



GOBIERNO DE COLOMBIA

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO**

Código: G3-FT001

Versión: 003

En ejercicio del control de ejecución, certifico el cumplimiento del objeto y obligación con corte a la fecha de certificación, del siguiente contrato: **Nota (si los datos NO son correctos o NO están diligenciados en su totalidad, NO se puede radicar la cuenta en la Subdirección Financiera y Contable).**

Fecha de certificación:

16/10/2018

Contrato No:	385	Fecha de contrato:	21/08/2018			Nombre Contratista de:	BPM CONSULTING LTDA.		
No. de factura o documento equivalente:	1354	Contrato con adición (marque con una X)	SI	NO	X	NIT / C.C contratista:	900.011.395-6		
Comprobante de ingreso a almacén No:	NA	Pago número:	1			Periodo a pagar:	DE:	A:	

DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/SERVICIOS RECIBIDOS\* (con base en el contrato y la forma de pago allí definidas):

**\*Relacione los productos y/o servicios prestados durante el periodo certificado, o informe de actividades presentado al supervisor del contrato, no es necesario relacionar las obligaciones del contrato.**

- Atención de la Línea 018000182710 y el número local Bogotá 7421616
- Envío de 33.030 mensajes de texto
- Atención de PQRs

**ASÍ MISMO, EN MI CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO CERTIFICO CON MI FIRMA LO SIGUIENTE:**

- Que los productos y/o servicios relacionados se recibieron a satisfacción, se realizaron durante el periodo referido, y se encuentran detallados en el informe presentado por el contratista, el cual reposa en la carpeta de supervisión del contrato.
- Que el contratista anexa evidencia de pago al sistema de seguridad social y parafiscales.
- Que recibido el bien o servicio a satisfacción considero procedente que se realice el desembolso o pago y se da el visto bueno correspondiente.

Código Centro de Costo	Nombre Centro de Costo*	Monto a Pagar
CCMI01	Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación	9.343.642
<b>Tipo de moneda</b>	<b>Pesos colombianos</b>	<b>Total (valor a Pagar)</b>
		9.343.642

<b>NOMBRE DEL SUPERVISOR:</b>	<b>LUIS EDUARDO JARAMILLO FLECHAS</b>
<b>FIRMA:</b>	
<b>CARGO:</b>	Jefe Oficina Asesora de Gestión de Proyectos de Investigación

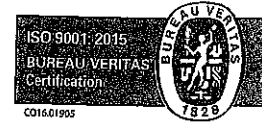
Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considerará NO CONTROLADO

*Handwritten notes:*  
 Conf.  
 17.10.2018  
 11:47am VJA  
 [Signature]



BPM CONSULTING LTDA.  
 BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA.  
 NIT. 900.011.395-6  
**REGIMEN COMÚN**

RES. DIAN DE FACTURACIÓN Nº 00055  
 FECHA: 14/07/2016 NUMERACIÓN DEL 1301 AL 1525  
**Cra 17 No. 164 - 25 Edf. BPM Consulting - PBX: 633 57 42**  
 www.bpmconsulting.com.co



**FACTURA DE VENTA**

Nº 1354

**SEÑOR(ES):**

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICES  
 NIT: 860024301-6  
 DIRECCION: Ave. Calle 26 # 69-76  
 BOGOTA D.C.

**FECHA**

OCTUBRE 16 DE 2018

**FECHA DE VENCIMIENTO**

NOVIEMBRE 16 DE 2018

**ORDEN DE COMPRA**

385-2018

LINEA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANT. PROVISTA	VR. UNITARIO	VALOR TOTAL
Según el contrato celebrado entre el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICES y BPM Consulting LTDA número 385-2018 Servicio de Septiembre de 2018				
Linea	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Capacidad Provista		
1	Agente Junior	2,33	\$ 2.750.000	\$ 6.407.500
2	Bolsa de Minutos Locales 018000	1	\$ 167.500	\$ 167.500
3	Minuto 018000 desde Celular	810	\$ 390	\$ 315.900
4	Mensajes de Texto	32030	\$ 30	\$ 960.900
<b>SUB-TOTAL</b>				7.851.800
<b>IMPOVENTAS</b>				1.491.842
<b>TOTAL \$</b>				9.343.642

**NO SOMOS GRANDES  
 CONTRIBUYENTES**

**Autorización Numeración de Facturación 18762008911991 del 27 de junio de 2018  
 Numeración del 1301 al 1525. Vigencia de 18 meses**

POR FAVOR CONSIGNAR EN LA CUENTA CORRIENTE BANCOLOMBIA Nº 59645410178 Y ENVIAR SOPORTE DEL PAGO AL CORREO ELECTRONICO maria.calderon@bpmconsulting.com.co

NUEVE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE.



Giovanni T. bpm  
 Firma y Sello DEL LIBRADOR

Firma y Sello, C.C./ NIT. DEL COMPRADOR

PARA EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE RETENCIONES NOS PERMITIMOS INFORMAR LO SIGIENTE:  
 1. NO SOMOS AUTORRETENEDORES  
 2. NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES  
 3. NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA ES 8220 ACTIVIDADES CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER). ACTIVIDAD DE CENTROS DE LLAMADAS 9.88.

**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.**

Impreso por: Hugo Armando Duque Lee / NIT. 79415363-8 / Tel: 566 6423

Con fundamento en lo establecido en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993, y los artículos 82, 83, 84 y 85 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido por la Resolución 000474 de 2015, se procede a dar a informe de ejecución del contrato No. 385-2018, como sustento de la certificación de cumplimiento que fundamenta el pago a efectuar.

**1. INFORMACIÓN CONTRATISTA**

<b>CONTRATISTA:</b>	BPM CONSULTING LTDA	<b>C.C. / C.E. No.:</b>	900011395-6
<b>PERÍODO DEL INFORME:</b>	Desde	Hasta	<b>INFORME No.:</b> 1

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO**

<b>Contrato N°</b>	385-2018	<b>Fecha de inicio</b>	27/08/2018	<b>Fecha de terminación</b>	26/11/2018
<b>Objeto del Contrato:</b> De conformidad con la cláusula SEGUNDA, el objeto del contrato se estableció de la siguiente manera: "Prestar el Servicio de Call Center en modalidad de Outsourcing en el marco de la segunda aplicación del piloto de Avance 4, 6, 8".					
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b> Conforme a la cláusula SEXTA del contrato, el valor del mismo fue por la suma de <b>VEINTIOCHO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS</b> (\$28.843.815) MCTE, precio correspondiente a 36,92 salarios mínimos legales mensuales vigentes para el año 2018.			<b>VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:</b> Cero pesos		
<b>SALDO DEL CONTRATO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:</b> El saldo del contrato es de la suma de <b>VEINTIOCHO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS</b> (\$28.843.815) MCTE.			<b>PLAZO DE EJECUCIÓN:</b> De acuerdo a la cláusula NOVENA del contrato, el plazo del mismo se pactó en Tres (3) meses, contados a partir de la fecha suscripción del acta de inicio.		
<b>DESARROLLO DEL CONTRATO:</b>		<b>El objeto del contrato se ha venido desarrollando de la siguiente manera:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El 21 de agosto de 2018 se suscribió el contrato entre las partes contratantes.</li> <li>El 27 de agosto de 2018 se firmó el acta de inicio del contrato, en su calidad de supervisor del contrato No. <b>385-2018</b>.</li> <li>Que se ejecutó, adicionó o prorrogó el contrato.</li> </ul>			

**3. INFORMACIÓN FINANCIERA**



**FORMA DE PAGO:** De conformidad con lo establecido por la cláusula **SEPTIMA** del contrato, la forma de pago se indicó de la siguiente manera: "Se contemplan pagos mensuales luego de la presentación del Informe"

**PAGOS QUE SE HAN EFECTUADO A LA FECHA:** En virtud de lo anterior, dicho contrato en el aspecto financiero se ejecuta de la siguiente manera:

No. de factura o documento equivalente	Fecha de factura o documento equivalente	Concepto	Valor
	DD/MM/AAAA		\$
	DD/MM/AAAA		\$
	DD/MM/AAAA		\$

<b>PAGO QUE SE EFECTUA A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	X											
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24

**4. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

No.	ACTIVIDADES EJECUTADAS	porcentaje de ejecución
1	Atención de la Línea 018000182710 y el numero local Bogotá 7421616	33%
2	Envío de 33030 Mensajes de Texto	70%
3	Atención Pqrs	33%

**5. PRODUCTOS ENTREGADOS (En caso de haber sido pactados)**

1	Informe de actividades del 27 de agosto al 30 de septiembre de 2018
---	---

**6. CONSTANCIAS**

El supervisor o interventor **LUIS EDUARDO JARAMILLO FLECHAS** acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.

**LUIS EDUARDO JARAMILLO FLECHAS**, en su calidad de supervisor del contrato deja constancia que en el marco de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y





GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Código: G3-FT004

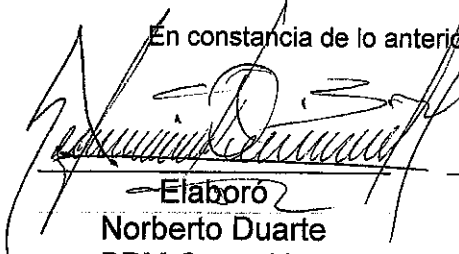
Versión: 2

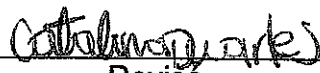
Riesgos Profesionales y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje según corresponda,

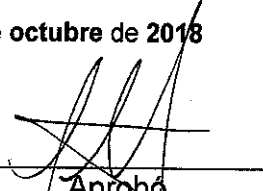
## 7. OBSERVACIONES

(Relacionar las mejoras o dificultades presentadas en la ejecución del contrato, así como el concepto del supervisor sobre el contratista)

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el 12 de octubre de 2018

  
Elaboró  
Norberto Duarte  
BPM Consulting

  
Revisó  
Catalina Duarte  
Salcedo

  
Aprobó  
Luis Eduardo  
Jaramillo



Centros de Contacto



Outsourcing TI



Business Process Outsourcing

*¡Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!*

BUSINESS | PROCESS | MANAGEMENT | CONSULTING

## 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 LTDA.**, 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 LTDA.** 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 cuatro (04) días del mes de Octubre de 2018.

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

**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
REPRESENTANTE LEGAL  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 91.278.784 DE BUCARAMANGA



Cra. 17 - No. 164 - 25. Edificio BPM Consulting, Bogotá, Colombia.  
Teléfono: 57 1 756 90 94. Email: [contacto@bpmconsulting.com.co](mailto:contacto@bpmconsulting.com.co)



[www.bpmconsulting.com.co](http://www.bpmconsulting.com.co)

ISO 9001: 2015  
BUREAU VERITAS  
Certification



CO16.01905

# Referencia Bancaria

Martes, 2 de Octubre de 2018

A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CO identificado(a) con NIT 900011395, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el Banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	59645410178	2008/10/20	ACTIVA

\*. **Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

\*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (57-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (57-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (57-5) 381 88 88 - Cali - Local: (57-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.

BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

Paula Andrea Vélez Gómez

Gerente Estrategia Canal Telefónico

Es el  
momento  
de  
todos





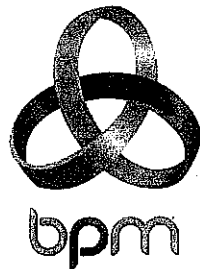
*¡Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!*

[www.bpmconsulting.com.co](http://www.bpmconsulting.com.co)

**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO**  
**PROYECTO: ICFES AVANCEMOS 4,6,8**

PERIODO: 29 DE AGOSTO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE  
2018

CONTRATO No: 385 - 2018



Gilmer Novoa - Coordinador de Proyecto





## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre

Contrato:385

Versión: 01

Página 2 de 17

DATOS GENERALES	
CONTRATO:	CONTRATO No. 385
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	5 de octubre de 2018
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Contact Center de Servicio al Cliente del ICFES - Avancemos 4, 6, 8 a través del servicio telefónico para los meses de agosto y septiembre de 2018. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramientos realizados y recomendados que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	29 de agosto al 30 de septiembre de 2018
PRESENTADO POR:	Gilmer Novoa
ENTREGADO A:	Luis Eduardo Jaramillo
INFORME No:	1



## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
Contrato:385  
Versión: 01  
Página 3 de 17

### Contenido

1.	ANÁLISIS DE LOS INDICADORES (ANS) DEL SERVICIO .....	4
2.	DATOS GENERALES DEL SERVICIO.....	4
2.1	CANAL TELEFÓNICO .....	4
2.1.1	ESTADÍSTICA DEL MES .....	4
2.1.2	ESTADÍSTICA ACUMULADA .....	6
2.1.3	MOTIVOS DE CONSULTA REPORTE DE TIPIFICACIÓN.....	7
2.1.4	MENSAJES MSM ENVIADOS .....	9
3	PRESENTACIÓN DE ASPECTOS RELEVANTES .....	11
4	ACCIONES DE MEJORAMIENTO REALIZADAS.....	12
5	ACCIONES DE MEJORAMIENTO RECOMENDADAS .....	13
6	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO. ....	13
7	CONCLUSIONES .....	17



## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
Contrato:385  
Versión: 01  
Página 4 de 17

### 1. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES (ANS) DEL SERVICIO

En el cuadro presentado a continuación se muestra el resultado de los ANS alcanzados en el periodo del 29 de agosto al 30 de septiembre de 2018:

ANS POR NIVEL DE SERVICIO	ANS EJECUTADO
Tiempo de atención canales: Teléfono Tiempo promedio de atención <=30 segundos.	100%
Tiempo Medio de Operación (TMO)	04:40 (4 Minutos y 40 segundos)

Durante este periodo los datos consignados en el informe a partir del 29 de agosto al 30 de septiembre de 2018 se recibieron en total 1287 llamadas, de las cuales fueron atendidas el 90.16% (980 llamadas). En cuanto al porcentaje de llamadas atendidas antes de 30 segundos, se alcanzó un nivel de servicio del 100%.

### 2. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

#### 2.1 CANAL TELEFÓNICO

Este canal maneja un horario hábil de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Brindando atención de las llamadas que ingresan por la línea gratuita nacional 01800182710 y en Bogotá, a través de la línea (1) 7421616 la cual se habilitó a partir del día 29 de agosto de 2018.

##### 2.1.1 ESTADÍSTICA DEL MES

GESTIÓN INBOUND	RECIBIDOS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	NIVEL DE SERVICIO	% ABANDONO	% ATENCIÓN	TMO (Seg)
CANAL TELEFÓNICO	1.287	980	307	90,16%	9,84	100	00:04:40

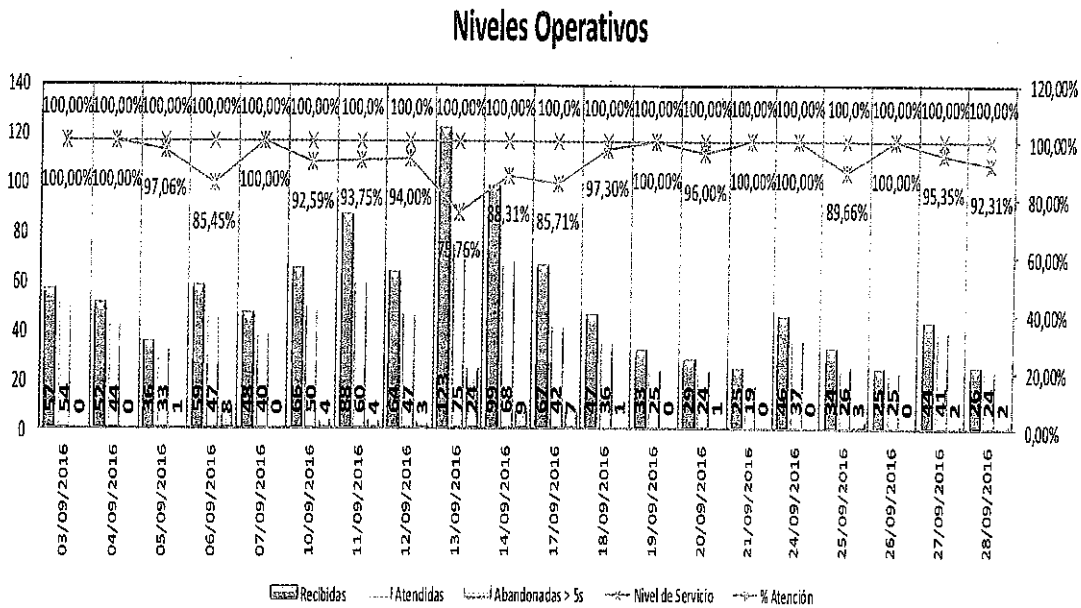
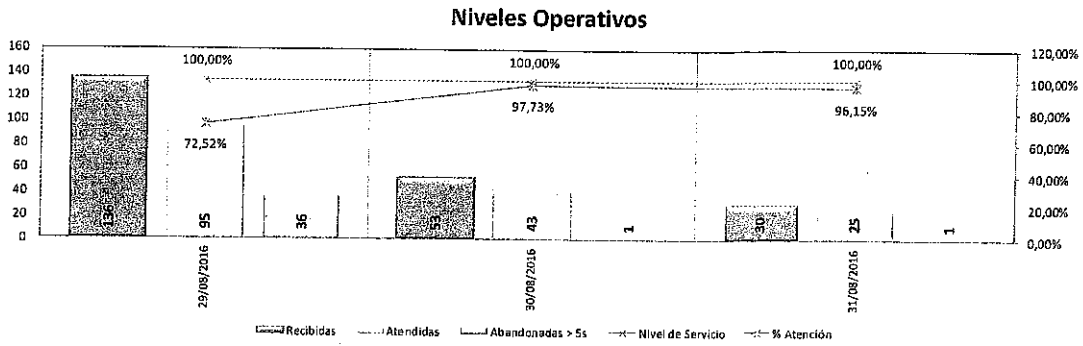
En total ingresaron 1.287 llamadas de las cuales se atendieron 980 y se presentaron 307 abandonos que representan el 9.84% del total de las llamadas, estos abandonos se presentaron debido al alto volumen de llamadas que ingresaron durante el horario de atención por las consultas realizadas.



# INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
 Contrato:385  
 Versión: 01  
 Página 5 de 17

- ✓ Estadísticas Intradía donde se muestra número de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, Nivel de Servicio y Atención.



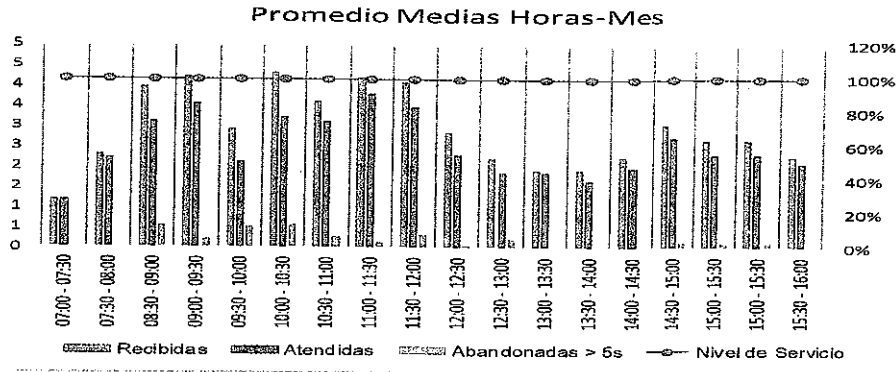
En la gráfica se puede analizar que el comportamiento del nivel de atención en algunos días es bajo por el alto de volumen de llamadas.



# INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
 Contrato: 385  
 Versión: 01  
 Página 6 de 17

✓ Tráfico de llamadas atendidas y abandonadas por hora.



En esta grafica se observa el comportamiento de la línea telefónica en su horario, se presenta por intervalos de tiempo de una hora. En el horario de 12:00 p.m. a 2:00 p.m. disminuye el volumen de llamadas, tiempo que se utiliza para programar los turnos de almuerzo de la operación.

El intervalo de tiempo en el que más llamadas ingresan es el de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

## 2.1.2 ESTADÍSTICA ACUMULADA

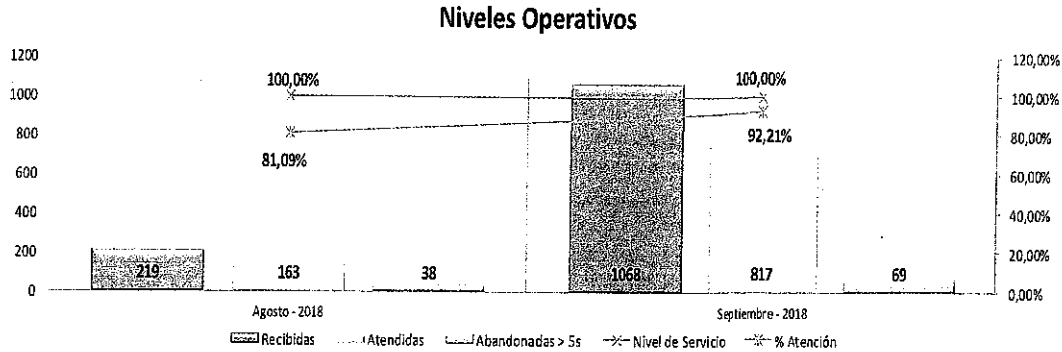
El comportamiento de las llamadas que se ha tenido mensualmente durante el contrato, se muestra a continuación:

Date	Recibidas	Atendidas	Atendidas < 30s	Abandonadas > 5s	Abandonadas < 5s	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)	T. COLA(s)
Agosto - 2018	219	163	163	38	18	100,00%	81,09%	18,91%	289	8
Septiembre - 2018	1068	817	817	69	182	100,00%	92,21%	7,79%	271	16
<b>Total</b>	<b>1287</b>	<b>980</b>	<b>980</b>	<b>107</b>	<b>200</b>	<b>100,00%</b>	<b>90,16%</b>	<b>9,84%</b>	<b>280,15</b>	<b>12</b>



## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
 Contrato: 385  
 Versión: 01  
 Página 7 de 17



Durante el periodo comprendido entre el 29 de agosto y el 30 de septiembre de 2018, el comportamiento de los niveles de servicio y atención comparados con los meses anteriores es estable.

### 2.1.3 MOTIVOS DE CONSULTA REPORTE DE TIPIFICACIÓN

De acuerdo al formulario de tipificación desarrollado con base en los requerimiento del ICFCES – Avancemos 4, 6, 8, se muestra el detalle de las consultas atendidas del 1 al 30 de septiembre (fecha en la cual se definieron los campos que se diligenciarían en cada llamada), así:

#### ✓ TIPIFICACIÓN POR TEMA

TEMA	MOTIVO	Total
<b>INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES</b>	USUARIOS PRISMA	177
	CARGA MASIVA CARGA MANUAL	97
	CONFLICTOS EN INFORMACION DE ESTUDIANTES	55
	HABILITACIÓN DE EXAMEN DUE	6
	OTROS INSCRIPCIÓN ESTUDIANTES PRIMERA APLICACION	2
	DOCUMENTOS ESTUDIANTES EXTRANJEROS	1
<b>Total INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES</b>		<b>338</b>
<b>OTROS</b>	OTROS	88
	COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	78
	COMPETENCIA OTRA AREA DEL ICFCES	8
	(en blanco)	7
<b>Total OTROS</b>		<b>181</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	QUÉ ES AVANCEMOS 4 6 8	102
<b>Total INFORMACIÓN GENERAL</b>		<b>102</b>
<b>VALIDACION DE REQUISITOS TÉCNICOS</b>	DEMO PARA VERIFICACION DE REQUISITOS TÉCNICOS	60
<b>Total VALIDACION DE REQUISITOS TÉCNICOS</b>		<b>60</b>

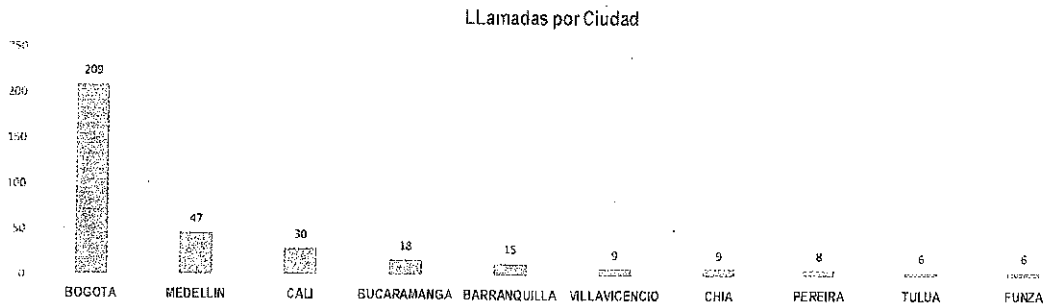
La tipificación con el mayor porcentaje recibido fue, Inscripción de Estudiantes (Usuario Prisma y Caga Masiva Carga Manual)



## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
 Contrato:385  
 Versión: 01  
 Página 8 de 17

### ✓ TIPIFICACIÓN POR CIUDAD (TOP 10)



Como podemos observar en el gráfico anterior, la ciudad de donde más se comunican es Bogotá con el 44% del total de las llamadas recibidas, seguida de llamadas recibidas de Medellín 10% y Cali con un 6%, del total de las llamadas atendidas.

### ✓ ROL

ROL	LLAMADAS
OTROS	234
DIRECTIVO DOCENTE RECTOR O COORDINADOR	219
DOCENTE	105
<b>TOTAL</b>	<b>558</b>

El mayor volumen de llamadas atendidas es realizado por Otros (secretarías de las instituciones), seguido de los Directivos Docentes Rector o Coordinador.



## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre

Contrato:385

Versión: 01

Página 9 de 17

### 2.1.4 MENSAJES MSM ENVIADOS

A continuación se relaciona el reporte de los mensajes MSM enviados desde el inicio del contrato:

FECHA	CODIGO	MENSAJES ENVIADOS	MENSAJES RECHAZADOS	TOTAL EFECTIVOS
30/08/2018	16650	2544	4	2540
30/08/2018	16653	2153	4	2152
03/09/2018	16794	2153	1	2152
03/09/2018	16800	2545	4	2541
04/09/2018	16842	2152	1	2151
06/09/2018	16989	1175	0	1175
06/09/2018	16990	976	1	975
10/09/2018	17102	2151	1	2150
11/09/2018	17181	2151	1	2150
13/09/2018	17269	2149	0	2149
17/09/2018	17347	2149	0	2149
18/09/2018	17381	2149	0	2149
20/09/2018	17466	2149	0	2149
24/09/2018	17597	2149	0	2149
25/09/2018	17656	2149	0	2149
25/09/2018	17659	1	0	1
27/09/2018	17751	2149	0	2149
<b>TOTAL</b>		<b>33044</b>	<b>17</b>	<b>33030</b>





## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
Contrato:385  
Versión: 01  
Página 10 de 17

Textos enviados:

FECHA	MENSAJE
30/08/2018	Bienvenido a los tips para profes de Avancemos 468. En las siguientes semanas te daremos algunas ideas para poner en uso las herramientas de Avancemos.
30/08/2018	Avancemos468 pone a tu disposición, una alternativa de evaluación con propósito formativo. ¡Hasta el 15 de septiembre inscribe a tus estudiantes!
03/09/2018	Profe: Estudios muestran que formular preguntas a los estudiantes que impliquen respuestas detalladas, se asocia con mejores puntajes en pruebas estandarizadas.
03/09/2018	Rector: Si tus estudiantes ya presentaron Avancemos 468, sólo debes validar la info. Si eres nuevo, inscribe a tus estudiantes en PRISMA hasta el 15-sept.
04/09/2018	Avancemos 468 entregó reportes por salón de clase y por estudiante. Trabaja hoy uno de los aprendizajes, haciendo preguntas que tengan respuestas elaboradas.
06/09/2018	¿Cómo te fue con las respuestas detalladas? ¿Qué tal si hoy trabajas otro aprendizaje? ¡Identifica en el reporte qué aprendizajes puedes usar en este tip!
10/09/2018	Profe: Conocer las preguntas de una prueba, su respuesta correcta y estructura, te permitirá diseñar mejores evaluaciones para tus estudiantes.
11/09/2018	La estructura de las preguntas están en el reporte de Avancemos468. Con ayuda de la matriz de referencia y DBA, revisa la info y haz ejercicios para los alumnos
13/09/2018	Comparte con tus estudiantes la estructura de alguna pregunta y pídeles crear otras. Al finalizar, diles que las intercambien y respondan las de sus compañeros.
17/09/2018	Profe: Identificar que uno o varios estudiantes tienen dificultades con un aprendizaje específico puede ser útil para buscar formas alternas de enseñanza.
18/09/2018	Avancemos 468 da retroalimentación a cada pregunta, ayudando a fortalecer prácticas de aula y aprendizajes ¿ya llevaste alguna retroalimentación al aula?
20/09/2018	Apóyate en la retroalimentación didáctica que Avancemos 468 da para cada pregunta y diseña las actividades de tu próxima clase.
24/09/2018	Las evaluaciones periódicas a estudiantes, te permitirán conocer el estado en que se encuentran y saber qué aprendizajes deben mejorar.
25/09/2018	Avancemos 468 tiene 2 aplicaciones, comparando los resultados de los estudiantes puedes saber si las estrategias didácticas que empleaste han dado resultado.
27/09/2018	Avancemos 468 es una evaluación formativa que permite analizar resultados y realizar acciones que refuercen los aprendizajes que no se encuentren consolidados.



## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
Contrato:385  
Versión: 01  
Página 11 de 17

### 3 PRESENTACIÓN DE ASPECTOS RELEVANTES:

Para este periodo tenemos como aspectos relevantes los siguientes:

- Durante este periodo se dio respuesta a 378 PQR's, las cuales se relacionan a continuación de acuerdo a la tipificación realizada por los agentes:

MOTIVO	RESPUESTAS
CLAVE PRISMA	125
INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES	119
ACTUALIZAR DATOS PRISMA (DERECHO DE PETICION)	57
CORRECCIÓN DE DATOS ESTUDIANTE	33
ASIGNACIÓN DE CURSO	7
ACTUALIZAR DUE	5
CARGA MASIVA	6
REPUESTA ANTERIOR SOLICITUD	3
REASIGNADO	3
NO APARCE EL GRADO EN PRISMA	3
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3
PARTICIPAR PRUEBAS AVANCEMOS	2
DESCARGA DE CREDENCIALES	2
INFORMACIÓN PRUEBAS SABER	2
INCONVENIENTES AL RETIRAR ESTUDIANTES	2
ASOCIAR CORREO	1
INFORMACIÓN PRUEBA AVANCEMOS	1
PLATAFORMA DEMO	1
RESULTADOS PRIMERA APLICACIÓN	1
COMO PARTICIPAR EN AVANCEMOS	1
DOCUMENTOS ESTUDIANTES	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>378</b>



# INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
Contrato:385  
Versión: 01  
Página 12 de 17

- No se han presentado interrupciones en la plataforma durante el periodo, se adjunta pantallazo del reporte generado por el área de Tecnología.

The screenshot shows the Zenoss dashboard with a report titled 'Device Availability'. The report is filtered for the period from 08/21/2018 to 08/30/2018. The report shows a 100% availability for all listed devices.

Device	Availability
10.10.10.10	100.00%
10.10.10.11	100.00%
10.10.10.12	100.00%
10.10.10.13	100.00%
10.10.10.14	100.00%
10.10.10.15	100.00%
10.10.10.16	100.00%
10.10.10.17	100.00%
10.10.10.18	100.00%
10.10.10.19	100.00%
10.10.10.20	100.00%

## 4 ACCIONES DE MEJORAMIENTO REALIZADAS

- Se recibió capacitación por parte del ICFES para dar respuesta a las PQR's radicadas por el tema de Avancemos 4, 6 8.
- Se realizan pre-turnos con todo el personal para tratar temas de mejora en la prestación del servicio.
- Se está enviando a Catalina Duarte por correo electrónico las consultas de los temas que no se pueden resolver por falta de información en el Contact Center.



## 5 ACCIONES DE MEJORAMIENTO RECOMENDADAS

Como acciones de mejora recomendadas tenemos:

- Realizar capacitaciones oportunamente de temas nuevos para poder dar la información idónea a los usuarios.
- Actualizar la Base de Preguntas Frecuentes por parte de los asesores del Contact Center para así tener la información actualizada y programar los temas de las capacitaciones de acuerdo a esta información.

## 6 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.

La encuesta de satisfacción al usuario que se realizará para ICFES – Avancemos 4, 6, 8 es la siguiente:

ATRIBUTO DEL SERVICIO	MODELO DE PREGUNTA:
Satisfacción general	Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.
Resolución en el primer contacto	El agente resolvió su inquietud en esta llamada?, marque 2 si está de acuerdo, 1 si está en desacuerdo.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

El índice de satisfacción para este periodo es de 93%, un total de 295 ciudadanos accedió a responder encuesta por medio del IVR de la línea de ICFES – Avancemos 4, 6, 8.

## METODOLOGÍA

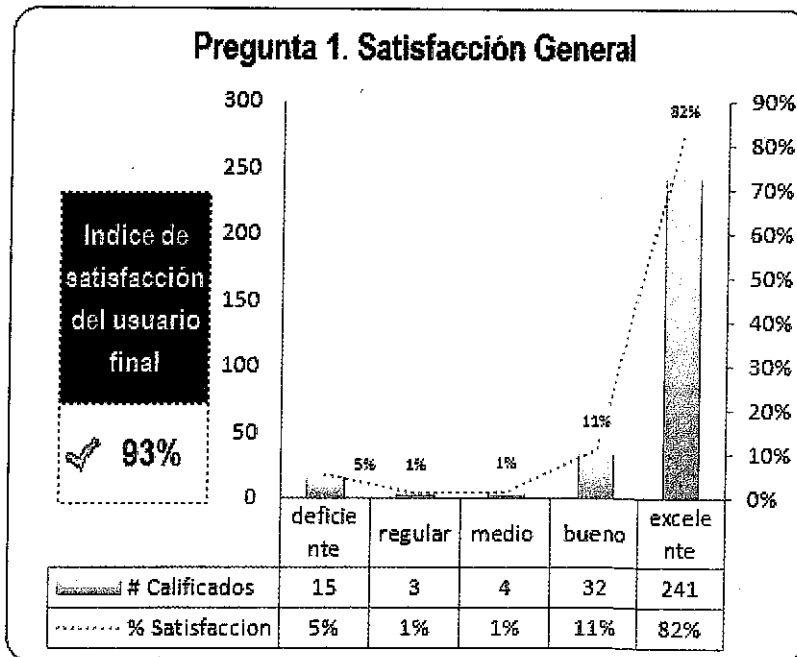
La metodología propuesta para el estudio consistió en la aplicación de una encuesta, diseñada con un cuestionario de 2 preguntas cerradas, la cual fue incorporada al IVR (Interactive Voice Response) de las líneas asociadas al centro de contacto 7241616 y 018000182710 y en un formato de audio respuesta. El ciudadano puede resolver mediante las teclas de su teléfono y con una previa aceptación al direccionamiento de la comunicación hacia el agente y dará su apreciación frente a la solución del requerimiento planteado. El ciudadano puede acceder a responder las 2 preguntas planteadas a continuación al finalizar el contacto.



# INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
 Contrato:385  
 Versión: 01  
 Página 14 de 17

PREGUNTA 1. SATISFACCIÓN GENERAL			
Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.			
Opcion IVR	Valor	# Calificados	% Satisfaccion
1	deficiente	15	5%
2	regular	3	1%
3	medio	4	1%
4	bueno	32	11%
5	excelente	241	82%
<b>TOTAL</b>		<b>295</b>	<b>100%</b>





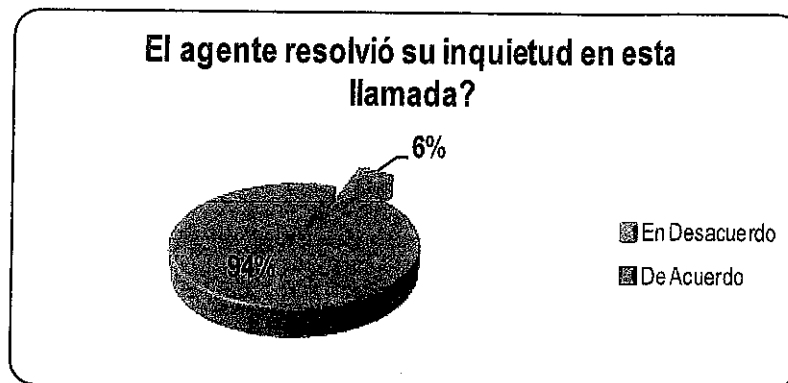
# INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
Contrato:385  
Versión: 01  
Página 15 de 17

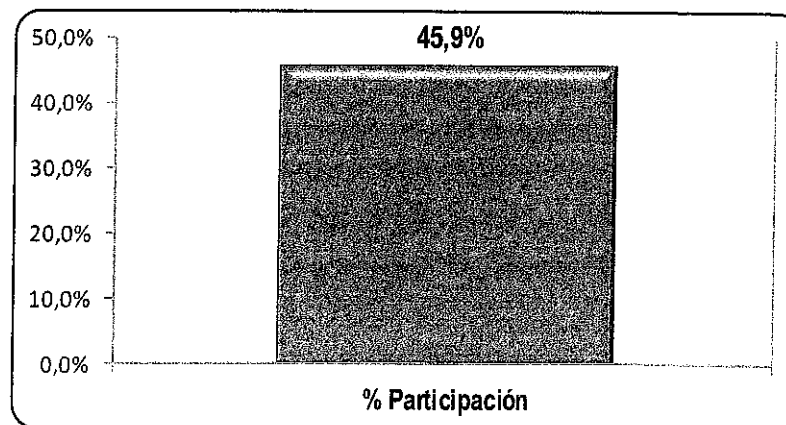
PREGUNTA 2. Resolución en el primer contacto

El agente resolvió su inquietud en esta llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.

Opcion IVR	Valor	# Calificados	% Satisfaccion
2	En Desacuerdo	16	6%
1	De Acuerdo	261	94%
<b>TOTAL</b>		<b>277</b>	<b>100%</b>



A continuación se relaciona el porcentaje de encuestas contestadas sobre las llamadas atendidas:





## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Septiembre  
Contrato:385  
Versión: 01  
Página 17 de 17

### 7 CONCLUSIONES

Como conclusiones para este periodo enunciamos las siguientes:

- La totalidad de las llamadas recibidas a partir del día 29 de agosto de 2018 se encuentran amparadas en la herramienta de Centro de Contacto que maneja BPM, sin embargo necesitamos que nos confirmen si el ICFES requiere que se entregue un back up semanal con esta información. De manera contractual se establece que se debe mantener la grabación por mínimo seis (6) meses y entregar las grabaciones en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3.
- BPM dispone de Moodle como sistema de gestión de contenidos. En este sistema se publica la información de los protocolos de servicio, los guiones de la campaña, la base de datos de conocimiento, las mallas de turno, etc. Otro objetivo del uso de este sistema es mantener una estrategia de cero papeles y que los agentes cuenten con información actualizada en línea. Si el ICFES requiere tener acceso a este sistema, es necesario nos informen que personas requieren el usuario para proceder a la creación de los mismos.
- Mensualmente se realiza una evaluación al personal del Contact Center para medir el conocimiento y la curva de aprendizaje de los trámites y servicio que presta el ICFES – Avancemos 4, 6, 8.

**Por favor confirmar el recibo y la aprobación del informe al correo [gilmer.novoa@bpmconsulting.com.co](mailto:gilmer.novoa@bpmconsulting.com.co)**