1. ASPECTOS GENERALES

No. DE EXPEDIENTE	**2022760020008002 42E**
No. de contrato	420 de 2023
Tipo de contrato	Contrato de prestación de servicios
Contratista	BPM CONSULTING SAS NIT. 900.011.395-6
Objeto del contrato	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación de la "Línea Calma", una estrategia para promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas a los hombres de la ciudad en el manejo de las emociones, la resolución pacífica de conflictos, la construcción de masculinidades corresponsables y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.
Plazo del contrato	Cinco (5) meses y veintiún (21) contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. sin exceder el 30 de diciembre de 2023. Del 4 de junio al 26 de Noviembre de 2023
Fecha del cumplimiento de los requisitos de ejecución	4 de junio 2023
Fecha de inicio de cobertura de la ARL	N/A
Modificación	Prorroga y adición 1: del 27 septiembre al 27 de diciembre de 2023. Prorroga 1: del 27 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024.
Fecha de inicio	4 de junio 2023
Período analizado o certificado	Del 01 al 31 de diciembre 2023
Estado de la Garantía.	De acuerdo con la información publicada en la plataforma Secop II la póliza se aprobó el 4 de junio de 2023 Estado de las garantías: Vigente

1. INFORME SOBRE EJECUCIÓN Y AVANCE DEL CONTRATO

A continuación, se procede a rendir el informe sobre la ejecución y cumplimiento del objeto contratado y cada una de las obligaciones pactadas así:

DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO.
1. Suministrar las herramientas tecnológicas y de servicio necesarias para la operación integral y de manera ininterrumpida de la línea, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Para el mes de diciembre de 2023, BPM mantuvo el acceso a las plataformas tecnológicas y herramientas necesarias para la operación del centro de contacto. Las cuales son: Alfresco, Aplicativo Power-Bi, Aplicativo Access, One Drive, Plataforma Teams, Canal de telefonía, Ucontact, VoiceMail y CallBack.

	En cuanto a las llamadas, se mantuvo habilitado el Canal de entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local y salida a Celular según el anexo técnico conforme a lo establecido del cargo PRI. En el mes de diciembre, se reportaron 539 Llamadas ingresadas y 139 Llamadas salientes. Así mismo, mantiene la activación de rutas de atención cuando es necesario, las cuales incluyen las líneas 123, 106 141 y línea Púrpura. Asì mismo presenta un enlace de descarga de la herramienta de sistema de Captura de información propuesta por el contratita y un video en el que se evidencia su operatividad. Evidencia: Anexo 1. Certificación de Ucontact. - Anexo 1.1 Índice de estados de Ucontac.- Power BI – Formulario Calma V3.
2. Disponer para la operación de la Línea, en su labor de atención psicoeducativa, de todos los servicios técnicos y psicosociales de acuerdo con el anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de diciembre mantuvo el servicio #2 de Psicoeducativos a los usuarios que quisieron participar en estos. Para esto, estableció una malla horaria considerando la disponibilidad horaria de los usuarios. Para diciembre BPM programo 8 psicoeducativos a los cuales asistieron 5 usuarios y se cancelaron 3. También ofreció el servicio de orientación jurídica en donde reporto la siguiente información: Llamadas efectivas: 24 No se logra contacto: 3 Evidencias: Anexo 2 -Indicadores diciembre 2023
3. Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad del servicio, que cumpla con lo requerido en el anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Mantuvo la vinculación de Manuel Alexander como coordinador de la operación y de calidad de la Línea Calma (BPM). Quien cumplió con el perfil establecido en el anexo técnico y verificado por la orientación misional y supervisión del contrato desde la SCRD. Durante el mes reportado, Manuel Alexander Conde ha reportado el desarrollo de las siguientes acciones:

	-Garantizó el cumplimiento de la malla de turnos de los profesionales, asegurando que se cumplieran los horarios establecidos por el anexo técnico. -Realizó un seguimiento y acompañamiento para asegurar que los servicios 1 y 2 estuvieran activos durante los tiempos estipulados. -Veló por el bienestar de los profesionales, generando espacios para que pudieran comunicarse entre ellos y se pudieran generar descargas si fuera necesario. También se aseguró la realización de pausas activas. -Mantuvo la información de los indicadores actualizada y disponible en los aplicativos correspondientes, monitoreando llamadas por día, por hora y por cada 30 minutos, así como por agente. Se evaluaron los niveles de atención, nivel de servicio y nivel de abandono. -Validó que los profesionales dejaran tipificadas las gestiones en el sistema de captura de información. -Actualizó de manera constante el Power-BI para que estuviera disponible para el público y todo el grupo de interés de Línea Calma. -Realizó un seguimiento del sistema de captura de información, asegurando la salvaguardia de todos los datos de los usuarios y creando un respaldo y verificó el cumplimiento de los ANS del servicio. Garantizó la participación del equipo en las siguientes actividades de capacitación: -(Colectivo Hombres y Mujeres de Bolivia. El 07 de diciembre) -Intercambio de experiencias entre el Programa CALMA (EHC, LC Y somos), Caritas SJR y DIVV 12 de diciembre Evidencias: Anexo 3. Hoja de vida con soportes - Anexo 3.2 Contrato laboral de la Supervisor Operativo y de Calidad Manuel Alexander Conde Sarmiento. – Malla de Turnos – Reporte de indicadores diciembre e2023 – Power BI – Sistema de Captura de información – Macro de calidad Linea Calma - Radicado de actividades: Capacitacion diciembre.
4. Operar y prestar el servicio de la Línea por conducto de todos los canales de	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Opero y presto el servicio de la la línea 018000423614, con

atención (Línea telefónica y video llamadas) en los horarios establecidos en el anexo técnico, y de manera ininterrumpida, por el término de la duración del contrato, de acuerdo con los lineamientos técnicos suministrados por parte de la Secretaría.	normalidad y con el desborde de manera directa y adecuada. Así mismo presenta factura emitida por el proveedor correspondiente al periodo del 01 al 31 de diciembre. La prestación del servicio se realizó en los horarios de lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm; sábados de 08:00 am a 10:30 pm; Domingos y festivos 2:00pm a 10:30 pm. A partir del 28/12/2023 al 14/01/2024 sus horarios se modifican según la ampliación de la prórroga de la siguiente manera: Lunes a viernes de 07:00 am a 9:00 pm; sábados de 08:00 am a 9:00 pm; Domingos y festivos 2:00pm a 10:00 pm Reporta en el informe de actividades los siguientes datos: • Llamadas ingresadas: 593 • Llamadas salientes: 139 Evidencias: Anexo 4. -Indicadores diciembre 2023 -Factura diciembre Línea Calma Contrato 0420 -Control de diciembre LÍNEA CALMA_420.
5. Garantizar durante la ejecución del contrato el número de integrantes del equipo de trabajo señalados en el anexo técnico, en el que se cumpla con la normativa referente a la vinculación del porcentaje de mujeres exigido.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de diciembre, mantuvo vinculado el equipo de profesionales establecidos/as en el anexo técnico y validados por la supervisión del contrato y la orientación misional de la estrategia. Esto incluyo un agente profesional jurídico y legal, 13 profesionales en psicología los cuales fueron seleccionados conjuntamente entre la directora de Talento Humano de BPM CONSULTING y la SCRD, teniendo en cuenta las especificaciones dadas en el anexo técnico y acuerdo con pruebas psicotécnicas y de conocimiento. Para este mes programo vacaciones para los profesionales de la estrategia. Evidencias: -Comprobantes de Pago. -Contratos profesionales. Hojas de Vida Profesionales -Pagos de Parafiscales Individuales. -Certificado Parafiscales BPM. RELACION LINEA CALMA
6. Garantizar que los equipos técnicos y	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma:

tecnológicos cumplan con las características técnicas, tecnológicas, informáticas y demás, teniendo en cuenta las características del servicio en relación con la estrategia y de acuerdo con el anexo técnico y lo ofertado.	Durante el mes de diciembre de 2023, se cumplió con la obligación de disponer de todos los servicios técnicos y psicosociales según lo establecido en el anexo técnico. Se entregaron 15 equipos de cómputo a los profesionales al inicio de la operación, y se dispuso de un equipo en las oficinas de BPM Consulting para un funcionario de la SCRD. Los equipos cumplen con los requerimientos técnicos establecidos en el anexo técnico. A partir de las acciones de redimensionamiento el día 27 de diciembre 10 profesionales hicieron la entrega de todos los elementos tecnológicos que tenían para ejercer su labor Evidencias: Anexo 6. Carpeta con Documentos -Acta Entrega de Usuarios -Actas de equipo entregado a profesionales. -Certificado Equipos de computadores.
7. Garantizar el ingreso y respuesta oportuna de las solicitudes de servicio de la Línea, bien sea que ingresen por medio de la línea telefónica, chat, correo electrónico, redes sociales (cuando sean remitidas por SDMUJER) y/o Chat Box, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Garantizó el ingreso y respuesta oportuna del servicios a través del canal de La línea 018000423614. Además, dispuso de la plataforma UCONTACT para realizar llamadas (salientes) dirigidas a los ciudadanos. En el mes de diciembre no se recibieron peticiones, solicitudes o traslados a través chat, correo electrónico o redes sociales, enviados por la SDMUJER. Línea Calma no cuenta con el servicio de CHAT BOX. Evidencias: -Anexo 7: Cesión Línea 018000 -Plataforma telefónica: https://bpmconsulting.ucontactcloud.com/
8. Efectuar reportes diarios, semanales y mensuales respecto de la gestión de operación de la Línea, desagregando como mínimo la información descrita en el aparte de PRODUCTOS E INFORMES del anexo técnico, la cual deberá contar con aprobación del supervisor del contrato.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Para el mes de diciembre BPM entrego reportes diarios en un sitio seguro que mostraban volúmenes de llamadas entrantes, niveles de servicio, de atención, abandono y TMO. Además, se envió un informe de gestión mensual con los anexos correspondientes. El informe incluye la siguiente información: Llamadas Entrantes dentro del horario: 539, 501 llamadas contestadas, 21 Llamadas Fuera del horario, Nivel de Atención: 93 %, Nivel de servicio: 91,09%. Sin embargo, dado que los Acuerdos de servicio establecen

	para el Nivel de atención un cumplimiento de 97%, la empresa BPM consulting radico oficio de excención de ANS a consecuencia de las acciones de redimensinamiento bajo radicado NO. 20247100006332, Evidencias: Anexo 8. Carpeta con Documentos 1. informe de Gestión Noviembre2023 2. Detalle de llamadas inbound Excel 3. Detalle de llamadas inbound PDF 4. Detalle de llamadas Outbound.Excel 5. Detalle de llamadas Outbound.PDF 6. Detalle de llamadas Fuera de Horario Excel 7. Detalle de llamadas Fuera de Horario PDF 8. Indicadores Noviembre2023 Enlace a anexos para el mes de diciembre.
9. Efectuar reporte en tiempo real (mediante acceso por conexión URL) respecto de las llamadas en cola o redireccionadas a otras líneas de atención del Distrito o Nación.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: A partir de la implementación del sistema de Captura de información BPM Consulting efectuó reporte diario y mensual de llamadas y de tipificación, así como las redirecciones de línea de atención. Así mismo, implemento el aplicativo Power-BI que muestra el reporte de la captura de la información en tiempo real. Para este reporte presenta los siguientes datos: • Llamadas Entrantes: 539 • Llamadas redireccionadas: 429 Evidencias: Anexo 8. Documentos -Indicadores diciembre 2023
10. Actualizar los canales telefónicos, plataformas de video llamadas y sistemas /softwares de captura de datos para garantizar la operación de la Línea acorde a las necesidades tecnológicas que surjan, contando con respuesta automática para la línea telefónica, con mensajes de voz cuyos contenidos serán suministrados por parte de la Secretaría, que permitan informar a los usuarios que se comunican sobre: 1). La bienvenida al servicio y su presentación, 2) Información sobre la imposibilidad de atención inmediata,	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: En el mes de diciembre dio continuidad a la funcionalidad de la plataforma de centro de contacto y velo por el cumplimiento del anexo técnico, mantuvo la plataforma de centro de contacto (Ucontac) bajo actualización tecnológica que garantiza el ingreso y salida de llamadas, con un call flow que brinda un mensaje de bienvenida y la disponibilidad de días y horarios especificados en el anexo técnico. Así mismo mantiene habilitado el virtual hold, desde el que se asegura la devolución de llamadas que se registren como mensaje de voz o abandono en el aplicativo de llamada. Para este mes se captura la información en el sistema de

tiempo estimado de devolución de la llamada, e invitación a dejar un mensaje de voz y/o escribir al WhatsApp designado para el efecto, 3) otros canales que se definan con la supervisión.	captura y realiza y se mantienen acciones de migración de información en clave de dejar unificada toda la información. Presentan los volúmenes de llamadas devueltas: • Llamadas Entrantes dentro del horario: 539 • Llamadas contestadas: 501 • Llamadas Fuera del horario: 21 Los dias 22 de diciembre y 27 de diciembre de 2023 se realizaroón actualizaciones a solicitud de la SCRD en la que se integraron audios relacionados con la actualización del mensaje de confidencialidad y los horarios de atención en el marco de las acciones de redimensionamiento para el periodo comprendido entre el 28 de diciemre de 2023 al 14 de enero de 2024. Evidencias: Anexo 10. Audios implementados en el IVR
11. Garantizar dentro del registro de llamada en cola la opción de interconexión con otras Líneas de atención, cuando no sea competencia directa de la Línea, ofreciendo la posibilidad de menú de opciones: Línea 123, 106, 155; entre otras definidas en anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: La Línea Calma actualmente NO cuenta con la opción de Interconexión de articulación con las línea 123, 106, 155 u otras, ni protocolo de transmisión de datos, sin embargo, se tienen establecidos protocolos internos para realizar llamadas a las diferentes entidades según sea el caso. Evidencias: Anexo 11 Funcionalidad De Plataforma De Ucontact -Diagrama de proceso Línea 123, 106,155 etc.
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Para el periodo reportado se está capturando la información de los usuarios que se comunican fuera del horario para realizar la devolución de la llamada. Estas llamadas se revisan en tiempo real y el día posterior a una fecha festiva en la que no se presta servicio. Los datos se obtienen del histórico de llamadas del aplicativo Ucontact, de los equipos de los agentes y/o personal autorizado por BPM Consulting. Esta información se carga directamente a través del sitio seguro del Aplicativo Alfresco https://alfresco.bpmconsulting.com.co/share/page/site/linea-calma-observatorio/dashboard, al cual tienen acceso la orientación misional de la estrategia Línea Calma, el contratista José Díaz y el observatorio de cultura ciudadana

	y gestión del conocimiento a través del contratista Mauricio Ojeda. Durante el periodo de reporte se registraron 21 llamadas en el Buzón de Voz. Evidencias: Anexo 8. Documentos
13. Disponer de protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos de los profesionales que se encuentran al servicio de la Línea, y de los datos e información de los usuarios, los cuales deberán ser presentados al supervisor del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. Así mismo, deberá disponer un protocolo de seguridad y confidencialidad respecto de los datos e información que fuere recopilada en la atención de los usuarios.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Todo el personal vinculado en la operación firmo contrato trabajo por obra o labor que incluye la suscripción de una obligación de confidencialidad de la información que con ocasión del contrato deba manejarse. Hasta la fecha, no se han registrado incidentes que hayan afectado la confidencialidad de la información durante la operación de línea calma. Evidencias: Anexo 13 -Contratos firmados por cada uno de los colaboradores -Política de tratamiento de datos personales -Política ética de conflicto de intereses
14. Garantizar un sistema para la devolución de llamadas a celular o fijo de manera permanente, teniendo en cuenta las necesidades del servicio; los niveles de orientación (alertas), atención social y seguimiento a casos, que permita la revisión del buzón de mensajes de voz y su priorización según el anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Garantizó el sistema tecnológico Omnicanal que permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular. Anexo 14: diagrama de configuración para devolución de llamadas https://bpmconsulting.ucontactcloud.com Enlace a verificación de plataforma tecnologica.
15. Proporcionar y mantener los espacios físicos requeridos para la ejecución del contrato, con la dotación requerida tanto a nivel tecnológico como operativo, según lo descrito en el anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Al inicio del contrato informó la ubicación de los puestos de trabajo para el equipo que trabajará de forma presencial, así como las oficinas destinadas a los espacios Psicoeducativos presenciales, las cuales estuvieron disponibles para la operación de línea calma. Para este mes en criterio de redimensionamiento para ofertar los servicios de línea Calma en el periodo del 28 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024 se autorizó no usar y facturar los servicios de espacios psicoeducativos y sala de capacitaciones.

	Evidencias: Anexo 15. Fotos del lugar de trabajo y oficina.
16. Prestar soporte técnico de los medios tecnológicos puestos al servicio de la operación de la Línea (canales telefónicos, plataforma para video llamadas, y sistema / software de captura de datos de llamadas y videollamadas), de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico, para garantizar la prestación del servicio objeto del presente contrato, en los horarios indicados en el anexo técnico durante todo el plazo de ejecución del contrato, ininterrumpidamente.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Presto soporte técnico para el mes de Noviembre, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este soporte incluyó servicios técnicos proporcionados por diferentes proveedores en un esquema de 7x24, con niveles de escalonamiento, para mantener operativa la infraestructura tecnológica que respalda los distintos canales de atención de la línea. Durante el periodo reportado no se presentaron incidencias tecnológicas. Durante el mes de diciembre NO se presentaron incidencias tecnológicas. BPM cumple con los protocolos internos de calidad y cuenta con certificaciones en Ethical Hacking y un Certificado de Cero Intrusiones. Anexo 16. -Certificación de soporte técnico -Certificado Ethical Hacking -Certificado de cero intrusiones.
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de esta en un esquema tenant. Se debe contar con un respaldo de la data y configuraciones de la plataforma. Las grabaciones que se realicen en la plataforma deben Estar almacenadas cumpliendo con seguridad de la información y respaldos necesarios antes de su entrega a La Secretaría. La información obtenida en virtud de la operación de la Línea (Grabaciones De voz, mensajes, etc.), deberá ser entregada de manera mensual a la entidad en formatod gital, de conformidad con el anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Dispuso diagrama topológico de la configuración de la red y el sistema de gestión de seguridad de la información para proteger las grabaciones de interacciones, cumpliendo con los requisitos legales y normativos establecidos en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013. Evidencias: Anexo 17. Diagramas de flujo BPM
18. Desarrollar actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, para las personas que conforman el equipo de la Línea, garantizando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, y el control eficaz de	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de diciembre de 2023 el personal de BPM no presentó incapacidades por enfermedad general, novedades ni ausentismos injustificados. De lunes a viernes, se realiza invitación a una jornada de pausas activas, esta información es compartida a diario a

los peligros y riesgos, que conlleven a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores, dando cumplimento al Decreto 1072 de 2015 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.	todas los y las profesionales por medio de la supervisión operativa y de calidad. Anexo 18. Se adjunta evidencia de las pausas activas. -V05 SGC-FR-24 pausas Activas Noviembre -PAUSAS ACTIVAS diciembre 2023
19. Cumplir los lineamientos de las autoridades nacionales y distritales sobre el aislamiento obligatorio, concretamente las reglas previstas en el Decreto 457 de 2020 y en el Decreto Distrital 093 de 2020, así como los lineamientos de trabajo social expedidos por el Ministerio de Salud, así como las demás normas complementarias al respecto.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Desde el inicio de la operación hasta la fecha, BPM garantizó que los profesionales trabajaran en alternancia para contribuir al autocuidado en medio de la pandemia. La organización cuenta con un protocolo de Bioseguridad COVID-19 establecido en la Resolución 350 de marzo de 2022, que adopta medidas para mitigar la propagación del virus en cumplimiento con las normativas emitidas por las autoridades correspondientes. Evidencias: Anexo 19 Protocolo Bioseguridad Covid19 -Certificación Protocolo Bioseguridad
20. Participar en los espacios de reunión de seguimiento programados por parte de la Secretaría, conforme lo indicado en el anexo técnico, junto con el equipo de profesionales de atención y el supervisor.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Participo en reunión de seguimiento y apoyo de la supervisión el día 19, 22 y 27 de diciembre 2023. Evidencias: Anexo 20. Actas de seguimiento contrato 420/2023 Rad No. 20249300009313.
21. Garantizar que la zona de descanso tenga el mobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada diurna, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo con ocasión de las medidas de aislamiento obligatorio decretadas por el gobierno.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Cuenta con el mobiliario necesario para hacer pausas correspondientes en jornada diurna. Si bien la operación del equipo de línea calma funciona de forma presencial y de trabajo en casa siguiendo las condiciones de seguridad y salud laboral BPM verifica y aprueba el mobiliario, sillas y escritorios con los que el personal desempeña su labor. Evidencias: Anexo 15. Fotos del lugar de trabajo y oficina.
22. En caso de diferencia entre la propuesta presentada por EL CONTRATISTA y el anexo técnico,	A la fecha no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y el anexo técnico.

prevalecerá el anexo técnico.	
23. Cuando se requieran cambios en la distribución y cantidad del servicio para la ejecución contractual se acordarán las modificaciones con la supervisión del contrato. En todo caso siempre se garantizará la prestación del servicio.	La Operación inició el 5 de junio de 2023 con fecha de finalización 26 de Noviembre del 2023. Sin ninguna novedad hasta el momento. Con radicado No. 20239000389193 fue Solicitado otro Si al contrato 420 de 2023 y la modificación fue autorizada por parte del ordenador del gasto, modificando el plazo de ejecución y adicionando recursos para el contrato. -Plazo inicial de ejecución: Del 4 de junio al 26 de Noviembrede 2023. -Plazo con prorroga y adición 1: 27 Noviembre al 27 de diciembre de 2023. -Plazo prorroga 1: del 27 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024.
24. Cumplir con todas las condiciones señaladas en el Anexo Técnico.	A la fecha se evidencia cumplimiento a las condiciones como está relacionado en el Acta de Inicio.

2. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN

Conforme con la matriz de riesgos definida para el proceso de selección se procedió a efectuar el seguimiento de estos, verificando que para este periodo no se materializaron riesgos durante la ejecución del contrato.

MONITOREO Y REVISIÓN					
N.	**DESCRIPCIÓN RIESGO. (QUE PUEDE PASAR Y CÓMO)**	**CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO**	**¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?**	**PERIODICIDAD ¿CUÁNDO?**	**SEGUIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO**
1	Fallas en los sistemas propios de la Secretaría tales como Orfeo o suspensión de servicios públicos	Puede existir retraso en la entrega de la documentación solicitada	El supervisor deberá verificar los avisos emitidos por parte de la OTI sobre la suspensión de los servicios informáticos.	Mensual	Se prestó atención a la información suministrada por la OTI sobre los servicios informáticos. Sin novedad.
2	Cambios de políticas gubernamentales por decisiones discrecionales de la administración	Decisiones discrecionales de la administración	Verificando periódicamente si hubo cambios que puedan afectar la ejecución del contrato, acciones a las que se hará seguimiento mediante comités primarios, informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Durante este periodo no se presentaron cambios que afectarán la ejecución del contrato

3	Cambio de las condiciones sociales por Alteraciones al orden público	Demoras en el cumplimiento del contrato	Verificando que la prestación del servicio se realice dentro del plazo acordado, mediante la revisión de informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Durante este periodo se hizo seguimiento a las actividades realizadas por el contratista y se verificó la prestación del servicio.
4	Medidas extraordinarias tomadas en el contexto de la emergencia social generada por el COVID - 19, por medidas tomadas en el contexto de la emergencia social generada por el COVID - 19, por restricciones en la movilidad, medidas de aislamiento obligatorio, cuarentenas.	Demoras en el cumplimiento del contrato	El Supervisor verifica que la prestación del servicio se realice dentro del plazo acordado, de lo contrario se toman las medidas para el cumplimiento del objeto contractual.	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
5	Demora en los trámites de perfeccionamiento para iniciar la ejecución del contrato, por Incumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato	Demora en el inicio de la ejecución	Verificando que el contratista perfeccione el contrato en el plazo establecido	A la suscripción del acta de inicio	Se verificó el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento para la ejecución, como aprobación de póliza, y expedición de RP.
6	Equipos humanos o técnicos inadecuados o insuficientes, por deficiencias en la planeación contractual	Dificultades para el cumplimiento del contrato	Verificando constantemente la ejecución del contrato, mediante la revisión de informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Se revisó el informe de actividades del periodo y se verificó la ejecución.
7	Inadecuado manejo de la información a la cual tiene acceso el contratista	Afectación de la imagen de la entidad contratante por datos errados.	Verificando las evidencias y aprobación de los productos por parte de la Subsecretaría	Durante la ejecución del contrato	Se verificaron las evidencias y no hubo afectación al respecto.
8	Riesgos derivados de las actividades en calle (entre los que se encuentran accidentes de tránsito, actos de terceros, accidentes) que puedan surgir en el desarrollo del contrato	Afectación del servicio	Concertación de tiempos en el plan de actividades para la entrega de los productos y el cumplimiento de objeto y obligaciones contractuales	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
9	Riesgo de enfermedad laboral o accidente de trabajo que puedan surgir en el desarrollo del contrato de prestación de servicios	Afectación del servicio	Concertación de tiempos en el plan de actividades para la entrega de los productos y el cumplimiento de objeto y obligaciones contractuales	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.

10	Eventos naturales, por temblores, inundaciones, lluvias, sequias, etc.	Dificultades para el cumplimiento de las obligaciones del contrato	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de actividades y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
11	Demora en la recolección de información por dificultades, en las conexiones telefónicas o en conexiones vía internet	Demora en el cumplimiento de las obligaciones y cambio en la programación de las actividades.	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de actividades y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad
12	Afectaciones a la salud física o psicológica del personal por agresiones de parte de usuarios del servicio de la Línea Calma o de los servicios personales	Afectación del servicio	Verificando la calidad e idoneidad del personal de atención de la Línea	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad

3. GESTIÓN DOCUMENTAL

Se revisó la documentación virtual del expediente estableciendo que los documentos y evidencias soportes del cumplimiento del contrato, concuerdan y por lo tanto los mismos están completos y son consistentes. Las evidencias de su contrato se encuentran soportadas en Orfeo y como anexos a su informe.

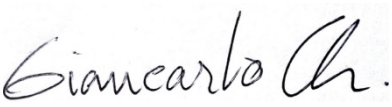
4. COMITÉS TÉCNICOS O REUNIONES OPERATIVAS DEL CONTRATO

El contratista participó en las reuniones informativas a las que fue convocado. Se realizaron reuniones periódicas desde la supervisión para hacer seguimiento al cumplimiento del contrato.

5. CONCLUSIONES:

Una vez analizados los soportes presentados por el contratista BPM CONSULTING SAS NIT. 900.011.395-6 está supervisión certifica el cumplimiento por parte del contratista del objeto y de cada una de las obligaciones previstas en el contrato.

Además, esta supervisión deja constancia de la verificación del cumplimiento por parte del contratista del pago al sistema de seguridad social integral en salud, pensión y riesgos profesionales, así como de parafiscales, según certificación suscrita por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de BPM Consulting radicado No. 2024710001223200001 expedida el 12 de enero de 2024, certificando que el informe se ajusta con lo establecido en el contrato y se adecua con los requerimientos de la Secretaría.



GIANCARLO CHIAPPE FERRONI
Director de Transformaciones Culturales
Supervisor del contrato



JOSE DARIO DIAZ RODRIGUEZ
Apoyo a la supervisión