

Bogotá D.C. 6 enero de 2023

Señora

Oscar Fernando Sánchez Lizarazo

Subdirector de Servicio al Cliente 83578
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A. FNG
Bogotá

Referencia: Certificación Disponibilidad Plataforma

En el marco de la ejecución de la orden de Compra N° 83578 suscrita con el **FONDO NACIONAL DE GARANTIAS** cuyo objeto es la “Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de Servicio al cliente.”, nos permitimos certificar que para el mes de noviembre la plataforma tuvo una disponibilidad del 100% para la prestación del servicio.

Cordialmente



José Benito Triviño valiente director de Tecnología (E)

jose.trivino@bpmconsulting.com.co



Ivonne Daniela Gomez Gordillo

De: Maria Alejandra Botiva Leon
Enviado el: lunes, 26 de diciembre de 2022 9:50 p. m.
Para: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
CC: Maryi Lorena Torres Rivera; Eduardo Luis De Oro Romero
Asunto: Re: Factura BPM mes de Diciembre 2022(Anticipada)

Buenas noches Oscar. De acuerdo con los soportes adjuntos, autorizo el pago de la factura de diciembre del contrato con BPM Consulting.

Cordial saludo,
Maria Alejandra Botiva

Get [Outlook for iOS](#)

From: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo <oscar.sanchez@fng.gov.co>
Sent: Friday, December 23, 2022 4:04:38 PM
To: Maria Alejandra Botiva Leon <Alejandra.Botiva@fng.gov.co>
Cc: Maryi Lorena Torres Rivera <Lorena.Torres@fng.gov.co>; Eduardo Luis De Oro Romero <Eduardo.deOro@fng.gov.co>
Subject: Factura BPM mes de Diciembre 2022(Anticipada)

Maria Alejandra, buenas tardes,

Solicito aprobación para el pago de la factura de diciembre 2022, del contrato con BPM Consulting para el centro de contacto.

Lo anterior se realiza para dar cumplimiento a lo solicitado para el cierre del año gravable 2022 (CNI 001/2022):

Considerando que, para efectos contables y tributarios del **cierre del periodo de diciembre y el año gravable 2022**, se deben reconocer todas las operaciones de adquisición de bienes y servicios prestados durante la vigencia y los impuestos a los que haya lugar, te invitamos a tener presente la siguiente información:

1. Solicitar a los contratistas y proveedores **que en el mes de diciembre emitan la factura electrónica que se encuentre pendiente** y que corresponda a bienes adquiridos o servicios prestados durante la **vigencia 2022**. Es importante tener presente que la fecha de cierre de recepción de facturación electrónica definida por el FNG es el **viernes 23 de diciembre**.

Si la tarea de a Supervisor de c Departamento **factura electr**

Lo anterior, ten la Declaración c por sus provee **de los bienes c** recepción de la cumplir con el i

Es importante mencionar que la factura queda radicada y aprobada pero su pago se realizará de acuerdo a las políticas para pago del FGN, es decir .30 días después de la radicación de la factura.

Los siguientes son los valores conciliados a diciembre 22 y proyectados del 23 al 31 de diciembre de 2022, factura SBPM174.

CÓDIGO	CAPACIDAD CONTRATADA MES	SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA	VALOR UNITARIO ORDEN DE COMPRA
IT-BPO-25-1	7	6,97 Agente en Sitio	7,00	\$ 3.267
IT-BPO-37-1	1	1 Supervisor Servicios BPO	1	\$ 7.426.81
IT-BPO-38-1	1	1 Líder de calidad	1	\$ 5.976.64
IT-BPO-8-1	200	Transferencia de llamadas	0	\$ 24
IT-BPO-48-1	31	Hora desarrollo	0,00	\$ 195
IT-BPO-2-1	5000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	\$ 24
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6,00	\$ 178.33
IT-BPO-1-1	10	Troncal SIP	10	\$ 38.558
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	\$ 301.23
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1940	\$ 22
IT-BPO-7-4	500	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	0	\$ 2
IT-BPO-3-1	2000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ 2
				Subtotal
				Iva
				Total

Cordialmente,

Juntos hacemos MÁS



OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO
Subdirector de Servicio al Cliente
Dpto Servicio al Cliente - Vicepresidencia Comercial
FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A - FNG
Calle 33 bis No.13A-04
Línea de Servicio al Cliente: (1) 3239010
Bogotá D.C. – Colombia



POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL: “Una vez culminada la jornada laboral no se atenderán requerimientos, salvo las excepciones señaladas en la Resolución No.050 del 16 de agosto de 2022 emitida por el FNG, por la cual se establece la política de desconexión laboral en el FNG”.

MANEJO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - Este mensaje (incluyendo cualquier archivo adjunto) se dirige exclusivamente a su destinatario y contiene información personal confidencial y/o privilegiada que se encuentra protegida por la Ley. En consecuencia, la información aquí contenida sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual está dirigido. Si ha recibido este mensaje por error, por favor comuníquese inmediatamente con nosotros por esta misma vía y proceda a su eliminación. Recuerde que los datos personales aquí contenidos pertenecen a cada uno de sus Titulares y/o al Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG, y que su Tratamiento sólo se encuentra legitimado si se cuenta con autorización para un Responsable determinado y con unas finalidades previamente informadas a éste. En consecuencia queda prohibido su Tratamiento y cesión so pena de sanciones civiles, administrativas, e incluso penales. Finalmente, señalamos que es responsabilidad del destinatario protegerse de la existencia de posibles virus informáticos que pudiera llegar a tener el correo o cualquier anexo a él, razón por la cual el FNG no aceptará responsabilidad alguna por daños causados por cualquier virus transmitido en este correo.

“Antes de imprimir este e-mail, evalúa si realmente es necesario hacerlo. ¡Cuidemos el ambiente!”

De: Manuel Conde <manuel.conde@bpmconsulting.com.co>

Enviado el: viernes, 23 de diciembre de 2022 11:09 a. m.

Para: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo <oscar.sanchez@fng.gov.co>

CC: Maryi Lorena Torres Rivera <Lorena.Torres@fng.gov.co>; Vanessa Hessen <vanessa.hessen@bpmconsulting.com.co>; Melva Pirajan <melva.pirajan@bpmconsulting.com.co>

Asunto: [EXTERNO]Fwd: Conciliación Valores Factura mes de Diciembre

PRECAUCIÓN: Si no conoces el remitente de este mensaje, por favor abstente de utilizarlo o revelarlo de cualquier forma. No abras los archivos adjuntos, ni selecciones vínculos que podrían poner en riesgo la seguridad del FNG.

Buen día Oscar teniendo en cuenta la revisión de la prefactura con lorena, enviamos la prefactura para su respectiva autorización.

Quedo atento a tus comentarios.



Manuel Alexander Conde Coordinador BPO

 Carrera 17 # 164 -25 **Edificio BPM Consulting**
 (601) 7569094
 manuel.conde@bpmconsulting.com.co
 www.bpmconsulting.com.co



Aviso Legal: La información contenida en este mensaje de email y en todos sus archivos anexos es confidencial: un secreto empresarial de **BPM CONSULTING LTDA**, sólo es para uso individual del destinatario o entidad a quien está dirigido. Si por error recibe este mensaje. Por favor elimínelo de inmediato y notifique a la persona que lo envió absteniéndose de divulgar sus contenidos y sus anexos. Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. El cuidado del medio ambiente es nuestra responsabilidad.



De: "Lorena Torres" <Lorena.Torres@fng.gov.co>
Para: "Manuel Conde" <manuel.conde@bpmconsulting.com.co>, "Melva Pirajan" <melva.pirajan@bpmconsulting.com.co>
CC: "oscar sanchez" <oscar.sanchez@fng.gov.co>, "Vanessa Hessen" <vanessa.hessen@bpmconsulting.com.co>
Enviados: Viernes, 23 de Diciembre 2022 10:21:13
Asunto: Conciliación Valores Factura mes de Diciembre

Buenos días Manuel,

Un gusto saludarte,

Nos permitimos relacionar el valor conciliado de lo proyectado a factura mes de diciembre, quedamos atentos a la prefactura para que Oscar apruebe la radicación de la misma.

LIQUIDACIÓN MES DICIEMBRE 23/12/2022						
CODIGO	CAPACIDAD CONTRATADA	SERVICIO	CANTIDAD DIAS EJECUTADA	VALOR UNITARIO Con incremento	VALOR A FACTURAR * DIAS EJECUTADOS	TOTAL
IT-BPO-25-1	7	Agente en Sitio	30	\$ 3.267.343	\$ 3.267.343	\$ 22.871.402,91
IT-BPO-37-1	1	Supervisor Servicios BPO	30	\$ 7.426.819	\$ 7.426.819	\$ 7.426.819,31

IT-BPO-38-1	1	Líder de calidad	30	\$ 5.976.649,06	\$ 5.976.649,06	\$ 5.976.649,06
IT-BPO-8-1	200	Transferencia de llamadas	0	\$ -	\$ -	\$ -
IT-BPO-48-1	0	Hora desarrollo	0	\$ 195.942,23	\$ -	\$ -
IT-BPO-2-1	5000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	0	\$ -	\$ -	\$ -
IT-BPO-47-1	6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	30	\$ 178.332,55	\$ 178.332,55	\$ 1.069.995,30
IT-BPO-1-1	10	Troncal SIP	30	\$ 38.558,39	\$ 38.558,39	\$ 385.583,87
IT-BPO-53-1	1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	30	\$ 301.237,41	\$ 301.237,41	\$ 301.237,41
IT-BPO-7-6	1500	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1940	\$ 22,90	\$ 44.422,93	\$ 44.422,93
IT-BPO-7-4	500	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	0	\$ -	\$ -	\$ -
IT-BPO-3-1	2000	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	0	\$ -	\$ -	\$ -
					TOTAL SIN IVA	\$ 38.076.110,78
					IVA	\$ 7.234.461,05
					TOTAL	\$ 45.310.571,83

Atenta a tus comentarios

Cordialmente

Juntos hacemos MÁS



MARYI LORENA TORRES RIVERA
Especialista de Producto
Novedades y Casos Excepcionales
Dpto Servicio al Cliente - Vicepresidencia Comercial
FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A - FNG
Calle 26 A No. 13-97 Piso 25
Tel (1) 323 9000 Ext.
Bogotá D.C. – Colombia



www.fng.gov.co



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL: “Una vez culminada la jornada laboral no se atenderán requerimientos, salvo las excepciones señaladas en la Resolución No.050 del 16 de agosto de 2022 emitida por el FNG, por la cual se establece la política de desconexión laboral en el FNG”.

MANEJO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - Este mensaje (incluyendo cualquier archivo adjunto) se dirige exclusivamente a su destinatario y contiene información personal confidencial y/o privilegiada que se encuentra protegida por la Ley. En consecuencia, la información aquí contenida sólo puede ser utilizada por la persona o compañía a la cual está dirigido. Si ha recibido este mensaje por error, por favor comuníquese inmediatamente con nosotros por esta misma vía y proceda a su eliminación. Recuerde que los datos personales aquí contenidos pertenecen a cada uno de sus Titulares y/o al Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG, y que su Tratamiento sólo se encuentra legitimado si se cuenta con autorización para un Responsable determinado y con unas finalidades previamente informadas a éste. En consecuencia queda prohibido su Tratamiento y cesión so pena de sanciones civiles, administrativas, e incluso penales. Finalmente, señalamos que es responsabilidad del destinatario protegerse de la existencia de posibles virus informáticos que pudiera llegar a tener el correo o cualquier anexo a él, razón por la cual el FNG no aceptará responsabilidad alguna por daños causados por cualquier virus transmitido en este correo.

“Antes de imprimir este e-mail, evalúa si realmente es necesario hacerlo. ¡Cuidemos el ambiente!”



BPM CONSULTING SAS

NIT. 900011395-6

CR 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá

TEL: 7569094

facturacion@bpmconsulting.com.co

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

SBPM174

SEÑOR(ES):

CLIENTE: FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A.

NIT: 860402272-2

DIRECCIÓN: CL 26 A 13 97 P 25

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 3239000

CORREO: ventanilla@fng.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: O-13 - Gran contribuyente

FECHA DE EXPEDICIÓN: 23/12/2022 12:09 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 22/01/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 23/12/2022 12:23 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 83758_122022

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Agente en Sitio (Cantidad 7)	1.00	22,871,402.91	22,871,402.91	4,345,566.55	27,216,969.46
2	Supervisor Servicios BPO	1.00	7,426,819.31	7,426,819.31	1,411,095.67	8,837,914.98
3	Líder de calidad	1.00	5,976,649.06	5,976,649.06	1,135,563.32	7,112,212.38
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (Cantidad 6)	1.00	1,069,995.30	1,069,995.30	203,299.11	1,273,294.41
5	Troncal SIP (Cantidad 10)	1.00	385,583.87	385,583.87	73,260.94	458,844.81
6	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1.00	301,237.40	301,237.40	57,235.11	358,472.51
7	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular 1940 minutos	1.00	44,422.93	44,422.93	8,440.36	52,863.28

Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	Subtotal Base Gravable:	IVA:	Total Impuestos:	Total + Impuestos:	Valor Total:
IVA	38,076,110.78	19%	7,234,461.05	38,076,110.78	38,076,110.78	7,234,461.05	7,234,461.05	45,310,571.82	45,310,571.82

CUARENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS DIEZ MIL QUINIENTOS SETENTA Y UNO CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

FACTURACIÓN DICIEMBRE 2022 _ OC 83758

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

CUFE: e7ff6cc2edd0a4cd57fcbd69b7169ad079092c5dd9aadd72f093096edf8c001f210a40c28ac45b062d74832cc7c61e14

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica - Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

Para efectuar el pago de esta factura, por favor realizarlo transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting Ltda y enviar soporte del pago al correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co. Si ya efectuó el pago por otros medios, por favor hacer caso omiso. a este mensaje.

Fondo Nacional de Garantías S.A.

Radicado de Entrada: FNG-2022-19202-E

Fecha y Hora: 23/12/2022 03:20:30 p.m.

Remitente: BPM CONSULTING LTDA

Destinatario: Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

No de Folios: 1





GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
HOJA DE CONTROL DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO PROCESOS DE PAGO

CÓDIGO: FR-GCT-013

VERSIÓN: 4

Fecha: 24-ene-2022

DESCRIPCIÓN CONTRATO / OFERTA MERCANTIL

Hoja de Ruta No.: 12 Periodo Desde: 01-dic-2022 Periodo Hasta: 31-dic-2022
Contratista: BPM CONSULTING SAS N° Oferta o Contrato: AMP-006-21
Valor Contrato: \$ 531.337.016,24 Estado: En ejecución
Fecha firma: 19-ene-2022 Fecha vencimiento: 31-dic-22
N° de otrosí: 1 N° Anexos: 1

VIGENCIA DE LAS PÓLIZAS

	Desde:	Hasta:		Desde:	Hasta:
Cumplimiento:	24-dic-2021	31-dic-2025	Anticipo y/o pago anticipado:		
Calidad bien o servicio:			Pago salarios y prestaciones:		
Responsabilidad civil:			Correcto funcionamiento equipos:		
Estabilidad obra:			Otros:		
Póliza cumplimiento	Aprobación: 28-dic-2021	Renovación: 13-sep-2022	Póliza calidad y otras	Aprobación:	Renovación:

Observación: Señor supervisor recuerde que la aprobación de la póliza es un requisito indispensable previo al pago total o parcial del bien o servicio contratado.

DESCRIPCIÓN PAGO

N° Factura(s): SBPM174 Valor a pagar: \$ 45.310.571,82
Concepto: Pago mes de diciembre - ejecución Orden de compra No. 83578
Medio de Pago: Transferencia Electrónica Entidad Bancaria: Bancolombia
Tipo de Cuenta: Corriente N° Cuenta: 59645410178
Nombre Beneficiario: BPM CONSULTING SAS N° Identificación Beneficiario: 900-011-395-6
¿Factura causada previamente? No
¿Factura endosada? No Entidad a la que se endosa:
Nit: ¿Confirmó el endoso con la entidad?

DOCUMENTOS ANEXOS

Seguridad social, parafiscales / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)
Acta de cumplimiento Acta de liquidación Cuenta de cobro / factura

El supervisor del contrato y/o oferta mercantil certifica que el contratista realizó el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales acorde con la normatividad vigente.

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL O RESERVA DE GASTO

No. CDP(s): 2121302-700000804 - 200188385
 Fecha(s) emisión: 19/11/2021 - 12/09/2022
 N° Factura(s): SBPM174

CUOTAS O INSTALAMENTOS PAGADOS

(No relacione el valor de la cuota o instalamento a pagar)

Fecha	No. Egreso	Valor Bruto	Concepto
08-abr-2022	3700174284	\$ 19.178.543	Pago mes de enero - ejecución Orden de compra No. 83578
23-may-2022	3700176765	\$ 45.235.507	Pago mes de febrero - ejecución Orden de compra No. 83578
25-may-2022	3700176907	\$ 42.961.451	Pago mes de Marzo - ejecución Orden de compra No. 83578
24-jun-2022	3700178708	\$ 44.551.201	Pago mes de Abril - ejecución Orden de compra No. 83578
19-jul-2022	3700180235	\$ 44.894.965	Pago mes de Mayo - ejecución Orden de compra No. 83578
26-ago-2022	3700182668	\$ 44.312.758	Pago mes de Junio - ejecución Orden de compra No. 83578
05-sep-2022	3700183299	\$ 45.277.491	Pago mes de Julio - ejecución Orden de compra No. 83578
26-oct-2022	3700186878	\$ 44.864.404	Pago mes de Agosto - ejecución Orden de compra No. 83578
16-nov-2022	3700188413	\$ 44.863.777	pago mes de septiembre - ejecución Orden de compra No. 83578
23-dic-2022	3700191700	\$ 46.911.134	pago mes de octubre - ejecución Orden de compra No. 83578
20-ene-2023	3700193413	\$ 44.905.347	pago mes de noviembre - ejecución Orden de compra No. 83578
Última cuota: No ▼	Total Pagado	\$ 467.956.579	Saldo después del presente pago: \$ 18.069.865

% ejecución pagos: 96,6%

% ejecución desarrollo proyecto: 100,0%

En calidad de Supervisor (a) , manifiesto que el contratista ha cumplido con el objeto contractual y demás obligaciones que se desprenden del mismo, por lo cual autorizo el presente pago.

Resumen de las Evidencias del cumplimiento:

Documentos soporte del cumplimiento:

Proyección del Informe de supervisión No. 12

Proyección del Informe de supervisión diciembre del 2022

Responsable de la supervisión:

Nombre: OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO

Cargo: SUBDIRECTOR DE SERVICIO AL CLIENTE

Firma: 

Observaciones:

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera

Cargo: Profesional III Servicio al cliente - Especialista de Producto

Vo. Bo. SUPERIOR INMEDIATO DEL SUPERVISOR (SOLO DE MANERA INFORMATIVA)

Departamento de Servicio al Cliente

Para los pagos tramitados por las oficinas asesoras de Presidencia, no se requiere visto bueno del superior inmediato del Supervisor.

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

INFORME NO. 12 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

**Período presentado
01/12/2022 al 31/12/2022**

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Bogotá D.C., enero 24 de 2023

Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:	3
2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:	5
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	6
a. Rubros	6
b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.	7
c. Registros Presupuestales.....	7
d. Valor de la orden de compra	7
e. Actas de supervisión parciales de pago	7
f. Ejecución presupuestal FNG	8
4. PLAZO Y SUSPENSIONES.....	8
a. Plazo inicial y modificaciones en plazo.....	9
b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio	9
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES	9
6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	9
a. Orden de compra	9
b. Control de la Operación	12
e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS).....	15
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL	20
a. Expediente y archivo	20
b. Póliza	21
c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales.....	21
8. CONCLUSIONES Y ACCIONES	21

1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

En las actividades de supervisión del contrato del Centro de contacto, se utiliza como guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos del Estado, la de la entidad Colombia Compra Eficiente.

A continuación, se describen las funciones asignadas al supervisor y que está desarrollando la Subdirección de Servicio al Cliente del FNG.

No. Contrato FNG	AMP-006-21 del 24 de diciembre del 2021
Orden de Compra Colombia Compra eficiente	83578 del 24 de diciembre del 2021
Objeto:	Contratar el servicio del Centro de Contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
No. Certificados de Disponibilidad Presupuestal	700000804 del 19 de noviembre del 2021 200188385 del 12 de septiembre del 2022
No. de Registro Presupuestal:	800000357 del 28 de febrero del 2022 500187269 del 11 de octubre del 2022
Fecha Inicio:	19/01/2022
Modificación	Ninguna
Fecha Terminación:	Inicial: 30/09/2022 Otro sí: 31/12/2022
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	96,6%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	100%
Nombre del contratista:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS (El proveedor en el mes de diciembre del año 2022 tuvo cambio de razón social de BPM CONSULTING LTDA a BPM CONSULTING SAS)
Nombre del Supervisor del Contrato:	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo

A continuación, se presenta el resumen de los ítems contratados según Orden de Compra sobre los cuales se realiza la labor de supervisión:

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad X Capacidad	Cantidad en Tiempo
IT-xBPO-25-1	Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	7	Agente	12 meses
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	12 meses
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	200	NA	12 meses
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	31	Hora	3 mes
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	5000	Minuto	12 meses
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	6	Licencias	12 meses
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	10	NA	12 meses
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	1	NA	12 meses
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	1500	Minuto	12 meses
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound /Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	500	Minuto	12 meses
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	2000	Minuto	12 meses
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	NA	1	Líder de Calidad	12 meses

2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN 83578 DE 2021:

De acuerdo con los servicios ofrecidos en el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE- 025-AMP-2021, vigente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. El Fondo Nacional de Garantías, garantizó la adecuada prestación del servicio al cliente en los canales de atención telefónico y virtual de la entidad, mediante el desarrollo de las actividades relacionadas a continuación:

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación Inicial	08/11/2021	Diana Carolina Restrepo Velez – subdirectora de Servicio al cliente.
Expedición de CDP 70000804	19/11/2021	Luz Angela Velasquez Coy Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación	17/11/2021 18/11/2021	Comité Institucional de Adquisiciones
Creación del evento documento de justificación en CCE	23/11/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Resultado del evento con Orden de compra previa	20/12/2021	Colombia Compra Eficiente.
Verificación de antecedentes de proveedor	23/12/2021	Jaime Leon Subdirección de cumplimiento
Verificaciones internas	20/12/2021 24/12/2021	Ingrid Lorena Arias Robles Profesional de contratación Subdirección de contratación
Fecha de emisión Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	24/12/2021	Colombia Compra Eficiente
Aprobación de orden de compra por Ordenador del Gasto	24/12/2021	Luis Enrique Ramirez Montoya Vicepresidente Financiero
Adjudicación	27/12/2021	Subdirección de contratación
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. AA014319	28/12/2021	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Vigencia:		
Desde: 24/12/2021		
Hasta: 30/09/2025		

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Registro Presupuestal:	28/02/2022	Marilyn Avendaño Armenta subdirección de Contabilidad y Presupuesto

Trámite y suscripción del otro sí:

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de Documento de justificación Otro Sí	25/08/2022	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo - subdirector de Servicio al cliente. Maryi Lorena Torres Rivera - Especialista de Producto
Expedición de CDP 200188385 Otro sí	12/09/2022	Luz Angela Velasquez Coy - Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos - Vicepresidencia Financiera
Aprobación de Documento de Justificación Otro sí	9/08/2022	Comité Institucional de Adquisiciones Acta No. 38
Verificaciones internas para el otro sí	5/09/2022	Oscar Fernando Sanchez - Subdirector de Servicio al cliente
	6/09/2022	Ingrid Lorena Arias Robles - Alejandro Leonidas Suarez- Profesional de contratación
	9/09/2022	Rodrigo Sanchez - Dirección de contratación
Ajuste del evento documento de justificación en CCE	12/09/2022	Ingrid Lorena Arias Robles - Profesional de contratación - Subdirección de contratación
Fecha de emisión del ajuste de la Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	13/09/2022	Colombia Compra Eficiente
Garantía: Póliza de Cumplimiento No. AA014319	7/10/2022	BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
Vigencia: Desde: 24/12/2021 Hasta: 31/12/2025	11/10/2022	Aprobación Ingrid Lorena Arias - Profesional de Contratación
Registro Presupuestal:	11/10/2022	Luz Angela Velasquez Coy - Profesional de Gestión Contable y Financiera de Mandatos - Vicepresidencia Financiera

3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.

a. Rubros

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO
Centro de atención telefónica (Centro de servicios BPO)	2121302	Centro de Atención Telefónica

b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales.

No. CDP	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	INICIAL / ADICIÓN / REEMPLAZO
700000804	\$ 358.009.151,84	19/11/2021	Inicial
200188385	\$ 175.752.517,00	12/09/2022	Adición

c. Registros Presupuestales.

Fecha	Pos Pre	CDP	Compromiso	Descripción	Valor	Concepto Pospre	Centro Gestor
28.02.2022	212 130 2	7000 0080 4	80000357	OC-83578 CENTRO DE SERVICIOS BPO VIG 2022	358.009.151,84	Centro de Atención Telefónica	SERV_CLIENTE
11.10.2022	212 130 2	2001 8838 5	500187269	OC 83578 OTROSI ACUERDO MARCO DE PRECIOS BPO	173.327.864,40	Centro de Atención Telefónica	SERV_CLIENTE

d. Valor de la orden de compra

DESCRIPCIÓN	FECHA	VALOR
1. Valor inicial del Contrato	24/12/2021	\$ 358.009.151,84
2. Valor adición del contrato	13/09/2022	\$ 173.327.864,40
3. Forma de pago	Mensual	El Fondo Nacional de Garantías pagará en mensualidades vencidas o proporcional por fracción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor de los servicios efectivamente prestados por el proveedor en el respectivo período, de conformidad con las tarifas señaladas en la cotización presentada, así como lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO II No. CCE-025-AMP-2021

e. Actas de supervisión parciales de pago

ACTAS PRESENTADAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	SUPERVISOR
Acta de Supervisión No. 1	28/02/2022	\$ 19.178.543,00	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 2	15/03/2022	\$ 45.235.507,00	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 3	26/04/2022	\$ 42.961.450,54	Diana Carolina Restrepo Velez

Acta de Supervisión No. 4	23/05/2022	\$ 44.551.201,39	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 5	15/06/2022	\$ 44.894.964,95	Diana Carolina Restrepo Velez
Acta de Supervisión No. 6	11/07/2022	\$ 44.312.758,10	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 7	17/08/2022	\$ 45.277.491,41	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 8	8/09/2022	\$ 44.864.404,08	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 9	11/10/2022	\$ 44.863.777,34	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 10	24/11/2022	\$ 46.911.134,39	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 11	19/12/2022	\$ 44.905.346,89	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
Acta de Supervisión No. 12	24/01/2022	\$ 45.310.571,82	Oscar Fernando Sanchez Lizarazo
TOTAL		\$ 513.267.150,90	

f. Ejecución presupuestal FNG

FECHA	RUBROS DE GASTO	NÚMERO DE LA FACTURA	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
31/01/2022	2121302	BPM2871	\$ 531.337.016,24	\$ 19.178.543,00	\$ 512.158.473
28/02/2022		BPM3123	\$ 512.158.473,24	\$ 45.235.507,25	\$ 466.922.966
31/03/2022		BPM3097	\$ 466.922.965,99	\$ 42.961.450,54	\$ 423.961.515
30/04/2022		BPM3273	\$ 423.961.515,45	\$ 44.551.201,39	\$ 379.410.314
31/05/2022		BPM3428	\$ 379.410.314,06	\$ 44.894.964,95	\$ 334.515.349
30/06/2022		BPM3653	\$ 334.515.349,11	\$ 44.312.758,10	\$ 290.202.591
31/07/2022		BPM3923	\$ 290.202.591,01	\$ 45.277.491,41	\$ 244.925.100
31/08/2022		BPM4173	\$ 244.925.099,60	\$ 44.864.404,08	\$ 200.060.696
30/09/2022		BPM4401	\$ 200.060.695,52	\$ 44.863.777,34	\$ 155.196.918
31/10/2022		BPM4595	\$ 155.196.918,18	\$ 46.911.134,39	\$ 108.285.784
30/11/2022		SBPM90	\$ 108.285.783,79	\$ 44.905.346,89	\$ 63.380.437
31/12/2022		SBPM174	\$ 63.380.436,90	\$ 45.310.571,83	\$ 18.069.865

4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

DESCRIPCIÓN	FECHA	PLAZO	OBSERVACIONES
Acta de Inicio	19/01/2022	Ocho meses y medio	Se realizó prórroga hasta el 31/12/2022
Inicio de operación	19/01/2022		
Adición	13/09/2022	Tres meses y medio	

b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio

DESCRIPCIÓN	FECHA	TIEMPO / DÍAS	OBSERVACIONES
Acta de suspensión	N/A	N/A	N/A
Acta de reinicio	N/A	N/A	N/A

TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN MAS SUSPENSIONES	N/A
---	------------

5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

NUMERO DE ADICIÓN MODIFICACIÓN/ ACLARACIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	DETALLE DE LA ACLARACIÓN	PLAZO ADICIONADO	VALOR ADICIONADO
334462	Adición y prórroga	Se realiza adición y prórroga en la orden de compra No. 83578	3,5 meses	\$173.327.864,40

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En el desarrollo de las funciones del supervisor del contrato para ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución contractual de los contratos vigilados, dirigida a verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los mismos y como consecuencia de ello están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, impartir instrucciones al contratista y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contratado.

a. Orden de compra

A continuación, se da a conocer la ejecución de los ítems en la orden de compra:

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONTRATADA	EJECUTADO DICIEMBRE_31 2022	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU CUMPLIMIENTO
--------------------	--------------------------	---------------------	-----------------------------	---

Diferentes Grupos de Interés: Intermediario Financiero, Fondos Regionales, Ciudadanos, Deudores	Agente en Sitio	7	7: 7 Agentes por 30 días	· Informe de gestión Diciembre_31 2022 · Bases de datos de operación de canales
			Resumen factura: 7 agentes	
	Supervisor Servicios BPO	1	1 supervisor por 30 días	
	Transferencia de Llamadas	200	0	
	Hora desarrollo	90	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	5000	0	
	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	6	6: 6 plataformas por 30 días	
	Troncal SIP	10	10 troncales por 30 días	
	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	1 Vpn por 30 días	
	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular	1500	1940	
	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en el resto del territorio nacional	500	0	
	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	2000	0	
Líder de calidad	1	1 líder de calidad por 30 días		

Es pertinente mencionar que, para el mes de diciembre, no se realizó cobro:

- Por concepto de transferencia de llamadas
- Por concepto de Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador
- Por concepto de minutos de conexión Outbound / Inbound entre fijos en el resto de territorio nacional
- Por concepto de Minutos IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto

Toda vez que no ha surgido la necesidad del uso de estos servicios.

Así mismo se realizan validaciones de tal manera que se constante el cumplimiento de las condiciones transversales establecidas por CCE:

- Se realiza revisión de la asistencia del personal y las novedades presentadas en la operación, encontrando lo siguiente:

Ítem	Nombre	Servicio	Tipo de novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Días	Observación
1	Manuel Alexander Conde	Supervisor	Activo	1/12/2022	31/12/2022	30	Se factura 1 supervisor por 30 días, presenta vacaciones del 12 al 16 de diciembre sin embargo son cubiertas por Vanessa Hessen
2	Melva Dorely Pirajan Cañon	Líder de Calidad	Activo	1/12/2022	31/12/2022	30	Se factura 1 Supervisor de calidad por 30 días
3	Maria Fernanda Souza	Agente en sitio	Activo	1/12/2022	31/12/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
4	Angie Catherine Palacios Ocoro	Agente en sitio	Activo	1/12/2022	2/12/2022	2	Se factura 1 agente en sitio por 2 días por renuncia y es cubierta el resto del mes por uno de los back up
5	Jenny Alexandra Escobar Perez	Agente en sitio	Activo	1/12/2022	31/12/2022	29	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
6	Elvin Alejandro Guzman	Agente en sitio	Activo	1/12/2022	31/12/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
7	Andres Mauricio Roa	Agente en sitio	Activo	1/12/2022	31/12/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
8	Angel Daniel Gutierrez Gonzalez	Agente en sitio	Activo	1/12/2022	31/12/2022	30	Se factura 1 agente en sitio por 30 días
9	Jenifer Geraldine Diaz Solano	Agente en sitio	Back Up	2/12/2022	31/12/2022	28	Se factura 1 agente en sitio back up por 28 días Agente cubre novedades de agente por renuncia

10	Yeison Johanny Tapasco Sanchez	Agente en sitio	Ingreso	1/12/2022	26/12/2022	26	Se factura 1 agente en sitio por 26 días dado que presenta renuncia
11	Gabriela Alvarado	Agente en sitio	Ingreso	27/12/2022	31/12/2022	3	Se factura 1 agente en sitio back up por 4 días Agente cubre novedades de agente por renuncia

b. Control de la Operación

Fruto de las acciones de seguimiento, control y conforme a los compromisos adquiridos en los comités de operaciones se generan planes de mejora, que permiten corregir y optimizar la prestación del servicio, se hace seguimiento a estos planes.

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Diariamente se realiza socialización de los servicios activos al iniciar jornada laboral 8:30 am.	Diaria	Se incumple algunos días el envío de la información antes de las 08:30, y se realiza llamado al proveedor para el cumplimiento de este
	En el canal telefónico genera reporte de los indicadores al finalizar el día y si presenta algún desborde de llamadas que afecte el indicador deberán reportar el seguimiento de los indicadores cada dos horas.		
	Se realiza un seguimiento al finalizar el día de los correos que ingresan a través del buzón de servicio al cliente servicio.cliente@fng.gov.co, y la gestión realizada; así mismo se realiza en cortes de dos horas el Número de chat abandonados a través de la plataforma actual de atención chat institucional.		
Calibración	Se cuenta con el servicio de Líder de Calidad con el objetivo de una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a los grupos de interés.	Diario Mensual	Se definieron las reglas de medición los cuales se describen en los ítems de matriz de calidad, y se clasifica el error en errores críticos y no críticos conforme la norma COPC
	En el canal telefónico se realiza escucha de grabaciones de llamadas y la atención de los agentes en la línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.		
	En el canal virtual, se monitorea los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.		

	En el canal correo electrónico, se crea matriz de calidad para monitoreo de la gestión, para garantizar que se cree de forma correcta los casos y se gestione correctamente las peticiones que llegan a través de correo electrónico		
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los asesores, supervisor y líder de calidad, al iniciar jornada el supervisor de la operación realiza el reporte de inicio de operación	Diario	El proveedor este mes incumple algunos días en el envío de la información por lo que se hace llamado a que se cumpla con el envío de los mismos.
Informe Mensual	Se realiza evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:	Mensual	Cumple
	· Vigilancia administrativa		
	· Vigilancia técnica		
	· Vigilancia financiera y contable		
Factura	Validación de los ítems facturados acordes a lo consumido, validando los soportes del proveedor, asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago, así como bases de seguimiento y de indicadores y fechas de radicación de pagos	Mensual	El proveedor para este mes no comparte la prefactura dentro de los días establecidos por lo que se incumple y se realiza llamado para que no vuelva a ocurrir.
Reuniones de seguimiento	Se realiza Comité de seguimiento dos veces al mes y se realiza supervisión de contrato de forma presencial por alguno de los especialistas de producto del FNG.	Quincenal	Cumple

c. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes de septiembre, los cuales han sido objeto de análisis en las reuniones de operación:

Compromisos	Cumplimiento
Contar con el Back up de agente en sitio y supervisor correspondiente para que en el momento que se presente ausentismo se pueda suplir esa necesidad y no afectar el cumplimiento de indicadores.	A partir del mes de marzo se empezó a dar cumplimiento a este compromiso y al 31 de diciembre se evidenció la conexión del back Up en los días que se presentó la necesidad.
Generar controles operativos que permitan mantener y mejorar los indicadores de eficiencia y servicio en el canal telefónico, chat y correo electrónico.	Al 31 de diciembre se cumple con el seguimiento de los resultados de indicadores de la operación

Identificar y reforzar las temáticas y/o solicitudes recurrentes en el mes, con el objetivo de tener equipos formados y capacitados en la entrega de información actualizada y confiable a los diferentes grupos de interés.	Se generan alertas operativas a través de correo electrónico y se realiza retroalimentaciones a través del mismo medio
Garantizar la atención de los diferentes grupos de interés que se comunican al FNG, y resolver de forma asertiva las consultas realizadas.	Se realizan monitoreos a la gestión en donde se evidencia que ha mejorado el asertividad en las respuestas sin embargo no se ha cumplido a cabalidad.
Fomentar el lenguaje correcto y claro que se debe tener en la atención de llamadas de los diferentes grupos de interés	Realizan cursos de forma autónoma para tener un desarrollo del lenguaje claro.
Generar control de seguimiento para la correcta asignación de las solicitudes que llegan al FNG por los diferentes canales de atención conforme la matriz de escalamientos compartida al aliado BPM	Se realiza monitoreo del redireccionamiento correcto a las áreas conforme matriz de escalamientos, en el mes de diciembre se realizó una capacitación de tratamiento de datos personales para que sea tenido en cuenta.
Garantizar semanalmente el seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto a través de la página web - correo electrónico	Al 31 de diciembre se ha cumplido a cabalidad con el seguimiento del funcionamiento de los buzones de contacto.
Se continua con las transferencias de llamadas al FGA Fondo de garantías de Antioquia, como valor agregado en el servicio al ciudadano.	Al 31 de diciembre se continua con el pilotaje y se ha realizado una transferencia de forma exitosa, el informe de transferencias es remitido a diario a través del chat.
Generar planes de acción por parte del centro de contacto para disminuir tiempos de atención en la línea con soluciones efectivas y eficaces	Cumple, generan propuestas de banco de conocimiento, desarrollo de respuestas automáticas en el chat virtual. Realizan pre- turnos para la transferencia de conocimiento.

d. Control de presentación de Informes:

Para el óptimo desarrollo del contrato se requiere un control adecuado en la prestación del servicio, razón por la cual, a continuación, presentamos el control de los informes remitidos por el Centro de Contacto, con lo que se evidencia el cumplimiento o incumplimiento en la remisión de estos. Es importante mencionar que dicha información se remite diariamente a través de correo electrónico, dando a conocer los resultados del día anterior.

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
1/12/2022	jueves	2/12/2022	El supervisor del centro de contacto en el mes de diciembre omitió compartir el seguimiento diario de indicadores los días 02, 03, 06, 09, 20 de diciembre, por lo
2/12/2022	viernes	3/12/2022	
5/12/2022	lunes	6/12/2022	

6/12/2022	martes	7/12/2022
7/12/2022	miércoles	9/12/2022
9/12/2022	viernes	10/12/2022
12/12/2022	lunes	13/12/2022
13/12/2022	martes	14/12/2022
14/12/2022	miércoles	15/12/2022
15/12/2022	jueves	16/12/2022
16/12/2022	viernes	19/12/2022
19/12/2022	lunes	20/12/2022
20/12/2022	martes	21/12/2022
21/12/2022	miércoles	22/12/2022
22/12/2022	jueves	23/12/2022
23/12/2022	viernes	26/12/2022
26/12/2022	lunes	27/12/2022
27/12/2022	martes	28/12/2022
28/12/2022	miércoles	29/12/2022
29/12/2022	jueves	30/12/2022
30/12/2022	viernes	31/12/2022

cual se realiza un llamado solicitando al supervisor el cumplimiento de lo requerido

Así mismo se realiza seguimiento al control de validación de funcionamiento de los buzones de contacto.

Fecha operación	Día	Fecha envió	Cumplimiento
2/12/2022	Viernes	2/12/2022	Cumple con el seguimiento semanal de la funcionalidad de los buzones de servicio.
9/12/2022	viernes	9/12/2022	
16/12/2022	viernes	16/12/2022	
23/12/2022	viernes	23/12/2022	
30/12/2022	viernes	30/12/2022	

e. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

Conforme al acuerdo marco de Colombia compra eficiente, se han establecido los acuerdos de servicio (ANS), sobre los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio:

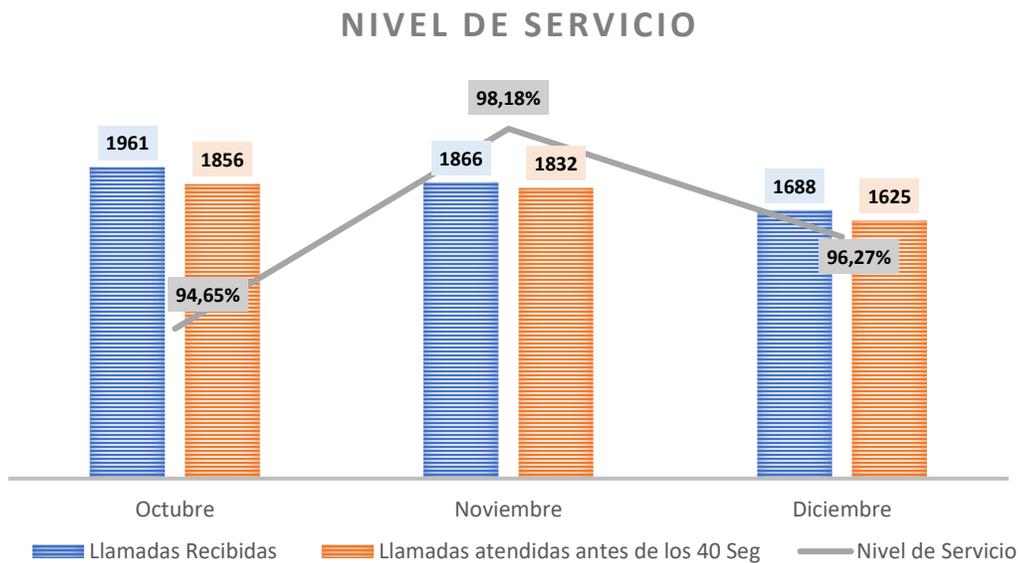
Ítem	Acuerdos de Nivel de Servicio	Servicio	Meta	Resultado Diciembre	Cumplimiento Diciembre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%	100%	Cumple
2	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a	Lote 1	D>=99,9%	100%	Cumple

	operar después de un incidente)				
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Plata	80%	96,27%	Cumple
	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos				
4	Tiempo de atención canales: Chat, voz	Tiempo de atención voz: <=40 segundos	40	40	Cumple
		Tiempo de atención chat:<=60 segundos	60	60	Cumple
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual.	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles	5	100,00%	Cumple
		>=85%, restante antes de 24 horas hábiles	85%		Cumple
6	Quejas sobre los Servicios BPO <=3%	Quejas	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento	0,00%	Cumple
			5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento		Cumple
			7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento		Cumple
			10% < QUEJA: 9% de descuento		Cumple
7	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO"s"	Canal telefónico	>80%	91%	Cumple
		Canal correo electrónico	>80%	80%	Cumple
8	Rotación de Agentes		<=15%	22%	No cumple, sin embargo, de acuerdo con el anexo técnico CCE, la

					penalización por rotación procede cuando la planta es de 20 agentes en adelante
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación)	Todos los servicios	480	368	Cumple
	Si TMO real > Utmo: 3% de descuento				
	TMO de servicios BPO x 1.3				
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) Agentes Atención telefónico	Intermediarios	420		Cumple
		Ciudadanos	480		Cumple
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Chat virtual:	600	493	Cumple
10	Eficacia >= 90%	Canal telefónico Inbound	90%	99,11%	Cumple
		Chat	90%	95,69%	Cumple
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico. Transacciones entrantes.	Canal telefónico	65%	66,00%	Cumple
		Canal virtual	65%		
		Correo electrónico	65%	83,00%	Cumple
12	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	85%	98,77%	Cumple
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<=15%	15%	0%	Cumple
14	Precisión error crítico de negocio "ecn"	>=85%	85%	97,47%	Cumple
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	70%	95,75%	Cumple

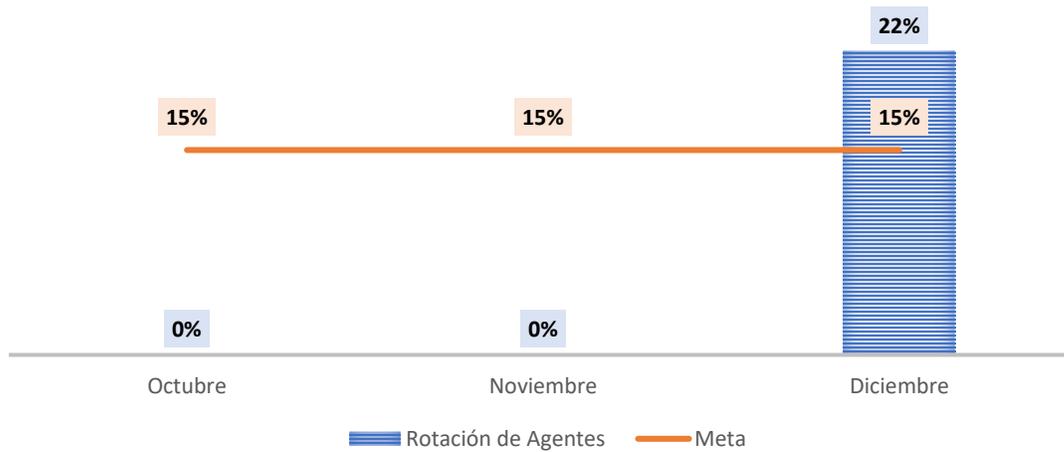
16	Redireccionamientos: corresponde al total de solicitudes devueltas por las áreas por errores en el proceso de transferencia, el cual debe corresponder máximo al 5% en lo gestionado de cada mes.	<=5%	5%	0,11%	Cumple
----	---	------	----	-------	--------

A continuación, se relaciona los resultados de los indicadores que más impacto representan para la entidad de los últimos tres meses:



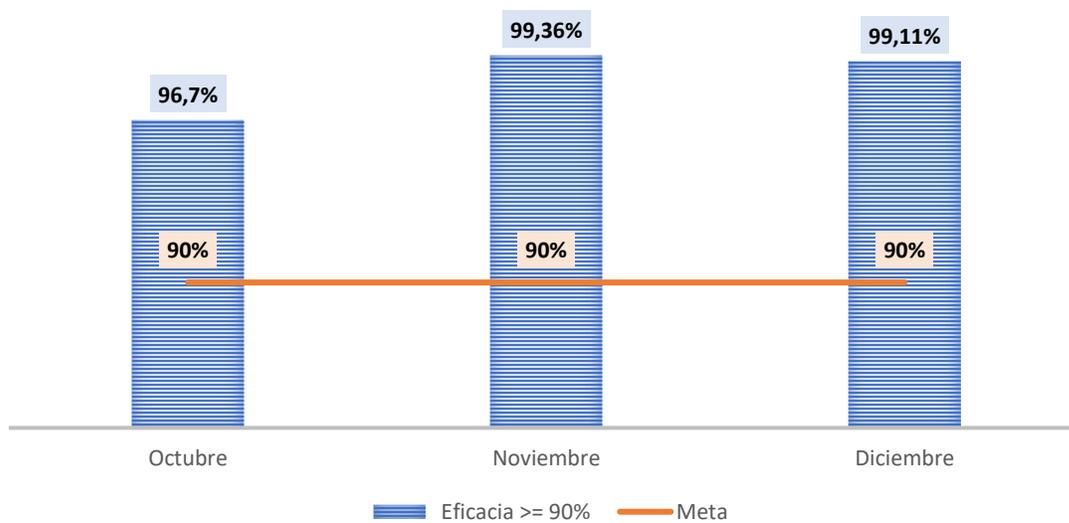
El indicador de nivel de servicio se encuentra sobre el 90%, se evidencia una disminución de llamadas en el mes de diciembre vs noviembre con un -10% de variación.

ROTACIÓN DE AGENTES



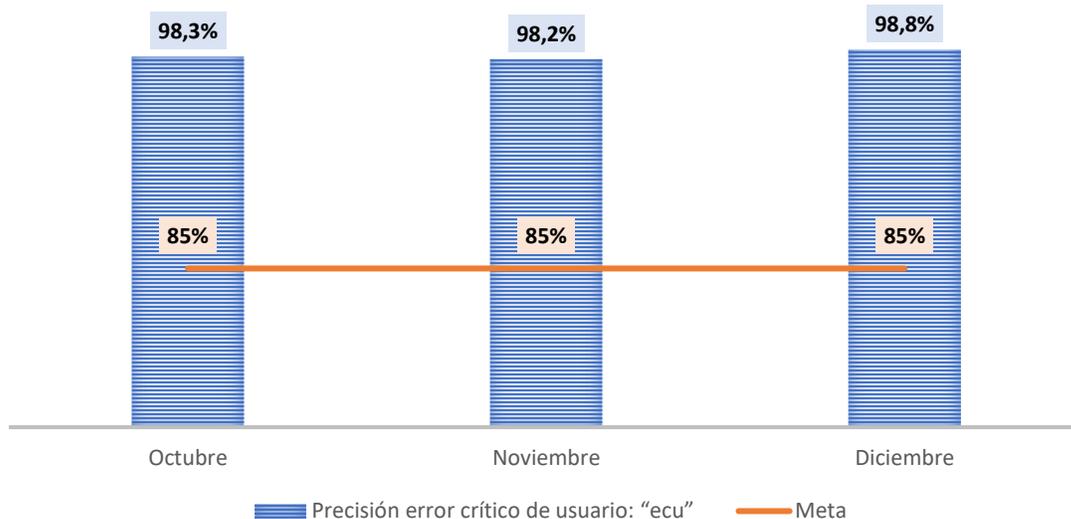
El indicador de rotación se incrementó, dado que se presentaron 2 renunciaciones en el mes diciembre.

EFICACIA >= 90%



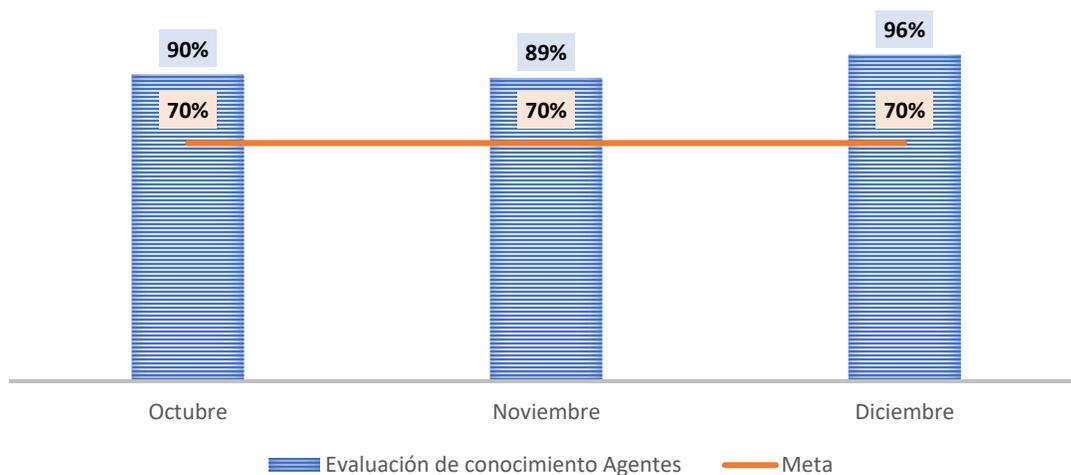
El indicador de eficacia presenta una disminución de medio punto porcentual.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: "ECU"



La calidad presenta un aumento de 5 puntos porcentuales para el mes de diciembre vs el mes de noviembre

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES



El resultado de la evaluación de conocimiento tiene una nota sobre 95% para el mes de diciembre vs el mes de noviembre.

7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

Se valida que efectivamente se cuenta con un expediente del contrato que esté completo, actualizado y que cumpla las normas en materia de archivo.

Existe expediente del contrato No. AMP-006-21 del 24 de diciembre de 2021 (Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021), el cual contiene los siguientes documentos:

1. Documento de justificación
2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 700000804 del 19 de noviembre de 2021 y certificado presupuestal No. 200188385 del 12 de septiembre del 2022.
3. Orden de Compra No. 83578 del 24 de diciembre de 2021, modificada el 13 de septiembre del 2022
4. Certificado de Registro Presupuestal No. 800000357 del 28 de febrero de 2022
5. Certificado de Existencia y Representación Legal
6. Acta de Inicio de fecha 19 de enero de 2022.
7. Soportes informe de gestión y facturación de enero/2022, febrero/2022, marzo/2022, abril/2022, mayo/2022, junio/2022, julio/2022, agosto/2022, septiembre/2022, octubre/2022, noviembre/2022.

b. Póliza

Las garantías exigidas para la presente contratación se encuentran establecidas en la cláusula 17 del Acuerdo Marco de Precios BPO II No. CCE-025-AMP-2021 de Centro de Contacto:

- **Garantías:**
Póliza de Cumplimiento No. AA014319
- **Vigencia:**
Desde 24/12/2021
Hasta 31/12/2025

c. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- Cámara de Comercio y RUT
- Certificado de pago de parafiscales firmado por el revisor fiscal.
- Certificación Bancaria de Bancolombia S.A.
- Diligenciamiento de formato de terceros.
- Adjunta el Informe de Gestión, firmado por el Supervisor de la Unidad de negocio de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS designado para la campaña del Fondo Nacional de Garantías. (Es pertinente mencionar que el proveedor tiene un cambio de razón social de BPM CONSULTING LTDA a BPM CONSULTING SAS).

8. CONCLUSIONES Y ACCIONES

- Se efectúa un llamado al supervisor de operación dado que este mes fue el mes el que mas incumplimientos se presentó, respecto al envío de informes dentro de los tiempos pactados.
- Deben potencializarse la habilidad en los asesores al momento de confirmar datos de contacto por medio de parafraseo y uso de código fonético con miras a disminuir errores en tipificación y documentación de datos del ciudadano.
- El centro de contacto continúa alimentando el banco de conocimiento, de acuerdo con los cambios que se presenten, es el soporte de transferencia de conocimiento.
- Se implementó informe operativo de las interacciones que se presentan ante el FNG por grupo de interés.
- Se realizan capacitación con relación a tratamiento de datos personales.

- El subdirector de servicio al cliente o especialistas de productos asisten de forma presencial por lo menos dos veces al mes para efectuar supervisión y retroalimentaciones inmediatas en la medida que se generan y para efectuar las auditorías internas de negocio.
- Se da continuidad al plan de unidades de atención y se realiza reuniones con la unidad para alinear cada unidad y fortalecer la atención.
- Se evidencia que para la atención del grupo de interés de intermediarios financieros aun se requiere reforzar y mayor acompañamiento dado que la atención no es eficiente, así como tampoco eficaz.

UNIDAD DE ATENCIÓN

OBJETIVOS:

- Mejorar y personalizar la atención a los Intermediarios Financieros
- Lograr una comunicación efectiva y asertiva entre el área de Servicio al cliente del FNG y el Intermediario Financiero.

UNIDADES DE SERVICIO FNG



En el mes de diciembre se continua con el fortalecimiento de las unidades de servicio con apoyo de los colaboradores del FNG, sin embargo, se requiere refuerzo y acompañamiento continuo.

• PORTAL TRANSACCIONAL Y PAGINA WEB

Al mes de diciembre desde el centro de contacto se continúa dando apoyo inmediato a los requerimientos de los intermediarios financieros a través del uso de la herramienta de soporte Aranda y se establecen planes de organización para atender los casos de acuerdo con la necesidad de los intermediarios financieros y diferentes grupos de interés.

Se realiza informe de seguimiento respecto a los casos creados a través de Aranda durante el mes de agosto.

• TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

En el mes de diciembre se continúa trabajando a diario en una matriz denominada "Temas de Refuerzo FNG", para que sean relacionadas las inquietudes o dudas que se generan durante la atención de la línea telefónica o gestión de correo electrónico y las cuales son resueltas los días que se asiste presencialmente a BPM.

• **ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS**

En el mes de diciembre se realiza entrega de reconocimientos a los agentes de servicio al cliente del centro de contacto en dos categorías:

1. Se tiene en cuenta el cumplimiento de los indicadores error crítico usuario final, error crítico de negocio, TMO, adherencia, evaluación de conocimientos.

Agente	Nota Sept	Nota Oct	Nota Nov	Nota Dic	Prom. Trimestre	Ranking
elvin.guzman	98,16%	97,98%	97,10%	97,98%	97,80%	1
jenny.escobar	97,60%	96,92%	95,64%	97,71%	96,97%	2
Angel.gutierrez	96,62%	94,87%	96,19%	98,11%	96,45%	3
maria.souza	94,55%	97,32%	96,32%	96,94%	96,28%	4
andres.roa	93,80%	95,12%	95,93%	98,67%	95,88%	5
angie.palacios	95,26%	95,80%	93,05%		94,70%	6
Yeisson Tapasco	93,60%	94,42%	92,80%	96,00%	94,21%	7



2. Se tiene en cuenta las cualidades como la observación, actitud, inteligencia emocional y propositiva



Para constancia, se firma el presente documento a los 24 días del mes de enero de 2023.

FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME

Supervisor del Contrato

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar Fernando Sanchez Lizarazo'.

OSCAR FERNANDO SANCHEZ LIZARAZO

Subdirector de Servicio al Cliente

Departamento de Servicio al Cliente

Vicepresidencia Comercial

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A - FNG

Calle 26A No. 13-97 Piso 25

Tel (60 1) 323 9000 Ext. 4058 Tel Directo (60 1) 3239005

Línea de Servicio al Cliente: (60 1) 3239010

Anexos: (02) Actas de comité

Proyectó: Maryi Lorena Torres Rivera

Especialista de producto

Subdirección de Servicio al Cliente

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

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

Dada en Bogotá, a los trece (13) días del mes de enero de 2023.



LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034



NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA