



**Educación**



# **INFORME MENSUAL MEN PTA JULIO**





INFORME GENERAL DEL CONTRATO

MATRIZ DE OBLIGACIONES

EQUIPO DE TRABAJO OFERTADO

INFRAESTRUCTURA

CRONOGRAMA

REUNIONES MESA DE TRABAJO

INFORMES SEMANALES

COMPONENTES MESA DE AYUDA

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 |

## MATRIZ DE OBLIGACIONES

| 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 Critico de usuario                                                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | Evaluación de conocimiento Agentes: "eca."                                                                                                                                                                                  |

Se realizó la marcación de todos los ANS. Sin embargo no aplican para el tipo de servicio que se presta, el caso se encuentra escalado con el abogado del Ministerio de Educación para definir los correspondientes a la mesa de ayuda.

## EQUIPO DE TRABAJO OFERTADO

| 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                          |

El equipo está conformado por un total de 20 agentes técnicos, 1 agente profesional, 1 líder de calidad y 1 supervisor de servicio. Para el mes de julio no se presenta ninguna novedad con el personal.

## CRONOGRAMA

| Compromiso                                               | Fecha de límite de cumplimiento  | Responsable    |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|
| Entrega del proceso de correos electrónicos              | 27 de julio de 2023              | Paola Morales  |
| Envío de bases de datos                                  | 26 de julio de 2023              | Liliana Gamboa |
| Entrega de carpeta con documentos de los tutores         | 27 de julio                      | Liliana Gamboa |
| Asignación de comunicaciones al usuario de Paola Morales | A partir del 26 de julio de 2023 | Equipo PTA     |
| Relación de correos                                      | 1 de agosto                      | Mesa de ayuda  |
| Entrega de línea celular                                 | 27 de julio de 2023              | Liliana Gamboa |

Se realizó el cronograma de entrega y gestión para el desarrollo de la gestión de correos apertura y la asignación de PQR.



Nos encontramos ubicados en la crra 17 N° 164 -25 barrio Toberin en Bogotá



La campaña se encuentra 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                          |



## REUNIONES MESAS DE TRABAJO

Se realizó mesa de trabajo el día 26 de Julio entregando la socialización del proceso y los compromisos correspondientes tanto del MEN como de BPM.



## INFORMES SEMANALES



Ministerio de  
**Educación Nacional**



**Informe Semanal prestación de servicio**

**OC112503**

**JULIO -2023**

**Documento Privado**

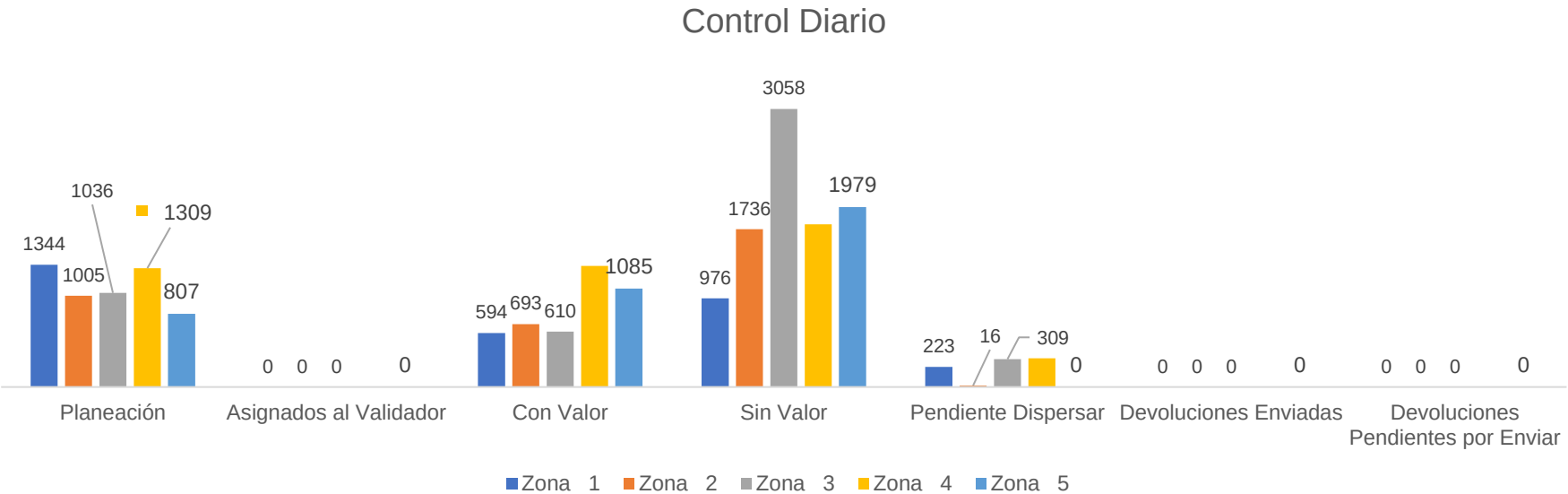


Para el mes de julio se realizó entrega del primer informe semanal de gestión. Aún no se cuenta con indicadores ya que todavía no se han establecido los ANS.

# COMPONENTES MESA DE AYUDA

| Modulo 1 |            |                        |           |           |                     |                       |                                    |
|----------|------------|------------------------|-----------|-----------|---------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Zona     | Planeación | Asignados al Validador | Con Valor | Sin Valor | Pendiente Dispersar | Devoluciones Enviadas | Devoluciones Pendientes por Enviar |
| Zona 1   | 1344       | 0                      | 594       | 976       | 223                 | 0                     | 0                                  |
| Zona 2   | 1005       | 0                      | 693       | 1736      | 16                  | 0                     | 0                                  |
| Zona 3   | 1036       | 0                      | 610       | 3058      | 309                 | 0                     | 0                                  |
| Zona 4   | 1309       | 0                      | 1332      | 1790      | 318                 | 0                     | 0                                  |
| Zona 5   | 807        | 0                      | 1085      | 1979      | 0                   | 0                     | 0                                  |

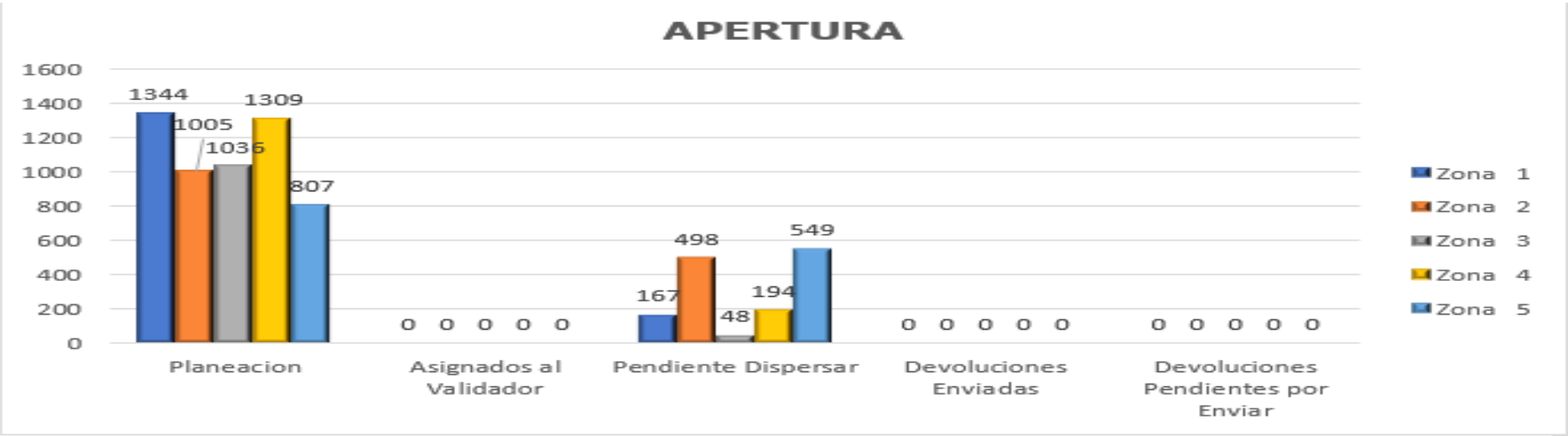
Después de la capacitación la gestión inicial fue dispersar correos identificando cuantas agendas estaban con Valor y sin Valor Módulo 1



## COMPONENTES MESA DE AYUDA

| Apertura |            |                        |                     |                       |                                    |
|----------|------------|------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Zona     | Planeacion | Asignados al Validador | Pendiente Dispersar | Devoluciones Enviadas | Devoluciones Pendientes por Enviar |
| Zona 1   | 1344       | 0                      | 167                 | 0                     | 0                                  |
| Zona 2   | 1005       | 0                      | 498                 | 0                     | 0                                  |
| Zona 3   | 1036       | 0                      | 48                  | 0                     | 0                                  |
| Zona 4   | 1309       | 0                      | 194                 | 0                     | 0                                  |
| Zona 5   | 807        | 0                      | 549                 | 0                     | 0                                  |

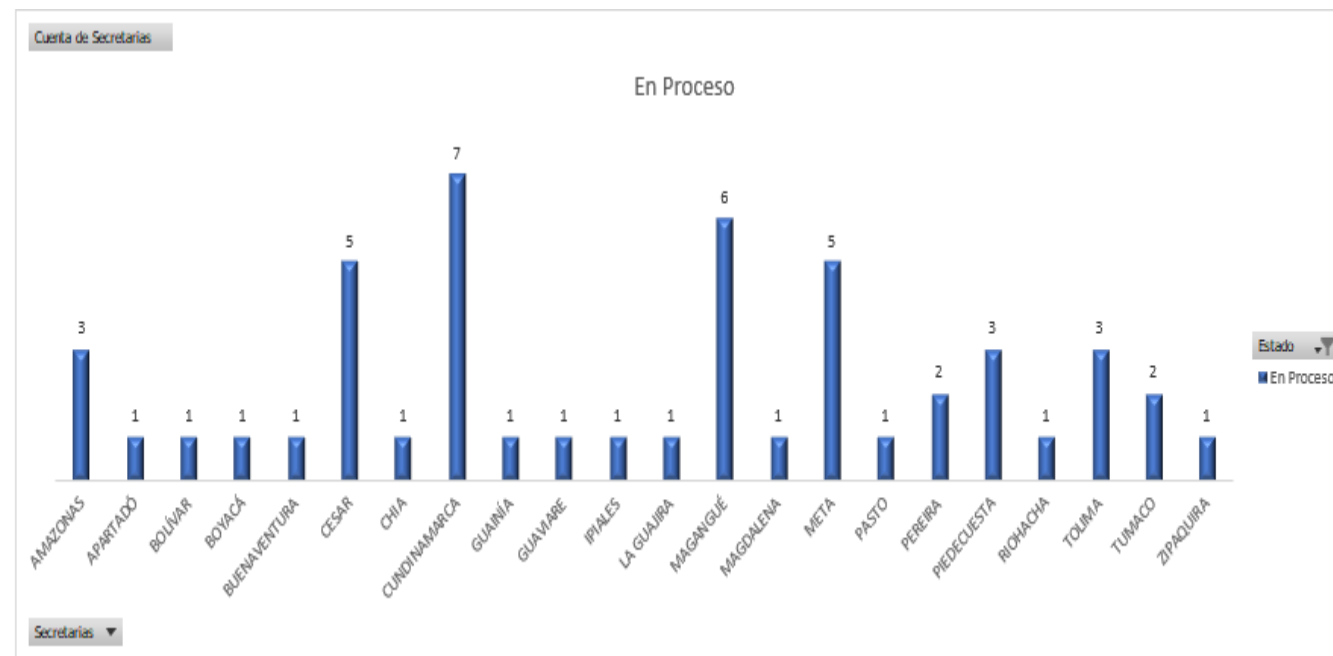
Para apertura se realizó el mismo proceso de Módulo 1 dispersar correos identificando cantidades de agendas con Valor y sin Valor.



## COMPONENTE MESA DE AYUDA

| Cuenta de Secretarías | Etiquetas de columna |               |
|-----------------------|----------------------|---------------|
| SECRETARÍA            | En Proceso           | Total general |
| AMAZONAS              | 3                    | 3             |
| APARTADÓ              | 1                    | 1             |
| BOLÍVAR               | 1                    | 1             |
| BOYACÁ                | 1                    | 1             |
| BUENAVENTURA          | 1                    | 1             |
| CESAR                 | 5                    | 5             |
| CHIA                  | 1                    | 1             |
| CUNDINAMARCA          | 7                    | 7             |
| GUAINÍA               | 1                    | 1             |
| GUAVIARE              | 1                    | 1             |
| IPIALES               | 1                    | 1             |
| LA GUAJIRA            | 1                    | 1             |
| MAGANGÜÉ              | 6                    | 6             |
| MAGDALENA             | 1                    | 1             |
| META                  | 5                    | 5             |
| PASTO                 | 1                    | 1             |
| PEREIRA               | 2                    | 2             |
| PIEDRECUESTA          | 3                    | 3             |
| RIOHACHA              | 1                    | 1             |
| TOLIMA                | 3                    | 3             |
| TUMACO                | 2                    | 2             |
| ZIPAQUIRA             | 1                    | 1             |
| <b>Total general</b>  | <b>49</b>            | <b>49</b>     |

Al corte del 31 de julio se asignó un total de 49 PQR a la mesa de ayuda para su respectiva gestión.





**Educación**