Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	**INFORME PERIÓDICO DE SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS**	CÓDIGO: BS-F-36	
		FECHA 2022-03-30	VERSIÓN: V-1

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO

1. No. Contrato o convenio y año	N° *1392 de 2024*			
2. Nombre del contratista o conviniente	*BPM Consulting*			
3. C.C o Nit	900011395-6			
4.Objeto	Prestar el servicio de Centro de Contacto para atender la línea gratuita de atención de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN, incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo para la atención de las personas objeto de atención de la ARN.			
Fecha de Suscripción:	23 de julio de 2024			
Fecha de inicio:	01 de septiembre de 2024			
Fecha de terminación:	30 de junio de 2025			
Tipo Modificación	**Número**	**Tiempo (mes y días)**	**Fecha de Suscripción**	**Fecha de Finalización**
N/A				

II PLAZO Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN

PORCENTAJE AVANCE EN TIEMPO	**Tiempo de ejecución 10 meses, con corte al 30 de noviembre de 2024, se han ejecutado 03 meses que corresponde al 30% de avance.**
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN (en relación a los bienes y/o servicios recibidos)	*Para el mes de noviembre de 2024, el proveedor ejecutó el 100% de los servicios solicitados de conformidad con lo pactado en el contrato.*
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	*El Seguimiento se realiza de forma mensual, con la entrega de los informes del contratista.*

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de http://www.reincorporacion.gov.co

III AVANCE FINANCIERO

Concepto	
1.Valor Inicial del Contrato o convenio	$ 555.702.300.52
2. Valor liberación	
3. Valor Total del Contrato o convenio	$ 555.702.300.52
4. Pagos Acumulados	$ 0
5. Valor a Pagar	$42.016.143,38
6. Saldo del contrato	$428.873.877,57
Porcentaje de pagos realizados	30%
Porcentaje de pagos a realizar	70%

IV AVANCE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

1. Actividad establecida en el contrato o convenio	Desarrollo de la Actividad
Prestar los servicios de centro de contacto para atender la línea gratuita de atención de la Agencia para la Reincorporación y Normalización, incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo para la atención de las personas objeto de atención de la ARN.	Para la prestación del servicio estipulado durante el período contratado, *BPM Consulting*, cumplió con las siguientes condiciones: 1. Proporcionó las instalaciones, tecnología y soporte técnico requeridos para la prestación del objeto contratado. 2. Dispuso de una plataforma tecnológica de distribución automática de llamadas tanto en entrada de llamadas y salida de llamadas. 3. Garantizó en promedio mensual durante el período contratado el 96.04% de nivel de servicio para las llamadas entrantes. 4. Garantizó que las personas que intervinieron en la ejecución del contrato en calidad de coordinador y agentes, tuvieran el

	entrenamiento en servicio al cliente, técnicas telefónicas y atención. 5. Exigió al personal con el que se presta el servicio, el debido respeto para con los beneficiarios del programa, funcionarios, contratistas y visitantes. 6. Atendió a través de los agentes las PQRS-D efectuadas por las personas objeto de atención de la ARN, sus familias y la comunidad en general y efectúo el respectivo registro de las PQRS en el sistema de información SIR y de PQRS de ciudadanos a través de la web. 7. Grabó el 100% de las llamadas que ingresaron al #516 y la línea 01800. 8. Suministró las herramientas necesarias y los agentes profesionales para efectuar las llamadas de salida de apoyo a las campañas misionales. 9. Desarrolló y dispuso un IVR con tres (3) opciones de navegación con una resolución tecnológica de una manera más efectiva la navegación de las personas objeto de atención de la ARN por diferentes menús y la orientación y enrutamiento de algunos casos a través de los agentes. 10. Habilitó los equipos con navegador de internet para que los agentes puedan ingresar al sistema de información de la ARN, de acuerdo con los permisos dados por la ARN. 11. Obtuvo con la debida antelación las licencias, autorizaciones y permisos a que hubiere lugar para el cumplimiento de todas las obligaciones que le corresponden en los términos del contrato. 12. Presentó los informes de gestión, de calidad y formación con relación a los servicios prestados en el marco del contrato. 13. Atendió los requerimientos por parte del supervisor del contrato, con el objeto de atender las reclamaciones y recomendaciones relativas al servicio. 14. Garantizó que todo el personal vinculado para atender la campaña de la ARN se encontrara vinculado contractualmente con este y afiliado al Sistema de Seguridad Social Integral de

	acuerdo con la normatividad vigente que regule la materia. 15. Integró en sus esquemas de contratación con el personal involucrado en la ejecución del objeto contractual, las restricciones para la extracción, copia y transferencia de datos con fines distintos a los exigidos en el contrato. 16. Realizó y participó en las reuniones de seguimiento y/o actividades necesarias para el cumplimiento del objeto contractual, con la participación de los responsables de los servicios contratados y las personas designadas en representación de la ARN. 17. Manejó adecuadamente las bases de datos y mantuvo la confidencialidad de las mismas. 18. Prestó el servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a 1:00 p.m. 19. Utilizó el IVR para minimizar el impacto de abandono y pérdida de llamadas. 20. Utilizó el sistema CRM-SIRR para el ingreso de las PQRS-D que ingresen por el Call Center de una manera permanente. 21. Realizó la supervisión del servicio efectuando los monitoreos distribuidos proporcionalmente entre todos los agentes. 22. Implementó el sistema de calificación de la encuesta de satisfacción por parte de los usuarios de las líneas gratuitas, frente a la atención recibida por parte de los agentes. 23. Colocó al aire las grabaciones enviadas por la ARN para el hold y la llamada en espera.

V LOGROS O METAS CUMPLIDAS

1. Producto o Servicio	Relación de las evidencias
Producto y/o servicio No 1. Se cumplió al 100% con el objeto contractual.	Informe del Call Center - Proveedor

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Concluyo que el servicio brindado por el contratista fue prestado a satisfacción y no se recibieron quejas y reclamos por los usuarios frente a la atención prestada. Como supervisor del contrato,

recomiendo que se mantenga la dinámica y la rigurosidad en el desarrollo y seguimientos a los planes de formación y de medición de la calidad para las personas que atienden nuestra campaña.

VII CERTIFICACIÓN

En mi calidad de supervisor del contrato o convenio, certifico que el objeto y obligaciones se cumplieron a satisfacción en el 100% de las actividades programas para el periodo de noviembre de 2024, por lo cual se autoriza el pago.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe a los 10/12/2024

NOMBRE DEL SUPERVISOR:

LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA

Firmado digitalmente por LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA

LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA
C.C. 39,623,647 de Bogotá
Supervisora