Gobernación de CUNDINAMARCA
f/CundinamarcaGob t@CundinamarcaGob

Formato GF-006
Documento de Pago No.3300121651

CUNDINAMARCA ¡REGIÓN Que Progresa!

Clase Documento	RE Factura LogisiticaMM	Fecha de Contabilización:	29.11.2023
Referencia Del Documento:	FEV FE82	Fecha Impresión de Factura:	29.11.2023
Centro Gestor:	1103	Nombre de la Dependencia:	SECRETARIA GENERAL
Fondo:	3-1100	Nombre del Fondo:	FONPET Departamento
Verificado por:	PFORERO	Documento RPC:	4700007129
NIT del Tercero:	9001598487	Código del Tercero:	2200005304
Nombre del Tercero:	ENLACE INTERNACIONAL S A S		

Nombre del Alternativo:

Descripción: PAGO 13 DE 15 CONTRATO SG-SAMC-754-2022

VALOR BRUTO FACTURA: TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL VEINTICINCO PESOS $ 37.335.025

Posición	Cuenta	Clave	Texto breve cuenta	PosPre	Valor
001	2401010003	31	Bienes y Servicios S	XACREEDOR/DEUDOR	31.433.025-
002	5507060005	81	Secretaria General	2320202008	37.335.025
003	2440800009	50	EStam adulto mayor	XRETENCION/DEDUCCION09	627.000-
004	2440800010	50	Tasa Prodeporte y Re	XRETENCION/DEDUCCION09	784.000-
005	2436270000	50	Reteica Compras	XRETENCION/DEDUCCION08	303.000-
006	2440800003	50	Estam.Procultura	XRETENCION/DEDUCCION09	314.000-
007	2440800001	50	Otros Imp.Dep Prodes	XRETENCION/DEDUCCION09	627.000-
008	2440800004	50	Estam Prohospitales	XRETENCION/DEDUCCION09	627.000-
009	2436250000	50	Imp.las Vtas retenid	XRETENCION/DEDUCCION08	894.000-
010	2436050000	50	Svcs	XRETENCION/DEDUCCION09	1.255.000-
011	2440800007	50	EStam univers cundin	XRETENCION/DEDUCCION09	471.000-

DESCUENTOS Y/O DEDUCCIONES:

Nombre del Descuento efectuado	Base Gravable aplicada	Vr del Descuento y/o Deducción
Estampilla Bienestar del Adulto Mayor - Bienestar del Adulto Mayor 2%	31.373.971	627.000-
Pro Deporte y Recreación 2.5% - Pro Deporte y Recreación 2.5%	31.373.971	784.000-
Reteica Actividades de Servicios - Ret. ICA Svc Demás Activ Svcs 9,66xm	31.373.971	303.000-
ProCultura (Con Cuantía) Estampilla - ProCultura (Con Cuantía) 1%	31.373.971	314.000-
ProDesarrollo Estampilla - Prodesarrollo 2%	31.373.971	627.000-
ProHospitales Estampilla - ProHospitales 2%	31.373.971	627.000-
Retención IVA bienes/servicios - Ret. IVA Servicios Reg. Común 15%	5.961.054	894.000-
Retención Servicios Generales - Ret. Servicios Generales Declar 4%	31.373.971	1.255.000-
Universidad de Cundinamarca. - Universidad de Cundinamarca 1.5	31.373.971	471.000-

VALOR DESCUENTOS: $ 5.902.000

VALOR NETO A PAGAR: TREINTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOSTREINTA Y TRES MIL VEINTICINCO PESOS $ 31.433.025

EVELIA ESCOBAR P.
ORDENADOR

Departamento de Cundinamarca
Estampillas Departamentales

$ 2,666,000

Adulto Mayor 2%	$627,000
ProCultura 1%	$314,000
ProDesarollo 2%	$627,000
ProHospital 2%	$627,000
Pro UDEC 1.5%	$471,000

Nombre: ENLACE INTERNACIONAL S A S
Nit: 9001598487

3300121651

751

Gobernación de CUNDINAMARCA	GESTIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: A-GC-FR-033
		VERSIÓN: 03
	RECIBO A SATISFACCIÓN Y CERTIFICADO PARA PAGO DE CONTRATOS/CONVENIOS	FECHA: 02/08/2023

El suscrito secretario(a) de despacho, ordenador del gasto o director de unidad certifica que toda la información relacionada a continuación se consultó directamente en los documentos del contrato los cuales se encuentran archivados en el expediente correspondiente. El cumplimiento a satisfacción de las obligaciones del contratista las certifica el supervisor y/o interventor del contrato, al igual que el cumplimiento frente al Sistema de Seguridad Social en Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y aportes parafiscales, tal como lo establece el manual de vigilancia y control de la ejecución contractual vigente para la entidad.

FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN	Día	Mes	Año	FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	Día	Mes	Año	FECHA DE TERMINACIÓN (incluidas adiciones)	Día	Mes	Año
	17	11	2023		2	11	2022		29	12	2023

*SECRETARÍA DE DESPACHO O UNIDAD ADMINISTRATIVA	SECRETARIA GENERAL	SECCIÓN PRESUPUESTAL	1103

CONTRATO N°	PRINCIPAL	ADICIONAL	CONTRATISTA - BENEFICIARIO	CÉDULA O NIT
SG-SAMC-No.754-2022		X	ENLACE INTERNACIONAL SAS	900.159.848-7
TELÉFONO FIJO	**NÚMERO CELULAR**		**DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA**	**CORREO ELECTRÓNICO**
N/A	3108604003		CARRERA 24 83 C 54 P 2	gerenciageneral@enlaceinternacional.com.co
SOLO SI APLICA EL TERCERO ALTERNATIVO DILIGENCIE LAS DOS SIGUIENTES CASILLAS*			*NOMBRE TERCERO ALTERNATIVO	*CÉDULA O NIT TERCERO ALTERNATIVO

OBJETO	CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA. ORDENANZA NO. 089 DEL 17 DE AGOSTO DE 2022 "POR LA CUAL SE AUTORIZA AL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA Y A LA GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO DE INFRAESTRUCTURA Y CONCESIONES DE CUNDINAMARCA - ICCU PARA ASUMIR OBLIGACIONES QUE AFECTAN EL PRESUPUESTO DE VIGENCIAS FUTURAS ORDINARIAS Y EXCEPCIONALES", EN DONDE SE ENCUENTRA INCLUIDO EL PRESENTE PROYECTO.
CLAUSULA FORMA DE PAGO ESTABLECIDA EN EL CONTRATO	El DEPARTAMENTO pagará al CONTRATISTA, el valor del contrato de la siguiente manera: 1) Once (11) pagos mensuales cada uno por valor de OCHENTA MILLONES TRES MIL SEISCIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE ($ 80.003.626) y 2). un último pago equivalente a quince (15) días por valor de CUARENTA MILLONES MIL OCHOCIENTOS TRECE PESOS M/CTE ($40.001.813) de conformidad con los servicios efectivamente prestados, previa certificación del Supervisor del Contrato, presentación de la factura correspondiente, y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales u de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, El pago se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura y certificación de cumplimiento. El pago estará sujeto al Plan Anual Mensualidad de la caja PAC. Nota 1. RETENCIONES. EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA – SECRETARÍA GENERAL hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. 10. ANTICIPO / PAGO ANTICIPADO. El DEPARTAMENTO no entregará al contratista valor alguno por concepto de Anticipo y/o pago anticipado.**PRIMERA-PRÓRROGA:** Prorrogar el plazo de ejecución del Contrato SG-SAMC-754- 2022 por el término de dos (2) meses y trece (13) días, contados a partir del 17 de octubre de 2023, hasta el 29 de diciembre de 2023. **CLÁUSULA SEGUNDA. ADICION:** Adicionar el valor del contrato de prestación de servicios SG-SAMC-754-2022, en la suma de CIENTO NOVENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS ($194.675.489) M/CTE, incluido el IVA, y demás impuestos a que haya lugar, valor que se cancelaran con cargo Certificado de disponibilidad presupuestal No 7100043992 del 06 de octubre de 2023. **CLÁUSULA TERCERA: FORMA DE PAGO:** El Departamento pagará el valor de la presente adición al CONTRATISTA en tres (3) pagos así: un (1) primer pago por valor de TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL VEINTICINCO PESOS M/CTE ($37.335.025), un segundo (2) pago por valor de OCHENTA MILLONES TRES MIL SETECIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE ($80.003.626). Y un último pago por valor de SETENTA Y SIENTE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE ($77.336.838) incluido el IVA, y demás impuestos a que haya lugar.

FONDO DEL PAGO A REALIZAR	3-1100	NOMBRE DEL FONDO	FONPET	VALOR DEL PAGO	$ 37.335.025
PAGO N°	13 DE 15	BANCO	BANCOLOMBIA		
CUENTA N°	61238114741		CORRIENTE		

No.	NOMBRE FUENTE DE FINANCIACIÓN	VALOR	ANTICIPO	VALOR
	DEPARTAMENTO	$ 920.041.698,00	PORCENTAJE DEL ANTICIPO	
			VALOR ANTICIPADO	$ -
			VALOR DEL ANTICIPO	$ -
			AMORTIZACIÓN ANTICIPO	$ -
ADICIÓN	DEPARTAMENTO	$ 194.675.489	AMORTIZACIÓN ANTICIPO ACUMULADO	$ -
			SALDO AMORTIZACION	$ -
			VALOR BRUTO A PAGAR	$ 37.335.025
	TOTAL	$ 1.114.717.187	V/R TOTAL PAGOS REALIZADOS	$ 957.376.723
			SALDO POR EJECUTAR	$ 157.340.464

REGISTRO PRESUPUESTAL QUE AFECTA ESTA CUENTA

DIA	MES	AÑO	NÚMERO DE RPC
13	10	2023	4700007129

CERTIFICACIÓN DE PAGOS APORTES SEGURIDAD SOCIAL

DIA	MES	AÑO	NÚMERO DE PLANILLA
15	11	2023	CARLOS ALBERTO MARTINEZ C.

EL CONTRATISTA CUMPLIÓ A SATISFACCIÓN CON EL OBJETO DEL CONTRATO/CONVENIO	SI	X	FECHA DEL ULTIMO REPORTE DEL CONTRATO EN EL APLICATIVO SUPERVISA	Día	Mes	Año	# INFORME SUPERVISA	PERIODO A CERTIFICAR	del Día	del Mes	del Año	Al Día	Al Mes	Al Año
	NO			17	11	2023	13		17	10	2023	31	10	2023

NOVEDADES AL CONTRATO	Suspensión		Cesión		Terminación Anticipada		Supervisión		No Aplica	X

OBSERVACIONES (si se requiere):	Durante el pedido a certificar fungieron como supervisores: del 17 al 30 de octubre de 2023 la Dra. Graciela Hernández Lozano y el 31 de octubre de 2023 el Dr. Cristobal Sierra Sierra.

SUPERVISOR/INTERVENTOR		ÁREA JURÍDICA Y/O CONTRATACIÓN		ORDENADOR DEL GASTO	
NOMBRE:	CRISTOBAL SIERRA SIERRA	NOMBRE:	JENNIFER ASTRID AVILA NIÑO	NOMBRE:	EVELIA ESCOBAR PERDIGON
CARGO Y DEPENDENCIA:	DIRECTOR ATENCIÓN AL USUARIO/ SECRETARIA GENERAL	CARGO Y DEPENDENCIA:	JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA / SECRETARIA GENERAL	CARGO Y DEPENDENCIA:	SECRETARIA DE DESPACHO / SECRETARIA GENERAL
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

Ruth Bertha 27-11-2023

752

CUNDINAMARCA ¡REGIÓN Que Progresa!
EN SERVICIO AL USUARIO

AL CONTESTAR CITE ESTE NÚMERO: CI - 2023358823
ASUNTO:
DEPENDENCIA: -

Bogotá, 2023/11/17

Doctora
JENNIFER ASTRID AVILA NIÑO
Directora Servicios Administrativos
SECRETARIA GENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

Asunto: Remisión documentos para trámite de pago – Contrato No. SG-SAMC No. 754 de 2022

Respetada Doctora Jennifer:

Comedidamente remito de forma digital los soportes para realizar el pago del contrato mencionado en el asunto a nombre de **ENLACE INTERNACIONAL SAS** Identificado con Nit. 900.159.848-7 por valor de $ 37.335.025 para el trámite del pago número 13 de 15, así:

1. Informe de actividades del contratista - Cinco (5) folios
2. Planilla pago de seguridad social de pensión octubre, salud noviembre del 2023 - Dos (2) folios.
3. Certificado de Seguridad Social últimos 6 meses – 1 (Un) Folio
4. Factura de venta electrónica – FE 82 - Un (1) folio.
5. Certificación bancaria del Banco Bancolombia cuenta de ahorro - (1) folio.
6. Informe de supervisión (A-GC-FR-017) - Cuatro (4) folios
7. Recibido a satisfacción y certificado para pago de contratos/convenios (A-GC-FR-033) - un (1) folio

Cordialmente,

CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Técnico

Proyectó: {DEYSI YINETH BOHORQUEZ VACA}

Recibí: Ruth Beltrán 21-11-2023 12:05

Gobernación de CUNDINAMARCA	GESTIÓN CONTRACTUAL	Código A-GC-FR-017
		Versión : 3
	Informe de Supervisión Electrónico SUPERVISA	Fecha de Aprobación: 01/09/2021

INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO N° SG-SAMC-754-2022

Informe Parcial ___X___ / No. Del Informe 13	Informe Final _____
Periodo del Informe: Del 17.10.2023 hasta el 31.10.2023	
Fecha en la que se rinde en informe :	17.11.2023

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO

Contratista:	ENLACE INTERNACIONAL S A S
NIT / C.C.:	9001598487
Supervisor:	CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Cargo:	Director de Atención al Usuario
Objeto del Contrato o Convenio:	CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA, ORDENANZA NO. 089 DEL 17 DE AGOSTO DE 2022 "POR LA CUAL SE AUTORIZA AL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA Y A LA GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO DE INFRAESTRUCTURA Y CONCESIONES DE CUNDINAMARCA - ICCU PARA ASUMIR OBLIGACIONES QUE AFECTAN EL PRESUPUESTO DE VIGENCIAS FUTURAS ORDINARIAS Y EXCEPCIONALES", EN DONDE SE ENCUENTRA INCLUIDO EL PRESENTE PROYECTO.
Fecha de Suscripción de Contrato o Convenio:	28.10.2022
Fecha de Inicio del Contrato o Convenio	02.11.2022
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	7100029878, 7100043892, 7100035881
Registro Presupuestal	4600013467, 4700007129, 4700005653
Valor Inicial del Contrato o Convenio	$920,041,698
Adición	$194,675,489
Vigencia Futura	$760,034,446
Valor Total del Contrato	$1,114,717,187
Plazo de Ejecución Inicial	ONCE (11) MESES Y QUINCE (15) DÍAS, CONTADO A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO, PREVIA APROBACIÓN DE LA GARANTÍA POR PARTE DE LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DE LA SECRETARÍA GENERAL
Prorroga No.	1
Plazo de Ejecución Final	TRECE (13) MESES Y VEITIOCHO (28) DIAS
Fecha De Terminación del Contrato o Convenio	29.12.2023
Suspensión (según aplique)	NO
Fecha De suspensión (si se llevó a cabo)	
Fecha De reinicio (si se llevó a cabo)	
Cesión / Terminación Anticipada	NO
Aseguradora	SEGUROS DEL ESTADO
Garantía de Cumplimiento	61-44-101045876
Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual	61-44-101016926

2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Porcentaje de avance: 89%

Gobernación de CUNDINAMARCA	GESTIÓN CONTRACTUAL	Código A-GC-FR-017
		Versión : 3
	Informe de Supervisión Electrónico SUPERVISA	Fecha de Aprobación: 01/09/2021

1.Realizar la instalación y mantener en funcionamiento el software tecnológico luego de la firma del acta de inicio, para lo cual se requiere que el proveedor designe un (1) técnico en sitio.

Para el presente informe no se requiere actividades relacionadas con esta obligación, ya que se ejecutó durante el periodo de instalación de la herramienta tecnológica.

2.Recepción de llamadas entrantes de usuarios que requieren algún servicio o información

Durante el periodo recepcionaron 1.835 llamadas de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca, las cuales fueron direccionadas a las diferentes entidades conforme a las necesidades requeridas y dando soluciones a primer contacto.

3.Envío y recepción de información por medios electrónicos como: e-mail, mensajes de texto (SMS), chat y redes sociales institucionales (WhatsApp).

Durante este periodo para dar cumplimiento a esta obligación, realizo las siguientes actividades:

Recepción de 280 mensajes de WhatsApp brindando atención y respuesta a los requerimientos de los usuarios y 5 correos electrónicos externos brindándoles la correspondiente orientación a la solicitud.

Envió de 363.883 SMS para campaña denominada devoluciones y ventanilla única de secretaria de hacienda.

4.Realizar llamadas y campañas que requiera la entidad

Durante el periodo brindo apoyó la campaña denominada devoluciones y ventanilla única de secretaria de hacienda donde se efectuó él envió de 363.883 SMS

5.Garantizar la calidad y disponibilidad 7x24 de los Servicios de nube privada afectada por el tipo de infraestructura de Centro de Datos donde se prestan los servicios, las herramientas y procesos de seguridad, las capacidades que tengan los proveedores para gestionar tecnologías de diversos fabricantes y las capacidades para realizar crecimientos y actualizaciones

Durante este periodo garantizo la disponibilidad de los servicios en la nube 7x24 para así poder mantener la disponibilidad de los Canales

6.Impartir capacitación y entrenamiento a los agentes dispuestos por el proveedor y al personal que disponga la Gobernación de Cundinamarca, en el manejo, administración y parametrización de la solución implementada, durante la vigencia del contrato.

Realizo capacitación a los agentes contact center sobre radicación y verificación de PQRSDF en el software mercurio, con su respectivo soporte de evidencia de cumplimiento de la obligación solicitud de parte de la entidad.

7.. Realizar acompañamiento durante la fase de salida en vivo (Go Live).

Realizo acompañamiento continuo desde la firma del acta de inicio.

8.Prestar soporte técnico a la operación de contac center mediante la asistencia y solución de fallas relacionadas con el desempeño y funcionamiento de la herramienta tecnológica.

Este soporte se debe prestar por medio telefónico y/o chat o presencial cuando la Gobernación así lo requiera.

Efectuó la asistencia y soporte necesarios que requiera el personal del Contac center y la Gobernación, para el correcto funcionamiento de las plataformas mediante soporte presencial.

9.Entregar de diez (10) licencias para la operación de la herramienta, con una vigencia del total de la ejecución del contrato.

Realizo la instalación de diez (10) licencias para la operación de la herramienta de Contact Center, se ejecuto durante el periodo de instalación de la herramienta tecnológica

10.Garantizar la integración de la herramienta tecnológica a la arquitectura dispuesta por la Gobernación de Cundinamarca

Para el presente informe no se requiere actividades relacionadas con esta obligación, ya que se ejecutó durante el periodo de instalación de la herramienta tecnológica.

11.Asegurar que las disposiciones y características definidas para los Servicios de nube privada deben estar enmarcadas dentro de la Ley 1341 de 2009

Para el presente informe no se requiere actividades relacionadas con esta obligación, ya que se ejecutó durante el periodo de instalación de la herramienta tecnológica.

12.Facilitar la comunicación de doble vía con la Gobernación de Cundinamarca, mejorando las relaciones y el conocimiento de los canales de atención

Mantuvo habilitado el canal WhatsApp y el canal telefónico por medio de la plataforma omnicanalidad donde se realiza y recibe información, se genera orientación correspondiente a las entidades.

13.Maximizar, potencializar y dinamizar el uso del IVR como herramienta de autogestión, contemplando los minutos requeridos para la operación.

Dinamizó mediante el diseñó de estructura del IVR acorde a generar autogestión por parte de los usuarios llevándolo a fortalecer la comunicación que realizo el usuario

14.Comprometerse con el desarrollo en la operación del contac center de al menos siete (7) métricas y sus respectivos acuerdos de niveles de servicios. ANS.

Realizó envió de métricas para medir el proceso y sus respectivos ANS los cuales se están generando cumplimiento, se efectúa medición semanal y mensual

15.Apoyar las campañas hacia adentro y hacia afuera que adelante las diferentes entidades de la gobernación de Cundinamarca.

Realizó apoyo en la campaña, devoluciones y ventanilla única de secretaria de hacienda mediante mensajería de texto.

16.Oferta con mininos 250.000 mensajes SMS, 50.000 mensajes de voz, 50.000 email y 50.000 minutos de llamadas telefónicas (Celulares y números fijos) para las diferentes campañas de la gobernación

Para el presente informe realizo él envió de 363.883 mensajes de texto. Se anexa relación de envío de cada mensaje más soporte de evidencia.

17.Presentar reportes (semanales y mensuales) y los que solicite el supervisor del contrato en formato Excel, así como una copia en medio magnético externo suministrado por el contratista cada tres (3) meses.

Realizo el envió reportes en el formato aprobados y solicitados, con cada uno de los soportes necesarios para su verificación.

18.Recopilar de manera copiosa las bases de datos solicitadas por la supervisión, teniendo en cuenta la ley de protección de datos y estableciendo metas de recaudo

Realizó formulario de Google para generar la consolidación de las bases y de la información autorizada de acuerdo a la ley de protección de datos. Organización de las bases para futuras campañas a enviar por los canales de información, se efectuó la captación de 1.414 datos.

19.Atender de manera prolija los requerimientos, consultas y radiación, de las PQRSDF. Estableciendo de la base de datos correspondiente y las evidencias pertinentes.

Dando cumplimiento realizó gestión solicitada de manera correcta brindando información de PQRSDF, se envió respuesta de solicitud de 05 radicados por correo electrónico, se verificó estado de radicación por línea telefónica y WhatsApp a 56 casos, se radicó 02 PQRSDF.

20.Presentar un plan de capacitación a los operarios y funcionarios de la entidad designados por la supervisión, teniendo en cuenta temas sobre operación, calidad y servicio al cliente.

Genero plan de capacitaciones para tratar tema de medición indicadores de gestión para ejecutivos de atención al usuario.

21.Presentar un plan de trabajo que integre todas las obligaciones contractuales posteriores la firma del acta de inicio y previa aprobación por el supervisor, como requisito para dar inicio a la operación del contact center

Para el presente informe no se requiere actividades relacionadas con esta obligación, ya que se ejecutó durante el inició de la operación.

22.Presentar un plan de insumos que garantice las condiciones mínimas de bioseguridad y bienestar de los operarios del contact center, con ocasión a la emergencia sanitaria del Covid- 19 (Papelería y suministros, alcohol, gel, café entre otros).

Para el presente informe correspondiente del 17 al 31 de octubre no se presentaron actividades relacionadas con esta obligación, dado que no se presentaron falencias técnicas.

23.Garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención e información de los usuarios en la línea de servicio sin importar el canal a través del cual se realice el contacto.

Ejecuto monitoreos diarios en línea para garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de la línea de atención y los canales de comunicaciones de la Gobernación.

24.Facilitar a los usuarios la comunicación de doble vía con la Gobernación de Cundinamarca, mejorando las relaciones y el conocimiento de los canales de atención

Habilito el canal de WhatsApp por medio de plataformas, línea telefónica y correos electrónicos donde podemos realizar y recibir información y generar trámites correspondientes a las entidades.

25.Presentar informe quincenal de las PQRSDF que recibe la gobernación de Cundinamarca a través del canal de atención al usuario contac center.

En el transcurso del 17 al 31 de octubre se realizó radicación de dos (02) PQRSDF por el sistema de gestión documental

Mercurio.

26.Garantizar los estándares de calidad de acuerdo con lo definido por la Gobernación de Cundinamarca para el desempeño de los agentes del Contact center.

Dispuso de recurso denominado evaluación de desempeño, para generar hallazgos y realizar acciones de mejora para garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de la línea de atención y los canales de comunicaciones de la gobernación. donde se analiza actitudes y aptitudes del ejecutivo.

27.Atender las consultas, peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios del servicio, de acuerdo con las especificaciones que al respecto establezca la Dirección de Atención al Usuario

Atendió consultas de quejas y reclamos que ingresan por la línea telefónica, vía WhatsApp y correo electrónico bajo los parámetros establecidos

28.Aplicar sistema Call Back de espera inteligente, que permite al cliente tomar la decisión de esperar o no en una cola de llamadas, si el cliente decide no esperar el sistema automáticamente le tomara los datos y tan pronto un agente de servicio esté disponible, este realizara la llamada al cliente sin ningún costo para él.Se mantuvo activo el sistema Call Back.

De acuerdo al tiempo promedio de espera la atención en el mes de octubre de 00:01, no se ha visto la línea congestionada, por lo cual no se ha visto la necesidad de realizar devolución de llamadas.

29.Actualizar las agendas internas de las Secretarías y dependencias de la Gobernación de Cundinamarca correspondientes, sobre la ubicación o localización de usuarios, dependencias, funcionarios o contribuyentes, y demás información requerida para el acceso a la dependencia de que se trate.

Durante el periodo realizó la actualización de agendas, mediante páginas web.

30. a) ofrecer un servicio de capacitación sobre calidad del servicio y atención al cliente a los servidores públicos designados por la Dirección de Atención al Usuario, con el propósito de que el personal designado mejore las habilidades de atención al usuario y se vea reflejado en los canales de atención en cabeza de los mismos, a sin costo adicional para el contrato, con duración de 40 horas.
b) incluir dentro de los Agentes multicanal, un (1) agente con excelente manejo del Idioma Ingles (lea, escuche y hable fluidamente este idioma)
C) prestar servicio de agendamiento de turnos para atención presencial en por lo menos una dependencia y/o Secretaria de la Gobernación de Cundinamarca designada por el Supervisor que maneje gran afluencia de solicitudes

a) Para el presente informe no se presentaron actividades relacionadas con esta obligación, ya que no se generó ninguna solicitud de parte de la entidad.
b) Dispuso de un recurso humano para la atención en el momento que se requiera.
c) Para el presente informe no se presentaron actividades relacionadas con esta obligación, ya que no se generó ninguna solicitud de parte de la entidad

3. PAGOS EFECTUADOS EN EL DESARROLLO DEL CONTRATO O CONVENIO

DOCUMENTO DE PAGO	FECHA	VALOR
3300084949	21.12.2022	$80,003,626
3300085266	21.12.2022	$80,003,626
3300087150	28.02.2023	$80,003,626
3300088074	17.03.2023	$80,003,626
3300090311	18.04.2023	$80,003,626
3300092763	09.05.2023	$80,003,626
3300099056	30.06.2023	$80,003,626
3300101353	14.07.2023	$80,003,626
3300105569	15.08.2023	$80,003,626
3300110382	18.09.2023	$80,003,626
3300114352	12.10.2023	$80,003,626

CUENTA DE COBRO N. 12 EN TRAMITE DE PAGO

4. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO O CONVENIO (ESTE PUNTO SOLO APLICA PARA EL INFORME FINAL DE SUPERVISION)

NO APLICA

5. RENDIMIENTOS FINANCIEROS (ESTE PUNTO SOLO APLICA PARA EL INFORME FINAL DE SUPERVISION)

NO APLICA

6. RESPONSABLE DEL CIERRE DEL EXPEDIENTE DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN (ESTE PUNTO SOLO APLICA EN LOS CASOS DE OBLIGACIONES POSTERIORES A LA LIQUIDACIÓN)

NO APLICA

7. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

Se realizó la verificación del pago de seguridad social por parte del contratista de conformidad con la Circular No. 008 de 31 de agosto de 2021, emitida por el señor Gobernador, Nicolas García Bustos, teniendo como resultado que la información de la planilla N. 9458624326, coincide con el pago registrado en el sistema. Como soporte de dicha verificación se anexa a la cuenta de cobro pantallazo del resultado de la consulta.

De conformidad con la Circular No. 030 del 23/08/2023, certificó que verifique el expediente físico contractual correspondiente al contrato SG-SAMC-754 DE 2023, el cual cuenta con la documentación completa y a la fecha al pago N. 11. La carpeta física tiene un total de 730 folios

Durante el pedido a certificar fungieron como supervisores: del 01 octubre al 08 de octubre de 2023 el Dr. Cristobal Sierra Sierra; el día 09 de octubre de 2023 La Dra. Evelia Escobar Perdigon y del 10 al 16 de octubre de 2023 la Dra. Graciela Hernández Lozano

CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director de Atención al Usuario