



## INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

## PROYECTO: MEN PTA OC 112503

Periodo: 01 al 30 de septiembre 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:                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

# 1 Contenido

|           |                                                                                                                       |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                                                                             | <b>5</b>  |
|           | .....                                                                                                                 | 7         |
| <b>2</b>  | <b>EQUIPO OFERTADO. ....</b>                                                                                          | <b>7</b>  |
| <b>3</b>  | <b>INFRAESTRUCTURA.....</b>                                                                                           | <b>8</b>  |
| <b>4</b>  | <b>GESTIÓN GENERAL – AGOSTO 2023.....</b>                                                                             | <b>9</b>  |
| 4.1       | PQR .....                                                                                                             | 9         |
| 4.2       | Gestión de correos.....                                                                                               | 10        |
| 4.3       | Apertura.....                                                                                                         | 10        |
| 4.4       | Modulo 1 .....                                                                                                        | 10        |
| 4.5       | Modulo II Se realiza dispersión de agendas con valor 39 y 236 sin valor, y 35 devoluciones pendientes por enviar..... | 11        |
| 4.6       | Validación de agendas.....                                                                                            | 11        |
| <b>5</b>  | <b>PLANES DE ACCIÓN.....</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> |
| <b>8</b>  | <b>FORMACIÓN.....</b>                                                                                                 | <b>15</b> |
| 8.1       | Resumen.....                                                                                                          | 15        |
| 8.2       | Plan de Capacitación Mensual.....                                                                                     | 15        |
| 8.3       | Planes de acción y mejoramientos ejecutados .....                                                                     | 16        |
| 8.4       | Gráficas de indicadores.....                                                                                          | 16        |
| 8.5       | Evaluación mensual de conocimientos:.....                                                                             | 17        |
| 8.6       | Plan de capacitación próximo mes: octubre 2023. ....                                                                  | 21        |
| 8.7       | Conclusiones .....                                                                                                    | 21        |
| <b>9</b>  | <b>CALIDAD.....</b>                                                                                                   | <b>21</b> |
| 9.1       | Presentación .....                                                                                                    | 21        |
| 9.2       | Resumen Ejecutivo .....                                                                                               | 21        |
| <b>10</b> | <b>DICCIONARIO DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS.....</b>                                                             | <b>22</b> |

|      |                                                                  |    |
|------|------------------------------------------------------------------|----|
| 10.1 | Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio .....         | 24 |
| 10.2 | Resultado por Canal.....                                         | 25 |
| 10.3 | Ranking Por Agente. ....                                         | 25 |
| 10.4 | Paretos de Errores Críticos y No Críticos. ....                  | 26 |
| 11   | <b>ERRORES CRÍTICOS</b> .....                                    | 28 |
| 11.1 | Error Crítico de Negocio Mes De Septiembre. ....                 | 28 |
| 11.2 | Error Crítico de Usuario Final Mes De Septiembre. ....           | 29 |
| 11.3 | Histórico Errores Críticos Por Agente. ....                      | 30 |
| 12   | <b>ERRORES NO CRÍTICOS</b> .....                                 | 30 |
| 12.1 | Errores No Críticos de Septiembre .....                          | 30 |
| 13   | <b>ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE</b> ..... | 31 |
|      | .....                                                            | 35 |

## 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 septiembre se presentan 4 novedades 3 incapacidades 2 vacaciones las cuales fueron ajustadas con su remplazo y la aplicación dentro de la factura de este mes.

| Mes        | cedula     | Nombre                        | Cargo          | Incapacida               | Vacaciones | Fecha de remplazo        | Nombre Remplazo             |
|------------|------------|-------------------------------|----------------|--------------------------|------------|--------------------------|-----------------------------|
| Septiembre | 1014280196 | Laura Lorena Baracaldo Ponton | Agente Técnico | 6/09/2023                |            | 6/09/2023                | Leidy Lorena Plazas/Back Up |
|            | 1014280196 | Laura Lorena Baracaldo Ponton |                | 7/09/2023                |            | Sin remplazo             |                             |
|            | 1000383082 | Jesica Lorena Osorio          |                | 7/09/2023                |            | Sin remplazo             |                             |
|            | 79853667   | Alexander Basto Guillen       |                | 7,8/09/2023              |            | 7,8/09/2023              | Leidy Lorena Plazas/Back Up |
|            | 79853667   | Alexander Basto Guillen       |                | 11/09/2023               |            | Sin remplazo             |                             |
|            | 1019110705 | Ingrid Lorena Galindo         |                | 11/09/2023 al 27/09/2023 |            | 11/09/2023 al 27/09/2023 | Leidy Lorena Plazas/Back Up |
|            | 1014280196 | Laura Lorena Baracaldo Ponton |                | 28/09/2023 al 10/10/2023 |            | 28/09/2023 al 10/10/2023 | Leidy Lorena Plazas/Back Up |
|            |            | Ana Alejandra Pulido          |                | 26 y 27/09/2023          |            | Sin remplazo             |                             |

### 3 INFRAESTRUCTURA

Nos encontramos ubicados en la cra 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.

#### 4 GESTIÓN GENERAL – AGOSTO 2023

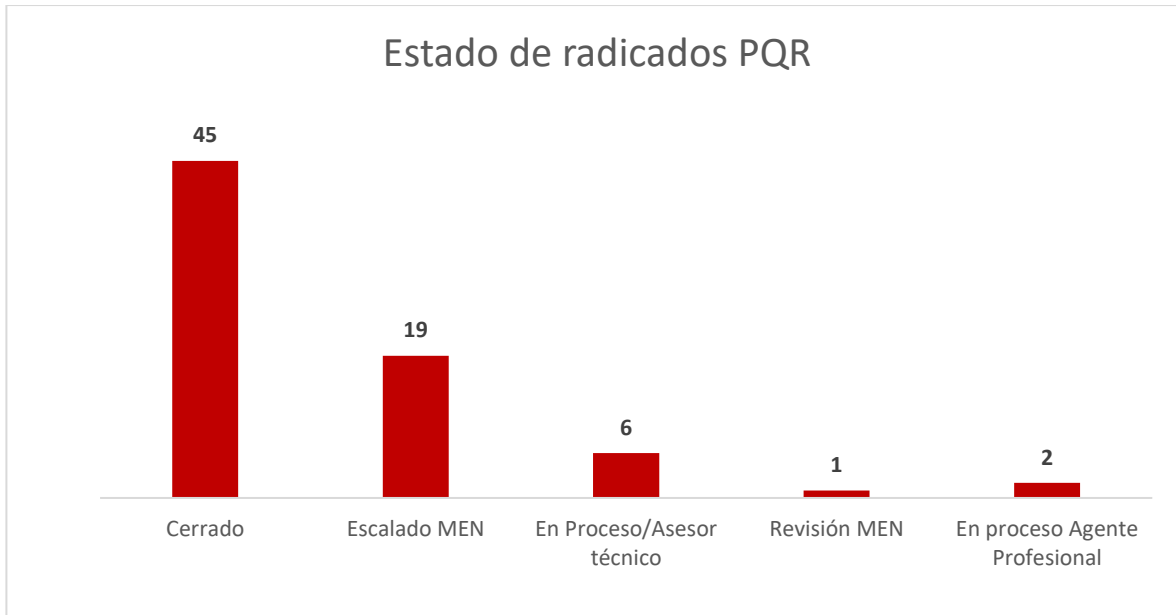
| Item | Cod. Matriz  | Servicio                                       | Capacidad | Unidad x Capacidad | Cantidad en Tiempo (meses) |
|------|--------------|------------------------------------------------|-----------|--------------------|----------------------------|
| 5    | IT-BPO-52-16 | Enlace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

##### 4.1 PQR

En la gestión de PQR, durante el mes de septiembre del año 2023, la mesa de ayuda recibió un total de 73 radicados de los cuales solo solo el 0,028 % de la gestión tuvo oportunidad de mejora por ajuste en párrafos los cuales fueron solventados con las retroalimentaciones y verificación del área de calidad y supervisión .

| GENERAL                       |          |
|-------------------------------|----------|
| Estado de PQR                 | Cantidad |
| Cerrado                       | 45       |
| Escalado MEN                  | 19       |
| En Proceso/Asesor técnico     | 6        |
| Revisión MEN                  | 1        |
| En proceso Agente Profesional | 2        |

**73**



#### 4.2 Gestión de correos

En la gestión de Correos, durante el mes de septiembre en Fase de apertura se realizó la dispersión de 8 correos se incluye la cantidad de devoluciones solucionados para un total de 2521.

#### 4.3 Apertura.

| ZONA         | FASE DE APERTURA - 2023 |                                           |                        |                          |                                     |                        |
|--------------|-------------------------|-------------------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|              | PLANEACIÓN              | LEGALIZACIÓN<br>- ENVIADA AL<br>VALIDADOR | PENDIENTE<br>DISPERSAR | DEVOLUCIONES<br>ENVIADAS | DEVOLUCIONES<br>PENDIENTE<br>ENVIAR | DEVOLUCION/SOLUCIONADO |
| ZONA 1       | 658                     | 2008                                      | 8                      | 751                      | 0                                   | 432                    |
| ZONA 2       | 498                     | 1197                                      | 0                      | 633                      | 0                                   | 323                    |
| ZONA 3       | 576                     | 2265                                      | 0                      | 323                      | 0                                   | 300                    |
| ZONA 4       | 642                     | 2777                                      | 0                      | 1030                     | 0                                   | 715                    |
| ZONA 5       | 549                     | 2681                                      | 0                      | 1103                     | 0                                   | 751                    |
| <b>TOTAL</b> | 2923                    | 10928                                     | 8                      | 3840                     | 0                                   | 2521                   |

#### 4.4 Modulo 1

En la gestión de Modulo 1, durante el mes de septiembre del año 2023, se realizó la asignación de 6223 agendas con Valor, 9544 sin valor y está pendiente por dispersar 12157

| ZONA   | FASE MODULO I-2023 |                                                        |                                                        |                                     |                                     |                          |                                     |
|--------|--------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
|        | PLANEACIÓN         | LEGALIZACIÓN<br>- ENVIADA AL<br>VALIDADOR<br>CON VALOR | LEGALIZACIÓN<br>- ENVIADA AL<br>VALIDADOR<br>SIN VALOR | PENDIENTE<br>DISPERSAR CON<br>VALOR | PENDIENTE<br>DISPERSAR<br>SIN VALOR | DEVOLUCIONES<br>ENVIADAS | DEVOLUCIONES<br>PENDIENTE<br>ENVIAR |
| ZONA 1 | 1466               | 1135                                                   | 1820                                                   | 0                                   | 910                                 | 635                      | 269                                 |
| ZONA 2 | 1253               | 1103                                                   | 1731                                                   | 0                                   | 2577                                | 803                      | 269                                 |
| ZONA 3 | 1121               | 867                                                    | 2109                                                   | 0                                   | 3610                                | 475                      | 240                                 |
| ZONA 4 | 1424               | 1740                                                   | 1761                                                   | 0                                   | 2986                                | 873                      | 760                                 |
| ZONA 5 | 881                | 1378                                                   | 2123                                                   | 0                                   | 2074                                | 562                      | 684                                 |
| TOTAL  | 6145               | 6223                                                   | 9544                                                   | 0                                   | 12157                               | 3348                     | 2222                                |

**4.5 Modulo II** Se realiza dispersión de agendas con valor 39 y 236 sin valor, y 35 devoluciones pendientes por enviar.

| ZONA   | FASE MODULO II -2023 |                   |                   |                                  |
|--------|----------------------|-------------------|-------------------|----------------------------------|
|        | PLANEACIÓN           | AGENDAS CON VALOR | AGENDAS SIN VALOR | DEVOLUCIONES<br>PENDIENTE ENVIAR |
| ZONA 1 | 548                  | 8                 | 32                | 0                                |
| ZONA 2 | 529                  | 5                 | 15                | 0                                |
| ZONA 3 | 423                  | 2                 | 98                | 0                                |
| ZONA 4 | 365                  | 15                | 32                | 12                               |
| ZONA 5 | 310                  | 9                 | 59                | 23                               |
| TOTAL  | 2175                 | 39                | 236               | 35                               |

#### 4.6 Validación de agendas

Se culmina con la validación de agendas con valor el 29 de septiembre, se realiza gestión de 7080 en total, de las cuales 3327 se encuentran en estado aprobado, 3242 en devolución y 511 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.

- Evaluación Mensual
- Implementación de enlace con preguntas frecuentes.
- Evaluación de Calidad
- Retroalimentación oportunidades de mejora individual y grupal.

| Programados | Asistentes | Novedades | %<br>Cubrimiento |
|-------------|------------|-----------|------------------|
| 22          | 22         | 0         | 100%             |

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

## 6 REUNIONES MESAS DE TRABAJO.

Para el mes de agosto se realizaron un total de 7 reuniones de seguimiento en pro de mejora de los procesos, ajuste de informes, retroalimentación definición de tareas y fechas de cumplimiento de los mismos.

Hoy < > **septiembre 2023** Madrid, Comunidad de Madrid Hoy 30° C / 17° C Mañana 29° C / 16° C domingo 30° C / 17° C

| domingo | lunes                                                                                             | martes                                                                       | miércoles                                                                         | jueves                                                                         | viernes                                                                                    | sábado |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| de sep. | 4                                                                                                 | 5                                                                            | 6                                                                                 | 7                                                                              | 8                                                                                          | 9      |
|         |                                                                                                   |                                                                              |                                                                                   |                                                                                | 10:00a. m. Seguimiento mesa de ayuda; Reunión de Microsoft Teams; Lili...                  |        |
|         | 11                                                                                                | 12                                                                           | 13                                                                                | 14                                                                             | 15                                                                                         | 16     |
|         |                                                                                                   | 7:00a. m. Sesión For...<br>10:00a. m. Factura B...<br>12:30p. m. RE: Caso... | 7:00a. m. Sesión formativa; Reunión ...<br>4:30p. m. PLAN DE CONTINGENCIA ESCA... | 7:00a. m. Sesión formativa; Reunión de Microsoft Teams; Andres Uscategui       | 7:30a. m. Matriz de calidad mesa de ayu...<br>7:30a. m. Sesión formativa; Presencial...    |        |
|         | 18                                                                                                | 19                                                                           | 20                                                                                | 21                                                                             | 22                                                                                         | 23     |
|         | 7:00a. m. Sesión formativa; Reunión ...<br>10:00a. m. Seguimiento mesa d...                       |                                                                              | 11:30a. m. Novedades archivo espejo Mod...<br>2:30p. m. Capacitación planill...   | 7:00a. m. REVISION T...<br>2:30p. m. Revisión C...<br>4:00p. m. CHARLA D...    | 8:30a. m. Capacitación planilla pago materi...<br>1:00p. m. Revision Operación MEN PTA;... |        |
|         | 25                                                                                                | 26                                                                           | 27                                                                                | 28                                                                             | 29                                                                                         | 30     |
|         | 4:00p. m. Explicació...<br>4:40p. m. Revisión in...                                               | 11:00a. m. Cancelado: Cancelado: Seguimiento mesa de ayuda; Reunión de ...   |                                                                                   | 7:30a. m. CHARLA D...<br>7:30a. m. Caso archi...<br>+2                         |                                                                                            |        |
| de oct. | 2                                                                                                 | 3                                                                            | 4                                                                                 | 5                                                                              | 6                                                                                          | 7      |
|         | 12:30p. m. zona 1; Reunión de Microsc 1:00p. m. 3:00p. m. Clima esco...<br>3:00p. m. VALIDACIO... | 3:30p. m. Evaluación de Desempeño Yazmin Vargas; Reu...                      | 4:00p. m. Seguimiento mesa de ayuda; Reunión de Microsoft Teams; Liliana Mayer... | 4:00p. m. Reporteria MEN Call / ChatBot Atenea/MEN PTA ; Reunión de Microso... | 7:30a. m. Inducción ...<br>8:00a. m. ANS Opera...<br>9:00a. m. REUNION P...                |        |

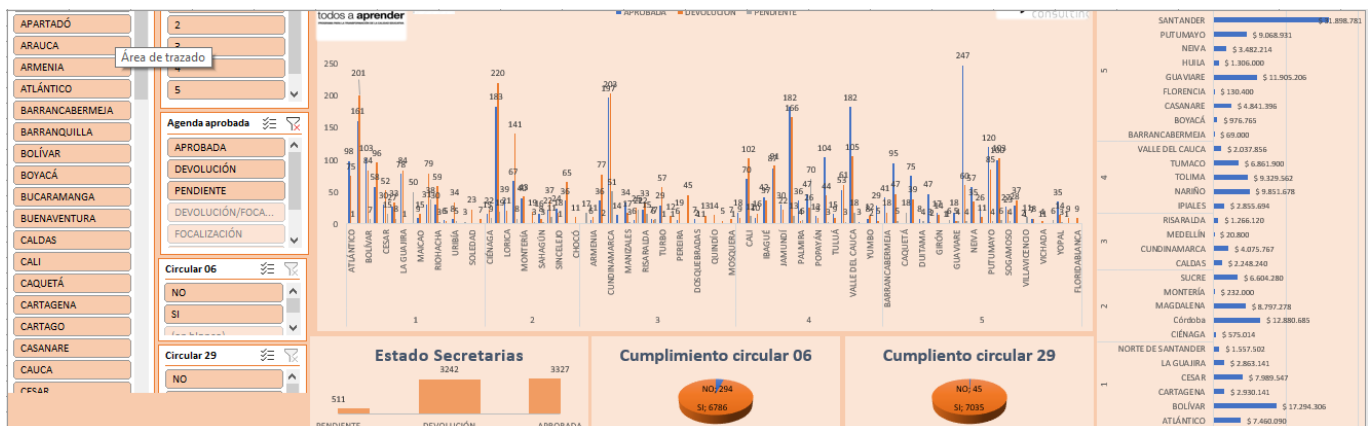
## 7 INFORMES

Para el mes de septiembre se programa envío y seguimiento de informe diario 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         |                               |           |
| <b>Total general</b>          | <b>194</b> | <b>Total general</b>          | <b>72</b> |

|         |                           |              |               |                               |       |
|---------|---------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-------|
| Resumen | En proceso Agente técnico | Revisión MEN | Escalados MEN | En proceso agente Profesional | Nuevo |
|---------|---------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-------|





Ministerio de  
**Educación Nacional**



Informe Semanal prestación de servicio  
OC112503  
septiembre - 2023  
Documento Privado



## 8 FORMACIÓN.

### 8.1 Resumen

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| TOTAL, AGENTES                 | 24       |
| TOTAL, RUTINAS DE CAPACITACIÓN | 3        |
| TOTAL, HORAS DE FORMACIÓN      | 04:00:00 |

### 8.2 Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de septiembre del 2023.

| Mes  | Tipo     | Tema                    | Duración | Fecha      |
|------|----------|-------------------------|----------|------------|
| Sept | Blandas  | Reinducción Corporativa | 3:00:00  | 6/09/2023  |
| Sept | Producto | Evaluación mensual      | 1:00:00  | 26/09/2023 |

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

| Mes  | Tipo     | Tema               | Duración | Fecha      |
|------|----------|--------------------|----------|------------|
| Sept | Producto | Evaluación mensual | 01:00:00 | 24/09/2023 |

### 8.3 Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

#### Reinducción

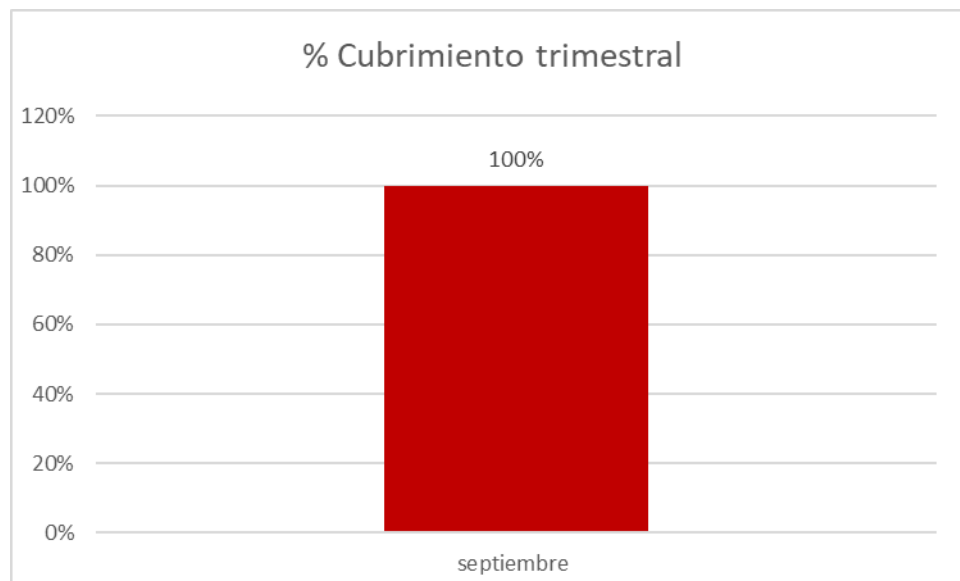
Actualización en los procesos BPM, áreas de la empresa, mecanismos de comunicación y nuestro sistema integrado de gestión como apoyo al trabajo diario y el progreso productivo de los colaboradores.

| Programados | Asistentes | Novedades | % Cubrimiento | Nota | Encuesta |
|-------------|------------|-----------|---------------|------|----------|
| 24          | 24         | 0         | 100%          | 95   |          |

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

### 8.4 Gráficas de indicadores

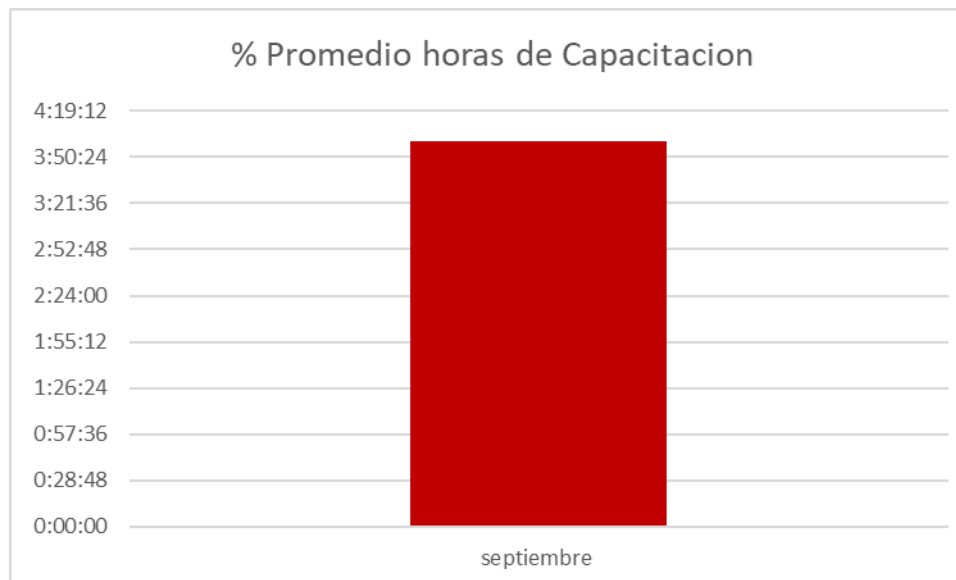
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa un cumplimiento del 100% de la operación, se resalta la participación de los agentes en la asistencia a las actividades formativas realizadas

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

| PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN |
|--------------------------------|
| Septiembre                     |
| 4:00:00                        |



Cumplimiento de las 04:00:00 horas formativas por agente para el mes de septiembre, se incluyen actividades de capacitación realizadas por parte de Bpm

### 8.5 Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de septiembre se realizó la evaluación mensual de conocimientos correspondiente a temas de producto y actividades presentadas en el transcurso del mes, a continuación, se relacionan las notas obtenidas por los agentes:

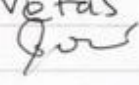
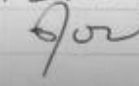
| CEDULA     | APELLIDOS          | NOMBRES         | NOTA       |
|------------|--------------------|-----------------|------------|
| 1014280196 | BARACALDO PONTON   | LAURA LORENA    | VACACIONES |
| 79853667   | BASTO GUILLEN      | ALEXANDER       | 80         |
| 1019110705 | GALINDO NIÑO       | INGRID BIBIANA  | 100        |
| 1000063886 | NIETO DIAZ         | RUTH LORENA     | 100        |
| 1000941299 | JARAMILLO ALFONSO  | LAURA ESTEFANIA | 100        |
| 1016093089 | GARAVITO SARMIENTO | LINA PAOLA      | 100        |
| 52950355   | PULIDO DELGADO     | ANA ALEJANDRA   | 83         |
| 1000383082 | OSORIO FERNANDEZ   | JESICA LORENA   | 100        |
| 1005364939 | TOLOSA GARCIA      | ELQUIN ANDRES   | 100        |

|            |                  |                   |     |
|------------|------------------|-------------------|-----|
| 1069724334 | TRUJILLO ESCOBAR | YHENNY PAOLA      | N/A |
| 52326465   | VARGAS RODRIGUEZ | YAZMIN            | N/A |
| 1069713568 | CHIRIVI MARTINEZ | DIANA PAOLA       | 80  |
| 52714196   | PEREIRA MALAGON  | EXELINE           | 100 |
| 1033786865 | MOLANO HINCAPIE  | HUILTON ANDRES    | 100 |
| 1024468136 | AGUILAR SOTO     | MAGDA YAZMIN      | 100 |
| 1033731981 | CAMACHO JIMENEZ  | MAYERLY KATHERINE | 60  |
| 1014255208 | TELLEZ ACUÑA     | VIVIANA MARCELA   | 60  |
| 52759591   | VEGA ORJUELA     | CLAUDIA PILAR     | 100 |
| 1024545531 | PARDO RODRIGUEZ  | NASLY YUREY       | 100 |
| 52898650   | SANDOVAL MONROY  | JUDY KAROLINA     | 100 |
| 1122813953 | SOLANO PINTO     | KENNIS KELIAN     | 100 |
| 1024527051 | GIRALDO RIOS     | PAOLA ANDREA      | 100 |
| 1033803158 | BARRERA ARAQUE   | KELY DAYANA       | 100 |
| 1023943523 | PLAZAS MELO      | LEIDY LORENA      | 80  |
|            |                  |                   | 88  |

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de septiembre de la campaña MEN-PTA

### **EVALUACIÓN MENSUAL CAMPAÑA MEN-PTA – septiembre 2023**

1 según la imagen el Tutor tiene autorizado transporte y alojamiento a que semana corresponden las fechas de acompañamiento

| MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL |            | FORMATO SOPORTE DE TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO |                                                                                    | MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL |  |
|----------------------------------|------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--|
| <b>ALOJAMIENTO</b>               |            |                                             |                                                                                    |                                  |  |
| ALOJAMIENTO (SI- No)             | SÍ         | CANTIDAD DE DÍAS:                           | 5                                                                                  |                                  |  |
| FECHA INICIO: (DD/MM/AAAA)       | 10/07/2023 | LUGAR DE PERNOCTACIÓN                       | MUNICIPIO de VETAS                                                                 |                                  |  |
| FECHA FIN: (DD/MM/AAAA)          | 14/07/2023 | SEDE ACOMPAÑADA (Nombre y código DANE)      | COLEGIO SAN JUAN NEPOMUCENO<br>DANE = 168867000087                                 |                                  |  |
| <b>TRANSPORTE</b>                |            |                                             |                                                                                    |                                  |  |
| FECHA: (DD/MM/AAAA)              | 10/07/2023 | ORIGEN:                                     | Floridablanca                                                                      |                                  |  |
| TIPO DE TRANSPORTE:              | CARRO      | DESTINO:                                    | Vetas                                                                              |                                  |  |
| PLACAS DEL VEHÍCULO (Si aplica): | 1PT-584    | FIRMA DEL CONDUCTOR:                        |   |                                  |  |
| VALOR RECORRIDO: \$              | 35.000     | OBSERVACIONES:                              |                                                                                    |                                  |  |
| FECHA: (DD/MM/AAAA)              | 14/07/2023 | ORIGEN:                                     | VETAS                                                                              |                                  |  |
| TIPO DE TRANSPORTE:              | CARRO      | DESTINO:                                    | FLORIDABLANCA                                                                      |                                  |  |
| PLACAS DEL VEHÍCULO (Si aplica): | 1PT-584    | FIRMA DEL CONDUCTOR:                        |  |                                  |  |
| VALOR RECORRIDO: \$              | 35.000     | OBSERVACIONES:                              |                                                                                    |                                  |  |

- a. Semana 3
- b. Semana 2
- c. semana 9
- d. Semana 1
- e. Semana 8
- f. Semana 7

2 Según la imagen confirme la información requerida y sustente su respuesta:  
está bien diligenciado el campo de días:

- a. Si
- b. No

cuantos días sería el pago de alojamiento

- a. 4
- b. 5
- c. 4. 5
- d. 0

En qué estado quedara esta agenda según su gestión

- a. Aprobada
- b. devolución.
- c. pendiente

3. Como se deben nombrar los documentos de agendas en el Drive que no están pendientes ni tienen devolución.

Ejemplo nombre cedula y zona -secretaria

Carpeta\_\_\_\_\_ Rta numero de cedula del tutor\_ Nombre del tutor

Cumplido\_\_\_\_\_ Rta cédula\_semana que está legalizando la palabra CUMP-la zona a la que pertenece el numero de la llave y las siglas VF ejemplo 30582213\_SEM4CUMP-Z2\_30581 VF

Transporte\_\_\_\_\_ cedula\_semana que está legalizando la palabra TRANS- la zona a la que pertenece el numero de la llave y las siglas VF Ejemplo 30582213\_SEM4TRANS-Z2\_30581 VF

4. Según la circular 04 de 2023 el número de días para acompañamiento presencial (Modulo 1) en sedes urbanas debe ser igual a:

- a. 11 días.
- b. 12 días.
- c. 15 días.
- d. 13 días

5. Por ningún motivo los tutores pueden abandonar su labor como docentes de aula hasta tanto no se presente su reemplazo o el Coordinador certifique a la secretaría de educación que no requiere reemplazarlo es: FALSO\_\_\_ VERDADERO ☒

6. Un tutor puede tener más de “cinco” 5 sedes educativas asignadas en la circular 06. FALSO ☒ VERDADERO \_\_\_

7. En el soporte de transporte, el tutor en el “origen” puede colocar “su lugar de residencia” o “la dirección de residencia” FALSO ☒ VERDADERO \_\_\_

8. Pregunta de nuestra reinducción corporativa. Según la política de datos, la información de nuestros clientes será usada para:

- a. Mantener contacto sobre la gestión y reporte de servicios actuales o finalizados
- b. Gestionar la entrega de insumos adquiridos
- c. Procesos de contratación vigentes o futuros

Respuesta correcta: A. Mantener contacto sobre la gestión y reporte de servicios actuales o finalizados

9. Pregunta de nuestra reinducción corporativa. La herramienta colaborativa para reconocer nuestro Sistema Integrado de Gestión es:

- a. Alfresco
- b. Kawak
- c. BUK

Respuesta correcta B. Kawak

10. Pregunta de nuestra reinducción corporativa. El outsourcing de TI BPM ofrece a las empresas:

- a. Soporte tecnológico
- b. Mejora en calidad de procesos
- c. Seguridad de la información

Respuesta correcta A. Soporte Tecnológico

## 8.6 Plan de capacitación próximo mes: octubre 2023.

| Mes | Tipo     | Tema               | Duración | Fecha      |
|-----|----------|--------------------|----------|------------|
| oct | Blandas  | Tipos de objetivos | 1:30:00  | 06/10/2023 |
| oct | Técnica  | Taller Excel II    | 1:30:00  | 13/10/2023 |
| oct | Producto | Evaluación mensual | 1:00:00  | 26/10/2023 |

## 8.7 Conclusiones

Se aprueba satisfactoriamente el indicador de evaluación mensual, se reporta al coordinador las preguntas fallidas para su respectiva retroalimentación y recuperación de esta. Destacamos el compromiso del equipo en la realización de las actividades de formación en los tiempos y fechas establecidas.

# 9 CALIDAD.

## 9.1 Presentación

En el desarrollo de una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad, dirigido por el equipo de BPM Consulting, se hace necesaria la creación y socialización del presente informe, para asegurar la continua satisfacción de los clientes externos mediante el desarrollo permanente de la calidad de nuestro servicio, siendo parte de un concepto que involucra la orientación de la organización a la calidad manifestada en compromisos previos de servicio, desarrollo de su personal y contribución al bienestar general.

Para llevar este compromiso a su desarrollo total y conseguir este objetivo hay una serie de estándares a seguir:

1. Búsqueda permanente de la satisfacción del cliente.
2. Gestión basada en hechos.
3. Dirección basada en personas.
4. Mejora continua.

## 9.2 Resumen Ejecutivo

El periodo de tiempo contemplado en este informe comprende desde el 4 a 30 de septiembre del 2023. Durante este mes se realizó la aprobación de la matriz de calidad, logrando generar durante todo el mes los ajustes necesarios en dicha matriz, generando preventivamente monitoreos a los procesos de PQR, correo, consolidados de agendas, circular 06 y validación de agendas. Actualmente, se encuentra el equipo compuesto por 22 agentes, incluyendo el backup; todos los agentes muestran sus habilidades en cada uno de los diferentes servicios que se tienen en el Ministerio de educación nacional. Para el desarrollo del análisis de calidad, evaluación y desempeño de cada uno de nuestros asesores en los procesos, se ha implementado la siguiente matriz de valoración de manera transversal en cada proceso e interacción.

El proceso de valoración llevado a cabo en el modelo de experiencia de BPM Consulting, incluye diferentes categorías de conductas que pueden impactar este modelo y con llevar a errores críticos de negocio (ECN), errores críticos de usuario final (ECUF), errores críticos de cumplimiento (ECC) y errores no críticos (ENC). El ideal de esta segmentación se orienta a abarcar de manera integral los aspectos contenidos en las diferentes interacciones y proponer alternativas de mejoras, así como, reconoce y resalta aspectos positivos.

## 10 DICCIONARIO DE ERRORES CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS

A continuación, se relaciona la matriz de evaluación descrita en el punto anterior, se puede identificar la categoría e ítems de valoración con su respectivo porcentaje de impacto en el modelo de experiencia de BPM Consulting.

- Errores no críticos (ENC).
- Errores críticos de negocio (ECN).
- Errores críticos de cumplimiento (ECC).
- Errores críticos de usuario final (ECUF).



Ministerio de  
Educación Nacional

| Errores Críticos Para El Negocio |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                        |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
| Ítem                             | Sub ítem                                                                                            | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Peso            | PROCESO AL CUAL APLICA |
| Estructura.                      | Formato carta.                                                                                      | • Las respuestas proyectadas deben ser enviadas con el formato con las plantillas de la carta actualizada y vigente en el momento de la gestión, de acuerdo con los lineamientos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0%<br>-<br>100% | PQR                    |
| Adjuntos.                        | Documentos anexos.                                                                                  | • Remite correo verificando que él(los) documento(s) se encuentren adjuntos, comprobando que la información enviada corresponda al caso abordado y sea correcta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
| Tipifica de manera correcta      | Registra de manera adecuada la tipificación en el aplicativo asignado por el operador (supervisor). | • Consigna de manera adecuada la siguiente información en la base, carpeta o aplicativo asignado por el supervisor: fecha de recepción del correo, correo de quien remite, asunto del correo, cuerpo del correo, adjuntos, resultado, radicado, número de documento, descripción de documentos. No borrar ningún correo recibido (Para Todos).<br><br>• Ingresa y actualiza la información correcta de los radicados o correos enviados por los tutores y/o Secretarías, reemplazos y demás procesos a realizar en las bases establecidas por el MEN (Excel - Word - formatos) (PQR - Agendas).<br><br>• Verifica información de consulta, la secretaría que corresponde, ciclo de semanas reportadas, registro en la base 4.0, Diligenciamiento de todos los campos necesarios para la agenda que reporta el tutor (semanas, total a pagar de transporte y alojamiento, escalafón, agenda con y sin valor, entre otros). Validar que no supere el tutor 2 visitas por día (Agendas).<br><br>Nota: máximo de 11 días para sedes rurales y de 12 días para sedes urbanas. | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
|                                  | Realiza el cargue en la compartida y/o correo según el proceso.                                     | • Realiza el cargue de los documentos enviados por correo, respuesta de la proyección, resultados de circular 06 y circular 29, fuente tutor, base 4.0, focalización, anexo 1, valores de reembolso y otros documentos necesarios para la gestión y respuesta según el proceso que se ejecute.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
| Análisis de documentos.          | Verificación de los archivos adjuntos mediante el correo.                                           | • Se valida semanas y sedes correspondientes asignadas en matriz de focalización VS el cumplido, válida tabla de alojamiento y el valor asignado según corresponda. (Agendas - Correo)<br><br>• Válida, documentos enviados por correo electrónico como lo son: acto administrativo, valores de reembolso; acto de nombramiento, escalafón, docentes acompañados, anexo 1. Además, información entregada por la operación como es información, fuente tutor, Circular 06, Circular 29, focalización, entre otros, según el módulo que se esté evaluando. (Según aplique el radicado) (PQR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
|                                  | Realiza validaciones en base tutor según proceso.                                                   | • Se valida semanas y sedes correspondientes asignadas en matriz de focalización VS el cumplido, válida tabla de alojamiento y el valor asignado según corresponda. (Correo - Agendas)<br><br>• Válida, circular 06 y circular 29, fuente tutor, base 4.0, focalización, anexo 1, valores de reembolso acto administrativo, acto de nombramiento, escalafón, docentes acompañados, entre otros, identificando las posibles devoluciones con respecto a la activación de tutores o documentos como cedula, escalafon, cuenta bancaria, sedes educativas. (PQR)<br><br>Nota: máximo de 11 días para sedes rurales y de 12 días para sedes urbanas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
| Etiquetado.                      | Etiqueta los soportes recibidos según estructura que establece la entidad con el proveedor.         | • Guarda los documentos recibidos según los lineamientos (CB_, CC_, NR_, RE_, CS_, PT_, RENUNCIA_, INCAPACIDAD_, LICENCIA_, RETIRO_) entre otros. De igual forma, los documentos trabajados según lineamientos (PQR)<br><br>• Guarda los documentos recibidos según los lineamientos (CC_nombre tutor, CC-SEM1CUMP_LLAVE VF (1) D(2) D(3) y CC-SEM1TRANS_LLAVE VF (1) D(2) D(3)) entre otros. (Agendas)<br><br>• Enviar al validador todos los archivos adjuntos recepcionados en el correo enviado por parte de la Secretaría (Correo).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
| Redacción y ortografía.          | Redacción y Ortografía.                                                                             | • El agente emplea una ortografía adecuada en todos los registros realizados en las aplicaciones utilizadas para desempeñar su labor. Genera la digitación clara para no afectar el contexto de la información usando adecuadamente las reglas ortográficas, redacción, acentuación, signos de puntuación y gramática, entre otros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
|                                  | Conectores.                                                                                         | • Se deben usar conectores válidos para dar una respuesta coherente y entendible al peticionario (ej: por último, en segundo lugar).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |

| Errores Críticos De Cumplimiento |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                        |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
| Ítem                             | Sub ítem                                                                           | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Peso            | PROCESO AL CUAL APLICA |
| Normatividad y Legales.          | Reserva información confidencial del MEN y el PTA.                                 | • Evita brinda información confidencial de los tutores, tales como datos confidenciales a terceros (nombres, teléfonos, cédula, etc.). El validador se abstiene de informar los procesos internos que imprimen imagen negativa al negocio, como inconvenientes en aplicativos, actualización de información importante, fallas internas de procesos y/o funcionarios, etc.                             | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
|                                  | Realiza un adecuado manejo de sus usuarios evitando que sean utilizados por otros. | • Gestiona con el login que le fue asignado y evita compartirlo con otros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
|                                  | Uso adecuado de las herramientas de trabajo.                                       | • El validador maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin disminuir intencionalmente el ritmo laboral (no bloquear, no ingerir alimentos y no maquillarse en el puesto de trabajo, uso del celular, no escuchar música). Debe evitar realizar actividades ajenas a su labor dentro de la operación como: Internet. Etc. Estas deben ser utilizadas para actividades estrictamente laborales. | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |
|                                  | Protege la Información confidencial del usuario y datos personales (Habeas Data)   | La información confidencial del usuario, como documentos de identidad, correos, teléfonos y direcciones, no se debe entregar a terceros. La información confidencial de BPM consulting como dirección del centro empresarial, geo-referenciación de donde está ubicado el Call center no debe ser divulgada a ningún usuario.                                                                          | 0%<br>-<br>100% | Para todos.            |

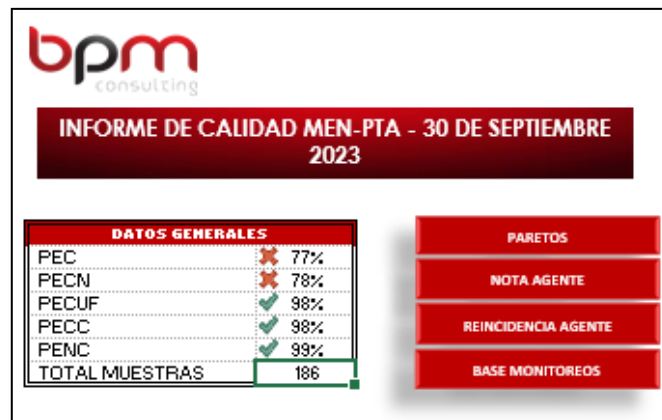
| Error Críticos Para El Usuario Final |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 |                        |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
| Ítem                                 | Sub ítem                                                                                  | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Peso            | PROCESO AL CUAL APLICA |
| Identifica motivo de la consulta.    | Identifica de forma rápida y acertada la necesidad del tutor y/o Secretaria.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe garantizar que la proyección realizada atienda el tipo de solicitud y brinde respuesta según alcance. (PQR - Correo).</li> <li>Hace validación correspondiente a la solicitud y radicación de alojamiento, transporte o agendas sin valor según corresponda (Agendas).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0%<br>-<br>100% | Para todos             |
|                                      |                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta proyectada debe contener los nombres, apellidos del tutor, Secretaria a la que pertenece de forma correcta, como aparecen consignados en las bases de información según lineamientos, no incluye párrafos innecesarios que puedan cambiar la respuesta de fondo. Así como la dirección de notificación y/o correo electrónico (PQR).</li> <li>Notifica las inconsistencias encontradas en los documentos para legalizar las agendas validadas y días a legalizar en las agendas con valor (máximo de 11 días para sedes rurales y de 12 días para sedes urbanas) (Agendas).</li> <li>Envía respuesta correspondiente al caso realizado por el validador a el tutor y/o secretaria que corresponde verificando que la respuesta sea coherente con lo que indica el agente tecnico (Correo).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0%<br>-<br>100% | Para todos             |
| Gestión y Respuesta.                 | Respuesta emitida.                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>El validador suministra de manera correcta, completa y veraz la información y descripción de acuerdo con los soportes recibidos por parte del tutor, reemplazo o Secretaria de educación, basado en los archivos de consulta (PQR).</li> <li>Devuelve al tutor el correo con la respectiva respuesta, indicando de manera clara y precisa las inconsistencias evidenciadas según aplique, utilizando las plantillas establecidas por PTA, (el líder de correo debe corroborar que la llave corresponda con la respuesta emitida por el validador) (Correo).</li> <li>Devuelve al respectivo tutor documento en Word con los motivos del rechazo de la agenda usando las plantillas correspondientes, indica de manera clara y precisa las inconsistencias evidenciadas.</li> </ul> <p>Posibles devoluciones: Error en diligenciamiento de fechas, enmendaduras en el documento, firma digital, valor de transporte supera a los topes indicados por la Secretaria o SIPTA, datos legibles, fecha de inicio y fin de la semana, Motivo de devolución, entre otros. Es importante tener en cuenta que la información del Word con la devolución debe coincidir con el diligenciado en la base 4,0 (Agendas).</p> | 0%<br>-<br>100% | Para todos             |
|                                      |                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se deberá establecer que la documentación aportada sea legible, completa, sin tajaduras ni enmendaduras, de lo contrario se debe establecer que dichos soportes no cumplen con los criterios establecidos y se deberán solicitar nuevamente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0%<br>-<br>100% | Para todos             |
|                                      | Identifica que el caso no presenta novedades que impiden la aprobación de la circular 06. | <ul style="list-style-type: none"> <li>El Validador deberá determinar que la información y la documentación aportada permite establecer que se cumplen los criterios de la circular 06, de lo contrario se deberá informar a la Secretaria y/ o tutor de educación las causales de la no aprobación y el proceso de subsanación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0%<br>-<br>100% | PQR-Agendas            |
|                                      | Identifica que el caso no presenta novedades que impiden la aprobación de la circular 29. | <ul style="list-style-type: none"> <li>El Validador deberá determinar que la información y la documentación aportada permite establecer que se cumplen los criterios de la circular 29, de lo contrario se deberá informar a la Secretaria y/ o tutor de educación las causales de la no aprobación y el proceso de subsanación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0%<br>-<br>100% | PQR-Agendas            |

La cantidad de monitoreos realizados durante el periodo informado fue de **186** monitoreos de forma preventiva, teniendo en cuenta que la matriz de calidad se generó aprobación por parte de nuestro cliente el día 18 de septiembre y socializada a la operación el día 25 de septiembre por disponibilidad de la operación, en promedio cada agente fue evaluado **8.45** veces, general, en el ejercicio de monitoreo se detectaron **47** ítems afectados en **43** monitoreos realizados con afectación en **ECN 41** y **3** de **ECU**, para errores no críticos se encontraron 18 afectaciones con oportunidades de mejora, estos monitoreos se realizaron monitoreos al lado y de las bases entregadas por cada agente, generando una retroalimentación de forma inmediata sobre las buenas y malas prácticas por parte del agente.

De las 186 muestras realizadas, se encontraron **65** ítems con error, entre críticos y no críticos, dejando como resultado en ECN un **78%**, para ECU un **98%** y para ENC se encuentra de **99%** de la nota a nivel general en la campaña MEN PTA.

## 10.1 Estadísticas de Gestión de la calidad del Servicio

En cuanto a los acuerdos de servicio estipulados entre el Ministerio de educación y BPM Consulting; se establece un acuerdo de monitoreo de forma aleatoria y focalizada, logrando como objetivo las diferentes oportunidades de mejora que se encuentren en los procesos que constituyen la mesa de ayuda. En los monitoreos preventivos realizados en el mes de septiembre se encontraron los siguientes resultados.



## 10.2 Resultado por Canal.

A continuación, se identifica la cantidad de muestras realizadas por proceso y su nota final por cada uno de ellos, junto con la cantidad de agentes auditados por cada proceso durante el mes de septiembre.

| INFORMACIÓN POR PROCESO |      |                 |         |                        |
|-------------------------|------|-----------------|---------|------------------------|
| PROCESO                 | PQR  | LÍDER DE CORREO | AGENDAS | REVISIÓN / CIRCULAR 06 |
| PEC                     | 83%  | 86%             | 71%     | 82%                    |
| PECN                    | 83%  | 86%             | 73%     | 82%                    |
| PECUF                   | 94%  | 100%            | 97%     | 100%                   |
| PECC                    | 100% | 98%             | 98%     | 100%                   |
| PENC                    | 100% | 100%            | 100%    | 99%                    |
| NÚMERO DE ASESORES      | 4    | 6               | 14      | 2                      |
| TOTAL MUESTRAS          | 18   | 43              | 108     | 17                     |

## 10.3 Ranking Por Agente.

A continuación, se identificará el ranking por asesor, encontrando la cantidad de muestras realizadas por cada uno de ellos, su nota final global, % de ECN, ECU, ECC y ENC, de igual manera la cantidad de ítem afectados y el total de muestras afectadas por cada uno de ellos. De igual manera, la nota final de la campaña por cada uno de los segmentos.

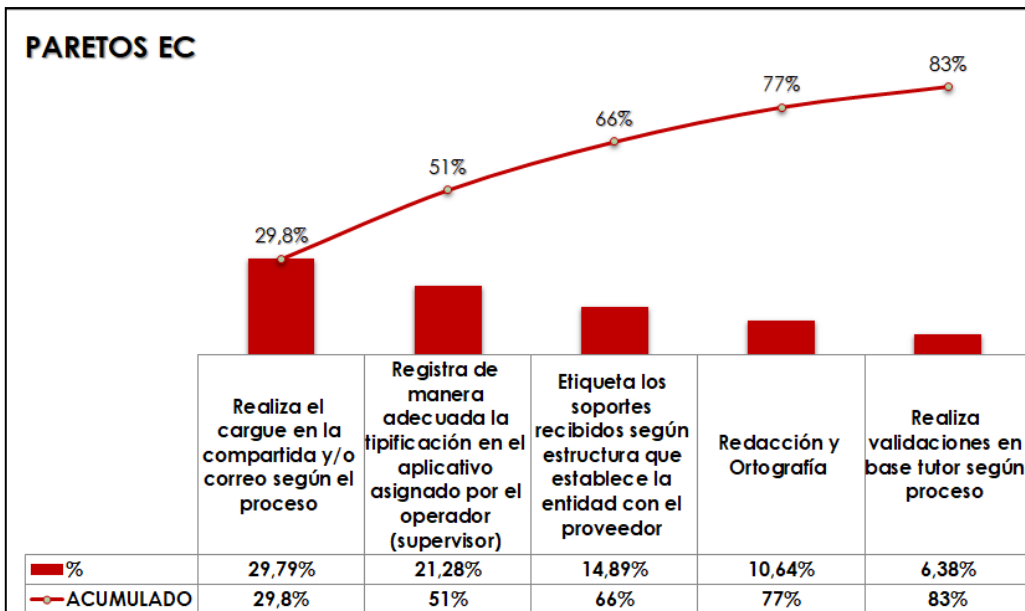
### RANKING AGENTE

| NOMBRE                            | # MUESTRAS | CANTIDAD EC POR ITEM | CANTIDAD M EC | NOTA NEGOCIO | CONT ECN  | NOTA USUARIO FINAL | CONT ECUF | NOTA ECC   | CONT ECC | NOTA ENC   | CANTIDAD ENC POR ITEM | % PRECISIÓN GLOBAL |
|-----------------------------------|------------|----------------------|---------------|--------------|-----------|--------------------|-----------|------------|----------|------------|-----------------------|--------------------|
| VEGA ORJUELA CLAUDIA PILAR        | 8          | 0                    | 0             | 100%         | 0         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 100%               |
| BARRERA ARAQUE KELY DAYANA        | 8          | 0                    | 0             | 100%         | 0         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 100%               |
| TELLEZ ACUÑA VIVIANA MARCELA      | 8          | 0                    | 0             | 100%         | 0         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 100%               |
| AGUILAR SOTO MAGDA YAZMIN         | 8          | 1                    | 1             | 88%          | 1         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 99%        | 1                     | 88%                |
| BARACALDO PONTON LAURA LORENA     | 8          | 1                    | 1             | 88%          | 1         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 88%                |
| BASTO GUILLEN ALEXANDER           | 8          | 1                    | 1             | 88%          | 1         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 88%                |
| SOLANO PINTO KENNIS KELIAN        | 8          | 1                    | 1             | 88%          | 1         | 100%               | 0         | 88%        | 1        | 100%       | 0                     | 88%                |
| JARAMILLO ALFONSO LAURA ESTEFANIA | 8          | 1                    | 1             | 88%          | 1         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 98%        | 2                     | 88%                |
| NIETO DIAZ RUTH LORENA            | 8          | 1                    | 1             | 88%          | 1         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 88%                |
| SANDOVAL MONROY JUDY KAROLINA     | 10         | 2                    | 2             | 80%          | 2         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 80%                |
| PEREIRA MALAGON EXELINE           | 9          | 3                    | 2             | 78%          | 2         | 89%                | 1         | 100%       | 0        | 96%        | 3                     | 78%                |
| GIRALDO RIOS PAOLA ANDREA         | 8          | 2                    | 2             | 75%          | 2         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 75%                |
| PARDO RODRIGUEZ NASLY YUREY       | 8          | 3                    | 2             | 75%          | 2         | 88%                | 1         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 75%                |
| TOLOSA GARCIA ELQUIN ANDRES       | 8          | 2                    | 2             | 75%          | 2         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 99%        | 1                     | 75%                |
| OSORIO FERNANDEZ JESICA LORENA    | 9          | 3                    | 3             | 67%          | 3         | 100%               | 0         | 89%        | 1        | 92%        | 4                     | 67%                |
| PLAZAS MELO LEIDY LORENA          | 9          | 3                    | 3             | 78%          | 2         | 89%                | 1         | 100%       | 0        | 98%        | 2                     | 67%                |
| MOLANO HINCAPIE HULTON ANDRES     | 9          | 3                    | 3             | 67%          | 3         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 99%        | 1                     | 67%                |
| PULIDO DELGADO ANA ALEJANDRA      | 9          | 3                    | 3             | 67%          | 3         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 67%                |
| GARAVITO SARMIENTO LINA PAOLA     | 9          | 4                    | 3             | 67%          | 3         | 100%               | 0         | 89%        | 1        | 100%       | 0                     | 67%                |
| CHIRIVI MARTINEZ DIANA PAOLA      | 9          | 4                    | 4             | 67%          | 3         | 89%                | 1         | 100%       | 0        | 98%        | 2                     | 56%                |
| CAMACHO JIMENEZ MAYERLY KATHERINE | 9          | 4                    | 4             | 56%          | 4         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 100%       | 0                     | 56%                |
| GALINDO NIÑO INGRID BIBIANA       | 8          | 5                    | 4             | 50%          | 4         | 100%               | 0         | 100%       | 0        | 96%        | 2                     | 50%                |
| <b>Total general</b>              | <b>186</b> | <b>47</b>            | <b>43</b>     | <b>78%</b>   | <b>41</b> | <b>98%</b>         | <b>4</b>  | <b>98%</b> | <b>3</b> | <b>99%</b> | <b>18</b>             | <b>77%</b>         |

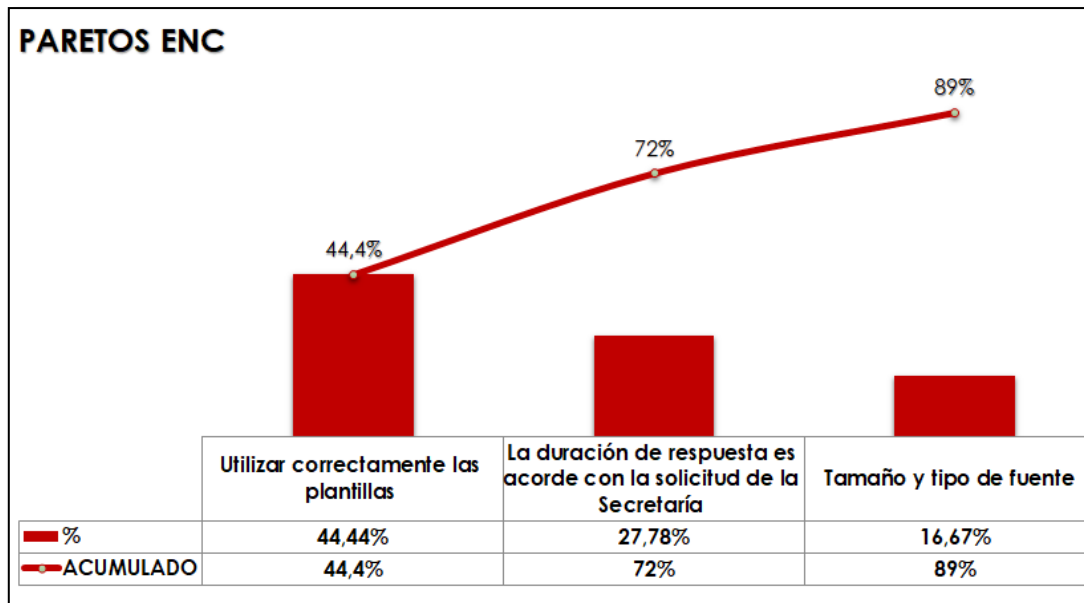
#### 10.4 Paretos de Errores Críticos y No Críticos.

A continuación, se puede identificar los diferentes ítems que se encuentran más afectados y su cantidad correspondiente en errores críticos de usuario final y Negocio como los errores no críticos que se identificaron en la operación.

| CANTIDAD DE AFECTACIONES CRÍTICAS                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Realiza el cargue en la compartida y/o correo según el proceso                                     | 14 |
| Registra de manera adecuada la tipificación en el aplicativo asignado por el operador (supervisor) | 10 |
| Etiqueta los soportes recibidos según estructura que establece la entidad con el proveedor         | 7  |
| Redacción y Ortografía                                                                             | 5  |
| Realiza validaciones en base tutor según proceso                                                   | 3  |
| Documentos Anexos                                                                                  | 2  |
| Verificación de los archivos adjuntos mediante el correo                                           | 2  |
| Respuesta emitida                                                                                  | 2  |
| Proyecta y/o notifica la respuesta correctamente                                                   | 2  |



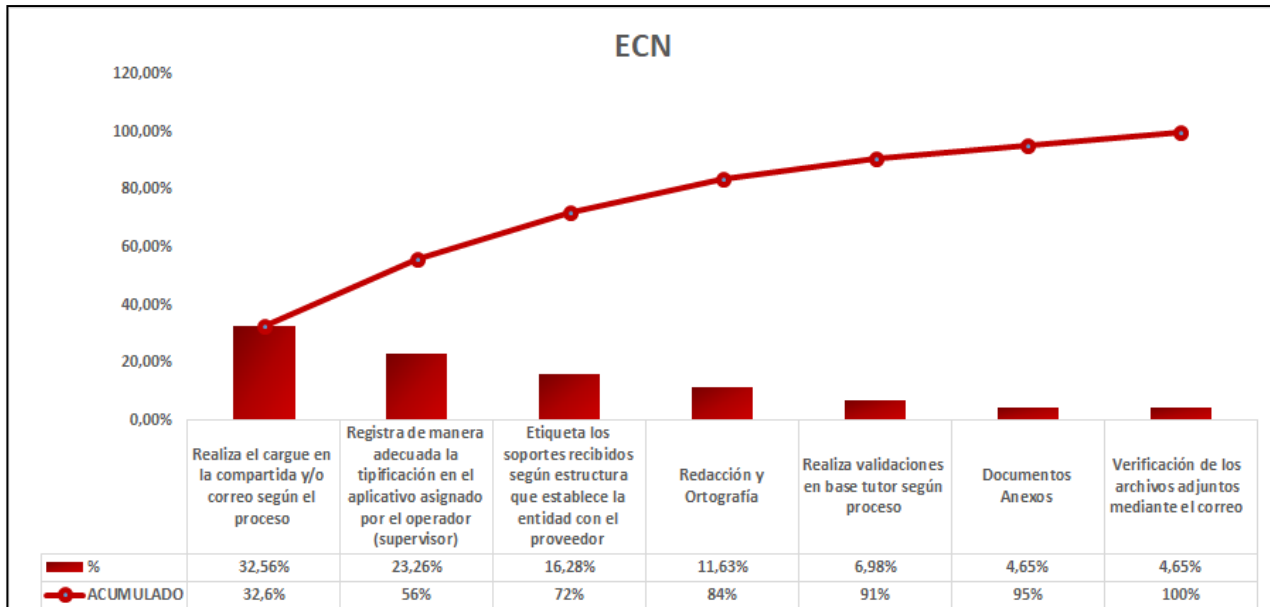
| CANTIDAD DE AFECTACIONES NO CRÍTICAS                                 |   |
|----------------------------------------------------------------------|---|
| Utilizar correctamente las plantillas                                | 8 |
| La duración de respuesta es acorde con la solicitud de la Secretaría | 5 |
| Tamaño y tipo de fuente                                              | 3 |
| Justificación                                                        | 2 |



## 11 ERRORES CRÍTICOS

### 11.1 Error Crítico de Negocio Mes De Septiembre.

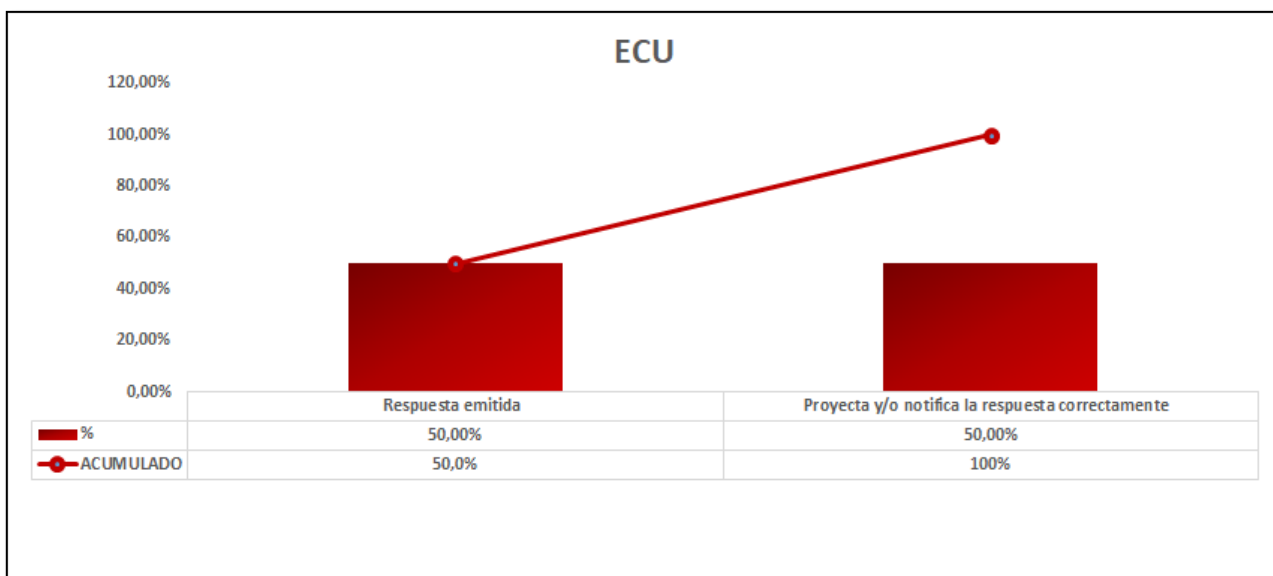
| ÍTEM AFECTADOR ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO (ECN)                                                      | # ITEM    | %              | % ACUMULADO   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|---------------|
| Realiza el cargue en la compartida y/o correo según el proceso                                     | 14        | 32,56%         | 32,6%         |
| Registra de manera adecuada la tipificación en el aplicativo asignado por el operador (supervisor) | 10        | 23,26%         | 56%           |
| Etiqueta los soportes recibidos según estructura que establece la entidad con el proveedor         | 7         | 16,28%         | 72%           |
| Redacción y Ortografía                                                                             | 5         | 11,63%         | 84%           |
| Realiza validaciones en base tutor según proceso                                                   | 3         | 6,98%          | 91%           |
| Documentos Anexos                                                                                  | 2         | 4,65%          | 95%           |
| Verificación de los archivos adjuntos mediante el correo                                           | 2         | 4,65%          | 100%          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                       | <b>43</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,0%</b> |



## 11.2 Error Crítico de Usuario Final Mes De Septiembre.

| ÍTEM AFECTADOR ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL (ECU) | # ÍTEM   | %              | % ACUMULADO   |
|-----------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|
| Respuesta emitida                                   | 2        | 50,00%         | 50,0%         |
| Proyecta y/o notifica la respuesta correctamente    | 2        | 50,00%         | 100%          |
| <b>TOTAL</b>                                        | <b>4</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 2. Afectación De Error Crítico De Usuario Final.



### 11.3 Histórico Errores Críticos Por Agente.

En la siguiente imagen se evidencia la cantidad de afectaciones por ítem de cada asesor en cada uno de los diferentes segmentos evaluados en el mes de septiembre VS el muestreo realizado.

#### RANKING AGENTE

| NOMBRE                              | SUPERVISOR              | CANT EC<br>POR ÍTEM | CANT ÍTEM<br>ECN | CANT ÍTEM<br>ECUF | CANT ÍTEM<br>ENC | # MUESTRAS |
|-------------------------------------|-------------------------|---------------------|------------------|-------------------|------------------|------------|
| ☐ GALINDO NIÑO INGRID BIBIANA       | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 5                   | 5                | 0                 | 2                | 8          |
| ☐ CAMACHO JIMENEZ MAYERLY KATHERINE | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 4                   | 4                | 0                 | 0                | 9          |
| ☐ CHIRIVI MARTINEZ DIANA PAOLA      | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 4                   | 3                | 1                 | 2                | 9          |
| ☐ GARAVITO SARMIENTO LINA PAOLA     | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 4                   | 4                | 0                 | 0                | 9          |
| ☐ PLAZAS MELO LEIDY LORENA          | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 3                   | 2                | 1                 | 2                | 9          |
| ☐ PARDO RODRIGUEZ NASLY YUREY       | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 3                   | 2                | 1                 | 0                | 8          |
| ☐ MOLANO HINCAPIE HUILTON ANDRES    | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 3                   | 3                | 0                 | 1                | 9          |
| ☐ OSORIO FERNANDEZ JESICA LORENA    | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 3                   | 3                | 0                 | 4                | 9          |
| ☐ PULIDO DELGADO ANA ALEJANDRA      | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 3                   | 3                | 0                 | 0                | 9          |
| ☐ PEREIRA MALAGON EXELINE           | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 3                   | 2                | 1                 | 3                | 9          |
| ☐ SANDOVAL MONROY JUDY KAROLINA     | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 2                   | 2                | 0                 | 0                | 10         |
| ☐ TOLOSA GARCIA ELQUIN ANDRES       | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 2                   | 2                | 0                 | 1                | 8          |
| ☐ GIRALDO RIOS PAOLA ANDREA         | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 2                   | 2                | 0                 | 0                | 8          |
| ☐ BASTO GUILLÉN ALEXANDER           | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 1                   | 1                | 0                 | 0                | 8          |
| ☐ JARAMILLO ALFONSO LAURA ESTEFANIA | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 1                   | 1                | 0                 | 2                | 8          |
| ☐ BARACALDO PONTON LAURA LORENA     | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 1                   | 1                | 0                 | 0                | 8          |
| ☐ NIETO DIAZ RUTH LORENA            | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 1                   | 1                | 0                 | 0                | 8          |
| ☐ AGUILAR SOTO MAGDA YAZMIN         | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 1                   | 1                | 0                 | 1                | 8          |
| ☐ SOLANO PINTO KENNIS KELIAN        | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 1                   | 1                | 0                 | 0                | 8          |
| ☐ BARRERA ARAQUE KELLY DAYANA       | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 0                   | 0                | 0                 | 0                | 8          |
| ☐ TELLEZ ACUÑA VIVIANA MARCELA      | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 0                   | 0                | 0                 | 0                | 8          |
| ☐ VEGA ORJUELA CLAUDIA PILAR        | YAZMIN VARGAS RODRIGUEZ | 0                   | 0                | 0                 | 0                | 8          |
| <b>Total general</b>                |                         | <b>47</b>           | <b>43</b>        | <b>4</b>          | <b>18</b>        | <b>186</b> |

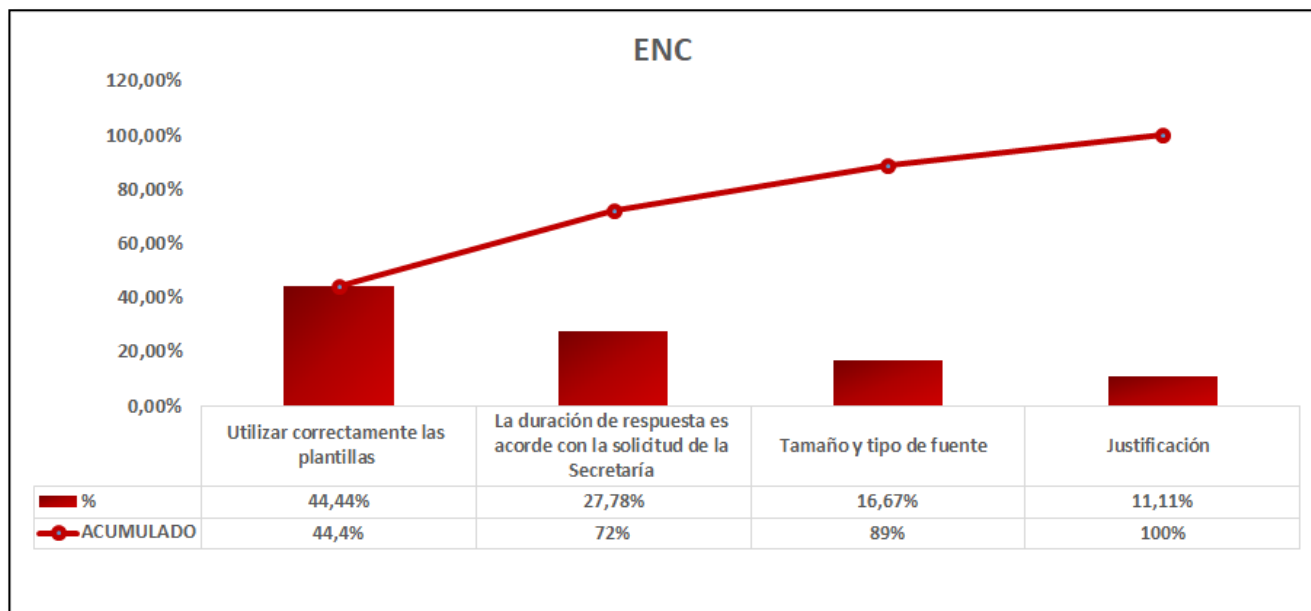
## 12 ERRORES NO CRÍTICOS

### 12.1 Errores No Críticos de Septiembre

Respecto a los hallazgos de errores no críticos, durante el mes de septiembre se identificaron 18 ítems afectados en 17 monitoreos con afectación en errores no críticos de 186 monitoreos realizados. Estos hallazgos se relacionan mayormente en los ítems de “Utilizar correctamente las plantillas”, “La duración de respuesta es acorde con la solicitud de la Secretaría”, “Tamaño y tipo de fuente” y “Justificación” permitiendo generar oportunidades blandas a mejorar en el transcurso del siguiente mes.

| ÍTEM AFECTADOR ERRORES NO CRÍTICOS (ENC)                             | # ÍTEM    | %              | % ACUMULADO |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|-------------|
| Utilizar correctamente las plantillas                                | 8         | 44,44%         | 44,4%       |
| La duración de respuesta es acorde con la solicitud de la Secretaría | 5         | 27,78%         | 72%         |
| Tamaño y tipo de fuente                                              | 3         | 16,67%         | 89%         |
| Justificación                                                        | 2         | 11,11%         | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                                                         | <b>18</b> | <b>100,00%</b> | <b>100%</b> |

Tabla 3. Afectación De Errores No Críticos.



### 13 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE.

Se realizó el manual de procesos para el área de PQR, teniendo en cuenta que al final del mes de agosto y a inicio del mes de septiembre se encontraban múltiples devoluciones de los radicados, como plan de acción se generó la complementación y paso a paso para poder ejecutar la validación de un radicado desde que es asignado por el agente profesional hasta que se remite la respuesta con la proyección realizada. Se adjunta imágenes de algunos de los pasos a llevar a cabo.

**MAPA PROCESO VALIDACION PQRS**

El proceso de validación de PQRS se distribuye por medio de correo, el cual es direccionado por el Agente Profesional a cada uno de los correos de los validadores. Una vez este correo se envíe, el validador debe realizar los siguientes pasos:

1. Crear en el correo del Ministerio (donde ingresa la PQR) una carpeta con el nombre de la Secretaría.

➡ SE APARTADÓ

2. Mover el radicado de la bandeja de entrada a la carpeta que corresponde a la secretaria.

SE APARTADÓ

Kely Dayana Barrera Araque...  
> MINISTERIO DE EDUCACIÓN... Via B-46

3. Descargar los archivos que vienen adjuntos en la PQR y enviarlos a la carpeta que nombramos con el número de radicado. (Presionar la opción: "descargar todo").

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - Asignación de tareas() 2023-EE-548458

5 archivos adjuntos

Kely Dayana Barrera Araque  
Para: Dayana Barrera Araque; Asesora Lohana Osorio Fernandez  
Mar 01/03/2023 10:00

FORMATOS ORGANIZADOS Y FIRMADOS PDF...  
2023-EE-548458 - Formato 3.0 Validación Circular No.06 - 23-03-2023

2023-EE-548458 - Formato 3.0 Validación Circular No.06 - 23-03-2023

PDF - Inconsistencias

PDF - Tutores valores de reembolso.pdf(2023-EE-205792)

4. Crear en el OneDrive o carpeta compartida que destine el supervisor una carpeta con el nombre de la Secretaría a trabajar.

Crear carpeta...

Nombre

APARTADÓ

5. Crear dentro de la carpeta de la secretaria tres subcarpetas (**Documento Circular No.29, Formato Circular 06**).

Documento Circular No. 29  
Formato Circular No. 06

- 5.1 Dentro de la carpeta **Documento Circular No.29**, el cual se debe crear cada carpeta con el nombre de los respectivos "Tutores" **CC\_Nombre Tutor**.

1180194\_CLOVIS RAMIREZ CORTE  
1180302\_LUIS ALFREDO BANDA TEJADA  
21420419\_RETAMADA ISABEL CARDENAS LUNA  
3486406\_ELSABETH RODRIGUEZ JARRETA  
2586401\_VESICA CUESTA RENTERIA  
3030407\_ADELZA CHALA RAMIREZ  
3462770\_PABLO CRISTIAN GALLON LIZABELLO  
4202104\_SANDRA MAELINA ESPINOSA HERRERA  
4270510\_SANDREY MARIN ATENCIONIA  
4270264\_SANDRA MAELINA RESTREPO MORALES  
5088802\_YONARA RACHECO CASTRANA  
6056406\_LIBA JUDITH VARGAS CORREA  
7103405\_MARCOLO RESTREPO CASTRILLO  
7103171\_GUSTAVO ADOLFO ALVAREZ ATENCIO  
7251171\_DANIEL RODRIGUEZ RAMIREZ VARGAS  
8600106\_JORGE WILSON ALVAREZ ANDREINA  
103894021\_DEIVER RAMIROLEJO CORREA

- 5.1.1 Dentro de la carpeta de cada tutor se guardarán los soportes enviados por la Secretaría, como lo son:

- **(CC\_ NumeroCCtutor)** Cédula del tutor.
- **(NR\_ NumeroCCtutor)** Resolución o decreto de nombramiento de remplazo del o Acto administrativo de remplazo (si aplica) (nombramiento de remplazo).
- **(RE\_ NumeroCCtutor o RE\_ Número de resolución)** Resolución del Escalafón del tutor, si este no se relaciona se valida el Acto Administrativo, certificado de nómina u otro soporte que certifique el escalafón.
- **(CS\_ NumeroCCtutor)** Resolución o decreto de nombramiento de comisión de servicios del tutor. También conocido como Acto administrativo de comisión del tutor.
- **(PT\_ NumeroCCtutor)** Resolución o decreto de nombramiento de planta temporal del tutor.
- **(RENUNCIA\_ NumeroCCtutor)** Resolución de renuncia o revocatoria de nombramiento del tutor.
- **(INCAPACIDAD\_ NumeroCCtutor)** Resolución o decreto sobre incapacidad del tutor.
- **(LICENCIA\_ NumeroCCtutor)** Resolución de licencia por enfermedad o embarazo del tutor.
- **(RETIRO\_ NumeroCCtutor)** Resolución o decreto de retiro del tutor.
- **(CB\_ NumeroCCtutor)** Cuenta Bancaria del tutor. Certificación bancaria del tutor con fecha de expedición inferior a un mes para tutores nuevos.

**NOTA:** Si la certificación es inferior al año 2020, se debe dejar la anotación a la secretaria de educación cuando se realice la proyección que se encuentra desactualizado el soporte bancario y es importante él envió por parte de ellos. Sin embargo, no es impedimento para que el tutor quede inactivo, ya que contamos con un soporte (Bajo la circular 06).

CB\_11803594  
CC\_11803594  
CS\_11803594  
NR\_11803594  
RE\_11803594

- 5.2 Dentro de la carpeta **Documento Circular No. 06**, el cual se debe crear cada carpeta con el mes en el que se encuentra trabajando el radicado enviado y dentro de ella el número de radicado a trabajar. Generando dos subcarpetas las cuales se encuentra **Circular 06 y Documentos Soporte**.

1. MARZO  
4. ABRIL  
5. MAYO  
7. JULIO  
2023-EE-548458  
CIRCULAR 06  
DOCUMENTOS SOPORTE

- 5.2.1 En la carpeta **Circular 06**, es importante guardar los documentos aportados por la Secretaría, los cuales tengan relación con dicha circular.
- 5.2.2 Se debe nombrar el archivo de proyección con el nombre de la secretaria y el número de radicado, el cual debe quedar en la carpeta de Documentos Soporte.

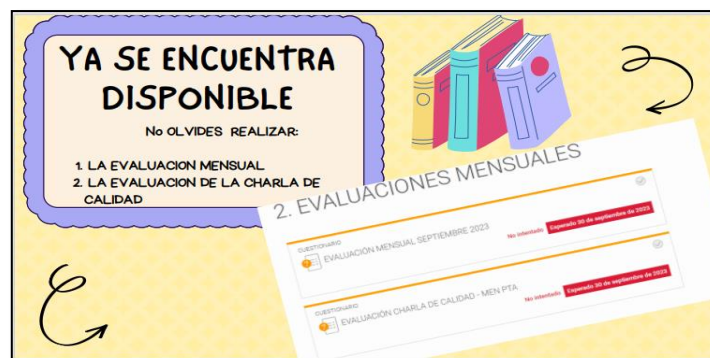
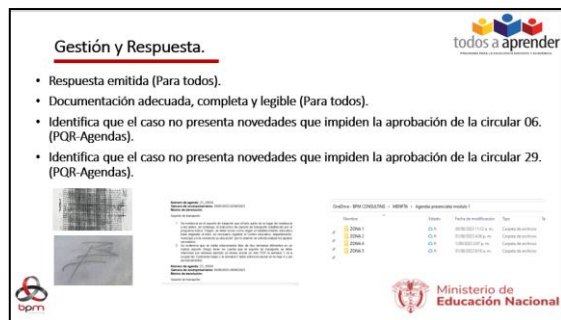
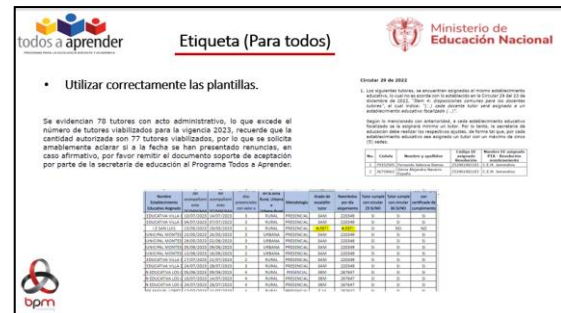
**Ejemplo:** "Proyección Apartadó 2023-EE-548458"

Proyección Apartadó 2023-EE-548458

6. Una vez se evidencia las diferentes inconsistencias encontradas en el apartado, se debe indicar que tutores quedan aprobados o cuáles no cumplen tanto en circular 29 como en circular 06.

2023-EE-205792-Comunicación Enviada-10803724.pdf(2023-EE-205792)  
Apartado - 2023-EE-548458 - Formato 3.0 Validación Circular No.06 - 23-03-2023  
FORMATOS CIRCULAR 06 - SE Apartado  
FORMATOS ORGANIZADOS Y FIRMADOS PDF\_3- 2023  
PDF - Inconsistencias  
PDF - Tutores valores de reembolso.pdf(2023-EE-205792)

Una vez realizada la matriz de calidad se procedió a realizar la socialización, generando mediante unas diapositivas realizadas en PPT la presentación de cada ítem y sub ítem para ECN, ECU, ECC y ENC, posterior a esto se ejecutó la evaluación de calidad para evidenciar los conocimientos aprendidos mediante la socialización.



A continuación, se presentará las notas obtenidas de la evaluación sobre la charla de calidad la cual constaba de 5 preguntas, se adjunta lista de asistencia con el 100% de la operación.

| DOCUMENTO  | APELLIDOS          | NOMBRES           | NOTAS          | %              |
|------------|--------------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1024468136 | AGUILAR SOTO       | MAGDA YAZMIN      | 10             | 100%           |
| 1000941299 | ALFONSO JARAMILLO  | LAURA ESTEFANIA   | 10             | 100%           |
| 1033803158 | BARRERA ARAQUE     | KELY DAYANA       | 10             | 100%           |
| 1019110705 | GALINDO            | INGRID BIBIANA    | 10             | 100%           |
| 1016093089 | GARAVITO SARMIENTO | LINA PAOLA        | 10             | 100%           |
| 1024527051 | GIRALDO RIOS       | PAOLA ANDREA      | 10             | 100%           |
| 1033786865 | MOLANO HINCAPIE    | HUILTON ANDRES    | 10             | 100%           |
| 1000063886 | NIETO              | RUTH LORENA       | 10             | 100%           |
| 1000383082 | OSORIO FERNANDEZ   | JESICA LORENA     | 10             | 100%           |
| 1024545531 | PARDO RODRIGUEZ    | NASLY YUREY       | 10             | 100%           |
| 52714196   | PEREIRA MALAGON    | EXELINE           | 10             | 100%           |
| 52898650   | SANDOVAL MONROY    | JUDY KAROLINA     | 10             | 100%           |
| 1122813953 | SOLANO PINTO       | KENNIS KELIAN     | 10             | 100%           |
| 1005364939 | TOLOSA GARCIA      | ELQUIN ANDRES     | 10             | 100%           |
| 52759591   | VEGA ORJUELA       | CLAUDIA PILAR     | 10             | 100%           |
| 79853667   | BASTO GUILLEN      | ALEXANDER         | 8              | 80%            |
| 1069713568 | CHIRIVI MARTINEZ   | DIANA PAOLA       | 8              | 80%            |
| 1023943523 | PLAZAS MELO        | LEIDY LORENA      | 8              | 80%            |
| 1033731981 | CAMACHO JIMENEZ    | MAYERLY KATHERINE | 6              | 60%            |
| 1014255208 | TELLEZ ACUA        | VIVIANA MARCELA   | 6              | 60%            |
| 1014280196 | BARACALDO PONTON   | LAURA LORENA      | NO LA PRESENTO | NO LA PRESENTO |
| 52950355   | PULIDO DELGADO     | ANA ALEJANDRA     | NO LA PRESENTO | NO LA PRESENTO |



# REGISTRO DE ASISTENCIA

Código: SGC-FR-24  
15/02/2018  
Versión: 05  
Página 1 de 1

|             |                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|
| Tema        | Carta de Calidad - MOUTA                                                                                                                                                                                                               | FECHA (dd-mm-aa)    | 25-SEP-2023     |
| Curso       | MOUTA-BPM                                                                                                                                                                                                                              | Duración (hh:mm:ss) | 8:30 AM - 12 PM |
| Objetivo    | Se presenta la matriz de calidad con los ítems y subítems correspondientes a errores críticos de negocio y uso final, de igual manera se expone errores críticos de cumplimiento y las oportunidades de mejora en errores no críticos. |                     |                 |
| Formador    | Yenny Paola Trujillo Escobar                                                                                                                                                                                                           |                     |                 |
| Competencia |                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                 |
| Calidad     |                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                 |

| No. | Nombres y Apellidos             | Cargo              | Cédula        | Firma          |
|-----|---------------------------------|--------------------|---------------|----------------|
| 1   | Jara Lorena Baracabo Britón     | Agente Técnico     | 1014350196    | Jara L.        |
| 2   | Lina Paola Garavito             | Agente Técnico     | 1016093089    | Lina G.        |
| 3   | Ruth Lorena Nieto Diaz          | Agente técnico     | 1000063886    | Lorena Nieto   |
| 4   | Florian Andres Malena Alvarado  | Agente Técnico     | 1027486865    | Florian A.     |
| 5   | JESICA LORENA OSORIO FERNANDEZ  | AGENTE TECNICO     | 1000583082    | Joselyn F.     |
| 6   | Ana Alejandra Pulido Delgado    | Agente Técnico     | 52950355      | Ana Pulido     |
| 7   | Leidy Lorena Plazas Melo        | AGENTE BACKUP      | 1023943523    | Leidy Plazas   |
| 8   | Judy Karolina Sandoval M.       | Agente Técnico     | 52878650      | Judy S.        |
| 9   | ALEXANDER PASTO GUILLEN         | AGENTE TECNICO     | 79853667      | Alexander P.   |
| 10  | Claudia Vega                    | Agente Técnico     | 52759.591     | Claudia V.     |
| 11  | YIMARA MARCELA TELLEZ A.        | Agente Técnico     | 1014255108    | Yimara Tellez  |
| 12  | Maryly Katherine Camacho Jirac  | Agente técnico     | 1033731981    | Maryly C.      |
| 13  | Nashy Pardo Rodriguez           | Agente técnico     | 102455531     | Nashy P.       |
| 14  | Miguel Yamin Aguilar Soto       | Agente técnico     | 1024468136    | Miguel Aguilar |
| 15  | Mennis Kelian Solano Pineda     | Agente técnico     | 1.121.813.457 | Mennis Solano  |
| 16  | Exelene Pereira Malagon         | Agente. técnico    | 52.714.196    | Exelene P.     |
| 17  | Andrés Tolosa Garcia            | Agente técnico     | 1025354939    | Andrés T.      |
| 18  | JARA STEFANIA JARAMILLO ALFONSO | Agente Técnico     | 1005141291    | Stefania J.    |
| 19  | Paola Andrea Giraldo Brios      | Agente Técnico     | 1024527051    | Paola G.       |
| 20  | Dayana Bonilla Araque           | Agente profesional | 1033203158    | Dayana B.      |
| 21  |                                 |                    |               |                |
| 22  |                                 |                    |               |                |
| 23  |                                 |                    |               |                |
| 24  |                                 |                    |               |                |
| 25  |                                 |                    |               |                |

"En cumplimiento de lo previsto en la Ley No. 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario No. 1377 de 2013, los cuales tienen por objeto "Desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos.", se informa que BPM Consulting Ltda. respeta la confidencialidad y seguridad de la información y que los datos personales que Usted suministra al sistema serán administrados por BPM Consulting Ltda. y estarán garantizados de conformidad con las disposiciones que regulan la protección de datos personales y según lo establecido en la Política para el Tratamiento de Datos Personales, disponible en nuestra página web y los manuales de tratamiento de datos personales de la Compañía, disponibles en nuestro portal de sistema de gestión de calidad.

**BPM Consulting SAS**, en el marco de la ejecución de la Orden de compra con el MEN PTA, busca potencializar los procesos internos, brindándoles servicios tercerizados asequibles, funcionales, innovadores y tecnológicos enfocados en satisfacer las necesidades tanto del MEN PTA como la del tutor usuario final.

## Valores Corporativos



Respeto



Calidez



Compromiso



Honestidad