Contrato No.	159 de 2020		
Nombre o Razón Social del Contratista y Representante Legal	UNION TEMPORAL UT TX (Telefónica Xorex) José Andrés Ramírez Velásquez CC 79.592.291		
Identificación del Contratista	UT-TX NIT 901442760 -4 (Xorex de Colombia SAS NIT 830.026.811-0 Colombiana de Telecomunicaciones SA ESP NIT 830.122.566-1)		
Nombre del Supervisor y/o Interventor	Luz Adriana Loaiza Sandoval Alexander Ramírez Daza	Teléfono / Extensión	1041 1220
Dependencia y Cargo del Supervisor	Dirección de Atención y Servicio / Director de Atención y Servicio Dirección de Infraestructura Tecnológica / Director de Infraestructura Tecnológica (A)		
Objeto del Contrato	Prestar de manera integral los servicios de enlace de conectividad, servicios de terminales de acceso y centro de atención (Contact Center) de acuerdo con las especificaciones técnicas determinadas por Colpensiones.		
Fecha de inicio	08 de enero de 2021	Fecha de terminación	31 de enero de 2024
Valor Total del Contrato	El valor inicial del contrato fue por **CUARENTA Y UN MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CIENTO DIEZ Y OCHO PESOS CON SESENTA Y UN CENTAVOS ($41.296.296.118,61) MCTE**, incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato. ● Mediante Otrosí N.º 1 del 29 de abril de 2022, se modifica: **PRIMERA**: Modificar la cláusula tercera **"PLAZO DE EJECUCIÓN"** del contrato, en el sentido de prorrogar el plazo de la etapa de operación para el rubro de BEPS tradicional y Piso de Protección Social hasta el 31 de diciembre de 2022. **SEGUNDA:** Modificar la cláusula sexta **VALOR DEL CONTRATO**, en el sentido de adicionar recursos por valor de **$413.799.723,01** para RPM y **$3.268.864.637,80** para BEPS. En consecuencia, la cláusula sexta del contrato quedará así: *"SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta por la suma de CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE **($44.978.960.479,42)** incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato."* ● Mediante Otrosí N.º 2 del 27 de diciembre de 2022, se modifica: **PRIMERA:** Modificar la cláusula tercera **"PLAZO DE EJECUCIÓN"** del contrato, en el sentido de prorrogar el plazo en tres (3) meses más. En consecuencia, la cláusula tercera del contrato quedará así:		

"TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta de veintiocho (28) meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual.
2. Etapa de operación:

- *Contact Center en el rubro RPM y Enlaces de Conectividad de conectividad, el periodo de ejecución es de veintiséis (26) meses.*
- *Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución será hasta el 31 de marzo de 2023.*

SEGUNDA: Modificar la cláusula sexta VALOR DEL CONTRATO, en el sentido de adicionar el valor en la suma de CINCO MIL CUATROCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y DOS PESOS CON ONCE CENTAVOS M/CTE **($5.429.969.932,11).** En consecuencia, la cláusula sexta del contrato quedará así:

"SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta por la suma de CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS OCHO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS ONCE CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS PESOS M/CTE ($50.408.930.411,53) incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato."

TERCERA: Las tarifas de los servicios para cada componente corresponden a las señaladas en el anexo Cotización Otrosí No. 2, adjunto al presente otrosí, y aplican a partir de la fecha de finalización del plazo de ejecución de cada uno de los componentes del contrato, así:

Componente	Fechas de terminación por componentes:	Fecha inicio aplicación tarifas otrosí No. 2	Fecha terminación
Enlaces de conectividad	31/01/2023	01/02/2023	30/042023
Terminales de acceso	31/12/2022	01/01/2023	31/03/2023
Contact Center en el rubro RPM	31/01/2023	01/02/2023	30/04/2023
Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social	31/12/2022	01/01/2023	31/03/2023

- Mediante Otrosí N.º 3 del 31 de marzo de 2023, se modifica:

PRIMERA: Modificar la cláusula tercera **"PLAZO DE EJECUCIÓN"** del contrato, en el sentido de prorrogar por dos (2) meses los componentes del contact center RPM y enlaces de conectividad y en tres (3) meses los componentes de terminales de acceso y contact center BEPS, es decir, que el plazo del contrato es hasta el 30 de junio de 2023. En consecuencia, la cláusula tercera del contrato quedará así:

"TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta el 30 de junio de 2023 contado a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual.
Etapa de operación: Una vez terminada la primera etapa (implementación) y previa aprobación del supervisor, se iniciará la ejecución del contrato (etapa de Operación) cuyo plazo será así:

	Contact Center en el rubro RPM y Enlaces de Conectividad de conectividad, el periodo de ejecución es hasta el 30 de junio de 2023. *Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución es hasta el 30 de junio de 2023* *Terminales de acceso, el periodo de ejecución es hasta el 30 de junio de 2023.* **SEGUNDA:** Modificar la cláusula sexta **VALOR DEL CONTRATO**, en el sentido de adicionar el valor en la suma de **$5.870.375.924**. En consecuencia, la cláusula sexta del contrato quedará así: *"SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta por la suma de CINCUENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS MCTE (56.279.306.335,53) incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato."* ● Mediante Otrosí N.º 4 del 05 de julio de 2023, se modifica: **PRIMERA:** Modificar la cláusula tercera "PLAZO DE EJECUCIÓN" del contrato, en el sentido de prorrogar por tres (3) es decir, que el plazo del contrato es hasta el 30 de septiembre de 2023. En consecuencia, la cláusula tercera del contrato quedará así: *"TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta el 30 de septiembre de 2023 contado a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual.* *El plazo descrito está dividido en 2 etapas así:* *1. Etapa de Implementación* *2. Etapa de Operación Una vez terminada la primera etapa (implementación) y previa aprobación del supervisor, se iniciará la ejecución del contrato (etapa de Operación) cuyo plazo será así:* *Contact Center en el rubro RPM y Enlaces de Conectividad de conectividad, el periodo de ejecución es hasta el 30 de septiembre de 2023.* *Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución es hasta el 30 de septiembre de 2023* *Terminales de acceso, el periodo de ejecución es hasta el 30 de septiembre de 2023.* **SEGUNDA:** Modificar la cláusula sexta VALOR DEL CONTRATO, en el sentido de adicionar el valor en la suma de $7.940.162.031 En consecuencia, la cláusula sexta del contrato quedará así: *"SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta por la suma de SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS* ***(64.219.468.366,53)*** *incluido IVA* y todos los *impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato."* ● Mediante Otrosí N.º 5 del 29 de septiembre de 2023,

	PRIMERA: Modificar la cláusula tercera "PLAZO DE EJECUCIÓN" del contrato, en el sentido de prorrogar por cuatro (4) meses, es decir, que el plazo del contrato es hasta el 31 de enero de 2024. En consecuencia, la cláusula tercera del contrato quedará así: *"TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta el 31 de enero 2024 contado a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual.* **SEGUNDA:** Modificar la cláusula sexta VALOR DEL CONTRATO, en el sentido de adicionar el valor en la suma de **$10.892.717.259**. En consecuencia, la cláusula sexta del contrato quedará así: *"SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta por la suma de SETENTA Y CINCO MIL CIENTO DOCE MILLONES CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO PESOS M/CTE CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS ($75.112.185.625,53) incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato."* **TERCERA:** Las tarifas de los servicios del componente del contact center a partir del 01 de octubre de 2023 se incrementan en un 12%. ● Mediante Otrosí N° 6 del 12 de diciembre de 2023 Modificar la cláusula sexta VALOR DEL CONTRATO, en el sentido de adicionar en el rubro BEPS, el valor del contrato en la suma de Mil Ciento Cincuenta Y Ocho Millones Trescientos Sesenta Mil Quinientos Ochenta pesos M/Cte. ($1.158.360.580). En consecuencia, la cláusula sexta del contrato quedará así: "SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta por la suma de SETENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CINCO PESOS CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS ($76.270.546.205,53) incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato."
Período objeto del informe:	08 de enero del 2021 al 31 de enero del 2024
Número de Reserva Presupuestal RPM	Número de Reserva Presupuestal RPM 4700006881 / 4700006884
Número de Reserva Presupuestal BEPS	Número de Reserva Presupuestal BEPS 4700006880 / 4700006882

RECURSOS RPM:

SERVICIO	VALOR TOTAL RECURSOS RPM	EJECUCIÓN		BALANCE ECONÓMICO		
		VALOR EJECUTADO	VALOR SIN EJECUTAR	VALOR PAGADO	VALOR POR PAGAR	VALOR PARA LIBERAR
CONTACT	$27.990.274.183,97	$27.172.181.099,97	$818.093.084,00	$27.172.181.099,97	$0	$818.093.084,00

TERMINALES	$16.148.783.866,00	$15.688.442.423,00	$460.341.443,00	$15.688.442.423,00	$0	$460.341.443,00
ENLACES	$8.822.542.729,92	$8.621.708.883,92	$200.833.846,00	$8.242.684.122,92	$379.024.761	$200.833.846,00
TOTAL	**$52.961.600.779,89**	**$51.482.332.406,89**	**$1.479.268.373,00**	**$51.103.307.645,89**	**$379.024.761,00**	**$1.479.268.373,00**

RECURSOS BEPS:

SERVICIO	VALOR TOTAL RECURSOS BEPS	EJECUCIÓN		BALANCE ECONÓMICO		
		VALOR EJECUTADO	VALOR SIN EJECUTAR	VALOR PAGADO	VALOR POR PAGAR	VALOR PARA LIBERAR
CONTACT	$22.263.278.226,56	$20.356.844.513,56	$1.906.433.713,00	$20.356.844.513,56	$0	$1.906.433.713,00
TERMINALES	$655.382.535,00	$636.201.643,00	$19.180.892,00	$636.201.643,00	$0	$19.180.892,00
ENLACES	$390.284.664,08	$381.916.585,08	$8.368.079,00	$366.123.886,08	$15.792.699	$8.368.079,00
TOTAL	**$23.308.945.425,64**	**$21.374.962.741,64**	**$1.933.982.684,00**	**$21.359.170.042,64**	**$15.792.699,00**	**$1.933.982.684,00**

CONSOLIDADO FINAL DEL CONTRATO (RPM + BEPS):

SERVICIO	VALOR TOTAL RECURSOS RPM + BEPS	EJECUCIÓN		BALANCE ECONÓMICO		
		VALOR EJECUTADO	VALOR SIN EJECUTAR	VALOR PAGADO	VALOR POR PAGAR	VALOR PARA LIBERAR
CONTACT	$50.253.552.410,53	$47.529.025.613,53	$2.724.526.797,00	$47.529.025.613,53	$0	$2.724.526.797,00
TERMINALES	$16.804.166.401,00	$16.324.644.066,00	$479.522.335,00	$16.324.644.066,00	$0	$479.522.335,00
ENLACES	$9.212.827.394,00	$9.003.625.469,00	$209.201.925,00	$8.608.808.009,00	$394.817.460,00	$209.201.925,00
TOTAL	**$76.270.546.205,53**	**$72.857.295.148,53**	**$3.413.251.057,00**	**$72.462.477.688,53**	**$394.817.460,00**	**$3.413.251.057,00**

Observaciones a la ejecución financiera:

En la parametrización del sistema de información SAP para la administradora, no se tiene contemplado el uso de decimales, por lo cual en el momento del registro de facturas el sistema toma como número entero los decimales que genera el cálculo de Impuesto-IVA, consumiendo recursos, pero no a nivel presupuestal, por lo que no hay diferencias frente a los recursos asignados mediante el contrato y sus otrosíes.

1. Durante la ejecución del Contrato 159 se adelantaron las siguientes obligaciones contractuales:

No.	Obligaciones	Producto recibido	Observaciones	% Cumplimiento
1	Cumplir con el objeto contratado en el tiempo y forma establecida, acorde con las especificaciones y condiciones técnicas requeridas por COLPENSIONES y a la propuesta presentada por el CONTRATISTA, la cual hace parte integral del contrato.	Informes mensuales de supervisión para cada uno de los servicios	N/A	100%
2	Realizar bajo su exclusiva responsabilidad los cálculos técnicos, jurídicos y económicos necesarios para la ejecución del contrato teniendo en cuenta las eventuales situaciones que se puedan presentar durante la ejecución del mismo y afectar su desarrollo o los beneficios económicos esperados por el contratista.	Tarifas de los servicios contratados a través del contrato 159 de 2020	N/A	100%
3	Mantener fijo el precio de la propuesta durante toda la vigencia y ejecución del contrato	Tarifas de los servicios contratados a través del contrato 159 de 2020. Durante el otrosí #2 se ajustaron las tarifas de los servicios acorde a las variaciones del SMMLV y de la TRM	N/A	100%
4	Disponer en todo momento de la infraestructura administrativa, financiera, técnica, tecnológica, operativa y de recurso humano ofrecida en su propuesta, garantizando la dedicación permanente y necesaria del personal requerido, así como el cumplimiento integral de todas las obligaciones del contrato que estén a su cargo.	Personal dedicado al proyecto en cada uno de los roles descritos en el Anexo técnico No 3 Personal mínimo requerido, así como la infraestructura administrativa, financiera, técnica, tecnológica y operativa requerida para la prestación de los servicios contratados	N/A	100%
5	Suministrar los servicios de operación, soporte integral, administración y monitoreo de cada uno de los servicios, cumpliendo con los requerimientos y acuerdos de niveles de servicio establecidos en los anexos que hacen parte integral de este documento y que los serán del contrato.	Prestación de los servicios contratados, con administración, soporte, operación y monitoreo. Mensualmente se realizó la revisión de cumplimiento de ANS acorde al Anexo técnico No 2 Acuerdos de niveles de servicio y descuentos	N/A	100%

6	Obtener de forma previa toda la información necesaria y relacionada con el objeto del contrato, para que pueda entender adecuadamente y cumplir con todas las obligaciones contractuales a su cargo, toda vez que la interpretación subjetiva frente a cualquiera de ellas o de los componentes y costos necesarios para la ejecución satisfactoria del contrato, no lo eximirá de la responsabilidad de su cumplimiento.	Información entregada como parte del protocolo de transición de los servicios, así como las sesiones aclaratorias para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales	N/A	100%
7	Guardar absoluta reserva respecto de los documentos, información, operaciones, procesos, tecnología y demás información de COLPENSIONES, a la cual pueda tener acceso directa o indirectamente, habida cuenta que éstos son de propiedad exclusiva de COLPENSIONES, y por lo tanto, el CONTRATISTA no podrá utilizarla en su favor o en el de terceras personas o darlos a conocer por vía alguna. Para estos efectos se suscribió un acuerdo de confidencialidad entre las partes.	Cumplimiento al acuerdo de confidencialidad firmado entre las partes	N/A	100%
8	Adelantar bajo su cuenta y riesgo, todas las adecuaciones físicas y obras de índole civil, que demanden las instalaciones necesarias para la correcta y adecuada ejecución del contrato.	N/A	Se adelantaron las adecuaciones para la prestación del servicio durante la ejecución del contrato	100%
9	Realizar todas aquellas actividades pertinentes e inherentes y tendientes a alcanzar y cumplir cabalmente el objetivo contractual propuesto	N/A	Se ejecutaron las actividades pertinentes e inherentes y tendientes para cumplir el objetivo contractual	100%
10	Sin perjuicio de lo referido en esta parte, el contratista deberá atender y cumplir con todas y cada una de las obligaciones y actividades señaladas para los tres (3) componentes objeto del contrato, que se encuentran	Cumplimiento a las especificaciones técnicas descritas en los anexos técnicos bajo las cuales se prestaron los servicios	N/A	100%

	incluidas en los anexos técnicos que hacen parte integral de este documento y que lo serán del contrato.			
11	Obrar con lealtad y buena fe en la actividad que realice, evitando las dilaciones o entorpecimiento que puedan presentarse	N/A	No se presentaron novedades al respecto durante la ejecución del contrato.	100%
12	No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, informando inmediatamente a COLPENSIONES y a las demás autoridades competentes, si esto llegare a presentarse.	N/A	No se presentaron novedades al respecto durante la ejecución del contrato.	100%
13	Certificar la afiliación obligatoria y pago oportuno y actualizado del personal que requiera en desarrollo del contrato, al sistema general de seguridad social, salud, pensiones y riesgos laborales, y aportes parafiscales SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, so pena de hacerse acreedor a las sanciones a las que hubiere lugar.	Certificado de pago de parafiscales mensual que adjuntan como parte del proceso de facturación	N/A	100%
14	Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato cualquier novedad o anomalía en la ejecución del contrato.	Correos electrónicos y comunicación oficial de supervisión	N/A	100%
15	En cumplimiento de lo ordenado por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Circulares Nos. 052 de 2007, 042 de 2012, y las que las modifiquen, adicionen o reemplacen, Manuales y Resoluciones que se desprendan de ellas, el CONTRATISTA deberá cumplir con las obligaciones sobre los Estándares de Seguridad y Calidad para el manejo de la Información de Productos y Servicios.	Certificado implementación en proceso del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	N/A	100%
16	En caso de que la prestación de los servicios contratados deba desarrollarse bajo medidas especiales como las generadas en razón a la	Se estableció un mecanismo de conexión remota segura mediante VPN y autenticación	N/A	100%

	propagación del SARS-COV 19, el contratista deberá, en coordinación con los supervisores del contrato, definir oportunamente las estrategias que correspondan para garantizar que el personal del contratista, que deba desarrollar las actividades a su cargo en las instalaciones diferentes a aquellas en las que opere el contact center, atiendan actividades que no contravengan lo dispuesto en materia de seguridad de la información que contempla la circular externa de la SFC No. 042 de 2012 y atendiendo lo que corresponda a la Circular externa 17 de 2020 expedida también por la Superintendencia Financiera de Colombia(SFC).	segura para acceso a las aplicaciones		
17	El contratista deberá garantizar la entrega oportuna y completa, cuando las condiciones así lo requieran, de los elementos y las herramientas técnicas que su personal necesite para desarrollar adecuadamente las actividades a su cargo en lugares diferentes a la sede principal donde opere el Contact Center.	Suministro de elementos y herramientas técnicas al personal para desarrollo de sus funciones	N/A	100%
18	Conocer, observar y atender en todo momento y según corresponda, las disposiciones que, en materia de seguridad y protección sanitaria, impartan las autoridades nacionales, distritales y/o departamentales con el fin de mitigar, en el mayor grado posible, los efectos de derivados de la pandemia COVID-19 u otra relacionada. Para el efecto y sin limitarse a ello, deberán atenderse las disposiciones que, sobre la materia, precisa la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, así como también las que se expidan en el futuro, o adicionen o modifiquen ya las existentes.	Cumplimiento de las disposiciones legales en materia de seguridad y protección sanitaria	N/A	100%

19	Garantizar en todo momento la protección de datos e información entregada por COLPENSIONES y la información entregada por los ciudadanos, mediante el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.	Cumplimiento al acuerdo de confidencialidad firmado entre las partes	N/A	100%
20	Poner en conocimiento de todo el personal propio, contratado, subcontratado y/o que de alguna manera tenga relación con la ejecución del contrato, al momento de la iniciación de la ejecución del mismo, las normas, reglas, instrucciones, directrices y exigencias impartidas relativas a la seguridad de los activos de información de COLPENSIONES y proporcionada para la ejecución del objeto del contrato.	Entrega de hojas de vida y soportes del recurso humano que desempeña cada uno de los roles descritos en el Anexo técnico No 3 Personal mínimo requerido	N/A	100%
21	La gestión de riesgos por parte del CONTRATISTA debe ser permanente. Al inicio del contrato se deben establecer los riesgos y causas que puedan afectar la normal ejecución del contrato, así como los respectivos controles para disminuir la probabilidad de ocurrencia de dichas causas y/o el impacto en caso de materializarse. Dicha información debe estar disponible para cuando la requiera COLPENSIONES.	Seguimiento a los riesgos identificados y al tratamiento de los mismos durante las sesiones de seguimiento	N/A	100%
22	Realizar monitoreo permanente de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objeto contractual para la oportuna detección y corrección de las deficiencias presentadas.	N/A	Seguimiento a los riesgos identificados y al tratamiento de los mismos durante las sesiones de seguimiento.	100%
23	Mantener asegurados contra todo riesgo los bienes de su propiedad y todos aquellos que EL CONTRATISTA destine a la ejecución del presente contrato.	Pólizas contractuales	N/A	100%

24	Contar con o estar implementando el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG -SST) en los términos del Decreto 1072 de 2015 o la norma que lo reemplace, adicione o modifique.	Certificado implementación en proceso del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	N/A	100%
25	Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo respecto a sus trabajadores, y garantizar su cumplimiento por parte de sus contratistas, subcontratistas, proveedores, en los términos del Decreto 1072 de 2015 o la norma que lo reemplace o modifique.	Certificado implementación en proceso del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	N/A	100%
26	Cumplir con los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en los términos de la Resolución No. 312 de 2019 o la norma que la reemplace o modifique.	Certificado implementación en proceso del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	N/A	100%
27	Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo de COLPENSIONES, en caso de que el CONTRATISTA disponga de personal en las instalaciones de la Entidad	N/A	Durante la ejecución del contrato el contratista dispuso personal en las instalaciones de la Entidad y cumplió con las normas establecidas	N/A
28	Presentar a COLPENSIONES dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, los planes de contingencia y continuidad debidamente documentados.	Entrega del Plan de Contingencia y Continuidad	N/A	100%
29	Cumplir con los Acuerdos de Niveles de servicio establecidos	Mensualmente se realizaba la revisión de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios como parte de los informes mensuales y previo a la conciliación de la facturación	N/A	100%
30	Garantizar que el personal presentado no sea cambiado durante la ejecución del contrato, y sólo en el evento de presentarse fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, COLPENSIONES	Reporte de novedades del recurso humano vinculado para cada uno de los roles descritos en el contrato según el Anexo técnico No 3 Personal mínimo requerido	N/A	100%

	autorizará su cambio por un profesional de condiciones iguales o superiores al que se va a reemplazar, mediante comunicación por escrito y previa la evaluación de la hoja de vida del candidato.			
31	Presentar a solicitud del supervisor las bases de datos con la información de las hojas de vida del personal dispuesto para la ejecución del contrato, quien, respecto de la información privada o sensible del personal referido, dará estricto cumplimiento a las obligaciones surgidas de la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios, las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, teniendo siempre presente la relación de aquella solicitud de datos con el ejercicio del objeto contractual.	Reporte de novedades del personal, así como la entrega de las hojas de vida y soportes del equipo de recurso humano vinculado para cada uno de los roles descritos en el contrato según el Anexo técnico No 3 Personal mínimo requerido	N/A	100%
32	Establecer en conjunto con COLPENSIONES los métodos de intercambio seguro de información para la entrega de las Bases de datos que se requieran con ocasión de la ejecución de contrato.	Se contó con enlaces de comunicaciones dedicados para el intercambio y acceso a las aplicaciones, así como disposición de FTPS	N/A	100%
33	Procurar que los bienes o elementos que utilice para la ejecución del contrato o entregue a COLPENSIONES en cumplimiento del objeto contractual, sean amigables con el medio ambiente	N/A	No se presentaron novedades al respecto durante la ejecución del contrato.	100%
34	Presentar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento, los informes y datos que le solicite COLPENSIONES.	Entrega de informes, reportes y demás documentación demandada por la supervisión del contrato	N/A	100%
35	Presentar a solicitud del supervisor del contrato los documentos financieros que le sean requeridos en cualquier momento durante la ejecución del contrato	Entrega de informes, reportes y demás documentación demandada por la supervisión del contrato	N/A	100%
36	En el evento que exista interventoría o auditoría al contrato, el CONTRATISTA deberá entregar a ésta para el desarrollo de su trabajo, toda	Durante las auditorías y solicitudes de información por parte de los entes de control se	Durante la ejecución del contrato no existió interventoría	100%

	la información necesaria relacionada con los servicios prestados por el CONTRATISTA, cumpliendo además con todos los protocolos de seguridad dispuestos para tal fin.	hizo entrega de la información solicitada		
37	Elaborar y formular el plan de operación y cronograma, el cual debe ajustarse a las mejores prácticas recomendadas por la Metodología de Gestión de proyectos. Proponer los cambios pertinentes a los mismos, debidamente justificados y documentados, los cuales serán acordados con COLPENSIONES, con el fin de garantizar la adecuada ejecución del contrato.	Cronogramas de implementación de los servicios	N/A	100%
38	Para efectos de la etapa de implementación y con el fin de garantizar que el inicio de la operación no sufra traumatismos, el contratista deberá, entre otras cosas y sin limitarse a ello, lo señalado sobre el particular en los anexos técnicos Nos 1.1 - Especificaciones Técnicas de la Operación Contact Center.	Cronograma de Implementación y Requerimientos de Liberación (RLs) de cambios para la puesta en producción de los servicios	N/A	100%
39	En el evento que exista interventoría o auditoría al contrato, el CONTRATISTA deberá dar acceso a la misma al sistema de monitoreo de todas las llamadas y servicios prestados a través del contact center, tanto a nivel de voz y de datos, de forma remota y presencial, en línea, tiempo real e históricos. Esta potestad la ejercerán los supervisores designados por COLPENSIONES en todo momento, durante la vigencia del contrato	NA	Durante la ejecución del contrato no existió interventoría	100%
40	Fortalecer los servicios de atención con los que cuenta la entidad para con sus grupos de atención, así como también implementar nuevos servicios basados en el proceso de transformación digital y en las experiencias del mercado, tendiente	Se realizo desarrollo de Whatsapp Business	NA	100%

	a mejorar la oportunidad en la respuesta y atención brindada.			
41	Contar con la información y la estructura detallada de datos definidos por COLPENSIONES, como también con la adecuada, oportuna y ágil implementación de desarrollos (nuevos como en curso} necesarios para la integración, por parte del contratista con los aplicativos de la entidad, relacionadas con los canales y atención actualmente brindadas a los grupos de interés.	Se realizo desarrollo de Whatsapp Business	Por confirmar CC	100%

2. Durante la ejecución del contrato se verificó el cumplimiento de los anexos técnicos que hacen parte integral del presente contrato.

- Anexo técnico No 1.1 Especificaciones técnicas de la Operación Contact Center

Este anexo corresponde a información de referencia para el entendimiento y dimensionamiento del servicio por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 1.2 Especificaciones técnicas del servicio de Contact Center

Este anexo corresponde a información de referencia para el entendimiento y dimensionamiento del servicio por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 1.3 Especificaciones y condiciones técnicas de Contact Center

Este anexo corresponde a información de referencia para el entendimiento y dimensionamiento del servicio por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 1.4 Especificaciones técnicas Enlaces de Conectividad

Durante el proceso de supervisión se validó el cumplimiento de los 309 ítems consignados en el anexo, dentro de los cuales los elementos más relevantes se indican a continuación:

a) Diseño e implementación de la solución SD-WAN.
b) Aprovechamiento de las nuevas funcionalidades incluidas en la solución SD-WAN (traffic steering, rate limit, entre otras).
c) Mediciones de ANS establecidos en el contrato.
d) Prestación de los servicios de conectividad de datos de conformidad con las capacidades estipuladas.
e) Prestación de los servicios de internet de conformidad con las capacidades estipuladas.
f) Informes de comportamiento del servicio.
g) Alineación con proceso de gestión de cambio de Colpensiones.
h) Aseguramiento de los servicios y alineación con anexo de seguridad definido en el contrato.

i) Participación en pruebas DRP de Colpensiones.
1. Mejora continua del servicio.

- Anexo técnico No 1.5 Especificaciones técnicas Terminales de Acceso

Se verificó el cumplimiento de los 72 numerales descritos en este anexo técnico, dentro de los cuales se destacan los siguientes entregables:

a) Documento de diseño, plan de continuidad del servicio, documento de implementación, Modelo de administración, soporte, mantenimiento y operación de terminales de acceso, documento de línea base de seguridad.
b) Certificación de adquisición de hardware nuevo, con garantía e instalado para la plataforma de terminales de acceso
c) Certificación del licenciamiento Citrix por suscripción
d) Especificaciones técnicas de los componentes de la solución (almacenamiento, StoreFront, Netscaler, Firewall, entre otros)
e) Implementación de acceso seguro tanto interno como externo.
f) Implementación de acceso externo con doble factor de autenticación
g) Monitoreo de servicios y de infraestructura a través de Citirx Monitor y Zabbix.
h) Gestión de vulnerabilidades
i) Planes de mantenimiento
j) Adopción del procedimiento de gestión de cambios de Colpensiones y diligenciamiento de los formatos relacionados.
k) Participación en la prueba anual de DRP de la Entidad y prueba trimestral para verificar la operación del servicio en el Centro de Datos Alterno.
l) Identificación e implementación de opciones de mejora sobre el servicio.

- Anexo técnico No 2 Acuerdos de niveles de servicio y descuentos

Como parte de la revisión de los informes mensuales para cada uno de los servicios contratados, se realizó la revisión del cumplimiento de los ANS y acorde a esto se estableció si se debían generar descuentos sobre la facturación mensual correspondiente.

- Anexo técnico No 3 Personal mínimo requerido

El contratista allegó las hojas de vida y soportes del recurso humano que desempeñó cada uno de los roles definidos en este anexo técnico, las cuales fueron verificadas y aprobadas por la Entidad. Así mismo, cuando se presentaron novedades (desvinculaciones o vinculaciones de nuevo personal) fueron reportadas de manera oportuna.

- Anexo técnico No 4 Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Se realizó monitoreo permanente del servicio alineándose con las recomendaciones establecidas en este anexo, entre los cuales se destaca el control de accesos, el endurecimiento de los componentes tecnológicos que soportan los servicios y la gestión de vulnerabilidades.

- Anexo técnico No 5.1 Protocolo de Transición enlaces de conectividad

Se ejecutó el protocolo de transferencia entre el anterior contratista ETB y la UT TX lo que permitió que, a partir del 01 de marzo de 2021, la UT TX se hiciera a cargo del servicio de enlaces de conectividad.

- Anexo técnico No 5.2 Protocolo de Transición Terminales de acceso

Se ejecutó el protocolo de transferencia entre el anterior contratista Agilitix y la UT TX lo que permitió que, a partir del 01 de mayo de 2021, la UT TX se hiciera a cargo del servicio de terminales de acceso.

- Anexo técnico No 6 Plan de recuperación de desastres

La UT TX definió el plan de continuidad y contingencia de los servicios y participó activamente en los ejercicios de pruebas DRP abiertas y cerradas definidos por Colpensiones.

- Anexo técnico No 7 Aplicaciones Base escritorios

Las imágenes puestas en producción de los escritorios virtuales incluían las aplicaciones base descritas en este anexo, así como las demás solicitadas por la Entidad durante la ejecución del contrato.

- Anexo técnico No 8 Informes Contact Center

Este anexo corresponde a información de referencia para el entendimiento de los informes a entregar por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 9 Listado Audio líneas Contact Center

Este anexo corresponde a información de referencia para el entendimiento y dimensionamiento del servicio por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 10 Estadísticas Contact Center

Este anexo corresponde a información de referencia sobre las cantidades a proveer por parte por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 11 Glosario Contact Center

Este anexo corresponde a información de referencia para el entendimiento del servicio por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 12 Gestión Documental Contact Center

Este anexo corresponde a información de referencia sobre el etiquetado de los servicios prestados que debe realizar el contratista UT TX.

- Anexo técnico No 13 Descripción del Servicio actual de enlaces de Conectividad

Este anexo corresponde a información de referencia para el entendimiento y dimensionamiento del servicio por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 14 Estadísticas Terminales de acceso

Este anexo corresponde a información de referencia para el entendimiento y dimensionamiento del servicio por parte del contratista UT TX.

- Anexo técnico No 15 Oferta Económica

Corresponde a las tarifas establecidas para los servicios contratados y a través del otrosí #2 se ajustaron considerando las variaciones de la TRM y los incrementos de SMMLV.

- Anexo técnico No. 16 Árbol de Flujo IVR

Este anexo corresponde a información de referencia para la elaboración del IVR por parte del contratista UT TX.

3. Ejecución del Contrato RPM Contact Center

3.1 IVR

La cantidad de llamadas de entrada que gestionaron de auto atención por parte de los ciudadanos durante la vigencia del contrato del contact center fue de 2.543.988. de las cuales 1.966.410 corresponden a RPM y 577.578. corresponden a BEPS

SEGMENTO	TOTAL
RPM	1.966.410
BEPS	577.578
TOTAL	2.543.988

3.2 Gestión de llamadas entrada RPM (Inbound)

El tráfico de llamadas de entrada gestionado en RPM desde el inicio de la operación 01 de marzo del 2021 hasta el 31 de enero de 2024 fue de 4.745.303 llamadas.

Durante la operación del contrato se tuvo un Nivel de Atención de 92,01% y un Nivel de Servicio de 70,15%.

Indicador RPM	Total
Llamadas Entrantes Agente	4.745.303
Llamadas Contestadas Agente	4.366.318
Llamadas Contestadas antes de 20 segundos	3.328.945

% Nivel de Atención (Contestadas/Entrantes)	92,01%
% Nivel de Servicio (Contestadas antes de 20 segundos/Entrantes)	70,15%

Comportamiento llamadas por Cola RPM:

Cola o Skill	No. De llamadas	Participación
RPM Información General: Consultas y trámites	3.191.862	67,26%
Doble asesoría	704.670	14,85%
Portal del Aportante	633.710	13,35%
Audio líneas desde los diferentes PACS del país	186.292	3,9%
Bienestar	28.571	0,60%
PQRS verbales	198	0,004%

3.2.1 Línea de Bienestar – RPM: Se alcanzaron los siguientes indicadores:

LINEA DE BIENESTAR	Total
Llamadas Entrantes Agente	28.571
Llamadas Contestadas Agente	27.572
% Nivel de Atención (Contestadas/Entrantes)	96,89%
Llamadas Contestadas antes de 20 segundos	25525
% Nivel de Servicio (Contestadas antes de 20 segundos/Entrantes)	89,81%

3.2.2 Portal del Aportante – RPM

PORTAL APORTANTE	Total
Llamadas Entrantes Agente	633.710
Llamadas Contestadas Agente	608.238
% Nivel de Atención (Contestadas/Entrantes)	93,72%
Llamadas Contestadas antes de 20 segundos	482.557
% Nivel De Servicio (Contestadas antes de 20 segundos/Entrantes)	75,60%

3.2.3 Doble Asesoría – RPM

DOBLE ASESORIA	Total
Llamadas Entrantes Agente	704.670
Llamadas Contestadas Agente	630.517
% Nivel de Atención (Contestadas/Entrantes)	93,68%
Llamadas Contestadas Antes de 20 segundos	481.768

% Nivel de Servicio (Contestadas antes de 20 segundos/Entrantes)	74,19%

3.2.4 Información General – RPM

INFORMACION GENERAL	Total
Llamadas Entrantes Agente	3.191.862
Llamadas Contestadas Agente	2.945.271
% Nivel de Atención (Contestadas/Entrantes)	93,34%
Llamadas Contestadas antes de 20 segundos	2.199.638
% Nivel de Servicio (Contestadas antes de 20 segundos/Entrantes)	70,70%

3.2.5 Audio líneas – RPM

AUDIOLINEAS	Total
Llamadas Entrantes Agente	186.292
Llamadas Contestadas Agente	154.564
% Nivel De Atención (Contestadas/Entrantes)	86,81%
Llamadas Contestadas Antes De 20 Los Segundos	139.340
% Nivel De Servicio (Contestadas Antes De 20 Los Segundos/ Entrantes)	78,22%

3.2.6 Llamadas PQRs Verbales

Este skill se apertura desde el mes de abril de 2021 y con corte al 31 de enero del 2024, ingresaron 198 llamadas, logrando un nivel de atención en promedio del 78,79%.

LINEA PQR VERBALES	Total
Llamadas Entrantes Agente	198
Llamadas Contestadas Agente	156
Llamadas Fuera De Horario (Entre Las 20:01 Y Las 06:59)	11
% Nivel De Atención (Contestadas/Entrantes)	78,79%
Llamadas Contestadas Antes De 20 Los Segundos	117
% Nivel De Servicio (Contestadas Antes De 20 Los Segundos/ Entrantes)	59%

3.2.7 Gestión Video llamada

Se obtiene un nivel de atención consolidado desde abril de 2021 hasta enero de 2024, obteniendo un nivel de servicio del 80,08%, con 13.192 video llamadas contestadas antes de los 20 Segundos y un nivel de atención del 94,88% con 16.473 video llamadas contestadas.

VIDEO LLAMADA	Total
Video Llamadas Entrantes Agente	16.473
Video Llamadas Contestadas Agente	15.630
% Nivel De Atención (Contestadas/Entrantes)	94,88%
Video llamadas contestadas antes de 20 Segundos	13.192
% Nivel De Servicio (Contestadas antes de 20 Segundos/ Entrantes)	80,08%

3.2.8 Gestión Video llamada incluyente

Se obtiene un nivel de atención consolidado desde abril de 2021, hasta enero de 2024, obteniendo un nivel de atención del 95%, con 2.295 video llamadas contestadas.

VIDEOLLAMADA INCLUYENTE	Total
Video Llamadas Entrantes Agente	2.295
Video Llamadas Contestadas Agente	2.239
% Nivel De Atención (Contestadas/Entrantes)	97,56%
% Nivel De Servicio (Contestadas Antes De 20 Los Segundos/ Entrantes)	89,24%

3.2.9 PAT - Portal Administrador Terceros y Libranzas

Este skill inició el 14 de noviembre de 2023 con la opción 9 del IVR, atendía procesos de libranzas de las cooperativas que otorgaban créditos a los pensionados, para lo cual se tienen los siguientes datos:

Portal de Atención a Terceros	Total
Llamadas Entrantes Agente	4.335
Llamadas Contestadas Agente	3.629
Llamadas Fuera De Horario (Entre Las 20:01 y las 06:59)	0
% Nivel De Atención (Contestadas/Entrantes)	83,71%
Llamadas Contestadas Antes De 20 Segundos	2.400
% Nivel De Servicio (Contestadas Antes De 20 Segundos/ Entrantes)	66,13%

3.3 Gestión de llamadas salida RPM (Outbound)

Desde el inicio de la operación el 01 de marzo del 2021 al 31 de enero del 2024 el resultado final de la gestión fue el siguiente:

OUTBOUND	Total
Total registros gestionados	5.725.389
Contactos	2.122.567
Efectivos	874.921
% Contactabilidad	37,07%
% Efectividad de la base	15,28%
% Efectividad / Contactos	41,22%

Algunas de las campañas más representativas son Doble Asesoría Semanal, Doble asesoría Circular 024, Traslado electrónico, Estrategia Comercial de traslado Electrónico, Traslado Comercial Push Traslado, Notificaciones Web Service.

3.4 PQRS - BACKOFFICE

Desde el inicio de operación en el mes de marzo de 2021 al corte al 31 de enero de 2024, se atendieron en total de 752.257 solicitudes de PQRS.

REPARTO	TOTAL
PAC	572.921
WEB	157.789
E FORMS	17.380
CASOS DE RECONOCIMIENTO	458
BEPS	3.709
TOTAL	752.257

3.5 Gestión correo electrónico colombianos en el exterior

Para el correo **colombianos en el exterior,** inició gestión en el mes de agosto de 2021, con corte a enero del 2024, ingresaron 57.049 correos, y se obtuvo un promedio de respuesta dentro de las primeras 24 horas del 99,17% de los gestionados.

CORREO COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	Total
Entrantes	57.049
Visto	0
Pendiente	0
Gestionado	50.463
Duplicado	3.337
Asignado	3.177
Informativo	7
Envió Remitido	0
Ingresos No Hábil	19.836
Gestionados <24 Horas	56.576
% < 24 Horas	99,17%
Gestionados <48 Horas	347
% < 48 Horas	1%
Gestionados >48 Horas	126
% > 48 Horas	0%

3.6 Gestión Correo Call Center

El correo del Call Center, inició gestión en el mes de agosto de 2021 y con corte a enero 31 del 2024, ingresaron 43.331 correos, y se obtuvo un promedio de respuesta dentro de las primeras 24 horas del 99,82% de los gestionados.

CORREO CALL CENTER PWA	Total
Entrantes	43.331
Pendientes	0%
Gestionados	43.103
Duplicado	223
Asignado	5
Informativo	0
Ingreso no hábil	10.896
Gestionados < 24 horas	43.252
% < 24 horas	99,82%
Gestionados < 48 horas	25
% < 48 horas	0%
Gestionados > 48 horas	250
% > 48 horas	1%

3.7 Gestión Chat Colombianos en el Exterior:

Chat Colombianos en el exterior, se han recibido 9.076 transacciones, atendiendo 8.939 transacciones, alcanzando un nivel de atención del 98.49%

CHAT COLEXTERIOR	Total
Interacciones entrantes	9.076
Interacciones atendidas	8.939
Nivel de atención (atendidas / entrantes)	98,49%

3.8 Gestión Chat Colombia

En Chat Colombia, se recibieron 530.339 transacciones, atendiendo 522.396 transacciones, alcanzando un nivel de atención del 98,50%

CHAT COLOMBIA	Total
Interacciones entrantes	530.339
Interacciones atendidas	522.396
Nivel de atención (atendidas / entrantes)	98,50%

3.9 Comportamiento ChatBot

Para Chatbot se recibieron 1.606.494 de interacciones alcanzando un nivel de atención del 100%.

CHAT BOT	Total
Interacciones entrantes	1.606.494
Interacciones atendidas	1.606.494
Nivel de atención (atendidas / entrantes)	100,00%

3.10 Gestión Facebook Messenger

El servicio sale a producción en agosto del 2022, y con corte a enero 31 de 2024 se recibieron 6.927 interacciones obteniendo un nivel de atención del 100%.

FACEBOOK	Total
Interacciones entrantes	6.927
Interacciones Atendidas (Agente)	6.927
Nivel de atención (atendidas / entrantes)	100%

3.11 Gestión Whatsapp

Este servicio sale a producción en noviembre del 2022, y con corte a enero 31 de 2024 se obtuvo un nivel de atención del 99,70% con 42.025 interacciones atendidas.

WHATSAPP	Total
Interacciones entrantes	42.151
Interacciones Atendidas (Agente)	42.025
Nivel de atención (atendidas / entrantes)	99,70%

3.12 Gestión Bot Whatsapp

En la autogestión Bot Whatsapp de este servicio, se recibieron 245.643 interacciones logrando un nivel de atención del 100%

BOT WHATSAPP	Total
Interacciones entrantes	245.643
Interacciones atendidas	245.643
Nivel de atención (atendidas / entrantes)	100%

3.13 Click to Call colombianos en el exterior

En este servicio se conectan los colombianos en el exterior a través del portal web dispuesto para la atención, en el consolidado a 31 de enero de 2024 se recibieron 24.002 interacciones, de las cuales se contestaron 22.114 registros obteniendo un nivel de atención del 92,13%.

CLICK TO CALL	Total
Interacciones entrantes	24.002
Interacciones atendidas	22.114
Nivel de atención (atendidas / entrantes)	92,13%
Interacciones contestadas antes de 20 los segundos	17.686
Nivel de servicio (contestadas antes de 20 los segundos/ entrantes)	73,69%

3.14 Tipificación

El promedio de tipificación desde el inicio del contrato 159 (marzo del 2021 a enero 31 del 2024) fue de 98,85% cumpliendo el objetivo esperado contractualmente establecido en el 95%.

Skill	%
Audio líneas	99,08%
Doble Asesoría	98,33%
Info. General	97,72%
PWA	98,79%
PAT	99,20%
Bienestar	100,00%
Promedio	98,85%

3.15 Gestión Mailing

Desde marzo de 2021, hasta enero 31 de 2024, se enviaron 59.800.780 mensajes masivos entre mailing con adjunto y sin adjunto:

Año	Cantidad
2021	13.396.995
2022	24.168.270
2023	21.366.787
2024	868.728
Total	**59.800.780**

3.16 Gestión SMS

Desde marzo de 2021, hasta enero 31 de 2024, se enviaron 47.906.825 mensajes masivos de texto.

Año	Cantidad
2021	12.860.525
2022	15.315.184
2023	18.851.528
2024	879.588
Total	**47.906.825**

3.17 Calidad Percibida RPM

Desde el inicio del contrato 159 (marzo del 2021 a enero 31 del 2024) se realizaron 1.547.166 encuestas, con un indicador final 91,23% cumpliendo el objetivo contractual superior al 85%.

General					
Calidad Percibida	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Promedio**
Satisfacción General	89,51%	91,22%	92,42%	91,77%	91,23%
# Encuestas	449.945	534.798	523.097	39.326	1.547.166

3.18 Calidad Emitida RPM

Desde el inicio del contrato 159 (marzo del 2021 a enero 31 del 2024) se realizaron 48.280 monitoreos de calidad, con un indicador final 97,16% cumpliendo el objetivo contractual superior al 97%.

General					
Calidad emitida	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**PROMEDIO**
Nivel de calidad General	**97,06%**	**97,28%**	**96,90%**	**97,38%**	**97,16%**
Error crítico de usuario final	97,29%	97,25%	96,98%	97.24%	97,17%
Error crítico de negocio	96,59%	97,14%	97,09%	97,72%	97,14%
Error no crítico	91,64%	94,34%	97,13%	98,80%	95,48%
# muestras	13.810	17.760	15.878	832	48.280

3.19 Formación

La certificación fue aplicada desde marzo del año 2021 hasta el cierre del contrato de manera mensual a toda la planta, con el propósito de validar el conocimiento en RPM. Se aplicaron un total de 11.594 evaluaciones y a nivel general se obtuvo una calificación final del 98,01 dando cumplimiento a los indicadores establecidos en el contrato:

AÑO	NOTA FINAL
2021	97,30
2022	97,69
2023	98,55
2024	98,50
TOTAL	**98,01**

4 Ejecución del Contrato BEPS

4.1 Llamadas de entrada BEPS (Inbound)

El tráfico de llamadas recibido y gestionado en BEPS desde el inicio de la operación 01 de marzo del 2021 hasta el 31 de enero de 2024 fue de 680.155 llamadas, se obtuvo un Nivel de Servicio del 85,74% y un nivel de atención del 98.01% cumpliéndose los indicadores.

BEPS	Total
Llamadas entrantes agente	680.155
Llamadas contestadas agente	666.634
% Nivel De Atención (Contestadas/Entrantes)	98,01%
Llamadas contestadas antes de 20 segundos	583.137
% Nivel De Servicio (Contestadas antes de 20 segundos/Entrantes)	85,74%

4.2 Tipificación

El promedio de tipificación desde el inicio del contrato 159 (marzo del 2021 a enero 31 del 2024) fue de 99,34% cumpliendo el objetivo contractualmente establecido del 95%.

BEPS	2021	2022	2023	2024	TOTAL
% Tipificación (Llamadas Tipificadas/Llamadas Contestadas)	97,77%	99,92%	99,91%	99,76%	99,34%

4.3 Llamadas de salida BEPS (Outbound)

Desde el inicio de la operación el 01 de marzo del 2021 al 31 de enero del 2024 el resultado final de las llamadas gestionadas fue el siguiente:

OUT BOUND	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Registros Gestionados	12.110.318	28.060.747	11.090.814	852.529	52.114.408
Contactos	2.794.210	4.999.370	3.758.207	361.626	11.913.413
Efectivos	716.188	1.600.648	1.852.808	130.377	4.300.021
% Contactabilidad	21,83%	18,87%	34,27%	42,42%	22,86%
% Efectividad	8,64%	6,50%	16,94%	15,29%	8,25%
% Efectividad / Contactos	23,80%	34,80%	49,61%	36,05%	36,09%

4.4 Gestión SMS

Se gestionaron 62.473.085 registros de mensajes SMS con una efectividad del 100%

SMS	2021	2022	2023	2024	TOTAL
ENVIADOS	11.652.674	22.824.624	26.290.420	1.705.367	62.473.085

4.5 Mensajes pregrabados NAP

En la gestión de mensajes NAP se ejecutaron 685.375 registros:

Año	Cantidad
2021	328.869
2022	272.740
2023	83.766
Total	**685.375**

4.6 Mailing

Desde marzo de 2021 hasta diciembre 31 de 2023, se enviaron 537.201 mensajes masivos entre mailing con adjunto y sin adjunto:

Año	Cantidad
2021	151.963
2022	196.576
2023	188.662

Total	**537.201**

4.7 Calidad Percibida

Desde el inicio del contrato 159 (marzo del 2021 a enero 31 del 2024) se realizaron 1.872.706 encuestas, con un indicador final de 91.96% cumpliendo el objetivo contractual superior al 85%.

CALIDAD PERCIBIDA					
Año	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Total**
Satisfacción General	**89,92%**	**90,91%**	**95,24%**	**91,77%**	**91,96%**
# Encuestas	369.205	789.380	677.782	36.339	1.872.706

4.8 Calidad Emitida

Se realizaron 36.789 monitoreos de calidad y los resultados arrojaron un indicador del 98,13%, durante la ejecución del contrato cumpliendo el objetivo contractual superior al 95%.

GENERAL					
CALIDAD EMITIDA	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Promedio**
Nivel de calidad General	98,32%	97,81%	97,91%	98,48%	98,13%
Error crítico de usuario final	98,84%	98,24%	98,32%	98,39%	98,45%
Error crítico de negocio	96,81%	96,86%	96,95%	98,71%	97,33%
Error no crítico	87,10%	85,66%	85,48%	87,97%	86,55%
# de muestras	6.229	14.144	15.177	1.239	36.789

4.9 Formación

La certificación se aplicó desde marzo del año 2021 hasta la fecha a un total de 6.234 colaboradores con una calificación total del 9,95 ajustándose a los requerimientos del contrato.

AÑO	NOTA
2021	9,94
2022	9,92
2023	9,96
2024	9,98

TOTAL	9,95

4.10 Indicadores Operativos

Requeridos	Nivel Esperada	BEPS
%Nivel de Atención (Contestadas/Entrantes)	>=97%	98,01%
%Nivel de Servicio (Contestadas antes de 20 Seg /Entrantes)	>=85%	85,74%
%Abandono (Abandonadas/Entrantes)	<=3%	1,99%
% Ocupación	>=80%	72,89%
Rotación total	<=10%	5,44%
%Tipificación (Llamadas tipificadas/llamadas contestadas)	95%	100,00%

5 Ejecución del Contrato PPS Contact Center

5.1 Llamadas de entrada BEPS (Outbound)

Durante la gestión de PPS en las líneas de entrada se recibió un total de 128.498 llamadas, el 94,56% fueron contestadas por el Agente, y 111.140 fueron contestadas antes de 20 segundos para un nivel de servicio del 86,49%.

PPS	Total
Llamadas Entrantes Agente	128.498
Llamadas Contestadas Agente	121.507
% Nivel De Atención (Contestadas/Entrantes)	94,56%
Llamadas Contestadas Antes De 20 Los Segundos	111.140
% Nivel De Servicio (Contestadas antes de 20 Segundos/ Contestadas)	86,49%

5.2 Tipificación

La tipificación en la gestión de PPS quedó en el 99.00%

INBOUND PPS	2021	2022	TOTAL
% Tipificación (Llamadas Tipificadas / Llamadas Contestadas)	98%	100%	99,00%

5.3 Llamadas de salida (Outbound)

En la gestión de Outbound se gestionaron 1.791.888 registros

PPS OUTBOUND	Total
TOTAL REGISTROS GESTIONADOS	1.791.888
CONTACTOS	537.960
EFECTIVOS	95.733
%CONTACTABILIDAD	43,29%
%EFECTIVIDAD SOBRE LA BASE	12,22%
%EFECTIVIDAD / CONTACTOS	27,17%

5.4 SMS

En la gestión de SMS se ejecutaron 8.855.538 registros con una efectividad del 100%

2021	2022	2023	TOTAL
8.554.293	286.308	14.937	8.855.538

5.5 NAP

En campañas NAP se trabajaron en el año 2021 con un total de registros 243.139, no hubo solicitudes durante las vigencias 2022, 2023 y 2024.

CAMPAÑA	2021
NAP	243.139

5.6 Calidad percibida

Desde el inicio del proyecto se realizaron 57.440 encuestas de satisfacción que fueron respondidas por parte de los ciudadanos, obteniendo un indicador general del 90,51% cumpliendo con el indicador del 85%:

Calidad Percibida	2021	2022	2023	Total
Satisfacción General	90,85%	90,45%	90,22%	90,51%
# Encuestas	21.948	34.639	853	57.440

5.7 Calidad emitida

Se realizaron 2.573 auditorías en donde se obtuvo un indicador general del 98,76% cumpliendo con el indicador pactado del 97%:

CALIDAD EMITIDA	2021	2022	2023	TOTAL
Nivel de calidad General	98,84%	97,95%	99,48%	98,76%
Error crítico de usuario final	98,98%	97,38%	100,00%	98,79%
Error crítico de negocio	98,51%	97,63%	98,28%	98,14%
Error no crítico	86,72%	86,99%	91,38%	88,36%
# de muestras	742	1.773	58	2.573

5.8 Formación

La certificación se aplicó desde marzo del año 2021 hasta enero de 2024 obteniendo un promedio de nota es de 9,95 ajustándose a los requerimientos del contrato cuyo objetivo es del 9,00

AÑO	NOTA
2021	9,91
2022	9,93
2023	10
TOTAL	**9,95**

Ejecución del Contrato: el contratista cumplió a cabalidad con el objeto del contrato, según los establecido en los anexos técnicos que hacen parte integral del contrato. **SI X** NO ☐ N/A
En el Contrato se verificó la prórroga o modificación de la vigencia del amparo de Estabilidad de la Obra a la entrega de la obra: SI ☐ NO ☐ **N/A X**

¿El Contrato contempla la cesión de Derechos de Autor y Propiedad Industrial por parte del CONTRATISTA? SI ☐ **NO X**

Fecha en la cual EL CONTRATISTA realizó el registro del Contrato ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor: **N/A**

Revisada la Cláusula de Liquidación del Contrato, SI **X** NO ☐ es necesario elaborar con posterioridad a éste documento un Acta de Liquidación que sea suscrita por LAS PARTES. (Aplica sólo para Contratos).

En caso afirmativo, explicar las razones que sustentan la decisión:

- Porque el contrato terminó de manera anticipada*:* **N/A**
- Porque durante el plazo de ejecución se presentaron situaciones de incumplimiento, sanciones o controversias de diversa índole: **N/A**
- Por tratarse de un contrato que se ejecutó por demanda de Colpensiones**: Si aplica**
- Por recomendación del supervisor o interventor (exponer las razones de la recomendación**): N/A**

Documentos Adjuntos: Los documentos que soportan lo enunciado en este informe, se encuentran alojados en las siguientes rutas:

Y:\VP_ComercialyServicio\GSA\DAS\ASUNTOS_TRANSVERSALES\Superv_Cont\Contrato 159 Unión Temporal TX\ENTREGABLES CIERRE CONTRATO

Y:\VP_PlaneacionyTI\GTI\DIT\DIT\ASUNTOS_TRANSVERSALES\Superv_Cont\Fase Contractual\2020\CTO No 159 de 2020 Integrado

De conformidad con el seguimiento a la ejecución del contrato, se certifica que:

- EL CONTRATISTA desarrolló y cumplió las actividades, presentó y entregó los informes, productos y demás obligaciones pactadas en el Contrato/Aceptación de Oferta en mención (anteriormente descritas).
- De conformidad con las disposiciones legales, EL CONTRATISTA efectuó el pago a los aportes respectivos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales y/o Aportes Parafiscales.
- Aprobamos los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por EL CONTRATISTA durante todo el periodo de ejecución del Contrato/Aceptación de Oferta en mención.

Recibimos de manera definitiva y a satisfacción los servicios y/o bienes prestados/entregados por EL CONTRATISTA, en ejecución del objeto y las obligaciones pactadas en el Contrato/Aceptación de Oferta en mención.

Acorde a la sugerencia recibida de la Dirección Contractual el 30 de agosto de 2024 en la cual se recomienda modificar e incluir un ajuste de forma en la tabla de ejecución financiera, para detallar que existe un valor ejecutado pendiente de pago, a fin de dar claridad del valor ejecutado pero que se encuentra pendiente de pago, y del valor sin ejecutar que será liberado; se procede a realizar el ajuste de forma en este informe.

Certificamos la ejecución, cumplimiento y recibo a satisfacción y en constancia firmamos:

Luz Adriana Loaiza Sandoval	**Alexander Ramírez Daza**
Directora de Atención y Servicio	Director de Infraestructura Tecnológica (A)
Supervisora	Supervisor

Lugar y Fecha: *Bogotá*, *27 de noviembre de 2024*