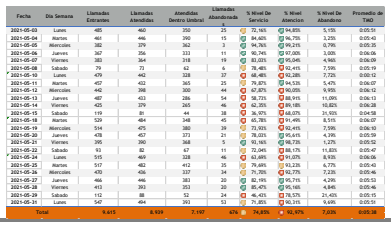
	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR01
ADRES	FORMATO	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	VERSIÓN	03
			FECHA	10/05/2021

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

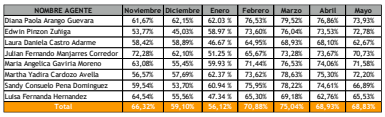
Periodo del Informe de Actividades	**Desde**	1/05/2021	**Hasta**	31/05/2021
Adición y/o Prórroga	Adición de recursos de la Orden de Compra No. 429 (57321 TVEC) y prorroga hasta el 31 de julio de 2021 CDP883 por valor de COP148.011.701.78			
Suspensión				
Cesión				

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 mayo 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 : 74,86%** **NIVEL DE ATENCION: 92,97%** **TMO : 0:05:38** **NIVEL DE OCUPACION: 68,83%**	
			-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 Mayo 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	**Mayo: 65%** 	
4	Rotación de Agentes	Durante el mes de mayo 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 mayo 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 disminuyo del 1,32% con relación al mes anterior. generando una disminución en (40) segundos se realizará acompañamiento de supervisión y planes de comunicación establecida por la entidad.	El TMO correspondiente al mes de mayo: **TMO: 0:05:38**	
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 disminuyeron en un 1,31% con respecto al mes anterior. Correspondiente a que el Gobierno Nacional les estaba un reconocimiento del COVID-19	Para el mes de mayo de 2021 el indicador corresponde. **Llamadas entrantes: 9.615** **Llamadas atendidas: 8.939** **Nivel de Atención: 92,97%** 	

Fecha	Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Dentro Umbral	Llamadas Abandonadas	% Nivel De Servicio	% Nivel Atención	% Nivel De Abandono	Promedio de TMO
2021-05-03	Lunes	485	460	350	25	72,16%	94,85%	5,15%	0:05:51
2021-05-04	Martes	461	446	390	15	84,60%	96,75%	3,25%	0:05:43
2021-05-05	Miercoles	382	379	362	3	94,76%	99,21%	0,79%	0:05:35
2021-05-06	Jueves	367	356	333	11	90,74%	97,00%	3,00%	0:06:06
2021-05-07	Viernes	383	364	318	19	83,03%	95,04%	4,96%	0:06:09
2021-05-08	Sabado	79	73	62	6	78,48%	92,41%	7,59%	0:05:19
2021-05-10	Lunes	479	442	328	37	68,48%	92,28%	7,72%	0:05:12
2021-05-11	Martes	457	432	365	25	79,87%	94,53%	5,47%	0:06:07
2021-05-12	Miercoles	442	398	300	44	67,87%	90,05%	9,95%	0:06:12
2021-05-13	Jueves	487	433	286	54	58,73%	88,91%	11,09%	0:06:13
2021-05-14	Viernes	425	379	265	46	62,35%	89,18%	10,82%	0:06:28
2021-05-15	Sabado	119	81	44	38	36,97%	68,07%	31,93%	0:04:58
2021-05-18	Martes	529	484	348	45	65,78%	91,49%	8,51%	0:06:07
2021-05-19	Miercoles	514	475	380	39	73,93%	92,41%	7,59%	0:06:10
2021-05-20	Jueves	478	457	373	21	78,03%	95,61%	4,39%	0:05:59
2021-05-21	Viernes	395	390	348	5	93,16%	98,73%	1,27%	0:05:52
2021-05-22	Sabado	93	82	67	11	72,04%	88,17%	11,83%	0:05:47
2021-05-24	Lunes	515	469	328	46	63,68%	91,07%	8,93%	0:06:06
2021-05-25	Martes	517	482	412	35	79,68%	93,23%	6,77%	0:05:43
2021-05-26	Miercoles	470	456	337	14	71,70%	92,77%	7,23%	0:05:46
2021-05-27	Jueves	466	446	383	20	82,19%	95,71%	4,29%	0:05:53
2021-05-28	Viernes	453	393	353	30	85,42%	95,16%	4,84%	0:05:46
2021-05-29	Sabado	112	88	52	24	46,42%	78,57%	21,43%	0:05:15
2021-05-31	Lunes	547	494	393	53	71,85%	90,31%	9,69%	0:05:55
Total		9.615	8.939	7.197	676	74,83%	92,97%	7,03%	0:05:38

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 mayo la ocupación corresponde a 68,83% disminuye en comparación con el mes de 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 mayo de 2021 **Nivel de ocupación: 68,83%** 		
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 23 y 18 de mayo 2021 capacitación y evaluación sobre: • Preguntas frecuentes • Clientes Dificiles 		
9	Agentes en Call center y entidad compradora Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica y atención presencial	Agentes en Trabajo en casa desde el 20 de mayo 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 compradora -Jornada Ordinaria - Tecnico Plata - 2 Unidades 7.00 A 17.00 de Lunes a Viernes Agente en la Entidad compradora - Jornada Ordinaria	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 Agentes From 2 Agentes From Office sin herramienta en entidad compradora Agente PBX 1 Agente PBX		

		-General Plata - 1 Unidad jornada 7.00 a 17.00 de Lunes a Viernes	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 mayo **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 Agente / 13/05/2021 / 20/05/2021 / Total general DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA 4 4 8 EDWIN MARTINEZ 4 4 EDWIN PINZON ZUNIGA 4 4 8 JULIAN MANJARREZ 4 4 8 LAURA CASTRO 4 4 8 LUISA HERNANDEZ 3 4 7 MARIA ANGELICA GAVIRIA 4 5 9 MARTHA YADIRA CARDOZO 3 4 7 SANDY CONSUELO PEÑA DOMINGUEZ 4 3 7 TOTAL LLAMADAS CALIBRADAS 30 36 66 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 13, y 20 de mayo 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 mayo de 2021 **Llamadas entrantes: 9,615** **Llamadas Contestadas: 8,939** 	

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: 11/06/2021

BALANCE ECONÓMICO

Valor Total Contrato (Inicial + Adición)	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
COP451.593.045,65	COP298.823.062,86	COP50.921.947,42	COP1,1	COP101.848.034,27

La ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTIUNMIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS (COP50.921.947,42)

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES
Mes de ejecución contractual

CONCEPTO	PLANILLA No.	VALOR	PERIODO		FECHA DE PAGO
			DESDE	HASTA	
Salud	9420846437	$ 72.072.700	2021/06	2021/06	2021/06/08
Pensión	9420846437	$ 255.216.000	2021/05	2021/05	2021/06/08

ARL	9420846437	$ 9.461.700	2021/05	2021/05	2021/06/08

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

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 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.

4. Verifique la matriz de riesgos del contrato y se estableció, que no se ha materializado ninguno de los riesgos.

OBSERVACIONES	
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. 2. Formato de deducciones para efectos de retención en la fuente, suministrado por la entidad. 3. Soportes contractuales cargados en la sección 7 del contrato electrónico (Formato comprimido). 4. Cuenta de cobro o factura, según el Régimen sea Simplificado o Común. a. Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 5. En caso de primer pago debe aportar: a. Los soportes relacionados en el formato de deducciones para efectos de retención en la fuente.

En constancia, firmo:

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., 11/06/2021