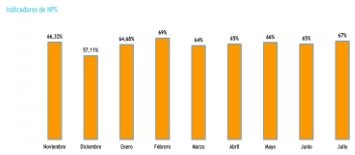
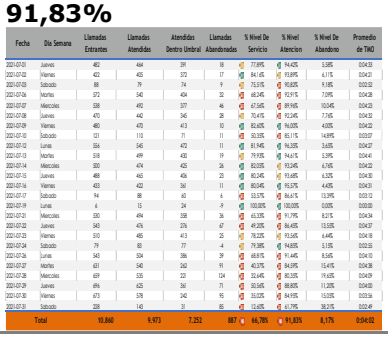
ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR01
	FORMATO	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	VERSIÓN	03
			FECHA	10/05/2021

Contrato No.	ORDEN DE COMPRA 57321 del 27 de octubre de 2020		
Nombre del Contratista y/o Representante Legal	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO		
Nombre del Supervisor y/o Interventor	MARTHA LIGIA SERNA PULIDO	**Teléfono / Extensión**	1748
Dependencia	Atencion al Ciudadano		
Objeto del Contrato	Prestar los servicios de centro de contacto con el fin de brindar la atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos y par la ejecución de campañas informativas		
Fecha de Inicio	3/11/2020	**Fecha de Terminación**	31/07/2021

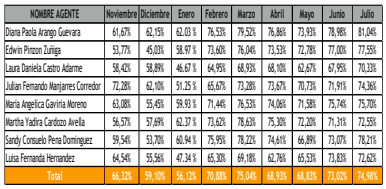
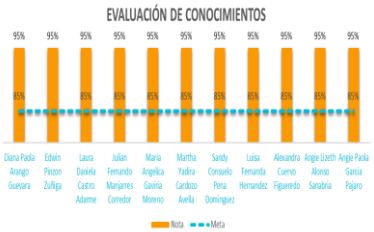
Periodo del Informe de Actividades	**Desde**	1/07/2021	**Hasta**	31/07/2021
Adición y/o Prórroga	Adición de recursos de la Orden de Compra No. 429 (57321 TVEC) y prorroga hasta el 31 de julio de 2021 CDP883 por valor de COP148.011.701.78			
Suspensión				
Cesión				

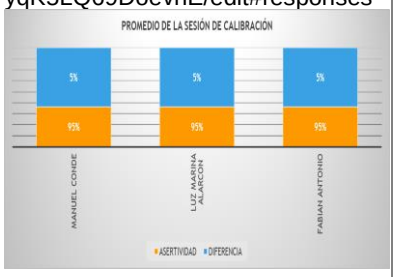
INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

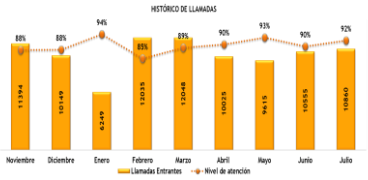
Obligación contractual		**Actividad desarrollada**	**Producto y/o Entregables**	**Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de obligación**
1	Nivel de servicio	Para el mes de julio se evidencia que el comportamiento del canal de atención telefónico del centro de contacto. Presenta los siguientes ANS (niveles de servicios) de la línea.	Se presentan el resultado de los ANS (Nivel es de Servicios) de la línea **NIVEL DE SERVICIO : 66,78%** **NIVEL DE ATENCION: 91,83%** **TMO : 0:04:02** **NIVEL DE OCUPACION: 74,98%**	
			-Canal Presencial : En el Canal Presencial se apoya la gestión de los agentes en canal presencial	

2	Tiempo de atención canales	Dentro de las actividades desarrolladas mensual en el canal Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz).	-Canal Telefonico : Se brinda apoyo a los agentes de la operación en el Call Center -Canal Virtual: Se realiza la recepcion de las solicitudes a travez de la Herramienta de PQRSD y luego su correspondiente escalamiento a las áreas competentes para su posterior Herramienta CRM		
3	Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio:	Para Julio la percepción de satisfacción de los ciudadanos se mide a través de una encuesta al finalizar la orientación, los resultados nos presentan el nivel de satisfacción NPS	**Julio: 67%** 		
4	Rotación de Agentes	Durante el mes de julio el centro de contacto y de atención presencial **no se presenta rotación de personal contratado,**	El indicador de rotación de la campaña para el mes de julio es de **0%**		
5	TMO (Tiempo Medio de Operación)	Para el mes en relación se puede evidenciar que el promedio de las llamadas del centro de contacto presentan un leve disminución del 0,1% con relación al mes anterior. generando una disminución en (60) segundos se realizará acompañamiento de supervisión y planes de comunicación establecida por la entidad.	El TMO correspondiente al mes de julio: **TMO: 0:04:02**		
6	Eficacia: Telefónico o Voz. Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.	El nivel de atención se obtiene midiendo las llamadas entrantes vs llamadas atendidas. para este mes de identifica que se incrementa el nivel de atención con respecto al mes anterior y las llamadas incrementaron en un 5,43% con respecto al mes anterior. Correspondiente a que el Gobierno Nacional les estaba un reconocimiento del COVID-19	Para el mes de julio de 2021 el indicador corresponde. **Llamadas entrantes: 10.860** **Llamadas atendidas: 9.973** **Nivel de Atención: 91,83%** 		

Fecha	Dia Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Dentro Umbral	Llamadas Abandonadas	% Nivel De Servicio	% Nivel Atencion	% Nivel De Abandono	Promedio de TMO
2021-07-01	Jueves	482	464	391	18	77,89%	94,42%	5,58%	0:04:35
2021-07-02	Viernes	422	435	372	17	84,14%	93,89%	6,11%	0:04:21
2021-07-03	Sabado	88	79	74	9	75,51%	90,60%	9,18%	0:03:32
2021-07-06	Martes	572	543	404	32	68,24%	92,97%	7,09%	0:04:28
2021-07-07	Miercoles	538	490	377	46	67,64%	89,94%	10,04%	0:04:23
2021-07-08	Jueves	470	442	345	28	70,47%	92,34%	7,76%	0:04:32
2021-07-09	Viernes	480	470	413	10	82,60%	96,00%	4,00%	0:04:22
2021-07-10	Sabado	121	110	71	11	50,35%	85,11%	14,89%	0:03:37
2021-07-12	Lunes	556	545	472	11	81,94%	96,20%	3,68%	0:04:27
2021-07-13	Martes	518	499	430	19	79,93%	94,61%	5,39%	0:04:41
2021-07-14	Miercoles	550	474	425	26	82,03%	93,24%	6,76%	0:04:22
2021-07-15	Jueves	488	460	426	23	80,94%	93,48%	6,52%	0:04:28
2021-07-16	Viernes	433	422	361	11	80,04%	95,57%	4,43%	0:04:31
2021-07-17	Sabado	94	88	63	6	53,57%	84,67%	15,39%	0:03:12
2021-07-19	Lunes	6	15	14	9	100,00%	150,00%	0,00%	0:00:00
2021-07-21	Miercoles	530	494	358	36	63,33%	91,79%	8,21%	0:04:34
2021-07-22	Jueves	543	476	276	67	49,20%	86,45%	13,55%	0:04:37
2021-07-23	Viernes	510	485	413	25	78,22%	93,54%	6,46%	0:04:38
2021-07-24	Sabado	79	83	77	-4	79,38%	94,83%	5,18%	0:02:33
2021-07-26	Lunes	543	534	386	39	69,87%	91,44%	8,56%	0:04:10
2021-07-27	Martes	631	540	260	91	40,37%	84,59%	15,41%	0:04:38
2021-07-28	Miercoles	659	555	223	104	32,64%	80,55%	19,45%	0:04:39
2021-07-29	Jueves	496	425	361	71	80,56%	88,80%	11,20%	0:04:03
2021-07-30	Viernes	673	578	242	95	35,02%	84,95%	15,03%	0:03:56
2021-07-31	Sabado	208	143	31	65	12,40%	61,79%	38,21%	0:02:49
Total		10.860	9.973	7.252	887	66,78%	91,83%	8,17%	0:04:02

7	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz. Para transacciones entrantes. Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes. NOTA: Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes.	En el mes de julio la ocupación corresponde a 74,98% incrementa en comparación con el mes de junio (73,02%) mayo (68,83%), abril (68,93%) Marzo (75,04), febrero (70,88%) enero (56,12%) diciembre (59,19%) noviembre (66,32%) Octubre (71,49%) y Septiembre con (43,66%) al tener un menor volumen de llamadas y gestiones de clasificacion en CRM. Se presentan el resultado (Nivel de ocupación) de la línea	Se relaciona el indicador final correspondiente al mes de julio de 2021 **Nivel de ocupación: 74,98%** 		
8	Evaluación de conocimiento Agentes **ECA**. Periodo de medición: mensual. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad del mismo y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación.	La Adres realizó evaluación en tiempo real a los agentes del centro de contacto a través de la herramienta dispuesta para este fin- Se mantienen la herramienta de capacitación Moodle en la dirección: http://minervagsuit.com.co para ingresar información evaluaciones que se requieran por parte de la entidad. 	Conalcreditos realizo evaluación via WEB, con el animo de identificar oportunidades de mejora y fuentes de nuevas capacitaciones. El área de Formación del proveedor realizo el dia 9 y 23 de julio 2021 capacitación y evaluación sobre: • Clientes Difíciles • Resolución compensación a Talento Humano 		
9	Agentes en Call center y entidad compradora Programados en Malla de Turnos en horarios	Agentes en Trabajo en casa desde el 20 de julio Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica de 7:00 a 18:00. Dispone de 2 Agentes From Office sin herramienta en entidad	Agentes Call Center Se verifica que la operación Dispone de 8 puestos de trabajo y una programación de acuerdo al trafico publicado en la Malla de turnos mensual publicada De otro lado se confirma que Los agentes cuentan con las herramientas necesarias para la realización de sus actividades		

	asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica y atención presencial	compradora -Jornada Ordinaria - Tecnico Plata - 2 Unidades 7.00 A 17.00 de Lunes a Viernes Agente en la Entidad compradora - Jornada Ordinaria -General Plata - 1 Unidad jornada 7.00 a 17.00 de Lunes a Viernes	Agentes From 2 Agentes From Office sin herramienta en entidad compradora Agente PBX 1 Agente PBX Todos desde trabajo en casa.		
10	Informar a la ADRES en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.	Mediante el reporte mensual se estandarizo la información correspondiente a los diferentes indicadores de gestión en cumplimiento de los ANS.	Ante el comportamiento de la línea y el proceso de el Area de Calidad de Conalcenter para la operación de la ADRES con personal que apoyan a los agentes de la operación. Para el mes de julio **NO** se presentan variaciones en cuanto al numero de puestos asignados para la operación. Y se realiza una calibracion de llamadas entre la entidad ADRES y Conalcreditos, realizando la auditoria de llamadas para encontrara oportunidades de mejoras y refuerzos en conocimiento Se generaron algunos puntos de mejora en las llamadas y queda pendiente la retroalimentación a cada uno de los agentes, por parte de operación y calidad, esto se realizó los días 17 de julio se le informo a nivel grupal los puntos de mejora y en forma individual los errores puntuales de cada agente. Se adjunta archivo individual de las calibraciones. Se usan planillas establecidas por la entidad y se copia el enlace donde se realizaron las calibraciones de los agentes. https://docs.google.com/forms/d/13oZDWzOLr2ssBjvOLf_J2Bk5jHNJhyqK5LQ69DoevhE/edit#responses  		
11	Informar a la ADRES en el reporte mensual, la cantidad de llamadas entrantes y la				

	cantidad de llamadas contestadas.	Mediante el informe del centro de contacto se detalla las cantidad de llamadas recibidas y contestadas a los ciudadanos que se comunican con la línea de	Se relaciona el indicador final correspondiente al mes de julio de 2021 **Llamadas entrantes: 10,860** **Llamadas Contestadas: 9,973** 	

Hago constar que durante el periodo reportado se adelantaron las anteriores obligaciones y/o actividades.

Dianan Marcela Gutierrez G.
Gerente unidad de negocio

Firma del Contratista
Fecha: 26/08/2021

VALOR A PAGAR

Valor Total Contrato (Inicial + Adición)	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
COP 451.593.045,65	COP 400.669.240.1	COP 50.923.803.95	COP 1.10	COP 0.0

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES
Mes de ejecución contractual

CONCEPTO	PLANILLA No.	VALOR	PERIODO		FECHA DE PAGO
			DESDE	HASTA	
Salud	9423214572	$56.092.700	2021/08	2021/08	2021/08/06
Pensión	9423214572	$187.647.400	2021/07	2021/07	2021/08/06
ARL	9423214572	$7.372.500	2021/07	2021/07	2021/08/06

El Contratista tiene otros Contratos de Prestación de Servicios:

SI ☐ NO ☐

En la eventualidad que la Supervisión verifique que la información suministrada por el Contratista no es consistente o carece de validez, ésta deberá indicar las acciones tomadas: Realizar una breve descripción del hallazgo (Adjuntar soportes)

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

De conformidad con el seguimiento a la ejecución del contrato, el (los) supervisor (es) certifica(n) que:

1. El (la) Contratista durante el periodo de ejecución del contrato, desarrolló y cumplió con objeto contractual, las obligaciones generales y específicas, presentó y entregó los productos y/o informes establecidos en el Contrato o Convenio en mención.

2. Apruebo(amos) los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el (la) Contratista durante el periodo mencionado en desarrollo de las obligaciones pactadas en el Contrato o Convenio en mención.

3. A la fecha no existen causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales que demanden actuaciones conminatorias o sancionatorias por parte de la Administración.

OBSERVACIONES

Incluir información relevante no descrita en otro acápite, solo si aplica, no es necesario reiterar información.
Se verifica que se cumple con las siguientes servicios, los cuales son recibidos en el informe general presentado a la entidad:

- Supervisor Operación
- Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación el servicio. En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el Servicio del Centro de Contacto operara con la calidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.
- Se dispone de un sistema que provee mensajes de espera dinámicos IVR
- Evaluación Sesiones de capacitación.
- Plan de Bienestar
- El centro de contacto cuenta con un área específica de control de calidad.
- Se cuenta con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del Software y el Hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto.
- Soporte hojas de vida y personal requerido para la operación vinculado por el proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
- Linea de en la sede Conalcenter Tel 7454040
- Realiza grabación del 99.7% del total de las llamadas
- Se cuenta con puertos de comunicación asignados a Linea telefónica para el efectivo desarrollo de la operación
- Garantiza el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 del 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
- Garantiza el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos.
- Se cuenta con la herramienta que permite a la ADRES monitorear el servicio y contar con herramientas para realizar esta labor. Para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.
- Calibración mensual 20 llamadas todos los agentes.

ANEXOS	1. Comprobante del pago de los Aportes respectivos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensiones y/o Aportes Parafiscales por parte del Contratista; cuando aplique, o Certificación del cumplimiento de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensiones y/o Aportes Parafiscales; cuando aplique. 2. Formato de deducciones para efectos de retención en la fuente, suministrado por la entidad. 3. Cuenta de cobro o factura, según el Régimen (Simplificado o Común). 4. Dos (2) medios magnéticos con las actividades realizadas de acuerdo con las obligaciones, productos y/o informes, estipulados en el Contrato o Convenio en mención. 5. En caso de primer pago debe aportar: a. Los soportes y el formato de deducciones para efectos de retención en la fuente. b. Si es de régimen común debe adjuntar copia de la Resolución de facturación de la DIAN.

FIRMA

MARTHA LIGIA SERNA PULIDO
Supervisor (es)/Interventor (es)

En constancia, el presente documento se entiende aprobado por las partes una vez el usuario supervisor del contrato efectue la aprobacion respectiva en la plataforma de SECOP II.

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 26/08/2021