

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

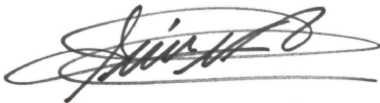
<b>Id Solicitud:</b>	165597
<b>Número de orden de compra a modificar:</b>	32592

<b>Entidad compradora:</b>	AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - ARN
<b>Nombre del solicitante:</b>	Javier Mauricio Mosquera Lasso
<b>Proveedor:</b>	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
<b>Mecanismo de agregación de demanda:</b>	Servicios BPO

<b>Tipo de Solicitud:</b>	Liquidación de la Orden de Compra
<b>Fecha:</b>	2020-09-09 17:27:36

## Detalle o justificación

Vencido el término de ejecución y cumplidas las obligaciones por las partes se procede a liquidar la presente Orden de Compra, y proceder a liberar la suma de \$10.486.003,00, por concepto de recursos no ejecutados




CESAR NORBERTO ALBARRACIN OCHOA Firmado digitalmente por CESAR NORBERTO ALBARRACIN OCHOA  
Fecha: 2020.09.17 19:26:59 -0500'



Firma ordenador del gasto

Nombre: CESAR NORBERTO ALBARRACÍN OCHOA

Documento: 79.839.861



Firma de proveedor

Nombre: CARLOS FERNANDO SANCHEZ BELTRAN

Documento: 94.307.590

**I. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO O CONVENIO**

<b>CONTRATO O CONVENIO :</b>	<b>ARN No. 1736 de 2018 ORDEN DE COMPRA 32592</b>
<b>CONTRATANTE O CONVINIENTE:</b>	<b>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</b> , representada por <b>CESAR NORBERTO ALBARRACÍN OCHOA</b> , identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.839.861, quien actúa en calidad de Secretario General, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 1837 del 10 de junio de 2019 y el acta de posesión No. 0091 del 13 de junio de 2019, facultado para contratar de conformidad con la Resolución 2752 del 26 de agosto de 2019, modificada parcialmente por la Resolución 3201 del 24 de septiembre de 2019.
<b>CONTRATISTA O CONVINIENTE:</b>	<b>COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S. CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO</b>
<b>C.C O NIT CONTRATISTA O CONVINIENTES:</b>	800.219.668-3
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	<b>CARLOS FERNANDO SANCHEZ BELTRAN</b>
<b>IDENTIFICACIÓN:</b>	C.C. 94.307.590
<b>OBJETO:</b>	<p>Prestar los servicios de centro de contacto para atender la línea gratuita de atención de la Agencia para la Reincorporación y Normalización, incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo para la atención de las personas objeto misional de la ARN.</p> <p>Las características que se requieren para la prestación del servicio con las respectivas especificaciones previstas en el Acuerdo Marco de Precios, se encuentran contenidas en el <b><u>Formato de Solicitud de Cotización, el Anexo técnico adicional de especificaciones técnicas y las Fichas técnicas del Acuerdo Marco</u></b>, los cuales hacen parte integral del presente documento y que son la base para realizar la orden de compra.</p>
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN:</b>	30 de octubre de 2018
<b>PLAZO DE EJECUCIÓN INICIAL:</b>	13 Meses (hasta el 31 de diciembre de 2019)
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>	\$ 402.708.144,56
<b>FECHA Y NUMERO DEL REGISTRO PREPUESITAL:</b>	31 de octubre del 2018, No.1368618 8 de enero del 2019, No. 14919 8 de enero del 2020, No 20520
<b>FECHA DE INICIO</b>	1 de diciembre de 2018 conforme al informe final de actividades
<b>MODIFICACIÓN No. 1:</b>	Modificatorio No. 1° de fecha 27 de febrero de 2019, Por medio del cual se reajusto el salario mínimo, el IPC de los servicios BPO y el IVA, y se adicionó el contrato en la suma de \$ 21.801.541,29

Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>

<b>MODIFICACIÓN No. 2:</b>	Modificadorio No. 2° de fecha 24 de abril de 2019, Por medio del cual se liberó la suma de \$ 1.033.792,27 de la vigencia 2018.
<b>MODIFICACIÓN No. 3:</b>	Modificadorio No. 3° de fecha 16 de octubre de 2019, Por medio del cual se adicionó el contrato en la suma \$163.869.848,49.
<b>MODIFICACIÓN No. 4:</b>	Modificadorio No. 4° de fecha 30 de octubre de 2019, por medio del cual se ajustó la fecha de vigencia hasta el 31 de mayo del 2020.
<b>MODIFICACIÓN No. 5:</b>	Modificadorio No. 5° de fecha 14 de febrero de 2020, Por medio del cual se reajustó el salario mínimo, el IPC de los servicios BPO y el IVA, en la suma de \$ 9.668.493,75
<b>MODIFICACIÓN No. 6:</b>	Modificadorio No. 6° de fecha 11 de marzo de 2020, por medio del cual se modificó el supervisor del contrato,
<b>MODIFICACIÓN No. 7:</b>	Modificadorio No. 6° de fecha 16 de marzo de 2020, Por medio del cual se liberó la suma de \$ 3.511,00 de la vigencia 2019 y se adicionó recurso a la vigencia 2020 por la suma de \$ 2.740.320,00.
<b>FECHA FINAL DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:</b>	31 de mayo de 2020
<b>VALOR FINAL EJECUTADO DEL CONTRATO:</b>	<b>\$ 589.265.042,00</b>
<b>SUPERVISION A LA FECHA DE LA PRESENTA ACTA:</b>	Nombre: <b>OSCAR JAVIER REY CARO</b> C.C.: 80.016.041

## II. GARANTÍAS

Este numeral no aplica, teniendo en cuenta que en la Orden de Compra No 32592-2018, correspondiente al Contrato No. 1736 de 2018 no se pactaron garantías.

## III. BALANCE FINANCIERO

De acuerdo con la relación de pagos consultado en el SIIF, se presenta el siguiente Balance Financiero:

CONCEPTO	VIGENCIA 2018	VIGENCIA 2019	VIGENCIA 2020	TOTAL
VALOR INICIAL O. C.				\$ 402.708.144,56
<b>VALOR INICIAL REGISTRADO</b>	<b>\$ 31.208.430,00</b>	<b>\$ 371.499.715,00</b>		<b>\$ 402.708.145,00</b>
ADICIÓN No. 1		\$ 21.801.541,29		
ADICIÓN No. 1 REGISTRADO		<b>\$ 21.801.541,00</b>		\$ 21.801.541,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 31.208.430,00</b>	<b>\$ 393.301.256,00</b>		<b>\$ 424.509.686,00</b>
LIBERACIÓN No. 1	\$ 1.033.792,00			\$ 1.033.792,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 30.174.638,00</b>	<b>\$ 393.301.256,00</b>		<b>\$ 423.475.894,00</b>
ADICIÓN No. 2			\$ 163.869.848,49	
ADICIÓN No. 2 REGISTRADO			\$ 163.869.848,00	\$ 163.869.848,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 30.174.638,00</b>	<b>\$ 393.301.256,00</b>	<b>\$ 163.869.848,00</b>	<b>\$ 587.345.742,00</b>

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>"

CONCEPTO	VIGENCIA 2018	VIGENCIA 2019	VIGENCIA 2020	TOTAL
ADICIÓN No. 3			\$ 9.668.493,75	
ADICIÓN No. 3 REGISTRADO			\$ 9.668.494,00	\$ 9.668.494,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 30.174.638,00</b>	<b>\$ 393.301.256,00</b>	<b>\$ 173.538.342,00</b>	<b>\$ 597.014.236,00</b>
LIBERACIÓN No. 2		\$ 3.511,00		\$ 3.511,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 30.174.638,00</b>	<b>\$ 393.297.745,00</b>	<b>\$ 173.538.342,00</b>	<b>\$ 597.010.725,00</b>
ADICIÓN No. 4			\$ 2.740.319,98	
ADICIÓN No. 4 REGISTRADO			\$ 2.740.320,00	\$ 2.740.320,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 30.174.638,00</b>	<b>\$ 393.297.745,00</b>	<b>\$ 176.278.662,00</b>	<b>\$ 599.751.045,00</b>
<b>VALOR EJECUTADO</b>	<b>\$ 30.174.638,00</b>	<b>\$ 393.297.745,00</b>	<b>\$ 165.792.659,00</b>	<b>\$ 589.265.042,00</b>
<b>SALDO A LIBERAR</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ ,00</b>	<b>\$ 10.486.003,00</b>	<b>\$ 10.486.003,00</b>

\* los recursos a liberarse por valor de \$ 10.486.003,00 corresponde a los recursos no ejecutados en la vigencia 2020, debido a que los servicios de call center, no se utilizaron en su totalidad derivado de una menor demanda del consumo por parte de las personas beneficiarias del proceso de la ARN y la ciudadanía en general.

#### IV. DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DE LA PRESENTE ACTA Y CONSTANCIAS

- Informe final de actividades BS-F-14.
- Relación de pagos (SIIF).

#### V. OBSERVACIONES Y/O SALVEDADES

Teniendo en cuenta el desarrollo de la ejecución contractual, las partes dejan constancia que no hay observaciones ni salvedades

La Supervisión hace constar:

- Que el Contratista cumplió a satisfacción el objeto y obligaciones del contrato y recibió todos los servicios.
- Que el Contratista durante la ejecución del contrato cumplió con el pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones, de conformidad con las normas legales vigentes.
- Que todos los documentos relacionados con la ejecución del contrato reposan en el expediente físico y digital del contrato.

En consideración de lo anterior, las partes

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>

**VI. ACUERDAN**

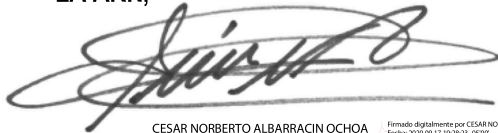
**PRIMERO:** Liquidar por mutuo acuerdo el Contrato **ARN No. 1736 de 2018** (correspondiente a la **Orden de Compra No. 32592**), celebrado entre la **AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN y COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S. - CONALCENTER BPO.**

**SEGUNDO:** Declararse a paz y salvo por todo concepto una vez la ARN cancele el valor adeudado al contratista de conformidad con lo señalado en el balance financiero del presente documento y en consecuencia, renuncian a instaurar cualquier acción administrativa, judicial o extrajudicial por razón del contrato que se liquida.

**TERCERO:** Ordenar a la Subdirección Financiera liberar la suma de **\$10.486.003,00**, correspondiente del registro presupuestal No 20520 del 8 de enero del 2020, correspondiente a los recursos no ejecutados del contrato en la vigencia 2020, de conformidad con lo expuesto en el numeral III del presente documento.

En constancia se firma el, **09 - SEPTIEMBRE - 2020.**

**LA ARN,**



**CESAR NORBERTO ALBARRACÍN OCHOA**  
Secretario General

**CONTRATISTA,**



**CARLOS FERNANDO SANCHEZ BELTRAN**  
Representante Legal

**SUPERVISOR ARN**



**OSCAR JAVIER REY CARO**

*Proyectó: Oscar Javier Rey Caro, Coordinador (A) del Grupo de Atención al Ciudadano*  
*Revisó: Edgardo F. Polo Burgos- Profesional Especializado Grupo Gestión Contractual*  
*Revisó: Santiago Espinosa Romero – Abogado Grupo de Gestión Contractual*  
*Aprobó: Javier Mauricio Mosquera Lasso – Asesor y Coordinador del Grupo de Gestión Contractual*

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>

 <b>ARN</b> <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL DE ACTIVIDADES</b>	CÓDIGO: BS-F-14	
		FECHA 11-12-2018	VERSIÓN V-5

### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO

<b>1. No. Contrato y año:</b>	<b>ARN No. 1736 de 2018 ORDEN DE COMPRA 32592</b>
<b>2. Nombre del contratista</b>	<b>CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO</b>
<b>3. C.C o Nit</b>	800219668-3

#### 4. Plazo de Ejecución Contractual

Fecha de Suscripción:	30/10/2018
Fecha de inicio :	01/12/2018
Fecha de terminación:	31/05/2020

#### 5. Modificaciones Contractuales (Prórroga, Adición, Suspensión o Modificación)

Tipo Modificación	Número	Tiempo (mes y días)	Fecha de Suscripción	Fecha de Finalización
Adición en Valor	1	N/A	27/2/2019	31/5/2020
Liberación Recursos vigencia 2018	2	N/A	24/04/2019	31/5/2020
Adición en Valor	3	N/A	16/10/2019	31/5/2020
Adición en tiempo	4	5 meses	30/10/2019	31/5/2020
Adición en Valor	5	N/A	14/02/2020	31/5/2020
Cambio supervisor	6	N/A	11/03/2020	31/5/2020
Adición en Valor y Liberación Recursos vigencia 2019	7	N/A	16/03/2020	31/5/2020

### II BALANCE FINANCIERO

Concepto	Valor
<b>6. Valor Inicial del Contrato o convenio</b>	<b>\$ 402.708.145,00</b>
<b>7. Valor Adición (es)</b>	<b>\$ 198.080.203,00</b>
<b>8. valor liberado (es)</b>	<b>\$ 1.037.303,00</b>

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>

 <b>ARN</b> <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL DE ACTIVIDADES</b>	CÓDIGO: BS-F-14	
		FECHA 11-12-2018	VERSIÓN V-5

<b>9. Valor Total del Contrato o convenio</b>		<b>\$ 599.751.045,00</b>	
<b>10. Balance de pagos (cifras en miles de pesos)</b>			
Pago No 1.	\$ 30.174.638	Pago No 10.	\$ 33.407.370
Pago No 2.	\$ 32.079.316	Pago No 11.	\$ 33.762.905
Pago No 3.	\$ 32.381.558	Pago No 12.	\$ 32.966.641
Pago No 4.	\$ 31.953.292	Pago No 13.	\$ 30.039.998
Pago No 5.	\$ 33.396.041	Pago No 14.	\$ 37.760.448
Pago No 6.	\$ 34.649.776	Pago No 15.	\$ 34.844.269
Pago No 7.	\$ 32.818.231	Pago No 16.	\$ 31.467.986
Pago No 8.	\$ 32.980.341	Pago No 17.	\$ 31.329.099
Pago No 9.	\$ 32.862.276	Pago No 18.	\$ 30.390.857
<b>11. Sumatoria de No. de Pagos</b>		<b>\$ 589.265.042,00</b>	
<b>12. Saldo a Pagar</b>		<b>\$ 0</b>	
<b>13. Valor Total Pagado</b>		<b>\$ 589.265.042,00</b>	
<b>14. Saldo a Liberar</b>		<b>\$ 10.486.003,00</b>	

- Se hace necesario liberar la suma de **\$ 10.486.003,00**, debido a que los servicios de call center, no se utilizaron en su totalidad derivado de una menor demanda del consumo por parte de las personas beneficiarias del proceso de la ARN y la ciudadanía en general.

### III VERIFICACIÓN DE LOS PAGOS REALIZADOS AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL

En mi calidad de supervisor certifico que verifiqué las obligaciones del CONTRATISTA O CONVINIENTE frente al pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, encontrando que el mismo se encuentra a paz y salvo.

### IV DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN DURANTE TODO EL PLAZO CONTRACTUAL

15. Actividad establecida en el contrato o convenio	Desarrollo de la Actividad
Prestar los servicios de centro de contacto, para brindar respuesta oportuna y eficiente a las personas	Para la prestación del servicio estipulado durante el período contratado, CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO, cumplió con las siguientes condiciones:

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>



AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN  
Y LA NORMALIZACIÓN

## INFORME FINAL DE ACTIVIDADES

CÓDIGO: BS-F-14

FECHA 11-12-  
2018

VERSIÓN V-  
5

objeto de atención de la ARN, como sus familias y la comunidad así: Información general de la ARN; servicios y beneficios ofrecidos, trámites y consultas de PQRS-D; inquietudes sobre los desembolsos del apoyo, orientación a los beneficiarios de la ANR, sus familias y la comunidad sobre trámites y procesos internos para acceder a los servicios y beneficios y manejo de casos que involucran las seguridad de los beneficiarios.

1. Proporcionó las instalaciones, tecnología y soporte técnico requeridos para la prestación del objeto contratado, para ello el Proveedor mensualmente certificaba la disponibilidad de infraestructura.
2. Dispuso de una plataforma tecnológica IVR de distribución automática de llamadas tanto en entrada de llamadas y salida de llamadas. La gestión del IVR se encuentra en los informes mensuales que el Call Center remitía.
3. Garantizó en promedio mensual durante el período contratado el 97,15% de nivel de atención y un 94.73% de nivel de servicio para las llamadas entrantes. Los cuales se ven reflejados en los informes mensuales que el proveedor remitía.
4. Garantizó que las personas que intervinieron en la ejecución del contrato en calidad de coordinador y agentes, tuvieran el entrenamiento en servicio al cliente, técnicas telefónicas y atención, en el informe mensual el proveedor indica las capacitaciones que se realizaron durante el mes en el apartado de formación y capacitación.
5. Exigió al personal con el que se prestó el servicio, el debido respeto para con los beneficiarios del programa, funcionarios, contratistas y visitantes, información relacionada en las actas de seguimiento de visita al Call Center.
6. Atendió a través de los agentes las PQRS-D efectuadas por las personas objeto de atención de la ARN, sus familias y la comunidad en general y efectuó el respectivo registro de las PQRS en el sistema de información SIR y de PQRS de ciudadanos a través de la web. El grupo de atención al ciudadano realiza informes

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>





## INFORME FINAL DE ACTIVIDADES

CÓDIGO: BS-F-14

FECHA 11-12-  
2018

VERSIÓN V-  
5

trimestrales que se encuentran en la página web de la entidad de la cantidad de PQRSD que ingresan por cada uno de los canales disponibles

7. Grabó el 100% de las llamadas que ingresaron al #516 y la línea 01800911516, el proveedor entregó los CD'S con las grabaciones y estos se encuentran en la carpeta del contrato. Adicionalmente mensualmente el proveedor certificaba que estas grabaciones se realizaban, con el certificado de infraestructura y en la carpeta del proveedor estas los CD'S con las grabaciones.
8. Suministró las herramientas necesarias y los agentes profesionales para efectuar las llamadas de salida de apoyo a las campañas misionales, el proveedor suministro el certificado de infraestructura mensualmente.
9. Desarrolló y dispuso un IVR con tres (3) opciones de navegación con una resolución tecnológica de una manera más efectiva la navegación de las personas objeto de atención de la ARN por diferentes menús y la orientación y enrutamiento de algunos casos a través de los agentes. En el informe mensual que el proveedor suministraba están la gestión del IVR
10. Habilitó los equipos con navegador de internet para que los agentes puedan ingresar al sistema de información de la ARN, de acuerdo con los permisos dados por la ARN, el proveedor accedió a través de la VPN, se evidencia por el email de la solicitud realizada.
11. Obtuvo con la debida antelación las licencias, autorizaciones y permisos a que hubiere lugar para el cumplimiento de todas las obligaciones que le

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>



## INFORME FINAL DE ACTIVIDADES

CÓDIGO: BS-F-14

FECHA 11-12-  
2018

VERSIÓN V-  
5

corresponden en los términos del contrato, el proveedor suministro mensualmente el certificado de disponibilidad de infraestructura.

12. Presentó los informes de gestión, de calidad y formación con relación a los servicios prestados en el marco del contrato, los cuales se presentaron de forma mensual.

13. Atendió los requerimientos por parte del supervisor del contrato, con el objeto de atender las reclamaciones y recomendaciones relativas al servicio, evidenciado mediante el intercambio de correos electrónicos.

14. Garantizó que todo el personal vinculado para atender la campaña de la ARN se encontrara vinculado contractualmente con este y afiliado al Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con la normatividad vigente que regule la materia. Evidenciado mediante el certificado. En la carpeta del proveedor están los soportes de pago a la seguridad social de los agentes contratados.

15. Integró en sus esquemas de contratación con el personal involucrado en la ejecución del objeto contractual, las restricciones para la extracción, copia y transferencia de datos con fines distintos a los exigidos en el contrato. El proveedor suministro documento de política de tratamiento de datos personales y el procedimiento como encargado del tratamiento de datos personales ley 1581.

16. Realizó y participó en las reuniones de seguimiento y/o actividades necesarias para el cumplimiento del objeto contractual, con la participación de los responsables de los servicios contratados

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>



## INFORME FINAL DE ACTIVIDADES

CÓDIGO: BS-F-14

FECHA 11-12-  
2018

VERSIÓN V-  
5

y las personas designadas en representación de la ARN. Para ello se realizaron las actas de seguimiento.

17. Manejó adecuadamente las bases de datos y mantuvo la confidencialidad de las mismas. El proveedor suministro documento de política de tratamiento de datos personales y el procedimiento como encargado del tratamiento de datos personales ley 1581
18. Prestó el servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a 1:00 p.m. Evidenciado en el informe apartado intervalos del archivo de Excel.
19. Utilizó el IVR para minimizar el impacto de abandono y pérdida de llamadas. En el informe mensual se presentó la gestión del IVR
20. Utilizó el sistema CRM para el ingreso de las PQRS-D que ingresen por el Call Center de una manera permanente. Evidenciado en el informe mensual en el apartado de gestión inbound donde que ve reflejado las tipificaciones de las PQRS-D
21. Realizó la supervisión del servicio efectuando los monitoreos distribuidos proporcionalmente entre todos los agentes. Los monitoreos se realizaron de forma mensual y los reportes están en los informes mensuales que el proveedor entrego.
22. Implementó el sistema de calificación de la encuesta de satisfacción por parte de los usuarios de las líneas gratuitas, frente a la atención recibida por parte de los agentes. En los informes que el proveedor presento mensualmente se relaciona en el apartado de encuesta de satisfacción.

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>

 <b>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</b>	<b>INFORME FINAL DE ACTIVIDADES</b>	CÓDIGO: BS-F-14	
		FECHA 11-12-2018	VERSIÓN V-5

	23. Colocó al aire las grabaciones enviadas por la ARN para el hold y la llamada en espera.
--	---

### V LOGROS O METAS CUMPLIDAS

16. Meta o logro cumplido	Relación de archivos magnéticos en lo que se entrega la información
Meta o logro No 1: Se cumplió al 100% con el objeto contractual.	

### VI ACTIVIDADES PENDIENTES Y ACCIONES CORRECTIVAS

#### 17. Actividad (es) Pendiente (s)

Asunto o tema	Estado Actual	Acciones recomendadas a Seguir
N/A	N/A	N/A

#### 18. Acciones Correctivas Tomadas para Garantizar el Cumplimiento del Contrato o convenio

Nº	Problema identificado que afectó la ejecución del contrato	Justificación	Acciones implementadas para solucionar los problemas identificados
1	N/A	N/A	N/A

### VII INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO AL CUAL SE REALIZÓ SUPERVISIÓN (En caso de haber supervisado Contratos)

Contrato N° _____	Nombre del Contratista	Estado actual
N/A	N/A	N/A

### VIII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

los recursos a liberarse por valor de \$ 10.486.002,82 corresponde a los recursos no ejecutados en la vigencia 2020, debido a que los servicios de call center, no se utilizaron en su totalidad derivado de una menor demanda del consumo por parte de las personas beneficiarias del proceso de la ARN y la ciudadanía en general.

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software SIGER.

El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos.

En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/politicas.aspx>

	<b>INFORME FINAL DE ACTIVIDADES</b>	CÓDIGO: BS-F-14	
		FECHA 11-12-2018	VERSIÓN V-5

Concluyo que el servicio brindado por el contratista fue prestado a satisfacción y no se recibieron quejas y reclamos por los usuarios frente a la atención prestada. Como supervisor del contrato, recomiendo que se mantenga la dinámica y la rigurosidad en el desarrollo y seguimientos a los planes de formación y de medición de la calidad para las personas que atienden nuestra campaña.

En mi calidad de supervisor del contrato antes relacionado, certifico que el objeto y obligaciones se cumplieron en las condiciones pactadas, por lo cual se autorizaron los pagos. Los informes de las actividades mensuales reposan en la carpeta del contrato.

### IX CERTIFICACIÓN

En mi calidad de supervisor del contrato o convenio, certifico que el objeto y obligaciones se cumplieron a satisfacción en el 100% de las actividades, por lo cual se autorizaron los pagos. Los informes de las actividades mensuales y el Informe Final, reposan en el expediente del contrato.

### X INCUMPLIMIENTO

El contratista no tuvo incumplimiento con el contrato.

### XI "EVALUACION DEL BIEN SUMINISTRADO O DEL SERVICIO PRESTADO"

**19. De acuerdo al cumplimiento del objeto contractual, se califica al contratista o conveniente de la siguiente manera:**

Parámetros de calificación	% de Calificación
Calidad (1 al 100%)	100%
Seriedad (1 al 100%)	100%
Cumplimiento de sus obligaciones (1 al 100%)	100%

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe a los 12 días del mes de agosto de 2020

<p><b>SUPERVISOR</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p><b>OSCAR JAVIER REY CARO</b> No. cédula: 80.016.041</p>
--