1. ASPECTOS GENERALES

No. DE EXPEDIENTE	**20237600200080047 3E**
No. de contrato	02 de 2024
Tipo de contrato	Contrato de prestación de servicios
Contratista	Soluciones BPO NIT. 900.708.784
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	Del 21/02/2024 al 29/06/2024
Fecha del cumplimiento de los requisitos de ejecución	21/02/2024
Fecha de inicio de cobertura de la ARL	N/A
Modificación	N/A
Fecha de inicio	21/02/2024
Período analizado o certificado	Del 01 al 29 de junio 2024.
Estado de la Garantía.	De acuerdo con la información publicada en la plataforma Secop II la póliza se aprobó el 15 de 02 de 2024 Estado de las garantías: Vigente

1. INFORME SOBRE EJECUCIÓN Y AVANCE DEL CONTRATO

A la fecha se verifica el cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista a partir de una revisión preliminar y traslado de observaciones y recomendaciones a los informes de gestión y de actividades para el mes de junio 2024 y el informe de gestión acumulativo del contrato con sus correspondientes anexos.

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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Realizó la entrega de accesos y credenciales a cada agente profesional y la coordinación operativa y de calidad de las siguientes herramientas tecnológicas para dar cumplimiento a la atención ininterrumpida de la línea de atención: Plataforma Agent wolkvox, Correo corporativo, Plataforma de chat corporativo slack, Zoom paravideo llamadas, SAMI CRM. Así mismo realizó una reunión el 22/04/2024 para la entrega de modales de sistema (seguimiento emergencias, nivel primario, orientación jurídica y llamadas reiteradas). En consecuencia, del funcionamiento de las herramientas tecnológicas

	registra un reporte de llamadas ingresadas de 641 y llamadas salientes de 258 Evidencias: Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 2 -Certificación del Fabricante.pdf Anexo 43 - Tráfico telefónico mayo 2024 sin llamadas fuera de horario.xlsx Anexo 6 - Base de datos usuarios y credenciales.xlsx Anexo 17 - Acta capacitación sistema de captura de información sami crm.pdf
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Para el mes de junio, se termino proceso psicoeducativo con 26 usuarios, se cerraron 77 usuarios por inasistencia o no contacto, se realizaron 145 sesiones exitosas. Total, acumulado de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024: fueron 255 sesiones psicoeducativas realizadas. Evidencias: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 42 - Informe servicio 2 psicoeducativos línea calma mayo 2024
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Contrató a la coordinadora operativa y de calidad, Beidy Lorena Velandia Linares, cuyo perfil fue verificado conforme al perfil establecido en el anexo técnico, y teniendo en cuenta el protocolo de selección de la empresa Soluciones BPO. Entre las actividades que desarrollo la profesional se incluyen la elaboración de una malla de turnos para garantizar la cobertura y atención según horarios establecidos, la entrega de credenciales y capacitación en el uso de herramientas tecnológicas, el seguimiento yanálisis del tráfico telefónico mediante la generación de reportes diarios, y la realización de reuniones para capacitar en procesos de calidad, brindar lineamientos operativos y alinear procedimientos específicos, como el servicio psicoeducativo. Además, se destaca la importancia de generar espacios de descanso para los profesionales yde realizar seguimiento y supervisión del contrato, mostrando la gestión del tráfico telefónico y otras novedades de la

	línea. Así mismo, realizo con apoyo del equipo de soluciones BPO evaluación final de desempeño del equipo de atención de la estrategia. Evidencias: Anexo 5 - Informe tráfico telefónico mayo 2024.xlsx Anexo 16 - Contratos laborales- Contrato Beidy Lorena Velandia Linares. Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 17 - Reunión acuerdos operativos línea calma.pdf Anexo 47 - Evaluaciones de desempeño
4. Operar y prestar el servicio de la Línea por conducto de todos los canales de 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.	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Operó y prestó el servicio de la línea 018000423614, con normalidad y con el desborde de manera directa y adecuada a un DID 3232540739. Así mismo solicitó transferencia de la línea 01800423614 ante el operador BPM Consulting S.A.S La prestación del servicio se realizó en los horarios de lunes lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm; sábados de 08:00 am a 10:30 pm; Domingos y festivos 2:00 pm a 10:30 pm. Evidencias: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 1 - Solicitud transferencia 018000 Carta de Cesión.pdf Anexo 2 -Certificación del Fabricante.pdf
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Garantizo el personal establecidos según el anexo técnico. 13 profesionales en psicología. 1 abogada profesional. 1 profesional coordinadora operativa y de calidad Y 2 profesionales en psicología suministrados sin costo a la entidad de acuerdo con la presentación de oferta técnica para puntaje adicional en el marco de la licitación pública que originó el contrato CPS 02 de 2024. El equipo de profesionales se seleccionó bajo el cumplimiento del proceso de selección establecido por el área de Talento Humano en soluciones BPO. La empresa migró casi en su totalidad a los agentes profesionales de la fase anterior y contrató un grupo de (4) agentes nuevos en cumplimiento de la oferta técnica presentada a SCRD Para el mes de junio 2024 se presentan las siguientes novedades de incapacidad médica, una agente profesional reporto a la coordinadora operativa y de calidad su malestar físico y luego de asistir a su EPS les expidieron incapacidad, las mismas fueron reportadas al área de

	talento humano del operador Soluciones BPO de manera oportuna con los respectivos soportes según el conducto regular. A continuación se enlistan los nombres de las personas con incapacidad y el número de días. - Angelica Julieth Ospina (2 días) - Angelica Julieth Ospina (3 días) Evidencias: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 16 - Contratos laborales Anexo 8 - Certificación pago aportes seguridad social junio.pdf Anexo 30 - Planilla de Seguridad Social junio 2024.pdf Anexo 9 - Certificado afiliación ARL junio 2024.pdf Anexo 46 - Certificación Parafiscales junio 2024.pdf Anexo 35 - comprobantes de egreso junio 2024.pdf Anexo 28 - Soportes Colillas de pago junio 2024. pdf
6. Garantizar que los equipos técnicos y tecnológicos cumplan con las características técnicas, tecnológicas, informática- cosas y demás, teniendo en cuenta las características del servicio en relación con la estrategia y de acuerdo con el anexo técnico y lo ofertado.	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Garantizó la entrega oportuna de las herramientas esenciales para el equipo de profesionales, incluyendo diademas y computadoras portátiles HP con sus respectivos cargadores y cables de red. Los equipos entregados presentan características destacables a nivel de hardware y software, con computadoras portátiles de marca HP, modelo HP Probook 440 14 inch G9 Notebook PC, equipadas con procesador Intel Core i5, 16GB de RAM, SSD de 512GB y sistema operativo Microsoft Windows 10. Además, se instalaron programas esenciales como Antivirus Sophos Intercept X Advance, WPS como herramienta de ofimática, Agent wolkvox y plataforma Zoom, garantizando así la seguridad y funcionalidad de los equipos. El acceso a otras plataformas y herramientas tecnológicas se realizó mediante enlaces URL enviados por correo electrónico, los cuales se abren desde el navegador utilizando las credenciales asignadas a cada agente profesional y a la coordinadora operativa y de calidad, cumpliendo así con los protocolos de seguridad establecidos. Así mismo, el 02 de julio 2024 se citó en las instalaciones de Emprendu calle 85 a todos los agentes profesionales para realizar la devolución de los elementos de computo entregados a inicio de contrato (portátil, cargador de portátil HP, cable de red, y diadema) esta entrega se realizó a la coordinadora operativa y de calidad, quien solicito el diligenciamiento del acta de devolución de activos formato dispuesto por el área de tecnología del operador Soluciones BPO. Evidencias: Anexo 18 - Actas de entrega de equipos y elementos Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación

	Anexo 3 - Acta de reunión operativa línea calma Anexo 48 - Actas de devolución de activos tecnológicos Acta N° 38 - Devolución de activos tecnológicos Soluciones BPO https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Garantizó la recepción de llamadas mediante el canal telefónico 018000423614 y a través de un DID de Soluciones BPO. Para el mes de junio 2024, No se reciben peticiones, solicitudes, y/o traslados por medio de chat, correo electrónico, redes sociales o que sean remitidos por la SDMUJER, y en el momento línea Calma No cuenta con el servicio de CHAT BOX. Únicamente se opera desde la línea de atención telefónica habilitada para la ciudadanía 018000423614. Evidencia: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 2 -Certificación del Fabricante.pdf
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Efectuar reportes diarios de informes de tráfico telefónico por correo electrónico al contratista orientador de la estrategia Línea Calma, José Díaz. Almaceno en carpeta en la nube Mega los datos que soportan estos reportes. Para el mes de junio los informes reflejaron un total de 614 llamadas recibidas, 635 atendidas y 6 abandonadas, con un nivel de atención del 99% y un nivel de abandono del 1%, con un promedio de tiempo de espera (TMO) de 18 minutos con 8 s. Además, se agregó a la carpeta Mega un informe detallado de gestión para el mes de junio, incluyendo llamadas entrantes y salientes, tipificaciones de llamadas, novedades de personal, procesos psicoeducativos, reuniones y capacitaciones, así como gestiones desde la coordinación operativa y de calidad. Se avanzó en el desarrollo y programación del CRM SAMI y la herramienta de visualización de datos Power BI. Por ultimo, se entrega un informe de gestión final y acumulativo para la ejecución del CPS 02 de 2024. Evidencia: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-

	THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 5 - Informe tráfico telefónico junio 2024.xlsx Anexo 43 - Tráfico telefónico junio 2024 sin llamadas fuera de horario.xlsx Anexo 16 - Informe Gestión SCRD Línea Calma junio 2024.docx E informe Final acumulativo de gestión.
9. Efectuar reporte en tiempo real (mediante acceso por conexión URL) respecto de las llamadas en cola o re direccionadas a otras líneasde atención del Distrito o Nación.	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Implementó la plataforma Manager Wolkvox, que permite el monitoreo en tiempo real del comportamiento de la línea, la escucha de llamadas, la descarga de grabaciones y el seguimiento de los agentes profesionales. Así mismo garantizo el acceso a esta plataforma de la coordinación operativa y de calidad y la orientación misional de la estrategia, lo que les permite visualizar información detallada del tráfico telefónico, tipificaciones de llamadas y datos sociodemográficos conforme a las obligaciones contractuales. A la fecha de este reporte se realiza la entrega de accesos a la herramienta Power BI con la informaciónque se captura en SAMI CRM. Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 24 - plataforma wolkvox.png Anexo 31 - Correo de accesos a power bi linea calma.pdf
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, 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.	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Dispuso de un total de 20 troncales de entrada para asegurar el ingreso de llamadas de los ciudadanos, de las cuales 20 están destinadas para este propósito y activo minutos premium para permitir a los usuarios devolver llamadas a un DID específico con 2 troncales de entrada adicionales. Además, configuró una respuesta automática (IVR) en el sistema con los audios proporcionados por SCRD en el anexo 19. El equipo de profesionales también realizó devoluciones de llamada de manera manual, este proceso está a cargo y es supervisado por la coordinación operativa y de calidad. Evidencias https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 19 - Audios IVR línea calma

11. Garantizar dentro del registro de llamada en cola la opción de interconexión con otras Líneas de atención, cuando no sea competencia directade la Línea, ofreciendo la posibilidad de menú de opciones: Línea 123, 106, 155; entre otras definidas en anexo técnico.	Línea calma actualmente no cuenta con la opción de Interconexiónde articulación ni protocolo de transmisión de datos o llamadas conlas líneas 123, 106, 155.
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Se realiza registro para la automatización de devolución de llamadas mediante VolVox que permite realizar la devolución cuando un profesional está disponible. Sin embargo, debido a la implementación inicial de la línea, este proceso se lleva a cabo manualmente descargando y contrastando reportes de llamadas no contestadas con las efectivas. Aunque se realizaron devoluciones de llamadas en febrero, la mayoría de los registros correspondieron a llamadas de prueba. Evidencia: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 22 - Informe llamadas no contestadas junio 2024.xlsx
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Disponiendo y manteniendo las medidas de seguridad y confidencialidad de la plataforma telefónica Wolkvox, la cual está certificada bajo la norma ISO 27001, asegurando la integridad y disponibilidad de los activos de información. Asimismo, implementó una política de datos personales para proteger la información del equipo de profesionales activos en la gestión de la línea y estableciendo cláusulas de confidencialidad en el contrato laboral del colaborador para garantizar el manejo adecuado de la información. Para este periodo de reporte no se han registrado incidencias que comprometan la confidencialidad de la información durante la operación de la líneaCalma. Evidencia: Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 23 - Certificación atributos de seguridad de la información aplicación wolkvox Anexo 16 - Cláusula de confidencialidad en Contratos laborales del

	personal. Anexo 14 - Carpeta acuerdos de confidencialidad.zip Anexo 32 - Certificación pruebas de seguridad y hacking etico.pdf Anexo 25 - Política de tratamiento de datos personales.pdf
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Garantizo el funcionamiento de la plataforma tecnológica wolkvox la cual permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular. Así mismo, elaboro un manual del AgentBox para ser consultado por el equipo de profesionales. Evidencia: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 24 - plataforma wolkvox.png Se adjunta enlace de acceso a manual Manual Agentbox (wolkvox.com)
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Proporcionó y mantuvo los espacios requeridos según el anexo técnico, incluyendo puestos de trabajo, oficina psicoeducativa y sala de reuniones, equipados con escritorios, sillas ergonómicas, computadoras portátiles y diademas. Los espacios de la estrategia están ubicados en las instalaciones del edificio Emprendu calle 83. Evidencia: Anexos: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut- THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 1 - Recorrido sede operativa Emprendu.pdf
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 video llamadas),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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Soluciones BPO cumple con éxito con el mantenimiento operativo de la infraestructura tecnológica, respaldada por un equipo de tecnología y desarrollo que proporciona soporte técnico a todos los niveles. Para este mes no reporta fallas. Evidencias: N/A.
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de configuraciones de la plataforma. Las grabaciones que se realicen en la plataforma deben estar almacenadas cumpliendo con seguridad de la información y respaldos	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Dispuso en sus herramientas de plataformas con licencias en la nube para el Contact Center, utilizando la plataforma Wolkvox, que ofrece una solución innovadora y confiable de contact center en la nube bajo el modelo de SaaS (Plataforma como Servicio). Esta plataforma

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 maneramensual a la entidad en formato digital, deconformidad con el anexo técnico.	garantiza la gestión eficiente de recursos y actualizaciones de seguridad por parte de Google, además de proporcionar almacenamiento del 100% de grabaciones e información de llamadas. Y garantizo la disponibilidad del archivo de grabacionesde llamadas correspondientes a abril de 2024, cumpliendo así conlo establecido en el anexo técnico del contrato. Para el mes junio de 2024 se cuenta con Anexo 26 - Grabaciones de llamadas mayo 2024.tar - archivo TAR, tamaño descomprimido 1.536 GB, total 954 ficheros o grabaciones. Evidencia: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 26 - Grabaciones de llamadas junio 2024.png
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 los peligros y riesgos, que conlleven ala 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 osustituyan.	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Durante este mes únicamente se ejecutaron pausas activas de manera diaria en las diferentes jornadas de trabajo y para garantizar bienestar y autocuidado. Evidencias: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 38 – planilla pausas activas soluciones Bpo junio 2024.xlsx
19. Dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la vinculación de población vulnerable y excluida. A nivel nacional conforme lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 y A nivel distrital, atendiendo las directrices establecidas en el Decreto 380 de 2015 y la Directiva No. 01 de 2011, según el resultado de la verificación efectuada en el análisis del sector	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Cumplió con lo establecido en la carta de compromiso para la vinculación laboral de beneficiarios del decreto 380 del 2015. Evidencia: Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI - Anexo 27 - Carta decreto 380 del2015
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 la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Durante el período analizado, se llevaron a reuniones semanales de seguimiento a la supervisión y con la orientación misional en las fechas: 12, 14, 21, 28 de junio de 2024. Evidencia: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Anexo 29 - Reporte reuniones junio 2024.docx

	Acta N° 33 - Reunión orientación misional línea Calma Acta N° 34 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 14062024 Acta N° 35 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 21062024 Acta N° 36 - Reunión cierre y retroalimentación línea Calma Acta N° 37 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 28062024
21. Garantizar que la zona de descanso tenga elmobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada nocturna, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo.	El contratista cumplió la obligación durante el tiempo de ejecución del contrato de la siguiente forma: Garantizó espacios cómodos para la toma de descansos, una sala fuera de la oficina con sofás, mesas y sillas para toma de breaks y/o descanso, también se cuenta con una terraza en el edificio para consumo de alimentos como cenas o almuerzo y para realización de pausas o descanso. Para este mes de junio no se han presentaron novedades respecto de esta obligación. Evidencias: https://mega.nz/fold er/vIsR1JDZ#ratoR wiTTHUut-THQvKnwQ/folder/b NlnmTSI Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 1 - Recorrido sede operativa Emprendu.pdf
22. En caso de diferencia entre la propuesta presentada por EL CONTRATISTA y el anexo técnico, prevalecerá el anexo técnico.	A la fecha no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y 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.	Se presenta la novedad de terminación del contrato con última fecha de operación el sábado 29 de junio 2024. Dicha novedad es de conocimiento del operador Soluciones BPO, el equipo de la secretaria, José Diaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión CPS 02 2024 y el supervisor de contrato Julián Felipe Duarte Suarez, director Transformaciones Culturales.
24. Cumplircon todas las condicionesseñaladas en el Anexo Técnico.	A la fecha no se evidencia incumplimiento de esta obligación.

Nota: Los datos reportados por el operador estan sujetos a verificación de la entidad en tanto se realice la entrega de los medios magnetivos y evidencias producto de la operación de linea Calma en coordinación con la Dirección de Observatorio y gestión del Conocimiento, esto debe ser un requisito necesario para la correcta liquidación del contrato.

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 OCU-RRENCIA 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 OIT sobre la suspensión de los servicios informáti- cos.	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 adminis- tración	Verificando periódica- mente si hubo cambios que puedan afectar la ejecución del contrato, acciones a las que se hará seguimiento me- diante comités prima- rios, informes de activi- dades del contratista y/o seguimiento del supervi- sor	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 toma- das 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 suscripciónde l 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 deinformes de actividadesdel contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Se revisó el informe de actividades delperiodo 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 cumpli- miento de objeto yobli- gaciones 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 cumpli- miento de objeto yobli- gaciones 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 obliga- ciones del contrato	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de activida- des y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
11	Demora en la recolec- ción 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 activida- des 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

Para el periodo establecido no se realizaron convocatorias a reuniones informativas, de seguimiento u otras.

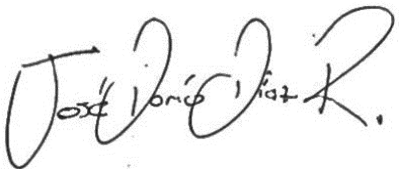
5. CONCLUSIONES:

Una vez analizados los soportes presentados por el contratista Soluciones BPO S.A.S. 900.708.784 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 Soluciones BPO radicado No. 2024710011998200008, expedida el 24 de junio de 2024, certificando que el informe se ajusta con lo establecido en el contrato y se adecua con los requerimientos de la Secretaría.



JULIAN FELIPE DUARTE
Director de Transformaciones Culturales
Supervisor del contrato



JOSÉ DARÍO DÍAZ RODRÍGUEZ
Apoyo a la supervisión
Firma: 10/07/2024