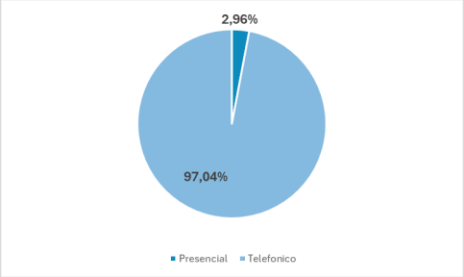
Contrato No.	**ADRES-CTO-No. 793 de 2024/ PCCNTR.7020716**		
Nombre del Contratista y/o Representante Legal	**BPM CONSULTING S.A.S**		
Nombre del Supervisor y/o Interventor	Luz Marina Alarcon Ramirez	**Teléfono / Extensión**	1751
Dependencia	Dirección Administrativa y Financiera Atención al Ciudadano		
Objeto del Contrato	"Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas".		
Fecha de Inicio	2/12/2024	**Fecha de Terminación**	31/10/2025

Periodo del Informe de Actividades	**Desde**	2/12/2024	**Hasta**	31/12/2024
Adición y/o Prórroga	NA			
Suspensión	NA			
Cesión	NA			

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES [i]

	Obligación contractual	Actividad desarrollada	Producto y/o Entregables	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación
1	Nivel de servicio	Para este periodo se evidencia que el comportamiento del canal de atención telefónico del centro de contacto presenta los siguientes ANS (niveles de servicios) de la línea.	Se presentan el resultado de los ANS (Nivel es de Servicios) de la línea **NIVEL DE SERVICIO:** **NIVEL DE ATENCION:** **TMO:**	
2	Tiempo de atención Canales	Dentro de las actividades desarrolladas mensual en el canal Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz.	-**Canal Presencial:** En el se apoya la gestión de los agentes en canal presencial. **-Canal Telefónico:** Se brinda apoyo a los agentes de la operación en el Centro De Atención Telefónica **-Canal Virtual**: Se realiza la recepción de las solicitudes a través de la Herramienta de PQRSD y luego su correspondiente escalamiento a las áreas competentes para su posterior Herramienta CRM	

3	Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio	Para este periodo, la percepción de satisfacción de los ciudadanos se mide a través de una encuesta al finalizar la orientación, en esta encuesta se genera con la siguiente pregunta, en una escala de 1 a 5, en donde 1 es deficiente y 5 excelente el ciudadano califica el grado de satisfacción con el servicio prestado, para este periodo la calificación sobre 4 y 5 (excelente) fue del Se realiza una segunda pregunta ¿El agente resolvió su solicitud en esta llamada? Si está de acuerdo marque 1, si está en desacuerdo marque 2. En el mes de noviembre la calificación 1 (De acuerdo) obtuvo un resultado del	A continuación, se relacionan los resultados de este periodo en cuanto a la calificación de la encuesta de satisfacción, resaltando la calificación sobre 5, esta encuesta es contestada por los ciudadanos que se comunican a la línea de atención: De los ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción en este periodo, respondieron que el agente Si resolvió la solicitud.	
4	Rotación de Agentes	Para este periodo, el centro de contacto y de atención presencial, no presentaron retiros.	El indicador de rotación de la campaña de este periodo es 0**%**	
5	TMO (Tiempo Medio de Operación	Durante este mes, el TMO de las llamadas del centro de contacto se encuentra dentro del siguiente rango	El TMO correspondiente a este periodo es: **TMO:**	
6	Eficacia: Telefónico o Voz. Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.	Para el indicador de nivel de atención se obtiene midiendo las llamadas entrantes vs llamadas atendidas.	En este periodo se obtuvieron los siguientes resultados: **Llamadas entrantes:** **Llamadas atendidas:** **Nivel de Atención:** **Nivel de Servicio:**	
7	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz. Para transacciones entrantes. Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes.	En este periodo el nivel de ocupación de los agentes, fue de: **00%**	En este periodo tuvo un nivel de ocupación del:	
8	Evaluación de conocimiento Agentes ECA. Periodo de medición: mensual. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad	Se realiza evaluación de conocimientos que corresponde a este periodo con un promedio de **00%.**		

	realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad del mismo y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación.			
9	Agentes en Call center y entidad compradora Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica y atención presencial	Agentes en trabajo en casa, se programan en la malla de turnos en los horarios asignados, de acuerdo con el comportamiento de la línea de atención telefónica que va desde las 7:00 a.m. hasta las 06:00 p.m. Se dispone de 3 Agentes From Office sin herramienta en entidad compradora - Jornada Ordinaria - Técnico Plata- 3 Unidades 7.00 A 17.00 de Lunes a Viernes	Agentes Call Center Se verifica que la operación dispone de 10 puestos de trabajo y una programación de acuerdo con el tráfico, en la malla de turnos que se comparte de manera mensual. Se confirma que los agentes cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus actividades Agentes From 3 Agentes From Office sin herramienta en entidad compradora (en sitio) Disponibilidad total de la planta. Disponibilidad de 1 Agentes de reserva	
10	Informar a la ADRES en el reporte mensual, la cantidad de llamadas entrantes y la cantidad de llamadas contestadas	Para este periodo, se obtuvieron los siguientes indicadores, relacionando las llamadas entrantes y llamadas contestadas:	**Llamadas entrantes:** **Llamadas atendidas:**	
11	Información por canales de atencion	Para este periodo el **canal Telefónico** contó con una representación del **97.04%** y un total de **4885** casos; **el canal Presencial** con **149** casos y una representación del **2,%.**		
12	Consultas mas frecuentes del canal presencial	Por el canal de atención presencial, el tema **"SOLICITUD ESTADO DE CUENTA O INFORMACION DEL PROCESO**" es el más consultado con un porcentaje de participación del **33.56%,** respecto a las demás tipificaciones presenciales	Los siguientes temas mas consultados fueron: • Solicitud de Estado de Cuenta e Información del proceso **33,56%** • Embargos **10,00%** • Acuerdos de Pago **9.33%** • Solicita información cobro de prestaciones económicas **6.00%** • Contribución Solidaria **5,33%** • Solicita gestión regimen de excepción – bdex **4,67%**	

13	Servicio de líder Calidad en el Centro de contacto	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	Los resultados de la labor por parte del recurso de Calidad fueron: • Escucha de llamadas dela totalidad de la planta, realizando el prmerenvioe de alertas al equipo • Creación del material de apoyo para mejora enla atención • Construcción e implementación de producción controlada agentes nuevos • Construcción de la matriz de calidad para proceso de monitoreo • Proceso de Feedback del equipo de telefónico e su totalidad • Análisis de llamadas largas para identificar factores de mejora para el TMO	

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

Luz Eneida Gómez Nieto
Gerente de Operaciones BPM
Fecha: 17/12/2024

BALANCE ECONÓMICO

CTO ADRES793 DE 2024	Valor Total CDP-RP Contrato	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
Vigencia 2024 CDP 514 -RP No. 23156	$ 90.574.110,00	$ 0,00	$ 90.310.894,76	$ 0,00	$ 263.215,24
Vigencia 2025	$ 966.425.890,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 966.425.890,00
TOTAL CONTRA	$ 1.057.000.000,00	$ 0,00	$ 90.310.894,76	$ 0,00	$ 966.689.105,24

La ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de Noventa Millones trecientos diez mil ochocientos noventa y cuatro pesos con setenta y seis centavos (valor IVA incluido) ($ 90.310.894.76) correspondientes al mes de Diciembre de 2024.

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES NOVIEMBRE 2024

CONCEPTO	PLANILLA No.	VALOR	PERIODO		FECHA DE PAGO
			DESDE	HASTA	
Salud	74834711	$ 1.337.200	1/11/2024	30/11/2024	5/12/2024
Pensión	74834711	$ 5.344.900	1/11/2024	30/11/2024	5/12/2024
ARL	74834711	$ 157.800	1/11/2024	30/11/2024	5/12/2024

El Contratista tiene otros Contratos de Prestación de Servicios:

SI ☐ NO ☒

En la eventualidad que la Supervisión verifique que la información suministrada por el Contratista no es consistente o carece de validez, ésta deberá indicar las acciones tomadas:

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

De conformidad con el seguimiento a la ejecución del contrato, el (los) supervisor (es) certifica(n) que:

1. El (la) Contratista durante el periodo de ejecución del contrato, desarrolló y cumplió con objeto contractual, las obligaciones generales y específicas, presentó y entregó los productos y/o informes establecidos en el Contrato o Convenio en mención.
2. Apruebo los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el (la) Contratista durante el periodo mencionado en desarrollo de las obligaciones pactadas en el Contrato o Convenio en mención.
3. A la fecha no existen causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales que demanden actuaciones conminatorias o sancionatorias por parte de la Administración.
4. Verifique la matriz de riesgos del contrato y se estableció, que no se ha materializado ninguno de los riesgos.

OBSERVACIONES	Se verifica que se cumple con los siguientes servicios, los cuales son recibidos en el informe general presentado a la entidad: • Supervisor Operación • Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación el servicio. En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el Servicio del Centro de Contacto operara con la calidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra. • Se dispone de un sistema que provee mensajes de espera dinámicos IVR • Evaluación Sesiones de capacitación. • Plan de Bienestar • El centro de contacto cuenta con un área específica de control de calidad. • Se cuenta con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del Software y el Hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto. • Soporte hojas de vida y personal requerido para la operación vinculado por el proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. • Línea de en la sede BPM Consulting Tel 7569094 opción 8 • Realiza grabación del 99.7% del total de las llamadas • Garantiza el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 del 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales. • Garantiza el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos. • Se cuenta con la herramienta que permite a la ADRES monitorear el servicio y contar con herramientas para realizar esta labor. Para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.
ANEXOS	1. Comprobante del pago de los Aportes respectivos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensiones y/o Aportes Parafiscales por parte del Contratista. 2. Formato de deducciones para efectos de retención en la fuente, suministrado por la entidad. 3. Soportes contractuales cargados en la sección 7 del contrato electrónico (Formato comprimido). 4. Cuenta de cobro o factura, según el Régimen sea Simplificado o Común. 5. Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Julio de 2021

	6. En caso de primer pago debe aportar: 7. Los soportes relacionados en el formato de deducciones para efectos de retención en la fuente. 8. Orden de Remisión 9. Factura noviembre 2024 10. Certificación Bancaria 11. Certificado de RUT 12. Tarjeta profesional Liliana Ferro 13. Certificado JJC Liliana Ferro

En constancia, firmo:



LUZ MARINA ALARCON RAMIREZ
Supervisor

En constancia, el presente documento se entiende aprobado por las partes una vez el usuario supervisor del contrato efectúe la aprobación respectiva en la plataforma de SECOP II.

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 17/12/2024

[i] Incluir las obligaciones específicas pactadas en el Contrato y/o Convenio.

:

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los cinco (05) días del mes de diciembre de 2024.

LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

29F9A5093CF526026

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *******************************
****
****

Dado en BOGOTA a los 2 días del mes de Octubre de 2024 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **46.679.478**
FERRO FERRO

APELLIDOS
LILIANA CARMENZA

NOMBRES

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **22-SEP-1978**
CHIQUINQUIRA
(BOYACA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.56 ESTATURA
O+ G.S. RH
F SEXO

01-FEB-1997 CHIQUINQUIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-1500150-00307438-F-0046679478-20110613 **00271**97217A 1 1281368139

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



122034-T

LILIANA CARMENZA
FERRO FERRO
C.C. 46679478
RESOLUCION INSCRIPCION 247 FECHA 02/11/2006
UNIVERSIDAD U. P. T. C.

PRESIDENTE

MAURICIO ESPAÑOL LEON 131942

FIRMA DEL TITULAR 85477

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores.

DUPLICADO