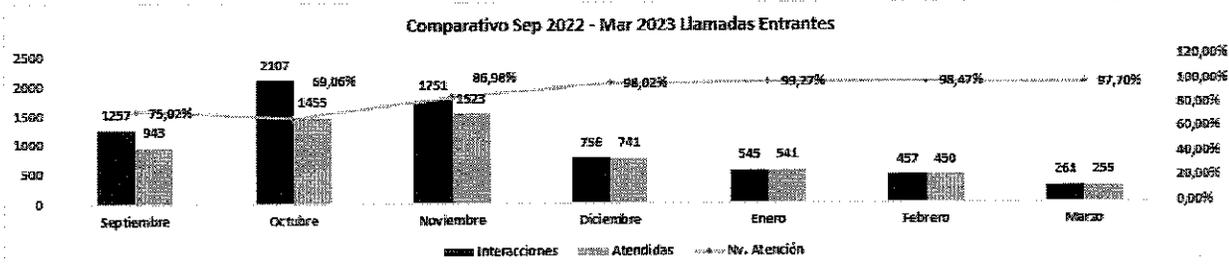
Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 39 llamadas y se atendieron 39 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 222 llamadas y se atendieron 216 llamadas.

El tiempo de conversación de 04:58 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención.



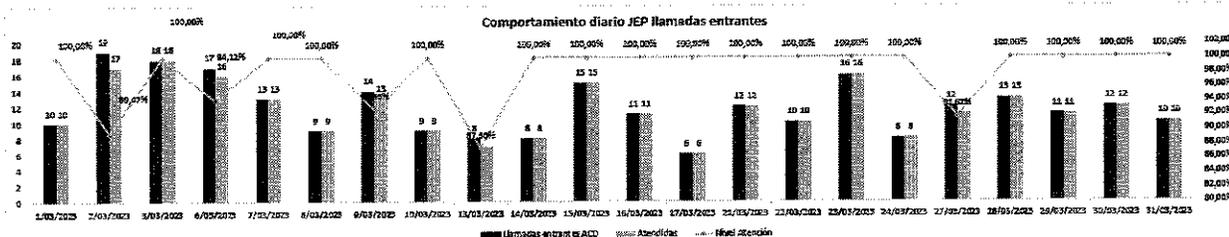
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas entrantes desde el mes de septiembre 2022 hasta marzo de 2023, recordando que en el mes de septiembre se abrió la línea.

El comportamiento de la línea para el mes de marzo 2023 muestra una variación de 196 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 del mes de marzo de las llamadas que ingresaron al centro de contacto de la JEP.



Gráfica 3

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

JEP ENTRANTES MARZO 2023						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
1/03/2023	10	10	100,00%	0	0,00%	394
2/03/2023	19	17	89,47%	2	10,53%	303
3/03/2023	18	18	100,00%	0	0,00%	188
6/03/2023	17	16	94,12%	1	5,88%	205
7/03/2023	13	13	100,00%	0	0,00%	379
8/03/2023	9	9	100,00%	0	0,00%	249
9/03/2023	14	13	92,86%	1	7,14%	189
10/03/2023	9	9	100,00%	0	0,00%	454
13/03/2023	8	7	87,50%	1	12,50%	225
14/03/2023	8	8	100,00%	0	0,00%	535
15/03/2023	15	15	100,00%	0	0,00%	279
16/03/2023	11	11	100,00%	0	0,00%	252
17/03/2023	6	6	100,00%	0	0,00%	242
21/03/2023	12	12	100,00%	0	0,00%	195
22/03/2023	10	10	100,00%	0	0,00%	256
23/03/2023	16	16	100,00%	0	0,00%	166
24/03/2023	8	8	100,00%	0	0,00%	458
27/03/2023	12	11	91,67%	1	8,33%	223
28/03/2023	13	13	100,00%	0	0,00%	343
29/03/2023	11	11	100,00%	0	0,00%	132
30/03/2023	12	12	100,00%	0	0,00%	132
31/03/2023	10	10	100,00%	0	0,00%	268
Total	261	255	97,70%	6	2,30%	276

Tabla 1

En la siguiente tabla se evidencia el comportamiento semanal del canal telefónico en el periodo comprendido del 1 al 31 de marzo 2.023.

JEP SEMANAL MARZO 2023						
Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(3)
Semana 1	47	45	95,74%	2	4,26%	283
Semana 2	62	60	96,77%	2	3,23%	296
Semana 3	48	47	97,92%	1	2,08%	307
Semana 4	46	46	100,00%	0	0,00%	265
Semana 5	58	57	98,28%	1	1,72%	217
Total	261	255	97,70%	6	2,30%	276

Tabla 2

2.1. Tipificación de las llamadas entrantes

De las 255 llamadas entrantes atendidas, se tipificaron por el sistema 217 llamadas, con un resultado del 85,09% de tipificación de las llamadas entrantes.

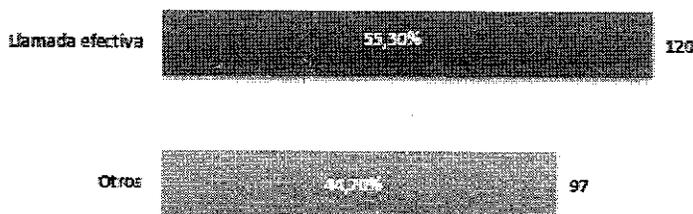
- ❖ Con 120 tipificaciones y una participación del 55,30% de “Llamada efectiva”

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 97 tipificaciones y una participación del 44,70% de “otros”

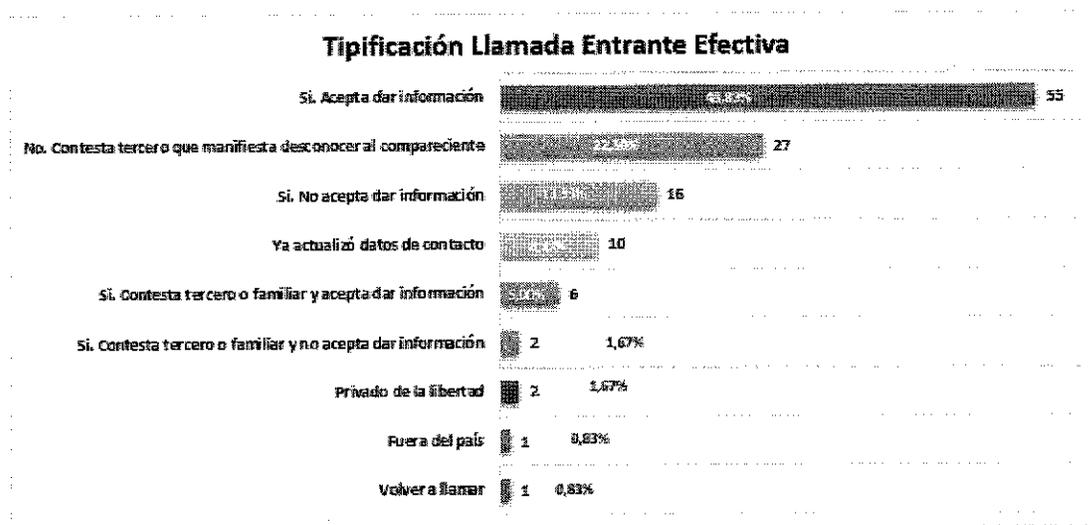
Las llamadas tipificadas como Otros: son todas aquellas ajenas al proceso de actualización de datos de la JEP, el árbol de tipologías utilizado es: “Llamada caída” “Otras entidades/JEP” “Llamada muda” “Llamada broma/equivocada”.

Tipificación Llamadas Entrantes



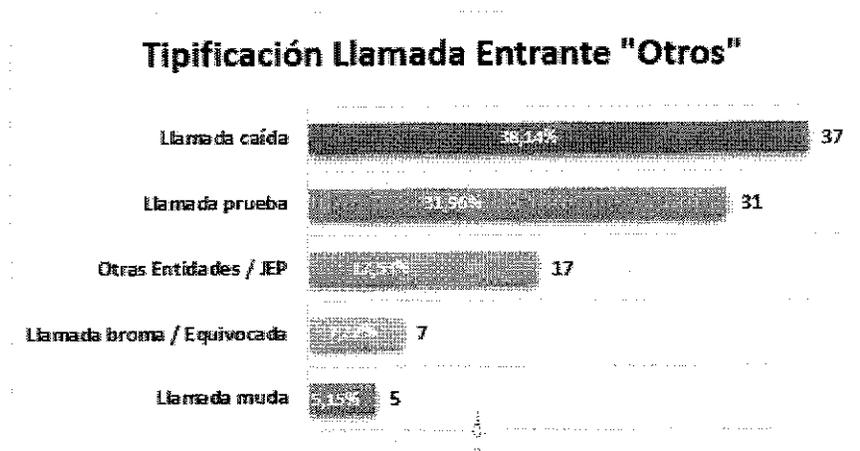
Gráfica 4

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones “efectiva” se actualizaron 55 datos de ciudadanos que se comunicaron a la línea, para un 45,83% de participación sobre las demás tipologías.



Gráfica 5

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



Gráfica 6

3. Estadística de las llamadas salientes

Durante el periodo del 1 al 31 de marzo se realizaron por el canal telefónico un total de 19.937 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 13.696 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 68,70%. Con un tiempo de conversación total de 68 segundos (01:00 minutos).

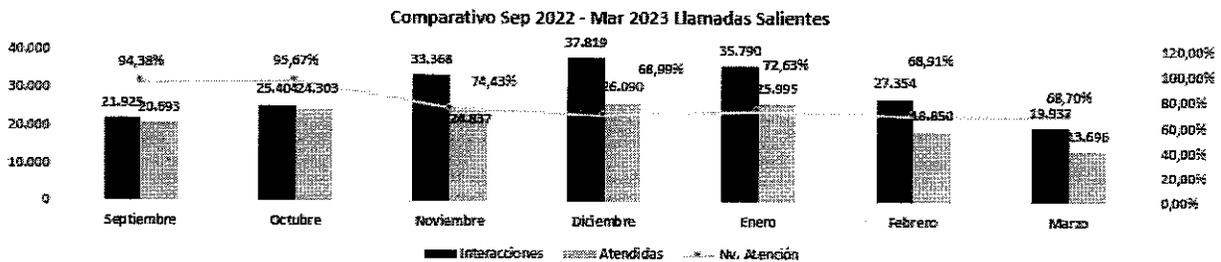
Gestión Outbound Salientes



Gráfica 8

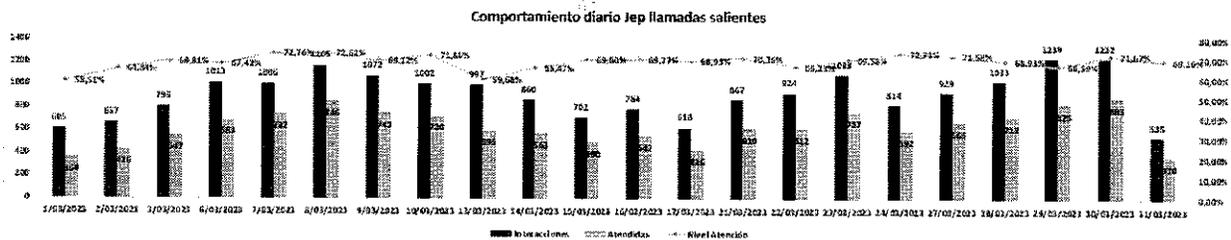
El cuadro que se muestra a continuación representa el comportamiento de las llamadas salientes desde el mes de septiembre 2.022 hasta marzo de 2.023.

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

JEP SALIENTES MARZO 2023						
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
1/03/2023	605	354	58,51%	251	41,49%	64
2/03/2023	657	426	64,84%	231	35,16%	63
3/03/2023	795	547	68,81%	248	31,19%	63
6/03/2023	1013	683	67,42%	330	32,58%	49
7/03/2023	1006	732	72,76%	274	27,24%	51
8/03/2023	1165	846	72,62%	319	27,38%	47
9/03/2023	1072	741	69,12%	331	30,88%	52
10/03/2023	1002	720	71,86%	282	28,14%	53
13/03/2023	997	595	59,68%	402	40,32%	49
14/03/2023	860	563	65,47%	297	34,53%	56
15/03/2023	702	490	69,80%	212	30,20%	58
16/03/2023	784	547	69,77%	237	30,23%	63
17/03/2023	618	426	68,93%	192	31,07%	56
21/03/2023	867	610	70,36%	257	29,64%	55
22/03/2023	924	612	66,23%	312	33,77%	50
23/03/2023	1088	757	69,58%	331	30,42%	47
24/03/2023	814	592	72,73%	222	27,27%	50
27/03/2023	929	665	71,58%	264	28,42%	48
28/03/2023	1033	712	68,93%	321	31,07%	42
29/03/2023	1239	825	66,59%	414	33,41%	47
30/03/2023	1232	883	71,67%	349	28,33%	47
31/03/2023	535	370	69,16%	165	30,84%	41
Total	19937	13696	68,70%	6241	31,30%	52

Tabla 3

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

JEP SEMANAL MARZO 2023 LLAMADAS SALIENTES						
Fecha	Interacciones	Atendidas	Nivel Atención	Abandonadas	Nivel Abandono	TMO(s)
Semana 1	2057	1327	64,51%	730	35,49%	63
Semana 2	5258	3722	70,79%	1536	29,21%	51
Semana 3	3961	2621	66,17%	1340	33,83%	56
Semana 4	3693	2571	69,62%	1122	30,38%	50
Semana 5	4968	3455	69,55%	1513	30,45%	45
Total	19937	13696	68,70%	6241	31,30%	52

Tabla 4

3.1. Tipificación de las llamadas salientes

Para el periodo del 1 al 31 de marzo se realizaron 19.563 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 16.870 tipificaciones y una participación del 86,23% de “Llamada No efectiva”

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

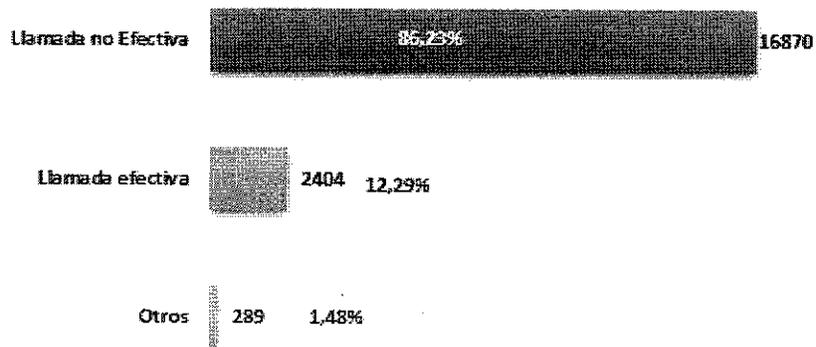
- ❖ Con 2.404 tipificaciones y una participación del 12,29% de “Llamada Efectiva”.

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 289 tipificaciones para un resultado del 1,48% de “Otros”.

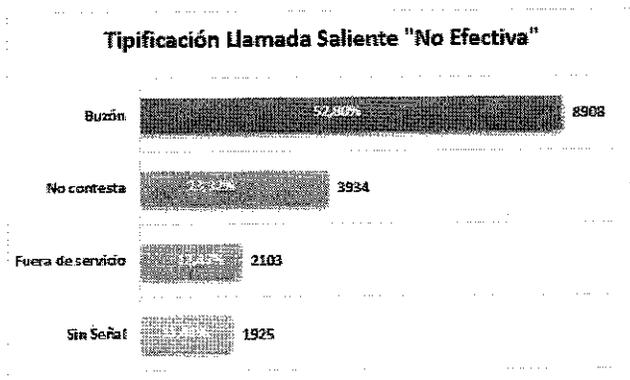
Las llamadas tipificadas como Otros: son todas aquellas ajenas al proceso de actualización de datos de la JEP, el árbol de tipologías utilizado es: “Llamada caída” “Otras entidades/JEP” “Llamada muda” “Llamada broma/equivocada”.

Tipificación Llamadas Salientes

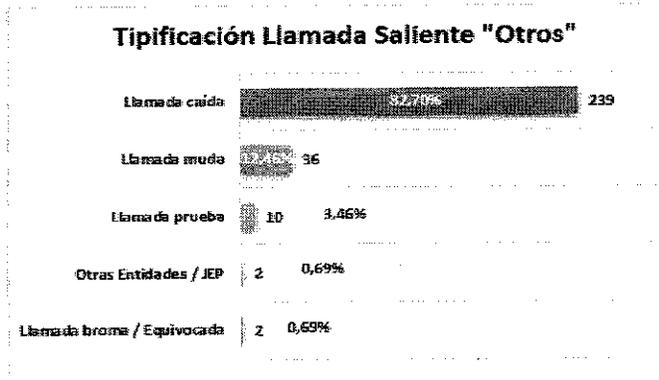


Gráfica 11

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

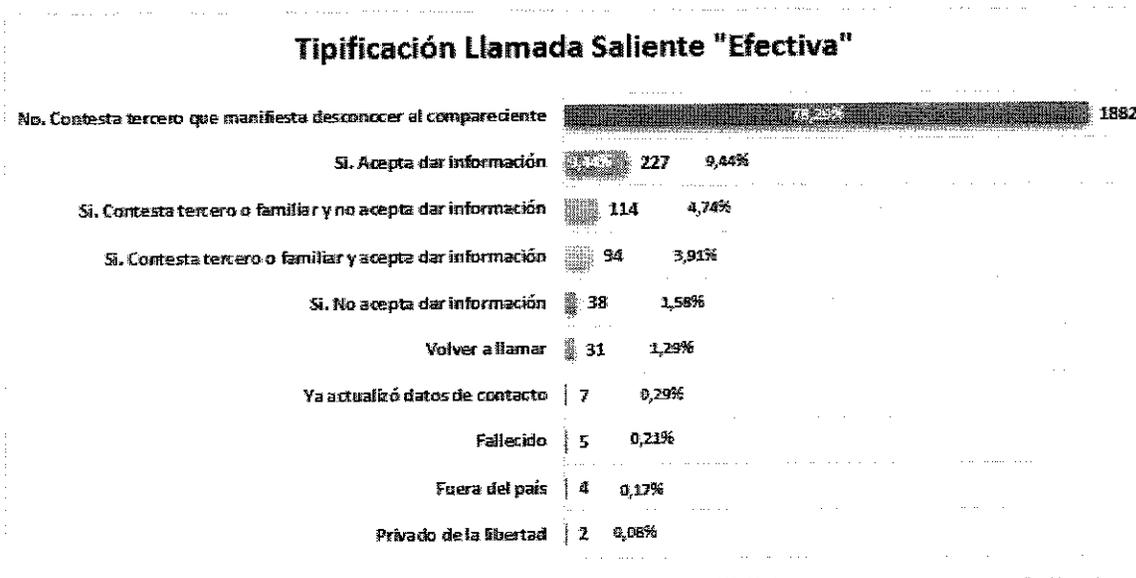


Gráfica 12



Gráfica 13

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de las tipificaciones de las llamadas salientes "efectiva" se actualizaron 1.882 datos de ciudadanos aceptaron brindar la información, para un 78,29% de participación sobre las demás tipologías.



Gráfica 14

4. Gestión de Bases

- Se continua con los barridos y las remarcaciones de las bases entregadas por la JEP desde 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.

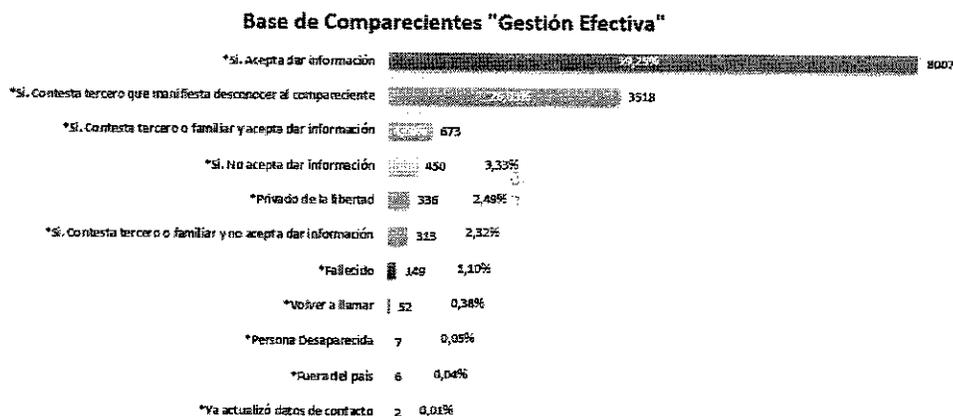
- La base de comparecientes contaba con un total de 17.603 registros, se alcanzó a realizar 7 barridos, siguiendo los lineamientos e instrucciones de la JEP, aclarando que estas remarcaciones y/o barridos se realizan aquellos registros No efectivos (buzón – no contesta – fuera de servicio) y registros 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 contaba con un total de 5.291 registros se realizó 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 colectivas contaba con un total de 207 registros, se realizaron 5 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.

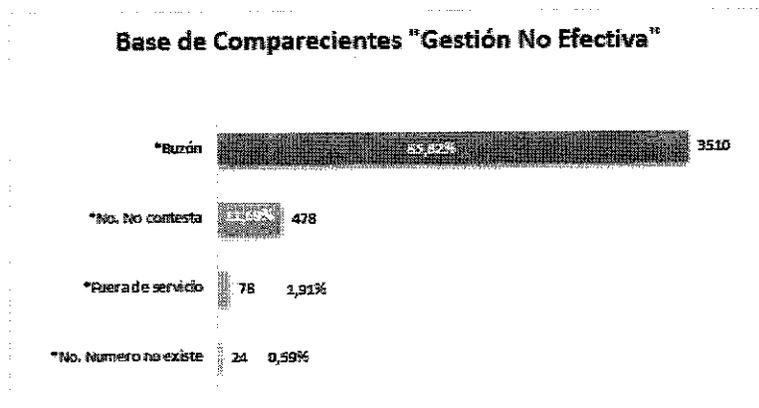
De la base de comparecientes de los 17.603 registros, se tiene como gestión efectiva 13.513 registros para un 76,77% y 4.090 registros para un 23,23% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada durante la ejecución del proyecto (desde septiembre 2.022 hasta marzo 2.023) y su respectiva tipología de la efectividad. A la fecha se actualizaron 8.007 registros para una participación del 59,25% de exitoso en Si. Acepta dar información.



Gráfica 15

A continuación, se muestra el detalle de la gestión de las bases de comparecientes con la tipología de lo "No Efectivo", con una participación del 85,82% y 3.510 registros tipificados como Buzón.



Gráfica 16

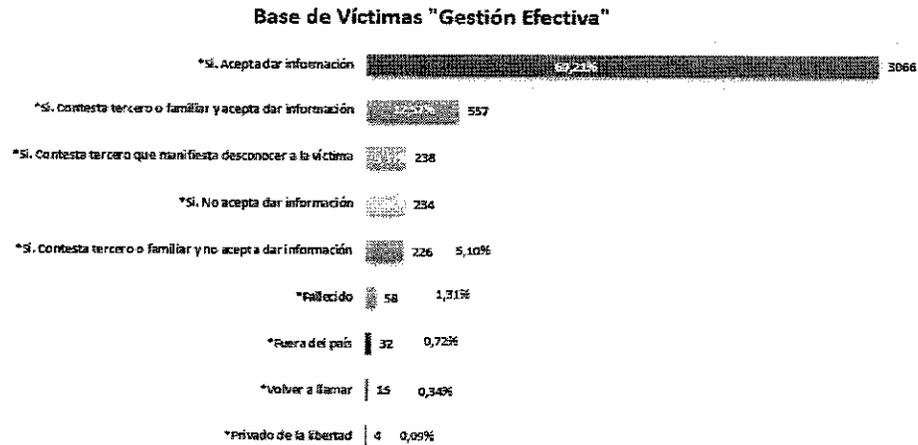
4.2. Bases de Víctimas

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.

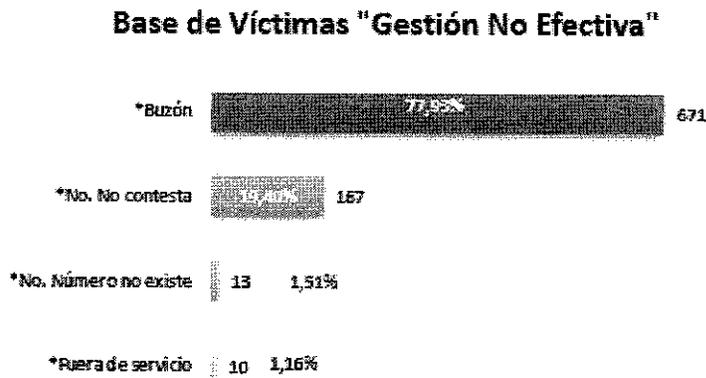
De la base de víctimas de los 5.201 registros, se tiene como gestión efectiva 4.430 registros para un 83,73% y 861 registros para un 16,27% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada durante la ejecución del proyecto (desde septiembre 2.022 hasta marzo 2.023) y su respectiva tipología de la efectividad. A la fecha se actualizaron 3.066 registros para una participación del 69,21% de exitoso en Si. Acepta dar información.



Gráfica 17

A continuación, se muestra el detalle de la gestión de la base de las víctimas con la tipología de lo "No Efectivo", con una participación del 77,93% y 671 registros tipificados como Buzón



Gráfica 18

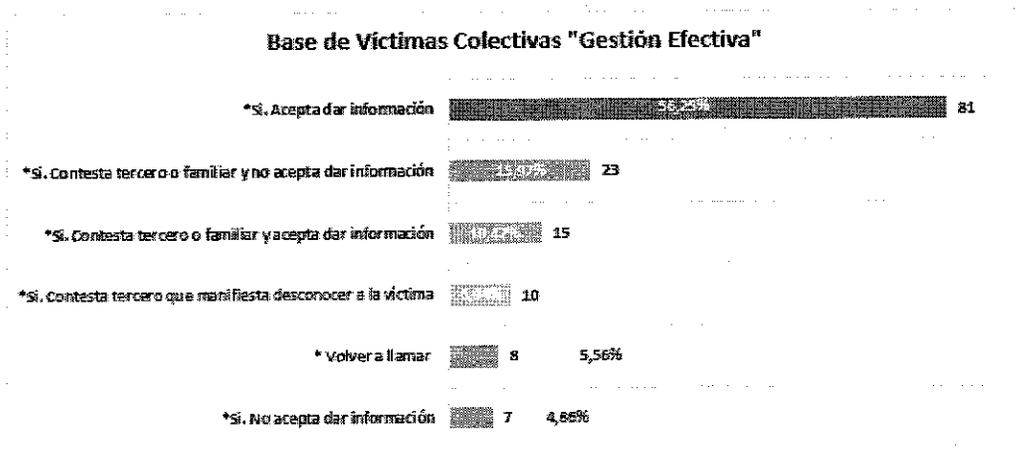
4.3. Bases de Víctimas Colectivas

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.

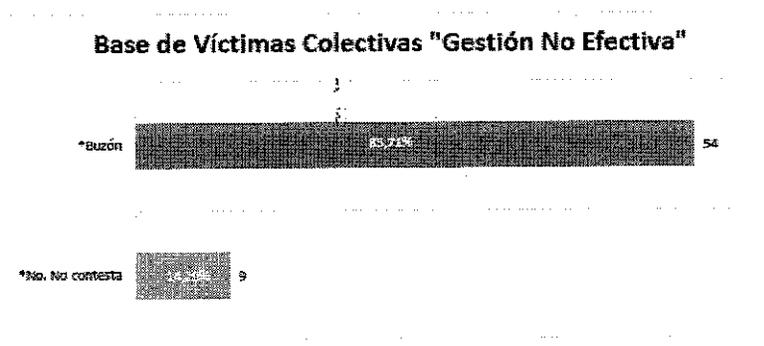
De la base de víctimas colectivas de los 207 registros, se tiene como gestión efectiva 144 registros para un 69,57% y 63 registros de gestión no efectiva para un 30,43%.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada durante la ejecución del proyecto (desde septiembre 2.022 hasta marzo 2.023) y su respectiva tipología de la efectividad. A la fecha se actualizaron 81 registros para una participación del 56,25% de exitoso en Si. Acepta dar información



Gráfica 19

A continuación, se muestran algunas observaciones respecto a la gestión de la base de víctimas colectivas, donde se evidencia algunos de los registros no efectivos.



Gráfica 20

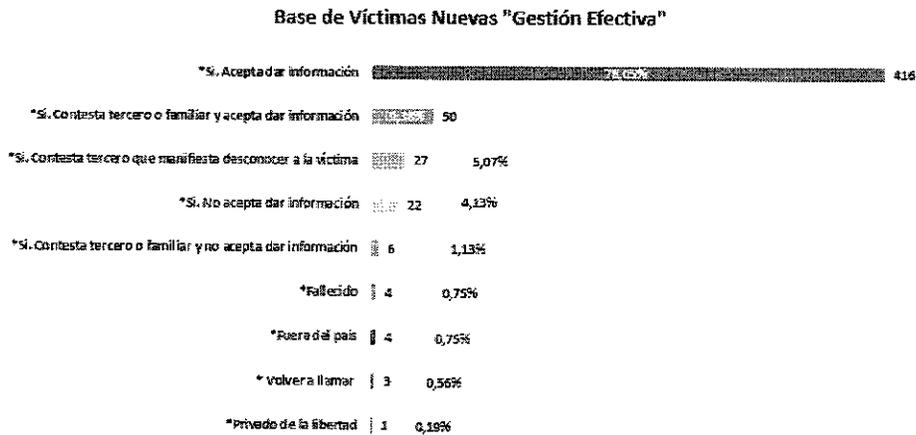
4.4. Bases de Víctimas Nuevas

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.

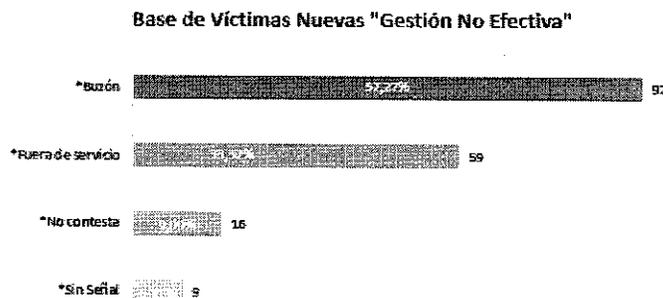
De la base de nuevas víctimas de los 709 registros, se tiene 441 registros efectivos para un 62,64% y 263 registros para un 37,36% de gestión no efectiva.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar la gestión realizada en el mes de febrero y marzo con su respectiva tipología de la efectividad de la gestión. A la fecha se actualizaron 416 registros para una participación del 78,05% 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 57,27% y 92 registros tipificados como buzón.



Gráfica 22

5. Aspectos positivos del Proyecto

- ✦ Se finaliza con éxito la orden de compra el 31 de marzo de 2023, generando en el equipo de la entidad JEP y los ciudadanos víctimas - comparecientes una buena experiencia con el servicio prestado.
- ✦ Se logró la identificación detallada de las cifras e indicadores de la gestión realizada durante la ejecución del proyecto.
- ✦ Gracias al monitoreo telefónico se logró 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 realizó 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.
- ✦ Se realizó la gestión del total de los registros de las bases entregadas, con sus respectivos barridos de acuerdo con los compromisos contractuales.
- ✦ Se realizó el cargue completo de la gestión por el aplicativo de vista, para un total de 206.049 registros procesados y 205.710 registros correctos.

6. Anexos

Como anexo a este informe se hace entrega de:

- Informe de formación
- Link de power BI actualizada
- Bases de datos
- Grabación de llamadas

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ		FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios				JEP-FR-03-07	
				Version 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 Marzo de 2023		al 31 de Marzo de 2023		Informe No: 08 FINAL	
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 style="text-align: center;">El contratista realizó durante el mes de marzo de 2023 las siguientes actividades en la ejecución de la orden de compra:</p> <ol style="list-style-type: none"> El contratista informa que durante el periodo del 1 al 31 de marzo de 2.023 ingresaron por el canal telefónico un total de 261 llamadas, de las cuales se atendieron 255 llamadas, proporcionando un resultado en el Nivel de Atención del 97,70% (el nivel de atención es la medición de las llamadas que se atienden sobre las llamadas que ingresan). Con un tiempo de conversación de 276 segundos (04:58 minutos). Realizando la clasificación del ingreso de las llamadas, se puede identificar que por la línea 018000189946 ingresaron 39 llamadas y se atendieron 39 llamadas. Por la línea local (601) 7437077 ingresaron 222 llamadas y se atendieron 216 llamadas. El contratista informa que el tiempo de conversación es de 04:58 minutos obedece principalmente a la actualización de los datos de las víctimas y comparecientes que se comunican a la línea de atención. El contratista informa que durante el mes durante el periodo del 1 al 31 de marzo se realizaron por el canal telefónico un total de 19.937 llamadas o interacciones, de las cuales fueron atendidas o respondidas por el ciudadano 13.696 llamadas, proporcionando un resultado en el nivel de atención del 68,70%. Con un tiempo de conversación total de 60 segundos (01:00 minutos). Se realiza la siguiente observación del tiempo promedio de conversación de llamadas salientes es 01:00 minutos, aquí se tiene en cuenta las llamadas que son No efectivas. El contratista informa la efectividad de la gestión de la bases de Comparecientes: (Si. Acepta dar información) 8.007 ciudadanos, para una participación del 59,25%. El contratista informa la efectividad de la gestión de las bases de Víctimas: (Si. Acepta dar información) 3.066 ciudadanos, para una participación del 69,21%. El contratista informa la efectividad de la gestión de la base de Víctimas colectivas (Si acepta dar información) 81 registros, para una participación del 56,25%. El contratista informa que la efectividad de la base de víctimas nuevas es de 62,64% con 441 registros actualizados. Respecto a la Contactabilidad, son todas aquellas personas que atienden la llamada, pero no se cumplió el objetivo de actualizar los datos por los diferentes motivos. El contratista informa que se realizó una sesión de seguimiento técnico y monitoreo BPO para el cargue de la gestión en la herramienta "Vista" con los ingenieros de la JEP en donde se hacen los respectivos cargues de las bases de toda la gestión realizada durante el mes, el área de ingeniería informa que ya es posible cargar la información de acuerdo con la actualización del nuevo árbol de tipificación y una nueva plantilla. El contratista informa sobre las actividades de bienestar para los asesores y planes de mejora implementados como son el nuevo árbol de tipificación, las capacitaciones por parte del área de formación, los monitoreos y retroalimentaciones por parte del área de calidad, así como los seguimientos a los indicadores de productividad por cada asesor, seguimiento realizado por la supervisión del BPO. Se realiza la 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. El contratista realiza la entrega final de los informes y cierre de la orden de compra con fecha 31 de marzo en donde se informa: Se realizó la gestión del total de los registros y sus respectivos barridos de acuerdo a los compromisos, se realizó un total de 206.049 registros procesados en vista y 205.710 registros correctos, se realizó la entrega del manual del power BI y automatización de los informes, se realizó la entrega de las bases e información, se realizó la entrega de las llamadas grabadas, se realizó la entrega de informes de cierre y las respectivas facturas. 							
2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL							
CONCEPTO				VALOR			
VALOR INICIAL DEL CONTRATO				\$ 654.499.999,52			
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		\$ 785.866.413,39	
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		\$ 130.113.953,94			
Pago No. 8 -		mes: Marzo de 2023		\$ 0,00			
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO (valor a pagar factura) *				\$ 65.831.352,04			
VALOR TOTAL EJECUTADO (valor pagado + valor causado no pagado)				\$ 851.697.765,43			
SALDO DEL CONTRATO (valor total del contrato - valor total ejecutado)				\$ 14.972.384,76			
SALDO POR REINTEGRAR (si aplica)				\$ 0,00			
SALDO POR LIBERAR (si aplica)				\$ 0,00			
SALDO LIBERADO (si aplica)				\$ 0,00			
* El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas recibidos y aprobados a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.*							
3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS							
La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsible definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		QUÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO		TRATAMIENTO / MITIGACIÓN		CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO	

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

Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente
Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el incumplimiento de ANS. Estipulación contractual que permita aplicar multas o sanciones al Proveedor que reitere el incumplimiento de los ANS	Mediante la supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros mínimos que permitan al Proveedor prestar los Servicios de BPO, en caso de no cumplir el proveedor quedaría exonerado por la interrupción.	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de 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 POLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN <small>(Subdirector 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 MCTE(\$128.039.424,93)
Adición y prórroga	2	1/08/2023	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 1362 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista/cooperante una vez se legalizó el contrato/convenio. En consecuencia, se sugiere el pago correspondiente al periodo del informe.


 Firma del Supervisor

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

Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".