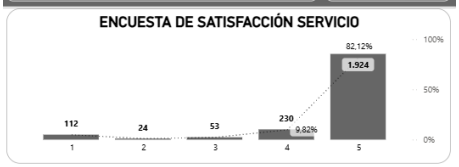
ADRES	**PROCESO**	**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**	**CÓDIGO**	**GCON-FR01**
	FORMATO	**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO**	**VERSIÓN**	**03**
			FECHA	**10/05/2021**

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 Alarcón 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

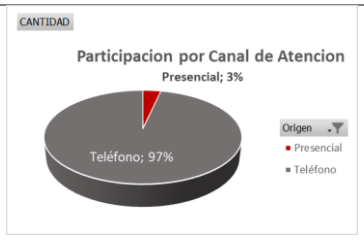
Periodo del Informe de Actividades	**Desde**	1/09/2025	**Hasta**	30/09/2025
Adición y/o Prórroga	RP N° 6285 del 29 de abril 2025 $19.453.802.90=			
Suspensión	NA			
Cesión	NA			

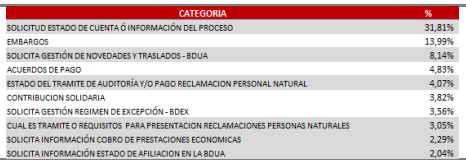
INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES [i]

	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: 86.7%** **NIVEL DE ATENCION: 98.0%** **TMO:** 05:10	
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. **Total, Atenciones** 393 casos **-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	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:	

		satisfacción con el servicio prestado, para este periodo la calificación sobre 4 y 5 (excelente) fue del **92.79%** 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 **90.65%**	  De los ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción en este periodo, respondieron que el agente Si resolvió la solicitud **total 2.343** 	
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:** 05:10	
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: 11.229** **Llamadas atendidas: 11.001** **Nivel de Atención: 98,o%** **Nivel de Servicio: 86,7%**	
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: **81.25%**:	En este periodo tuvo un nivel de ocupación del **81.25%**: 	

Agente	Tiempo hablado	Tiempo de Login	Tiempo efectivo	Ocupacion
Diana.Ocampo	91:26:29	204:56:26	160:23:32	78,26%
Edna.Galeano	68:38:08	211:39:28	173:51:15	82,14%
Eduviges.Hernandez	95:43:23	205:09:25	166:31:25	81,17%
Edwin.Zuniga	50:35:48	104:10:51	86:11:24	82,73%
Erika.Gomez	104:57:23	218:07:12	177:21:53	81,32%
Francisco|.Lemus	25:25:03	45:51:28	37:24:48	81,59%
Lady.Celis	93:15:44	208:46:45	168:38:44	80,78%
Luisa.Gonzalez	79:07:23	183:28:54	149:10:02	81,30%
Luz.Zarate	48:42:55	99:10:27	80:21:00	81,02%
Martha.Cardozo	89:26:46	188:16:06	155:53:51	82,81%
Paola.Garcia	114:30:19	215:33:50	178:45:14	82,92%
Tatiana.Nieto	86:08:48	211:37:09	168:59:54	79,86%
Total:	947:58:09	2096:48:01	1703:33:02	81,29%

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 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.	Se realiza evaluación de conocimientos que corresponde a este periodo con un promedio de **100%.**	 CÉDULA / NOMBRE / NOTA 1022982439 Arango Guevara Diana Paola 100 52879065 Cardozo Avella Martha Yadira 100 -52759411 Celis Rios Lady Johanna 100 1016068732 Galeano Obando Edna Paola 100 1016094616 Garcia Pajaro Angie Paola 100 1192731274 Gomez Rodriguez Erika Lorena 100 1023162023 Gonzalez Garcia Luisa Maria 100 1003457507 Hernandez Martinez Eduviges Maria 100 1007395102 Nieto Mendivelso Tatiana Alejandra 100 52491850 Ocampo Garavito Diana Marcela 100 91136888 Pinzon Zuñiga Edwin 100 1023005802 Rodriguez Cruz Jhoan Andrey 100 53014271 Martinez Garcia Paola Andrea 100 100%	
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: 11.229** **Llamadas atendidas: 11.001**	
11	Información por canales de atención	Para este periodo el **canal Telefónico** contó con una representación del **96.50%** y un total de **10.841** casos; **el canal Presencial** con **393** casos y una representación del **3.50%.**	 CANTIDAD Participacion por Canal de Atencion Presencial; 3% Teléfono; 97% Origen Presencial Teléfono	
12	Consultas más frecuentes del canal presencial	Por el canal de atención presencial, el tema **"SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO"** es el más consultado con un porcentaje de participación del **31.8%,** respecto a las demás tipificaciones presenciales	Los siguientes temas más consultados fueron:	

				
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: • 2 calibraciones quincenales. • Retroalimentación de hallazgos de calibraciones • Validación de registros de CRM y subsanación de errores. • Creación de piezas visuales sobre hallazgos identificados en la calibración. • Creación Piezas visuales análisis de encuestas.	

CATEGORIA	%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	31,81%
EMBARGOS	13,99%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	8,14%
ACUERDOS DE PAGO	4,83%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	4,07%
CONTRIBUCION SOLIDARIA	3,82%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	3,56%
CUÁL ES TRAMITE O REQUISITOS PARA PRESENTACION RECLAMACIONES PERSONAS NATURALES	3,05%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	2,29%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	2,04%

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

Luz Eneida Gómez Nieto
Gerente de Operaciones BPM
Fecha: 6/10/2025

BALANCE ECONÓMICO

CTO ADRES793 DE 2024-2024	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	$ 90.310.894,76	$ 0,00	$ 263.215,24	$ 0,00
Vigencia 2025 CDP 021-RP 20 + ADICION N°1 INCREMENTO SALARIAL RP N° 6285-2025	$ 985.879.692,90	$ 757.840.093,24	$ 96.822.899,82	$ 0,00	$ 131.216.699,84
Total Contrato	**$ 1.076.453.802,90**	**$ 848.150.988,00**	**$ 96.822.899,22**	**$ 263.215,24**	**$ 131.216.699,84**

La ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de Noventa y seis millones, ochocientos veintidós mil, Ochocientos noventa y nueve mil pesos, con Ochenta y dos centavos (valor IVA incluido) $96.822.899,82) correspondientes al mes de Septiembre de 2025

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL
Septiembre 2025

CONCEPTO	PLANILLA No.	VALOR	PERIODO		FECHA DE PAGO
			DESDE	HASTA	
Salud	80826908	$ 1.594.300	1/09/2025	30/09/2025	06/10/2025
Pensión	80826908	$ 6.374.700	1/09/2025	30/09/2025	6/10/2025
ARL	80826908	$ 183.400	1/09/2025	30/09/2025	6/10/2025

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 Septiembre 2025 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 efectué la aprobación respectiva en la plataforma de SECOP II.**	
Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 6/10/2025	

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