104
199

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Fecha de la constancia de cumplimiento: 25 DE SEPTIEMBRE DE 2019

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

CONTRATO NÚMERO: ORDEN DE COMPRA 39058	Año: 2019	Adición No. /Año: N/A	Otrosí No. / Año: N/A
DEPENDENCIA:	DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CIUDADANO		
CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONALCENTER BPO		
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	800219668-3		

Contratista persona natural ( )	Contratista persona jurídica (X)
2.	El contratista presentó certificación del revisor fiscal de la sociedad COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S. "CONALCREDITOS CONALCENTER BPO" con fecha 9 de septiembre de 2019, en la que bajo juramento manifiesta que la sociedad se encuentra al dia en el cumplimiento del pago de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones, etc, correspndiente a la factura No. BCNC6071 del mes de Septiembre de 2019

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato:

SI (X) N/A ( )

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 2 por un valor de **$ 32.677.134,63** correspondiente a la segunda factura de la orden de compra 39058

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4499-1000-1-0-44999006-02	32.677.134,63

RECIBO DE ALMACEN N/A

V.Bo Administrador PAC

V.Bo DE SATISFACCCIÓN ÁREA USUARIA

5. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del mencionado contrato fue:

Excelente (5) ( ) Bueno (4) (X

6. Supervisor:

Nombre: CONSTANZA CAÑÓN CHARRY

Cargo: JEFE DEPARTAMENTO

Dependencia: ATENCION AL CIUDADANO

Firma

7. Ordenador del gastos y pago:

Nombre: CLAUDIA LILIANA ERAZO MALDONADO

Cargo: SUBSECRETARIA EJECUTIVA (E)

Dependencia: SUBSECRETARIA EJECUTIVA

Firma

CxP - 129619
Oblig - 451519

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

LIQUIDACIÓN DE PAGO

Información de Pago

No. Liquidación de pago	1104	Fecha:	26/09/2019
Pago a favor de:	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	Cédula / NIT:	800219668

Concepto de pago: PAGO NRO. 2 DE LA ORDEN DE COMPRA NRO. 39058 CUYO OBJETO "CONTRATAR A TRAVÉS DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ - JEP" SEGÚN FACTURA NRO. BCNC6071 DEL 24/09/2019.

Información Bancaria

Cuenta Bancaria No.	073850000	Tipo de Cuenta:	AHORROS	Banco:	BANCO DE OCCIDENTE

Información Financiera

IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL		IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL	
C-4499-1000-1-0-449906-02/ A-02-02-02-008-003-09			
VALOR	27.459.777,00	VALOR	
IVA	5.217.357,63	IVA	
TOTAL	32.677.134,63	TOTAL	0,00
BASE A TÍTULO DE RENTA	0,00	BASE A TÍTULO DE RENTA	
BASE A TÍTULO DE ICA	27.459.777,00	BASE A TÍTULO DE ICA	

DEDUCCIONES			DEDUCCIONES		
RETEFUENTE	Seleccionar o escr	0	RETEFUENTE		0
RETEICA	9.66 x 1000	265.261	RETEICA		0
RETEIVA		0	RETEIVA		
OTROS		0	OTROS		
TOTAL DEDUCCIONES		265.261	TOTAL DEDUCCIONES		0
VALOR NETO		32.411.873,63	VALOR NETO		0,00

Identificación de Operación

Elaboró: PEDRO FABIAN GENES NEGRETTE

Firma

REGISTRO CONTABLE

511180001	
243627001	
240102001	

Adriana GP

CDP No.	33619
RP No.	71919
CXP No.	129619
Obligación No.	451519
Orden de Pago No.	284767119
Autorización No.	15205517639

Subdirector Financiero: JUAN DAVID OLARTE TORRES

Vo. Bo. Subdirector Financiero

Orden de gasto: Aplica SI ☐ NO ☑ Nombre

Firma Ordenador del Gasto y Pago

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

TESORERÍA

26 SEP 2019

RECIBIDO: [illegible]

DEVUELTO:

HORA: 5:05pm

105
195

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

ORDEN DE COMPRA N° 39058 de Julio 2018

Objeto." CONTRATAR A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ- JEP"

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

INFORME AGOSTO 2019

Bogotá, Septiembre de 2019

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

106
196

INDICE

INTRODUCCION 3

1. PERSONAL ASIGNADO 4

2. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS 5

1.1. Participación por líneas 6

3. CANTIDAD DE LLAMADAS 6

3.1. Llamadas abandonadas 7

4. LLAMADAS POR INTERVALO 8

5. INFORME DE ATENCION TELEFONICA 9

6. TIPOS DE COMUNICACIÓN 10

7. LLAMADAS POR DEPARTAMENTO 12

7.1. Llamadas recibidas por ciudad 13

8. DETALLE DEL CIUDADANO 14

8.1. Sexo 14

8.2. Identidad de Género 14

8.3. Enfoque étnico 15

8.4. Etareo 15

9. ENCUESTAS DE SATISFACCION 16

9.1. Muestra de resultados encuestas de satisfacción 18

9.1.1. Transferencias encuetas de satisfacción 20

9.1.2. Solicitudes de información sin autorización 20

10. CALIDAD 20

11. EVALUACIONES DE AGENTES 23

12. PLANES DE ACCION 26

13. FORMACION Y CAPACITACION 27

14.OBSERVACIONES 27

15. GLOSARIO 27

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 **Pereira**: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las llamadas atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de agosto de 2019 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N°39058 de 2019 suscrita entre **JEP** y **Conalcreditos – Conalcenter BPO.**

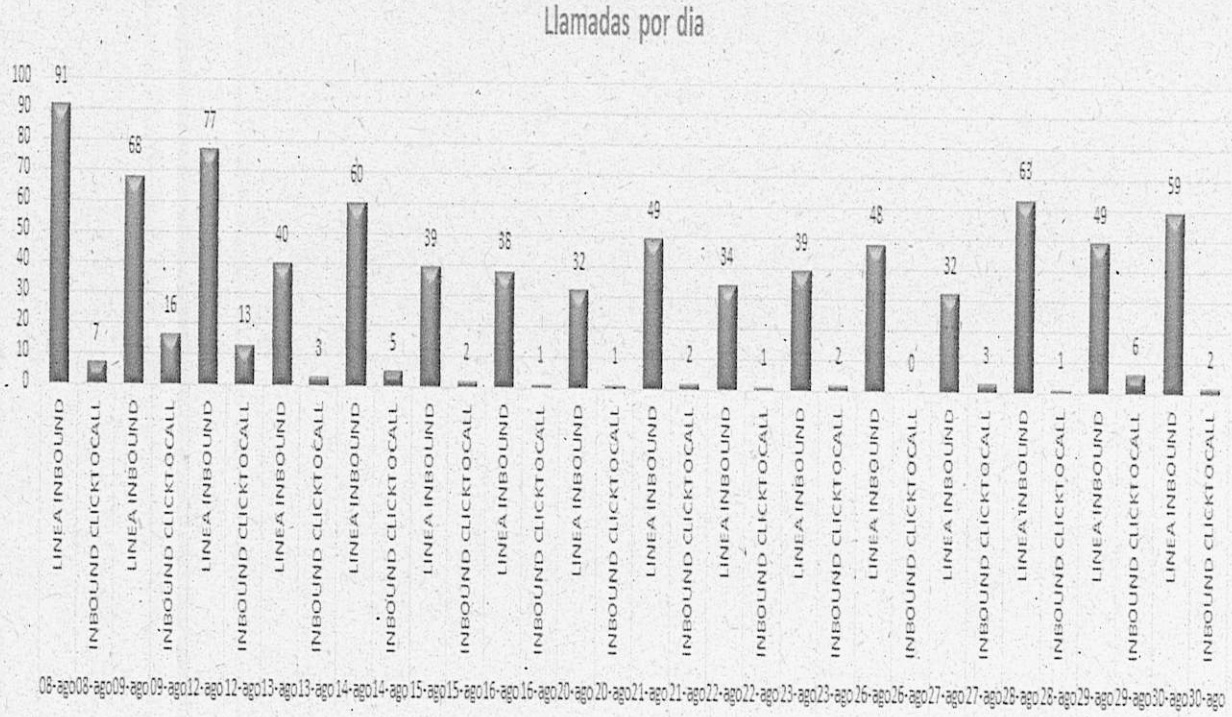
Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la JEP, el público en general, a través de la línea de atención telefónica correspondiente a 4846980, se especifica:

- ✓ Personal asignado
- ✓ Informe de histórico de llamadas
- ✓ Informe Cantidad de llamadas
- ✓ Llamada por intervalo
- ✓ Informe de atención telefónica
- ✓ Tipos de comunicación
- ✓ Llamadas por departamento
- ✓ Detalle del ciudadano
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Calidad
- ✓ Planes de acción
- ✓ Evaluación de agentes
- ✓ Planes de acción
- ✓ Formación y capacitación
- ✓ Observaciones
- ✓ Glosario

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

2. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se observa la cantidad de llamadas que ingresaron para la línea de atención al ciudadano de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** el periodo del 08-08-2019 a 30-08-2019, se han recibido 883 llamadas de las cuales 818 corresponden a la línea inbound y 65 a click tocall.



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

1. PERSONAL ASIGNADO

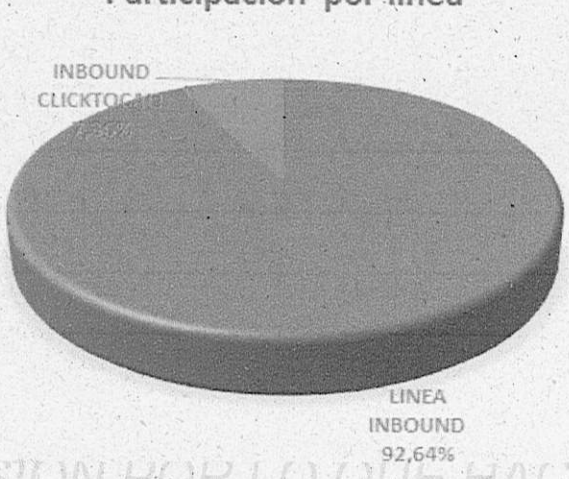
En la actualidad la línea de atención de **la Jurisdicción Especial Para la paz – JEP** cuenta con una planta compuesta por cinco (5) asesores de atención al ciudadano, un (1) líder de calidad y un (1) supervisor quienes a su vez cuentan con las herramientas ofimaticas y de tecnología adecuadas, con las aplicaciones de gestión telefónica , tipificación ,consulta previamente pactados para el desarrollo de las actividades diarias, el equipo se encuentra ubicado físicamente en la sede Iserra de **Conalcreditos – Conalcenter BPO.**



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

2.1. Participación por línea

En el siguiente grafico se identifica la participación porcentual de las líneas que actualmente atiende el contact center de la **Jurisdicción Especial para la Paz JEP** tanto la línea de clicktocall cuenta con una participación del 7.36% de las llamadas recibidas, la línea Inboun que cuenta con una participación del 92.64%, las dos líneas tienen un horario de atención de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 5:00 pm



PASION POR LO QUE HACEMOS

3. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de Agosto de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 806 llamadas con el ciudadano y 77 fueron abandonadas, para un total de 883 llamadas ingresadas en lo transcurrido del mes.



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

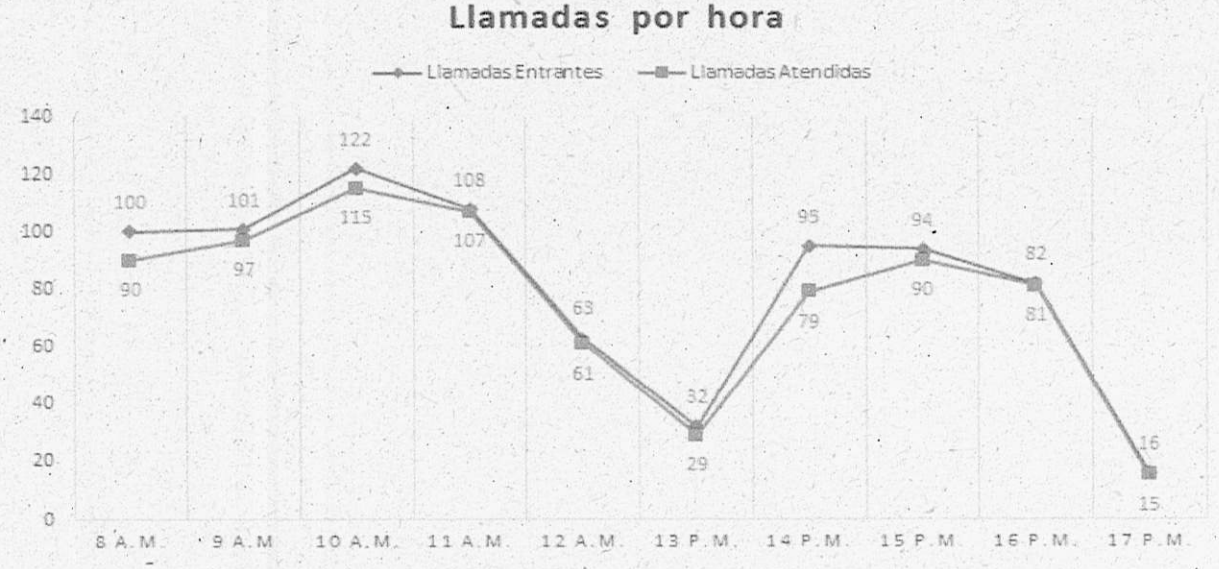
3.1. Llamadas abandonadas

En cuanto a las llamadas abandonadas el 36.71% corresponde a caídas puntuales presentadas en el mes de Agosto, el 25.32% corresponde aun hito presentado el 12-08-2019 caída masiva, el 18.99% corresponden a llamadas de prueba,10.13% son llamadas finalizadas por el usuario y el 8.86% corresponden a un mismo usuario que llamaba desde un centro de reclusión.



CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

4. LLAMADAS POR INTERVALO



PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

Se identifica que en lo transcurrido de la campaña los intervalos en los cuales se presenta un mayor volumen de llamadas entrantes a la línea es de 10:00 am a 11:00 am y 8:00 am a 9:00 am, la hora en cual se tiene un menor ingreso de llamadas son las 13:00 al cierre del mes de Agosto. Este dato es la suma de las llamadas por hora en total del mes correspondiente.

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

5. INFORME DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

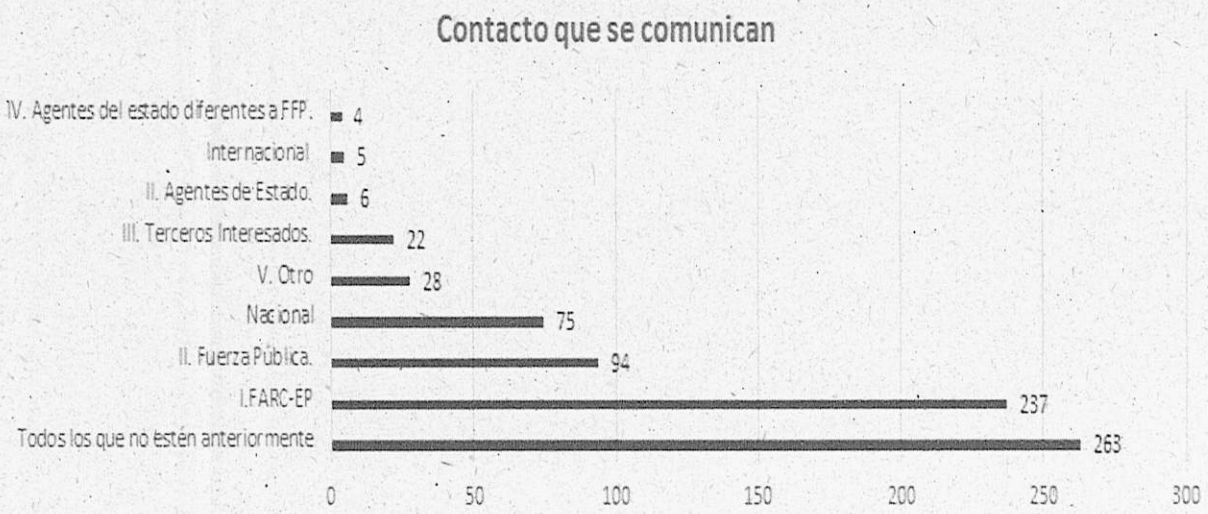
Los abandonos significativos corresponden a un ingreso de llamadas en un mismo intervalo para los días 09, y 12 de Agosto, se tiene un cumplimiento del 92,53%, el tiempo medio de operación TMO es de 10:08 minutos por llamada.

Fecha	Dia Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
2019-08-08	Jueves	98	95	91	3	92,86%	96,94%	3,06%	0:07:49
2019-08-09	Viernes	84	76	75	8	89,29%	90,48%	9,52%	0:07:58
2019-08-12	Lunes	90	65	64	25	71,11%	72,22%	27,78%	0:09:42
2019-08-13	Martes	43	41	42	2	97,67%	95,35%	4,65%	0:11:40
2019-08-14	Miercoles	65	63	63	2	96,92%	96,92%	3,08%	0:11:00
2019-08-15	Jueves	41	34	34	7	82,93%	82,93%	17,07%	0:09:47
2019-08-16	Viernes	39	38	38	1	97,44%	97,44%	2,56%	0:09:20
2019-08-20	Martes	33	32	32	1	96,97%	96,97%	3,03%	0:10:50
2019-08-21	Miercoles	51	46	46	5	90,20%	90,20%	9,80%	0:11:19
2019-08-22	Jueves	35	35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:12:13
2019-08-23	Viernes	41	40	40	1	97,56%	97,56%	2,44%	0:09:02
2019-08-26	Lunes	48	46	46	2	95,83%	95,83%	4,17%	0:11:39
2019-08-27	Martes	35	30	30	5	85,71%	85,71%	14,29%	0:11:07
28/08/2019	Miercoles	64	56	76	7	118,75%	87,50%	10,94%	1:11:07
2019-08-29	Jueves	55	49	46	6	83,64%	89,09%	10,91%	0:09:10
2019-08-30	Viernes	61	59	59	2	96,72%	96,72%	3,28%	0:09:26
Total	15	883	805	817	77	92,53%	91,17%	8,72%	10:08:26

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

6. TIPO DE CONSULTA EN COMUNICACION

En referencia a la calidad temporal del ciudadano que se comunica con la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** se identifica que el 35.83% se comunica indagando por información general sobre la JEP, acreditación un 32.29% son exmiembros de las FARC -EP quienes indagan por información de procesos actuales.



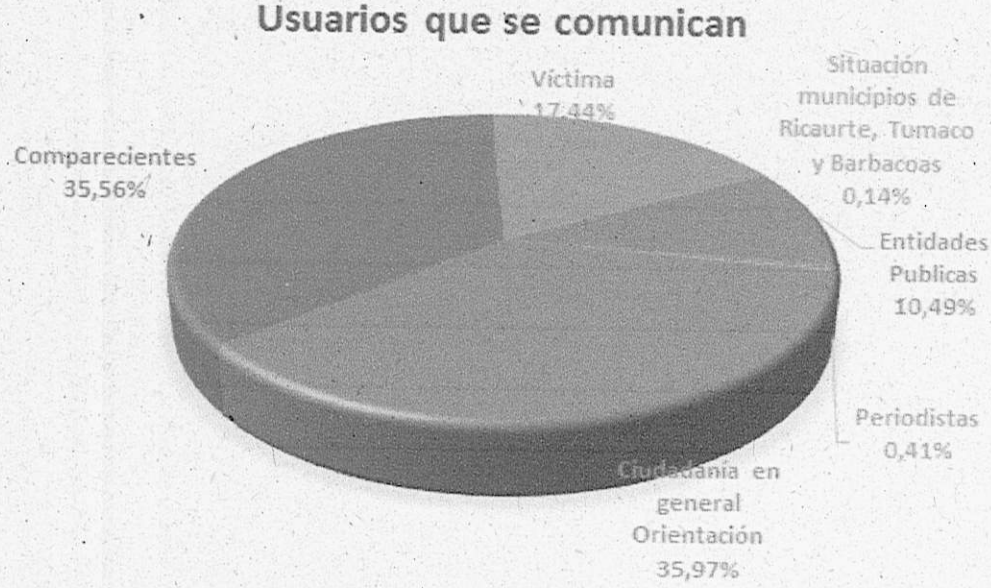
Etiquetas de fila	Cuenta de Trámite	%
Todos los que no estén anteriormente	263	35,83%
I.FARC-EP	237	32,29%
II. Fuerza Pública.	94	12,81%
Nacional	75	10,22%
V. Otro	28	3,81%
III. Terceros Interesados.	22	3,00%
II. Agentes de Estado.	6	0,82%
Internacional	5	0,68%
IV. Agentes del estado diferentes a FFP.	4	0,54%
Total general	734	100,00%

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

Los usuarios que se comunican a la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la Paz JEP** se identifican como comparecientes en un 35.56% y Victimas en un 17.44%, seguido 10.49% de entidades públicas.

Etiquetas de fila	Cuenta de Tema	%
Ciudadanía en general Orientación	264	35,97%
Comparecientes	261	35,56%
Victima	128	17,44%
Entidades Publicas	77	10,49%
Periodistas	3	0,41%
Situación municipios de Ricaurte, Tumaco y Barbacoas	1	0,14%
Total general	734	100,00%



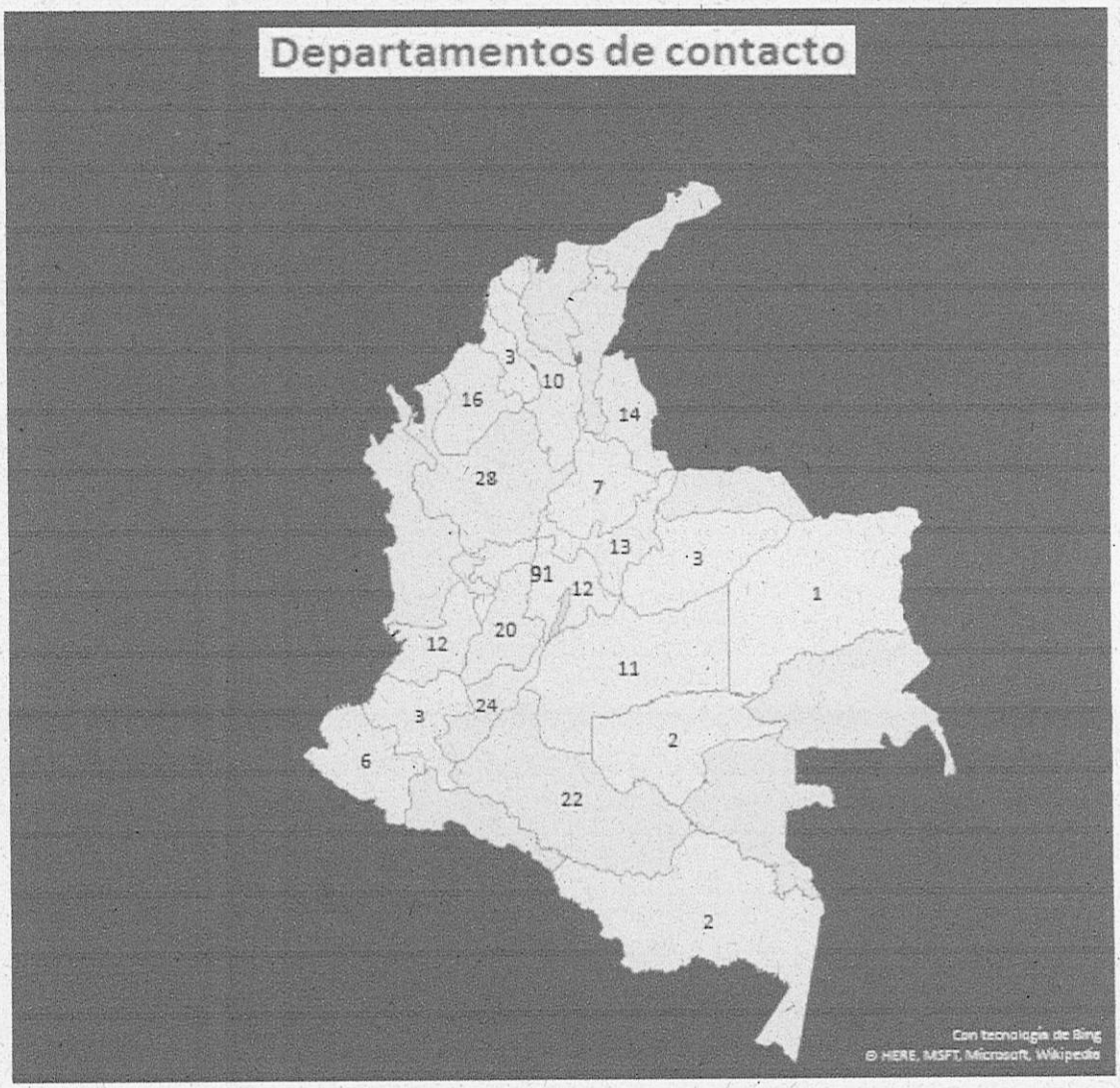
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

7. LLAMADAS POR DEPARTAMENTO

En el siguiente grafico se identifica los departamentos de los cuales se reciben las llamadas por parte de los ciudadanos con la línea de atención telefónica de la Jurisdicción Especial para la paz JEP.

Para el caso puntual se toma Bogotá D.C como departamento 91 ciudadanos presentaron contacto.

Tabla de llamadas por departamento Incluyendo Bogotá



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

7.1. Llamadas recibidas por Ciudad

CIUDAD	CUENTA	%	CIUDAD	CUENTA	%
BOGOTA	75	10,20%	MOCOA	1	0,14%
IBAGUE	15	2,04%	PUERTO BERRIO	1	0,14%
NEIVA	11	1,50%	SOGAMOSO	1	0,14%
FLORENCIA	9	1,22%	EL DORADO	1	0,14%
MONTERIA	8	1,09%	MARINILLA	1	0,14%
ACACIAS	7	0,95%	CHIA	1	0,14%
CUCUTA	7	0,95%	MADRID	1	0,14%
LA DORADA	7	0,95%	ROVIRA	1	0,14%
MEDELLIN	6	0,82%	PUERTO BOYACA	1	0,14%
CALI	5	0,68%	BARRANCABERMEJA	1	0,14%
SOLEDAD	5	0,68%	LANDAZURI	1	0,14%
VALLEDUPAR	6	0,82%	APARTADO	1	0,14%
SAN JACINTO	4	0,54%	VILLAVICENCIO	1	0,14%
TUNJA	4	0,54%	ENVIGADO	1	0,14%
PITALITO	3	0,41%	PIEDECUESTA	1	0,14%
TIERRALTA	3	0,41%	EL PENON	1	0,14%
BUCARAMANGA	3	0,41%	PASTO	1	0,14%
YOPAL	3	0,41%	SALGAR	1	0,14%
CARTAGENA	3	0,41%	LA CEJA	1	0,14%
IPIALES	3	0,41%	OPORAPA	1	0,14%
MANIZALES	3	0,41%	ITAGUI	1	0,14%
PUERTO LIBERTADOR	2	0,27%	TUMACO	1	0,14%
LA ESTRELLA	2	0,27%	SANTA ROSA DE OSOS	1	0,14%
POPAYAN	2	0,27%	SABANALARGA	1	0,14%
SINCELEJO	2	0,27%	ALTOS DEL ROSARIO	1	0,14%
PALMIRA	2	0,27%	RIOSUCIO	1	0,14%
FACATATIVA	2	0,27%	PAMPLONA	1	0,14%
LETICIA	2	0,27%	QUIMBAYA	1	0,14%
CHAPARRAL	2	0,27%	GIRON	1	0,14%
LA MONTANITA	2	0,27%	BARANOA	1	0,14%
AGUACHICA	2	0,27%	GALERAS	1	0,14%
CERETE	1	0,14%	ARGELIA	1	0,14%
EL RETORNO	1	0,14%	FRONTINO	1	0,14%
ARMENIA	1	0,14%	NILO	1	0,14%
VILLANUEVA	1	0,14%	SAN AGUSTIN	1	0,14%
COPACABANA	1	0,14%	UBAQUE	1	0,14%
VISTAHERMOSA	1	0,14%	PUERTO CARRENO	1	0,14%
BOYACA	1	0,14%	GUADALAJARA DE BUGA	1	0,14%
			TOTAL	735	100%

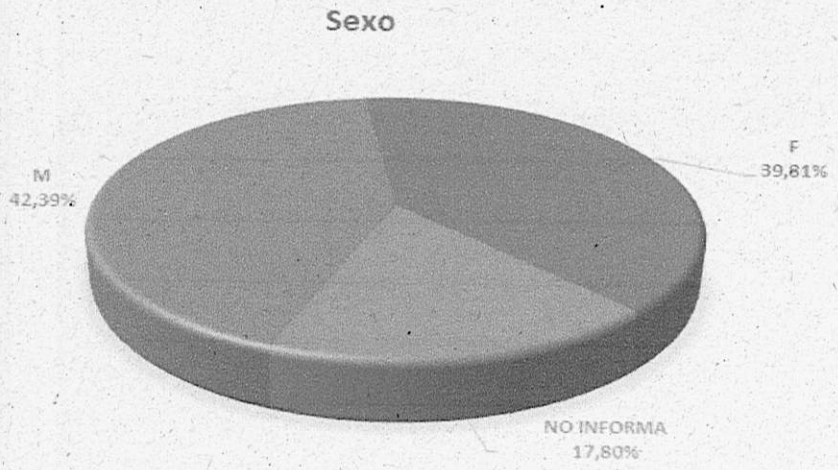
Las ciudades de la cuales se presenta una mayor comunicación por parte de ciudadanos es Bogotá con un 10.20% de las llamadas recibidas, seguido de Ibagué con un 2.04% y Neiva con 1.50%.

CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

8. DETALLE DE CIUDADANO

8.1. Sexo

De las 736 personas que se contactaron con la línea de atención en el mes de Agosto el 42.39% corresponde a **Hombres (M)** 312 usuarios, el 39.81% corresponden **a Mujeres (F)**, 293 ciudadanas y 17.80% , 131 personas no informan.



PASION POR LO QUE HACEMOS

8.2. Identidad de Genero

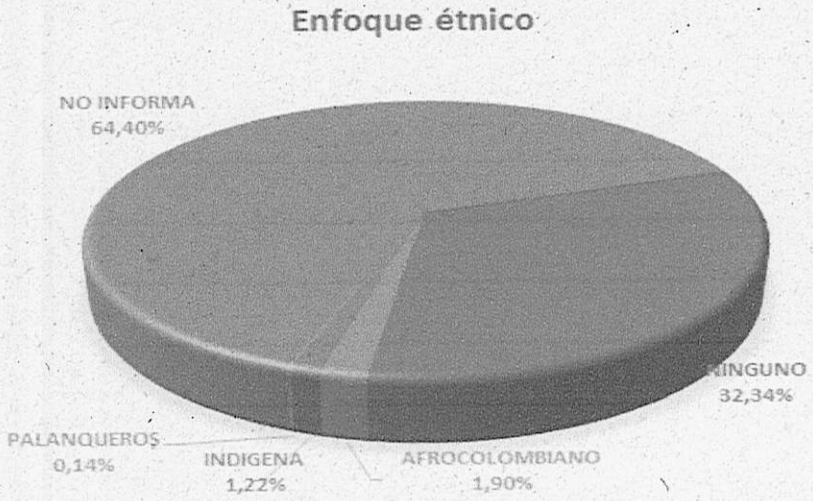
Para identidad de género 308 personas se identifican como Hombre (M) correspondiente a un 41.85%, 300 personas que se comunicaron se identifican como mujeres (F) correspondientes a 40.76% y 128 personas prefieren no informar esto corresponde a un 17.39%.



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

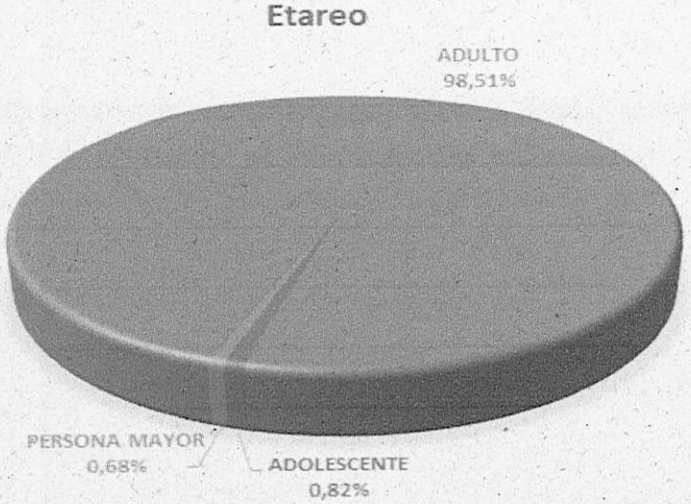
8.3. Enfoque étnico

De las personas que se comunican con la línea de atención 296 no informan enfoque étnico correspondiente a un 64.40%, 238 personas que corresponden a un 32.34% indican no pertenecer a un enfoque étnico determinado,10 personas se identifican como afrocolombianos, corresponden a un 2.922%,3 personas informan ser indígena correspondiente a 0.67 % y 1 persona se identifica como palenquero,0.22%.



8.4. Etareo

Las personas que llaman a la linea de atencion de la **Jurisdiccion Especial para la Paz** JEP se identifican como adultos en un 98.51% correspondidnte a 725 ciudadados, adolecentes 6 personales correspondidnte a un 0.82% y 5 personas adultos mayores correspondidnte a un 0.68%.



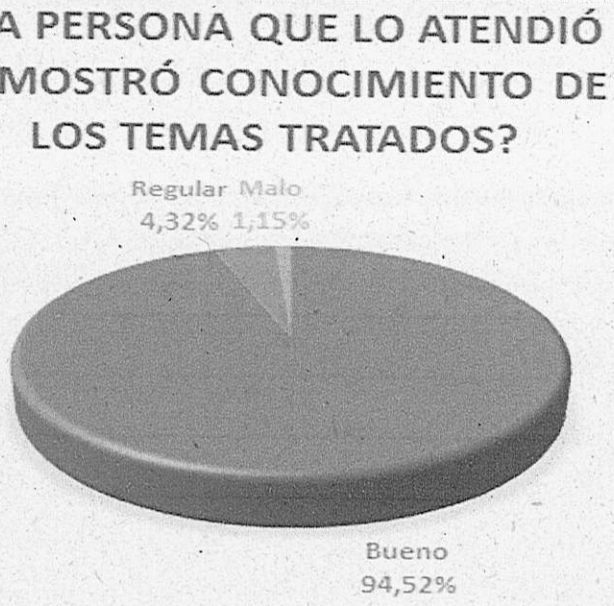
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

9. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

A todo usuario de la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** se invitó a contestar la encuesta de satisfacción con dos preguntas de las cuales 328 personas contestaron correspondientes a un 42.82% y 419 correspondiente a un 54.70% tomaron la decisión de no contestar.

✓ Ante la primera pregunta **La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados**? se mostraron los siguientes resultados.

La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados					
fecha	Bueno	Regular	Malo	No contesta encuesta	Total
08/08/2019	36	1	1	50	88
09/08/2019	25	1		36	62
12/08/2019	22	1		35	58
13/08/2019	18			21	39
14/08/2019	28	3		30	61
15/08/2019	14	1		18	33
16/08/2019	17	2		19	38
20/08/2019	14			18	32
21/08/2019	14	1		29	44
22/08/2019	17	1	1	16	35
23/08/2019	15			24	39
26/08/2019	22	1		24	47
27/08/2019	14	1	1	14	30
28/08/2019	21	1	1	33	56
29/08/2019	24	1		20	45
30/08/2019	27	0	0	32	59
Total general	328	15	4	419	766



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595.

121
211

- ✓ Ante la segunda pregunta **La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?** Se mostro el siguiente resultado dentro del periodo determinado

La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna				
fecha	informacion SI fue clara	informacion NO fue clara	No contesta encuesta	Total
08/08/2019	36	1	51	88
09/08/2019	24		38	62
12/08/2019	21	1	36	58
13/08/2019	17	1	21	39
14/08/2019	25	4	32	61
15/08/2019	13	1	19	33
16/08/2019	18	1	19	38
20/08/2019	14	1	17	32
21/08/2019	16	0	28	44
22/08/2019	16	0	19	35
23/08/2019	15	0	24	39
26/08/2019	19	2	26	47
27/08/2019	14	1	15	30
28/08/2019	21	1	34	56
29/08/2019	24	1	20	45
30/08/2019	26	0	33	59
Total general	319	15	432	766

¿LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA?



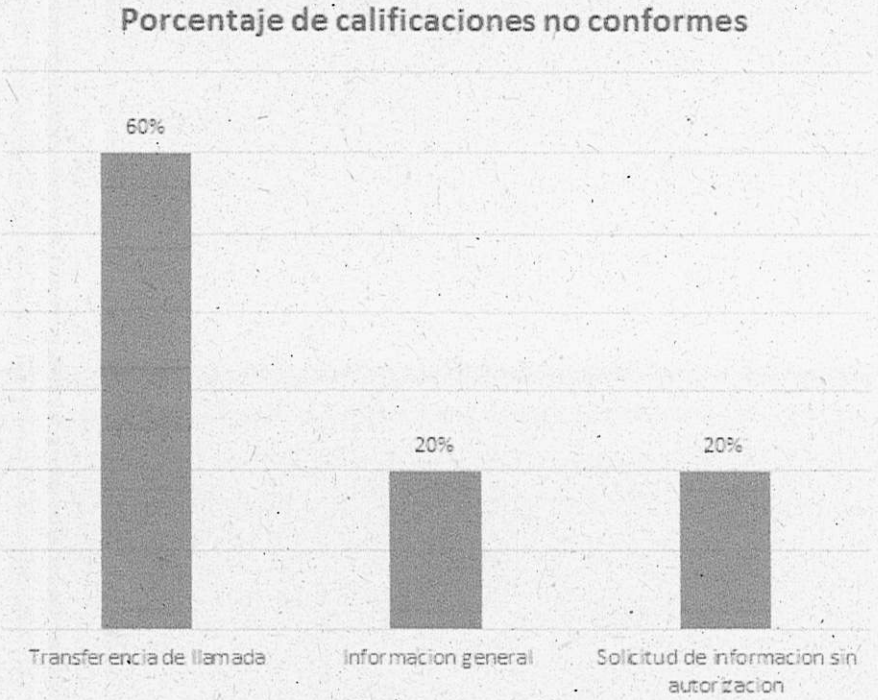
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

- ✓ El 94.52 de las personas que realizan llamada a la linea de atencion indican que la persona que le atendio tenia un conocimiento adecuado de acuerdo con la consulta que le motivo a llamar.

- ✓ El 95.51% de los usuarios manifiestan tener claridad sobre la informacion recibida en la linea de atencion para la segunda pregunta

9.1. Muestra de resultados de encuestas de satisfacción

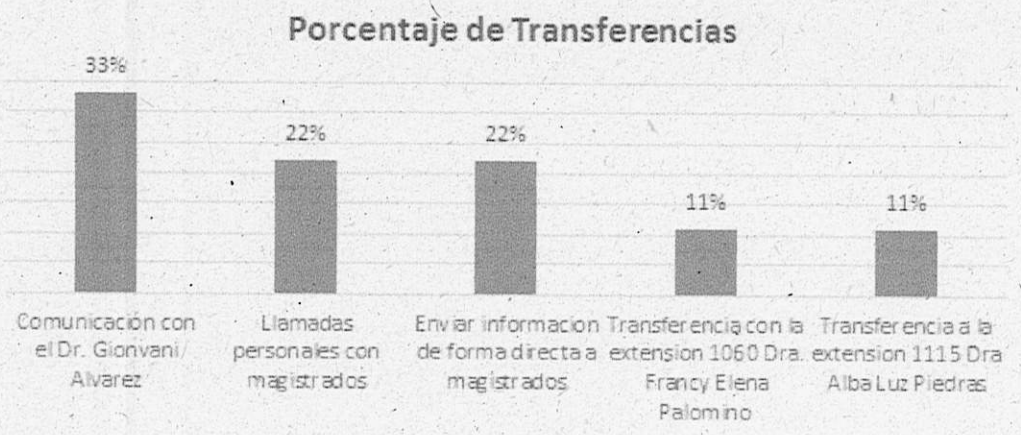
De una muestra de 483 llamadas del total de 883 recibidas en el mes de Agosto de 2019 se detectaron 10 llamadas cuyas calificaciones no fueron conformes (regulares o malas), estas llamadas fueron auditadas y se encontró lo siguiente: En la pregunta **¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados? Y la pregunta ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?** De las calificaciones regulares o malas el 60% de las llamadas corresponde a transferencias, el 20% a solicitudes de información sin autorización y el 20% a información general, lo que indica que los ciudadanos reaccionan de forma negativa en un mayor porcentaje cuando no se les puede comunicar a los funcionarios o estos no les contestan, y en un menor porcentaje cuando solicitan información acerca de un proceso, pero al no estar autorizados se les niega, de igual forma con la información general



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

9.1.1. Transferencias

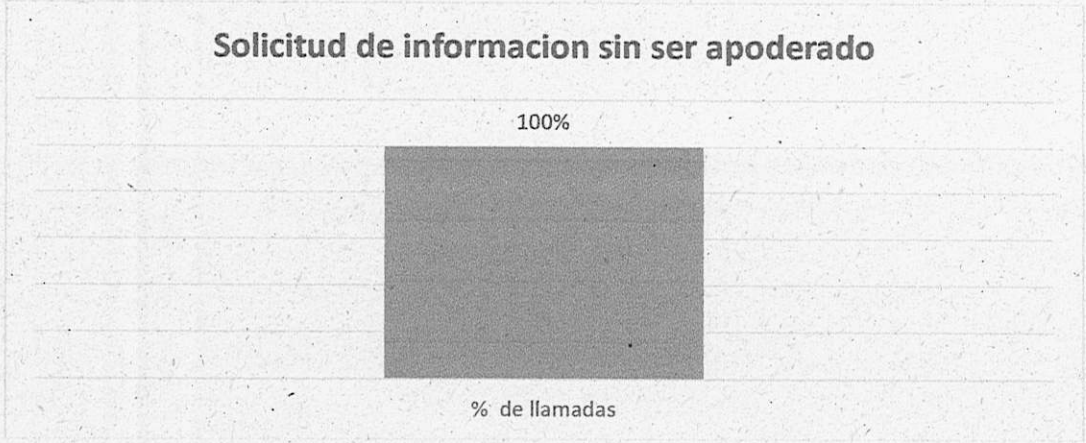
Del 60% de llamadas de muestra correspondientes a transferencias con calificaciones negativas se explican los motivos:
Transferencia no exitosa y/o no autorizada



PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

9.1.2. Solicitudes de información sin autorización

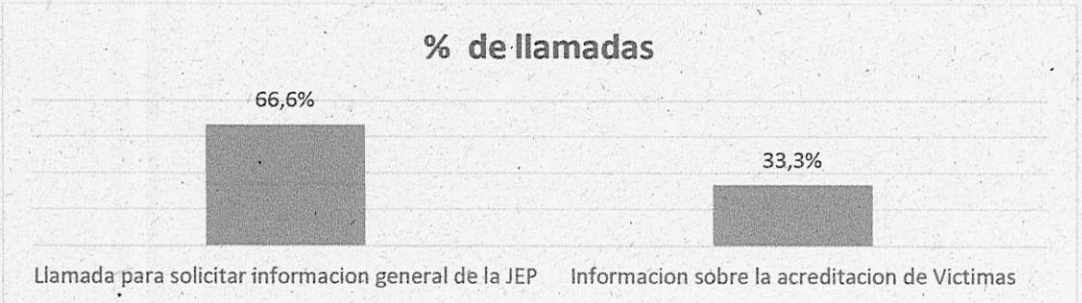
Del 20% de llamadas de muestra correspondientes a solicitudes de información sin ser apoderado con calificaciones negativas el 100% califico de forma negativa:



CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

9.1.3 .Información general Encuestas

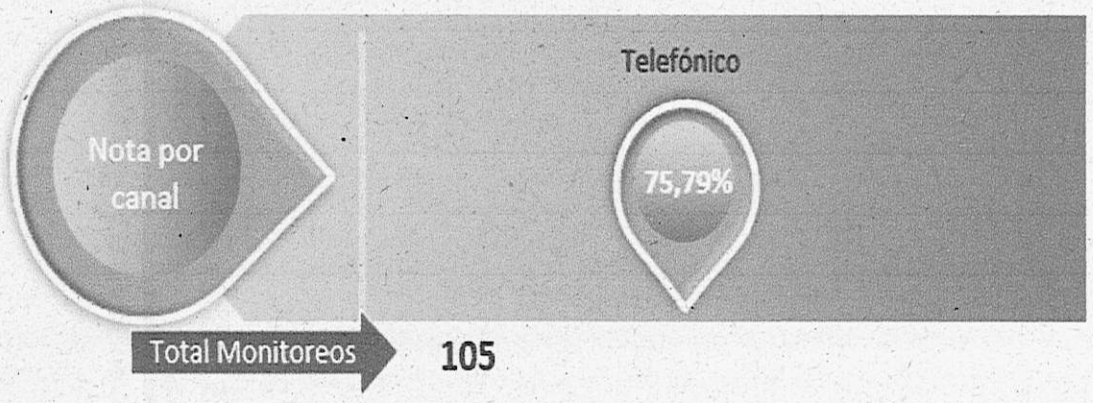
Del 20% de llamadas de muestra correspondientes a información general con calificaciones negativas se explican los motivos:
En las llamadas auditadas se confirma que la información y la Tipificación fue correcta.



10.CALIDAD

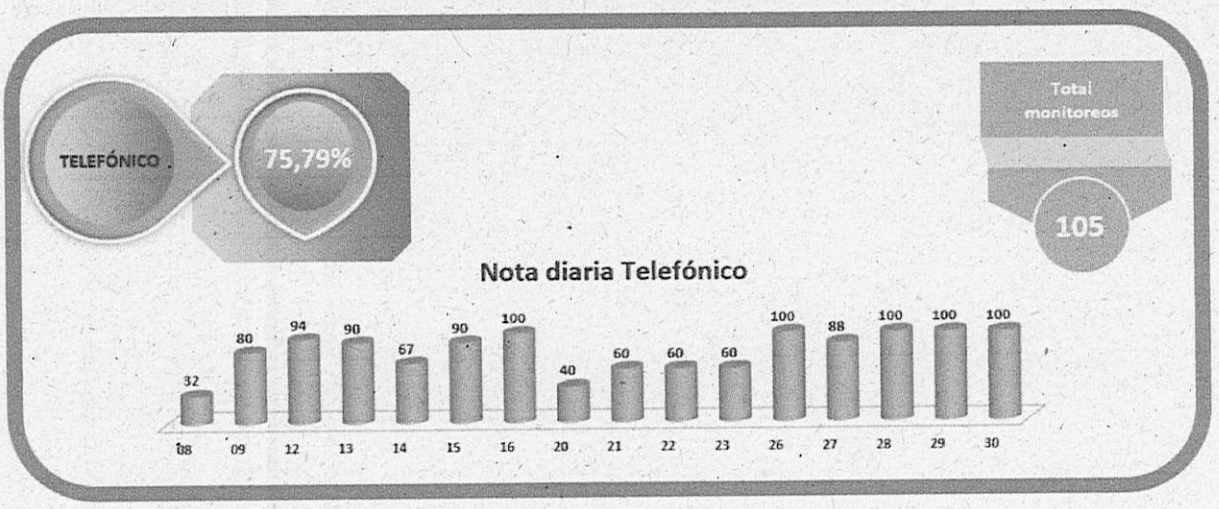
A continuación, se presenta el resultado de la evaluación de calidad durante el mes de Agosto, para el canal dispuesto por la Jurisdicción Especial para la Paz, para asesorar y orientar a los ciudadanos.

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



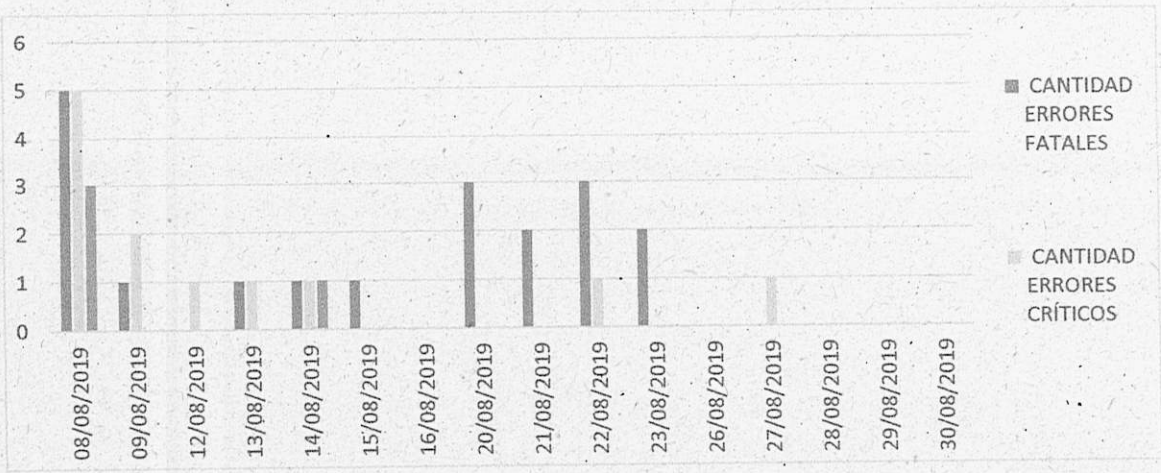
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Detalle de resultados por canal: Resultados obtenidos por cada canal de atención, en cabeza del líder del proceso.



Canal Telefónico: Durante el mes de agosto se evidenció un porcentaje en la calificación total del 75.79%, con los 5 Representantes de Atención y Servicio al Ciudadano (RAC) que conforman la campaña.

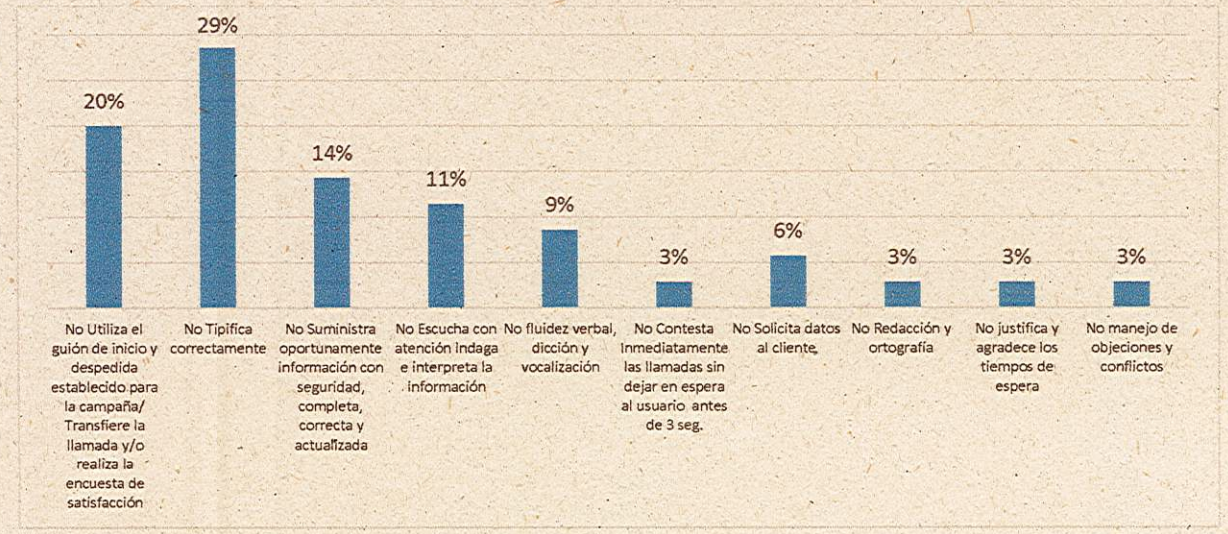
Se adjunta imagen de los errores que más impactaron la nota de la campaña discriminando los ítems, observamos que los errores críticos y no relevantes tienen una reducción considerable la última semana auditada.



Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

126
216

Se adjunta imagen de los tipos de errores que más impactaron la nota de la campaña discriminando los criterios, observamos que la Tipificación de datos es el error más renuente junto con el de seguimiento del guion.



Error Crítico Negocio (ECN) – Error Crítico Usuario (ECU).

PASION POR LO QUE HACEMOS

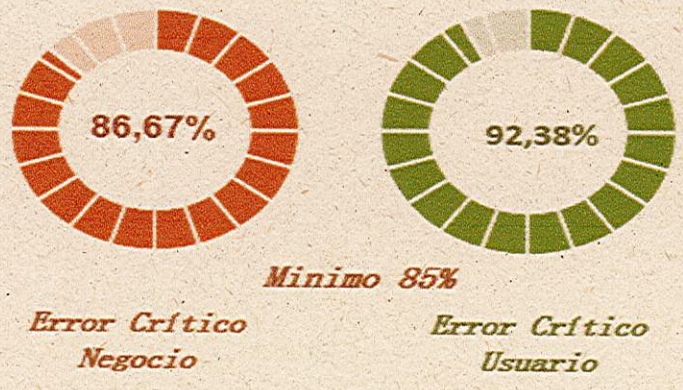
A continuación, se presenta el resultado del indicador de Error Crítico de Negocio y de Usuario, para la campaña de la Jurisdicción Especial para la Paz JEP.

El error crítico del negocio (ECN) y el error crítico del usuario (ECU) representan la clasificación de cada uno de los criterios de evaluación de acuerdo con el peso que representa el error para el negocio y para el usuario.

Se observa para el error crítico de negocio el cumplimiento fue del 86,67% en tanto que para el error critico de usuario fue el 92,38%, en ambos indicadores se observa el cumplimiento toda vez que el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO establece como mínimo el 85%.

ISO 9001 SGS CO17/7598
OHSAS 18001 SGS CO17/7596
ISO 14001 SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

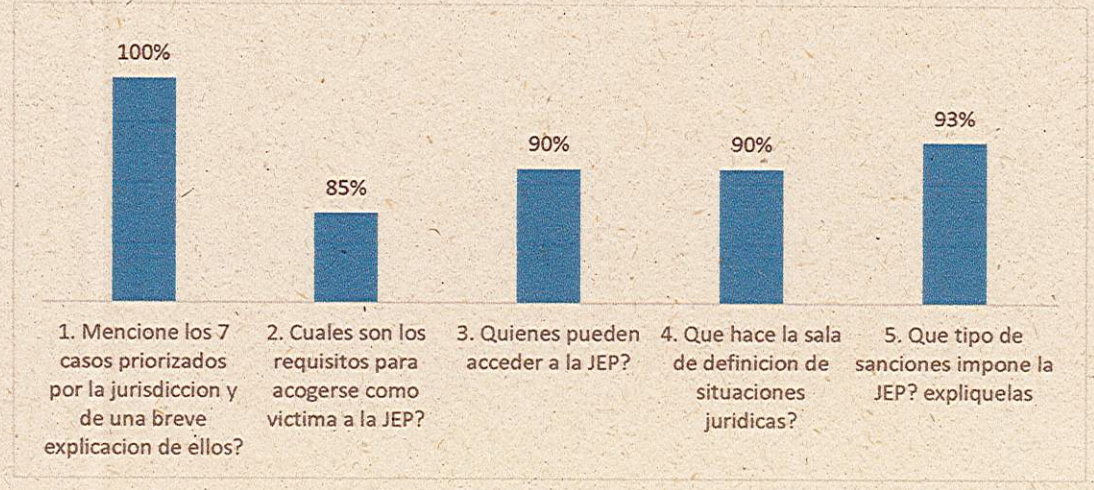


11.Evaluaciones agentes

Para el mes de agosto se realizó una evaluación de conocimientos de la campaña al 100% de los agentes arrojando los siguientes resultados (100% cumplimiento pleno, 0% no cumplimiento):

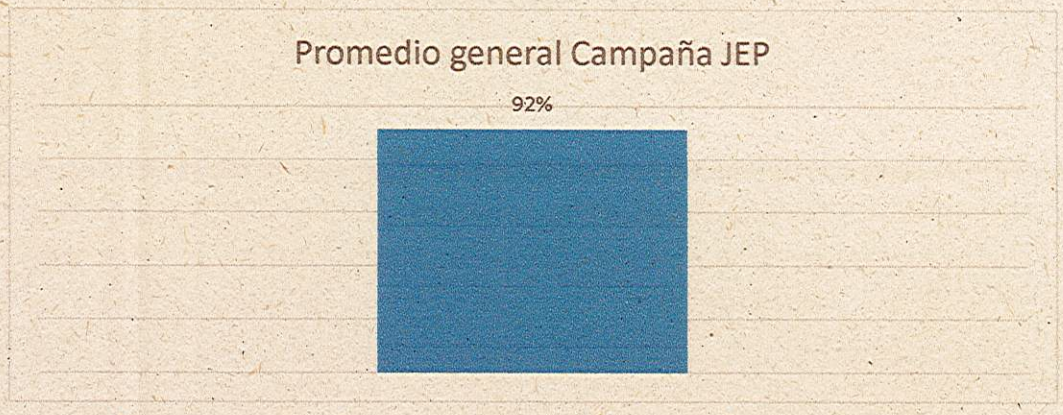
CONALCREDITOS CONALCENTER BPO							
Evaluacion 01 Campaña JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ (JEP)							
Agente: JEP Fecha: AGOSTO PESO : 20%	Jennifer Donado	Leidy Martinez	Juan Moreno	Daren Salazar	Diego Coronado	Promedio	Promedio General
1. Mencione los 7 casos priorizados por la jurisdiccion y de una breve explicacion de ellos?	20%	20%	20%	20%	20%	20%	92%
PESO : 20%							
2. Cuales son los requisitos para acogerse como victima a la JEP?	10%	20%	15%	20%	20%	17%	
PESO : 20%							
3. Quienes pueden acceder a la JEP?	10%	20%	20%	20%	20%	18%	
PESO : 20%							
4. Que hace la sala de definicion de situaciones juridicas?	10%	20%	20%	20%	20%	18%	
PESO : 20%							
5. Que tipo de sanciones impone la JEP? expliquelas	20%	20%	20%	20%	13%	19%	
Promedio por pregunta	14%	20%	19%	20%	19%	18%	
RESULTADO FINAL POR ASESOR	70%	100%	95%	100%	93%	92%	

CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595



Promedio general campaña

La Evaluación se realizó al 100% de los agentes arrojando un promedio general de 92%, se evidencia que se deben reforzar los conocimientos en los requisitos para acogerse como víctima de la JEP por lo que se realizaran capacitaciones las primeras semanas de septiembre con el fin de refrescar conceptos, validar pleno conocimiento de cada procedimiento de igual forma validar los procesos de monitoreo.



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Formato evaluación campaña

CONALCREDITOS Recaudo y Administración de Cartera CONALCENTER BPO Contact Center

Evaluacion 01 Campaña JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ (JEP)

Agente: _____ Fecha: _____

1. Mencione los 7 casos priorizados por la jurisdiccion y de una breve explicacion de ellos?
20%

2. Cuales son los requisitos para acogerse como victima a la JEP?
20%

3. Quienes pueden acceder a la JEP?
20%

PASION POR LO QUE HACEMOS

4. Que hace la sala de definicion de situaciones juridicas?
20%

5. Que tipo de sanciones impone la JEP? expliquelas
20%

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 **Pereira**: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

430
220

12. PLANES DE ACCION EJECUTADOS

Agosto 2019

PLANES DE ACCION DESAROLLADOS					
FECHA	NOMBRE	DESARROLLO	EJECUCION	FECHA DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Semana 2 (Agosto 5 a agosto 7 de 2019)	Formacion y acompañamiento	Capacitacion en SISTEMA INTEGRAL DE VERDAD JUSTICIA, REPARACION Y GARANTIAS DE NO REPETICION, DEPARTAMENTO SAAD COMPARECIENTES, GESTION TERRITORIAL, PREGUNTAS FRECUENTES.	La capacitacion se realizo en las instalaciones de CONALCREDITOS CONALCENTER BPO en las salas de capacitacion de la sede de ISERRA, la metodologia fue participativa, los medios usados fueron audiovisuales, documentales y trabajo de campo.	Agosto 5 a agosto 7 de 2019	100%
12/08/2019	Formacion y acompañamiento	Capacitacion en el adecuado manejo del guion de la campaña de la **JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ JEP**	Trabajo de campo en ejercicios hipoteticos para reforzar el procedimiento del guion.	15/08/2019	100%
12/08/2019	Formacion y acompañamiento	Capacitacion en la correcta tipificacion de las llamadas.	Trabajo de campo en ejercicios hipoteticos para reforzar el procedimiento de tipificacion.	Continuo	100%
12/08/2019	Formacion y acompañamiento	Se informará al Área de Formación **CONALCREDITOS CONALCENTER BPO** los resultados alcanzados de la campaña, con el fin de identificar el plan de acción y refuerzo para el grupo de trabajo, de esta manera mitigar los errores presentados	Se programa capacitacion con los RACS para el 31 de agosto de 2019 para reforzar las areas que han presentando novedad.	31/08/2019	POR EJECUTAR
12/08/2019	Seguimiento	Se continuará haciendo seguimiento a los RACS que no cumplieron con el umbral de aprobación, en aras de mejorar día a día su gestión, identificando sus fortalezas y oportunidades de mejora.	El seguimiento se realizara de forma continua con los monitoreos.	Continuo	100%
12/08/2019	Realimentacion	Se habilitará un espacio destinado a los RACS para exponer sus dudas respecto al proceso de monitoreo de llamadas, con previa autorización del coordinador y sin afectar los indicadores se realizará una pequeña charla de calidad, esto con el fin de refrescar los conceptos y proceso de monitoreo.	durante la operación se habilita un espacio para exponer la dudas respecto al monitoreo de llamadas para refrescar conceptos.	Continuo	100%
12/08/2019	Evaluacion y socialización.	Se realizará una evaluación que contenga temas tanto de seguimiento de guion como de servicio al ciudadano con el fin de refrescar información y de validar que los agentes en la línea tengan pleno conocimiento de cada procedimiento.	El dia 2 de septiembre de 2019 se realizara una evaluacion a los RACS para validar los conocimientos de la campaña.	02/09/2019	100%

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

13. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Mensualmente, con una dedicación de horas (4) horas mensuales, todo el personal de la campaña Jurisdicción Especial para la Paz -JEP participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación donde se tratan temas como: normas básicas de atención y registro de información, comunicación y etiqueta telefónica y aspectos generales de convivencia y formación con respecto a conocimientos que los agentes deben tener para orientar el servicio.

En agosto se realizó la siguiente capacitación.

- Actitud y Motivación

14. OBSERVACIONES

- El tiempo promedio de gestión total por llamada durante el mes agosto fue de 10:08 min.
- Se continúa evaluando informes de gestión individual de agentes para verificar tiempos de llamadas (TMO) y nivel de satisfacción con la línea de atención de los ciudadanos que se comunican con la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz – JEP**
- El nivel de atención en el mes de agosto es de 91.17% por lo cual se verificarán mallas de turnos y tiempos de auxiliares para incrementar el indicador en el mes de Septiembre.
- Se invita al cliente a verificar la opción que el botón clictocall sea más visible dentro de la página www.jep.gov.co de tal manera que sea una primera opción de comunicación del ciudadano.
- Se invita al cliente a verificar la opción de contar con bases de datos y estudiar la posibilidad de generar llamadas out para víctimas, comparecientes o terceros para que se acrediten ante la JEP

15. GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio

ASA:
Cálculo de tiempo promedio de respuesta

TMO:
Tiempo medio de Operación

CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

132
222

NIVEL DE SERVICIO:
Corresponden a las llamadas atendidas antes de 30 segundos sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ATENCION:
Corresponden a las llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ABANDONO:
Corresponden a las llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas

CONALCREDITOS
NIT. 800.219.668-3

DIANA MARCELA GUTIÉRREZ G.
Gerente Sucursal Bogotá
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _2_. Final: ____

INFORMACIÓN CONTRACTUAL:

Marque con una X el tipo de documento:			
ORDEN DE COMPRA 39058	**CONTRATO: X**	**CONVENIO:**	***ORDEN DE ACEPTACIÓN:***

Objeto: CONTRATAR A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ- JEP

Supervisor/ Interventor:	CONSTANZA CAÑON CHARRY
Contratista:	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

Valor: $ 212.477.612,76	**Plazo inicial de ejecución:**				
Fecha de inicio: Debe ser la misma de la fecha del acta de inicio	8	**de**	7	**de**	2019
Fecha de terminación:	31	**de**	12	**de**	**2019**

El contrato fue objeto de adición NO

1. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

ACTIVIDADES EJECUTADAS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2019, el Departamento de Atención al Ciudadano realizó las siguientes actividades para que fueran ejecutadas por los cinco (5) agentes del Centro de Contacto, el líder de calidad y el supervisor:

1. Se envío guion para atención telefónica que fue corregido, avalado y aplicado por

el Contact center en cada una de las llamadas.

2. Se realizó acompañamiento a los agentes, supervisor y líder de calidad del Contact center los días 8,9 y 10 de agosto de 2019 por parte de funcionarias del Departamento de Atención al Ciudadano, días durante los cuales se solicitó se tuvieran en cuenta y corrigieran actividades relacionadas con:

- Acceso para diligenciamiento del formulario web de PQRSDF, en los computadores de los agentes (Por velocidad del internet o por bloqueos en la URL)
- Trasferencia de llamadas a través del PBX o transferencia directa.
- Ingreso de la llamada a través del Clic to call con inclusión del mensaje de bienvenida.
- Se presenten reportes diarios que incluyeran información relacionada con:
- Número de llamadas entrantes
    1. Número de llamadas perdidas
    2. Número de llamadas caídas y causa
    3. Llamadas que no se les puede dar repuesta y hay que gestionar por parte del DAC.
    4. Número de llamadas que generan PQRSDF.
    5. Reporte de encuesta de satisfacción

- Se realizaron llamadas dos (2) veces a la semana por parte de la supervisora del contrato para conocer las situaciones presentadas, dudas encontradas o inquietudes surgidas en relación con el servicio del canal telefónico. para reforzar capacitación y solucionar aspectos técnicos si son de la JEP o gestionarlos directamente con sus ingenieros. Y así sucesivamente durante todo el mes de agosto.

- Se atendieron todas las llamadas realizadas desde el Contact Center para ayuda con la transferencia de llamadas o para absolver inquietudes presentadas con las preguntas realizadas por los usuarios.

- Se visibilizo el clic to call en la página de la JEP.

3. De acuerdo con los informes diarios y consolidado solicitado por la supervisora se

presentó por parte del supervisor del contact, análisis de las actividades desarrolladas por cada uno de los agentes y el líder de calidad, así:

LLAMADAS RECIBIDAS LINEA 4846980	LLAMADAS RECIBIDAS CLICK TO CALL	TOTAL
818	65	883

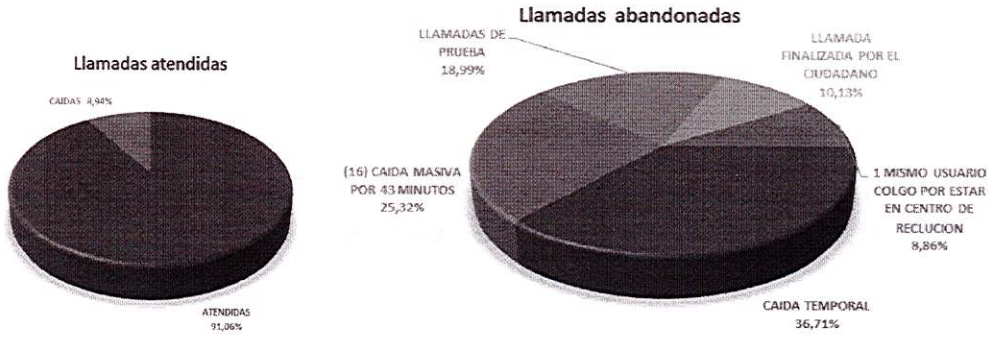
- Reportes de llamadas y encuestas entregados por el supervisor del Contact Center, se tiene que:

1. La participación porcentual de la línea de clic to call cuenta con una participación del 7.36% de las llamadas recibidas, y la línea Inboun cuenta con una participación del 92.64%, las dos líneas tienen un horario de atención de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 5:00 pm.



2. El número total de llamadas abandonadas fue de 77, por tanto se brindó atención directa a 806 usuarios, siendo las causas del abandono: caída masiva de la línea el día 12 de agosto de 2019 correspondientes a un 25.32%, llamadas de prueba correspondientes al 18.99%, finalizadas por el usuario 10.13% y relacionadas con un mismo usuario que llamo varias veces desde un Establecimiento carcelario correspondientes al 8.86%.

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co



El tiempo promedio de consulta es de 10 minutos

3. El rango horario con mayor número de llamadas se presenta entre las 10:00 a.m. y 11:00 a.m. y 8:00 a.m. y 9:00 a.m.
   Mientras que el más bajo se da a las 13:00 horas
4. Los temas de consulta de nuestros sujetos de derecho y ciudadana en general se orientan a información general sobre la JEP con un 35.83% acreditación con un 32.29% son exmiembros de las FARC -EP quienes indagan por información de procesos actuales

Etiquetas de fila	Cuenta de Trámite	%
Todos los que no estén anteriormente	263	35,83%
I.FARC-EP	237	32,29%
II. Fuerza Pública.	94	12,81%
Nacional	75	10,22%
V. Otro	28	3,81%
III. Terceros Interesados.	22	3,00%
II. Agentes de Estado.	6	0,82%
Internacional	5	0,68%
IV. Agentes del estado diferentes a FFP.	4	0,54%
Total general	734	100,00%

5. Los usuarios se identifican en un 35.97% como ciudadanía en general, en un 35.56% como comparecientes, mientras un 17.44% se identifican como victimas y un 10.49% como entidades públicas.
6. Las ciudades desde las cuales se realizan con mayor frecuencia llamadas son Bogotá, Ibagué y Neiva, seguidas de Florencia, Montería, y Acacias, entre otras.

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

7. En cuanto al detalle de los ciudadanos se tiene que son los hombres los que mayormente se comunican seguido de las mujeres y un porcentaje representativo que no informa.
8. En lo relacionado con el enfoque étnico las personas no informan, solo algunas de ellas respondieron ser afrocolombianos, indígenas y palenqueros.
9. Los atendidos se identificaron mayormente como adultos correspondientes a 725 ciudadanos, seguidos de adolescentes con un 0.82% y adultos mayores con un 0.68%.
10. En cuanto a las encuestas de satisfacción se informa que se invito a contestar la encuesta con 2 preguntas, respondiendo un 42.82% correspondiente a 328 personas, mientras 54.70% tomaron la decisión de no responder.
    En lo relativo a la primera pregunta relacionada con:

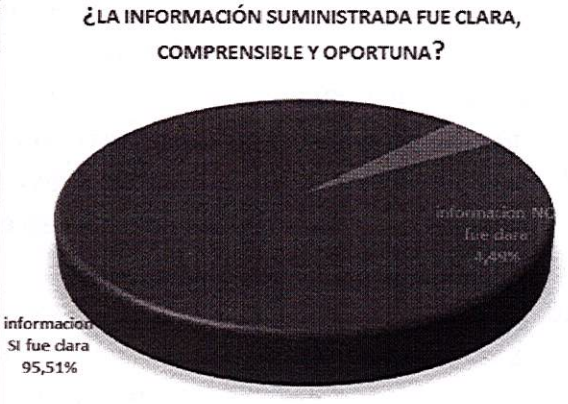
- La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados? Con las opciones bueno, regular y malo, se obtuvo una respuesta buena de un 94.52% seguida de regular con un 4.32% y malo con 1.15%
- La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? Con las opciones fue clara, no fue clara, se respondió la primera con 95.51%, mientras no fue clara con un 4.49%
- Se indica que las inconformidades en su mayoría obedecen a que no se responde cuando se transfiere la llamada desde el Contact center, a que no cuentan con autorización para que se les otorgue información.

La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados					
fecha	Bueno	Regular	Malo	No contesta encuesta	Total
08/08/2019	36	1	1	50	88
09/08/2019	25	1		36	62
12/08/2019	22	1		35	58
13/08/2019	18			21	39
14/08/2019	28	3		30	61
15/08/2019	14	1		18	33
16/08/2019	17	2		19	38
20/08/2019	14			18	32
21/08/2019	14	1		29	44
22/08/2019	17	1	1	16	35
23/08/2019	15			24	39
26/08/2019	22	1		24	47
27/08/2019	14	1	1	14	30
28/08/2019	21	1	1	33	56
29/08/2019	24	1		20	45
30/08/2019	27	0	0	32	59
Total general	328	15	4	419	766



Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna				
fecha	informacion SI fue clara	informacion NO fue clara	No contesta encuesta	Total
08/08/2019	36	1	51	88
09/08/2019	24		38	62
12/08/2019	21	1	36	58
13/08/2019	17	1	21	39
14/08/2019	25	4	32	61
15/08/2019	13	1	19	33
16/08/2019	18	1	19	38
20/08/2019	14	1	17	32
21/08/2019	16	0	28	44
22/08/2019	16	0	19	35
23/08/2019	15	0	24	39
26/08/2019	19	2	26	47
27/08/2019	14	1	15	30
28/08/2019	21	1	34	56
29/08/2019	24	1	20	45
30/08/2019	26	0	33	59
Total general	319	15	432	766



11. Se evidenció que se realizan actividades de orientación y capacitación por parte del líder de calidad del Contact Center a los agentes que atienden el mismo, en temas de la JEP y de actitud y motivación.

3. VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL:

Valor Inicial	$212.477.612,76
Valor Total	$212.477.612,76
Pago No. 1	18.012.508,11
Saldo (presupuestal)	194.465.104,65
Valor a Reintegrar (si aplica)	0

4. AVANCE DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Porcentaje de Ejeución Física	23,86%
Porcentaje de Ejecución Financiera	8.48%

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _2_. Final: ____

5. VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES DEL CONTRATISTA:

El contratista presentó los documentos que acreditan que se encuentra a paz y salvo por concepto del pago de aportes a los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, riesgos laborales, o parafiscales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Pagos persona jurídica: El contratista aporta certificación validada y firmada por parte de revisor fiscal.

7. CONCLUSIÓN INFORME

Cumplimiento: El contratista cumplió con sus obligaciones, conforme las normas, especificaciones, procedimientos, lineamientos técnicos, manuales operativos y demás normas técnicas exigibles.

8. OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O SOLICITUD DE MODIFICACIONES CONTRACTUALES:

Ninguna.

9. ANEXOS

- Factura No. BCNC6071 de fecha: 2019/09/24 por valor de $32.677.134,63
- Certificación revisor fiscal cumplimiento con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones, aportes a las cajas de compensación familiar y aportes parafiscales.
- Informe de cumplimiento de CONALCREDITOS CONALCENTER BPO sobre la ejecución.
- Informe supervisión.

CONSTANZA CAÑON CHARRY
Jefe Departamento de Atención al Ciudadano

138
228

CONALCREDITOS
RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
Nit 800219668-3

RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN
Resolución DIAN No.18763000072939 26/08/2019
Numeración Habilita BCNC 4801 al BCNC 8923
BOGOTA
ICA Tarifa 9.66/1000
Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FACTURA DE VENTA

No. BCNC6071

FECHA: BOGOTA-ISER Septiembre, 24 de 2019 **GRANDES CONTRIBUYENTES RES 012635 14DIC 2018**

SEÑORES: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ NIT. 901140004 - 8

DIRECCION: CR 7 63 44 TEL: 4846980

CIUDAD: BOGOTA D.C.

	CONCEPTO	VALOR TOTAL
415596	AGO - 2019 SERV CALL CENTER ORD 39058	27,459,777.00
240806	IVA, 19%	5,217,357.63

SON: TREINTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO PESOS CON SESENTA Y TRES CVS.

SUB-TOTAL	27,459,777.00
I.V.A	5,217,357.63
R FTE	0.00
RETE IVA	0.00
R ICA	0.00
R CREE 0.60%	0.00
TOTAL $	32,677,134.63

AUTORIZACION FACTURACION POR COMPUTADOR
IMPRESO POR CONALCREDITOS SAS SOFTWARE NOVASOFT
AUTORRETENEDORES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA
RESOLUCION 000425 27 ENE-2016 VIG:DESDE AGO-2016

OBSER: FAVOR CONSIGNAR CUENTA AHORRO BANCO DE OCCIDENTE # 0738-5000-0

CONALCREDITOS
NIT. 800.219.668 - 3

FIRMA
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE.
HEMOS RECIBIDO REAL Y MATERIALMENTE
LOS SERVICIOS RELACIONADOS

ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA A UNA LETRA DE CAMBIO Y SURTE TODOS SUS EFECTOS CONFORME AL ARTICULO 774 DEL CODIGO DE COMERCIO Y CAUSA INTERESES POR MORA IGUALES A LOS MAXIMOS PERMITIDOS POR LA LEY

Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443

Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040

R.H. SECONTRI S.A.S.
NIT : 900.271.275 - 5
Carrera 29 No. 9 - 64 Champagña
Teléfono : 556 6999 Fax : 514 1181
mail : secontri@emcali.net.co

A QUIEN INTERESE:

Yo **LIBIA RODRIGUEZ MOYA** en calidad de **REVISOR FISCAL** de la sociedad **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S "CONALCREDITOS CONALCENTER BPO" con NIT 800.219.668-3**, identificada con cedula de ciudadanía No. 31.850.097 de acuerdo a la Ley 789 de 2002- Ley de Reforma Laboral y el Art. 9 de la Ley 828 de 2003, manifiesto bajo juramento, que la sociedad se encuentra al día en el cumplimiento del pago de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones, aportes a la caja de compensación familiar, ICBF Y SENA, igualmente con el pago de salarios y prestaciones sociales por un periodo no inferior a seis (6) meses anteriores a la presentación de esta certificación.

En constancia, se firma en Cali a los Nueve (09) días del mes de Septiembre del año Dos mil Diecinueve (2019).

LIBIA RODRIGUEZ MOYA
CC. 31.850.097
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 12503T