

# INFORME DE GESTIÓN & SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

**BPM CONSULTING**

# 2023

**PERIODO**

Gestión Empresarial  
Año 2023

**PUBLICACIÓN**

Marzo 2024

# INFORME DE GESTIÓN & SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

**BPM CONSULTING**



## RAZÓN SOCIAL

**Bpm Consulting SAS**  
*Business Process Management  
Consulting Sas*

## NATURALEZA JURÍDICA

Sociedad por Acciones  
Simplificadas

## SEDE CENTRAL

Edificio BPM  
Cra 17 No 164 - 25  
Bogotá, Colombia

## RESPONSABILIDAD DEL INFORME

Carolina Mancera  
Subgerente General  
[carolina.mancera@bpmconsulting.com.co](mailto:carolina.mancera@bpmconsulting.com.co)



## **Introducción ..... Página 5**

<i>1.1 Mensaje del Gerente</i> .....	7
<i>1.2 Nuestra Compañía</i> .....	10
<i>1.3 Logros Organizacionales</i> .....	11
<i>1.4 Planeación Estratégica</i> .....	17



## **Nuestros Servicios ..... Página 19**

<i>2.1 Contact Center</i> .....	20
<i>2.2 Outsourcing TI</i> .....	21
<i>2.3 Facturación Electrónica</i> .....	22
<i>2.4 Pasarela de Pagos</i> .....	23

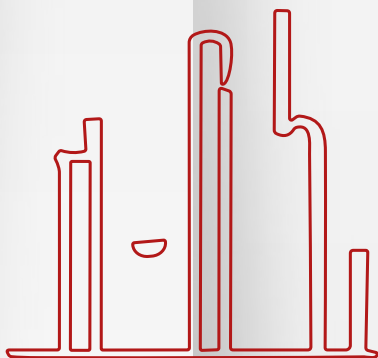


## **Resultados 2023 ..... Página 24**

<i>3.1 Gerencia Mercadeo y Ventas</i> .....	26
<i>3.2 Gerencia Administrativa y Financiera</i> .....	30
<i>3.3 Gerencia de Talento Humano y Cultura</i> .....	39
<i>3.4 Gerencia Operaciones</i> .....	49
<i>3.5 Gerencia de Tecnología</i> .....	101
<i>3.6 Gerencia de Control, Mejora e Innovación</i> .....	108



# CAPITULO 01



# INTRODUCCIÓN

# GERENTE GENERAL

## NORBERTO DUARTE MONSALVE

“

*“El mundo entero se aparta, cuando ve pasar a un hombre que sabe hacia dónde va.”*

Antoine de Saint-Exupéry

”

### Mensaje a nuestros grupos de interés

Las empresas son ecosistemas que se convierten en el reflejo de las personas que la sueñan, las definen, las dirigen, las operan y las hacen sostenibles en el tiempo y mutualistas con el entorno que las rodea. Es por esto, que en BPM Consulting, nos esforzamos por conseguir que cada grupo de interés se sienta feliz y busquemos la trascendencia empresarial juntos, sintiéndola desde el corazón.

Me es grato dirigirme a todos nuestros grupos de interés para presentar este informe de gestión, que reúne los principales aportes y resultados alcanzados por BPM Consulting S.A.S durante el año 2023. Un año cargado de trabajo comprometido, honesto, cálido y respetuoso para la generación de valor social, ambiental y económico hacia nuestros colaboradores, clientes usuarios/ ciudadanos, accionistas y demás partes interesadas para quienes trabajamos con transparencia y propósito de bienestar común desde hace más de 18 años.

El año 2023 marca un hito maravilloso desde nuestra perspectiva estratégica, ya que hemos cumplido nuestro plan de expansión internacional, el 1 de marzo, en la ciudad de Barcelona - España, creamos una sucursal corporativa, con el respaldo de BPM Consulting SAS, llamada Business Process Management Consulting, S.L.



plataforma empresarial que nos ha permitido iniciar un proceso de mercadeo y ventas de nuestros servicios de Contact Center para Europa, que con toda seguridad dará sus frutos durante los próximos años. Este logro se debe al gran apoyo de nuestro nuevo socio empresarial, el señor ALVARO MOYA PLATA, destacado empresario colombiano, de impacto internacional con más de 30 años de experiencia especializada en la industria de la relojería personalizada de lujo y alta precisión, radicado en Ginebra - Suiza. De la mano de este gran empresario, esperamos conquistar nuevos mercados internacionales en los próximos años. Igualmente, y siguiendo nuestros planes de internacionalización y nuevos mercados, luego de un gran trabajo de nuestro equipo gerencial liderado por la ingeniera CAROLINA MANCERA y nuestro consultor internacional de nuevos negocios ANDRES FUENTES, adelantamos conversaciones de negocio con la compañía INFINITY, INC., hasta alcanzar la firma de un Memorando de Entendimiento Operativo, que nos compromete a brindar servicios de contact center para clientes de Estados Unidos durante el año 2024. Infinity, Inc., Es una compañía norteamericana con más de 26 años de experiencia brindando servicios innovadores de BPO con altos estándares de servicio a grandes compañías del mercado de los Estados Unidos.

Nuevamente el año estuvo marcado por un crecimiento significativo de nuestra compañía superior al 53% respecto del año 2022, el número de colaboradores y familias impactadas superaron las 1400 a través de empleos directos, formales y con un programa especial de espacios laborales inclusivos, reconocido por la Alcaldía de Bogotá, con foco en inclusión social para personas con discapacidad y diversidad étnica. Junto al programa MAKE a WISH, llevamos a cabo una hermosa iniciativa empresarial con todos los colaboradores, para hacer realidad un sueño en medio de las dificultades y en especial para sentir que nuestro trabajo tiene un significado más trascendente en la sociedad.

Nos posicionamos como un proveedor referente en el sector “GOBIERNO COLOMBIANO” en sub sectores como salud, servicios financieros, educación, supervisión empresarial, acción social, entre otros, brindando nuestros servicios a más de 50 entidades del Estado en el orden nacional y regional donde optimizamos los programas y objetivos de atención social al ciudadano. Ampliamos nuestra cobertura nacional llegando a ciudades como Barranquilla, Medellín, Risaralda, Manizales, Ibagué entre otros, habilitamos nuevas capacidades operativas con más de 650 nuevos puestos de trabajo para servicios de Contact Center ubicados en Zona Franca de Bogotá y fortalecimos nuestras tecnologías implementadas con servicios especializados en la nube, en los que prevalece la orquestación Omnicanal de las experiencias de servicio y nuestros nuevos BPMBots, que están diseñados para impulsar la productividad, redefinir los límites del autoservicio y proporcionar interacciones encantadoras tanto con agentes en

vivo como a través de autoservicio, aprovechando poderosos insights para fomentar una mejora continua. En la décimo tercera edición de los CX Interaction Awards desarrollada en el mes de mayo 2023, BPM Consulting fue premiada como Mejor Estrategia de Cobranza – Bronce, mención que se entrega anualmente a empresas del sector de Contact Center y BPO, por la implementación de proyectos que aportan valor y éxito en los objetivos del cliente.

Continuamos creciendo y fortaleciendo nuestras líneas de servicios de facturación electrónica, implementamos nuevos documentos electrónicos y funcionalidades de software para servicios POS e integración a la plataforma de pagos electrónicos ELP – En Línea Pagos, que ahora es de alcance internacional, particularmente presente en Latinoamérica.

Los próximos años y en alineación con nuestro plan estratégico, estarán marcados por nuestro plan de internacionalización de nuestros servicios, con preferencia a mercados de Europa, Estados Unidos y Latinoamérica (foco Ecuador, Perú), fortaleceremos nuestra alianza estratégica operativa con INFINITY buscando la excelencia en servicio. Perseguiremos nuestros MEGA-OBJETIVOS de ser una compañía con ventas superiores a \$100.000 millones para el año 2025 impactando a más de 2000 familias colombianas, a nuestros clientes en diferentes sectores de la economía nacional, a nuestros proveedores comerciales y persiguiendo el aseguramiento de nuestra sostenibilidad empresarial y la innovación de nuevos productos a través de la aplicabilidad de las oportunidades que nos aportan los nuevos avances en Inteligencia Artificial.



**Nueva sucursal corporativa - BPM Consulting Barcelona España.**

*Norberto Duarte - socio, Alvaro Moya - socio, Carla Cerqueira - representante legal, Jaime González - socio*



**Gerencia BPO expansión internacional.**

*Norberto Duarte, CEO y Co-Fundador de BPM Consulting, Zach Calef, CRO de Infinity, Carolina Mancera, Subgerente General de BPM Consulting, Thomas R. Leidigh, CEO de Infinity, Jaime González, Co-Fundador de BPM Consulting, y Andres Fuentes - Asesor BPM Consulting*

**Con gratitud hacia todos nuestros grupos de interés**

NORBERTO DUARTE MONSALVE

# NUESTRA COMPAÑÍA

Somos una compañía colombiana con más de diecinueve años en el mercado BPO, que presta servicios especializados de: Contact center, outsourcing de TI, sistema de facturación electrónica y plataforma de pagos digitales, generando experiencias positivas de servicio con altos estándares de excelencia y calidad.

Nos proyectamos para ser siempre los mejores aliados de los grupos de interés, por lo tanto, mantenemos nuestra disposición en aprender e implementar constantemente nuevas tecnologías que faciliten experiencias positivas.

Nuestro equipo de colaboradores está conformado por personas con capacidades excepcionales, las cuales potencializamos para que la organización crezca en innovación, pero también ofrezca servicios integrales y estables.

## Política Del Sistema Integrado De Gestión

Nuestra compañía enmarca sus actividades mediante la implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuyo compromiso y mejora continua, se fundamenta en:

- El cumplimiento legal y normativo, la innovación, la generación de valor y la satisfacción de nuestros grupos de interés.
- El fomento hacia el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores en el marco del respeto y la inclusión. Como organización ratificamos el compromiso constante con la salud, seguridad y el medio ambiente.
- La gestión de la información bajo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.



Asociación  
Colombiana  
de BPO



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS



## Valores

- **Respeto:** Reconocemos la individualidad y la hacemos parte de un trabajo.
- **Calidez:** Nuestra vocación es el servicio, la empatía y la generación de experiencias colaborativas.
- **Compromiso:** Es la fuerza que transforma nuestros sueños y promesas en realidades.
- **Honestidad:** Nuestra conducta se basa en la verdad y justicia. Nuestras acciones están dentro de un marco de franqueza y transparencia.

## Visión:

Ser referentes en el año 2026, por la transformación en el modelo de negocios de BPO, ampliando la accesibilidad y prestación del servicio de manera innovadora.

## Misión:

Generar experiencias colaborativas con los usuarios, impactando positivamente los clientes y generando valor social hacia los grupos de interés.

## PROPOSITO SUPERIOR

Transformamos el viaje de tus clientes, haciendo de cada punto de contacto una experiencia positiva que supera expectativas.

## PROPUESTA DE VALOR

Nuestra compañía propone soluciones de BPO a la medida de nuestros clientes, asegurando una implementación ágil, oportuna y de alto valor tecnológico para la generación de experiencias de servicio positivas. Nuestra actuación está enmarcada en la empatía y compromiso de nuestras acciones, para lograr la satisfacción de nuestros clientes.



# LOGROS ORGANIZACIONALES

## PROYECTO DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

A principios de 2023, dirigimos todos nuestros esfuerzos hacia la creación de un tejido social que eliminara barreras, especialmente los prejuicios sociales hacia personas pertenecientes a comunidades consideradas diversas. Para lograrlo, establecimos alianzas con entidades gubernamentales y participamos en diversas actividades de sensibilización sobre la diversidad.

Uno de nuestros primeros pasos fue colaborar con la Dirección de Diversidad Sexual, Poblaciones y Género. En conjunto, aplicamos encuestas sobre ambientes laborales inclusivos y nos proporcionaron orientación sobre ajustes razonables para la contratación e inclusión de personas diversas. Esto conllevó a la formulación de políticas de diversidad, la creación de comités específicos y la implementación de programas como "Hablemos de Diversidad", todo enfocado en garantizar ambientes laborales inclusivos.

Además, nos articulamos con la Subdirección para la Discapacidad de la Secretaría de Integración Social, lo que amplió nuestra comprensión de la diversidad como empresa. Esto nos permitió contratar personas con discapacidad, implementar ajustes razonables para favorecer su inclusión laboral, y participar activamente en programas gubernamentales de empleo inclusivo.

Como resultado de estas acciones, recibimos reconocimientos de varias entidades estatales expertas en diversidad, como la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Integración Social y la Secretaría de Desarrollo Económico. Nos destacaron por nuestro compromiso en cerrar brechas laborales y transformar sesgos relacionados con las poblaciones diversas.

Como empresa, fuimos invitados a participar en eventos como panelistas, tales como el conversatorio "La Inclusión es la Solución" y la "Rueda de Negocios y Emprendimiento Incluyente". También recibimos reconocimientos de la Subcomisión para la Inclusión Social, Laboral y Productiva (SISLP) y la

Dirección de Diversidad Sexual, Poblaciones y Géneros de la Secretaría Distrital de Planeación, entre otros.

Durante el año 2023, en nuestra iniciativa "Hablemos de Diversidad", contamos con la participación de destacados panelistas, incluyendo a María Duque de la Secretaría de Planeación, Deisy Ramírez del CADIS, Holman Moreno de la Estrategia de Fortalecimiento a la Inclusión, y Rita Gómez, líder social y miembro del Consejo Nacional de Paz.



## MAKE A WISH

Dar esperanza en medio de la dificultad

**Make-A-Wish**  
COLOMBIA

Esa fue nuestra motivación como la familia BPM que somos. Trabajamos en equipo para hacer realidad el sueño de Yudi, una hermosa niña con una enfermedad crítica que soñaba con tener una Tablet y a través de esta, interactuar con un mundo para ella desconocido.

BPM unió esfuerzos y trabajó en equipo para alcanzar este propósito. Todos unidos por una misma causa nos pusimos la camiseta de **color esperanza**, llenamos nuestro corazón de **algodón de azúcar** para endulzar la vida; en nuestra alma tatuamos el lema **atrévete a soñar** y permitimos que del cielo cayeran **gotas de esperanza**. Y así, juntitos dejamos volar la imaginación, la creatividad y el ingenio para hacer posible esta ilusión.

Nos sensibilizamos con aquellas experiencias que transforman vida para otros, ratificamos que menos es más, que los deseos nos motivan para un nuevo despertar, que las experiencias nos ayudan a crecer y fortalecer nuestros vínculos con otros y mantienen nuestro ambiente de trabajo sano y saludable.

Gracias a la organización Make a Wish Colombia por abrir este espacio de unión y fraternidad. Seguiremos abordando nuevas causas que contribuyan en el fortalecimiento de los lazos que nos mantienen como Familia BPM.



## CX INTERACTION AWARDS

### Mejor Estrategia de Cobranza



En la décimo tercera edición de los CX Interaction Awards desarrollada en el mes de mayo 2023 en la ciudad de Cartagena, BPM Consulting fue merecedora de una mención que se entrega anualmente a empresas del sector de Contact Center y BPO, por la implementación de proyectos que aportan al éxito de la empresa, prestando un mejor servicio e impulsando las relaciones empresa-cliente.

En esta oportunidad nuestra compañía fue premiada como Mejor Estrategia de Cobranza – Bronce, por el proyecto desarrollado para nuestros clientes gubernamentales, en los cuales se diseña y opera con éxito un modelo que hemos denominado “Cobranza Humanizada” y demuestra nuestra estrategia de mejora en la gestión de crédito y la cobranza, que impacta de manera positiva en la recuperación efectiva de la cartera y que a su vez, logra incrementar la percepción de servicio de los ciudadanos que tienen deudas con alguna entidad del Estado Colombiano.

En BPM Consulting estamos comprometidos con la generación de experiencias memorables de servicio, somos creyentes en el poder que tiene conocer los usuarios y abordarlos asertivamente por parte de nuestros agentes enfatizando una comunicación basada en aspectos cualitativos como el tono, la cordialidad, y el entendimiento genuino de su situación. Como pioneros en el concepto de la Cobranza Humanizada, apostamos a transformar la cobranza tradicional logrando así un enfoque de gestión diferencial, en donde cada comunicación con los usuarios se da desde el análisis de su necesidad, con una clara orientación a resolver esas inquietudes para al final, lograr una negociación que sea acorde a sus posibilidades y situación particular.

## NUEVA SEDE ZONA FRANCA



Tras una detallada y continua validación de las diferentes oportunidades, nos alegra compartir que BPM Consulting cuenta con una segunda sede de operaciones en la ciudad de Bogotá, un espacio de oficinas ubicado en el complejo empresarial Zona Franca Bogotá, el cual cumple con todos los requisitos de bienestar para las personas que laboran día a día en ellas y que por supuesto cuenta con los más altos estándares técnicos exigidos en nuestro sector de centros de contacto y BPO.

La nueva sede de operaciones cuenta con cerca de 600 confortables puestos de trabajo, en 2 zonas de operación, 1 sala de capacitación empresarial, oficinas privadas para el staff y nuestros clientes, cafetería, sala de juntas, ascensor, más de 40 baterías de baños, que incluyen para personal con discapacidad. Técnicamente cuenta con 2 centros de cableado de datos certificados categoría 6A, cableado y circuitos eléctricos certificados RETIE en todo el edificio, planta eléctrica de suplencia total de energía y un segundo nivel de respaldo con UPS para suplencia de emergencia en los cuartos de control, circuito cerrado de televisión, internet dedicado de 400 Mb con su respectiva contingenci; en fin, todo lo necesario para una operación que requiere altos niveles de operatividad, capacidad y disponibilidad para operar sin interrupciones las 24 horas de día, los 365 días del año.

En el parque empresarial Zona Franca, se destacan los diferentes servicios a los que pueden acceder nuestros colaboradores tales como: red de bancos, restaurantes, gimnasio operado por Compensar (nuestra caja de compensación corporativa), transporte interno para desplazamiento y un completo esquema de seguridad en puntos de control de acceso y zonas perimetrales.

## BPM BOT

### Transformando la Experiencia del Cliente con Inteligencia Artificial Generativa



En el año 2023, hemos lanzado un proyecto de innovación corporativa significativo, totalmente alineado con nuestro objetivo estratégico de revolucionar la experiencia del cliente. Este proyecto introduce los BPMBots, una avanzada implementación de inteligencia artificial generativa basada en ChatGPT, diseñada para proporcionar una interacción fluida y humana, superando los métodos tradicionales basados en menús y botones.

Nuestros BPMBots están diseñados para impulsar la productividad, redefinir los límites del autoservicio y proporcionar interacciones encantadoras tanto con agentes en vivo como a través de autoservicio, aprovechando poderosos insights para fomentar una mejora continua.

#### DESARROLLO Y ENTRENAMIENTO DEL BPMBOT

El proceso de desarrollo y entrenamiento del BPMBot se ha estructurado en varias fases críticas para asegurar su efectividad y precisión:

- **Carga de la Base de Conocimiento:** Este primer paso implicó la creación de una amplia base de datos de conocimientos relevantes para nuestro sector y necesidades específicas, asegurando que el BPMBot pueda proporcionar respuestas informadas y precisas.
- **Entrenamiento mediante Escucha de Llamadas:** Se analizaron y procesaron llamadas reales con clientes para enseñar al BPMBot patrones de interacción eficaces y empáticas, mejorando así su capacidad para manejar consultas de manera más humana y personalizada.
- **Entrenamiento mediante Preguntas y Respuestas de Prueba:** Esta fase se centró en la mejora continua del BPMBot a través de sesiones intensivas de preguntas y respuestas, perfeccionando su capacidad para ofrecer respuestas precisas y relevantes en una variedad de escenarios.

#### APLICACIONES DEL BPMBOT

El BPMBot se ha implementado en diversas áreas clave para mejorar la experiencia del cliente, incluyendo:

- **Servicio al Cliente:** Proporcionando respuestas rápidas, precisas y personalizadas a las consultas de los clientes.
- **Procesos Transaccionales:** Simplificando tareas como el agendamiento de citas médicas, haciéndolas más accesibles y eficientes para los usuarios.
- **Avatares e Interfaces de Voz:** Creando representaciones virtuales y sistemas de voz que ofrecen una interacción más natural y agradable para el usuario.

#### CONFIAN EN NUESTROS NUEVOS SERVICIOS

El éxito y la innovación del proyecto BPMBot han sido posibles gracias a importantes entidades del estado como ATENEA y MEN, las cuales han confiado en nuestra visión y se han sumado como primeros clientes a nuestro nuevo servicio.

# SUBGERENCIA GENERAL



## SUBGERENTE GENERAL CAROLINA MANCERA

La alta dirección de la compañía realizó al cierre de 2022 diferentes sesiones con el propósito de definir y establecer las acciones estratégicas que encaminarían nuestros esfuerzos durante los próximos 4 años para el logro de la visión trazada.

En BPM Consulting, la implementación de la estrategia es un proceso que realizamos de forma constante y con monitoreo mensual a través de las sesiones de comité directivo y semestralmente con foco específico en los proyectos estratégicos priorizados para ejecución del año 2023 para cada una de las perspectivas del Balanced Score Card.

El año 2023 estuvo marcado por una tendencia constante en el cumplimiento y logro de los objetivos estratégicos establecidos, lo cual nos permitió aprovechar oportunidades emergentes y gestionar el crecimiento empresarial a través de la mejora continua.

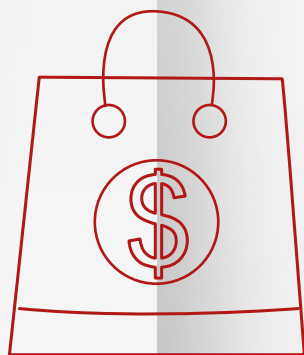
# PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE MEDICIÓN	META 2023	RESULTADO 2023
Mantener y aumentar la participación en la prestación de servicios en el territorio nacional y/o local.	1. Ventas anuales corporativas 2. Ingresos anuales corporativos	1. Ventas: <b>\$55.000.000.000</b> 2. Ingresos: <b>\$48.000.000.000</b>	1. Cumple – <b>77.223MCOP</b> 2. Cumple – <b>58.665 MCOP</b>
Buscar nuevas oportunidades de negocio mediante la internacionalización / exportación de servicios de BPO	1. BPM avalada por Procolombia	BPM avalada por Procolombia	1. Cumple BPM Consulting se encuentra avala para participación en ruedas de negocios internacionales.
Fortalecer los mecanismos para el control financiero y operacional de los proyectos.	1. Velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos con clientes.  2. Velar por una baja rotación de personal en la compañía.	1. ANS > <b>95%</b>  2. Rotación < <b>3,5%</b>	1. Se alcanza un desempeño con satisfactorio cumplimiento de <b>99,7%</b> de los acuerdo de niveles de servicio establecidos con nuestros clientes.  2. Rotación: <b>3,03%</b>
Mantener y apropiar diferentes metodologías internas para la prestación de servicios con altos estándares de eficacia y calidad.	1. 100% requisitos COPC implementados para monitoreo de operaciones 2. Índice de Satisfacción del cliente	1. 0% proyecto con COPC en calidad servicio.  2. Satisfacción: 85% top to box	1. cumple: 100% Todos nuestros proyectos cuentan con monitoreo de transacciones bajo estándares COPC y con registro digital en nuestra plataforma de omnicanalidad.  2. Satisfacción cliente: <b>96%</b>

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE MEDICIÓN	META 2023	RESULTADO 2023
Fortalecer la gestión del talento humano promoviendo acciones de bienestar, formación y SST que generen satisfacción en nuestros colaboradores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar la gestión de nomina en la plataforma BUK.</li> <li>2. Mantenimiento y mejora programa de SST.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de nómina en BUK</li> <li>2. Certificación ARL &gt; <b>85%</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumple: se migra la gestión de nomina a BUK y se alcanzan logros corporativos al contar con el portal de autogestión del empleado y manejo de hojas de vida 100% digitales con firma electronica de contratos laborales.</li> <li>2. Cumple ARL <b>97%</b></li> </ol>
Incentivar la adopción de tecnología que permita la automatización y optimización de actividades en los procesos corporativos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bot de soporte nivel I.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de BOT soporte nivel 1</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumple. Se diseñó e implementó un BOT que permite limpiar cache temporales y reinicio de equipos de forma automatizada.</li> </ol>
Fomentar la autonomía e innovación empresarial a través del fortalecimiento de capacidades para el desarrollo tecnológico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investigación y piloto de al menos una soluciones de IA para servicios de BPO.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Piloto de una mejora en operaciones con IA</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 100% se implementó un servicio de CHATBOT con inteligencia artificial generativa para el cliente ATENEA</li> </ol>
Aumentar beneficios en la calidad de vida de los colaboradores y económicos de la empresa con la implementación del teletrabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de teletrabajo</li> </ol>	BPM Certificado en Teletrabajo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPM Consulting logra la certificación ante ARL de la modalidad de Teletrabajo Suplementario.</li> </ol>
Promover programas de interés colectivo contribuyendo al bienestar e impacto social.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar la vinculación de personal en el programa de diversidad e inclusión.</li> <li>2. Coordinar eventos de acción social.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>2,5%</b> de personas del total de la empresa contratadas en el marco del programa de diversidad.</li> <li>2. Un evento de voluntariado /acción social.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumple <b>8.2%</b></li> <li>2. Cumple- se realizó 1 programa de voluntariado coordinado con la Fundación Make a Wish.</li> </ol>



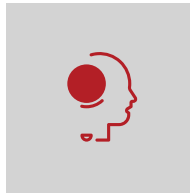
# CAPITULO 02



**NUESTROS  
SERVICIOS**

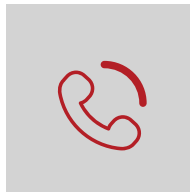
# CONTACT CENTER

Transformamos el viaje de tus clientes, haciendo de cada punto de contacto una experiencia positiva que supera expectativas. Todo esto basado en personal idóneo de operación, staff y tecnología de punta (hardware, software y telecomunicaciones).



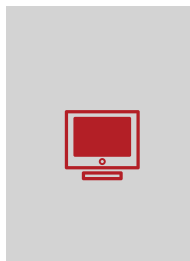
## Presenciales

Ventanillas de atención  
Mesa de escalamientos  
Comunicaciones escritas  
Radicación de correspondencia  
Descentralización del servicio (*puntos móviles, ferias*)



## Telefónicos

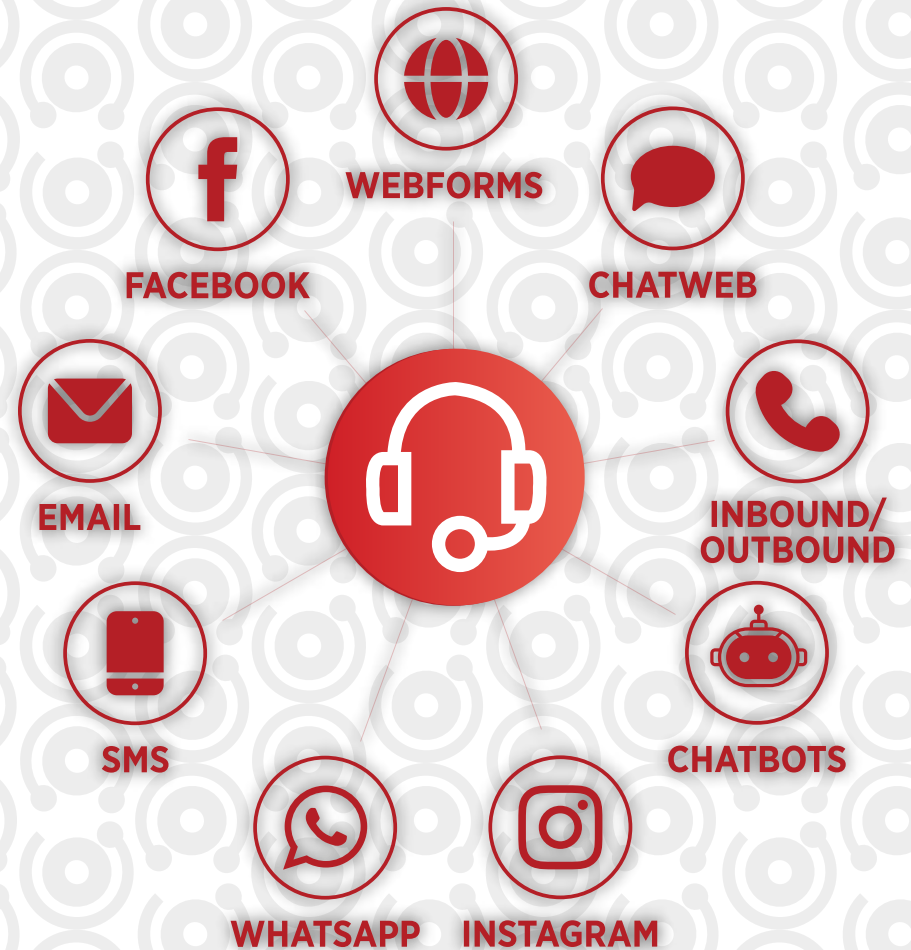
Inbound  
Outbound  
IVR Enrutador  
IVR Audiotexto  
IVR Transaccional



## Virtuales

Web / Chat  
Correo electrónico  
Agente virtual  
Video llamada  
Click to call  
Redes sociales  
SMS y APP

## ESTRATEGIA OMNICANAL



# OUTSOURCING TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Evolucionamos el soporte tecnológico de su compañía, bajo las mejores prácticas ITIL con personal y software especializado.

## MESAS DE AYUDA

## IN HOUSE OFF SITE



## OPERACIÓN



## SERVICIOS

- Catálogo de servicios
- Requerimientos
- Incidentes
- Niveles de Servicio



## SOPORTE

- Problemas
- Cambios
- Conocimiento
- Configuración

# FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Es un software propio que funciona en la nube y cumple con toda la normatividad vigente de la DIAN en el modelo de validación previa. No requieres Software contable, emite documentos electrónicos directamente sobre FEEL o nos integramos con tu ERP.

**DIAN**<sup>®</sup>  
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Proveedor  
Tecnológico  
Autorizado

**MÁS DE 850 FACTURADORES ELECTRÓNICOS  
ACTIVOS**



**Facturación  
Electrónica**



**Nómina  
Electrónica**



**Documento  
Soporte**



**Recepción de  
Documentos**



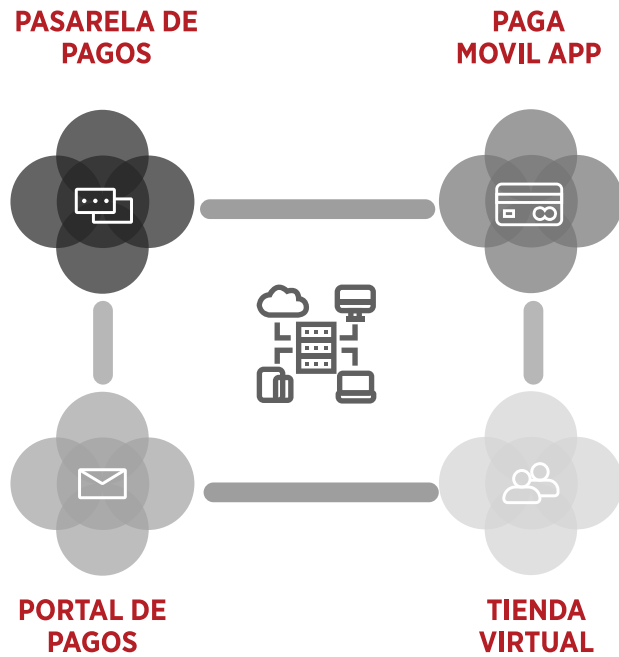
**Factura Servicios  
Públicos**



**Factura  
Electrónica  
POS**

# PLATAFORMA ELECTRÓNICA DE PAGOS

Plataforma digital en la nube que le permitirá procesar pagos virtuales de sus clientes con los más altos estándares de seguridad. No sólo somos una plataforma de gestión de pagos electrónicos, tenemos las mejores aplicaciones para hacer crecer tu negocio.



Link de Pago



Email de Cobro



MSM de Cobro



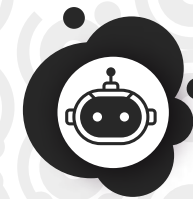
WhatsApp de Cobro



Llamada de Cobro

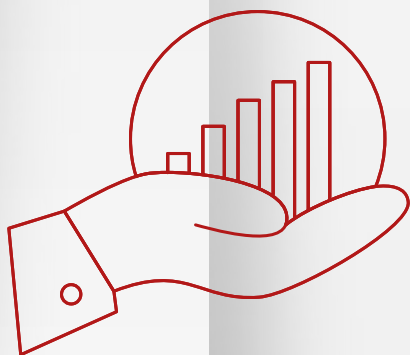


Débito Automático



BOT de Cobro

# CAPITULO 03



**RESULTADOS  
2023**



COMITÉ GERENCIAL 2023  
BPM CONSULTING



# GERENCIA MERCADERO Y VENTAS

## MILENA RICO

En el 2023 BPM Consulting logró cumplir sus objetivos comerciales de manera satisfactoria, la clave del éxito comercial radicó principalmente en conocer y escuchar a nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia de cliente personalizada, cálida y eficiente para tener un impacto favorable en la percepción que los usuarios finales tienen de su marca, producto o servicio.

Para lograrlo, nos esforzamos por involucrar nuevas tecnologías, cada vez más sofisticadas al servicio de estrategias que permitan conocerlos y entenderlos mejor con el fin de satisfacer sus expectativas a la medida. Actualmente, tener una buena estrategia de Experiencia de Cliente (CX) es un diferenciador clave para el futuro de una empresa. En BPM Consulting nos enfocamos en brindar soluciones que rastreen y mejoren todo el recorrido del cliente.

A pesar de la efervescencia del sector de CX, las incertidumbres políticas y económicas, agravadas por una posible recesión mundial, como empresa el ser parte del Acuerdo Marco de Servicios BPO II, nos dio la oportunidad de ser adjudicados a más de 37 contratos con el estado colombiano convirtiéndose en el 93.55% del total de nuestros clientes durante este año.

En BPM Consulting avanzamos en nuevas vías de crecimiento que se relacionan con la forma en que iniciamos el proceso de expansión en mercados altamente atractivos, como EE. UU y otras geografías.



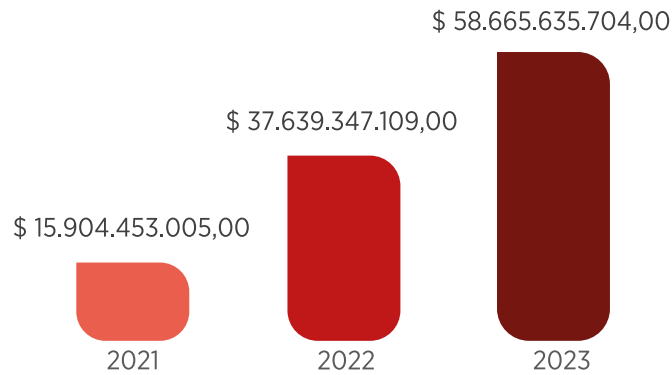


# CIFRAS

Alcanzamos un total de 40 nuevos contratos durante el 2024 incluyendo sector público y privado.

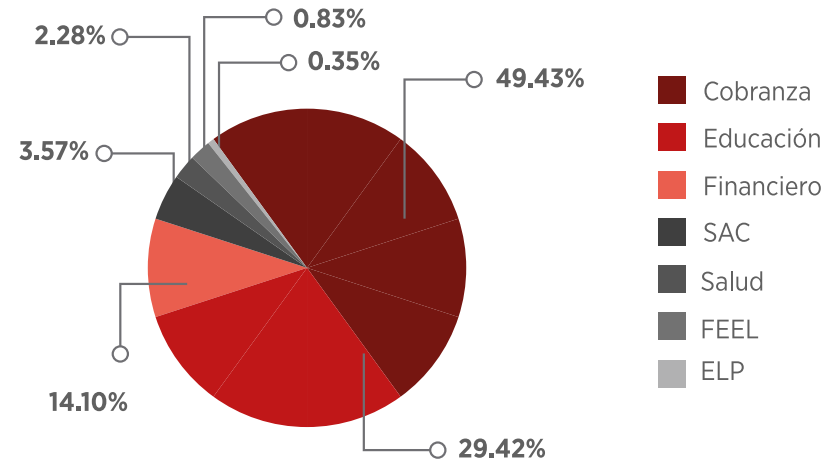
Logramos ingresos totales para el año 2023 de \$ 58.665.635.704 millones de pesos, cumpliendo la meta establecida en el plan estratégico para el año 2023. Siendo nuestro volumen más grande de clientes el sector gobierno a través de los contratos adjudicados por Acuerdo Marco de precios BPO II ascendiendo a 36 órdenes de compra.

## INGRESOS BPM CONSULTING



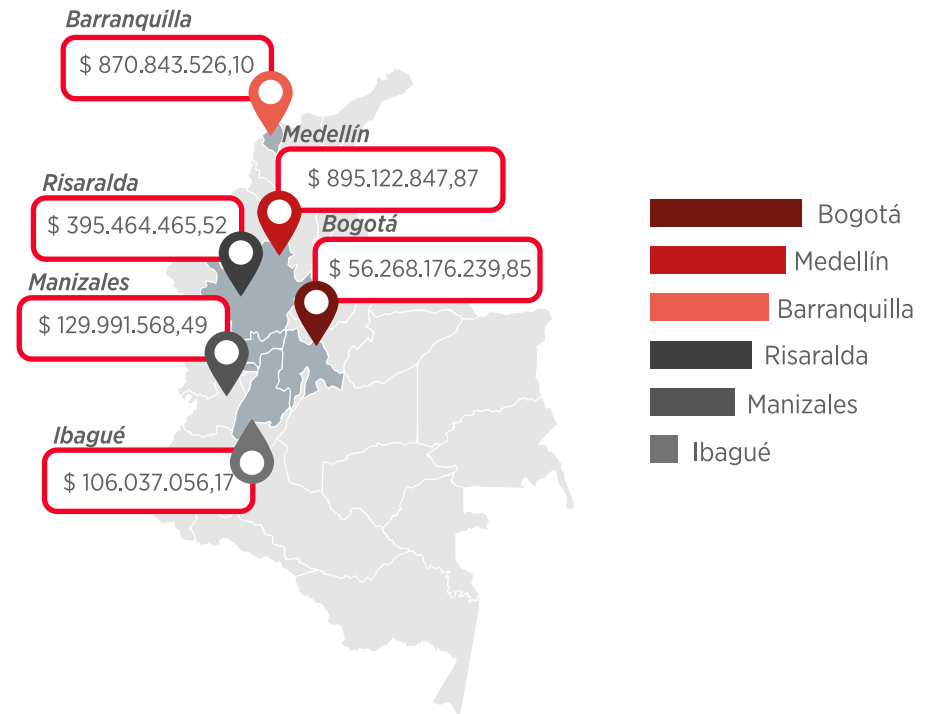
Durante el año 2023 implementamos campañas de clientes en diferentes sectores del mercado, entre ellos se destacan el sector de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), Salud, Educación, cobranza y financiero siendo los sectores con mayor representación en ventas.

## INGRESOS POR SECTOR



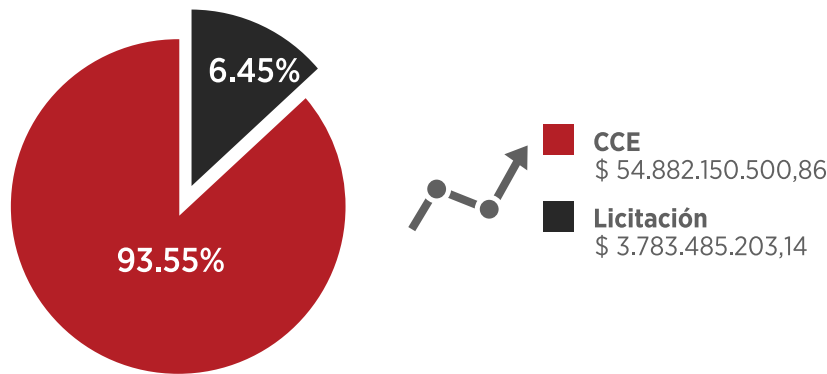
Nuestros servicios durante el año 2023 fueron prestados a nivel nacional siendo las principales ciudades Bogotá, Medellín y Barranquilla.

## VENTAS POR LOCALIZACIÓN



## INGRESOS POR TIPO DE CLIENTE

Nuestros ingresos en el año 2023 se concentraron en un 93,55% en el sector gobierno con contratos adjudicados a través del Acuerdo marco de precios BPO II y un 6,45% con licitaciones con clientes privados.



## HITOS

- El 2023 BPM Consulting superó su meta de ventas e ingresos dándonos la oportunidad de crecer en el mercado colombiano.
- Se dio inicio a la ruta exportadora con Procolombia lo que nos permitió iniciar nuestra primera alianza con cliente de EE.UU
- Iniciamos el proceso de apertura de nueva sede para el primer mes de 2024.
- El 93% de nuestros clientes nos ven como una empresa que recomendaría por la calidad de sus servicios.

## RETOS

- Acompañar a nuestros clientes a seguir creciendo, enfocándonos en la necesidad de sus usuarios y desde ahí construir soluciones acompañados de la mejor tecnología.
- Lograr fidelizar a nuestros clientes ofreciéndoles consultoría que nos permita conocer sus procesos y de esta manera, brindar soluciones integrales y personalizadas de customer experience (CX) abarcando todo el ciclo de vida del servicio, adaptándonos a las exigencias del sector, el modelo de negocio y el tipo de consumidores a los que se dirige.
- Expandirnos en el sector privado abarcando diferentes nichos de mercado
- Lograr al menos 2 clientes para exportación de servicios.
- Participar en al menos 1 feria o rueda de negocios de PROCOLOMBIA para exportar.

MILENA RICO • JHONATAN LEZAMA



# EQUIPO MERCADEO Y VENTAS

# GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

## EDGAR MARTÍNEZ

Si el año pasado fue el año de las transformaciones, este año fue el de las consolidaciones, un 2023 con un equipo renovado que entendió el compromiso, que como Gerencia Administrativa y Financiera tenemos frente a una organización en constante crecimiento, equipo que estuvo de la mano con todas las gerencias apoyando y aportando sus experiencias y recursos en el crecimiento de la Empresa.

En la parte administrativa fuimos los socios de la logística, el mantenimiento, las adecuaciones, nos convertimos en los facilitadores de los demás procesos en pro del buen funcionamiento y operatividad de la empresa. Nuestro aporte es visible en toda la organización, desde la recepción del personal y terceros que nos visitan, la estadía de todo el personal dentro de las instalaciones, hasta los grandes temas de mantenimiento y adecuación de espacios de acuerdo con los requerimientos que el negocio va demandando.

En la parte financiera fuimos los encargados de la consecución y administración de los recursos, para poder proveer todos los requerimientos de la organización, compras, pagos laborales, amortización de la deuda, pago de impuestos y atención a los accionistas, consolidando de esta manera toda la gestión empresarial a través de la presentación de los respectivos informes a los accionistas, a la banca comercial, a entidades de administración de los recursos del personal y a las entidades de control y fiscalización.

Es de vital importancia reconocer el compromiso y la responsabilidad de todo el personal que conforma y apoya la consecución de los objetivos asignados a este proceso y su consolidación a nivel empresa.



# CIFRAS

## ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

El año anterior mencionábamos el panorama de recesión que se avecinaba para el año 2023, siendo acertados en nuestra apreciación y solamente el país registró un crecimiento del 0,6%, que frente al 7,3% del año 2022 afirma nuestro análisis; sin embargo BPM logró sortear dicha situación y fortaleció su gestión con importantes aportes a nivel comercial incrementando las ventas, aportes a nivel operacional con la eficiencia en la ejecución de las campañas y aportes del nivel administrativo con el oportuno suministro de recursos tanto humanos, como económicos.

Todo esto permitió un importante crecimiento de los ingresos, cifra cercana a los \$59.000 millones de pesos, superando el 55% de crecimiento con respecto al año anterior y más de un 45% de crecimiento real si descontamos la inflación que superó el 9%.

La compañía logra mantener sus niveles de márgenes históricos, acercándose a un Ebitda del 8%, una gran parte de la utilidad operacional se comparte con nuestros aliados financieros y una no muy despreciable suma de aporte al estado vía impuesto de renta, consolidando una utilidad neta superior a los \$1.050 millones de pesos.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL	2023	2022	Análisis Vertical	Análisis Horizontal	Variaciones
Ingresos de actividades ordinarias	58.665.635.704	37.639.347.109	100,00%	55,86%	21.026.288.594
Costo de prestación de Servicios	51.795.206.469	34.346.291.571	-88,29%	50,80%	17.448.914.898
<b>Ganancia Bruta</b>	<b>6.870.429.235</b>	<b>3.293.055.538</b>	<b>11,71%</b>	<b>108,63%</b>	<b>3.577.373.696</b>
Gastos de Administración	2.285.850.960	1.123.900.128	-3,90%	103,39%	1.161.950.832
Gastos de Ventas	280.716.828	229.084.453	-0,48%	22,54%	51.632.375
Otros Ingresos Operacionales	351.578.678	902.548.077	0,60%	-61,05%	550.969.399
<b>Ebitda</b>	<b>4.655.440.125</b>	<b>2.842.619.034</b>	<b>7,94%</b>	<b>63,77%</b>	<b>1.812.821.091</b>
Depreciaciones y amortizaciones	299.618.237	230.981.002	-0,51%	29,72%	68.637.235
<b>Ganancia Operacional</b>	<b>4.355.821.888</b>	<b>2.611.638.032</b>	<b>7,42%</b>	<b>66,79%</b>	<b>1.744.183.856</b>
Gastos financieros	2.110.458.516	1.620.504.772	-3,60%	30,23%	489.953.744
Otros ingresos	35.147.811	18.296.271	0,06%	0,00%	16.851.540
Otros egresos	439.364.796	205.889.161	-0,75%	113,40%	233.475.635
<b>Ganancia antes de impuestos</b>	<b>1.841.146.388</b>	<b>803.540.370</b>	<b>3,14%</b>	<b>129,13%</b>	<b>1.037.606.017</b>
Gasto por impuesto a la renta	777.734.000	317.274.000	-1,33%	145,13%	460.460.000
Gasto por impuesto diferido	10.757.264	367.035.425	-0,02%	0,00%	356.278.161
<b>Ganancia (Pérdida) del período</b>	<b>1.052.655.124</b>	<b>119.230.946</b>	<b>1,79%</b>	<b>782,87%</b>	<b>933.424.178</b>

## ACTIVOS

Dentro de los Activos, la compañía logra mantener los niveles de efectivo de los últimos años, gracias a la gestión de facturación y cobro dentro del mes de diciembre. Los deudores comerciales mantienen un saldo importante superior a los \$6.000 millones de pesos en facturación real y devengo de ingresos por servicios prestados dentro del año.

Se tienen niveles de impuestos por recuperar superiores a los \$3.000 millones de pesos, que a través de la planeación fiscal, se tiene prevista la solicitud de compensación de saldos con impuestos no pagados en los últimos meses, como hasta ahora se viene haciendo.

El activo no corriente refleja de manera importante el efecto del proceso de revaluación del edificio BPM.

ACTIVOS	2023	2022	Análisis Vertical	Análisis Horizontal	Variaciones
Efectivo y equivalentes de efectivo	3.296.402.376	3.156.043.755	15,62%	4,45%	140.358.620
Deudores comerciales y otros	9.207.154.259	8.054.357.647	43,64%	14,31%	1.152.796.611
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>12.503.556.634</b>	<b>11.210.401.403</b>	<b>59,26%</b>	<b>11,54%</b>	<b>1.293.155.232</b>
Propiedades, planta y equipo (Neto)	6.101.857.148	6.011.293.786	28,92%	1,51%	90.563.361
Revaluación propiedades	2.446.902.830	2.446.902.830	11,60%	100,00%	-
Activos por gastos diferidos	46.371.273	-	0,00%	0,00%	46.371.273
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>8.595.131.251</b>	<b>8.458.196.616</b>	<b>40,52%</b>	<b>1,62%</b>	<b>136.934.634</b>
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>21.098.687.885</b>	<b>19.668.598.019</b>	<b>99,78%</b>	<b>7,27%</b>	<b>1.430.089.866</b>

## PASIVOS

Dentro del análisis de los pasivos, las cifras se mantienen dentro de los niveles establecidos, sin embargo, es importante resaltar que las bajas variaciones no reflejan el crecimiento real del personal al cierre del año, esto producto que los ingresos masivos se realizaron dentro de los últimos meses del año. La banca sigue siendo un aliado muy importante dentro de nuestra gestión empresarial. Los impuestos por pagar, como se mencionaba anteriormente, serán aplicados a la compensación de los saldos a favor.

PASIVOS	2023	2022	Análisis Vertical	Análisis Horizontal	Variaciones
Obligaciones financieras	3.751.966.727	4.115.313.648	17,78%	-8,83%	363.346.921
Cuentas por pagar	487.268.051	624.920.888	2,31%	-22,03%	137.652.837
Impuestos corrientes por pagar	3.517.145.422	2.198.467.000	16,67%	59,98%	1.318.678.422
Anticipos de clientes	5.565.067	364.617	0,03%	100,00%	5.200.450
Obligaciones laborales	3.389.234.201	2.887.780.968	16,06%	17,36%	501.453.233
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>11.151.179.468</b>	<b>9.826.847.121</b>	<b>52,85%</b>	<b>13,48%</b>	<b>1.324.332.347</b>
Obligaciones financieras	3.216.485.582	2.789.189.074	15,24%	15,32%	427.296.508
Pasivo por impuesto diferido	377.792.689	367.035.425	1,79%	100,00%	10.757.265
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3.594.278.271</b>	<b>3.156.224.499</b>	<b>17,04%</b>	<b>13,88%</b>	<b>438.053.773</b>
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>14.745.457.740</b>	<b>12.983.071.619</b>	<b>69,89%</b>	<b>13,57%</b>	<b>1.762.386.120</b>

## PATRIMONIO

Al cierre del año la compañía registra un Capital Autorizado de \$5.000 Millones y un Capital Suscrito de \$2.000 Millones, de los cuales ha pagado la suma de \$810 Millones equivalente a 810.000 acciones de valor nominal de \$1.000 cada una.

El Patrimonio de la compañía refleja una utilidad por \$1.052 Millones generada en el periodo. Hay que mencionar que como se había previsto, la compañía realizó una distribución de dividendos a los accionistas por valor de \$1.384,9 Millones.

<b>PATRIMONIO</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Análisis Vertical</b>	<b>Análisis Horizontal</b>	<b>Variaciones</b>
Capital suscrito y pagado	810.000.000	810.000.000	3,84%	0,00%	-
Reserva Legal	202.255.000	190.331.000	0,96%	6,26%	11.924.000
Ganancias acumuladas	1.841.417.192	3.119.061.624	8,73%	-40,96%	1.277.644.432
Ganancia del período	1.052.655.124	119.230.946	4,99%	782,87%	933.424.178
Revaluación propiedades	2.446.902.830	2.446.902.830	11,60%	100,00%	-
<b>PATRIMONIO TOTAL</b>	<b>6.353.230.145</b>	<b>6.685.526.400</b>	<b>30,11%</b>	<b>-4,97%</b>	<b>332.296.254</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO TOTAL</b>	<b>21.098.687.885</b>	<b>19.668.598.019</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,27%</b>	<b>1.430.089.866</b>



# HITOS

- Crecimiento de ingresos por encima del 55%, lo que representa un mayor valor facturado superior a los \$21.000 millones de pesos, con respecto al año anterior.
- Se mantuvo un Ebitda cercano al 8%, gracias a la revisión minuciosa de costos, su estructuración y al apalancamiento de mayores ingresos manteniendo una estructura con tendencia estable.
- Se continua con el apalancamiento financiero por parte de los bancos, gracias a las cifras alcanzadas por la empresa y por el relacionamiento con las entidades, cumpliendo a cabalidad con los compromisos asumidos.
- Cumplimiento estricto en la presentación de informes y declaraciones a las autoridades de control y fiscalización, con cero pagos de penalidades.
- Gestión ante la DIAN para la compensación del saldo a favor en renta con saldos de obligaciones por impuesto a las ventas, de acuerdo con la planeación tributaria establecida por el proceso.
- Fortalecimiento del equipo de trabajo y la interiorización del compromiso por la empresa.

# RETOS

- Disponibilidad de recursos económicos para atender la operación de la empresa y cumplir con los compromisos adquiridos.
- Solicitar de manera oportuna la devolución de saldos a favor en el impuesto a la renta, vía compensación de saldos a pagar por el impuesto a las ventas.
- Cumplir a cabalidad con la presentación de declaraciones e informes a entidades de fiscalización y control, evitando el pago de sanciones por incumplimientos.
- Generación de informe de gestión con periodicidad mensual para hacer seguimiento a la evolución de las operaciones de la empresa y su nivel de cumplimiento frente a las metas establecidas para el año 2024.
- Generación de Estados Financieros de periodos intermedios con periodicidad trimestral, con el objeto de presentar a las entidades financieras la evolución del negocio y apalancar la consecución de recursos.
- Mantener la unidad en el equipo de trabajo, fomentando el conocimiento, la responsabilidad y el compromiso frente a nuestras responsabilidades.

# REVISORÍA FISCAL

## Informe sobre los Estados Financieros

He Auditado los estados financieros adjuntos de la compañía BPM CONSULTING SAS, que corresponden al Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2023 y 2022, el Estado de Resultados Integral, el Estado de cambios en el Patrimonio, y el Estado de flujo de efectivo, correspondiente a los ejercicios terminados en dichas fechas y sus respectivas notas, que incluye un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. Dichos estados financieros se encuentran certificados por el representante legal y contador de la compañía.

## Opinión

En mi opinión, los Estados Financieros presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Compañía BPM CONSULTING SAS a 31 de diciembre de 2023 y 2022, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, de conformidad con el Decreto 3022 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES, grupo 2 al cual pertenece BPM CONSULTING SAS.

Los estados financieros terminados a 31 de diciembre de 2023 y 2022 fueron auditados por mí y emití una opinión sin salvedades.

## Responsabilidad de la Administración en relación con los estados financieros

La administración de BPM CONSULTING SAS, es la responsable tanto en su preparación como en su correcta presentación fiel de los estados financieros adjuntos, de conformidad con el Decreto 3022 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES aplicables en Colombia al grupo 2 al cual

pertenece BPM CONSULTING SAS. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno adecuado para la preparación y presentación de los estados financieros que estén libres de errores importantes, ya sea por fraude o por error, seleccionando y aplicando las políticas contables apropiadas; así como efectuar las provisiones que resulten razonables.

De igual manera en la preparación de los estados financieros, la administración de la compañía es responsable de la valoración de la capacidad de continuar como empresa en marcha o funcionamiento, revelando según corresponda, las cuestiones relacionadas con la continuidad de la misma y utilizando el principio contable de negocio en marcha o funcionamiento.

En cumplimiento de lo anterior, dichos estados financieros fueron debidamente certificados por el representante legal y contador de la compañía.

## Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con los estados financieros

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos basado en mi auditoría.

He llevado a cabo la auditoría de conformidad con la Parte 2, Título 1º del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, que incorpora las Normas Internacionales de Auditoría - NIA. Dichas normas exigen que cumpla los requerimientos de ética, así como que planifique y ejecute la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de incorrección material, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Compañía. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros.

Para efectos de la evaluación del cumplimiento legal y normativo utilicé procedimientos de auditoría que me permitieron obtener evidencia suficiente y adecuada sobre:

- Cumplimiento de normas legales
- Cumplimiento de los estatutos
- Cumplimiento de las decisiones registradas en las actas de asamblea y de junta directiva.

- Adecuada conservación de los bienes y valores sociales
- Para la evaluación de control interno, utilicé como criterio el modelo COSO.

Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para emitir mi opinión sobre los estados financieros en mención.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios basándome en el alcance de mis auditorías durante el año 2023, informo:

- 1.** Que la contabilidad de la compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable vigente.
- 2.** Que las operaciones registradas en los libros y los actos de la administración se ajustan a los estatutos y decisiones de los socios.
- 3.** Que la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas se llevan y conservan debidamente.
- 4.** Que la compañía ha adoptado las metodologías, políticas y procedimientos de control interno y de calidad.
- 5.** BPM CONSULTING SAS, ha tomado las medidas adecuadas de conservación y custodia de sus bienes.
- 6.** El informe de gestión de la Administración guarda la debida concordancia con los estados financieros.
- 7.** Que los Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral han sido efectuados, declarados y pagados oportunamente de acuerdo a las disposiciones legales.
- 8.** La compañía ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la circular externa No. 100- 000016 de 2020 expedida por la Superintendencia de Sociedades, circular que modificó el capítulo X de su Circular Básica Jurídica de 2017, estableciendo la obligación en la implementación del SAGRILAFT - Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo a las sociedades sujetas a la vigilancia o control de la Superintendencia de Sociedades, con ingresos totales o activos iguales o superiores a 40.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes con corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

### Párrafo de énfasis

La compañía BPM CONSULTING SAS, su actividad principal es el servicio de centro de contacto de llamadas, actividad que se desarrolla a través de contratos que son adquiridos por medio de licitaciones, debido a que depende si se gana o no la licitación, los ingresos de la compañía varían de un año a otro, para el año 2023 respecto al año 2022 los ingresos tuvieron un aumento representativo aproximadamente en un 55.86%, incremento que se encuentra detallado en las Notas a los Estados Financieros (Nota 14). De acuerdo a información suministrada por la administración en el momento de presentación de mi informe, los contratos de prestación de servicios de centro de contacto de llamadas existentes a la fecha tienen vencimiento para los años 2024, dando continuidad y cumplimiento a sus operaciones para el respectivo año.

• SANTIAGO SANCHEZ • EDGAR MARTÍNEZ • JORGE PANIAGUA  
MÓNICA MARQUES • MARIA CLAUDIA CALDERON • GABRIELA QUINTÍN



# EQUIPO ADMIN. Y FINANCIERO

# GERENCIA TALENTO HUMANO Y CULTURA

## JULIETH OBANDO

La fuerza laboral del BPM Consulting durante el 2023 permitió la construcción de un tejido social empresarial más empático y por ende la percepción de un ambiente laboral más inclusivo, no solo por el crecimiento exponencial en un 65.79% de contrataciones de colaboradores pertenecientes a una comunidad diversa o que históricamente ha tenido barreras para incorporarse y mantenerse en una oportunidad laboral, sino además por la ejecución de acciones orientadas al trato justo y equitativo, a la eliminación de prejuicios que separan o distancian al otro y a una interiorización de los 4 pilares organizacionales: respeto, honestidad, calidez y compromiso.

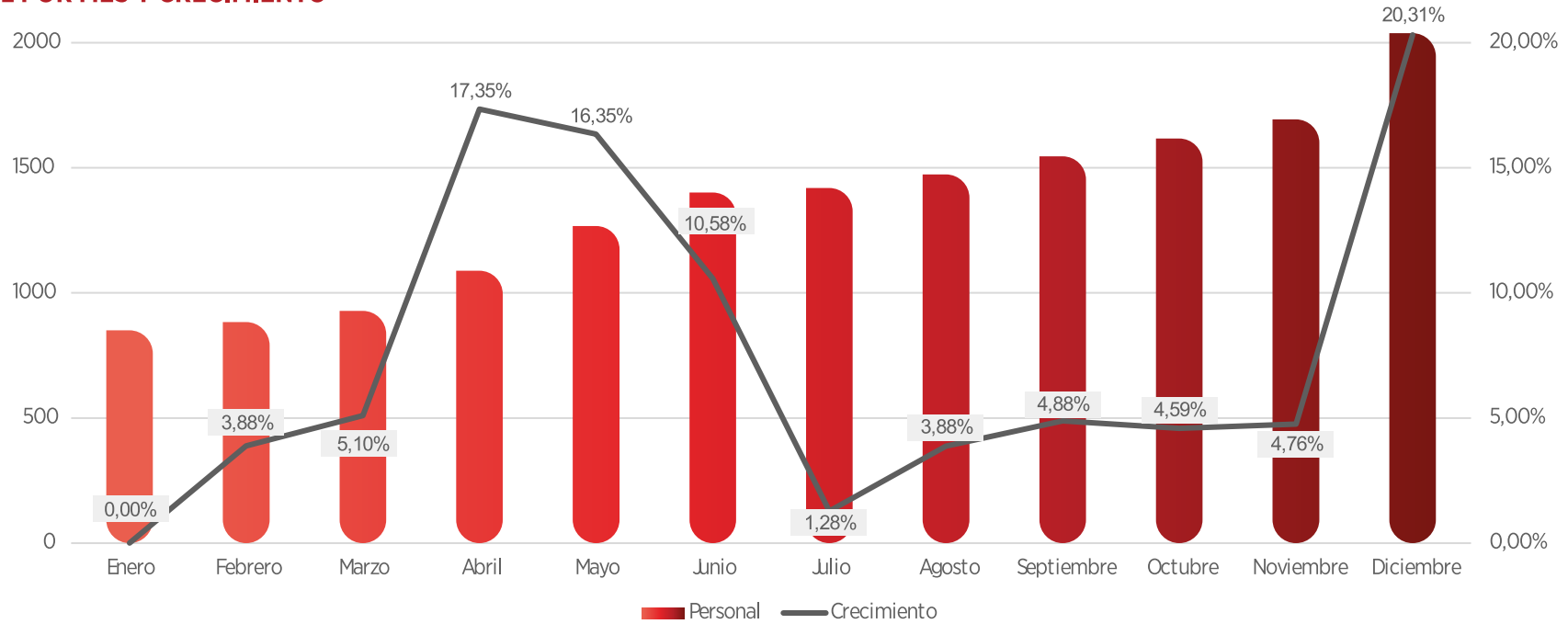
Esta motivación por el cierre de brechas también dejó un 2023 más ágil y automatizado, en donde cada colaborador gestiona cada solicitud ante el área de talento humano a tan solo un click, disminuyendo así cualquier barrera que pudiese reforzar negativamente una comunicación piramidal y ampliando la posibilidad de conectar de una forma más eficiente. De igual manera, esta conexión se amplió gracias a la ejecución de planes de formación encaminados a reforzar habilidades técnicas y blandas basadas en la metodología scrum que permite reconocer el trabajo en equipo y establecer de una manera más dinámica objetivos laborales y personales.

El promedio de rotación del 2023 fue de un 3,03%, lo cual refleja que BPM Consulting ofrece a sus colaboradores condiciones laborales óptimas como para que no consideren otras ofertas laborales. Este resultado también está muy relacionado con el resultado de la encuesta de clima laboral, la cual con un índice de satisfacción del 96,16% evidencia no sólo el sentido de pertenencia hacia la organización, sino también una conexión positiva con compañeros/líderes, una percepción de autonomía y de sentirse trabajando en un lugar que reconoce su proceso más allá de sus resultados.

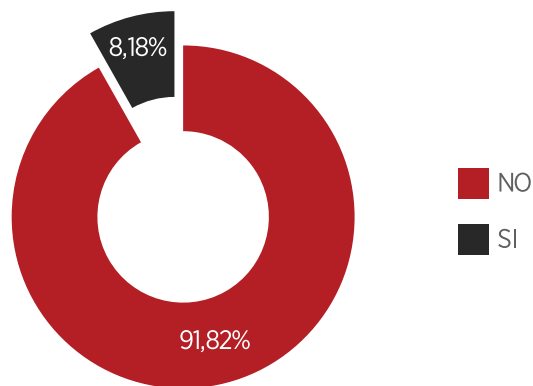


# CIFRAS

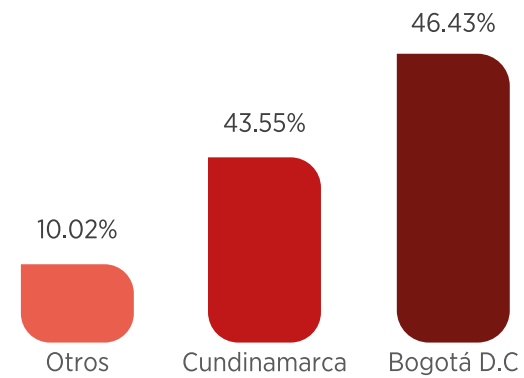
## PERSONAL POR MES Y CRECIMIENTO



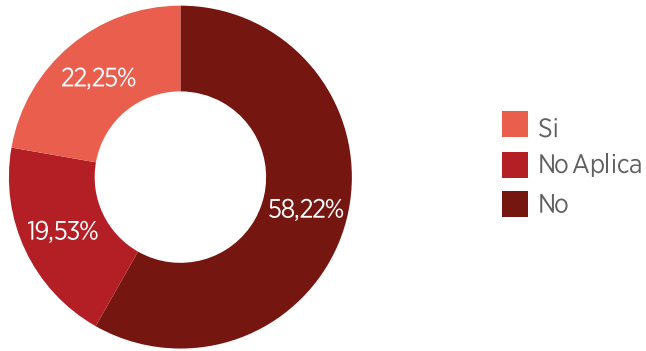
## PRIMER EMPLEO



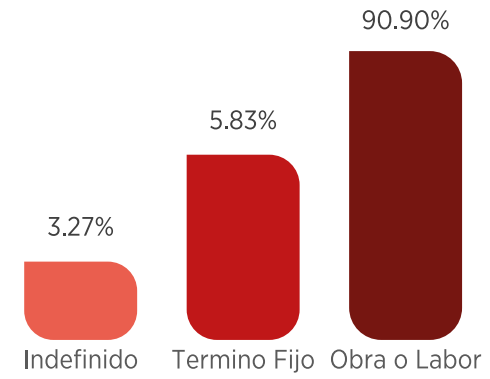
## PORCENTAJE DE RESIDENCIA POR DEPARTAMENTO



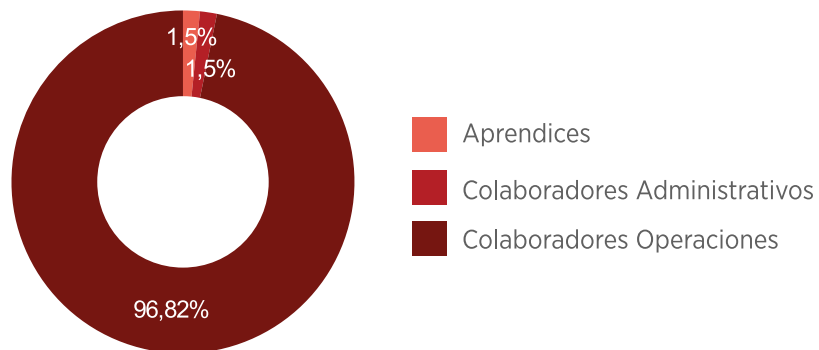
**CABEZA DE HOGAR**



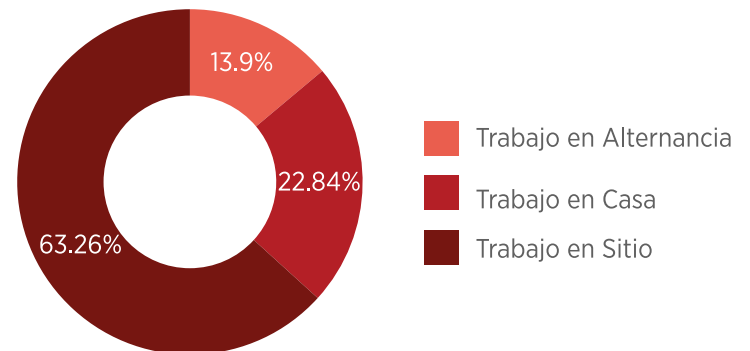
**TIPO DE CONTRATO**



**PERSONAL**



**LUGAR DE TRABAJO**



# HITOS

La automatización de los principales procesos del área, permitió mayor agilidad en la entrega de resultados, concretamente, la implementación de la mesa de ayuda de Talento Humano JIRA y la implementación de la plataforma BUK.

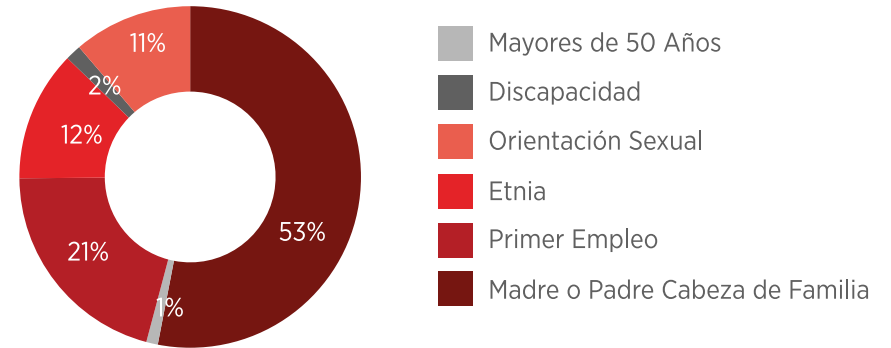
Con JIRA ha sido posible la recepción rápida de solicitudes de personal, ingresos, retiros, solicitudes de procesos disciplinarios, acompañamiento psicológico, entre otros; de igual forma con la implementación de BUK, ha sido posible que varios procesos de talento humano se gestionaran de manera más rápida y eficiente, desde el procesamiento de nómina, la descarga de desprendible de pago, certificados laborales, solicitud de vacaciones, registro de incapacidades, firma de contratos y documentos de manera electrónica, entre otros, han hecho que los tiempos de respuesta sean mas cortos y se refuerce una cercanía importante, especialmente con los colaboradores que se encuentran trabajando desde casa.

Por último con el objetivo de proveer el personal más idóneo, se implementó un refuerzo en la verificación de antecedentes y se contrató un proveedor de consultas de antecedentes más riguroso para garantizar la integridad y la idoneidad de los candidatos seleccionados.

Respecto a los procesos de atracción y vinculación laboral se implementó el programa BPM diverso e incluyente cuyo objetivo fue disminuir la discriminación y la segregación en la compañía, a través de la medición de la percepción que tienen los colaboradores acerca del ambiente de trabajo inclusivo y de acuerdo con los resultados, diseñar estrategias que permitan el cierre de brechas que mantiene cualquier tiempo de inequidad y que fortalezcan la inclusión.

EL primer indicador se cumplió de manera satisfactoria con el incremento en la contratación de personal perteneciente a comunidades diversas en en 65.79%, así:

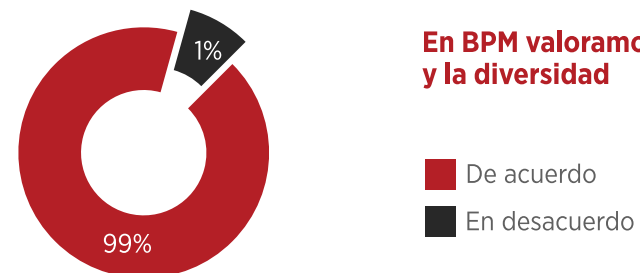
## GRUPO ÉTNICO



Este resultado, muestra como la compañía no solo ha cerrado brechas entre género, orientación sexual o etnia, sino que, al abrir estas nuevas oportunidades y fuerzas laborales, se contribuye al fortalecimiento de un tejido social más empático y libre de discriminación.

Este indicador también refleja, como hoy en BPM los procesos de reclutamiento, selección y contratación tuvieron una reestructuración, evidenciada en los ajustes razonables lo cual eliminó las variables que sin saberlo estaban segregando a las comunidades diversas y gracias al uso del lenguaje inclusivo nos acercamos y acogemos de una forma más empática a todos.

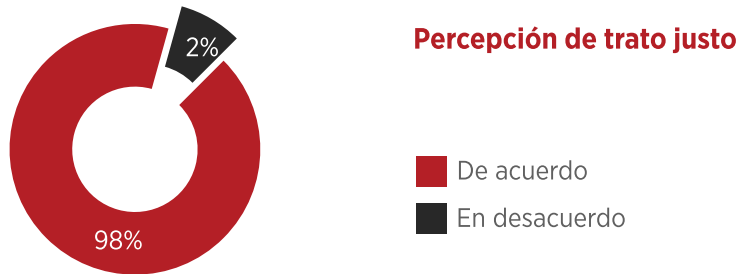
De igual forma, hubo un incremento del 6,49% en la percepción de apoyo a la diversidad y la inclusión a nivel laboral, pasando del 92% en enero del 2023 a un 98.49% en enero de 2024, Esta cifra valida nuestra premisa y esfuerzo de compañía por generar sentido de pertenencia en cada colaborador, quien al sentirse validado en la organización realiza sus actividades desde la fuerza intrínseca como consecuencia de sentirse valorado en un equipo de trabajo, tal como lo muestra la siguiente gráfica:





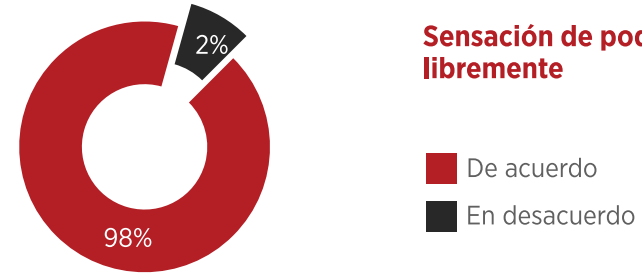
Otro de los indicadores que evidencia el cumplimiento del programa es el incremento en la percepción de trato justo e igualitario, que también tuvo un resultado positivo del 7.16%; al inicio de la medición nos encontrábamos en un 91.37% y en la última encuesta obtuvimos un resultado de 98.53%.

Para la organización este resultado refleja la interiorización del respeto como uno de los valores organizacionales y pilares, con lo cual se reafirma que cada colaborador en la organización debe ser reconocido con el mismo valor y gozar de los mismos derechos y oportunidades, independiente de sus diferencias, ser valorados por lo que son y por lo que pueden aportar como individuos.



Por último, el indicador que también reafirma el resultado favorable del programa está relacionado con la expresión libre de identidad.

Al inicio del año el resultado reflejaba un índice de 93.83% y para el final del año se muestra un resultado de 98.77%, lo cual muestra un incremento de 4.94%; si bien, tuvimos un incremento por debajo de la meta esperada, los resultados reflejan la percepción que tienen los colaboradores al expresar, difundir, buscar o recibir información y compartir sus ideas sin miedos o temores a las consecuencias de dicho intercambio, esto refleja que los colaboradores en la organización son capaces de ser completamente ellos mismos, sintiéndose cómodos, siendo auténticos y genuinos, lo cual repercute en su bienestar emocional, al no tener que ocultar aspectos de su individualidad:



Para poder llegar a obtener estos resultados se ejecutó una estrategia que contempló el desarrollo de las siguientes actividades:

- Creación del comité de diversidad, que tiene como objetivo analizar quejas por posibles microagresiones o situaciones de inequidad o discriminación. De igual forma, el comité también está orientado a generar estrategias pedagógicas que sensibilicen a los colaboradores en la importancia de ser inclusivos e incluyentes.
- Ejecución del programa “Hablemos de Diversidad”, en el cual los colaboradores comparten su sentir respecto al hecho de pertenecer a una comunidad diversa; en estas sesiones virtuales un experto en el tema sensibiliza y capacita a toda la organización en estrategias puntuales para la eliminación de prejuicios. Algunos de los expertos que lideraron esos espacios formativos fueron: Maria Duque de la secretaria de Planeación Dirección de Diversidad; Deisy Ramírez, Referente Técnica del CADIS; Holman Moreno, Referente Técnico EFI Estrategia de Fortalecimiento a la Inclusión; Rita Gómez, Líder social y miembro de Consejo Nacional de Paz
- Universalización del diálogo corporativo en los procesos de Talento Humano y contratación y que se refleja en la información documentada como la política de Talento Humano y el procedimiento de contratación. Se realizan ajustes razonables en todos los formatos que se emplean en el proceso de reclutamiento, selección, contratación e ingreso a la compañía, a saber, así como en varios componentes tecnológicos y de señalización (Inclusión de nombre identitario a los documentos de contratación, Modificación de Encuesta Sociodemográfica, incluyendo preguntas que permitan identificar la comunidad diversa a la que pertenece, Etc)

- Ajustes tecnológicos en los equipos de la compañía (instalación de software JAWS) y capacitación al área de TI y el Staff sobre el aplicativo
- Se apertura y cierra de manera exitosa el plan de formación para 28 colaboradores, en el nivel básico en Lengua de Señas Colombianas.
- Dentro del plan de bienestar se incorpora el acompañamiento psicológico totalmente gratuito para todos los colaboradores por parte de una psicóloga clínica
- Actualización del proceso de inducción corporativa a través de videos y no de presentaciones en power point, lo cual permitió tener una mayor cobertura por parte de comunidades en condición de discapacidad visual.
- Articulación de alianzas con entidades gubernamentales y la organización, para ser partícipes de diferentes actividades orientadas al acercamiento respetuoso con todo aquello considerado como diferente, a saber:

- Articulación con la Dirección de diversidad sexual, poblaciones y géneros, de los cuales recibimos orientación para realizar los ajustes razonables a nivel de contratación de personas pertenecientes a la comunidad LGTBQ+.

- Articulación con la Subdirección para la Discapacidad de la Secretaría de Integración Social y se generaron alianzas para la consecución y contratación de personas en condición de discapacidad. De igual forma, en compañía de esta Subdirección se hicieron ajustes razonables desde el área de Salud y Seguridad en el Trabajo para priorizar el teletrabajo suplementario para este tipo de población.

- Participación en la "Rueda de Negocios y emprendimiento incluyente" durante el mes de la discapacidad, donde participamos en calidad de Ponentes, con el propósito de compartir la experiencia como empresa referente en los temas de contratación de personas en condición de discapacidad.

- La Dirección de Diversidad Sexual, Poblaciones y Géneros nos invitó a ser ponentes en el conversatorio "La inclusión es la Solución" debido a nuestras prácticas inclusivas en el ámbito laboral. También fuimos reconocidos por la Subcomisión para la Inclusión Social, Laboral y Productiva (SISLP) por promover la contratación de personas con discapacidad en el Foro de Empleabilidad "Bogotá: Una Ciudad Laboralmente Incluyente".

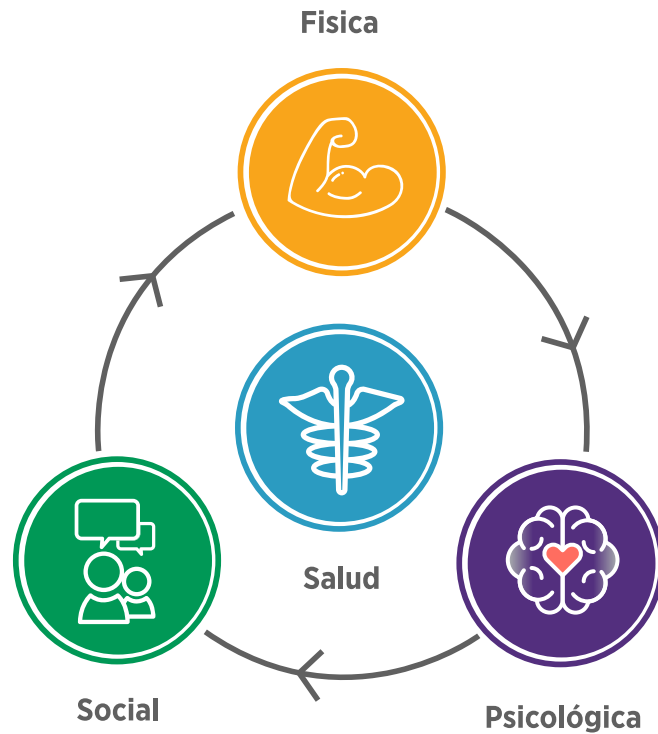
- Se recibió la visita por parte del Subsecretario de la Secretaría de Desarrollo Económico, Sebastián Marulanda Robledo, en marco del programa "Empleo Incluyente" como empresa con mayor número de postulaciones al programa. También, se recibió por parte de la Dirección de diversidad sexual, Poblaciones y Géneros de la Secretaría Distrital de Planeación, en marco del programa "En Bogotá se puede ser", el reconocimiento como empresa generadora de espacios laborales inclusivos libres de discriminación y la vinculación de personas LGTBI.

## RETOS

En aras de fortalecer nuestra posición en el mercado laboral, se han delineado una serie de iniciativas estratégicas destinadas a mejorar y optimizar los diferentes procesos del área de talento humano:

- Continuar con la implementación de estrategia BPM diverso e inclusivo, ampliando las alianzas con entidades gubernamentales, búsqueda de sello Bogotá incluyente y certificación en programa equipares.
- Incorporación de formaciones con enfoque bilingüe
- Plan de formación para líderes baso en el fortalecimiento del SER.
- Mejoramiento de plataforma herramienta E-learning a Social – Learning
- Ampliación de participación en ferias de empleo, tanto virtuales como presenciales
- Automatización de pruebas técnicas de selección

# BIENESTAR LABORAL



Desde el área de bienestar laboral se desarrollaron diferentes actividades que permitieron el fortalecimiento tanto del área social, física y psicológica de los colaboradores. Se incorporó el programa Hablemos de Diversidad que nace como una actividad de comunicación, en la cual mensualmente se organiza un streaming virtual donde se abordan conversaciones abiertas con colaboradores pertenecientes a alguna comunidad diversa.

A través, de este dialogo genuino toda la compañía puede conocer, preguntar y entender pensamientos y diferencias culturales que nos lleven a un aprendizaje continuo, empático y multicultural.

# ACADEMIA BPM



ACADEMIA

bpm

Respecto al proceso de formación y desarrollo de la compañía, se estructuró el plan anual de formación, a través del cual se desarrollaron 753 actividades formativas con un cumplimiento del 93,63%. de igual forma, la encuesta de satisfacción arrojó un resultado de 4,4 / 5.0, lo cual evidencia el impacto positivo en los procesos organizacionales de enseñanza y aprendizaje.

- Habilidad blanda (SER): Modelo SCRUM
- Habilidad técnica (HACER): Curso EXCEL Nivel 0 y 1
- Formación de producto: Dependiendo de cada cliente
- Evaluación de conocimientos: Nota promedio del año 92/100

El 2023 trajo a la academia BPM un mejoramiento en la infraestructura de Moodle, con la incursión de H5P, mostrando formaciones más dinámicas y organizadas por módulos de aprendizaje, desde la inducción corporativas hasta las formaciones continuas. A su vez se fortaleció al equipo de 22 formadores con el Taller Formador de Formadores bajo educación 4.0.

# SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Desde el área de Salud y Seguridad en el trabajo se cumplió el plan de trabajo y de capacitación en un 96%, garantizando la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud de los colaboradores; un hito importante desde el área de SST fue la implementación del teletrabajo suplementario en la compañía, lo cual facilitó los procesos organizacionales, la automatización de tareas, reducción en los tiempos y movimientos. La implementación del teletrabajo permitió que los colaboradores pudieran tener una mayor conciliación entre la vida laboral, familiar.



• LAURA RODRIGUEZ • CONSTANSA CABRERA • ANDRES USCATEGUI • DANIELA CASAS • SANDRA CORTAZAR  
• ERICA GÓMEZ • JULIETH OBANDO • ANDREA RODRIGUEZ



# EQUIPO TALENTO HUMANO

# GERENCIA DE OPERACIONES

## LUZ ENEIDA GÓMEZ

En la operación del servicio convergen los esfuerzos de toda la compañía en general, pues en si todas las áreas aúnan sus esfuerzos para que desde operaciones logremos prestar el servicio, a través de recurso humano y tecnológico como parte fundamental, de manera que entreguemos todo el knowhow en cada contrato que ejecutamos.

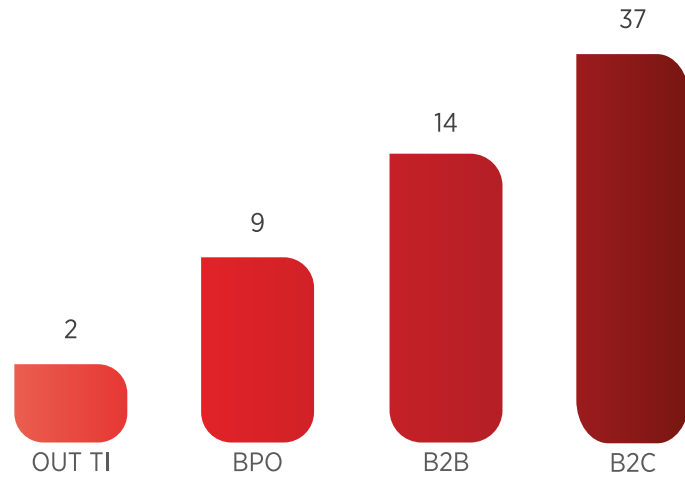
Dimos inicio al año operando 29 campañas producto del trabajo del año anterior, y a lo largo de este 2023 logramos un crecimiento importante en la compañía con grandes retos a nivel de implementación, superando expectativas de nuestros clientes en la puesta en marcha de sus servicios, llegando a tener acumuladas 44 campañas de diferentes entidades del Estado al cierre del año.

Durante la ejecución del servicio logramos potencializar nuestras herramientas, buscando nuevas formas de entregar los servicios a la ciudadanía llegando con soluciones fáciles y eficaces a nuestros clientes contratantes. Esto lo logamos a través de nuestro talento humano capacitado y con competencias que permiten identificar claramente los puntos claves del proceso de los clientes gracias al conocimiento genuino que hemos obtenido a lo largo de los años.



# CIFRAS

## NUMERO DE ENTIDADES POR TIPO DE MERCADO

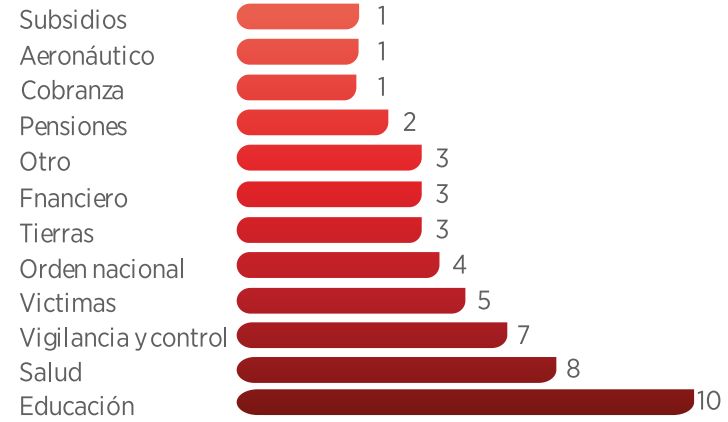


## SATISFACCIÓN DE USUARIO FINAL

**80%**

El 94% de las operaciones lograron sostenerse todo el año con un cumplimiento por encima del 80% en satisfacción de Usuario Final, cumpliendo con el benchmarking de la industria.

## SEGMENTACIÓN POR INDUSTRIA



## CANALES CON MAYOR DEMANDA





# HITOS

- En la AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA, inaugura su primer contact center con BPM Consulting. Se contrataron perfiles específicos de acuerdo con las necesidades de nuestro cliente permitiendo de esta manera crear un centro de contacto dinámico que permite brindar una atención al usuario caracterizada por su excelente servicio al cliente.
- Se Implementa el primer BOT con IA, permitiendo interactuar a los usuarios de la AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA con un chat de lenguaje natural.
- Se generó la implementación y desarrollo del canal de WhatsApp para el MINISTERIO DE TRANSPORTE, identificado como una necesidad por parte del grupo de atención al ciudadano, permitiendo de esta manera mejorar la experiencia al usuario final y asegurando una mejor atención y respuesta a sus necesidades.
- En la DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR se implementó y puso en ejecución el servicio de CHAT BOT, en el canal de WhatsApp, plataforma de autogestión al usuario y respuesta inmediata, esta misma sincronizada con el sistema de Dirección de Sanidad permitiendo que el usuario gestione rápida y eficazmente su agendamiento, cancelación y reprogramación de citas, garantizando de esta manera una solución efectiva y acertada que permite descongestionar el canal telefónico de la entidad.
- Se habilita un módulo de agendamiento especial para el Hospital Naval de Cartagena, en la campaña de DIGSA, implementado como solución primaria para el rápido acceso a citas médicas.
- Por primera vez la AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO, decide incorporar en su estrategia de servicio el contact center, diseñando y viabilizando de manera efectiva el canal de comunicación con la entidad, facilitando al ciudadano acceder a las asesorías, información y solución en primer contacto de sus necesidades jurídicas.
- En Sanidad de la Policía REGIONAL 8, se entregó una solución web para la solicitud de citas de especialidades médicas, de manera que el paciente pudiese realizar la petición de su cita adjuntando la Orden médica y además logrando en un segundo momento consultar el estado de su petición. Con este desarrollo se logra apoyar a la entidad en uno de sus objetivos estratégicos y que lo tenían dentro de sus puntos de dolor, toda vez que ahora logran controlar las autorizaciones previas para los exámenes de especialidades
- Durante el año 2023, se logra la implementación de la norma COPC en nuestra matriz de evaluación de calidad, incorporada desde la herramienta de Ucontact
- En el mes de mayo, a través de la participación y asistencia al Cx Summit 2023, logramos obtener el premio bronce a la mejor estrategia de Cobranza, por la gestión realizada hacia los usuarios de nuestro cliente ICETEX, con una cobranza más humanizada, que a través de estrategias de sensibilización y entrenamiento para nuestros agentes, permiten logros importantes en la recuperación de cartera con tiempo mayor a 90 días.
- Para el FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS, operación que nació en BPM como una estrategia de inclusión laboral, en el año anterior, contamos con personal invidente, para quienes en este año se logra incorporar una herramienta de consulta especial para el uso de este tipo de agentes en operación.
- Para MIGRACIÓN COLOMBIA se desarrolla todo un módulo de agendamiento de citas dispuesto en la web de la entidad para ciudadanos en los diferentes puntos a nivel nacional
- Se logran incorporar DASHBOARD en las operaciones de manera que la data en línea está al alcance de nuestro cliente.

# RETOS

- Documentación de procesos y flujos de procedimiento de las diferentes experiencias con clientes actuales, que permitan tener un repositorio de información para la presentación de ofertas.
- Presentación de Portafolio de recuperación de cartera de manera que el área comercial pueda explorar este segmento.
- Lograr la incorporación de agentes con discapacidad Visual en atención presencial, dentro el programa de inclusión laboral de BPM y el que tienen las entidades con Función Pública.
- Sesión interactiva (magistral y lúdica) de Coaching y Liderazgo dirigida a supervisores, jefes y líderes de calidad.
- De la mano con el área de TI, generar un desarrollo para el proceso de facturación operativa.
- Migración de BOTS existentes a BOTS IA.



LUZ ENEIDA GÓMEZ • CARLOS BELLO • VANESSA HESSEN



# EQUIPO OPERACIONES

# ICETEX



Somos una campaña de recuperación de cartera para Icetex comprometida con el bienestar de los beneficiarios. Brindamos una experiencia de cobranza humanizada a través de diversos canales de atención (Inbound, Outbound, Clic to call y presencial)

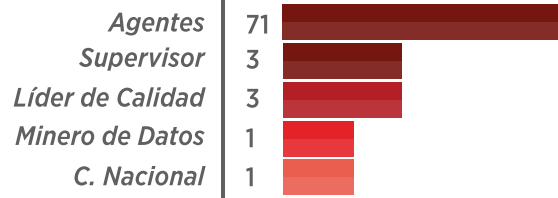
Nuestra filosofía se basa en la comprensión y el apoyo.

- Identificamos las dificultades de cada beneficiario para ofrecer soluciones viables.
- Negociamos acuerdos de pago flexibles que se ajusten a su capacidad económica.
- Brindamos atención personalizada con un enfoque de respeto y empatía.

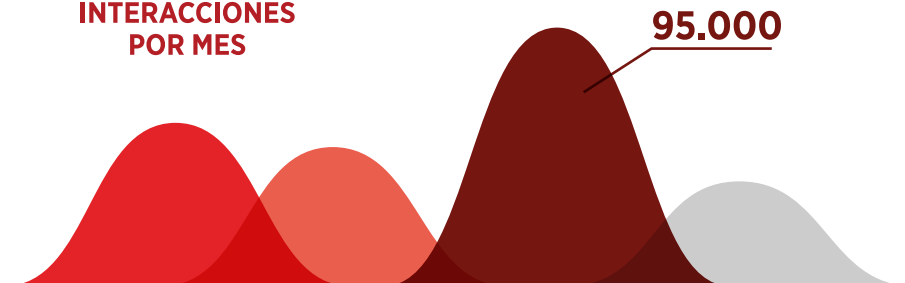
Innovación y eficiencia

- Implementamos un modelo de cobranzas innovador que optimiza los procesos y mejora los resultados.
- Utilizamos herramientas tecnológicas para automatizar tareas repetitivas y liberar tiempo para nuestro equipo.
- Analizamos datos para tomar decisiones estratégicas y mejorar continuamente nuestro servicio.
- Un equipo humano y profesional
- Contamos con un equipo altamente capacitado en técnicas de cobranza humanizada y efectiva.
- Fomentamos un ambiente de trabajo positivo y motivador, donde se reconoce el buen desempeño y se incentiva la mejora continua.
- Estamos comprometidos con la transparencia y la ética en todas nuestras actuaciones.

## TALENTO HUMANO



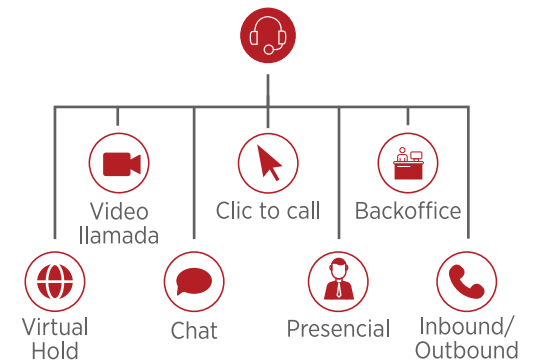
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# ADR

La Agencia de Desarrollo Rural – ADR tiene como misión la promoción, estructuración, cofinanciación y ejecución de planes y proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural, y generar capacidades para mejorar la gestión del desarrollo rural integral con enfoque territorial para contribuir a la transformación del campo colombiano.

El equipo de Servicio a la ciudadanía que está contratado en BPM Consulting, facilitaran el acceso a la información sobre la misionalidad de las áreas y los servicios que ofrece la Agencia de Desarrollo Rural

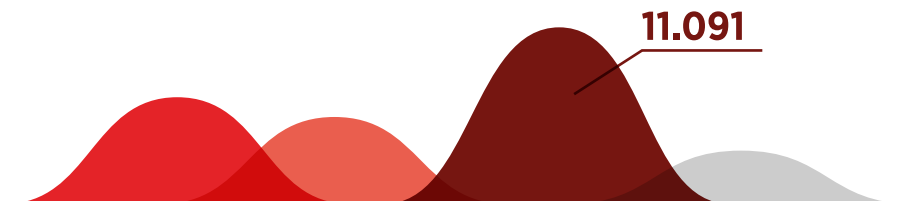
En BPM se cuenta con un área de formación que constantemente se encuentra capacitando al personal, para trabajar en el desarrollo de habilidades que no solamente facilitan el manejo y la prestación del servicio, sino que fortalecen en la misma medida el aspecto humano de nuestros colaboradores.



## TALENTO HUMANO

Agentes	15	
Líder de Calidad	1	
Supervisor	1	

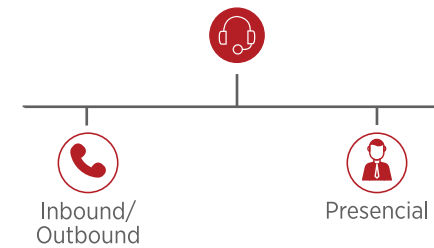
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# ADRES



# ADRES

La ADRES , se encarga de atender a los ciudadanos, empresas y servidores públicos dando información acerca de trámites y solicitudes ante la Entidad, dando el direccionamiento correcto según la necesidad.

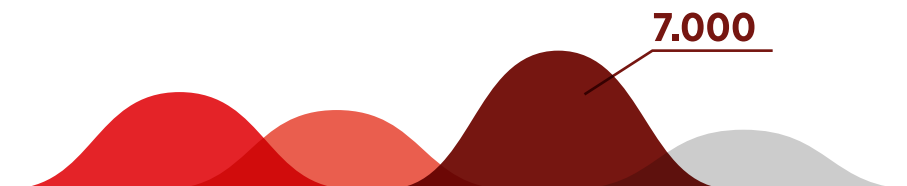
Para lo cual emplea diferentes canales de atención como son Telefónico y Presencial, apoyándose en un excelente enfoque de servicio, con altos estándares de calidad, y un equipo altamente capacitado.

En BPM se cuenta con un área de formación que constantemente se encuentra capacitando al personal, para trabajar en el desarrollo de habilidades que no solamente facilitan el manejo y la prestación del servicio, sino que fortalecen en la misma medida el aspecto humano de nuestros colaboradores.

## TALENTO HUMANO



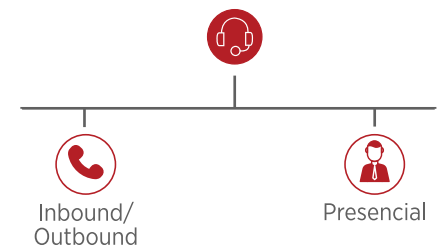
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# ANT

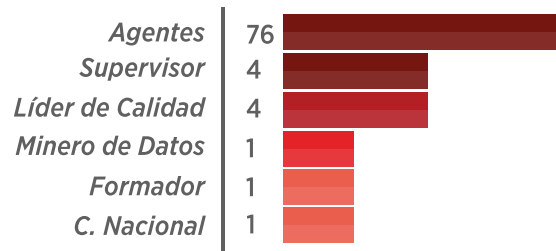


La Agencia Nacional de Tierras, se encarga de brindar atención a personas víctimas de la violencia que no hayan tenido atención por parte del Estado, con el objetivo de garantizar el acceso a la tierra, velar por la seguridad jurídica y dar cumplimiento a la función social de la propiedad.

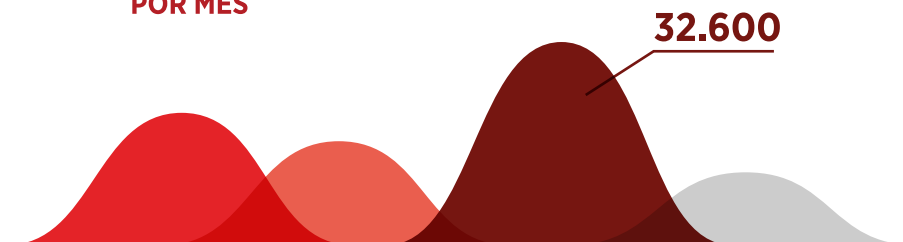
El equipo de Servicio a la ciudadanía que está contratado en BPM Consulting, orienta, escucha y gestiona las peticiones de la ciudadanía de acuerdo con su necesidad y con altos estándares de cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el acuerdo marco de precios y a los mínimos requeridos y concertados con el cliente.

En BPM se cuenta con un área de formación que constantemente se encuentra capacitando al personal, para trabajar en el desarrollo de habilidades que no solamente facilitan el manejo y la prestación del servicio, sino que fortalecen en la misma medida el aspecto humano de nuestros colaboradores.

## TALENTO HUMANO



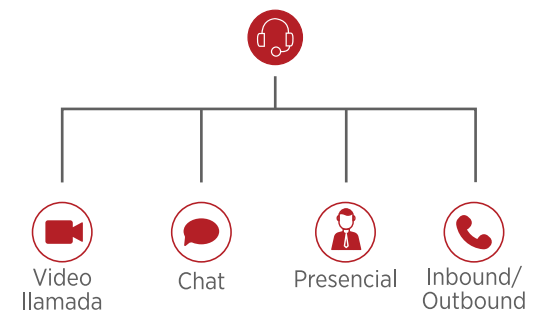
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# ANDJE

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) es una entidad del gobierno que se encarga de representar legalmente al Estado colombiano en los diferentes procesos judiciales en los que esté involucrado, tanto a nivel nacional como internacional. Su objetivo principal es proteger los intereses del Estado y defender sus derechos en los ámbitos jurídicos y legales.

Entre las funciones específicas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado se encuentran:

1. Representación del Estado en litigios judiciales y administrativos.
2. Defensa del patrimonio y los intereses del Estado colombiano.
3. Coordinación con otras entidades gubernamentales y organismos internacionales en asuntos legales.
4. Asesoramiento jurídico al gobierno en temas relacionados con el derecho público y administrativo.
5. Participación en la elaboración de políticas públicas en materia legal y judicial.



Equipo auto gestionable, formado bajo los valores corporativos BPM, con una metodología de experiencia de clientes, desarrollada en la inducción al cargo, alineados siempre con la misionalidad de la entidad y su población.

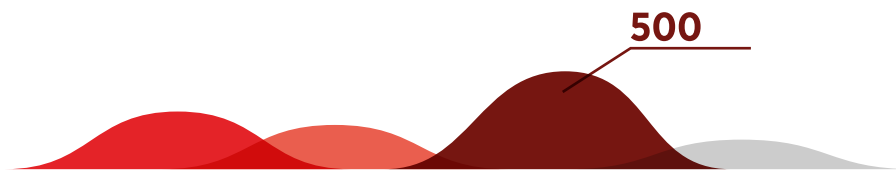
• **Mejoras, Hitos y Éxito**

- Implementación de auditorías de calidad para la línea telefónica.
- Calibración
- Asesores integrales en todos los procesos.

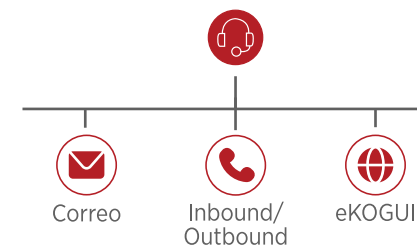
**TALENTO HUMANO**



**VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES**



**CANALES**







La Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) es una entidad colombiana que se encarga de diseñar, coordinar y ejecutar políticas, programas y proyectos para la reintegración de excombatientes de grupos armados ilegales a la vida civil, así como para la promoción de la convivencia y la reconciliación en las comunidades afectadas por el conflicto armado en Colombia.

Algunas de las funciones específicas de la ARN incluyen:

**Reintegración Social y Económica:** La ARN trabaja en la implementación de programas y proyectos que faciliten la reincorporación de excombatientes a la sociedad civil, brindando apoyo en áreas como educación, empleo, salud, vivienda y proyectos productivos.

**Acompañamiento Psicosocial:** La agencia ofrece apoyo psicológico y social a los excombatientes y sus familias durante el proceso de reintegración, con el fin de facilitar su adaptación a la vida civil y promover su bienestar emocional y social.

**Promoción de la Convivencia y la Reconciliación:** La ARN desarrolla iniciativas para fomentar la convivencia pacífica y la reconciliación en las comunidades afectadas por el conflicto armado, a través de proyectos de fortalecimiento comunitario, capacitación en resolución de conflictos y promoción de valores de paz y tolerancia.

**Gestión de la Información y el Conocimiento:** La agencia recopila, analiza y difunde información relevante sobre el proceso de reintegración y los avances en la construcción de paz en Colombia, con el objetivo de generar conocimiento y contribuir al diseño de políticas públicas efectivas en esta área.

En resumen, la ARN y su aliado BPM, juegan un papel fundamental en el proceso de construcción de paz en Colombia al liderar esfuerzos para la reintegración de excombatientes y la promoción de la convivencia pacífica y la reconciliación en las comunidades afectadas por el conflicto armado.

**TALENTO HUMANO**



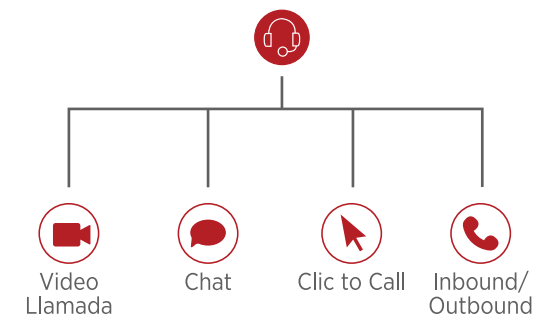
**VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES**



**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**



**CANALES**



# ART



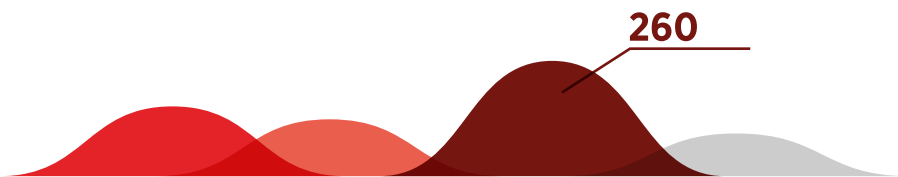
Si hablamos de coordinar, es inevitable no mencionar a la Agencia de Renovación del Territorio (ART), la cual realiza intervención de entidades nacionales y territoriales en zonas rurales afectadas por el conflicto priorizadas por el Gobierno nacional, a través de la ejecución de planes y proyectos para la renovación territorial de estas zonas, que permitan su reactivación económica, social y su fortalecimiento institucional para que se integren de manera sostenible al desarrollo del país, como lo son los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), como un instrumento de planificación y gestión para implementar de manera prioritaria los planes sectoriales y programas en el marco de la Reforma Rural Integral (RRI) y las medidas pertinentes que establece el Acuerdo Final, en articulación con los planes territoriales.

Entre las funciones de su equipo de trabajo, se encuentran liderar el proceso de coordinación inter e intra sectorial para desarrollar la estrategia de intervención, implementar espacios de participación para la formulación de planes y proyectos de intervención, formular e implementar un plan general de renovación territorial, entre otros. Desde su importante aliado BPM Consulting S.A.S, cada día trabajamos prestando un servicio de excelente calidad siendo eficientes y eficaces en el nivel de asistencia telefónica, soporte, chat y video llamada, generando acompañamiento a los usuarios que requieren temas y servicio de las direcciones de la ART.

## TALENTO HUMANO



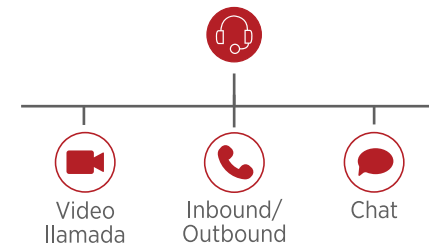
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



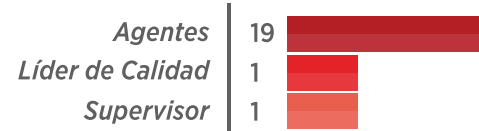
# ATENEA



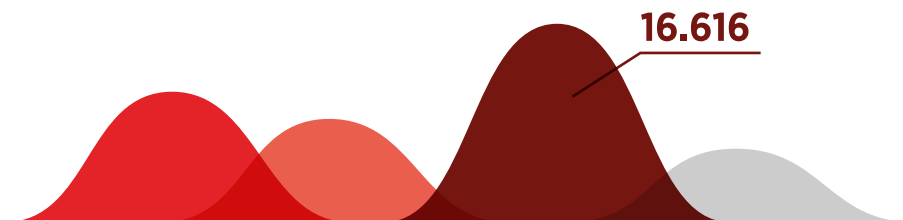
Trabajamos enfocados en la transparencia y eficiencia de cada uno de los procesos que se tienen en atención al ciudadano; como aliados estratégicos de la entidad, hemos creado una comunicación más cercana y colaborativa, dando como resultado la prestación de un servicio actualizado y enfocado a la accesibilidad de la información entendiendo al ciudadano como razón de ser.

Durante el transcurso de la OC se ajustan protocolos de atención alineados al manual de servicio a la ciudadanía, garantizando la calidad y calidez en cada una de las respuestas y/o asesoría que se presta por medio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

## TALENTO HUMANO



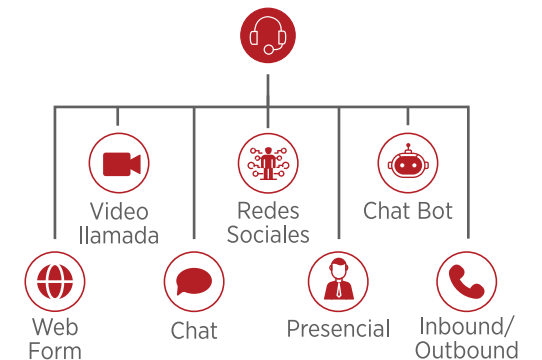
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# BANCO DE LA REPÚBLICA

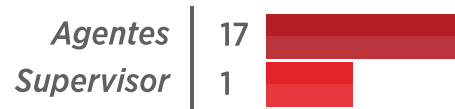


El equipo de Banco de la República se encarga de brindar atención a funcionarios y a la ciudadanía, con el objetivo de garantizar el acceso a los diferentes servicios del banco.

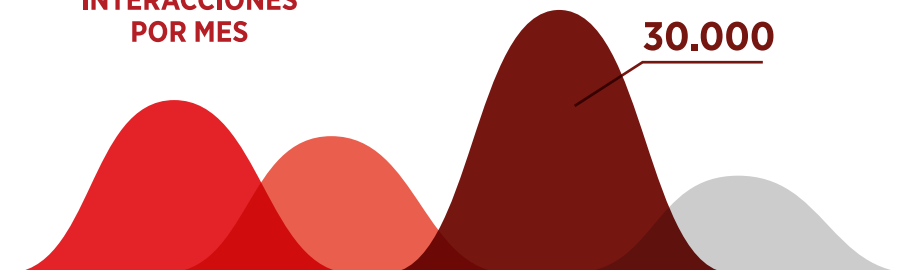
El equipo de Servicio a la ciudadanía que está contratado en BPM Consulting, orienta, escucha y gestiona las peticiones de la ciudadanía de acuerdo con su necesidad y con altos estándares de cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el acuerdo marco de precios y a los mínimos requeridos y concertados con el cliente.

La atención a la ciudadanía es muy importante para nuestra labor como equipo de trabajo por tanto atendemos y solucionamos más de 30 mil solicitudes al mes por medio de nuestros canales como: Línea de conmutador, Línea de atención al ciudadano, Línea museo del oro y atención presencial. Así como también contamos con un agente

## TALENTO HUMANO



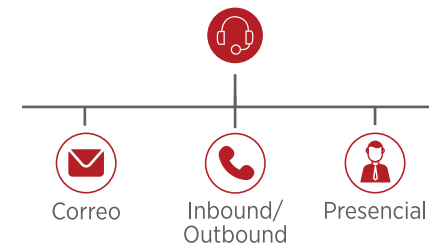
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# COMANDO GENERAL FFMM



El departamento control comercio armas, municiones y explosivos es una dependencia del Comando General de las Fuerzas Militares que tiene como misión autorizar y controlar el porte y tenencia de las armas y municiones, el uso y comercialización de explosivos y sustancias químicas controladas.

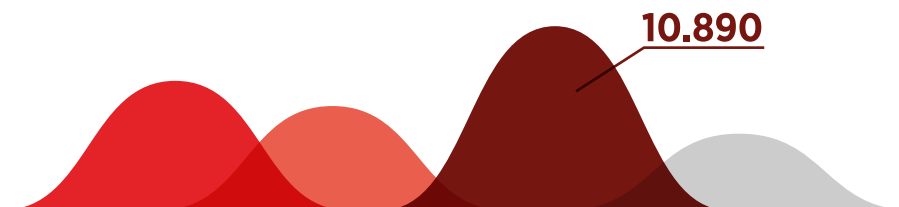
El equipo del Call Center es el encargado de brindar información, orientación y acompañamiento en los trámites de armas, municiones, explosivos y sustancias químicas controladas a persona natural, persona jurídica, miembro activo de las fuerzas militares y fuerzas publicas. Disminuyendo el porcentaje de PQRSD y siendo el primer filtro de solución en primer contacto.

Durante la ejecución de la orden de compra se ha logrado el reconocimiento ante la entidad, por lo tanto se ha generado un vinculo de confianza y credibilidad con el apoyo brindado por parte de los agentes del call center, siendo una cara amable y dispuesta ante los ciudadanos, brindando la orientación en un lenguaje claro e inclusive, disminuyendo de esta manera los PQRSD y los trámites o procesos de manera errónea por parte del ciudadano.

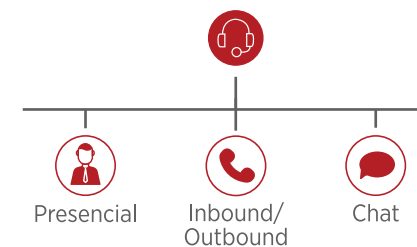
## TALENTO HUMANO



## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## CANALES



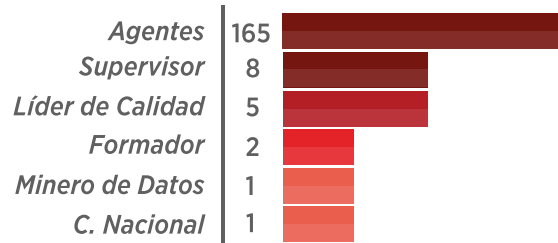
# DIGSA



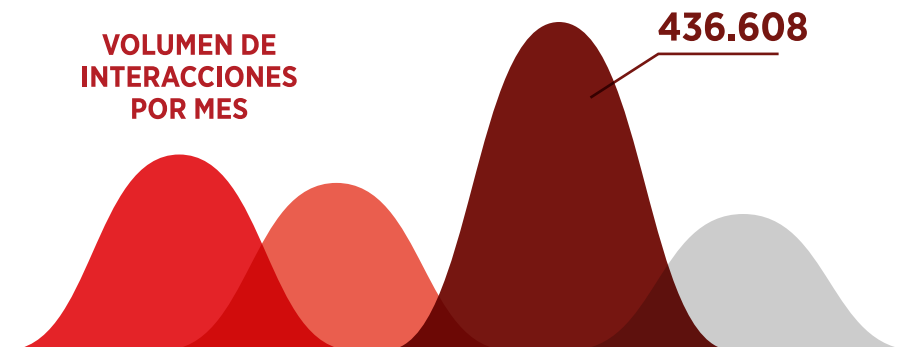
DIGSA, es la Dirección General de Sanidad Militar, entidad de carácter nacional adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, la cual tiene como objetivo prestar un servicio integral de salud en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación del personal afiliado al Sistema de salud de las Fuerzas Militares y sus beneficiarios, así como los servicios de sanidad inherentes a las operaciones militares.

BPM Consulting como aliado estratégico de DIGSA, participa en sinergia en la misión y visión de la entidad asegurando calidad en la prestación del servicio telefónico al usuario y sus beneficiarios por medio del modelo asistencial y operacional con enfoque a la satisfacción desde la asignación de citas a nivel Nacional en las diferentes especialidades.

## TALENTO HUMANO



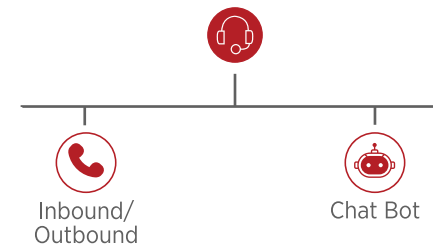
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# DISAN ANTIOQUIA



**POLICÍA NACIONAL**  
**DIRECCIÓN DE SANIDAD**

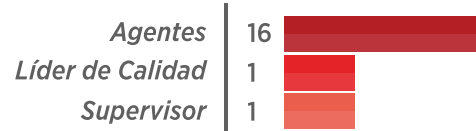
La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia, es la encargada de la asignación y programación de citas en el subsistema de salud de la policía nacional (SSPN), de acuerdo con el portafolio de servicios de salud de la dirección de sanidad, la demanda de servicios y otras necesidades de la población, con el fin de garantizar la organización la prestación de servicios, optimizar los recursos y el talento humano en salud a nivel nacional, atribuyendo a la satisfacción de los usuarios.

BPM CONSULTING como aliado estratégico y a través de la atención telefónica, presencial y SMS asigna, cancela y reprograma las citas a los pacientes.

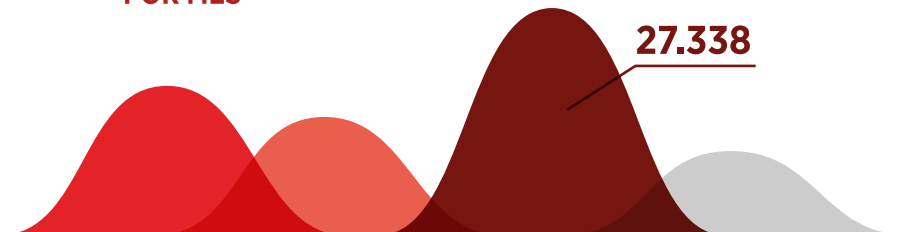
### Hitos y Mejoras

- Creación de matriz de calidad para la atención de canal presencial.
- Creación de un link el cual va en el IVR de las dos líneas, y tiene como objetivo facilitar la asignación de citas de médicos especialistas.
- Mejora en el indicado de Nivel de Servicio, pasando de un 14,94% en el primer semestre del 2023 posicionándolo en un 42,47% el segundo semestre del 2023.

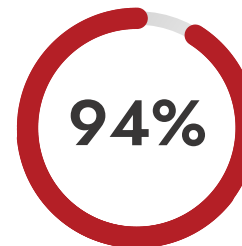
### TALENTO HUMANO



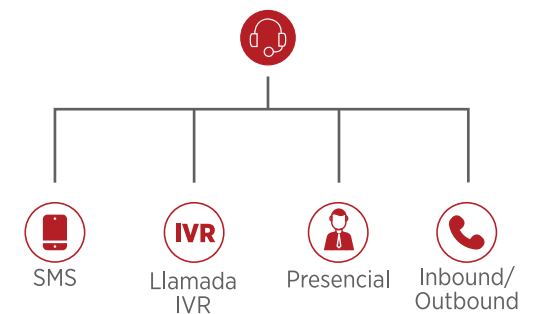
### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



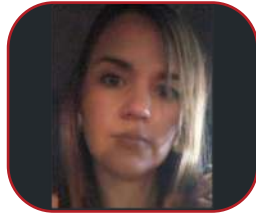
### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### CANALES



# DISAN RISARALDA



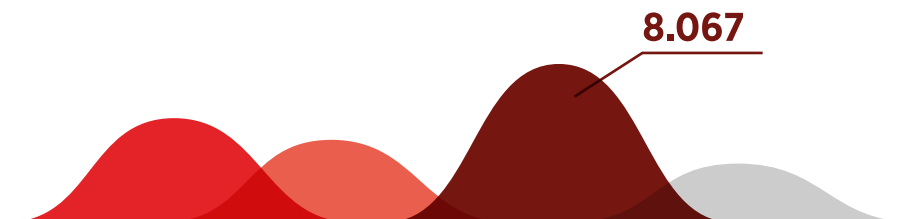
Unidad Prestadora de Salud Risaralda, es la dependencia encargada de hacer cumplir las políticas y las actividades definidas desde el nivel central para garantizar la prestación del servicio de salud en la zona de influencia, a través de la red propia en condiciones de continuidad, oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad.

BPM Consulting como aliado estratégico de la UPRES RISARALDA, participa en el cumplimiento de la misión y visión de la entidad, a través de la atención telefónica, operacional con enfoque de gestionar demanda insatisfecha, gestionar formulario de solicitud de citas por especialidad y envío de mensajes como recordatorios de citas a los usuarios.

## TALENTO HUMANO



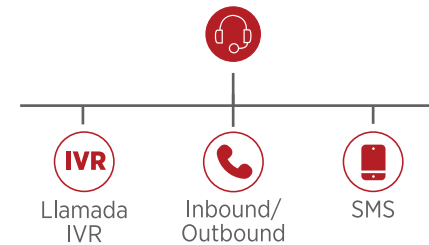
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES





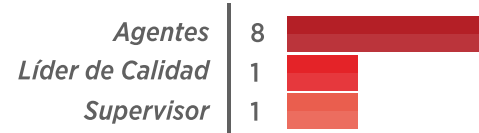
# FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS



El Fondo Nacional de Garantías S.A. (FNG) es la entidad encargada por el Gobierno Nacional para facilitar el acceso al crédito para las pequeñas y medianas empresas, mediante un modelo de otorgamiento de garantías, en las cuales el fondo entra como garante de la deuda en caso de incumplimiento ante los intermediarios financieros.

El Fondo Nacional de Garantías, conocido por sus siglas FNG, respalda préstamos destinados a financiar capital de trabajo, entre otros

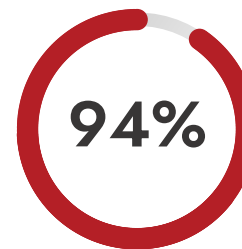
## TALENTO HUMANO



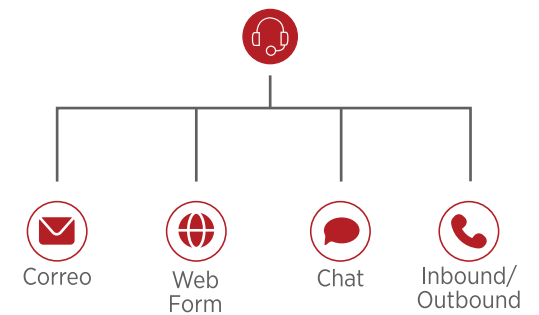
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

1.850

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# FONCEP



# FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

Somos el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones de Bogotá, FONCEP, que garantiza el reconocimiento de los derechos prestacionales y el pago de las obligaciones pensionales a nuestros afiliados, con el fin de brindarles amparo en la vejez, invalidez y sobrevivencia a favor de sus beneficiarios.

Nuestro objeto es reconocer y pagar las cesantías y las obligaciones pensionales a cargo del Distrito Capital, Actualmente estamos ubicados estratégicamente en la Red CAD de la ciudad: CADE Toberín, CADE Tunal y Super CADE CAD y contamos desde el mes de agosto con el pago de la pensión a los pensionados del EAAB.

BPM Consulting como aliado estratégico de la entidad se encarga de la recepción y atención de los canales habilitados por FONCEP (presencial o virtual) para la atención de ciudadanos o entidades que presenten requerimientos en la entidad.

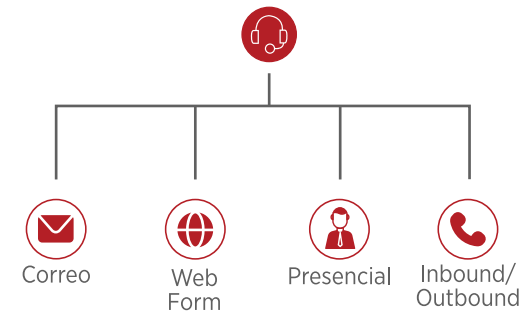
## TALENTO HUMANO



## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

5.500

## CANALES



# SECRETARIA DEL HÁBITAT



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT

Secretaría de Hábitat busca encabezar la formulación y aplicación de políticas de gestión del territorio, abarcando tanto áreas urbanas como rurales, en el marco de un enfoque de desarrollo sostenible. Nuestro objetivo primordial es facilitar el acceso a la vivienda y promover la mejora integral del hábitat en el Distrito Capital.

Nos comprometemos a liderar la transformación y sostenibilidad del hábitat mediante la innovación y el trabajo colaborativo, con el fin de mejorar las condiciones del territorio y asegurar el acceso a soluciones habitacionales y servicios públicos en Bogotá.

Nuestra prioridad se centra en los hogares más vulnerables de la ciudad, por lo que nos enfocamos en la creación de programas de subsidios de arrendamiento y de otorgamiento de vivienda que satisfagan las necesidades de la población bogotana.

## Éxitos:

Mejora en la contactabilidad del 66% de la población migrante Venezolana de una base de 1.250 registros. Con el fin de perfilarlos al proceso de postulación del programa subsidio del canon de arrendamiento de su hogar hasta del 0,45% por un periodo de 12 meses.

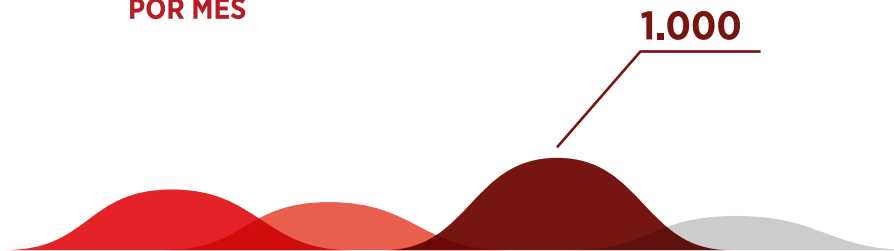
Invitación de cursos focalizados a mujeres madres cabeza a talleres como: planes de vida familiar, Ruta Fucsia, Ferias de vivienda, Construcción social del hábitat, comité de convivencia y cuidado animal teniendo una contactabilidad del 72% de la base suministrada. 1.824 registro.

Incentivar la participación y culminación de cursos de Educación e Inclusión financiera, Enchapes y baldosas, Estuco y pintura, Instalación de sanitarios logrando, Ferreteras y Mampostería una participación del 55% de las bases gestionadas de manera presencial y/o virtual

### TALENTO HUMANO



### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



### CANALES



# LÍNEA CALMA



La Línea Calma es una iniciativa que ofrece atención telefónica gratuita para todos los hombres mayores de 18 años, en Bogotá, que quieran tener un espacio para ser escuchados y recibir orientación profesional.

Los servicios ofertados por la Línea Calma son dos: el primero, brinda atención y orientación telefónica a situaciones emocionales categorizadas en tres protocolos de atención, relacionados con situaciones emocionales en las cuales no hay presencia de agresiones ni de violencia de pareja, situaciones en las que sí existe violencia de pareja, y un último protocolo que atiende casos en los cuales hay violencia relacionada al machismo que se encuentra fuera de los límites de la violencia de pareja (riñas callejeras, agresiones en el espacio público, entre otras).

El segundo servicio de la Línea se centra en el acompañamiento psicoeducativo, orientado exclusivamente a los usuarios que se comunicaron por situaciones relacionadas con la violencia de pareja, aquellas que se derivan del machismo y que se asocian con los celos y el control.

## TALENTO HUMANO



## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

590

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# ICFES UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



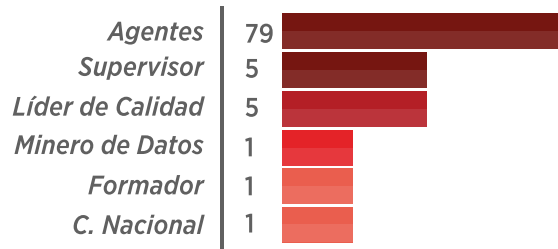
BPM Consulting como aliado estratégico del Icfes, tiene como labor fundamental la atención de ciudadanos desde los diferentes canales, para esto la entidad dispone de una plataforma Omnichannel (Genesys Cloud), que permite registrar cada interacción y ser vista en tiempo real desde cualquier canal de atención. Para cumplir con esto, se desarrollan habilidades a los asesores para atender las múltiples peticiones de manera eficiente y pertinente.

Para el seguimiento de cada solicitud, BPM Consulting pone a la disposición de tableros de control en tiempo real, analítica de datos y personal experto liderando el equipo de trabajo y formación constante para asegurar la calidad de la información entregada.

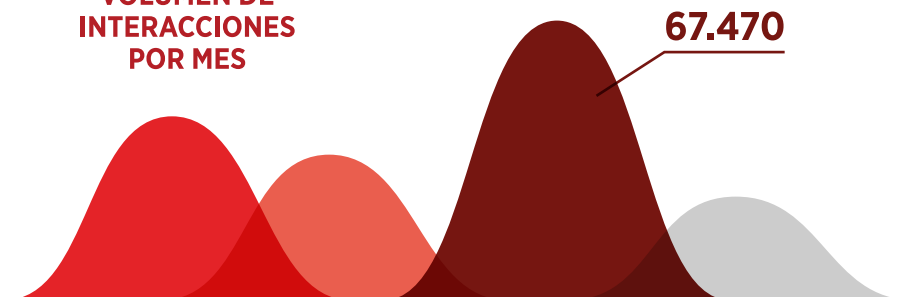
### Mejoras, Hitos, Éxitos

- Control y medición de gestión operativa a través de tableros dinámicos.
- Segmentación de planes de trabajo, por grupos especializados.
- Integralidad del equipo humano en la atención de canales.
- Representación asesora especializada en la Feria del libro Bogotá 2023.

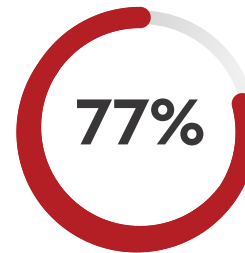
### TALENTO HUMANO



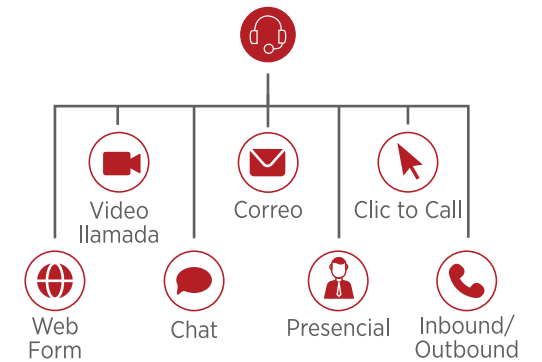
### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### CANALES



# ICFES MESA DE AYUDA



El objetivo de la mesa de ayuda Evaluar para Avanzar 3° a 11° es realizar un acompañamiento y apoyo constante a los directivos, rectores, docentes, tutores PTA y estudiantes en las diferentes etapas de la estrategia respecto al uso de la plataforma habilitada para las pruebas.

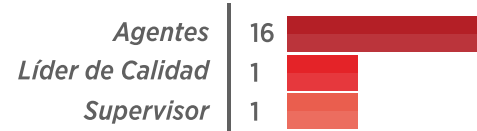
Para esto se dispone de una línea nacional y local desde Bogotá, adicionalmente se dispone de un canal electrónico (correo) para que se pueda reportar cualquier novedad que impidiera el normal desarrollo de las pruebas.

Para registrar y dar seguimiento a cada solicitud o incidencia reportada desde BPM Consulting se desarrolla una herramienta que crea y asigna a un número de ticket único, lo que permite un seguimiento individualizado y eficiente a agentes específicos en función de su disponibilidad y habilidades.

### Mejoras, Hitos y Éxitos

- Segmentación de planes de trabajo, por grupos especializados.
- Reconocimiento público desde la entidad, en la presentación final de resultados donde se conoce la buena gestión de la mesa de ayuda.
- Reiteratividad de usuarios inferior al 2%
- Respuesta y Cierre del al 100% de casos recibidos en la mesa de ayuda.

### TALENTO HUMANO



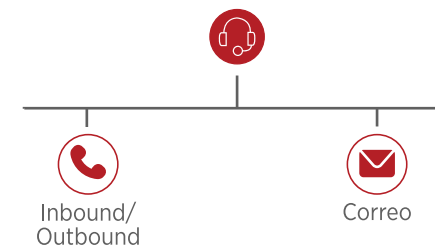
### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

4.478

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



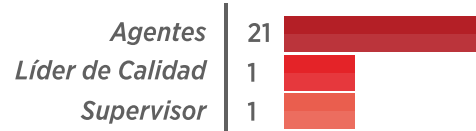
### CANALES



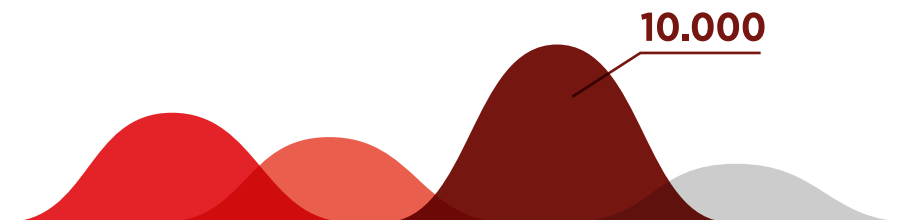
# MIN EDUCACIÓN



## TALENTO HUMANO



## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



MINEDUCACIÓN

## PROGRAMA TODOS A APRENDER

El Ministerio de Educación ofrece servicios de mesa de ayuda para la atención, validación y consolidación de información proporcionada por los tutores. Estos servicios incluyen la verificación de los documentos adjuntos, como los radicados, que son necesarios para avanzar en el proceso de solicitud de desembolso de los recursos asignados para el pago a los tutores del Programa Todos a Aprender.

Dentro de este proceso, se reconoce a los tutores un pago por concepto de materiales, así como por los gastos de transporte y pernoctación correspondientes a los diferentes módulos del programa. Es fundamental que la información presentada sea precisa y esté respaldada adecuadamente para garantizar la correcta distribución de los recursos y el cumplimiento efectivo de los compromisos con los tutores involucrados en el programa educativo.

Se implementará un sistema de automatización de planillas con el objetivo de reducir al mínimo los errores de digitación. Este sistema permitirá la entrada de datos de manera más eficiente y precisa, eliminando la necesidad de ingresar información manualmente. Además, se establecerán controles de validación para garantizar la exactitud de los datos ingresados.

Asimismo, se desarrollará un validador para llevar a cabo monitoreos masivos de manera efectiva. Este validador verificará automáticamente los datos ingresados en las planillas y generará alertas o informes sobre posibles discrepancias o errores.

Por último, se crearán archivos específicos para el seguimiento de proyecciones y semanas de trabajo de los tutores en las diferentes zonas a nivel nacional. Esto permitirá una gestión más eficiente de las operaciones y una mejor coordinación entre los equipos de trabajo en todo el país.

## CANALES



Correo

# MIGRACIÓN COLOMBIA



# MIGRACIÓN

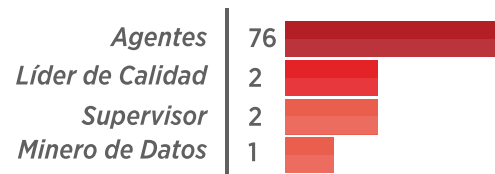
Es la autoridad encargada de ejercer el control migratorio en Colombia, así mismo, adelantar labores de registro, legalización y verificación de actividades de ciudadanos extranjeros en el territorio nacional, con el fin identificar posibles factores de riesgo contra la seguridad y los intereses generales de la Nación.

Se ha logrado a través del transcurso de la campaña integrar una serie de diversos canales por distintos medios (telefónico, presencial y medios virtuales) con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos tanto colombianos como extranjeros.

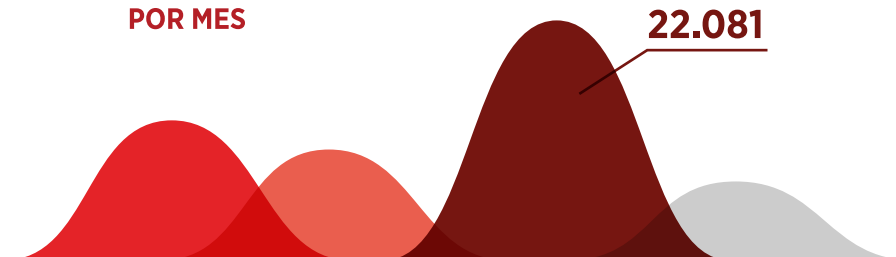
A nivel presencial se cuenta con agentes bilingües en sede central del cliente, quienes adicional han apoyado en diferentes eventos a la entidad. Se entrega un módulo de agendamiento totalmente dinámico en la página web de la entidad con módulos de gestión para los oficiales de migración Colombia.

- Se tiene representación con un agente en los aeropuertos de las ciudades principales.
- Se incorpora el canal Clic To Call para acercar a la ciudadanía extranjera al centro de contacto.

## TALENTO HUMANO



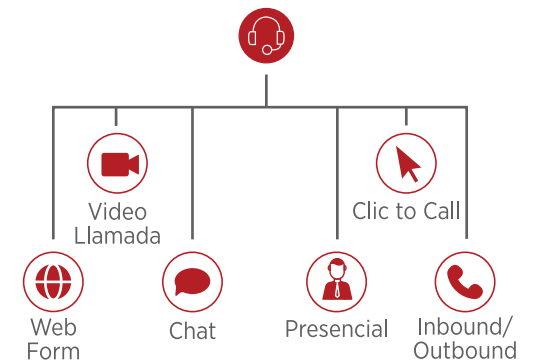
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



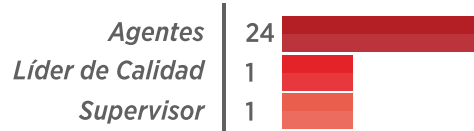


# MIN EDUCACIÓN

## CENTRO DE CONTACTO



### TALENTO HUMANO



### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

10.300



## Educación

Somos el centro de contacto entre la ciudadanía y el Ministerio de Educación Nacional, brindando soluciones a las inquietudes de la ciudadanía relacionadas con los trámites de títulos de educación superior, campañas, eventos y noticias de la entidad, ofreciendo servicios con gran calidez humana y de óptima calidad administrando de gran manera los recursos humanos y tecnológicos a disposición de la ciudadanía.

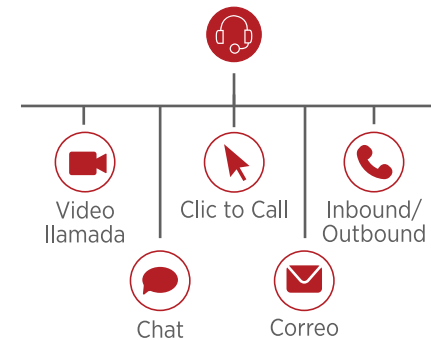
Por medios de sus múltiples canales de atención brinda una atención oportuna y veraz, con personal altamente capacitado para resolver las inquietudes de la ciudadanía y ofrecer soluciones reales que permitan acercar la entidad a toda la población que requiere de sus servicios, siendo de gran importancia nuestros canales de comunicación y la cercanía a la ciudadanía, puesto que, es justamente la educación un eje fundamental en el desarrollo de nuestra sociedad y nuestro gobierno.

Son nuestros canales un elemento clave para la entidad y cada una de las áreas que la conforman, es justamente la unidad de atención al ciudadano quienes al interior del ministerio tiene un gran reconocimiento al ser vista cada vez más como el contacto principal entre la ciudadanía y la entidad

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### CANALES



# MIN EDUCACIÓN

## UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



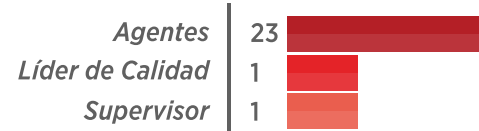
MINEDUCACIÓN

En la Unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, nos encargamos de brindar un excelente servicio de atención a los ciudadanos de manera respetuosa, efectiva y oportuna a sus trámites solicitados; como agentes integrales de BPM CONSULTING nos hemos destacado por nuestra labor, compromiso y gestión, desarrollando nuestros procesos de atención de manera eficaz, trabajando día a día de la mano del cliente para optimizar nuestros procesos y así poder cumplir satisfactoriamente.

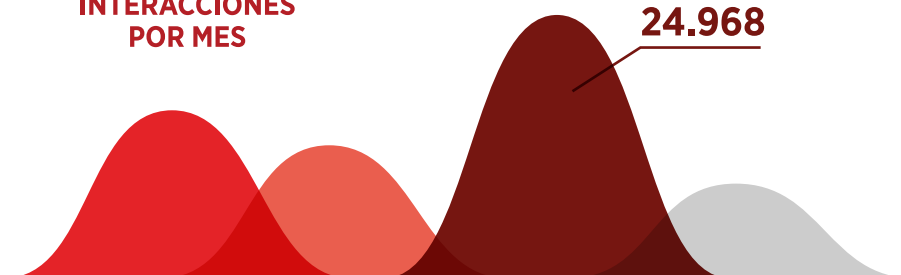
### Mejoras, Hitos y Éxitos

- Brindar un servicio oportuno ,eficaz y de calidad los ciudadanos .
- Cumplir con las metas establecidas por el cliente
- Se han optimizado en tiempo y en manera digital el accesos y respuesta de algunos procesos.

### TALENTO HUMANO



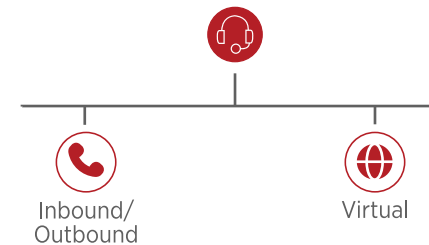
### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### CANALES



# MIN HACIENDA



## UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Definir, formular y ejecutar la política económica del país, los planes generales, programas y proyectos relacionados con ésta, así como la preparación de las leyes, y decretos; la regulación, en materia fiscal, tributaria, aduanera, de crédito público, presupuestal, de tesorería, cooperativa, financiera, cambiaria, monetaria y crediticia.

Por lo cual contamos con personal capacitado e idóneo que atenderá y direccionará a la dependencia y/o funcionario competente los requerimientos facilitando a los usuarios de las entidades, realizar sus operaciones diarias con mayor eficiencia y responsabilidad.

BPM Consulting como aliado estratégico del Ministerio, hace que el servicio se preste de manera eficiente y brinde soluciones de impacto, que propician una mayor eficacia en el uso de los recursos de la Nación.

### TALENTO HUMANO



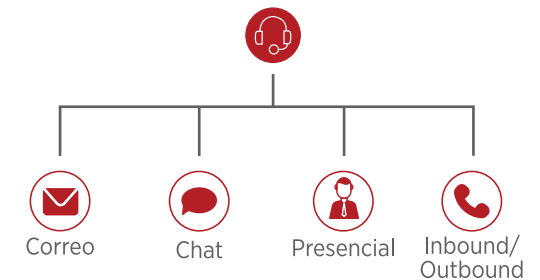
### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

3.500

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### CANALES



# MIN HACIENDA - SIIF

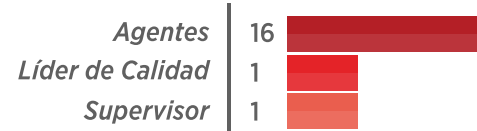


Desde el Ministerio de Hacienda, apoyamos la gestión del grupo SIIF Nación (SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA), a través del cual las entidades de orden nacional gestionan el presupuesto general de la Nación.

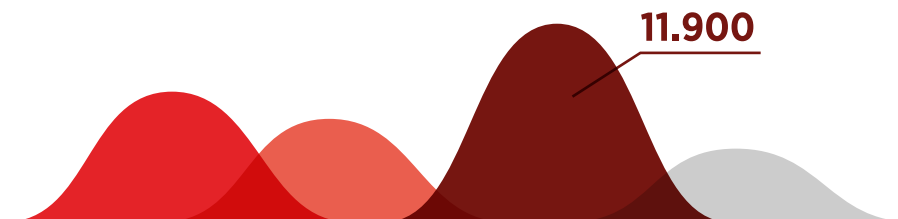
Se cuenta con una mesa de ayuda que brinda soporte cuando las entidades requieren apoyo en los procesos definidos para el manejo de la plataforma, al igual que el debido soporte cuando se presentan incidentes tecnológicos relacionados con la gestión del gasto, cartera y gestión contable entre otros, por lo cual contamos con personal capacitado e idóneo que facilita a los usuarios de las entidades, realizar sus operaciones diarias con mayor eficiencia y responsabilidad.

BPM Consulting como aliado estratégico del Ministerio, hace que el servicio se preste de manera eficiente y brinde soluciones de impacto, que propician una mayor eficacia en el uso de los recursos de la Nación.

## TALENTO HUMANO



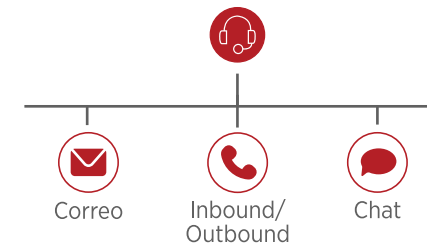
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# MIN HACIENDA - SGR



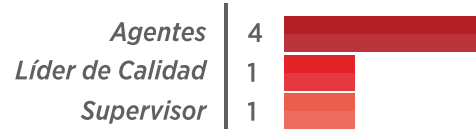
Sistema General de Regalías

Desde el Ministerio de Hacienda, apoyamos la gestión del grupo SGR (SISTEMA GENERAL DE REGALIAS), a través del cual se determina la distribución, objetivos, fines, administración, ejecución, control, el uso eficiente y destinación de los ingresos provenientes de la explotación de los recursos naturales no renovables precisando las condiciones de participación de sus beneficiarios.

Se cuenta con una mesa de ayuda que brinda soporte cuando las entidades requieren apoyo en los procesos definidos para el manejo de la plataforma, al igual que el debido soporte cuando se presentan incidentes tecnológicos relacionados con el cargue de información. Contamos con personal capacitado e idóneo que facilita a los usuarios de las entidades territoriales, realizar sus operaciones diarias con mayor eficiencia y responsabilidad.

BPM Consulting como aliado estratégico del Ministerio, hace que el servicio se preste de manera eficiente y brinde soluciones de impacto, que propician una mayor eficacia en el uso de los recursos de la Nación.

## TALENTO HUMANO



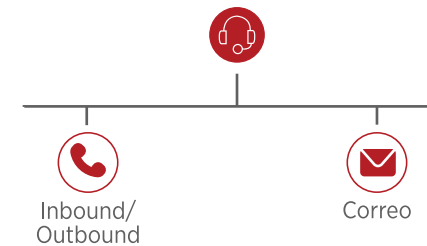
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

2.568

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# MIN SALUD



Las principales funciones de la Mesa de Ayuda del Ministerio de Salud y Protección Social incluyen:

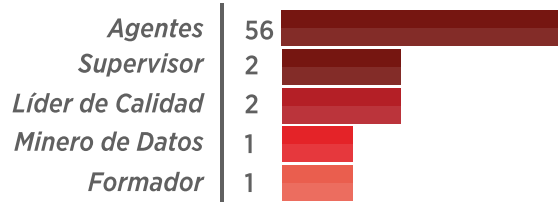
- Responder preguntas y brindar información sobre diferentes temas relacionados con el sistema de salud
- Ofrecer asistencia técnica para el uso adecuado de herramientas, sistemas de información y plataformas tecnológicas utilizadas en el ámbito de la salud
- Recepcionar y gestionar solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con el sistema de salud
- Proporcionar capacitación y orientación sobre diferentes aspectos del sistema de salud, tanto para profesionales de la salud como para ciudadanos en general

BPM Consulting como aliado estratégico cumple un papel fundamental en la prestación de servicios de atención al usuario, soporte técnico y orientación en temas relacionados con aplicativos misionales y temas generales en salud , contribuyendo a mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios prestados.

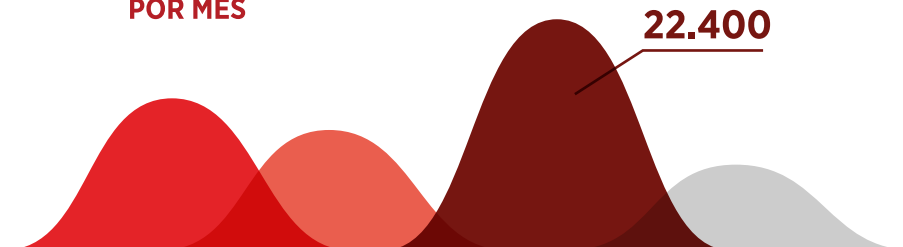
### Mejoras, Hitos y Éxitos

- Mejoras en la aplicación y seguimiento a la encuesta de satisfacción
- Ajuste al IVR mejorando la interacción de los usuarios con los agentes
- Agentes integrales en la gestión de los procesos
- Implementación de la voz cliente en las encuestas de satisfacción, permitiendo conocer la perspectiva del usuario frente al servicio y la solución en primer contacto.

### TALENTO HUMANO



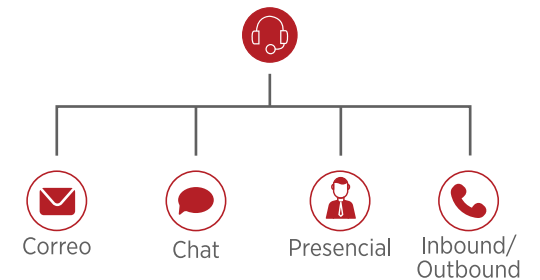
### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### CANALES



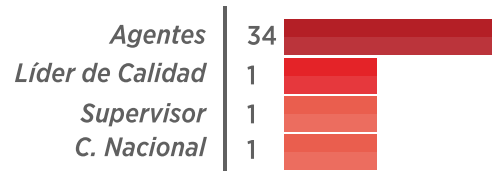
# MIN TRABAJO



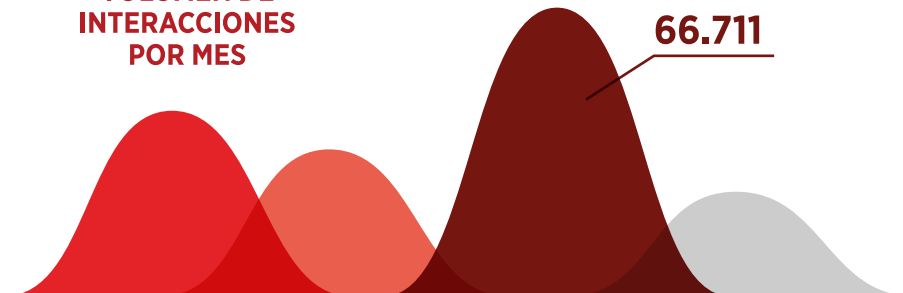
El Programa Nacional de servicio al Ciudadano del Ministerio del Trabajo que brinda mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de cualquier ciudadano, sea trabajador, desempleado o empleador y que este acceda a información actualizada sobre obligaciones y derechos laborales. Brindando a la ciudadanía en general, los servicios de orientación laboral, información de trámites y servicios que se desarrollan dentro de la entidad y agendamiento de citas en las diferentes inspecciones y/o territoriales que están dispuestas para tal efecto dentro del territorio nacional; así como también información general a los usuarios en relación a la materia y las competencias de la entidad de conformidad con la normatividad vigente.

BPM Consulting como aliado estratégico del Ministerio, hace que el servicio se preste de manera eficiente y brinde soluciones de impacto, que propician una mayor eficacia en el uso de los recursos de la Nación.

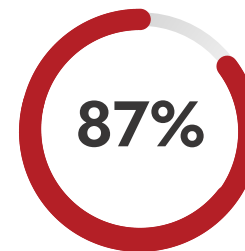
## TALENTO HUMANO



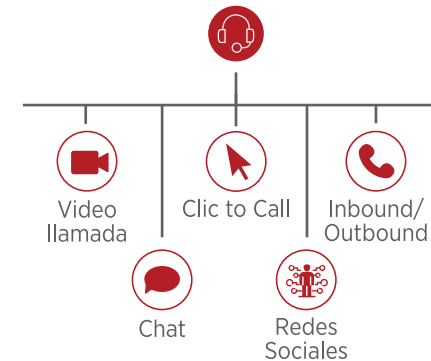
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



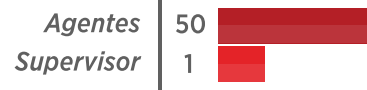
# MIN TRANSPORTE



El Ministerio de Transporte tiene como objetivo primordial la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.

BPM Consulting como aliado estratégico de la entidad se encarga de la atención de los diferentes canales habilitados por la entidad para los ciudadanos o entidades que presenten requerimientos en la entidad. Brindando soluciones oportunas y asesoramiento idóneo dejando en alto la imagen de la entidad y garantizando la satisfacción de atención de los ciudadanos.

## TALENTO HUMANO



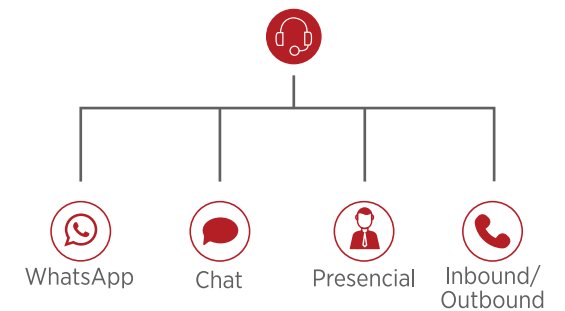
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

4.800

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

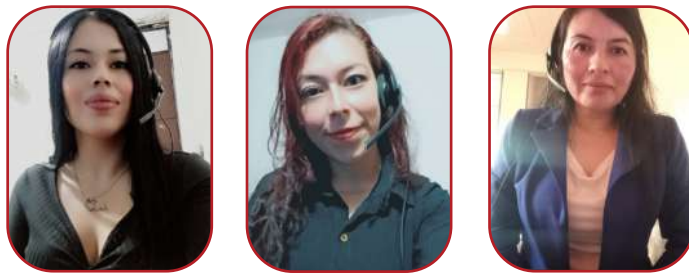


## CANALES





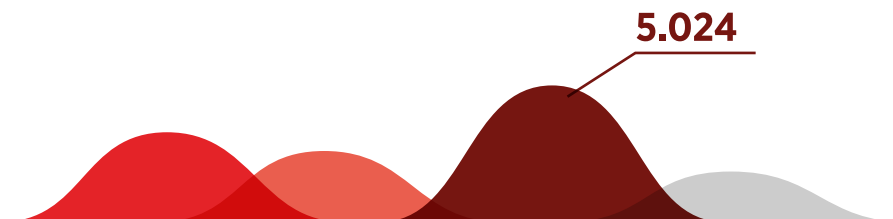
# OPAIN



**TALENTO HUMANO**



**VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES**



# OPAIN S.A.

El concesionario Opain, de mayoría accionaria de Odinsa, es el encargado de administrar, modernizar, expandir, operar, mantener y comercializar el Aeropuerto, que es hoy por hoy, es una de las obras de infraestructura más importantes de Colombia.

A través del Contact Center los agentes atienden llamadas relacionadas con servicios alternativos dentro de la administración del aeropuerto como son, Consulta de Aerolíneas y vuelos, Consulta de Tramites y Consulta de Información General, siendo estos los más relevantes. Contamos con dos agentes bilingües en el servicio

Nuestro actuar está enmarcado dentro del cumplimiento del contrato concesión, calidad de los servicios, los principios de responsabilidad social, protección del ambiente, bienestar, seguridad y salud de sus usuarios y empleados.

Opain trabaja de la mano del Ministerio de Transporte, la Agencia Nacional de Infraestructura y la Aeronáutica Civil de Colombia, garantizando así transparencia y calidad en cada una de las acciones y responsabilidades contractuales

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**



**CANALES**



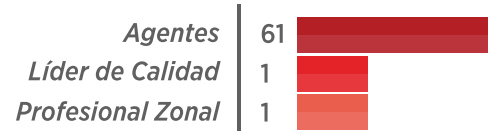
# PROCURADURÍA



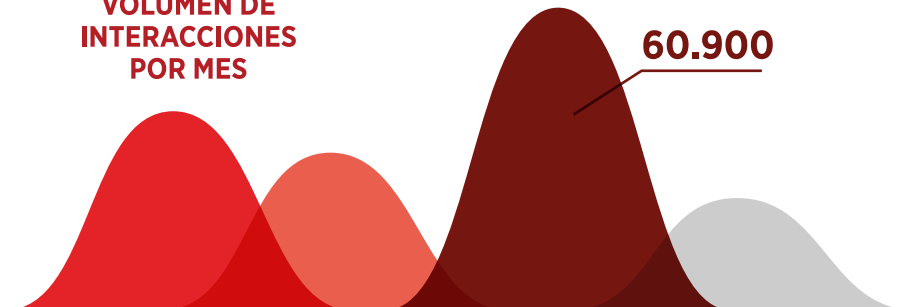
La Procuraduría General de la Nación en Colombia es una entidad que se encarga de investigar, sancionar, intervenir y prevenir las irregularidades cometidas por los gobernantes, los funcionarios públicos, los particulares que ejercen funciones públicas y las agencias del Estado Colombiano. Es el órgano director del Ministerio Público y está a cargo de garantizar los derechos colectivos de la ciudadanía, actuando en representación de la sociedad civil.

BPM Consulting cuenta con personal capacitado y motivado para servir como aliado estratégico de la Procuraduría General de la Nación con el fin de apoyar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales de la entidad.

## TALENTO HUMANO



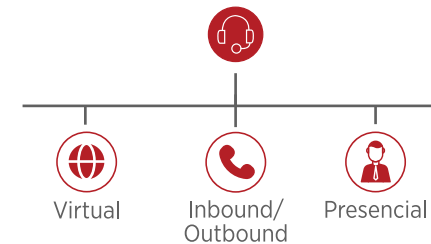
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# DISAN REGIONAL 8



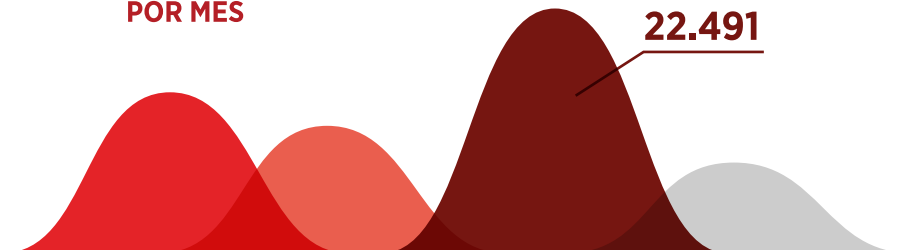
Desde la Dirección de sanidad regional de aseguramiento No 8 en los Departamentos de Atlántico, Bolívar, Magdalena, Sucre, Guajira y cesar, apoyamos la gestión de un servicio integral de Contac Center para realizar la asignación de citas de servicios integrales en salud a los usuarios del subsistema de la Policía Nacional. Se cuenta así mismo con una página web a través de la cual se gestiona la asignación de citas médicas de las especialidades siendo notificadas a través de mensajes de texto.

Contamos con personal capacitado e idóneo que facilita a los usuarios de la entidad, realizar sus solicitudes diarias con mayor eficiencia y responsabilidad. BPM Consulting como aliado estratégico de la Dirección de sanidad de la Policía Nacional, hace que el servicio se preste de manera eficiente y brinde soluciones de impacto con eficiencia y eficacia.

## TALENTO HUMANO



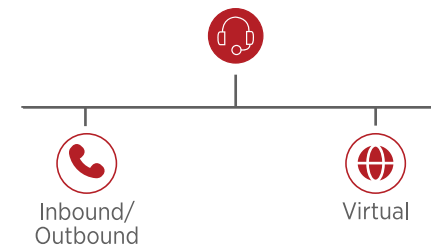
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# DISAN TOLIMA



La Unidad Prestadora de Salud Tolima, es la encargada de la asignación y programación de citas en el subsistema de salud de la policía nacional, de acuerdo con el portafolio de servicios de salud de la dirección de sanidad, la demanda de servicios y otras necesidades de la población, con el fin de garantizar la organización, la prestación de servicios, optimizar los recursos y el talento humano en salud, contribuyendo con la satisfacción de los usuarios.

BPM CONSULTING como aliado estratégico y a través de la atención telefónica, presencial y SMS asigna, cancela y reprograma las citas a los pacientes.

## TALENTO HUMANO

Agentes | 4 

## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

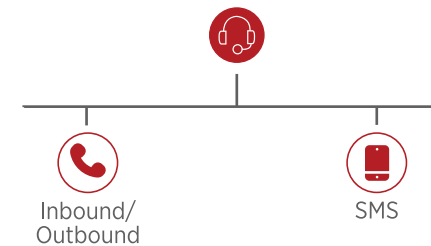
10.200



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# SEC. DE EDUCACIÓN



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



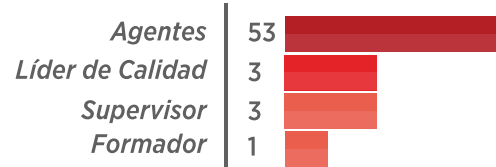
La SED es la rectora de la educación inicial (preescolar), básica (primaria y secundaria) y media en Bogotá y tiene por objeto orientar y liderar la formulación y ejecución de políticas, planes y programas para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral.

Gracias a su experiencia, BPM CONSULTING como amigo y aliado, acompaña a la entidad en el mejoramiento continuo de sus indicadores, garantizando la satisfacción final de nuestros ciudadanos.

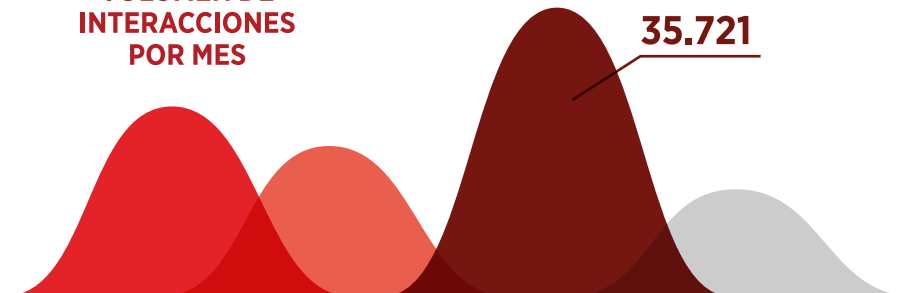
### Mejoras, Hitos, Éxitos

- El potencial desarrollo tecnológico generado desde BPM Consulting, nos permite elaborar estrategias a través de herramientas como envío de SMS, Blaster, mensajes en el IVR, mensajes en el hold, garantizando los objetivos comunicativos con nuestros ciudadanos.
- Creación de matriz de calidad para canal telefónico, chat y outbound
- Cumplimiento de indicadores TMO, satisfacción niveles de servicio

### TALENTO HUMANO



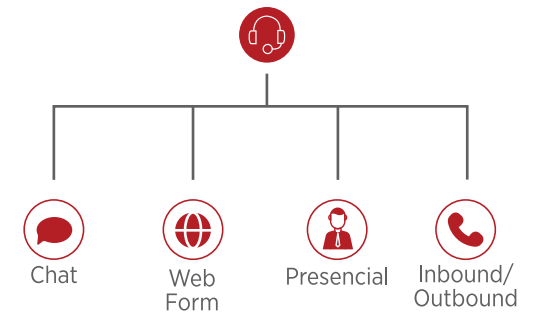
### VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### CANALES



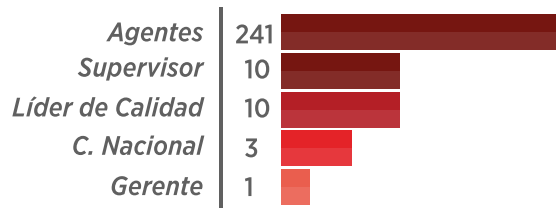
# SUPERSALUD



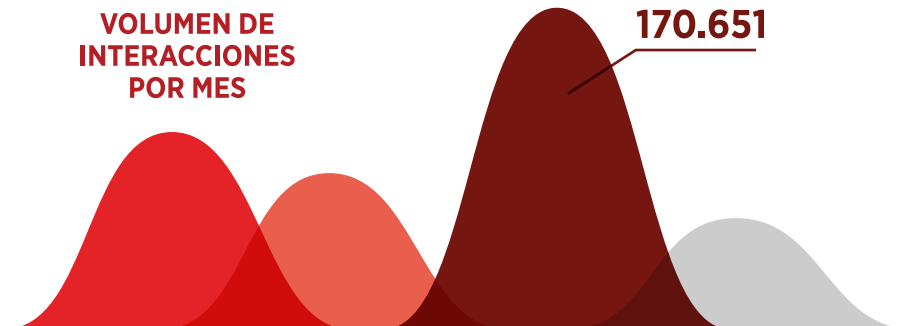
Desde la Superintendencia Nacional de Salud, se protegen los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna.

BPM Consulting como aliado estratégico de la Superintendencia, presta el servicio de atención a los usuarios brindando una calidad y calidez en el servicio con el fin de interponer la reclamación ante el ente responsable para producir el cumplimiento de los derechos para los usuarios.

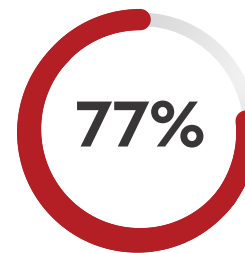
## TALENTO HUMANO



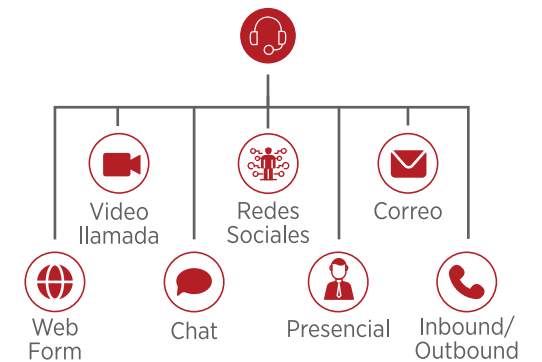
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES



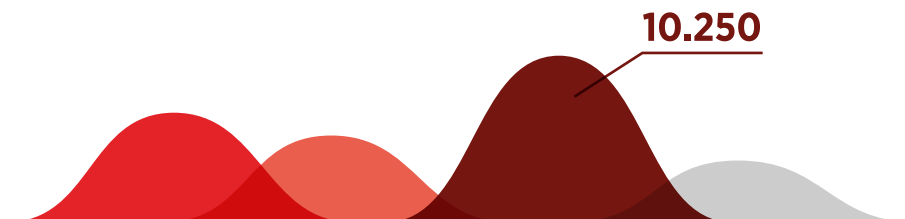
La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio, mediante el cual el presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otros entes, personas jurídicas y personas naturales. Su propósito superior es promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.

Su misión es contribuir al crecimiento y preservación de las empresas del país mediante políticas de prevención, acompañamiento y supervisión de las sociedades mercantiles, de otros entes y personas naturales señaladas en la ley, para promover buenas prácticas empresariales con impacto social, ambiental y de gobierno corporativo.

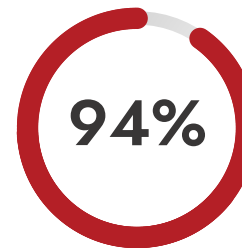
## TALENTO HUMANO



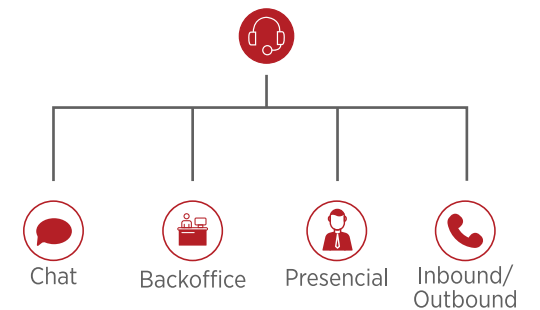
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# SUPERSERVICIOS

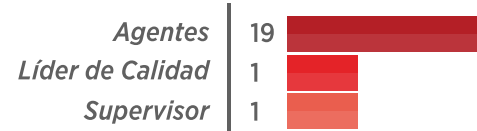


En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión del Territorio -SDPUGT- SUI dirige sus esfuerzos hacia el aseguramiento de la calidad, eficiencia y transparencia en la prestación de servicios públicos a nivel nacional.

Nos dedicamos incansablemente a garantizar que las entidades responsables cumplan con los estándares establecidos, promoviendo la defensa de los derechos de los usuarios. En nuestra labor, reafirmamos un compromiso sólido con la ciudadanía, ejerciendo inspección, control y vigilancia sobre las empresas prestadoras de servicios, con un enfoque primordial en la protección del usuario y la gestión responsable del territorio.

Colaborando estrechamente con BPM Consulting, no solo como aliado estratégico sino también como línea informativa, ofrecemos un servicio eficiente al proporcionar información clara y adecuada a los usuarios. Esta colaboración fortalece nuestra capacidad para asegurar que la información sea accesible y comprensible, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios públicos domiciliarios.

## TALENTO HUMANO



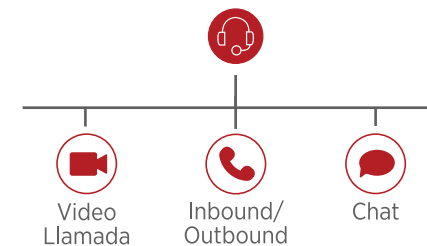
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES

6.358

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES





# UNIVERSIDAD MILITAR



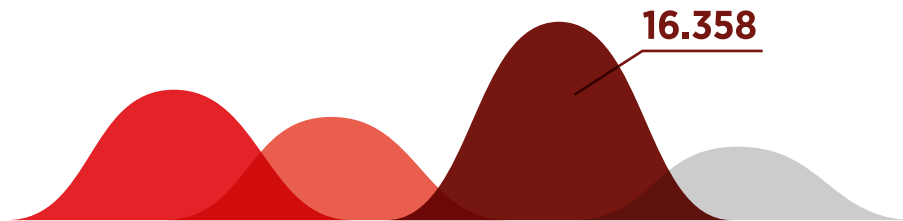
La Universidad Militar Nueva Granada – UMNG, es una institución pública de orden nacional del sector académico universitario. BPM CONSULTING como aliado estratégico y a través de la atención telefónica y chat busca orientar y asesorar al ciudadano en las diferentes consultas sobre los programas académicos brindando una experiencia diferencial y de calidez.

En la atención del servicio al ciudadano orientamos a todo su grupo interés: aspirantes, estudiantes, egresados, acudientes, docentes y comunidad en general que requiera información de sus programas de mayor demanda como lo son: Medicina, Derecho e Ingenierías, etc., con el objetivo de prestar la mejor EXPERIENCIA EN EL SERVICIO AL CIUDADANO.

## TALENTO HUMANO



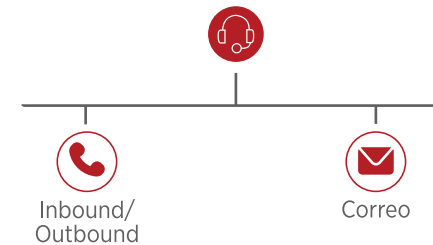
## VOLUMEN DE INTERACCIONES POR MES



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## CANALES



# UNIDAD DE NEGOCIOS

## FEEL - ELP

### CAROLINA MANCERA

El año 2023, representó un año en el crecimiento y estabilidad para las unidades de negocios: FEEL – Facturación Electrónica y ELP – Pasarela de Pagos. La comercialización y prestación de servicios digitales soportados las plataformas tecnológicas FEEL y ELP, se realizaron con excelentes estándares de calidad, alta disponibilidad y cumplimiento hacia las expectativas de nuestro cliente.

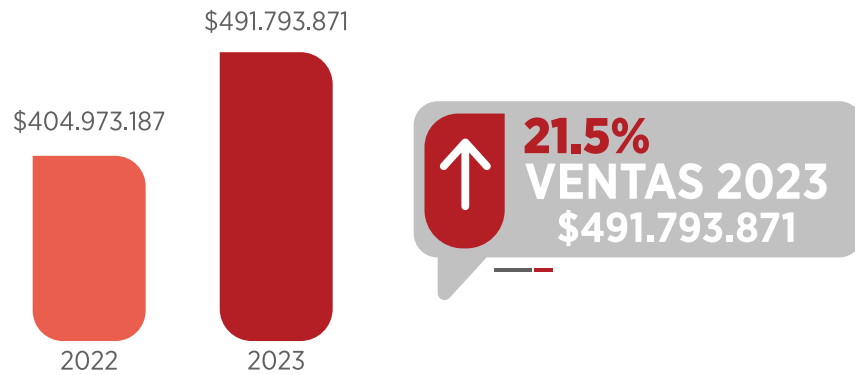
Nuestra solución de Facturación Electrónica en Línea – FEEL, es una solución propia, desarrollada bajo estándares tecnológicos robustos que permitieron durante el año 2023 ser el aliado estratégico para nuestros clientes en la generación, transmisión, validación y entrega de facturas electrónica de ventas, exportación y salud, nomina electrónica, documento soporte en adquisiciones y recepción de facturas para generación de eventos RADIAN.

Para la línea de negocios de ELP, se continua con grandes clientes, quienes han confiado el procesamiento de sus transacciones en nuestra plataforma electrónica de pagos generando un gran diferencial la integración lograda entre FEEL y ELP, en la cual nuestra factura electrónica se entrega con botón para facilitar el pago en línea y en tiempo real.



# FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CIFRAS

## CRECIMIENTO EN VENTAS

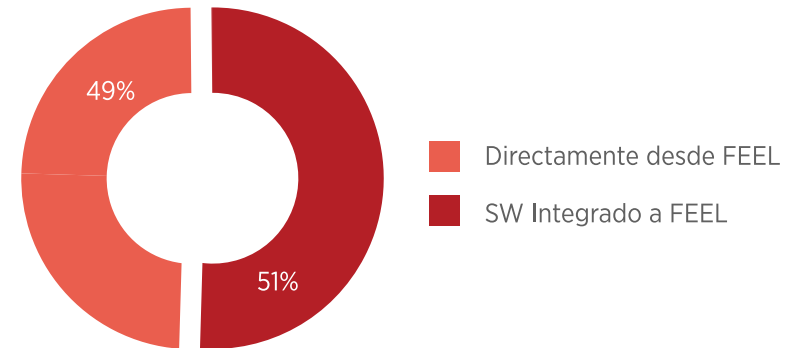


## CLIENTES NUEVOS

SERVICIO	CANTIDAD
Facturación Electrónica	56
Nómina Electrónica	250
Documento Soporte.	280
Recepción De Facturas	152
Firmas Digitales Comercializadas	38
Documentos Electrónicos Generados	2.264.872

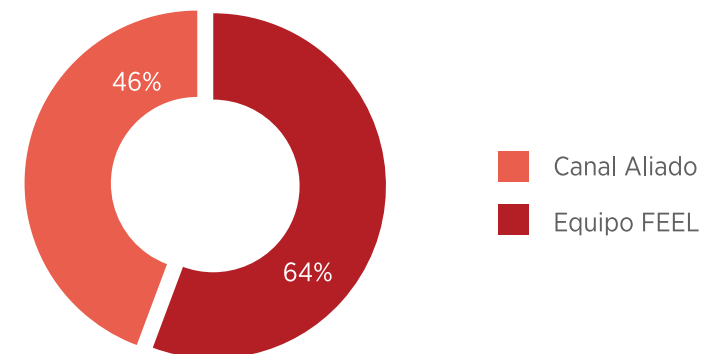
## CLIENTES POR TIPO DE ACCESO

51% de los clientes factura a través de un SW integrado a FEEL  
49% de los clientes factura directamente desde FEEL.



## RUTA DE ADQUISICIÓN DEL CLIENTE

64% de los clientes se han logrado por comercialización directa desde el equipo Feel, y el 46% restantes son referidos a través de un software contable o ERP integrado a Feel.



## CASOS DE ÉXITO

### CITY PARKING



- Integración a ERP propio POS
- 188 puntos de parqueadero a nivel nacional

### SELECTA



- Fecha inicio: noviembre 2020
- Integración a ERP administrado desde Italia, Casa matriz en Madrid, España.
- Renueva por 4 año su servicio con nuestra compañía.

### CLAVISCO



- Compañía líder en servicio de consultoría en SAP Business one para Costa Rica, selecciona a BPM Consulting como su aliado tecnológico para procesamiento de facturas en Colombia.

### MERCADOS ZAPATOCA



- La empresa Mercados Zapatoca, referente en Bogotá por la comercialización de productos para el hogar. Seleccionó a nuestra compañía como su proveedor tecnológico, para procesar más de 3 millones de documentos electrónicos en sus 285 puntos de servicio.

## NUEVOS SW O ERP INTEGRADOS A FEEL



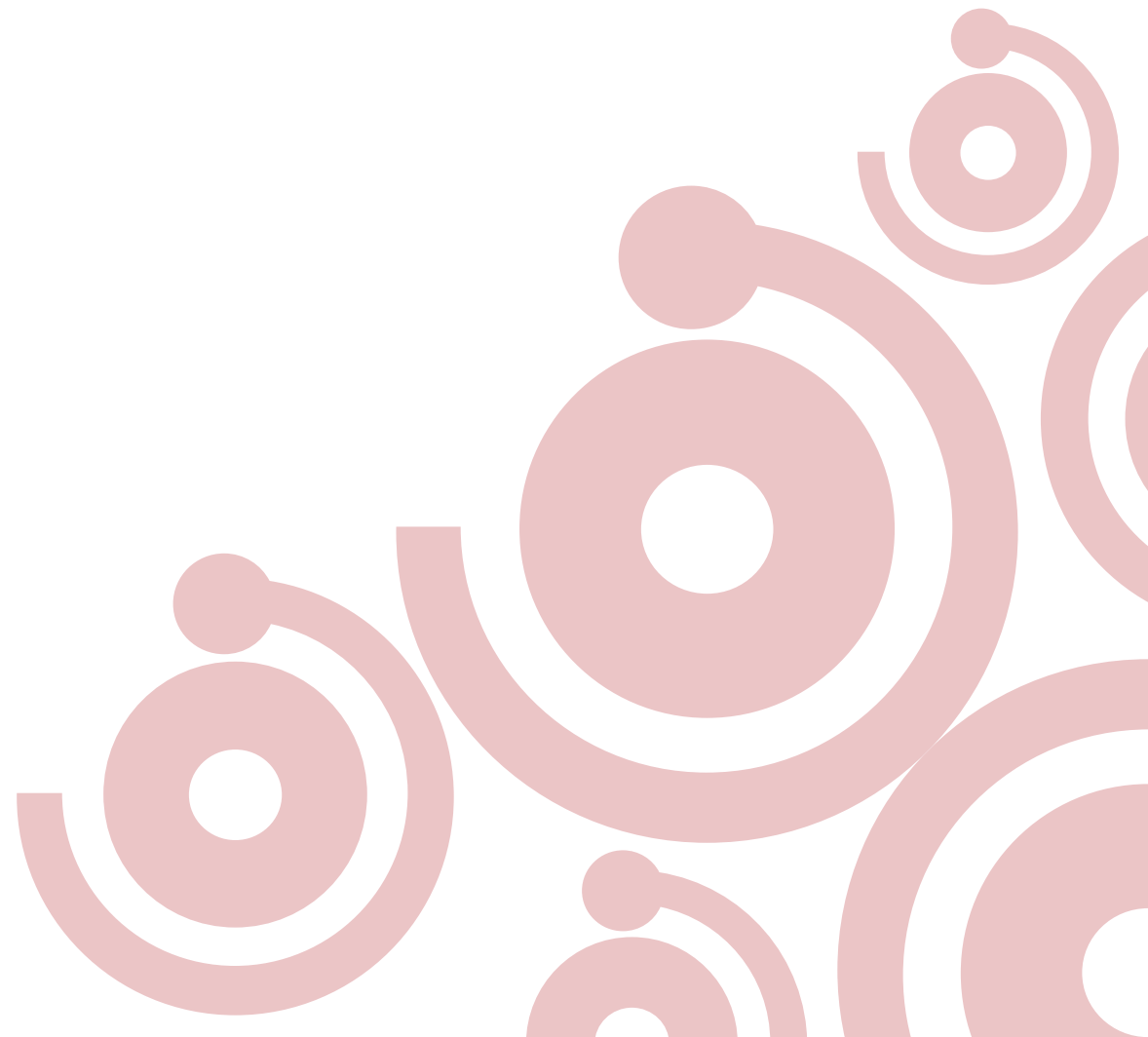
## CHATBOT DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL -IA

Durante 2023 lanzamos nuestro nuevo canal de atención Chatbot con IA avanzada, generando respuestas más naturales y eficientes 24/7.

Nuestro chatbot opera bajo OPENAI y cuenta con una red neuronal de entrenamiento diseñado internamente en BPM que le permite adquirir nuevos conocimientos a través de carga de preguntas de archivo plano, escucha de grabaciones de llamadas y pantalla web de entrenamiento.

## RETOS

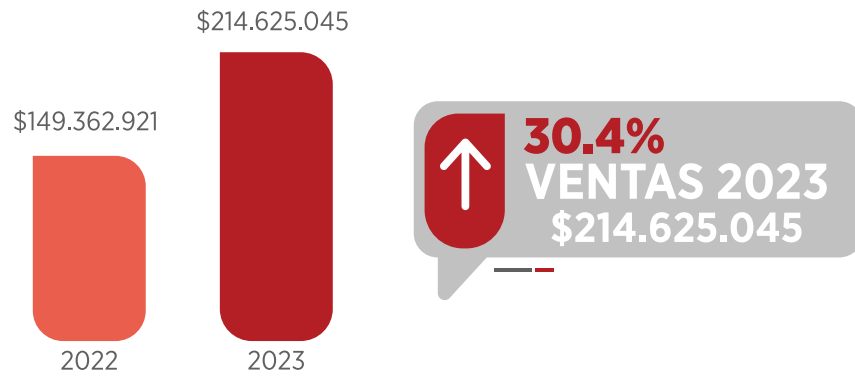
- Adoptar los cambios del anexo técnico 1.9 de facturación electrónica.
- Adoptar el nuevo tipo de documento equivalente electrónico y capitalizar nuevos clientes de segmentos tales como: empresas de servicios públicos domiciliarios, peajes, puntos de venta comercialización al por menor, retail o restaurantes.
- Migrar la plataforma tecnología a Google Cloud, para administrar los servicios en una sola suite junto con los servicios cloud de Contact Center y BPO.
- Desarrollar y colocar en producción un desarrollo para la operación autónoma de envíos de correos electrónicos generando en tiempo real la trazabilidad y entrega al facturador electrónico.



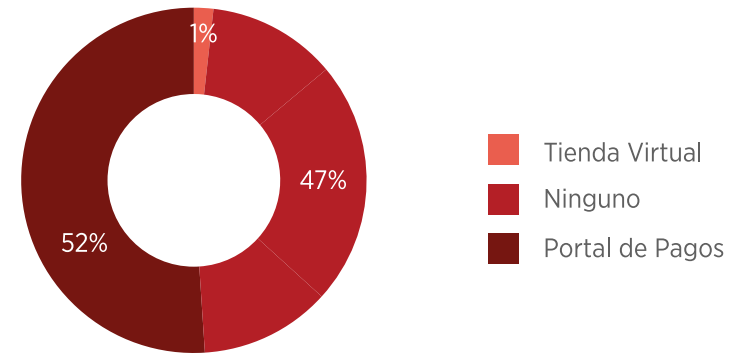
# PLATAFORMA DE PAGOS

## CIFRAS

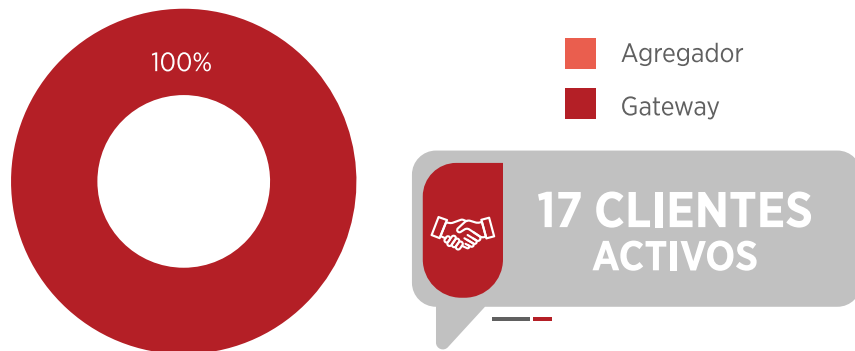
### CRECIMIENTO EN VENTAS



### SERVICIOS ADICIONALES



### MODELO DE SERVICIO



# HITOS

- Se logra un crecimiento en ventas para ELP del 30 % con relación al año 2022.
- Durante el año 2023, se incorporó el medio de DEBITO AUTOMATICO a cuentas ahorros y cuentas corrientes Bancolombia.
- Grandes clientes corporativos como Prosegur, Universidad Militar y MPS de Colombia nos siguen prefiriendo como su aliado en el procesamiento digital de pagos desde hace más de 4 años.
- Ingresaron 6 nuevos clientes durante el año, de los cuales el 100% son para operación del modelo Gateway, de los cuales el 66% adquirió el servicio de pasarela de pagos y aplicación de portal de pagos incluido.
- El 58% de los clientes que usan nuestros servicios de pasarela de pagos, también son clientes de nuestra solución de Facturación electrónica Feel.
- La plataforma tuvo una alta disponibilidad en la prestación de los servicios durante el año 2023.
- Se renovó el certificado PCI por parte de nuestro aliado En Linea Pagos S.A.S lo cual nos permite continuar comercializando un servicio con el estándar más alto en la industria para el procesamiento de pagos.

# RETOS

- Culminar el exitoso asesoramiento a nuestro cliente Universidad Militar para integrar nuestra pasarela de pagos, al nuevo software educativo de correo bajo Oracle.
- Aumentar el número de clientes que utilizan los servicios de la pasarela de pago, mediante la divulgación y promoción de planes y precios preferenciales.
- Realizar el lanzamiento y actualización de la aplicación en tiendas Google Play y Apple Store para nuestro cliente MPS Mayoristas de Colombia. Ampliando la red de procesamiento de pago mediante datafono móvil.

# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

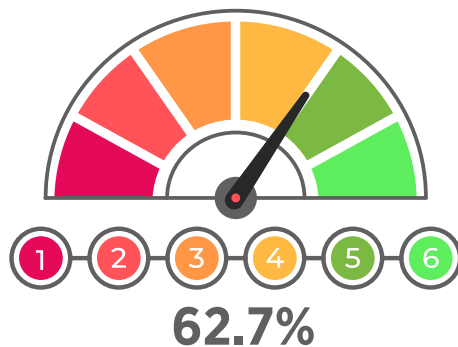
## CONTACT CENTER

Para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes, BPM Consulting realiza cada año una encuesta, que para 2023 mostro resultados positivos en la evaluación de nuestra gestión.

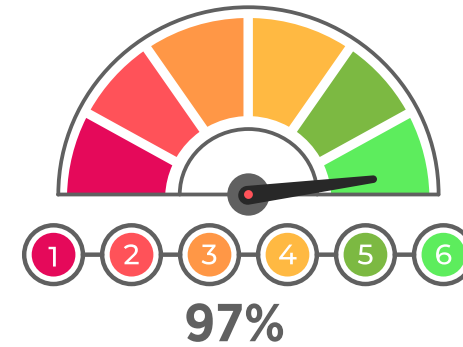
Obtuvimos como resultado que nuestro NPS (Net Promoter Score) el 62,07%, teniendo en cuenta la evaluación y clasificación mundial, nos encontramos en el rango excelente. Esto quiere decir que la probabilidad de recomendación y de hablar bien de nuestra organización en general es alta.

Por los resultados se puede inferir que en general los clientes tienen una buena experiencia con nuestro servicio.

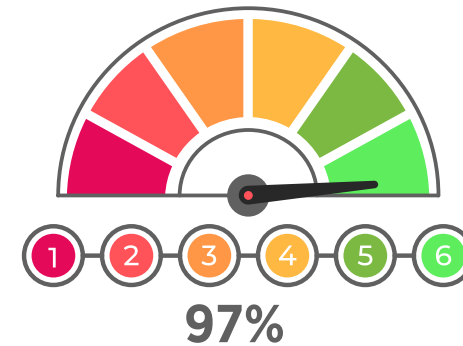
### NPS



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### ÍNDICE DE ESFUERZO DEL CLIENTE



Promotores  
65.52 %

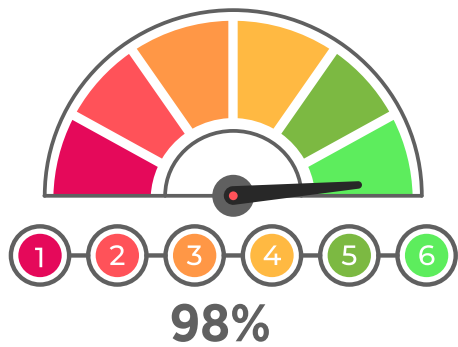
Detractores  
3.45 %

Encuestas  
29



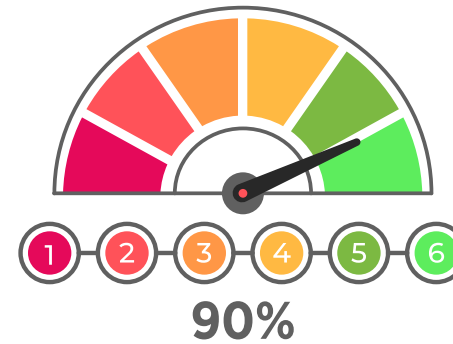
# FEEL / ELP

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



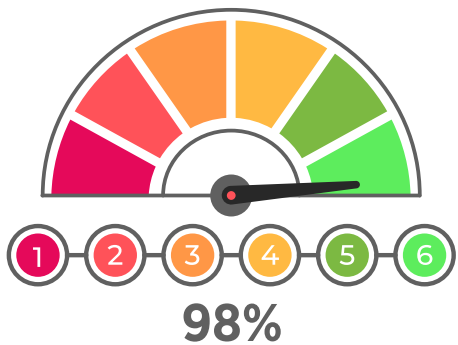
98.41% cliente califican nuestro servicio entre 4 y 5 estrellas.

## NPS



El 90,13% de los clientes recomendaría a FEEL con otras empresas o amigos.

## RESOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO



98.41% consideran que atendimos su motivo de consulta durante el primer soporte.

**314** ENCUESTAS REALIZADAS

CAROL VELANDIA • ANA ÁLVARES • NICOLLE DIPPE • LUISA ÁVILA  
• JULIAN APARICIO • CAROLINA MANCERA • JHON CALDERON



**EQUIPO FEEL / ELP**

# GERENCIA DE TECNOLOGÍA

## SEBASTIÁN NAVARRO

En BPM, entendemos que la evolución constante de la tecnología es vital para la eficiencia y competitividad empresarial. Creemos en la potencia de las últimas tecnologías para mejorar procesos internos, incrementar la productividad y brindar una experiencia excepcional a nuestros clientes. En el 2023, reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad de datos a través del mantenimiento y mejora de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Desde la Gerencia de Tecnología, continuaremos en el 2024 adoptando y fortaleciendo nuevas tecnologías, asegurando actualizaciones y sostenibilidad a largo plazo en un entorno tecnológico dinámico. Visualizamos un futuro donde la innovación sea la norma y, como pioneros, lideraremos la transformación tecnológica.

BPM no sólo se adapta; anticipa y define la próxima era empresarial, donde la tecnología es la fuerza propulsora de la excelencia. ¡Bienvenidos a la revolución tecnológica de BPM

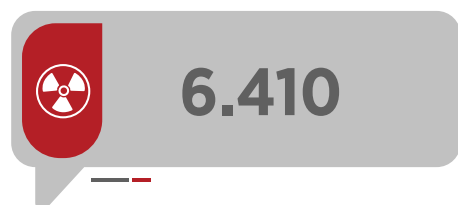


# CIFRAS

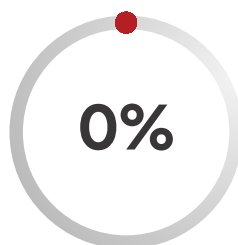
## CAMINO AL CAMBIO

Hemos alcanzado un hito significativo al incorporar nuevas aplicaciones, mejorando nuestra eficiencia operativa en un 30%. Es importante destacar que nuestro sistema está ahora parametrizado con las tecnologías avanzadas de Sophos Central, tanto en endpoint como en firewall. La integración de estas soluciones ha dado lugar a SOPHOS, un sistema robusto, seguro y amigable que redefine nuestro enfoque en seguridad

### ATAQUES AL SERVIDOR



### FILTRACIONES AL SERVIDOR



En cuanto al Inventario de Hardware, en el año 2023 renovamos el 40% del mismo, logrando una optimización excepcional en rendimiento y seguridad. Es crucial resaltar que esta renovación incluyó la implementación de tecnologías de Sophos Central, proporcionando una capa adicional de protección y gestión centralizada.

Adicionalmente, cubrimos con efectividad el aumento de capacidad operativa y de colaboradores que pasó de 1200 a más de 1800 usuarios. Adicional a lo anterior, con dos sedes operativas, establecimos de manera exitosa una interconexión efectiva para gestionar de manera integral nuestras operaciones.

En nuestro compromiso con la continuidad del negocio, hemos desarrollado un sistema innovador para prevenir pérdidas a nivel de infraestructura. Destacamos la implementación exitosa de modalidades en la nube, como nuestra planta

telefónica y troncal en la nube de Google. Esto refuerza nuestra posición como líderes tecnológicos, asegurando un entorno de trabajo eficiente y resistente ante cualquier desafío.

En procura de nuestro objetivo de la innovación, desarrollamos chats y chatbots para proyectos como DIGSA (Dirección Nacional de Sanidad Militar) y MINTRANSPORTE (Ministerio de Transporte), destinados a la atención al usuario, así como a la asignación y gestión de citas médicas.

## CHAT BOT

### Base de conocimiento:

La creación de la base de conocimiento para alimentar el chat Bot puede provenir de dos maneras:

#### 01. Banco de Preguntas

En un archivo .xlsx se crea una tabla con dos columnas: una de preguntas generales que puedan ser aplicables a múltiples casos o situaciones específicas dentro de la empresa y la otra de respuestas puntuales. Entre más información se proporcione es más probable que las respuestas del chat Bot sean más acertadas.

#### COLUMNA DE 'PREGUNTA'

¿Qué es XYZ?

¿Cómo funciona?

#### COLUMNA DE 'RESPUESTA'

XYZ es un producto...

Funciona a través de...

#### 02. Registro de Llamadas

- a. Se recolecta los registros de llamadas de servicio al cliente.
- b. Se envían para procesar en un software creado para esta labor, el cual en base a la información recolectada genera la tabla de preguntas y respuestas.
- c. La tabla generada por el software es enviada al Quality manager de la empresa para que verifique y analice la información.
- d. Se entrega la tabla final al chat Bot para que se entrene con la información verificada.

## CHAT BOT TRANSACCIONAL

### 01. Conocimiento de la Arquitectura y Bases de Datos

- Conocer la base de datos y su almacenamiento
- La empresa cliente debe proporcionar detalles sobre la arquitectura y diseño de sus bases de datos para poder proceder al diseño del Bot.

### 02. Diseño del Bot

Basado en la arquitectura y diseño de las bases de datos, se procederá a diseñar el chat Bot transaccional según estos parámetros.

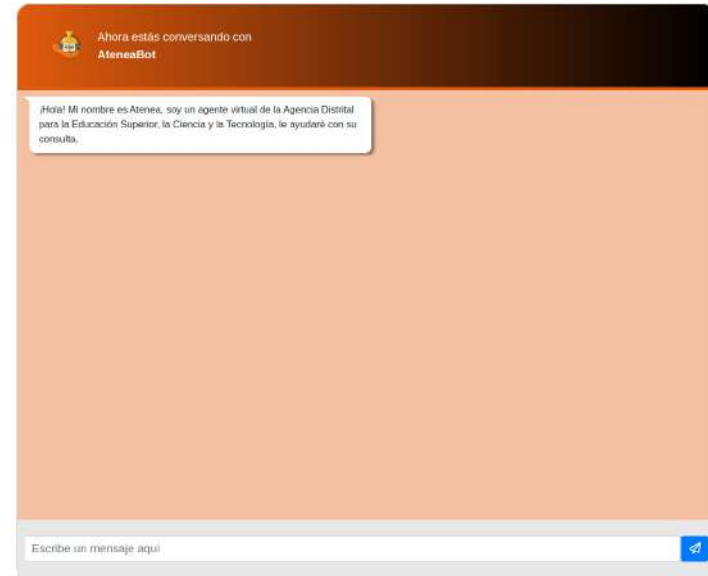
### 03. Base de Datos para Pruebas

Es indispensable que la empresa proporcione una copia de su base de datos para realizar pruebas o, en su defecto, datos ficticios que permitan simular operaciones reales.

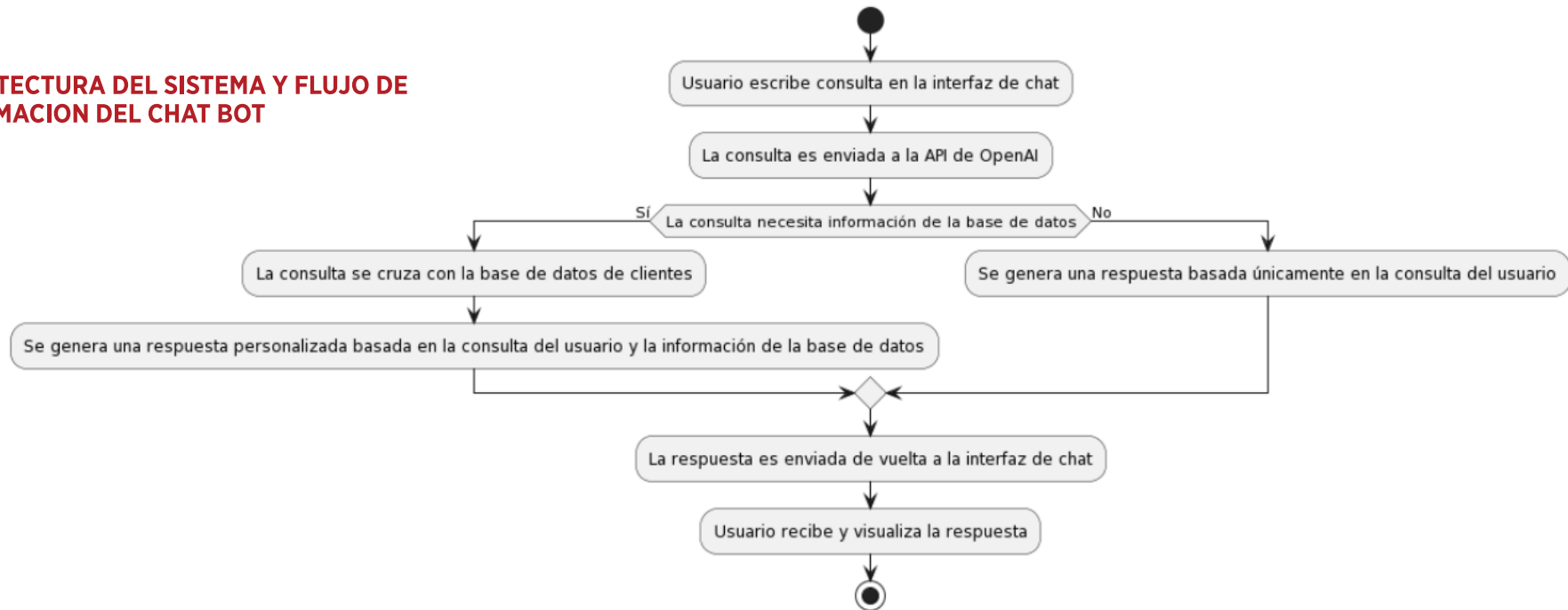
### 04. Pruebas en un Ambiente Controlado

Antes de hacer el despliegue final, es crucial probar el Bot en un ambiente controlado para asegurar que todas las transacciones se ejecuten como se espera.

## MOCKAP CHATBOT ATENEA



## ARQUITECTURA DEL SISTEMA Y FLUJO DE INFORMACION DEL CHAT BOT



# HITOS

Estos hitos representan nuestro compromiso con la excelencia, seguridad e innovación en BPM, marcando un año de logros significativos y preparándonos para el futuro tecnológico con confianza y resiliencia:

## Fortalecimiento de la Infraestructura:

- Inversión en infraestructura física y adquisición de equipos (switches) para optimizar las conexiones a las redes de internet.
- Implementación de switches para compartir archivos con accesos de seguridad aplicados, mejorando la velocidad y seguridad en la transferencia de datos.

## Automatización y Desarrollo:

- Creación de un área de automatización y desarrollo liderada por la gerencia, permitiendo mejoras continuas mediante servicios de formularios personalizados según las necesidades de cada cliente.
- Integración de tecnologías de Sophos Central para robustecer la seguridad, estableciendo el Sophos central como un sistema seguro y eficiente.

## Crecimiento y Conectividad:

- Aumento de usuarios de 1200 a más de 1800, con dos sedes operativas interconectadas para una gestión operativa integral.

- Desarrollo de sistemas basados en la continuidad del negocio, fortaleciendo la presencia en la nube con la migración exitosa de la planta telefónica y troncal a la nube de Google.

## Enfoque en Sostenibilidad y Resiliencia:

- Adaptación a los desafíos de 2023, con un enfoque en mejorar la seguridad, reducir costos, mejorar la escalabilidad e interoperabilidad, y abordar la sostenibilidad ambiental.
- Implementación de tecnologías avanzadas como computación en la nube, inteligencia artificial, y la Internet de las Cosas para impulsar soluciones innovadoras.

## Tipificadores y Encuestas Personalizadas:

- Implementación de tipificadores como ICETEX, MINAGRICULTURA, y MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL para optimizar procesos de cobranzas, interacciones chat y WebCallBack.
- Desarrollo de encuestas personalizadas, incluyendo ENCUESTA GENÉRICA y MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, para evaluar la calidad del servicio en tiempo real y tomar acciones inmediatas.
- Desarrollo de chats y chatbots para proyectos como DIGSA (Dirección Nacional de Sanidad Militar) y MINTRANSPORTE (Ministerio de Transporte), destinados a la atención al usuario, así como a la asignación y gestión de citas médicas.
- Implementación de flujos de IVR y IVR transaccional, con consultas a bases de datos y respuestas automáticas. Se realizó en proyectos como DIGSA y MIGRACION COLOMBIA LINEA, para apoyar a los ciudadanos.
- Ejecución del proceso de Mailing automatizado en los proyectos de la Dirección Nacional de Sanidad de la Policía (DISAN) en los departamentos de ATLÁNTICO, TOLIMA y ANTIOQUIA.

# RETOS

En cuanto al despliegue de llamadas salientes, se aplicó en el proyecto UARIV (Unidad Administrativa de Reparación de Víctimas), así como en diversos proyectos a nivel internacional, gestionando eficientemente la salida de llamadas.

Los beneficiarios de estas herramientas incluyen al MINISTERIO DE TRANSPORTE, AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS, FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS, ADRES, ICFES, MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO y SUPERSALUD.

Estos proyectos respaldan sus actividades mediante diversas herramientas como chats, chatbots, procesos de IVR y IVR transaccional, gestión de recursos a través de correo electrónico, atención a ciudadanos mediante videollamadas, atención mediante web callback y clic to call, así como el contacto con el ciudadano en redes sociales, todo gestionado desde la plataforma de omnicanalidad.

## Compromiso con Requisitos y Certificaciones:

Cumplimiento de los requisitos tecnológicos exigidos por Colombia Compra Eficiente para su nuevo proceso de contratación.

Certificación ISO 27001:2013, con procesos de auditoría sin hallazgos, demostrando un alto estándar en seguridad de la información.

## ABORDANDO LOS RETOS DE LA INFRAESTRUCTURA EN 2024: UNA PERSPECTIVA ESTRATÉGICA COMO GERENTE DE TECNOLOGÍA

La Gerencia de Tecnología e Infraestructura está comprometida con el liderazgo y desarrollo de iniciativas que aborden los desafíos en constante evolución de nuestra infraestructura tecnológica. A continuación se destacan los enfoques que guiarán nuestra gestión

### Gestión de la Infraestructura:

Estamos integrando sistemas inteligentes que aprovechan la automatización y la inteligencia artificial para hacer nuestra gestión de infraestructura más eficiente y adaptable.

Además, estamos dando pasos significativos hacia la sostenibilidad, con prácticas que no solo mejoran la eficiencia, sino que también minimizan nuestro impacto ambiental.

### Reducción de Costos:

Nos estamos moviendo hacia soluciones basadas en la nube y computación en la nube para optimizar nuestros gastos en hardware, software y servicios.

Este cambio no solo es una estrategia de costos, sino una puerta a la innovación, permitiéndonos explorar soluciones que marquen la diferencia en nuestra infraestructura.

**Escalabilidad:**

- La implementación de soluciones de computación en la nube es clave para asegurar que nuestra infraestructura pueda crecer y adaptarse a las demandas cambiantes de manera eficiente.
- Al mismo tiempo, estamos adoptando prácticas sostenibles que garantizan que el crecimiento no se traduzca en una mayor huella ambiental.

**Interoperabilidad:**

- Estamos desplegando soluciones de nube para mejorar la interoperabilidad, facilitando una comunicación segura y un intercambio fluido de datos.
- Además, estamos reforzando nuestras políticas de seguridad y privacidad para garantizar que la interoperabilidad no comprometa la seguridad de nuestros sistemas.

**Sostenibilidad Ambiental:**

- Nos estamos comprometiendo con prácticas de infraestructura sostenible, explorando energías renovables y tecnologías eficientes para reducir nuestra huella de carbono.
- Esta no es solo una meta medioambiental, sino una forma de operar que busca reducir costos a largo plazo mientras cumplimos con nuestra responsabilidad ambiental.





• JHON FAJARDO • CRISTIAN TORRES • CARLOS CASTELLANOS • OMAR PEREZ • JOSE TRIVIÑO  
DAMARIS PALMERA • SEBASTIÁN NAVARRO • VALENTINA TRUJILLO



# EQUIPO TECNOLOGÍA

# GERENCIA DE CONTROL, MEJORA E INNOVACIÓN

## NAYIBE BELLO

2023 fue un tiempo importante en el logro de los objetivos estratégicos planteados al comienzo del periodo y, la Gerencia de Control, Mejora e Innovación participó de manera activa en la consecución de dichos resultados. Fue además, el garante para mantener los sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información e inició un proceso de alineación de los lineamientos de Seguridad y Salud en el Trabajo, hacia un sistema integrado de gestión que para 2024 debe ser una realidad.

Su labor de propender por el uso de las mejores prácticas fue motivo para abordar de manera paulatina las directrices propuestas por el Gobierno Nacional en cuanto a SAGRILAF y participar en el programa Trayectoria MEGA, a través de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Esta gerencia mantiene su propósito de ser puente y facilitador para que los diferentes actores que confluyen en el entorno organizacional de BPM Consulting, encuentren en los sistemas de gestión elementos integrales a cada operación que les permitan alcanzar resultados eficaces, con el menor uso posible de recursos.



# CIFRAS

## MEDIO AMBIENTE

La Gerencia continuó en 2023 con el monitoreo de datos en temas de consumo de energía, agua, uso de papel y recolección de residuos sólidos, eléctricos y electrónicos, en procura de contar con información de línea base, que le permita estructurar una estrategia de cuidado del medio ambiente, en línea al propósito de implementar en 2024-2025 acciones solidarias que contribuyan en los objetivos de desarrollo sostenible y responsabilidad social. Las mediciones en este periodo muestran los siguientes resultados:

### Manejo de residuos

La organización ha realizado de forma regular y adecuada la disposición de los residuos sólidos. Para este año se evidenció un aumento del 13% debido a la ejecución regular - todos los meses- de dicha actividad; mostrando así que se fortaleció la cultura para reciclar los elementos que no son útiles y darles una disposición correcta.

En cuanto a los residuos RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y electrónicos), en el año 2022 la empresa generó 595.8kg y 101 unidades de residuos RAEE; entre ellos baterías, monitores, equipos tecnológicos. En el año 2023 se generó 258,8kg y 23 unidades de residuos entre ellos también, baterías y monitores.

El análisis de datos mostró una disminución de 336,9kg (56,3%) y 78 unidades (77,2%) lo que representó una mejora significativa en la toma de conciencia sobre el uso de los aparatos eléctricos y electrónicos en la organización, así como un mantenimiento de la vida útil de los equipos en general.

### Consumo eficiente de energía

En el año 2023 la planta de personal ubicada en el Edificio de BPM aumentó un 33% con relación al año inmediatamente anterior y el consumo promedio año de energía por persona, disminuyó a 27kwh lo que mostró una disminución de 5

puntos. En total, desde la medición de 2021 ha habido una mejora de 17 puntos porcentuales.

### Consumo de papel

En comparación con el año 2022, el comportamiento del año 2023 es muy satisfactorio con una mejora del 161% (de 183 resmas en 2022 se pasó a 70 resmas en 2023), mostrando así una conciencia sobre el uso del papel y la automatización de procesos a través del uso de plataformas de gestión para las diferentes actividades organizacionales.

### Consumo de Agua

Para el año 2023 se observó un incremento de 33% en la planta de personal ubicada en el edificio de BPM. Esto motivó un incremento de 23% en el consumo de agua, lo cual muestra una relación directamente proporcional al aumento de colaboradores en las instalaciones.

No obstante lo anterior, el consumo promedio por persona ha aumentado de manera regular cada año así, para los años 2021,2022,2023: (0.24), (0.45), (0.68), lo cual muestra la necesidad de evaluar la instalaciones para identificar si la infraestructura requiere readecuaciones y de igual manera, tomar acciones para crear conciencia sobre el uso eficiente del agua.

## NORMOGRAMA

En el año 2023 la Matriz Legal fue revisada y actualizada conforme la dinámica del país y teniendo en cuenta las responsabilidades corporativas en las áreas de Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, Finanzas y lineamientos de los entes reguladores de la Empresa.

Producto de la validación periódica hubo una clasificación de la información allí contenida para una mejor lectura y revisión de los requisitos legales. Se excluyeron aquellas normas que no aplican por diversos motivos y se incluyeron aspectos ambientales en los que se considera importante aunar esfuerzos para aportar a los temas de responsabilidad social y corporativa.

## PQRSF









En el año 2023 se tramitaron en total 20 solicitudes, de las cuales: 18 peticiones (89%) y 2 quejas (11%). El 100% de los requerimientos obtuvieron una respuesta por parte de la organización; no se presentaron reapertura de peticiones/quejas. Se observa un proceso estandarizado, con claridad en los esquemas de funcionamiento y respuesta al usuario.

## AUDITORIAS

En el año 2023 se cumplió con el programa de Auditorias establecido. Producto de ello se mantienen las certificaciones de la organización para las Normas de Calidad ISO 9001: 2015, Seguridad de la Información ISO 27001:2013.



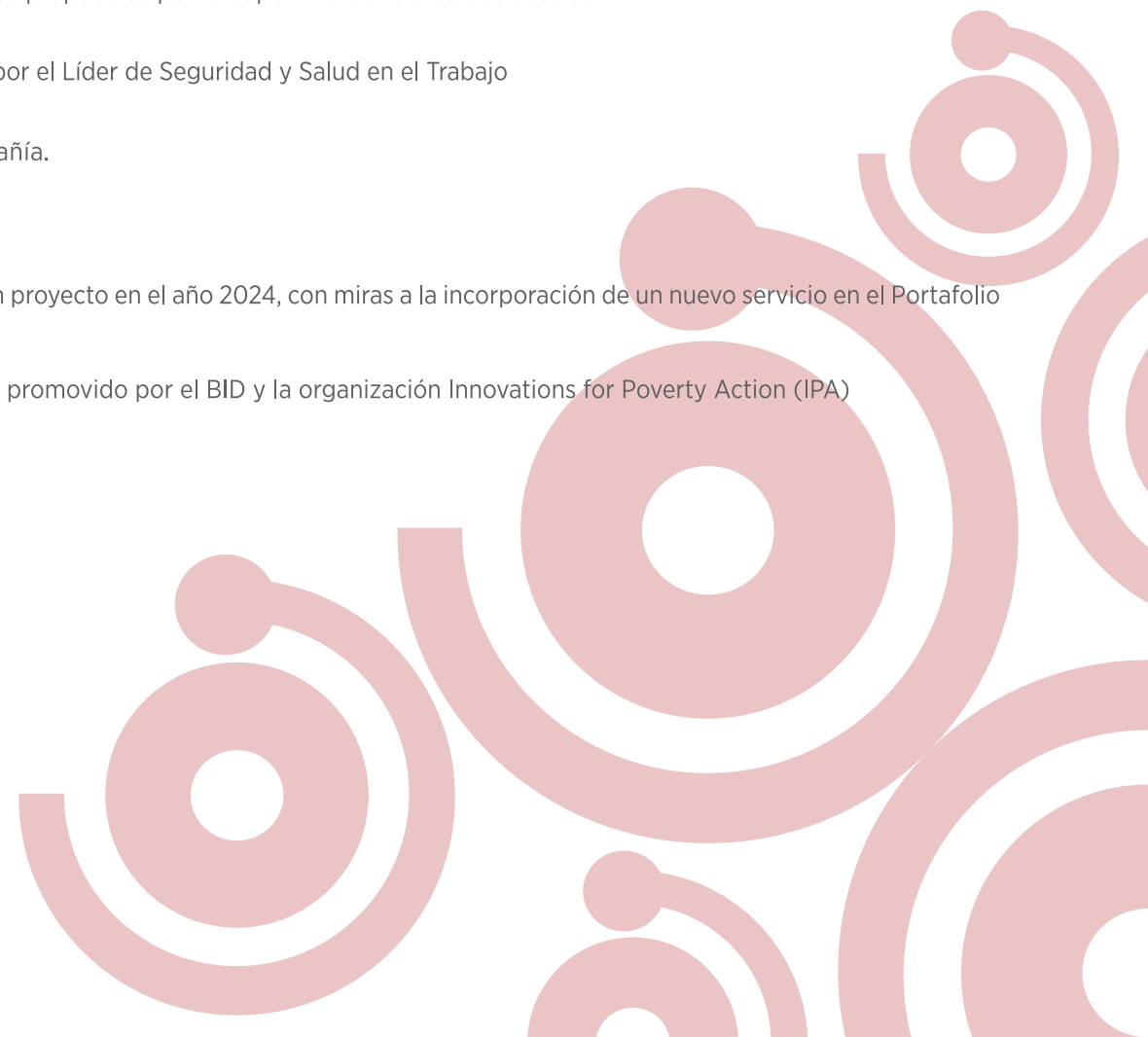
# HITOS

- 
 Mantenimiento de las certificaciones en los sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información
- 
 Construcción de la planeación estratégica para el periodo 2023- 2026.
- 
 Aseguramiento de la documentación en los procesos macro para seguir siendo parte del Acuerdo Marco de Precios y Colombia Compra Eficiente.
- 
 Gestión de las comunicaciones para la sensibilización y concientización en Seguridad de la Información.
- 
 Inicio del proyecto de implementación de SAGRILIFT en la organización.
- 
 Participación activa en el proyecto Trayectoria Mega desarrollado con la Cámara de Comercio de Bogotá.
- 
 Actualización de la información y parametrización de la plataforma Kawak para asegurar contenido vigente en los documentos del sistema integrado de gestión (calidad y seguridad de la información), así como los accesos a la información conforme los criterios de confidencialidad y disponibilidad de la información.
- 
 Inicio del proceso de alineación documental y de estructura de los temas relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo para incluirlos en el sistema integrado de gestión.

# RETOS

---

- Lograr la recertificación de la organización en la Norma ISO 27001:2022 (Transición a una nueva versión de la Norma)
- Mantener la certificación del SGC, bajo la Norma ISO 9001:2015
- Concluir el proceso de estructurar SAGRILAFT con los requerimientos básicos propuestos por la Superintendencia de Sociedades
- Unificar los procesos de SST y Medio Ambiente, para que sean gestionados por el Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Priorizar cambio y mejora tecnológica en procesos de apoyo de la compañía.
- Redefinir el proceso de evaluación de la satisfacción del cliente.
- Promover la participación de los colaboradores en Innova BPM, para aprobar un proyecto en el año 2024, con miras a la incorporación de un nuevo servicio en el Portafolio o una innovación al interior de la organización.
- Desarrollar y concluir con éxito el proyecto investigación de calidad del aire, promovido por el BID y la organización Innovations for Poverty Action (IPA)



# INFORME DE GESTIÓN & SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

BPM CONSULTING



## PERIODO

Gestión Empresarial  
Año 2023

## PUBLICACIÓN

Marzo 2024



**¡Nuestro  
Mayor Valor  
Eres TÚ!**  
#Somosbpm

# **INFORME DE GESTIÓN & SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL**

**BPM CONSULTING**