

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | INFORME DE EJECUCIÓNCONTRACTUAL | Código: GAB-FT008 |
| GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO | Versión: 002 |
| Clasificación de laInformación: |  | X | PÚBLICA |  |  | CLASIFICADA |  |  | RESERVADA |
|  |  |  |

1. INFORMACIÓN CONTRATISTA

|  |  |
| --- | --- |
| CONTRATISTA: | BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESSMANAGEMENT CONSULTING LTDA |
| NIT | 900.011.395-6 |
| PERÍODO DEL INFORME: | Desde | 01/07/2021 | Hasta | 31/07/2021 |
| INFORME No.: | 2 |

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

|  |  |
| --- | --- |
| NO. CONTRATO | 371-2021 / ORDEN DE COMPRA 69087 |
| FECHA SUSCRIPCIÓN: | 14/05/2021 |
| FECHA ACTA DE INICIO: | 14/05/2021 |
| FECHA DE TERMINACIÓN: | 15/12/2021 |
| ADICIONES Y/O MODIFICACIONES: | N/A |
| OBJETO DEL CONTRATO: | Prestar el servicio de mesa de ayuda para la atención y soportede los usuarios de la estrategia Evaluar para Avanzar 3º a 11º |
| VALOR TOTAL DEL CONTRATO: | $318.135.689,45 |
| VALOR EJECUTADO A LA FECHADEL PRESENTE INFORME: | $ 94.779.891,66 |
| SALDO DEL CONTRATO A LAFECHA DEL PRESENTE INFORME: | $ 223.355.797,79 |
| PLAZO DE EJECUCIÓN: | El plazo del presente contrato será el comprendido desde lasuscripción del acta de inicio previo registro presupuestal yaprobación de la garantía hasta el 15 de diciembre de 2021inclusive, distribuido así: Para la operación de la mesa deservicios desde el 1 de junio hasta el 30 de noviembre de 2021.Para la entrega de informes finales de acuerdo al anexo técnicodesde el 1 de diciembre hasta el 15 de diciembre de 2021. |
| NÚMERO DE REGISTROPRESUPUESTAL: | 6572 |
| SUPERVISIÓN: | De conformidad con el contrato, la supervisión de este esejercida por el Director de Producción y Operaciones. |

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

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



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | INFORME DE EJECUCIÓNCONTRACTUAL | Código: GAB-FT008 |
| GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO | Versión: 002 |
| Clasificación de laInformación: |  | X | PÚBLICA |  |  | CLASIFICADA |  |  | RESERVADA |
|  |  |  |

Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021

FORMA DE PAGO:

Cláusula 11Facturación y pago

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. DE FACTURA ODOCUMENTO EQUIVALENTE | FECHA DE FACTURA ODOCUMENTO EQUIVALENTE | VALOR |
| FEB1528 | 13/07/2021 | $33.891.815,02 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PAGO QUE SE EFECTÚA A LA FECHADEL PRESENTE INFORME: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|  |  X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| OBLIGACIONESESPECÍFICAS | ACTIVIDADES REALIZADAS | ANEXOS(Describir productocuando a ello hayalugar, entregables, etc.) |
| Soporte técnico telefónico ausuario final | Se brinda soporte telefónico a los usuariosque se comuniquen a la línea de atencióndispuesta para la asesoría de la ejecución elproyecto EpA 2021 | Informe de gestión |
| Soporte técnico vía correoelectrónico a usuario final | Se brinda soporte por correo electrónico a losusuarios que se comuniquen al buzónevaluarparaavanzar@icfes.gov.co para lostemas relacionados a la ejecución el proyectoEpA 2021 que dispone el instituto colombianopara el fomento de la educación superior | Informe de gestión |
| Mantener el personalcapacitado para la ejecucióndel servicio | Se dispone el personal acorde a la OC (11Agentes - 1 Supervisor) con el fin de ejecutarel servicio y atención de soporte a losusuarios. | Pago de seguridad social |
| Mantener Software degestión de operaciones de TI | Se efectúa registro y control de las llamadasrecibidas en la línea telefónica por medio delsoftware TI, para sacar datos estadísticos yser presentados a la entidad. | Informe de gestión |
| Plataforma de Centro deContacto para Agente | Se mantiene actualizada y configurada laplataforma de recepción de llamadas para laatención telefónica | Informe de gestión |

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



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | INFORME DE EJECUCIÓNCONTRACTUAL | Código: GAB-FT008 |
| GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO | Versión: 002 |
| Clasificación de laInformación: |  | X | PÚBLICA |  |  | CLASIFICADA |  |  | RESERVADA |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Troncal SIP | Mantener la troncal telefónica activa en elhorario dispuesto por la entidad. |  |
| Grabación anuncios IVR(Interactive VoiceResponse) Respuesta deVoz Interactiva | Grabación de mensajes y puestos enproducción en el IVR para la gestión derecepción de llamadas. | IVR |
| Minuto IVR (InteractiveVoice Response) -Enrutador | Configuración y puesta en producción plantatelefónica para la recepción de llamadas alIVR | Línea 3905666 |
| Configuración y grabaciónde mensajes de voz o audio | Grabación de los mensajes y puesta enproducción en el IVR mensajes con vozprofesional para la interacción con el usuariofinal. | IVR |

5. CONSTANCIAS

El Supervisor Oscar Ortega Mantilla, acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.

Oscar Ortega Mantilla, en su calidad de supervisor del contrato deja constancia que en el marco de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de Aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, etc.

6. OBSERVACIONES

Se deja constancia que el objeto y las demás obligaciones adquiridas en desarrollo del contrato, se han cumplido hasta la fecha a satisfacción por las partes, como consta en la certificación a satisfacción expedida en su momento, para efectos de desembolsar al contratista el pago respectivo.

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el 1 de julio de 2021

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ElaboróJohanna Ruiz MarroquínContratista DPO |  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Aprobó Oscar Ortega Mantilla Supervisor Director de Producción y Operaciones |

Revisó: Judith Cristina Díaz Salcedo - Contratista DPO

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