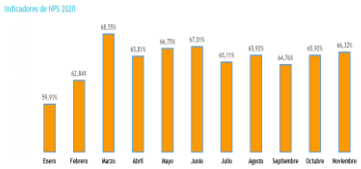
| | PROCESO | GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | CÓDIGO | GCON-FR01 |
|---|---|---|---|---|
| ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD | FORMATO | INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO | VERSIÓN | 02 |
| | | | FECHA | 29/11/2019 |

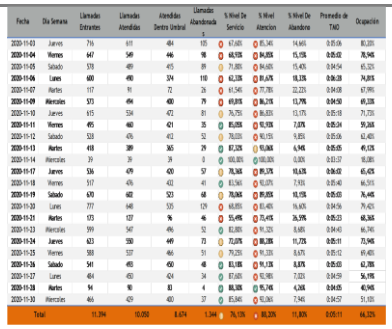
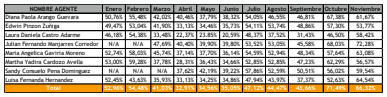
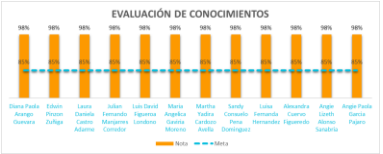
| | | | |
|---|---|---|---|
| **Contrato No.** | ORDEN DE COMPRA 57321 del 27 de octubre de 2020 | | |
| **Nombre del Contratista y/o Representante Legal** | CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO | | |
| **Nombre del Supervisor y/o Interventor** | MARTHA LIGIA SERNA PULIDO | **Teléfono / Extensión** | 1748 |
| **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** | 17/05/2021 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Periodo del Informe de Actividades** | **Desde** | 3/11/2020 | **Hasta** | 30/11/2020 |
| **Adición y/o Prórroga** | | | | |
| **Suspensión** | | | | |
| **Cesión** | | | | |

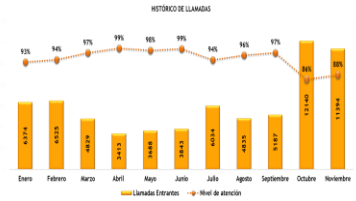
**INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES**

| **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 noviembre 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<br><br>**NIVEL DE SERVICIO : 76,13%**<br><br>**NIVEL DE ATENCION: 88,20%**<br><br>**TMO : 0:05:11**<br><br>**NIVEL DE OCUPACION: 66,32%** | |
| | | | -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<br><br>-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 Noviembre 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 | **Noviembre**: **66,32%**<br>  | | |
| 4 | Rotación de Agentes | Durante el mes de noviembre 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 noviembre 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 una leve disminución del 4,16% con relación al mes anterior. Sin embargo, se mejora este indicador, generando disminución del un (25) segundos dado al acompañamiento y supervisión y planes de comunicación establecida por la entidad. | El TMO correspondiente al mes de noviembre:<br><br>**TMO: 0:05:11** | | |
| 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 incrementa el nivel de atención en 2 puntos porcentuales con respecto al mes anterior y las llamadas disminuyeron en un 4% con respecto al mes anterior. Correspondiente a que el Gobierno Nacional les estaba un reconocimiento del COVID-19 | Para el mes de noviembre de 2020 el indicador corresponde.<br>**Llamadas entrantes: 11.394**<br>**Llamadas atendidas: 10.050**<br>**Nivel de Atención: 88,20%** | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | |  | | |
| 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.<br>NOTA: Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes. | En el mes de noviembre la ocupación disminuye en comparación con el mes de no (71,49) Septiembre (43,66) y Agosto con (44,47) al tener un menor volumen de llamadas y gestiones de clasificacion en CRM<br><br>Se presentan el resultado (Nivel de ocupación) de la línea | Se relaciona el indicador final correspondiente al mes de noviembre de 2020<br><br>**Nivel de ocupación: 66,32%**<br>  | | |
| 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-<br>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.<br> | Conalcreditos realizo evaluación via WEB, con el animo de identificar oportunidades de mejora y fuentes de nuevas capacitaciones.<br>El área de Formación del proveedor realizo el dia 19 de noviembre 2020 capacitación y evaluación sobre:<br>• Reconocimiento COVID-19<br>• CRM<br>  | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 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.<br>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<br><br>Agente en la Entidad compradora - Jornada Ordinaria -General Plata - 1 Unidad jornada 7.00 a 17.00 de Lunes a Viernes | 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<br><br>Agentes From 2 Agentes From Office sin herramienta en entidad compradora<br><br>Agente PBX 1 Agente PBX<br><br>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 noviembre **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<br><br>Nombre de Agentes / Fecha auditadas 19/11/2020, 26/11/2020 / Total Auditadas Total general / Nota de calidad<br>DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA 1 1 2 95%<br>EDWIN PINZON ZUNIGA 1 1 2 90%<br>JULIAN MANJARREZ 1 1 2 100%<br>LAURA CASTRO 1 1 2 85%<br>LUISA HERNANDEZ 1 1 2 80%<br>MARIA ANGELICA GAVIRIA 1 1 2 90%<br>MARTHA YADIRA CARDOZO 1 1 2 95%<br>SANDY CONSUELO PEÃ'A DOMINGUEZ 1 1 2 100%<br>Totales 8 8 16 91%<br><br>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 19 y 26 de noviembre 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 noviembre de 2020<br><br>**Llamadas entrantes: 11.394**<br>**Llamadas Contestadas: 10.050**<br>   | | |

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

**En original firmado**

**Dianan Marcela Gutierrez G.**
**Gerente unidad de negocio**

_____

**Firma del Contratista**
**Fecha:** 9/12/2020

**VALOR A PAGAR**

| Valor Total Contrato (Inicial + Adición) | Valor Pagado | Valor a Pagar | Saldo Liberado | Saldo por Pagar |
|---|---|---|---|---|
| $303.581.343.87 | 0 | 45.933.143.51 | 0 | 257.648.200,36 |

**PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES**
Mes de ejecución contractual

| CONCEPTO | PLANILLA No. | VALOR | PERIODO | | FECHA DE PAGO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | DESDE | HASTA | |
| **Salud** | 9413717331 | $ 95.432.700 | 2020/12 | 2020/12 | 2020/12/04 |
| **Pensión** | 9413717331 | $ 345.936.700 | 2020/11 | 2020/11 | 2020/12/04 |
| **ARL** | 9413717331 | $ 11.416.500 | 2020/11 | 2020/11 | 2020/12/04 |

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.<br>Se verifica que se cumple con las siguientes servicios, los cuales son recibidos en el informe general presentado a la entidad:<br>• Supervisor Operación<br>• 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<br>• Evaluación Sesiones de capacitación.<br>• Plan de Bienestar<br>• El centro de contacto cuenta con un área específica de control de calidad.<br>• 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.<br>• Soporte hojas de vida y personal requerido para la operación vinculado por el proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.<br>• Linea de en la sede Conalcenter Tel 7454040<br>• Realiza grabación del 99.7% del total de las llamadas<br>• Se cuenta con puertos de comunicación asignados a Linea telefónica para el efectivo desarrollo de la operación<br>• Garantiza el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 del 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.<br>• 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.<br>• 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.<br>• 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.<br>2. Formato de deducciones para efectos de retención en la fuente, suministrado por la entidad.<br>3. Cuenta de cobro o factura, según el Régimen (Simplificado o Común).<br>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.<br>5. En caso de primer pago debe aportar:<br>a. Los soportes y el formato de deducciones para efectos de retención en la fuente.<br>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.,** 9/12/2020