



## INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

## PROYECTO: MEN PTA OC 112503

Periodo: 01 al 31 de Agosto 2023

## DATOS GENERALES

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONTRATO                              | 112503                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:    | 14/09/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:       | “El Ministerio de educación Nacional programa todos aprender requiere la contratación de un tercero que cuente con el conocimiento, experiencia y recursos tecnológicos que preste el servicio de Contact Center para atender la mesa de ayuda, para la atención de tutores y secretarias. |
| PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME | Agosto de 2023                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| PRESENTADO POR:                       | Yazmin vargas Rodriguez<br>Supervisor de Operaciones<br>BPM Consulting                                                                                                                                                                                                                     |
| ENTREGADO A:                          | Liliana Mayerly Gamboa Lara<br>Coordinador Gestión Territorial<br>MEN PTA                                                                                                                                                                                                                  |
| INFORME NO:                           | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Contenido

|          |                                        |           |
|----------|----------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCCIÓN .....</b>              | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>EQUIPO OFERTADO. ....</b>           | <b>7</b>  |
| <b>3</b> | <b>INFRAESTRUCTURA.....</b>            | <b>8</b>  |
| <b>4</b> | <b>GESTION GENERAL.....</b>            | <b>12</b> |
| <b>5</b> | <b>PLANES DE ACCION.....</b>           | <b>12</b> |
| <b>6</b> | <b>REUNIONES MESAS DE TRABAJO.....</b> | <b>12</b> |
| <b>7</b> | <b>INFORMES.....</b>                   | <b>13</b> |

## 1 INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las gestiones realizadas por BPM CONSULTING S.A.S durante el mes de agosto de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la **Orden de Compra N° 112503** de 2023 suscrita entre el Ministerio de Educación Programa Todos Aprender y BPM CONSULTING S.A.S

Se presenta el comportamiento de los canales de atención dispuestos para los tutores y Secretarías del MEN PTA a través de los correos de zona (1,2,3,4,5) sistema de gestión documental (SGDEA) se especifica:

- Cantidad de correos Modulo 1 Asignados con Valor, sin Valor y devoluciones.
- Cantidad de Radicados gestionados.
- Cantidad de Validación de agendas

La Atención se presta en un HORARIO de LUNES a VIERNES de 7:00 am a 5:00 pm .

### Informe General del contrato:

30/6/23, 17:58

colombiacompra.coupahost.com/supplier\_order\_headers/show\_custom/112503?supplier\_id=0&version=1



### Ministerio de Educación Nacional N.I.T. 899999001 ORDEN DE COMPRA

#### BPM Consulting

N.I.T. 900011395  
Cra 17 No 164 – 25 Edificio BPM Consulting  
Bogotá, Cundinamarca  
Atte: Milena Rico Posada  
comercial@bpmconsulting.com.co  
Teléfono: +57 1 3215734798

|                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| Número de Orden        | 112503                  |
| No de Instrumento      |                         |
| Instrumento agregación | Servicios BPO II        |
| Fecha de Emisión       | 30/06/23                |
| Fecha de Vencimiento   | 31/12/23                |
| Comprador              | Oscar Sanchez Jaramillo |
| Ordenador del gasto    | Oscar Sanchez Jaramillo |
| Supervisor             | Marianella Ortiz Montes |
| Teléfono               | 222 2800                |

Detalle de Entrega  
Gravámenes adicionales **NO APLICA**  
Justificación **PRESTAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA PARA LA ATENCIÓN, VALIDACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA, DE LAS SOLICITUDES Y/O COMUNICACIONES EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DEL PTA.**

#### Enviar a

Ministerio de Educación Nacional  
Calle 43 No. 57-14  
Bogotá D.C. Bogotá D.C.  
Atte: Oscar Sanchez Jaramillo

#### Facturar a

Ministerio de Educación Nacional  
Calle 43 No. 57-14  
Bogotá D.C., Bogotá D.C.  
Atte: Oscar Sanchez Jaramillo

| Línea Presupuesto | Descripción                                                                                                                                     | Cant. | Unidad | Precio         | Total          |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|----------------|----------------|
| 1 CDP 96723       | bpo02--1 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 20 Mes                                               | 6.0   | Mes    | 77.000.000,00  | 462.000.000,00 |
| 2 CDP 96723       | bpo02--2 - IT-BPO-25-31-Agente en Sitio _Agente profesional_Economía, administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes | 6.0   | Mes    | 5.550.000,00   | 33.300.000,00  |
| 3 CDP 96723       | bpo02--3 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes                                                    | 6.0   | Mes    | 7.200.000,00   | 43.200.000,00  |
| 4 CDP 96723       | bpo02--4 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes                                                            | 6.0   | Mes    | 6.300.000,00   | 37.800.000,00  |
| 5 CDP 96723       | bpo02--5 - IT-BPO-52-16-Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes                                                            | 6.0   | Mes    | 728.711,48     | 4.372.268,88   |
| 6 CDP 96723       | bpo02--IVA                                                                                                                                      | 1.0   | Unidad | 110.327.731,09 | 110.327.731,09 |

Para el mes de Agosto 2023, la campaña MEN PTA cuenta con los siguientes canales de atención:

**CORREO:** Se genera a través de estos, identificados por zonas (1,2,3,4,5) este canal se encuentra habilitado para los tutores de las diferentes secretarías.

[zona1pta@mineducacion.gov.co](mailto:zona1pta@mineducacion.gov.co)  
[zona2pta@mineducacion.gov.co](mailto:zona2pta@mineducacion.gov.co)  
[zona3pta@mineducacion.gov.co](mailto:zona3pta@mineducacion.gov.co)  
[zona4pta@mineducacion.gov.co](mailto:zona4pta@mineducacion.gov.co)  
[zona5pta@mineducacion.gov.co](mailto:zona5pta@mineducacion.gov.co)

**SGDEA:** Se encuentra habilitada para las secretarías y tutores para remitir documentación de los mismos y los radicados asignados a la Mesa de ayuda.

Para el proyecto de OC **112503** MEN PTA se tiene contemplado como recurso humano, un supervisor, 20 agentes técnicos, un agente Profesional y un líder de calidad los cuales cumplen los horarios establecidos de manera presencial en las instalaciones de BPM.

| Item | Cod. Matriz  | Servicio                                                                                                 | Capacidad | Unidad x Capacidad | Cantidad en Tiempo (meses) |
|------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|----------------------------|
| 1    | IT-BPO-25-16 | Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata NA                                                | 20        | Mes                | 6                          |
| 2    | IT-BPO-25-31 | Agente en Sitio Agente profesional Economía, administración, contaduría y afines Jornada Ordinaria Plata | 1         | Mes                | 6                          |
| 3    | IT-BPO-37-6  | Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia NA NA                                                  | 1         | Mes                | 6                          |
| 4    | IT-BPO-38-7  | Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia NA NA                                                          | 1         | Mes                | 6                          |

Aun no se encuentran definidos para la campaña, el caso esta escalado desde el 11 de agosto con el abogado del MEN para su respectiva revisión y socialización con BMP.

| Escoja los ANS que quiere medir durante la ejecución de la Orden de Compra |                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).                                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Tiempo de atención canales: Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz).                                                                                            |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)                                                                                                                                                         |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Tiempo de atención: Videollamada                                                                                                                                                                                            |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Tiempo de atención canales: Fax o Fax Virtual y correo electrónico. Porcentaje antes de 5 horas hábiles: "a"                                                                                                                |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto                                                                                                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: "s"                                                                                                                                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Rotación de Agentes                                                                                                                                                                                                         |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | TMO (Tiempo Medio de Operación).                                                                                                                                                                                            |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)                                                                                                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones entrantes.                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones salientes.                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Precisión error crítico de usuario: "ecu"                                                                                                                                                                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Precisión error crítico de negocio: "ecn"                                                                                                                                                                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario                                                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Evaluación de conocimiento Agentes: "eca."                                                                                                                                                                                  |

## 2 EQUIPO OFERTADO.

Para el proyecto de OC **112503** MEN PTA se tiene contemplado como recurso humano, un supervisor, 20 agentes técnicos, un agente Profesional y un líder de calidad los cuales cumplen los horarios establecidos de manera presencial en las instalaciones de BPM.

| Item | Cod. Matriz  | Servicio                                                                                                 | Capacidad | Unidad x Capacidad | Cantidad en Tiempo (meses) |
|------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|----------------------------|
| 1    | IT-BPO-25-16 | Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata NA                                                | 20        | Mes                | 6                          |
| 2    | IT-BPO-25-31 | Agente en Sitio Agente profesional Economía, administración, contaduría y afines Jornada Ordinaria Plata | 1         | Mes                | 6                          |
| 3    | IT-BPO-37-6  | Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia NA NA                                                  | 1         | Mes                | 6                          |
| 4    | IT-BPO-38-7  | Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia NA NA                                                          | 1         | Mes                | 6                          |

Para el mes de agosto se presentan 3 novedades 2 renunciaciones y una incapacidad las cuales fueron ajustadas con su remplazo y la aplicación dentro de la factura de este mes.

| cedula     | Nombre                          | Cargo          | Incapacidad     | Causa                | Fecha de Renuncia | Fecha de remplazo        | Nombre Remplazo               |
|------------|---------------------------------|----------------|-----------------|----------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 1019154728 | Katherine Elisa Matiz Castañeda | Agente Técnico |                 | Oferta de estudio    | 3/08/2023         | 4/08/2023                | Ruth Lorena Nieto             |
| 1073685643 | Diego Nicolas Escobar Estrada   | Líder Calidad  |                 | Mejor Oferta Laboral | 10/08/2023        | 16/08/2023 al 21/09/2023 | Leidy Lorena Plazas/Back Up   |
|            |                                 |                |                 |                      |                   | 22/08/2023               | Yhenny Paola Trujillo Escobar |
| 1122813953 | kennis kelian Solano Pinto      | Agente Técnico | 23 y 24/08/2023 | Incapacidad          |                   | 23 y 24/08/2023          | Leidy Lorena Plazas/Back Up   |

### 3 INFRAESTRUCTURA.

Nos encontramos ubicados en la crra 17 N° 164 -25 barrio Toberín en Bogotá **en el** segundo piso del edificio, contamos con 23 puestos con sus respectivos equipos, y enlace dedicado a Internet.

| Item | Cod. Matriz  | Servicio                                       | Capacidad | Unidad x Capacidad | Cantidad en Tiempo (meses) |
|------|--------------|------------------------------------------------|-----------|--------------------|----------------------------|
| 5    | IT-BPO-52-16 | Enlace Dedicado a Internet 10Mbps Zona 1 NA NA | 1         | Mes                | 6                          |

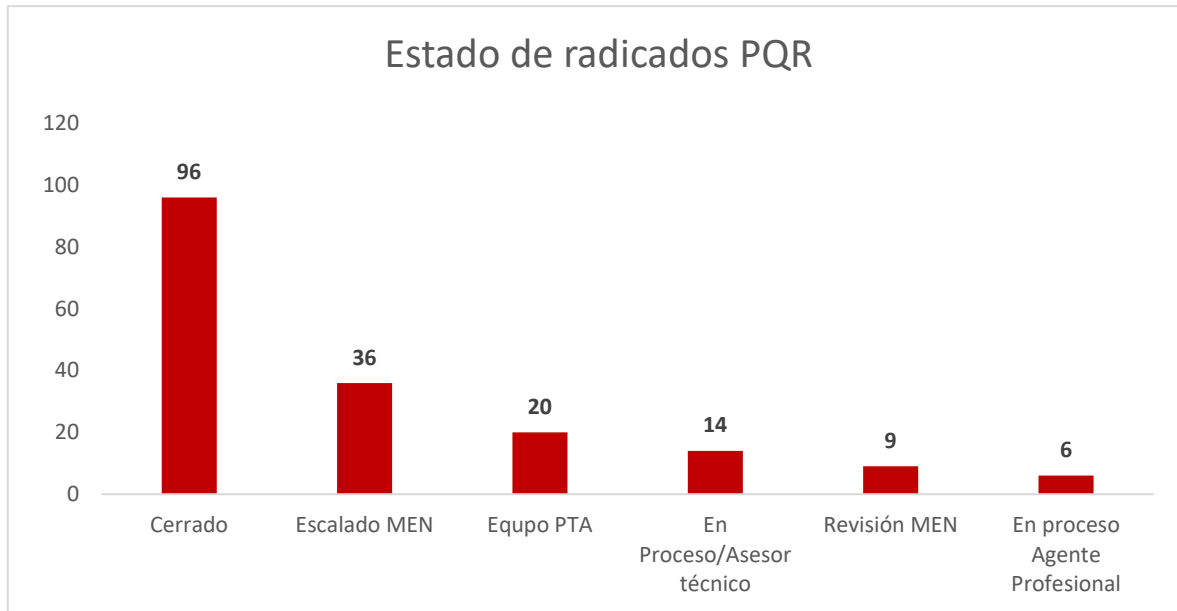
### 4 . GESTIÓN GENERAL – AGOSTO 2023

#### PQR

En la gestión de PQR, durante el mes de agosto del año 2023, la mesa de ayuda recibió un total de 181, radicados de los cuales 20 correspondiente al Equipo PTA y 161 asignados. Tan solo el 4% de la gestión tuvo oportunidad de mejora los siguientes ítems ortografía, redacción y verificación de documentos que fueron solventados con los diferentes PDA ejecutados por la supervisión .

| GENERAL                       |          |
|-------------------------------|----------|
| Estado de PQR                 | Cantidad |
| Cerrado                       | 96       |
| Escalado MEN                  | 36       |
| Equipo PTA                    | 20       |
| En Proceso/Asesor técnico     | 14       |
| Revisión MEN                  | 9        |
| En proceso Agente Profesional | 6        |

181



## Gestión de correos

En la gestión de Correos, durante el mes de agosto En Fase de apertura se realizó la dispersión de 21 correos y se mantuvo el consolidado global 2023.

### Apertura.

| ZONA   | BANDEJA ENTRADA | FASE DE APERTURA - 2023 |                                     |                     |                       |                               |
|--------|-----------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|
|        |                 | PLANEACIÓN              | LEGALIZACIÓN - ENVIADA AL VALIDADOR | PENDIENTE DISPERSAR | DEVOLUCIONES ENVIADAS | DEVOLUCIONES PENDIENTE ENVIAR |
| ZONA 1 | 8               | 658                     | 2016                                | 8                   | 760                   | 0                             |
| ZONA 2 | 11              | 497                     | 1186                                | 0                   | 630                   | 0                             |
| ZONA 3 | 5               | 576                     | 2258                                | 13                  | 319                   | 0                             |
| ZONA 4 | 7               | 643                     | 2276                                | 0                   | 1030                  | 0                             |
| ZONA 5 | 0               | 549                     | 2680                                | 0                   | 1103                  | 0                             |
| TOTAL  | 31              | 2923                    | 10416                               | 21                  | 3842                  | 0                             |

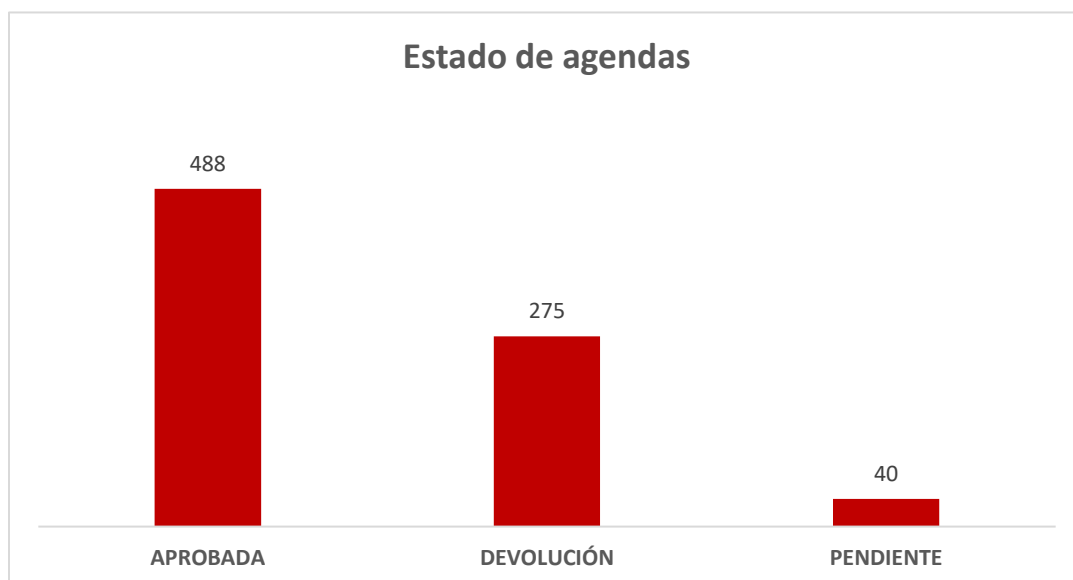
## Modulo 1

En la gestión de Modulo 1, durante el mes de agosto del año 2023, se realizó la asignación de 6379 agendas con Valor, 3002 sin valor y está pendiente por dispersar 15471.

| ZONA   | BANDEJA ENTRADA | FASE MODULO 1-2023 |                                               |                                               |                               |                               |                       |                               |
|--------|-----------------|--------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
|        |                 | PLANEACIÓN         | LEGALIZACIÓN - ENVIADA AL VALIDADOR CON VALOR | LEGALIZACIÓN - ENVIADA AL VALIDADOR SIN VALOR | PENDIENTE DISPERSAR CON VALOR | PENDIENTE DISPERSAR SIN VALOR | DEVOLUCIONES ENVIADAS | DEVOLUCIONES PENDIENTE ENVIAR |
| ZONA 1 | 19              | 1419               | 1123                                          | 621                                           | 0                             | 1376                          | 9                     | 205                           |
| ZONA 2 | 12              | 1196               | 1305                                          | 718                                           | 0                             | 2764                          | 85                    | 269                           |
| ZONA 3 | 5               | 1078               | 856                                           | 412                                           | 0                             | 4962                          | 54                    | 109                           |
| ZONA 4 | 24              | 1423               | 1725                                          | 471                                           | 0                             | 3280                          | 105                   | 716                           |
| ZONA 5 | 11              | 877                | 1370                                          | 780                                           | 0                             | 3089                          | 116                   | 603                           |
| TOTAL  | 71              | 5993               | 6379                                          | 3002                                          | 0                             | 15471                         | 369                   | 1902                          |

## Validación de agendas

Se da inicio a partir del 28 de agosto, se realiza gestión de 803 agendas con Valor , de las cuales 488 se encuentran en estado aprobado, 275 en devolución y 40 pendientes.



## 5. Planes de acción.

Durante el mes de agosto de 2023, se llevaron a cabo actividades contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades para la gestión.

- Paso a paso gestión PQR
- Implementación de links para ortografía y redacción.
- Retroalimentación oportunidades de mejora individual y grupal.

| Programados | Asistentes | Novedades | % Cubrimiento |
|-------------|------------|-----------|---------------|
| 21          | 21         | 0         | 100%          |

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo donde se logró obtener una mejora en el resultado de la devolución de radicados con solo 4% de participación.

## 6. Reuniones mesas de trabajo

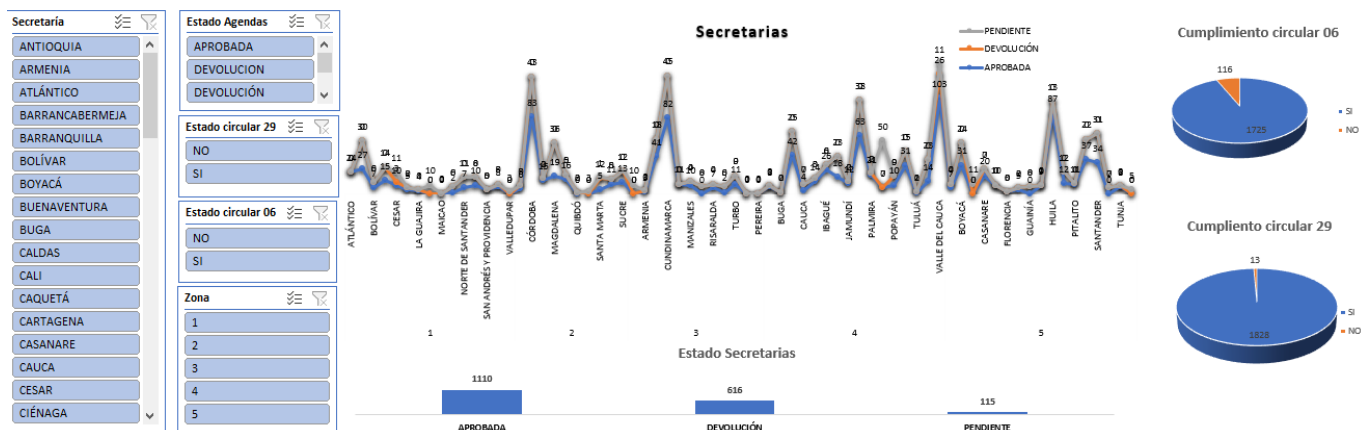
Para el mes de agosto se realizaron un total de 8 reuniones de seguimiento en pro de mejora de los procesos, ajuste de informes, retroalimentación definición de tareas y fechas de cumplimiento de los mismos.

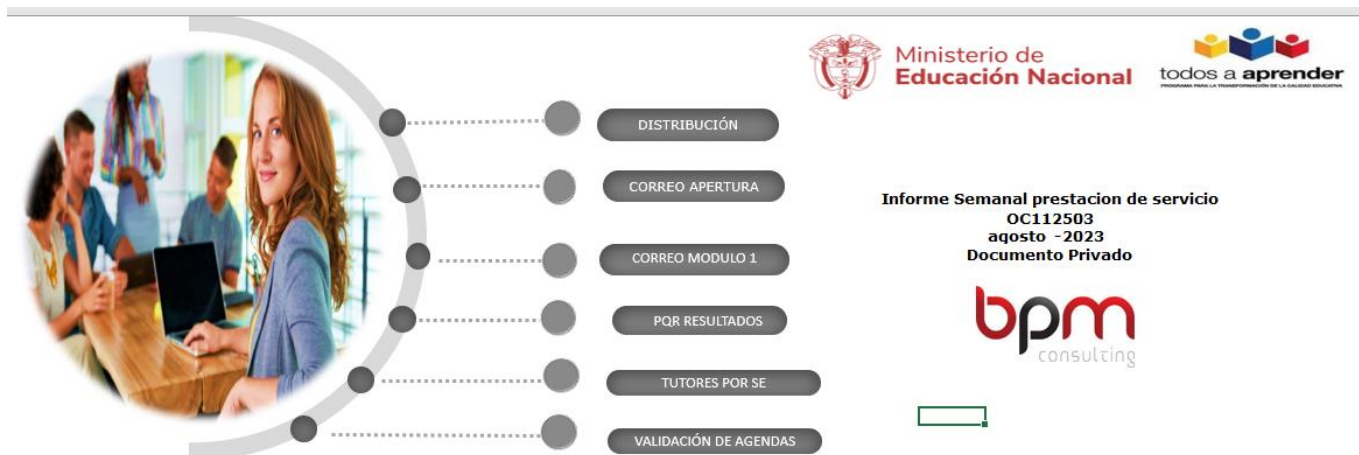
|            |                                        |                                                                      |                                                                                  |                                                                       |                                                                               |    |
|------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 30 de jul. | 31                                     | 1 de ago.                                                            | 2                                                                                | 3                                                                     | 4                                                                             | 5  |
|            |                                        |                                                                      | 10:00a. m. Seguimiento Gestión territorial - Mesa de ayuda;...                   | 8:00a. m. Socialización servicios Mesa de ayuda Talento H...          | 10:00a. m. Instalación Office pc agentes; Microsoft Teams ...                 |    |
| 5          | 7                                      | 8                                                                    | 9                                                                                | 10                                                                    | 11                                                                            | 12 |
|            |                                        | 12:00p. m. Casos Mesa de Ayuda ; Microsoft Teams Meeting; Ingry P... | 4:00p. m. Avances Mesa de ayuda semana del 2 al 8 de agosto; Micro...            | 2:00p. m. RE: Matrices y macro...<br>3:00p. m. REVISION MEN P...      | 4:00p. m. VIRTUAL: Capacitación planilla Fiduciaria; Reunión de Micr...       |    |
| 13         | 14                                     | 15                                                                   | 16                                                                               | 17                                                                    | 18                                                                            | 19 |
|            |                                        | 2:00p. m. REVISION CIRCULAR 06; teams; Yazmin V...                   | 9:10a. m. RV: Segunda devolución radicado Tumaco...                              | 8:00a. m. organizacion operacion MEN; Reunión de Micr...              | 8:00a. m. Cancel...<br>8:15a. m. líderes ...                                  |    |
|            |                                        |                                                                      |                                                                                  |                                                                       | +4                                                                            |    |
| 20         | 21                                     | 22                                                                   | 23                                                                               | 24                                                                    | 25                                                                            | 26 |
|            |                                        |                                                                      | 9:00a. m. prueba; Yazmin Vargas                                                  | 8:00a. m. Inquietudes mes...<br>2:15p. m. Segunda capacitación age... | 10:30a. m. Parte 2.-Segunda capa...<br>2:00p. m. Revisión información dat...  |    |
| 27         | 28                                     | 29                                                                   | 30                                                                               | 31                                                                    | 1 de sep.                                                                     | 2  |
|            | 3:00p. m. TOMA DE TIEMPOS; 3:30p. m. I |                                                                      | 7:30a. m. REVISION ESTRATEGIA DE L...<br>2:40p. m. segunda parte capacitación... | 8:30a. m. tercera capacitación PQ...<br>11:30a. m. Seguimiento me...  | 8:00a. m. Reunión Operaciones SE...<br>2:00p. m. Revisión proyección de co... |    |
|            |                                        | +2                                                                   |                                                                                  |                                                                       |                                                                               |    |

## 7. Informes

Para el mes de agosto se implementa el informe diario de PQR, Consolidado de agendas y ajustes en el informe semanal.

| GENERAL                       |            | GESTION                       |          |
|-------------------------------|------------|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE PQR                 | CANTIDAD   | ESTADO DE PQR                 | CANTIDAD |
| Cerrado                       | 129        | En Proceso/Agente técnico     | 15       |
| Escalado MEN                  | 30         | Revisión MEN                  | 7        |
| Cerrado/Asociado              | 6          | Escalado MEN                  | 30       |
| En proceso Agente Profesional | 7          | En Proceso/Agente Profesional | 7        |
| Revisión MEN                  | 7          | Nuevo                         | 13       |
| En proceso Agente técnico     | 15         | Total general                 | 72       |
| <b>Total general</b>          | <b>194</b> |                               |          |





**BPM Consulting SAS**, en el marco de la ejecución de la Orden de compra con la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, busca potencializar los procesos internos, brindándoles servicios tercerizados asequibles, funcionales, innovadores y tecnológicos enfocados en satisfacer las necesidades tanto de la ARN como la del Ciudadano Final.

## Valores Corporativos



Respeto



Calidez



Compromiso



Honestidad