193
273

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Fecha de la constancia de cumplimiento: 15 de Noviembre 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 12 de Noviembre 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, correspondiente a la factura No. BCNC8988 del mes de octubre 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. 4 por un valor de **$ 33.156.509,47** correspondiente a la cuarta factura de la orden de compra 39058

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

Rubro Presupuestal	Valor
C-4499-1000-1-0-4499006-02	33.156.509,47

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: HARVEY DANILO SUAREZ MORALES

Cargo: SUBSECRETARIO EJECUTIVO

Dependencia: SUBSECRETARIA EJECUTIVA

Firma

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de actividades ejecutadas por el contratista	JEP-FR-08-06	Página 1 de 1
		Versión 0.0	2019-07-24

NOMBRE DEL CONTRATISTA	CONALCREDITO CONALCENTER BPO			**NÚMERO DE CONTRATO**	ORDEN DE COMPRA 39058			
No. DE IDENTIFICACIÓN / NIT	901140004			**TIPO DE CONTRATO**	ORDEN DE COMPRA			
NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	CONSTANZA CAÑON CHARRY			**DEPENDENCIA**	DPTO ATENCIÓN AL CIUDADANO			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$ 212.477.612.76			**PLAZO DE EJECUCIÓN:**			INICIO 08-07-2019	FINALIZACIÓN 31-12-2019
PERIODO DEL INFORME	Entre 01 y el 31 de OCTUBRE de 2019	**PARCIAL**	X	**No. de Informe**	4 de 6	**FINAL**		
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	13 DE NOVIEMBRE DE 2019							

OBJETO CONTRACTUAL:
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 TRAMITES Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ-JEP

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Con el fin de facilitar la explicación de lo ejecutado en cumplimiento del objeto contractual y sus obligaciones, digite a continuación cada una de las obligaciones específicas establecidas en el contrato, y relacione para cada una la manera en la cual se llevó a cabo: Nombre que se le da a la actividad ejecutada, fecha de la actividad, asistentes, objetivo de la actividad, conclusiones, compromisos, tareas, etc.
No incluya datos o información sensible.

IMPORTANTE: SI ES EL INFORME FINAL, SEÑALAR FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME Y EL CUMPLIMIENTO DE UNA A UNA DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LOS LOGROS CONSEGUIDOS.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de actividades ejecutadas por el contratista	JEP-FR-08-06 Versión 0.0	Página 1 de 1 2019-07-24

1) OBLIGACIÓN No.1 5 agentes de Centro de Contacto General Jornada ordinaria - Plata

- *Desde el momento de suscripción de la orden de compra se encuentran prestando servicios en el Contact center atendiendo la línea telefónica y brindando la información requerida por los usuarios.*

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Informe de gestión de servicio presentado por el contratista correspondiente al mes de octubre de 2019, donde se evidencia las evaluaciones de monitoreos en cada asesor. Se anexa informe

2) OBLIGACIÓN No.2 Líder de calidad jornada ordinaria

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Informe de gestión de servicio presentado por el contratista correspondiente al mes de octubre de 2019, con los procesos de calidad y su gestión mensual . Se anexa informe

3) OBLIGACIÓN No.3 " 1 supervisor operación Centro de contacto Jornada ordinaria

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Informe de gestión de servicio presentado por el contratista cofrespondiente al mes de octubre de 2019, con bases de datos y reportes del servicio. Se anexa informe

4) OBLIGACIÓN No.4 "7 grabaciones de anuncios IVR (interactive Voice Response)"

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se realizaron dos (2) grabaciones de anuncio para momentos de espera durante las llamadas de usuarios. Anexo correos.

5) OBLIGACIÓN No.5 " 30000 minutos de conexión outbound de fijo a celular todos los operadores de telefonía móvil celular

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se utilizaron 684 minutos de acuerdo a lo consignado en el informe del mes de octubre. Se anexa informe

6) OBLIGACIÓN No.4 "30000 minutos de conexión outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se utilizaron 359 minutos de acuerdo a lo consignado en el informe del mes de octubre. Se anexa informe

- OBLIGACIÓN No.4 "7 estudios de seguridad polígrafo

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se cobraron en otra factura.

7) OBLIGACIÓN No.4 "10000 minutos transferencia de llamadas o contactos jornada ordinaria"

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se utilizaron 311 minutos de acuerdo a lo consignado en el mes de octubre.

8) OBLIGACIÓN No.4 "2 licencias CLIC TO CALL)"

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se incluyen 2 licencias de click to call evidenciado en el informe mensual de gestion Octubre

9) OBLIGACIÓN No.4 "Un enlace dedicado entre puntos o internet"

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se realiza cobro de un enlace dedicado. Se anexa informe y prefactura del mes de octubre.

10) OBLIGACIÓN No.4 "5 horas de desarrollo

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
No se realiza desarrollo durante el mes de octubre.

11) OBLIGACIÓN No.4 "5000 mensajes SMS Servicios de Mensajes cortos Jornada ordinaria"

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
No se envian mensajes durante el mes de octubre

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de actividades ejecutadas por el contratista	JEP-FR-08-06	Página 1 de 1
		Versión 0.0	2019-07-24

ENTREGABLES O PRODUCTOS

Se anexa informe de Gestión del servicio del Centro de Contacto correspondiente al mes de octubre en CD

VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES DEL CONTRATISTA (Persona Natural)

PERÍODO DE COTIZACIÓN	*NÚMERO DE PLANILLA DE PAGO*	*FECHA DE PAGO DE LA PLANILLA*	*INGRESO BASE DE COTIZACIÓN (IBC)*	*APORTES A SALUD*	*APORTES A PENSIÓN*	*APORTE A ARL*
octubre	Certificación Revisor Fiscal					

OBLIGACIONES GENERALES:

Como contratista responsable de la ejecución del contrato ya indicado, certifico que he cumplido a cabalidad y de manera puntual con algunas de las obligaciones generales establecidas y se esta a la espera de que la entidad requiera campañas puntuales de acuerdo a propuestas efectuadas por el Departamento de Atención al Ciudadano, para ejecutar el resto de las obligaciones del contrato

Firma del contratista
CC: 66967451

Nombre del contratista: Diana M. Gutiérrez G.

DEBE REMITIRSE CON EL PRESENTE INFORME, UN CD CON LA INFORMACIÓN Y EVIDENCIAS ENUNCIADAS. CUALQUIER NOVEDAD O ANOMALÍA PRESENTADA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, DEBE SER COMUNICADA AL SUPERVISOR DEL CONTRATO.

10) OBLIGACIÓN No.4 "5 horas de desarrollo

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
No se realiza desarrollo durante el mes de octubre.

11) OBLIGACIÓN No.4 "5000 mensajes SMS Servicios de Mensajes cortos Jornada ordinaria"

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
No se envían mensajes durante el mes de octubre

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

198
278

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 OCTUBRE 2019

Bogotá, noviembre 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

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. PLANES DE ACCION 26

12. FORMACION Y CAPACITACION 27

13.OBSERVACIONES 27

14. GLOSARIO 27

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

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

200
280

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

CO17/7598
CO17/7596
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

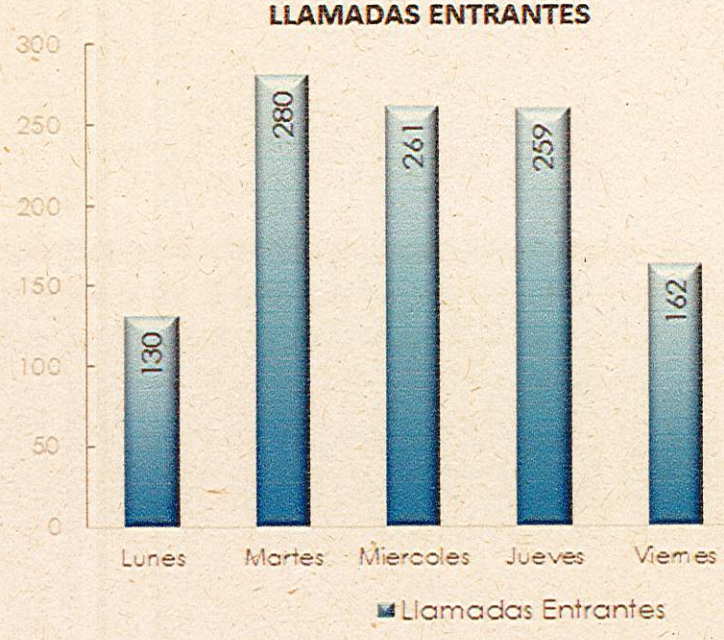
201
241

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 ofimáticas 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.**

2. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se observa la cantidad de llamadas por día que ingresaron para la línea de atención al ciudadano de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** el periodo del 01-10-2019 a 31-10-2019, se han recibido 1092 llamadas de las cuales 1055 corresponden a la línea inbound y 37 a click tocall.



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

202
282

2.1. Comparativo de llamadas.

En comparación con el mes anterior se recibieron 432 llamadas menos que el mes de Septiembre y 209 mas que el mes de Agosto.



2.2. 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 3.39% de las llamadas recibidas, la línea Inboun que cuenta con una participación del 96.61%, las dos líneas tienen un horario de atención de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 5:00 pm

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



2.2.1. Histórico de participación por línea

Para la línea inbound se presentó un aumento en la participación pues que paso de 96.39% en el mes de septiembre a un 96.61% en el mes de octubre; Para la línea clicktocall se presentó un disminución en la cantidad de ciudadanos que se comunicaron por este medio pasando de 3.61% a 3.39%.

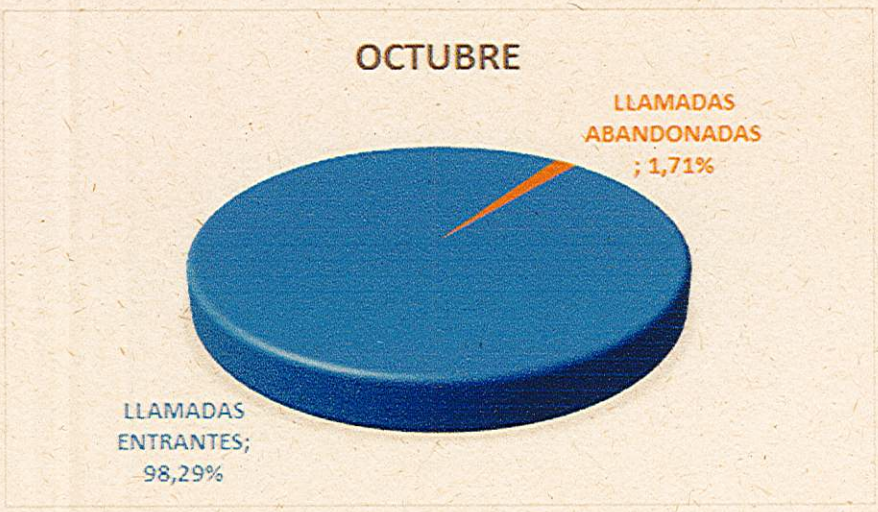
PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



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

2.2. Nivel de atención

Durante el mes de octubre de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 1073 llamadas con de ciudadanos y 19 fueron abandonadas, para un total de 1092 llamadas ingresadas en lo transcurrido del mes.



PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

2.2.1. Histórico de atención

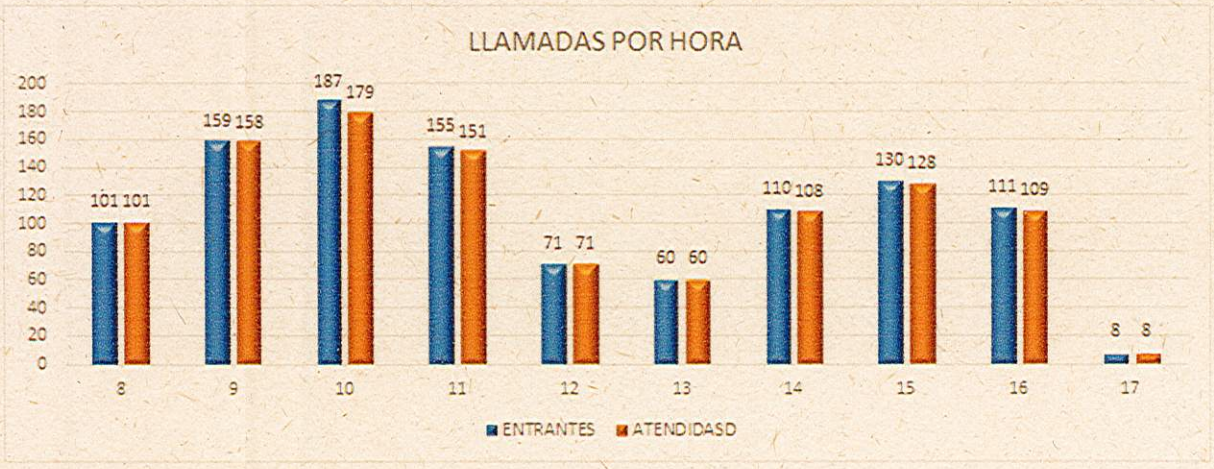
Se presenta un aumento en el porcentaje de atención de llamadas de ciudadanos al pasar de 83.20% en el mes de septiembre a 98.26% en el mes de octubre.



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

En cuanto al total de las llamadas abandonadas en el mes de octubre es de 19 llamada

3. LLAMADAS POR INTERVALO



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 1:00 am a 12:00 am, la hora en cual se tiene un menor ingreso de llamadas son las 13:00 al cierre del mes de octubre. Este dato es la suma de las llamadas por hora en total de cada uno de los meses.

4. 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 el TMO para le mes de octubre es de 8:58.

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

206
286

Total	1.092	1.073	1.063	19	97,34%	98,26%	1,74%	0:08:58

Fecha	Dia Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
2019-10-01	Martes	58	57	57	1	98,28%	98,28%	1,72%	0:08:54
2019-10-02	Miercoles	64	64	64	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:49
2019-10-03	Jueves	59	52	49	7	83,05%	88,14%	11,86%	0:07:28
2019-10-04	Viernes	35	35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:59
2019-10-07	Lunes	45	45	45	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:56
2019-10-08	Martes	57	56	55	1	96,49%	98,25%	1,75%	0:10:18
2019-10-09	Miercoles	44	44	44	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:35
2019-10-10	Jueves	40	40	40	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:06
2019-10-11	Viernes	34	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:06
2019-10-15	Martes	62	61	59	1	95,16%	98,39%	1,61%	0:07:50
2019-10-16	Miercoles	49	49	49	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:22
2019-10-17	Jueves	47	47	47	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:43
2019-10-18	Viernes	41	41	41	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:30
2019-10-21	Lunes	42	42	42	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:38
2019-10-22	Martes	44	44	44	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:12
2019-10-23	Miercoles	52	50	50	2	96,15%	96,15%	3,85%	0:10:11
2019-10-24	Jueves	59	59	59	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:05
2019-10-25	Viernes	52	52	52	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:59
2019-10-28	Lunes	43	40	39	3	90,70%	93,02%	6,98%	0:09:23
2019-10-29	Martes	59	57	57	2	96,61%	96,61%	3,39%	0:09:43
2019-10-30	Miercoles	52	52	51	0	98,08%	100,00%	0,00%	0:08:39
2019-10-31	Jueves	54	52	50	2	92,59%	96,30%	3,70%	0:07:02

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

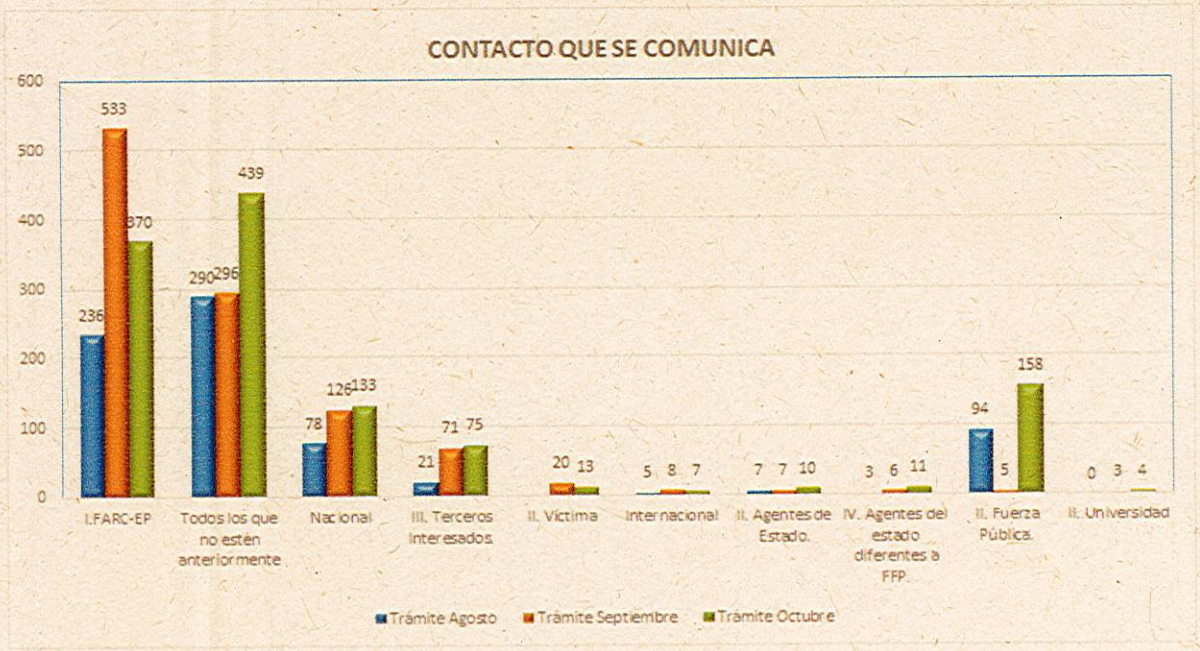
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

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

287 287

5. 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 en el mes de octubre se** identifica que el 49.58% se comunica son exmiembros de las FARC -EP quienes indagan por información de procesos actuales o buscan saber cómo acogerse a la jurisdicción.



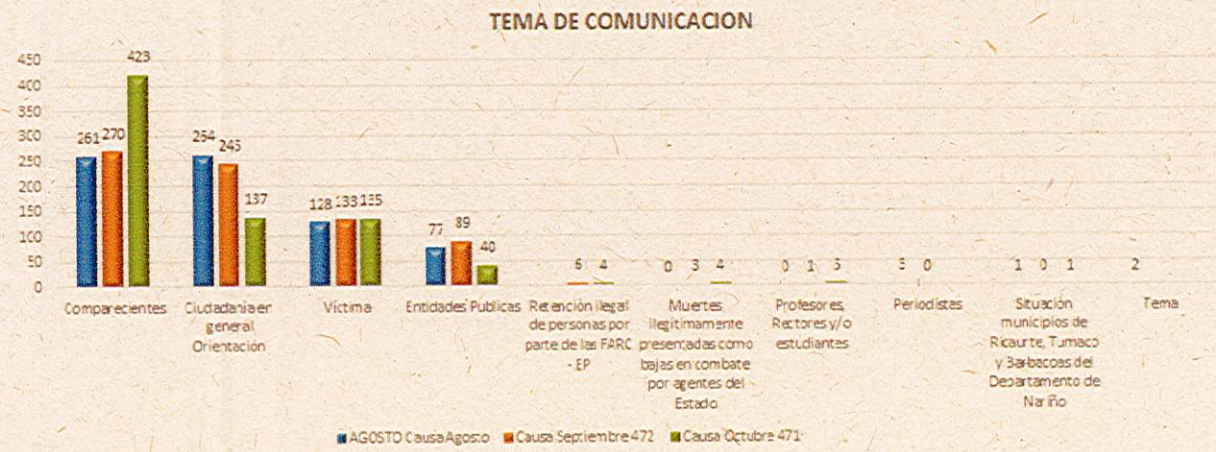
TEMATICA	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
Etiquetas de fila	Trámite Agosto	%	Trámite Septiembre	%	Trámite Octubre	%
I.FARC-EP	236	32,15%	533	49,58%	370	30,33%
Todos los que no estén anteriormente	290	35,97%	296	27,53%	439	35,98%
Nacional	78	10,63%	126	11,72%	133	10,90%
III. Terceros Interesados.	21	2,86%	71	6,60%	75	6,15%
II. Víctima		0,00%	20	1,86%	13	1,07%
Internacional	5	0,68%	8	0,74%	7	0,57%
II. Agentes de Estado.	7	0,95%	7	0,65%	10	0,82%
IV. Agentes del estado diferentes a FFP.	3	0,41%	6	0,56%	11	0,90%
II. Fuerza Pública.	94	12,81%	5	0,47%	158	12,95%
II. Universidad	0	0,00%	3	0,28%	4	0,33%
Total general	734	100,00%	1075	100,00%	1220	100,00%

Los usuarios que se comunican a la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la Paz JEP** se identifican como comparecientes en un 30.33 % disminuyendo con respecto al mes de septiembre , 38.72%.

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

208
288



Causa de comunicación	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
	Causa Agosto	%	Causa Septiembre	%	Causa Octubre	%
Comparecientes	261	35,46%	472	38,72%	471	38,61%
Ciudadanía en general Orientación	264	35,87%	270	22,15%	423	34,67%
Víctima	128	17,39%	245	20,10%	137	11,23%
Entidades Publicas	77	10,46%	133	10,91%	135	11,07%
Retención ilegal de personas por parte de las FARC - EP		0,00%	89	7,30%	40	3,28%
Muertes ilegítimamente presentadas como bajas en combate por agentes del Estado	0	0,00%	6	0,49%	4	0,33%
Profesores, Rectores y/o estudiantes	0	0,00%	3	0,25%	4	0,33%
Periodistas	3	0,41%	1	0,08%	5	0,41%
Situación municipios de Ricaurte, Tumaco y Barbacoas del Departamento de Nariño	1	0,14%	0	0,00%		0,00%
Tema	2	0,27%	0	0,00%	1	0,08%
Total general	736	100,00%	1219	100,00%	1220	100,00%

Se continua con la tendencia de un 38.01% en donde las personas que yaros se comunican con la línea de atención de la Jurisdicción especial para la paz JEP son comparecientes

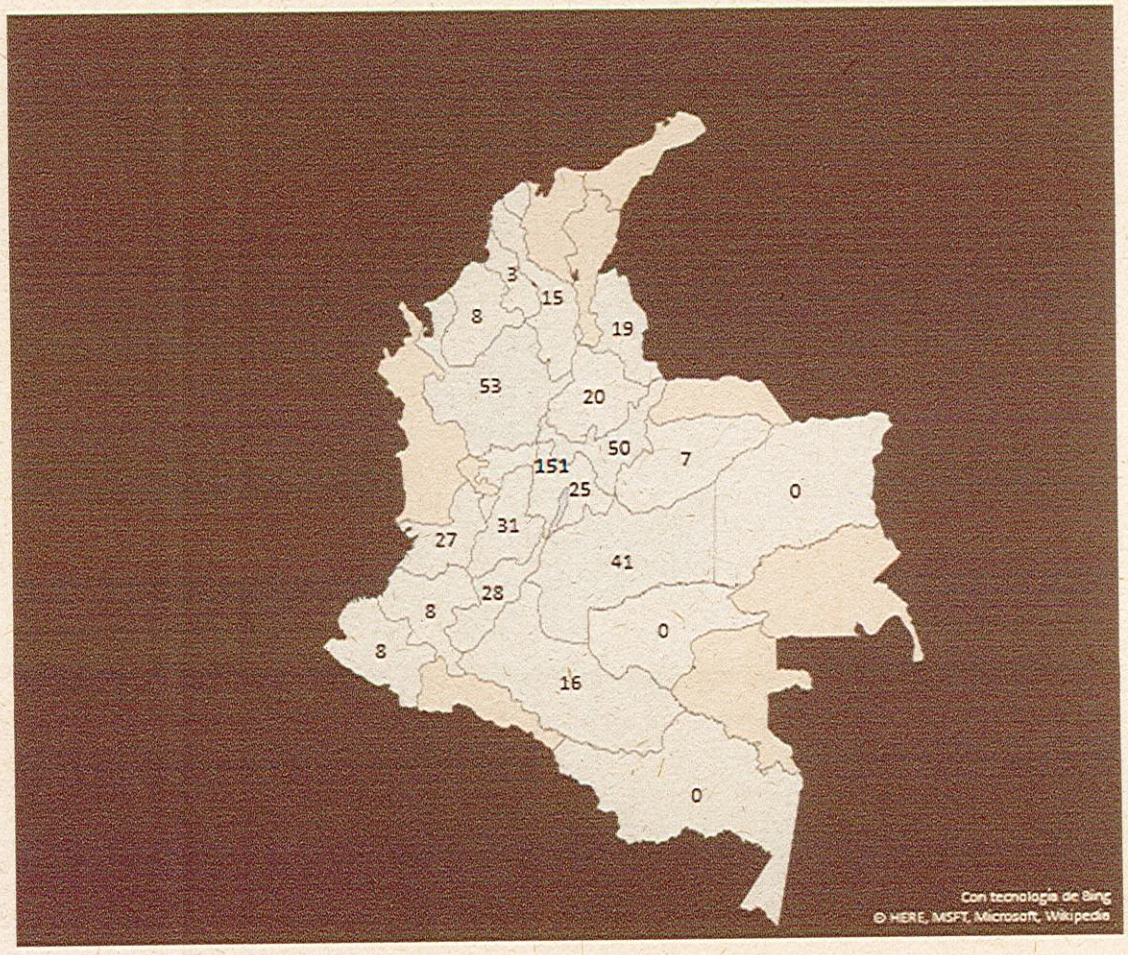
ISO 9001 SGS CO17/7598
OHSAS 18001 SGS CO17/7596
ISO 14001 SGS CO17/7595

6. 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.

6.1. Tabla de llamadas por departamento Incluyendo Bogotá octubre



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

290 ~~270~~

6.1.1. Comparativo de llamadas por departamento

MES	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
DEPARTAMENTO	CONTACTO	%	CONTACTO	%	CONTACTO	%
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	91	12,38%	436	36,58%	151	10,87%
ANTIOQUIA	28	3,81%	119	9,98%	53	4,42%
VALLE DEL CAUCA	12	1,63%	56	4,70%	27	1,84%
NO INFORMA	399	54,29%	54	4,53%	625	56,91%
SANTANDER	7	0,95%	54	4,53%	20	1,10%
TOLIMA	20	2,72%	45	3,78%	31	2,03%
META	11	1,50%	44	3,69%	41	2,39%
BOLIVAR	10	1,36%	40	3,36%	15	2,21%
CUNDINAMARCA	12	1,63%	41	3,44%	25	2,03%
CALDAS	16	2,18%	29	2,43%	28	2,03%
CAUCA	3	0,41%	27	2,27%	8	0,74%
CORDOBA	16	2,18%	26	2,18%	8	0,74%
ATLANTICO	8	1,09%	24	2,01%	18	1,47%
CAQUETA	22	2,99%	25	2,10%	16	0,55%
HUILA	24	3,27%	24	2,01%	28	1,66%
BOYACA	13	1,77%	24	2,01%	50	4,60%
CASANARE	3	0,41%	21	1,76%	7	0,92%
CESAR	6	0,82%	21	1,76%	13	0,92%
NORTE DE SANTANDER	14	1,90%	18	1,51%	19	1,10%
MAGDALENA		0,00%	14	1,17%	14	0,55%
NARIÑO	6	0,82%	13	1,09%	8	0,74%
PUTUMAYO	4	0,54%	12	1,01%	4	0,18%
SUCRE	3	0,41%	10	0,84%	3	0,00%
CHOCO		0,00%	5	0,42%	1	0,00%
RISARALDA		0,00%	4	0,34%	3	0,00%
QUINDIO	2	0,27%	2	0,17%	4	0,00%
ARAUCA		0,00%	2	0,17%	0	0,00%
LA GUAJIRA		0,00%	1	0,08%	0	0,00%
GUAVIARE	2	0,27%	1	0,08%	0	0,00%
AMAZONAS	2	0,27%		0,00%	0	0,00%
VICHADA	1	0,14%		0,00%	0	0,00%
TOTAL	735	100%	1192	100%	1220	100%

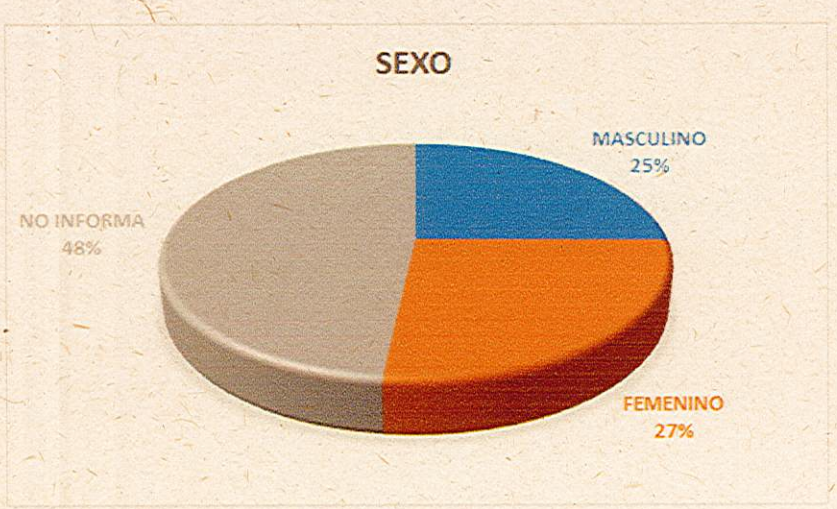
Los departamento de la cuales se presenta una mayor comunicación por parte de ciudadanos es Bogotá con un 39.29% de las llamadas recibidas, seguido de Antioquia con un 9.85% .

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

7. DETALLE DE CIUDADANO

7.1. Sexo

De las 1073 personas que se contactaron con la línea de atención en el mes de octubre el 25.32% corresponde a **Hombres (M)** ; el 27.47% corresponden **a Mujeres (F)**, 48.80%,



PASION POR LO QUE HACEMOS

7.2. Historico de Sexo

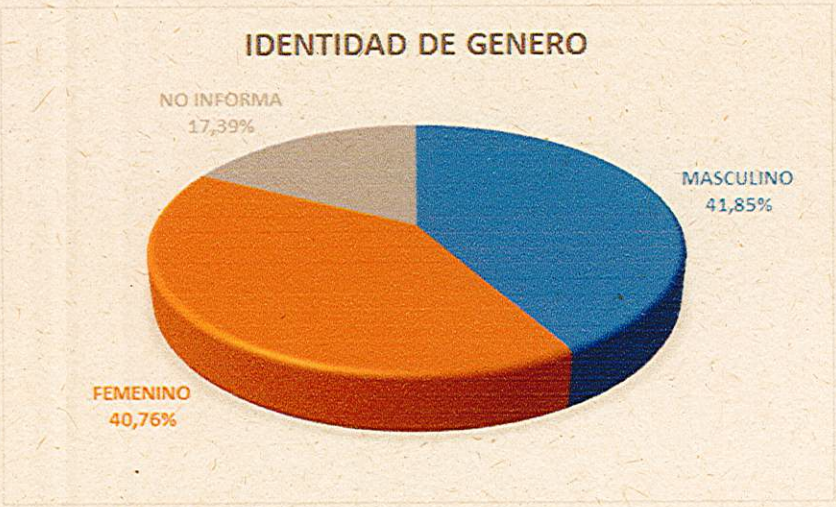


Se identifica que se debe hacer un mayor enfasis en indagar el sexo de los ciudadanos que se comunicación con la linea de atencion de la JEP.

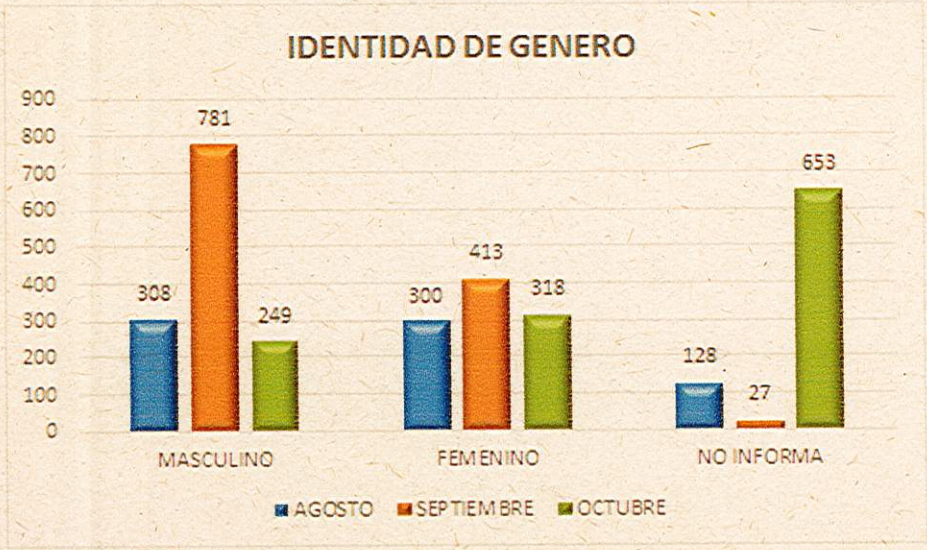
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

8.2. Identidad de Genero

Para identidad de género 249 personas se identifican como Hombre (M) correspondiente a un 41.85%, 318 personas que se comunicaron se identifican como mujeres (F) correspondientes a 40.76% y 653 personas prefieren no informar esto corresponde a un 17.39%.



8.2.1. Histórico Identidad de género.



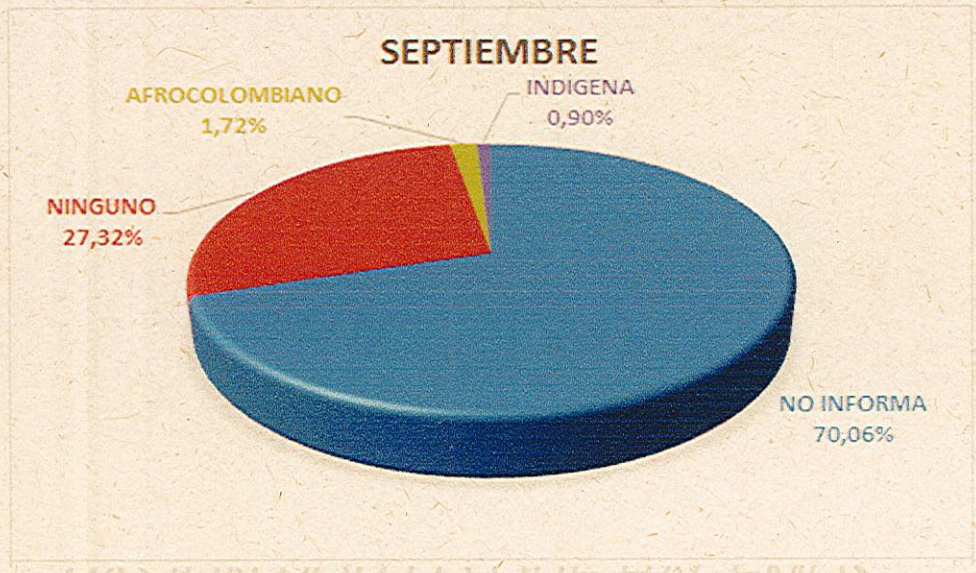
Se identifica que el 97.25% de los ciudadanos proporcionan información correspondiente a la identidad de genero

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

213
293

8.3. Enfoque étnico

De las personas que se comunican con la línea de atención 975 no informan enfoque étnico correspondiente a un 70.06%, 218 personas que corresponden a un 27.32% indican no pertenecer a un enfoque étnico determinado, 21 personas se identifican como afrocolombianos,4 personas informan ser indígenas.



PASION POR LO QUE HACEMOS

8.3.1. Histórico enfoque étnico.

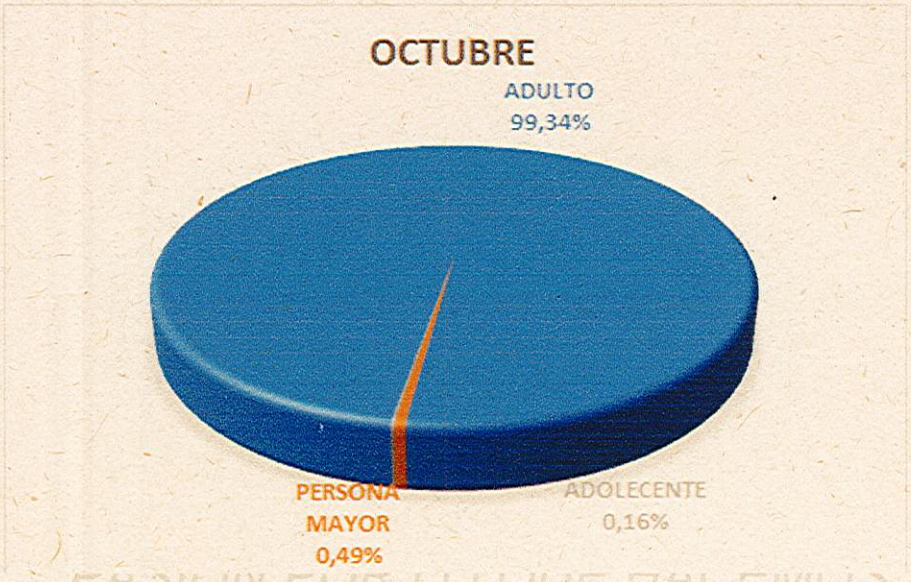


Se presenta un incremento proporcional de la cantidad de ciudadanos que no desean informar si se consideran pertenecientes a un enfoque étnico determinado

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

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 99.34% correspondidnte a 1212 ciudadados, adolecentes 2 personales correspondidnte a un 0.16% y 6 personas adultos mayores correspondidnte a un 0.49%.



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 1055 personas contestaron.

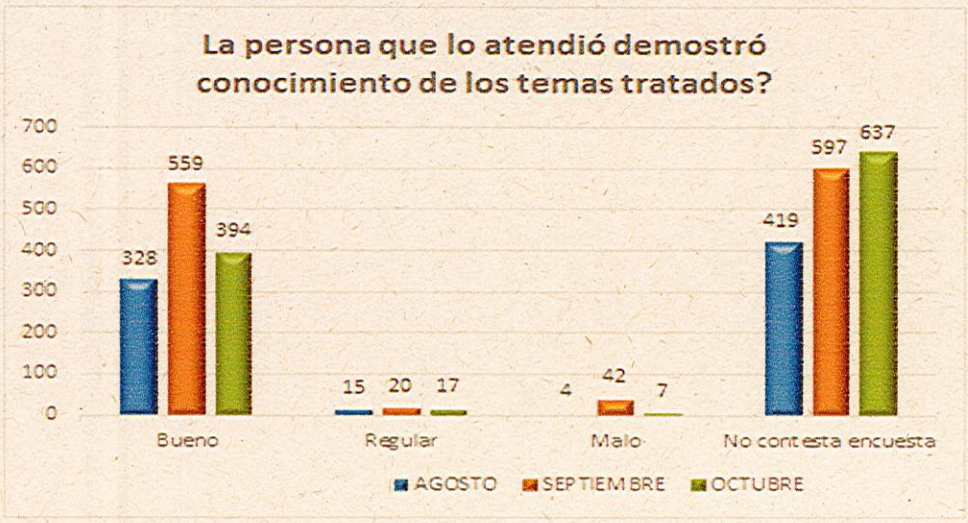
- ✓ Ante la primera pregunta **¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados**? se mostraron los siguientes resultados.



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

215
295

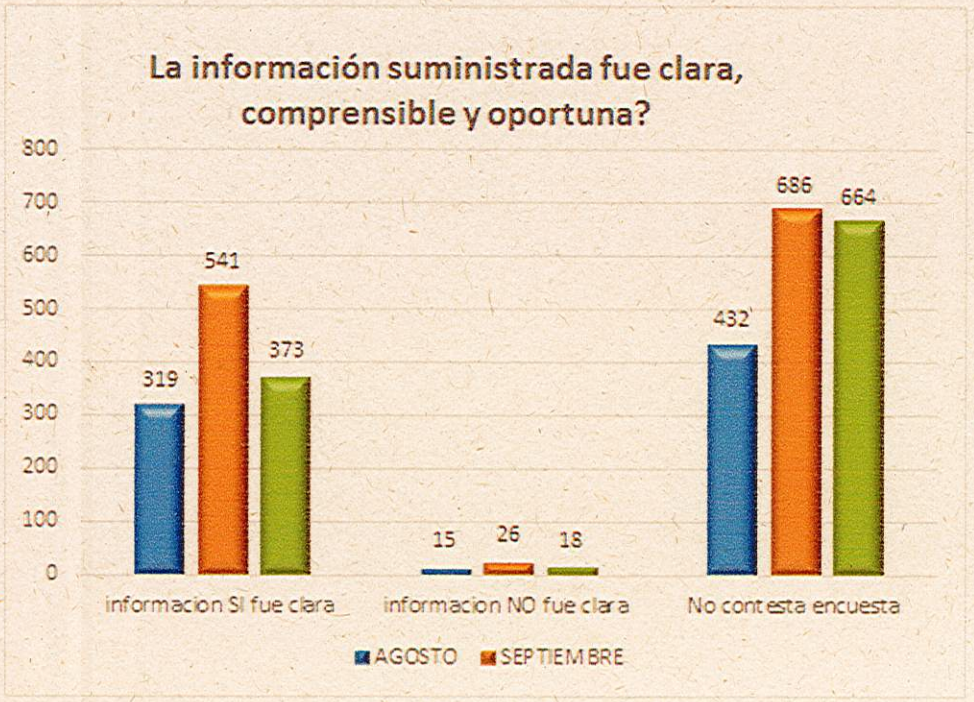
- ✓ Historico de pregunta "Ante la primera pregunta **La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?**"



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



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



- ✓ El 95.40 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 94.26% de los usuarios manifiestan tener claridad sobre la informacion recibida en la linea de atencion para la segunda pregunta

9.1. Transferencias

Del 10% de llamadas de muestra correspondientes a transferencias con calificaciones negativas se explican los motivos:
El 100% corresponde a transferencia no exitosa y/o no autorizada

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



Gráfica No. xx Atención telefónica octubre 2019.
Fuente: Registro de monitoreos.

9.2. Solicitudes de información sin autorización

Del 10% de llamadas de muestra correspondientes a solicitudes de información sin ser apoderado con calificaciones negativas el 100% califico de forma negativa, no presenta variaciones respecto del mes de septiembre de 2019.

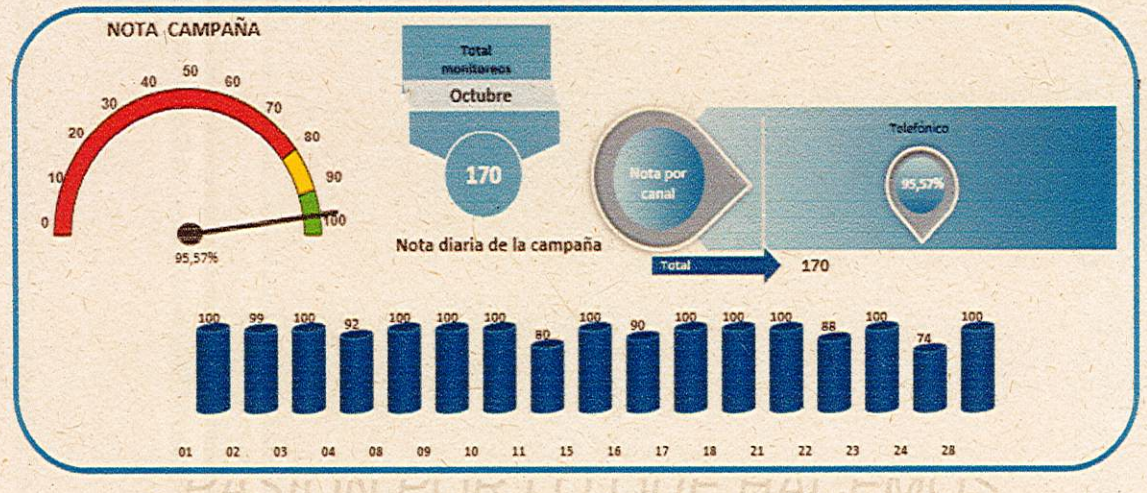
PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



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

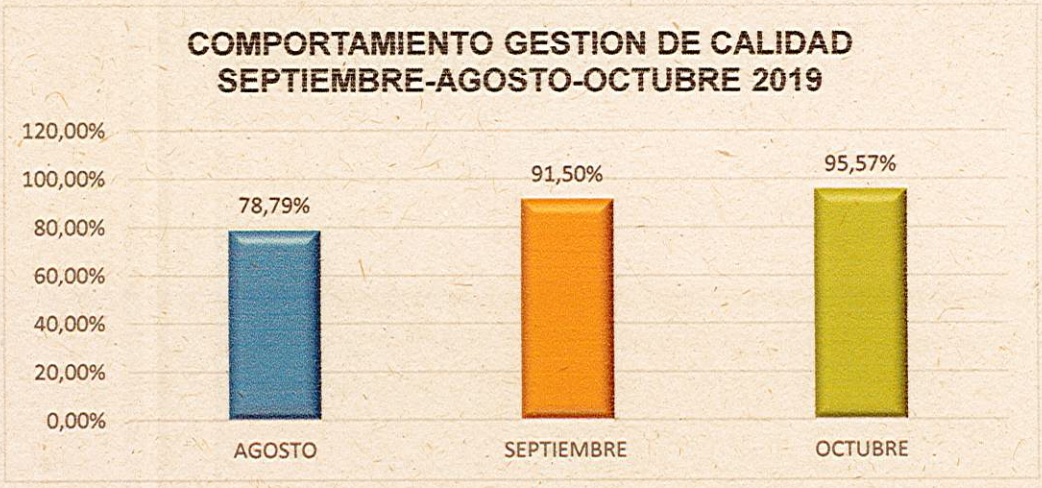
10. Gestión Calidad

Con el fin de asegurar un seguimiento a los procesos y procedimientos de la prestación del servicio BPO, a continuación, se presenta el comportamiento del indicador de la gestión de calidad en el mes de octubre del año 2019, se evidencia un crecimiento del 4.07% en calidad respecto del mes anterior.



PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

Gráfica No. xx resultado octubre 2019.
Fuente: Registro de monitoreos

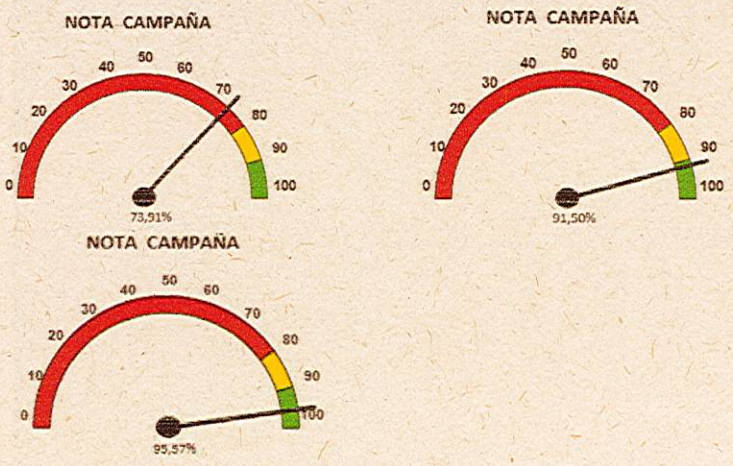


Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 **Pereira**: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero /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

Resumen General

Resultado total de la campaña (Todos los de canales de atención).

El resultado total de calidad para la campaña de la Jurisdicción Especial para la Paz en el mes de octubre del año 2019. corresponde al 95.57%.



PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

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



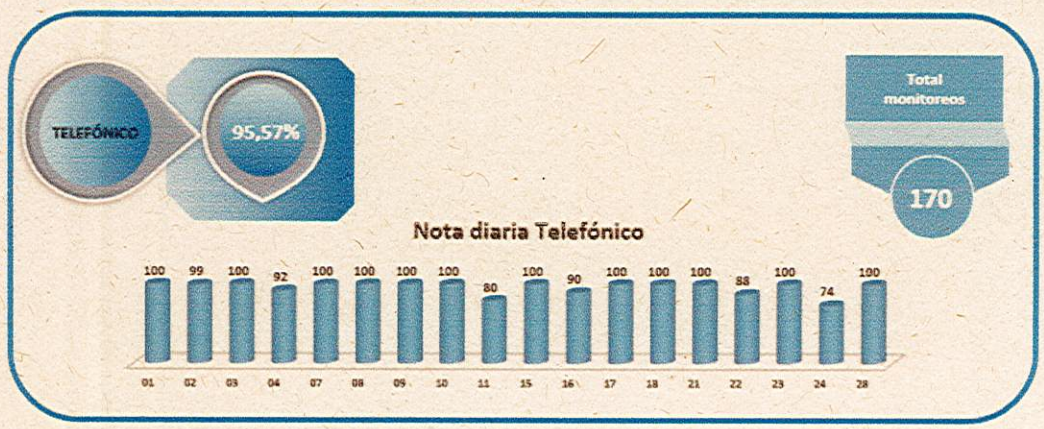
Gráfica No. xx resultado por canal octubre 2019.
Fuente: Registro de monitoreos.

CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

220
300



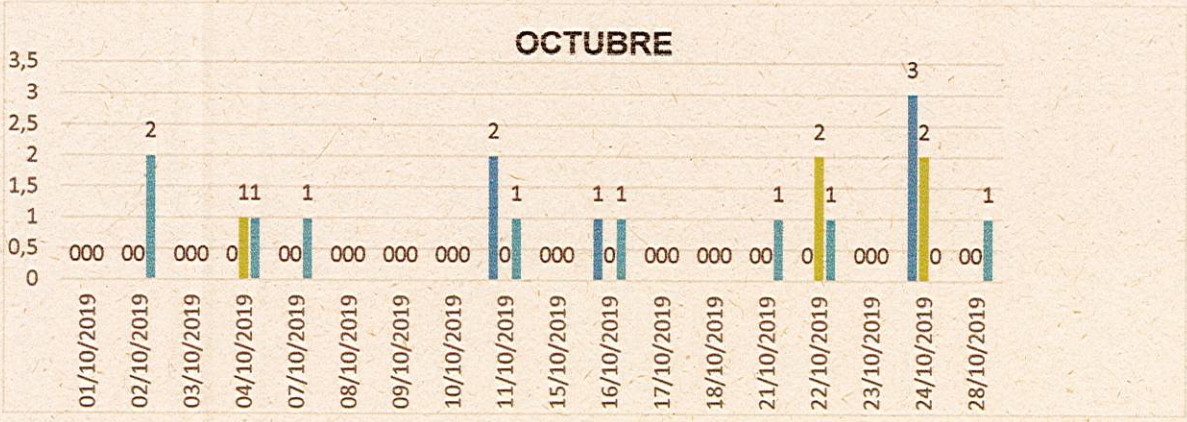
Detalle de resultados por canal: Resultados obtenidos por cada canal de atención, en cabeza del líder del proceso.



Canal Telefónico: Durante el mes de octubre se evidenció un porcentaje en la calificación total del 95.57 %, con los 5 Representantes de Atención y Servicio al Ciudadano (RAC) que conforman la campaña.

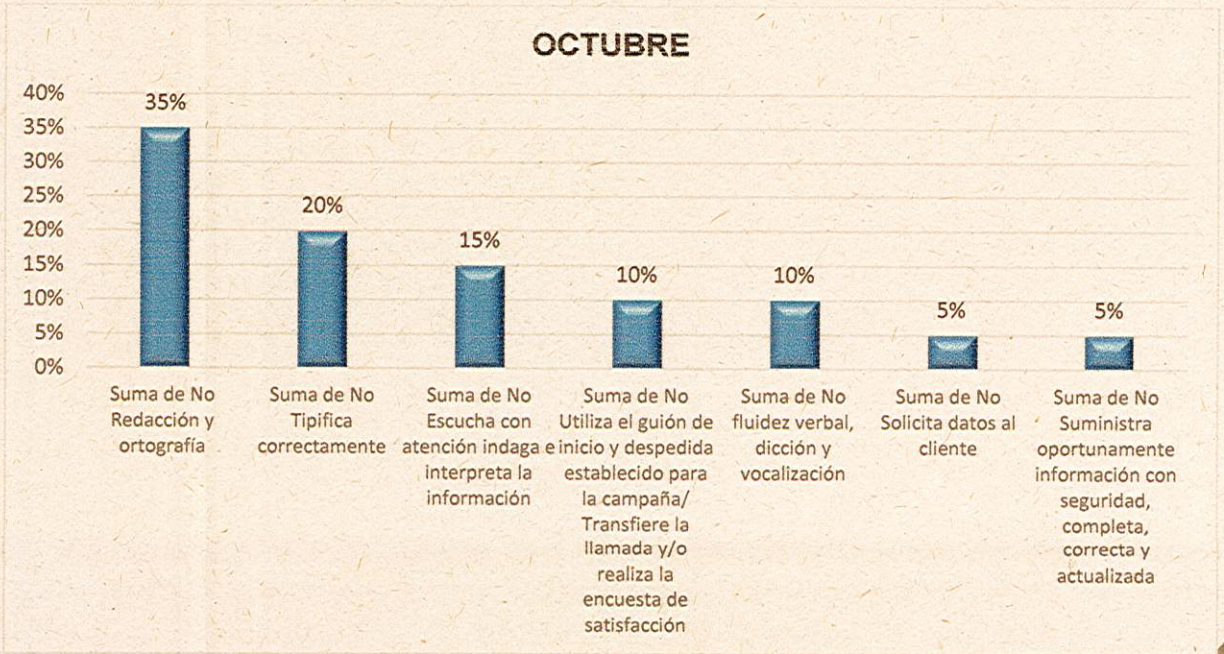
Se adjunta imagen de los errores que más impactaron la nota de la campaña discriminando los ítems, observamos que los errores fatales, críticos y no relevantes no presentan variación.

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



Gráfica No. xx Atención telefónica octubre 2019.
Fuente: Registro de monitoreos.

Se adjunta imagen de los tipos de errores que más impactaron la nota de la campaña discriminando los criterios, observamos que el de redacción y ortografía es el error más renuente junto con tipificación.



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

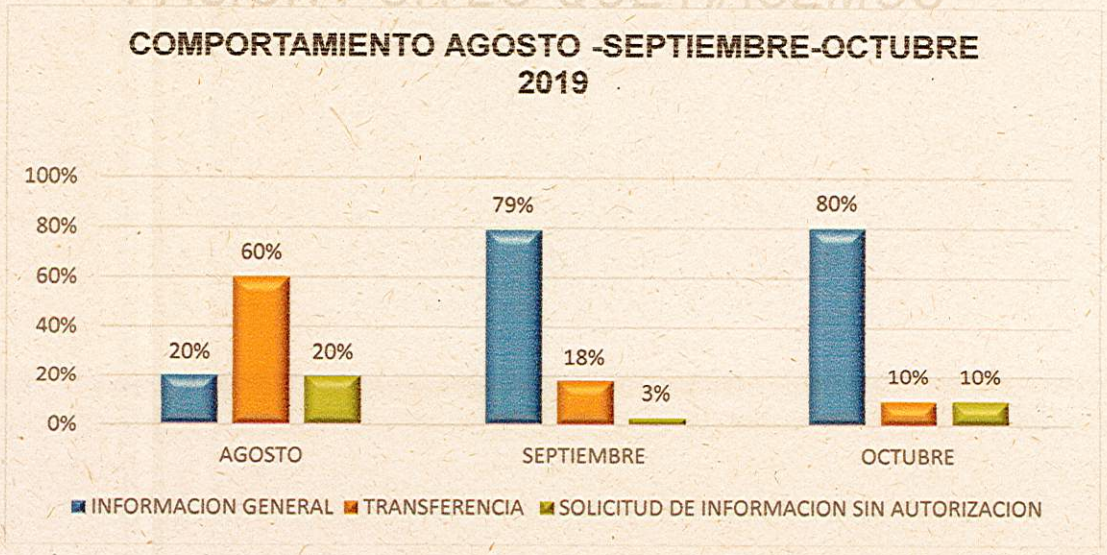
222
302

Muestra de resultados de encuestas de satisfacción

De una muestra de 897 de 1073llamadas recibidas en el mes de octubre de 2019 se detectaron 20 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 80% de las llamadas corresponde a información general, el 10% a transferencias y el 10% a información sin autorización, lo que indica que los ciudadanos durante el mes de octubre reaccionaron de forma negativa en un mayor porcentaje cuando no se les puede dar información más profunda sobre su proceso, y en un menor porcentaje cuando se intentan comunicar con los funcionarios y/o la dependencia no se encuentra disponible, de igual forma con la información sin autorización.
Se observa una disminución en el inconformismo de las transferencias y un aumento en la información general de los procesos respecto del mes de septiembre de 2019.

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



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

223
303

Información general

Del 80% de llamadas de muestra correspondientes a información general con calificaciones negativas se explican los motivos:
En las llamadas auditadas se confirma que la información dada y la Tipificación fue correcta, presenta una variación del 11% respecto de septiembre de 2019



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

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.

Se observa para el error crítico de negocio el cumplimiento fue del 95,83% en tanto que para el error critico de usuario fue el 98,81%, en ambos indicadores se observa el cumplimiento toda vez que el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO establece como mínimo el 85%.
Se resalta un crecimiento del Error crítico del Negocio y el error crítico del usuario.

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

229
304

12. Planes de Acción.

PLANES DE ACCION						
FECHA	NOMBRE	DESARROLLO	EJECUCION	FECHA DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
08/10/2019	Formacion	Capacitacion en PROTECCION DE DATOS con el fin de identificar oportunidades atraves de diapositivas didacticas sobre el tema, se incluye el sistema de administracion de riesgo SARLAFT lavado de activos.	Se realiza la capacitacion con ayuda del formador de CONALCREDITOS en el tema, se realiza una evaluacion.	18/10/2019	Se ejecuto la formacion en los temas mencionados, la asistencia de la campaña fue al 100%	100%
01/10/2019	Formacion	Afianzar conocimientos en las repuestas tipificadas en la plataforma AYAX, estandarizacion	Se programa capacitacion con los RACS para el 29 de Octubre de 2019 para reforzar el procedimiento de tipificacion	29/10/2019	Se ejecuto la capacitacion del personal en los tiempos previstos.	100%
15/10/2019	Integracion	Realizar una actividad con el personal de la campaña JEP con el fin de estimular el compañerismo, por lo que se adecuan los puestos de trabajo con el tema de HALLOWEEN para participar en un concurso de la compañía.	se realizan los arreglos de los puestos de trabajo en las horas que se presenta poca actividad en la campaña.	31/10/2019	Se ejecuto la integracion en los temas mencionados, la participacion de la campaña fue al 100%	100%

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

205
306

13. OBSERVACIONES

- El tiempo promedio de gestión total por llamada durante el mes octubre fue de 8:58 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**
- 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

Se invita al cliente externos impulsar línea de atención mediante mensajes de texto.

14. GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio

ASA:
Cálculo de tiempo promedio de respuesta

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

TMO:
Tiempo medio de Operación

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

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

226
306

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de supervisión de contratos	JEP-FR-08-06	Página 1 de 1
		Versión 0.0	2019-07-24

NOMBRE DEL CONTRATISTA	CONALCREDITO-CONALCENTER BPO		**NÚMERO DE CONTRATO**	ORDEN DE COMPRA 39058				
No. DE IDENTIFICACIÓN / NIT	901140004		**TIPO DE CONTRATO**	ORDEN DE COMPRA				
NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	CONSTANZA CAÑON CHARRY		**DEPENDENCIA**	DPTO DE ATENCION AL CIUDADANO				
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	212.477.612,76		**PLAZO DE EJECUCIÓN:**				INICIO 08-07-2019	FINALIZACIÓN 31-12-2019
PERIODO DEL INFORME	Entre el 1 de octubre y 31 de octubre de 2019.	**PARCIAL**	X	**No. de Informe**	4 de 6	**FINAL**		
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	15 de noviembre de 2019							

OBJETO CONTRACTUAL:
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

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y ACTIVIDADES

2. **5 agentes de Centro de Contacto General Jornada Ordinaria-Plata.**
3. **1 líder de calidad Jornada Ordinaria**
4. **1 supervisor operación Centro de Contacto Jornada Ordinaria**
5. **7 grabaciones de anuncios IVR (Interactive Voice Response).**
6. **30000 minutos de conexión Outbound de fijo a celular todos los operadores de telefonía móvil celular**
7. **30000 minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional**
8. **7 estudios de Seguridad Polígrafo**
9. **10000 minutos transferencia de llamadas o contactos Jornada Ordinaria**
10. **2 licencias CLIC TO CALL**
11. **1 enlace Dedicado entre puntos o Internet**
12. **5 horas de desarrollo**
13. **5000 mensaje SMS Servicio de Mensajes Cortos Jornada Ordinaria**

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2019, el Departamento de Atención al Ciudadano solicito las siguientes actividades para que fueran ejecutadas por los cinco (5) agentes del Centro de Contacto, el líder de calidad y el supervisor:

1. Octubre 8 de 2019 se solicita campaña telefónica de fijo a celular dirigida a los estudiantes de las Universidades del cauca que se inscribieron a través de aplicativo diseñado para el evento a realizarse el 18 de octubre de 2019 en la Universidad de Popayán denominado **Diálogos para la participación ciudadana de los y las jóvenes en la cultura de paz"** Asistencia capacitación operadores, líder de calidad y supervisor del Contact center (5 personas) el día 19 de septiembre de 2019 de 8:00a.m. a 1:00 p.m. relacionado con temas de articulación del SIVJRNR con participación de la JEP, la Comisión de la Verdad y la Unidad de Búsqueda de personas dadas por Desaparecidas.
2. Octubre 10 de 2019 Envío de parámetros para información de llamadas realizadas desde el Contact center:

1. Total de llamadas
    a. Atendidas – perdidas
2. Número de llamadas que se remiten y a que dependencias
3. Tipo de solicitud (PQRSDF)
4. Temática
5. Titular del derecho (Compareciente – Tercero – Victima – etc.)
6. Peticiones radicadas en el formulario web
    a. Número de peticiones respondidas con fecha y numero de radicado
7. Traslados por competencia.
8. Número de peticiones a las que se les negó la información
9. Departamento (Territorio) de donde realizan la llamada
10. Número de llamadas salientes
    a. Motivo de la llamada
    b. En relación a la encuesta:
       Número de personas encuestadas
       Tabulación (Pregunta y calificación)
       Relacionar si se realizaron acciones de mejora.
    c. En relación a campañas (si se realizaron):
       Tipo de campaña
       Metodología
       Número de personas a las cuales se contactó.
    d. Atendidas y sin respuesta

3. De conformidad con el ítem relacionado con grabaciones de anuncios IVR y la solicitud efectuada por la Subdirección de Comunicaciones, se realizó el día 15 de octubre la grabación de dos audios en las instalaciones del Contact Center de acuerdo con los textos sugeridos.
4. Teniendo en cuenta el cambio de Auditorio de la Universidad de Popayán para el desarrollo del evento el día 18 de octubre de 2019 en la Ciudad de Popayán, se solicitó realizar llamadas de conformidad con la base de datos.
5. Respuesta por parte del Contact Center a solicitud de colaboración realizada por la Subdirección de Planeación para la rendición de cuentas en cuanto a los siguientes datos:
   A que correo electrónico de atención al ciudadano pueden escribir las personas para confirmar asistencia
   A que teléfono se pueden comunicar

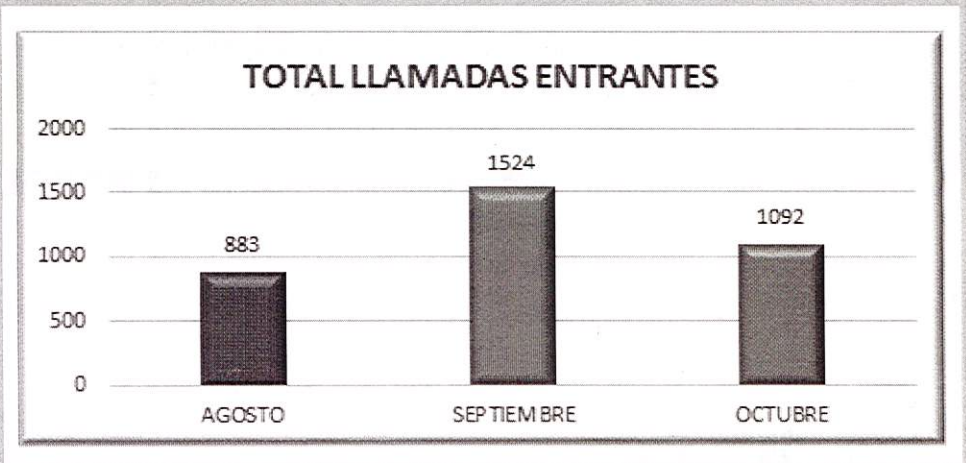
Como es el contacto o acceso al Call center, es posible realizarlo por ahí, la confirmación y el listado final de confirmación de asistentes

6. 30 de octubre de 2019 solicitud de la Subdirección de Planeación para realizar llamadas para asistencia a rendición de cuentas – Medellín 14 de noviembre de 2019 – incluye guion.
7. Presentación de Reporte de gestión diaria de atenciones realizadas.
8. Presentación de informe relacionado con inconformidad presentada por ciudadano al ser atendido, resuelta satisfactoriamente.
9. Se solicita realización de campana out bount de temas para rendición de cuentas, por solicitud de Comunicaciones.
10. Se solicita realizar segundo barrido a la base para campana out bound para rendición de cuentas.
11. 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, de manera comparada en relación con la información del mes de agosto, así:

LLAMADAS RECIBIDAS

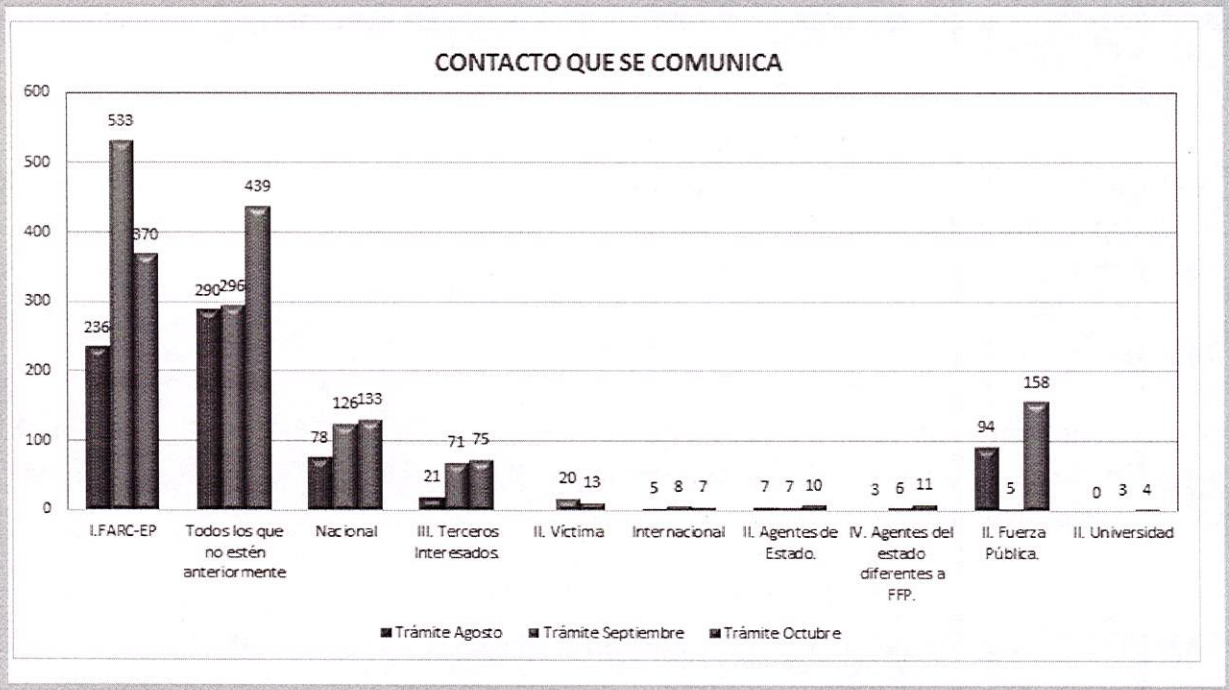
De acuerdo con los informes diarios se comprobó que en el periodo del 01-10-2019 a 31-10-2019, por la línea de atención al ciudadano de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** se recibieron 1092 llamadas de las cuales 1055 corresponden a la línea inbound y 37 a click to call.

COMPARATIVO DE LLAMADAS ENTRANTES MESES DE AGOSTO- SEPTIEMBRE-OCTUBRE

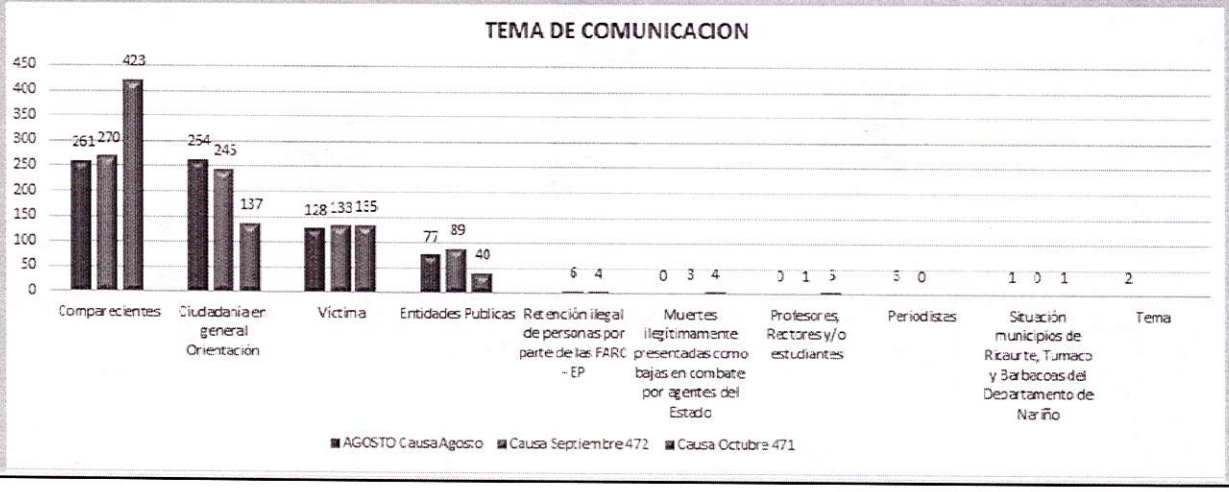


1. TIPO DE CONSULTA EN COMUNICACION

En referencia a la calidad temporal del ciudadano que se comunica con la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP en el mes de octubre se** identifica que el 49.58% se comunica son exmiembros de las FARC -EP quienes indagan por información de procesos actuales o buscan saber cómo acogerse a la jurisdicción.



Los usuarios que se comunican a la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la Paz JEP** se identifican como comparecientes en un 30.33 % disminuyendo con respecto al mes de septiembre, 38.72%.

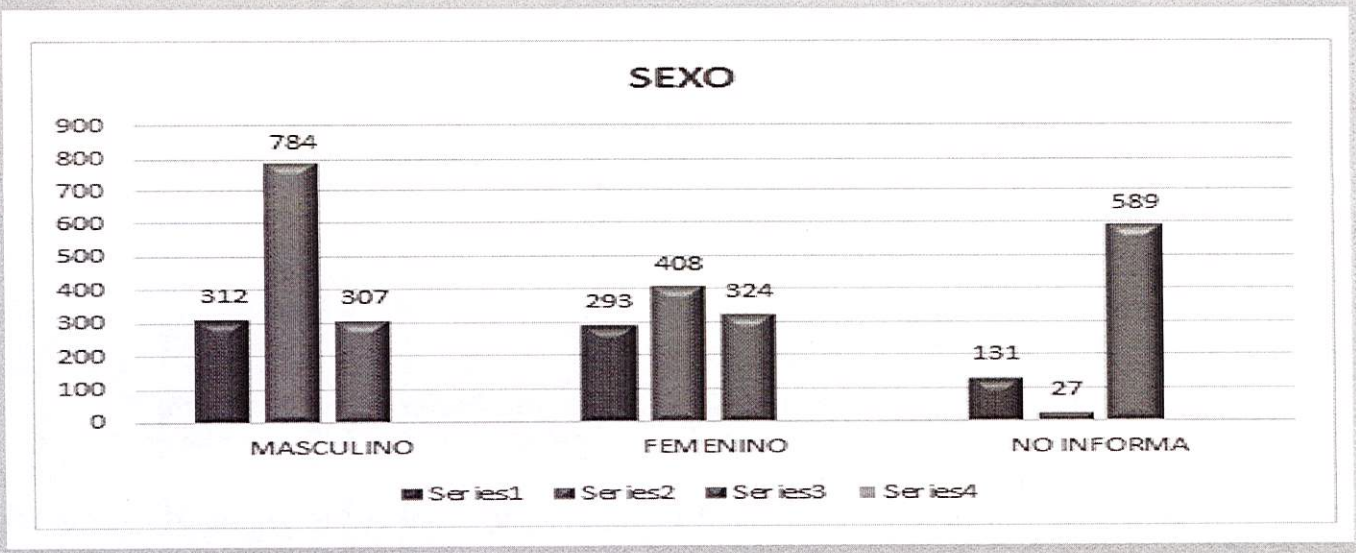


6.1.1. Comparativo de llamadas por departamento

MES	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
DEPARTAMENTO	CONTACTO	%	CONTACTO	%	CONTACTO	%
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	91	12,38%	436	36,58%	151	10,87%
ANTIOQUIA	28	3,81%	119	9,98%	53	4,42%
VALLE DEL CAUCA	12	1,63%	56	4,70%	27	1,84%
NO INFORMA	399	54,29%	54	4,53%	625	56,91%
SANTANDER	7	0,95%	54	4,53%	20	1,10%
TOLIMA	20	2,72%	45	3,78%	31	2,03%
META	11	1,50%	44	3,69%	41	2,39%
BOLIVAR	10	1,36%	40	3,36%	15	2,21%
CUNDINAMARCA	12	1,63%	41	3,44%	25	2,03%
CALDAS	16	2,18%	29	2,43%	28	2,03%
CAUCA	3	0,41%	27	2,27%	8	0,74%
CORDOBA	16	2,18%	26	2,18%	8	0,74%
ATLANTICO	8	1,09%	24	2,01%	18	1,47%
CAQUETA	22	2,99%	25	2,10%	16	0,55%
HUILA	24	3,27%	24	2,01%	28	1,66%
BOYACA	13	1,77%	24	2,01%	50	4,60%
CASANARE	3	0,41%	21	1,76%	7	0,92%
CESAR	6	0,82%	21	1,76%	13	0,92%
NORTE DE SANTANDER	14	1,90%	18	1,51%	19	1,10%
MAGDALENA		0,00%	14	1,17%	14	0,55%
NARIÑO	6	0,82%	13	1,09%	8	0,74%
PUTUMAYO	4	0,54%	12	1,01%	4	0,18%
SUCRE	3	0,41%	10	0,84%	3	0,00%
CHOCO		0,00%	5	0,42%	1	0,00%
RISARALDA		0,00%	4	0,34%	3	0,00%
QUINDIO	2	0,27%	2	0,17%	4	0,00%
ARAUCA		0,00%	2	0,17%	0	0,00%
LA GUAJIRA		0,00%	1	0,08%	0	0,00%
GUAVIARE	2	0,27%	1	0,08%	0	0,00%
AMAZONAS	2	0,27%		0,00%	0	0,00%
VICHADA	1	0,14%		0,00%	0	0,00%
TOTAL	735	100%	1192	100%	1220	100%

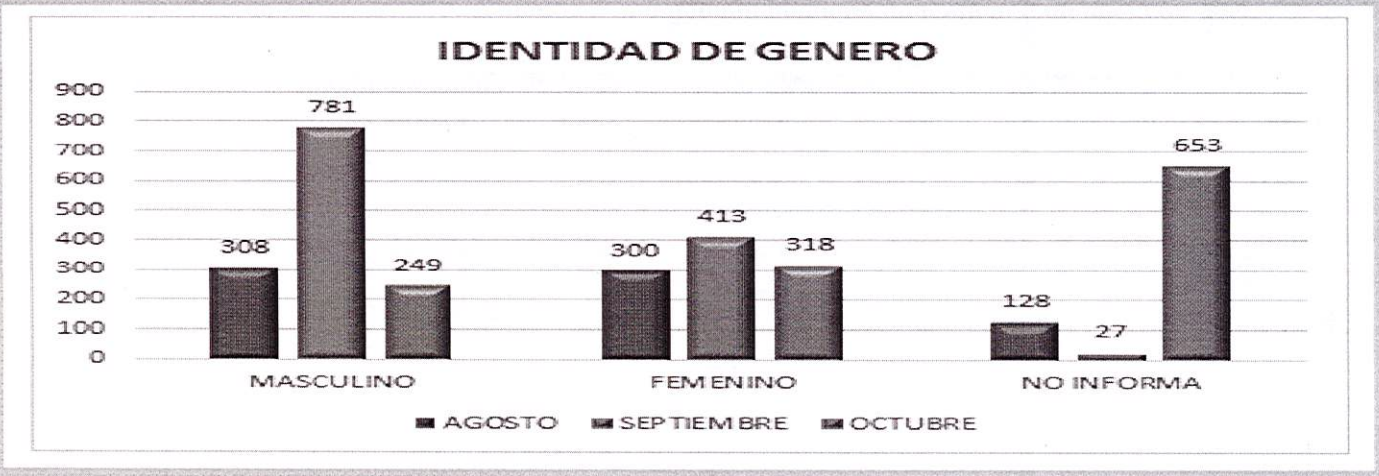
2. DETALLE DE CIUDADANO

2.2. Historico de Sexo

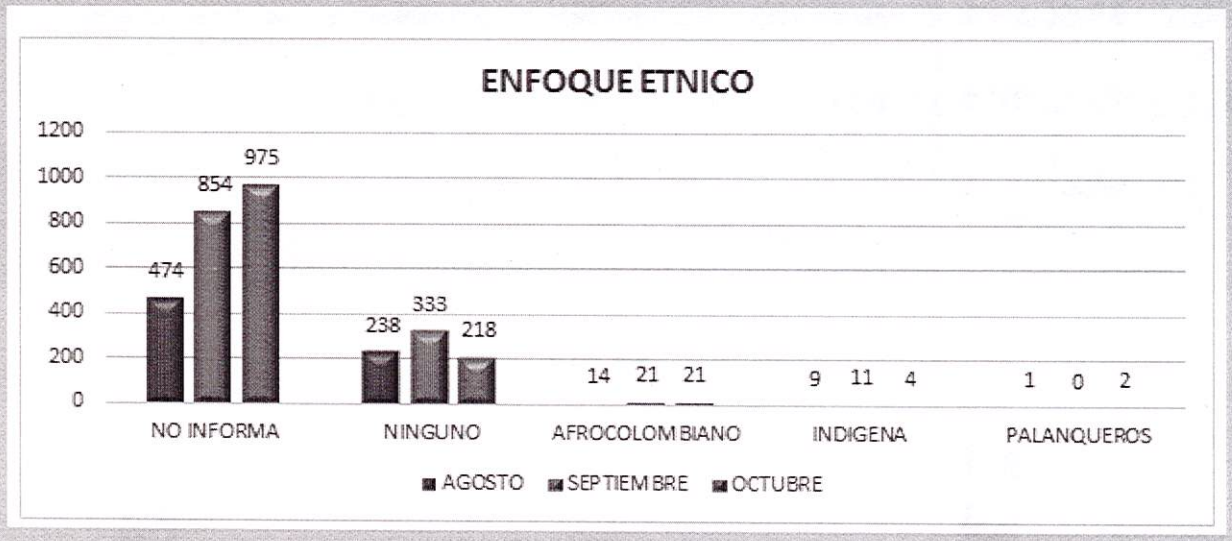


Histórico Identidad de género.

Histórico Identidad de género.



8.3.1. Histórico enfoque étnico.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A todos los usuarios de la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** se le invitó a contestar la encuesta de satisfacción con dos preguntas de las cuales 1055 personas contestaron.

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

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de supervisión de contratos	JEP-FR-08-06 Versión 0.0	Página 1 de 1 2019-07-24

Se remitirá al área de T.I. seguridad de la información para almacenamiento.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

1. VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES DEL CONTRATISTA (Persona Natural)

PERÍODO DE COTIZACIÓN	*NÚMERO DE PLANILLA DE PAGO*	*FECHA DE PAGO DE LA PLANILLA*	*INGRESO BASE DE COTIZACIÓN (IBC)*	*APORTES A SALUD*	*APORTES A PENSIÓN*	*APORTE A ARL*
Octubre	Certificación Revisor Fiscal					

Si es persona natural relacionar los pagos de seguridad social sin intereses de mora. - Si se trata de otro tipo de contrato o de persona jurídica anexar los soportes de pago

3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.

(este cuadro se puede modificar, si en los contratos hay varias adiciones y prorrogas)

CONCEPTO	*VALOR*
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	212.477.612,76
VALOR ADICIONES *(si aplica, especificar el o los números de adición)*	
VALOR REDUCCIÓN *(si aplica)*	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	212.477.612,76
VALOR PAGADO - *Pago No. 1 – mes Julio ($18.012.508,11* - *Pago No. 2 – mes Agosto ($32.677.134,63)* - *Pago No. 3 – mes Septiembre ($33.551.425,25)*	*84.241.067,99*
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO *(valor a pagar factura)* *	33.156.509,47
VALOR TOTAL EJECUTADO *(valor pagado + valor causado no pagado)*	117.397.577,46
SALDO DEL CONTRATO *(valor total del contrato – valor total ejecutado)*	95.080.042,3
VALOR POR REINTEGRAR POR EL CONTRATISTA	
SALDO POR REINTEGRAR *(si aplica)*	
SALDO POR LIBERAR *(si aplica)*	

** El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas de bienes, servicios u obras recibidos y aprobados a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.*

4. MODIFICACIONES CONTRACTUALES Y GARANTÍA

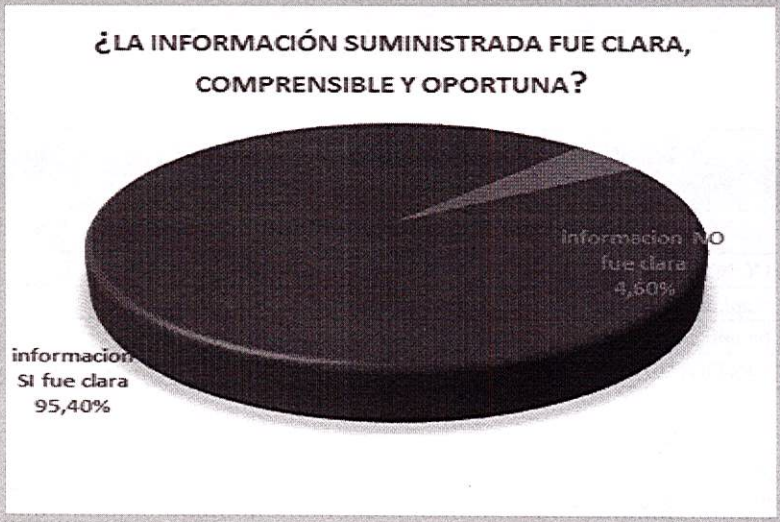
4.1. MODIFICACIONES CONTRACTUALES.

.

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN



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



Se utilizaron 684 minutos en llamadas de fijo a celular de acuerdo con los requerimientos del Departamento de Atención al Ciudadano.
Se utilizaron 359 minutos en llamadas de fijo a larga distancia nacional de acuerdo con los requerimientos del departamento de Atención al Ciudadano.
Se utilizaron 311 minutos en transferencia de llamadas del contar center a las distintas áreas de la JEP.

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. protección de datos, y conocimientos en las respuestas tipificadas en la plataforma AYAX.
Se recibe CD que contiene grabación de las llamadas para eliminación de registros por seguridad de la información.

** En caso de ser necesario adicionar las filas que se requieran**

5. CERTIFICACIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO

5.1. El (la) contratista cumplió con las obligaciones contractuales, y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARL según la Ley 1562 de 2012. Al igual que la JEP, cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista una vez se legalizó el contrato.

5.2. Se recomienda el pago por la suma de TREINTA Y TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS CON CUARENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE ($ 33.156.509,47), correspondiente al pago del mes de octubre de 2019.

Se anexa informe de Gestión del Servicio del Centro de Contacto del mes de octubre para pago CONALCREDITOS CONALCENTER BPO, en **29** folios.

Se anexa factura No. BCNC8988 de fecha 12 de noviembre de 2019

Firma del Supervisor
CC: 51.713.734
Cargo: Jefe Departamento Atención al Ciudadano
Nombre del Supervisor CONSTANZA CAÑON CHARRY

Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados, deberán ceñirse a las políticas de publicación ello conforme a lo establecido en el Decreto 130 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones ***deben ser publicados****, artículo 7 y 8.*

~~237~~ 312

CONALCREDITOS
RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
Nit. 800219668-3

RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN
Resolución DIAN No.18763001615924 12/11/2019
Numeración Habilita BCNC 8924 al BCNC 23000
BOGOTA
ICA-Tarifa 9.66/1000
Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FACTURA DE VENTA

No. BCNC8988

FECHA: BOGOTA-ISER Noviembre, 12 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	OCT- 2019 SERV CALL CENTER ORD 39058	27,862,613.00
240806	IVA, 19%	5,293,896.47

SON: TREINTA Y TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SEIS MIL QUI NIENTOS NUEVE PESOS CON CUARENTA Y SIETE CVS.

SUB-TOTAL	27,862,613.00
I.V.A	5,293,896.47
R FTE	0.00
RETE IVA	0.00
R ICA	0.00
R CREE 0.60%	0.00
TOTAL $	33,156,509.47

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: A 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

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	BOGOTA	CL 10 4 40 PISO 13	BOGOTA-BOGOTA D.E.	4891000	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2019-09	2019-10	507717929	8497983657	E	2019/10/16	2019/10/15	BANCOLOMBIA	0	$284,729,200

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	13	$2,196,500	$0	$0	$2,196,500
COOSALUD EPS	EPS042	900,226,715	3	2	$132,600	$0	$0	$132,600
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	12	$534,600	$0	$0	$534,600
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	2	$145,800	$0	$0	$145,800
EPS ECOOPSOS S.A.S	ESSC91	901,093,846	0	1	$103,600	$0	$0	$103,600
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	51	$2,876,100	$0	$0	$2,876,100
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	174	$9,488,400	$0	$0	$9,488,400
FOSYGA	MIN001	901,037,916	1	2	$166,300	$0	$0	$166,300
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	19	$1,242,900	$0	$0	$1,242,900
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	3	$208,400	$0	$0	$208,400
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	53	$3,442,200	$0	$0	$3,442,200
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	2	$188,900	$0	$0	$188,900
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	82	$5,113,100	$0	$0	$5,113,100
SALUDVIDA	EPS033	830,074,184	5	2	$203,100	$0	$0	$203,100
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	174	$11,492,800	$0	$0	$11,492,800
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$1,081,100	$0	$0	$1,081,100
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	4	$1,081,100	$0	$0	$1,081,100
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$720,800	$0	$0	$720,800
SENA	PASENA	899,999,034	1	4	$720,800	$0	$0	$720,800
TOTAL				**775**	**$284,729,200**	**$0**	**$0**	**$284,729,200**

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

~~234~~
314

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 Doce (12) días del mes de Noviembre del año Dos mil Diecinueve (2019).

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

~~235~~
315

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

9 B A D 5 7 4 4 2 5 B A 2 F E D

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **LIBIA RODRIGUEZ MOYA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 31850097 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 12503-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *