OK

CXP

~~359~~ 351 ~~354~~ 360

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Fecha de la constancia de cumplimiento: 31 de Diciembre 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 5 de Diciembre de 2019, en la que bajo juramento manifiesta que la sociedad se encuentra al día en el cumplimiento del pago de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones, etc. correspondiente a la factura No. CBOG00362 del mes de diciembre de 2019 ✓

3. Se recibió el informe FINAL 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. 6 por un valor de $ **33.902.340,78** correspondiente a la sexta 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	33.902.340,78 ✓

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

CdP: 9120
0611928360

TESORERIA JEP

RESERVA PRESUPUESTAL

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

LIQUIDACIÓN DE PAGO

Información de Pago

No. Liquidación de pago	1476	Fecha:	31/12/2019
Pago a favor de:	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	Cédula / NIT:	800219668
Concepto de pago:	PAGO NRO. 6 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. CBOG00362 DEL 31/12/2019.		

Información Bancaria

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

Información Financiera

IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL		IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL	
C-4499-1000-1-0-4499006-02/ A-02-02-02-008-003-09			
VALOR	28.489.362,00	VALOR	
IVA	5.412.978,78	IVA	
TOTAL	33.902.340,78	TOTAL	0,00
BASE A TÍTULO DE RENTA	0,00	BASE A TÍTULO DE RENTA	
BASE A TÍTULO DE ICA	28.489.362,00	BASE A TÍTULO DE ICA	
DEDUCCIONES		**DEDUCCIONES**	
RETEFUENTE	Seleccionar o esci 0	RETEFUENTE	
RETEICA	9.66 x 1000 275.207	RETEICA	
RETEIVA	0	RETEIVA	
OTROS	0	OTROS	
TOTAL DEDUCCIONES	275.207	TOTAL DEDUCCIONES	0
VALOR NETO	33.627.133,78	VALOR NETO	0,00

Identificación de Operación

Elaboró:	PEDRO FABIAN GENES NEGRETTE	**REGISTRO CONTABLE**	
		511180001	
		243627001	
		240102001 Ahorros COM	
Firma			
CDP No.	33619	Subdirector Financiero	JUAN DAVID OLARTE TORRES
RP No.	71919		
CXP No.	4120		
Obligación No.	8320		
Orden de Pago No.	8523220		
Autorización No.	152056894156	Vo. Bo. Subdirector Financiero	
Orden de gasto:	Aplica SI ☐ NO ☑	Nombre	

Firma Ordenador del Gasto y Pago

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ
TESORERÍA

22 ENE 2020

RECIBIDO:

DEVUELTO:

HORA: 09:20

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. BCNC11959

FECHA: BOGOTA-ISER Diciembre, 04 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	NOV - 2019 SERV CALL CENTER ORD 39058	28,812,663.00
240806	IVA, 19%	5,474,405.97

SON: TREINTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MI L SESENTA Y OCHO PESOS CON NOVENTA Y SIETE CVS.

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

SUB-TOTAL	28,812,663.00
I.V.A	5,474,405.97
R FTE	0.00
RETE IVA	0.00
R ICA	0.00
R CREE 0.60%	0.00
TOTAL $	34,287,068.97

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

JEP

nov-19

SERVICIO	VALOR UNITARIO MES	CANTIDAD	TOTAL	PREFACTURA NOVIEMBREE 2019		
				Cant. Días a Facturar	Cantidad IT-BPO	Vr. Mes
bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 5 Agente	$ 3.058.987,00	5	$ 15.294.935,00	30	5	$ 15.294.935,00
bpo01--2 - IT-BPO-CC-38-5-Líder de calidad_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Líder	$ 5.374.614,00	1	$ 5.374.614,00	30	1	$ 5.374.614,00
bpo01--3 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Supervisor	$ 5.571.246,00	1	$ 5.571.246,00	30	1	$ 5.571.246,00
bpo01--4 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 7 Anuncio	$ 10.000,00	7	$ 70.000,00	30	0	$ -
bpo01--5 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 30000 Minuto	$ 32,00	30000	$ 960.000,00	0	3491	$ 111.712,00
bpo01--6 - IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA - 30000 Minuto	$ 32,00	30000	$ 960.000,00	0	322	$ 10.304,00
bpo01--7 - IT-BPO-CC-40-3-Estudios de Seguridad_Polígrafo_NA-NA - 7 Polígrafo	$ 200.000,00	7	$ 1.400.000,00	0	0	$ -
bpo01--8 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 Transferencia	$ 15,00	10000	$ 150.000,00	30	335	$ 5.025,00
bpo01--9 - IT-BPO-CC-39-1-CLIC TO CALL_NA_NA-NA - 2 Licencia	$ 180.000,00	2	$ 360.000,00	30	2	$ 360.000,00
bpo01--10 - IT-BPO-CC-23-2-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_6 Mbps-NA - 1 Unidad	$ 1.203.777,00	1	$ 1.203.777,00	30	1	$ 1.203.777,00
bpo01--11 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	$ 120.000,00	5	$ 600.000,00	0	7	$ 840.000,00
bpo01--12 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 5000 SMS	$ 10,00	5000	$ 50.000,00	0	4105	$ 41.050,00

TOTAL A FACTURAR ANTES DE IVA:	$ 28.812.663,00
IVA	$ 5.474.405,97
VALOR TOTAL	$ 34.287.068,97

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

366

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 Cinco (05) días del mes de Diciembre del año Dos mil Diecinueve (2019).

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

367
~~279~~
~~359~~
~~358~~

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

9BAD5744256A2FE0

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 **********
****
****

Dado en BOGOTA a los 30 días del mes de Octubre de 2019 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

368
270
360
354

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



12503-T

LIBIA
RODRIGUEZ MOYA
C.C. 31.850.097
RESOLUCION INSCRIPCION 658-T FECHA 2-V-85
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

Presidente

0001981

C 03/04/2007

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Educación Nacional / Junta Central de Contadores.

369
261
361
340

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
31.850.097
NUMERO

RODRIGUEZ MOYA
APELLIDOS

LIBIA
NOMBRES



FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO 05-AGO-1960
CALI
(VALLE)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.64	O+	F
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

21-FEB-1979 CALI
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
ALMA LOPEZ

INDICE DERECHO

Autenticación Biométrica

A-3100100-65123845-F-0031850097-20041210 00937 04345A 02 161394306

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
2019-10	2019-11	524087580	8499198718	E	2019/11/19	2019/11/21	BANCOLOMBIA	2	$295,081,500

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				769	$47,030,600	$68,300	$0	$47,098,900
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	769	$47,030,600	$68,300	$0	$47,098,900
EPS (ADMINISTRADORAS: 21)				791	$51,897,200	$76,200	$0	$51,973,400
ALIANSALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	11	$1,668,800	$2,500	$0	$1,671,300
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	2	$52,100	$100	$0	$52,200
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	12	$681,600	$1,000	$0	$682,600
CAPRESOCA	EPSC25	891,856,000	7	1	$66,300	$100	$0	$66,400
COMFACUNDI	CCFC53	860,045,904	7	4	$198,400	$300	$0	$198,700
COMPARTA	ESSC33	804,002,105	0	2	$86,200	$200	$0	$86,400
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	161	$10,326,600	$15,000	$0	$10,341,600
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	11	$2,082,600	$3,100	$0	$2,085,700
COOSALUD EPS	EPS042	900,226,715	3	2	$132,600	$200	$0	$132,800
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	2	$198,800	$300	$0	$199,100
EPS ECOOPSOS S.A.S	ESSC91	901,093,846	0	1	$103,600	$200	$0	$103,800
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	55	$3,102,900	$4,600	$0	$3,107,500
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	178	$10,115,300	$14,700	$0	$10,130,000
FOSYGA	MIN001	901,037,916	1	2	$166,300	$300	$0	$166,600
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	19	$1,279,600	$1,900	$0	$1,281,500
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	3	$210,100	$400	$0	$210,500
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	55	$3,644,300	$5,300	$0	$3,649,600
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	4	$291,600	$500	$0	$292,100
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	82	$5,106,500	$7,500	$0	$5,114,000
SALUDVIDA	EPS033	830,074,184	5	2	$203,000	$300	$0	$203,300
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	182	$12,180,000	$17,700	$0	$12,197,700
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$1,081,100	$1,600	$0	$1,082,700
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	4	$1,081,100	$1,600	$0	$1,082,700
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$720,800	$1,100	$0	$721,900
SENA	PASENA	899,999,034	1	4	$720,800	$1,100	$0	$721,900
TOTAL				**791**	**$294,652,400**	**$429,100**	**$0**	**$295,081,500**

2019/11/21 03:13 PM

371
342

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

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
2019-11	2019-12	535817138	9400878600	E	2019/12/16	2019/12/16	BANCO DE OCCIDENTE	0	$294,277,900

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 5)				774	$187,261,100	$0	$0	$187,261,100
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	142	$32,181,400	$0	$0	$32,181,400
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	99	$28,344,800	$0	$0	$28,344,800
OLD MUTUAL	230901	800,253,055	2	2	$662,600	$0	$0	$662,600
PORVENIR	230301	800,224,808	8	377	$88,496,700	$0	$0	$88,496,700
PROTECCION	230201	800,229,739	0	154	$37,575,600	$0	$0	$37,575,600
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				791	$6,087,000	$0	$0	$6,087,000
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	791	$6,087,000	$0	$0	$6,087,000
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				774	$47,020,400	$0	$0	$47,020,400
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	774	$47,020,400	$0	$0	$47,020,400
EPS (ADMINISTRADORAS: 23)				796	$51,901,100	$0	$0	$51,901,100
ALIANSALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	11	$1,691,700	$0	$0	$1,691,700
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	2	$100,600	$0	$0	$100,600
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	13	$806,900	$0	$0	$806,900
CAPRESOCA	EPSC25	891,856,000	7	1	$66,300	$0	$0	$66,300
COMFACUNDI	CCFC53	860,045,904	7	4	$140,800	$0	$0	$140,800
COMFAMILIAR HUILA	CCFC24	891,180,008	2	1	$42,000	$0	$0	$42,000
COMPARTA	ESSC33	804,002,105	0	2	$132,600	$0	$0	$132,600
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	167	$10,371,000	$0	$0	$10,371,000
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	11	$2,080,600	$0	$0	$2,080,600
COOSALUD EPS	EPS042	900,226,715	3	2	$132,600	$0	$0	$132,600
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	1	$50,900	$0	$0	$50,900
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	2	$198,800	$0	$0	$198,800
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	57	$3,321,300	$0	$0	$3,321,300
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	177	$9,873,000	$0	$0	$9,873,000
FOSYGA	MIN001	901,037,916	1	2	$166,300	$0	$0	$166,300
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	17	$909,700	$0	$0	$909,700
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	3	$203,000	$0	$0	$203,000
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	55	$3,672,000	$0	$0	$3,672,000
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	3	$232,000	$0	$0	$232,000
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	82	$5,160,900	$0	$0	$5,160,900
SALUDVIDA	EPS033	830,074,184	5	2	$203,000	$0	$0	$203,000
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	180	$12,241,500	$0	$0	$12,241,500
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$1,204,900	$0	$0	$1,204,900
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	4	$1,204,900	$0	$0	$1,204,900
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$803,400	$0	$0	$803,400
SENA	PASENA	899,999,034	1	4	$803,400	$0	$0	$803,400
TOTAL				**796**	**$294,277,900**	**$0**	**$0**	**$294,277,900**

2019/12/18 10:29 AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Hoja Principal

001

2. Concepto: 1 3 Actualización de oficio

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14658863338

(415)7707212489984(8020) 000001465886333 8

6. Número de Identificación Tributaria (NIT):	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACION

24. Tipo de contribuyente:	25. Tipo de documento:	26. Número de identificación:	27. Fecha expedición:
Persona Jurídica 1			

Lugar de expedición 28. País:	29. Departamento:	30. Ciudad/Municipio:

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social:
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

36. Nombre comercial:	37. Sigla:
	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

UBICACION

38. País:	39. Departamento:	40. Ciudad/Municipio:
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA

42. Correo electrónico:	43. Código postal	44. Teléfono 1:	45. Teléfono 2:
magnollagitakio@conalcreditos.com.		7 4 5 4 0 4 0	3 2 1 3 7 0 0 7 2 8

CLASIFICACION

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		Ocupación	
46. Código:	47. Fecha inicio actividad:	48. Código:	49. Fecha inicio actividad:	50. Código: 1	2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 9 1	1 9 9 4 0 2 0 9	8 2 2 0	1 9 9 4 0 2 0 9	7 3 2 0			4

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código:	3	5	7	8	1	0	1	4	1	5	3	7	4	2	4	8										

03- Impuesto al patrimonio
05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
08- Retención timbre nacional
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
15- Autorretenedor.
37- Obligado a Facturar Electrónicamente
42- Obligado a llevar contabilidad
48- Impuesto sobre las ventas - IVA

Obligados aduaneros

54. Código:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	2 2									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo
3	2

Servicio	1	2	3
57. Modo	2	4	
58. CPC	8 4	8 4	

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI: NO: X | 60. No. de Folios: 0 | 61. Fecha: 2 0 1 9 0 9 1 2

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada:

984. Nombre: ACTUACIÓN DE OFICIO AUTOMÁTICA
985. Cargo:

DOCUMENTO AUTORIZADO

Fecha generación documento PDF: 12-09-2019 01:37:26PM

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	800219668-3			TIPO DE CONTRATO	ORDEN DE COMPRA			
NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	CONSTANZA CAÑON CHARRY			DEPENDENCIA	DPTO DE ATENCION AL CIUDADANO			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	207.080.744,08			PLAZO DE EJECUCIÓN:			INICIO 08-07-2019	FINALIZACIÓN 31-12-2019 /
PERIODO DEL INFORME	Entre el 1 y el 31 de diciembre de 2019. /	PARCIAL		No. de Informe	6 de 6		FINAL	X
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	31 de diciembre 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

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y ACTIVIDADES

1. **5 agentes de Centro de Contacto General Jornada Ordinaria-Plata.**
2. **1 líder de calidad Jornada Ordinaria**
3. **1 supervisor operación Centro de Contacto Jornada Ordinaria**
4. **7 grabaciones de anuncios IVR (Interactive Voice Response).**
5. **30000 minutos de conexión Outbound de fijo a celular todos los operadores de telefonía móvil celular**

   Numeral modificado según orden No. 115283. Se agregaron 26.000 minutos de fijo a larga distancia nacional
6. **30000 minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional**

   Numeral modificado según orden No. 115283. Se quitaron 26.000 minutos, quedando 4.000 en uso- orden 115283
7. **7 estudios de Seguridad Polígrafo**
8. **10000 minutos transferencia de llamadas o contactos Jornada Ordinaria**

   Numeral modificado según orden No. 115283. Se quito el equivalente a 8.000 minutos, quedando 2000 en uso
9. **2 licencias CLIC TO CALL**
10. **1 enlace Dedicado entre puntos o Internet**
11. **5 horas de desarrollo**

12. 5000 mensaje SMS Servicio de Mensajes Cortos Jornada Ordinaria

Numeral modificado según orden No. 115283. Se agregaron 12.000 SMS de transferencia de llamadas.

13. IVA Inicial $ 38.460.180.76

Numeral modificado para un total de $ 33.063.312.08

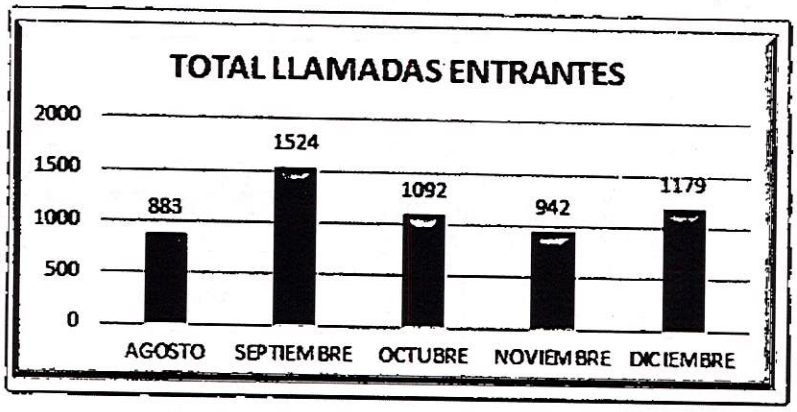
Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2019, el Departamento de Atención al Ciudadano solicito las siguientes actividades para que fueran ejecutadas por los cinco (5) agentes del Centro de Contacto, el líder de calidad y el supervisor:

1. 2 de diciembre de 2019 se solicita realizar llamadas relacionadas con **JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS EN NEIVA EL 12 DE DICIEMBRE DE 2019** por la Subdirección de Comunicaciones. Se realizan llamadas se entrega informe.
2. 3 de diciembre de 2019 se solicita realizar llamadas relacionadas con **JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS EN NEIVA EL 12 DE DICIEMBRE DE 2019** de acuerdo con actualización de listado de eventuales asistentes enviado por el enlace Territorial del Huila. Se realizan llamadas se entrega informe.
3. 10 de diciembre de 2019 se solicita realizar nuevas llamadas a contactos de universidades y de otras entidades para asistir a **JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS EN NEIVA EL 12 DE DICIEMBRE DE 2019**. Se realizan llamadas se entrega informe.
4. 10 de diciembre de 2019 se solicita realizar llamadas por parte del despacho de la Magistrada Julieta Lemaitre de acuerdo con el listado del Grupo 4 de víctimas en el marco de la estrategia para el traslado de versiones voluntarias en el Caso No. 01. Se realizan llamadas se entrega informe.
5. 16 de diciembre de 2019 se solicita realizar el envió de mensajes pendientes de la solicitud inicialmente enviada por UIA relacionada con los servicios que prestan actualmente. Se envían mensajes se entrega informe.
6. 16 de diciembre de 2019 se solicita por parte del nuevo operador Claro realizar llamadas para configuración de estas desde celulares a la línea 018000. Se realizan pruebas y se confirma configuración.
7. 18 de diciembre de 2019 se solicita por parte del departamento de Atención al Ciudadano envío de mensajes informando canales de atención con que cuenta la JEP incluida nueva línea telefónica y línea gratuita nacional.
8. 26 de diciembre de 2019 se solicita por parte de la Relatoría la realización de llamadas en especial a abogados que asisten a la Jurisdicción, informando como se debe utilizar el buscador con que cuenta la Relatoría para conocer los diferentes pronunciamientos que se han realizado en las diferentes salas.
9. 27 de diciembre de 2019 se solicita por parte del departamento de Atención al Ciudadano llamadas informando nueva línea telefónica y línea gratuita nacional.
10. 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 diciembre, así:

LLAMADAS RECIBIDAS

De acuerdo con los informes diarios se comprobó que en el periodo del 01-12-2019 a 31-12-2019, por la línea de atención al ciudadano de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** se recibieron 1179 llamadas de las cuales 1156 corresponden a la línea inbound y 23 a click to call.

COMPARATIVO DE LLAMADAS ENTRANTES MESES DE AGOSTO - SEPTIEMBRE - OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE

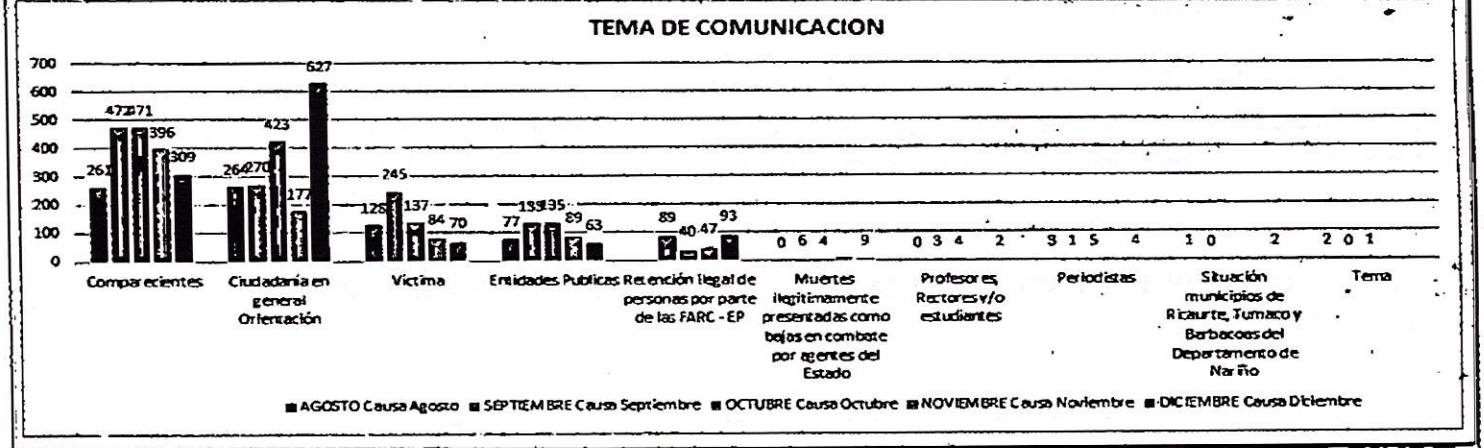


1. TIPO DE CONSULTA EN COMUNICACION

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 diciembre** se identifica que el 23.32% de personas que se comunica son exmiembros de las FARC -EP quienes indagan por información de procesos actuales o buscan saber cómo acogerse a la jurisdicción.

Tema de comunicación.

Los usuarios que se comunican a la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la Paz JEP** se identifican como comparecientes en un 26.21 % disminuyendo con respecto al mes de noviembre que fue 48.59% y ciudadanía en general orientación con un 53.18%.

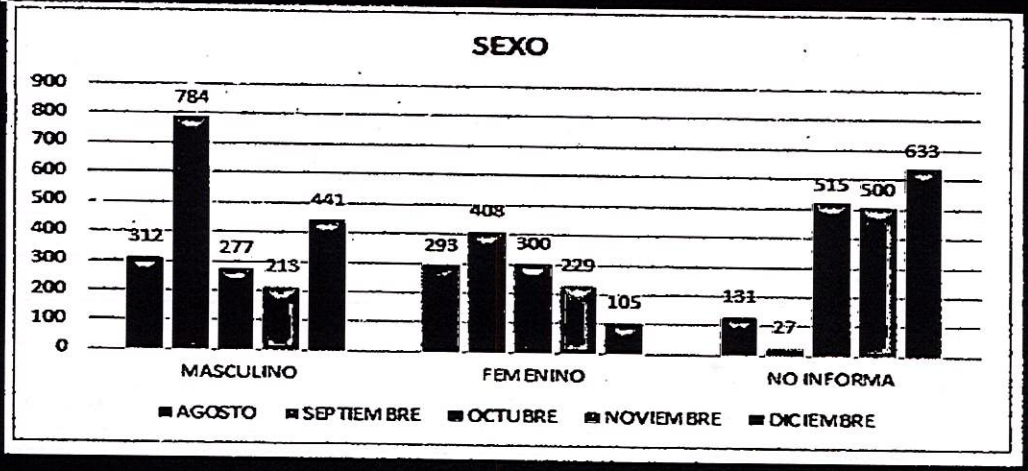


Comparativo de llamadas por departamento.

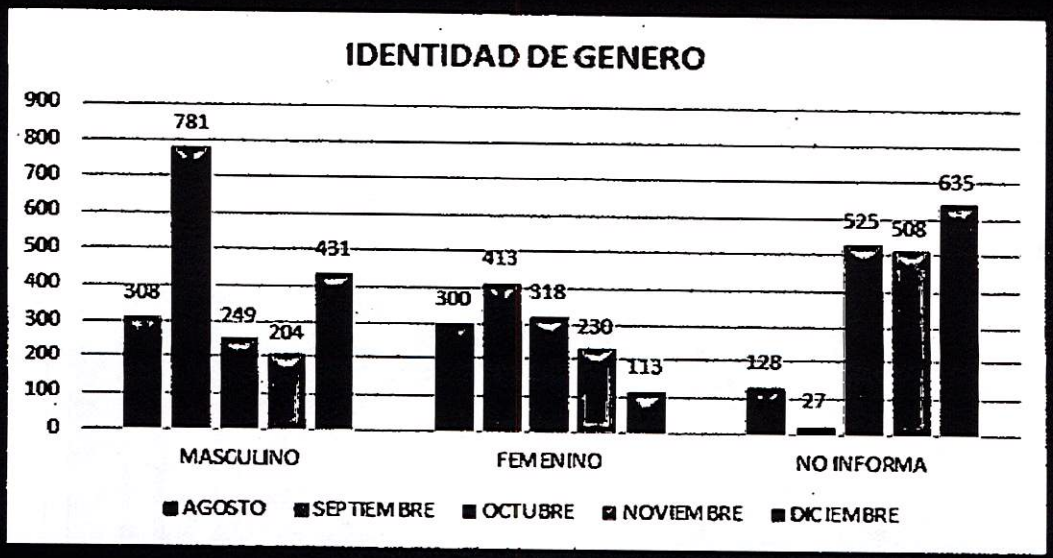
MES	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
DEPARTAMENTO	CONTACTO	%	CONTACTO	%	CONTACTO	%	CONTACTO	%	CONTACTO	%
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	91	12,38%	436	36,58%	59	10,87%	88	10,80%	197	16,71%
ANTIOQUIA	28	3,81%	119	9,98%	24	4,42%	35	4,29%	21	1,78%
VALLE DEL CAUCA	12	1,63%	56	4,70%	10	1,84%	35	4,29%	22	1,87%
NO INFORMA	399	54,29%	54	4,53%	309	56,91%	347	42,58%	789	66,92%
SANTANDER	7	0,95%	54	4,53%	6	1,10%	24	2,94%	9	0,76%
TOLIMA	20	2,72%	45	3,78%	11	2,03%	35	4,29%	13	1,10%
META	11	1,50%	44	3,69%	13	2,39%	23	2,82%	30	2,54%
BOLIVAR	10	1,36%	40	3,36%	12	2,21%	5	0,61%	3	0,25%
CUNDINAMARCA	12	1,63%	41	3,44%	11	2,03%	10	1,23%	7	0,59%
CALDAS	16	2,18%	29	2,43%	11	2,03%	22	2,70%	7	0,59%
CAUCA	3	0,41%	27	2,27%	4	0,74%	27	3,31%	7	0,59%
CORDOBA	16	2,18%	26	2,18%	4	0,74%	15	1,84%	8	0,68%
ATLANTICO	8	1,09%	24	2,01%	8	1,47%	21	2,58%	4	0,34%
CAQUETA	22	2,99%	25	2,10%	3	0,55%	14	1,72%	3	0,25%
HUILA	24	3,27%	24	2,01%	9	1,66%	29	3,56%	12	1,02%
BOYACA	13	1,77%	24	2,01%	25	4,60%	10	1,23%	8	0,68%
CASANARE	3	0,41%	21	1,76%	5	0,92%	4	0,49%	2	0,17%
CESAR	6	0,82%	21	1,76%	5	0,92%	13	1,60%	2	0,17%
NORTE DE SANTANDER	14	1,90%	18	1,51%	6	1,10%	14	1,72%	3	0,25%
MAGDALENA		0,00%	14	1,17%	3	0,55%	21	2,58%	2	0,17%
NARIÑO	6	0,82%	13	1,09%	4	0,74%	11	1,35%	6	0,51%
PUTUMAYO	4	0,54%	12	1,01%	1	0,18%	2	0,25%	0	0,00%
SUCRE	3	0,41%	10	0,84%		0,00%	2	0,25%	13	1,10%
CHOCO		0,00%	5	0,42%		0,00%	1	0,12%	1	0,08%
RISARALDA		0,00%	4	0,34%		0,00%	4	0,49%	5	0,42%
QUINDIO	2	0,27%	2	0,17%		0,00%	1	0,12%	2	0,17%
ARAUCA		0,00%	2	0,17%		0,00%	1	0,12%	2	0,17%
LA GUAJIRA		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	1	0,08%
GUAVIARE	2	0,27%	1	0,08%		0,00%	1	0,12%	0	0,00%
AMAZONAS	2	0,27%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%
VICHADA	1	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%
TOTAL	735	100%	1192	100%	543	100%	815	100%	1179	100%

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

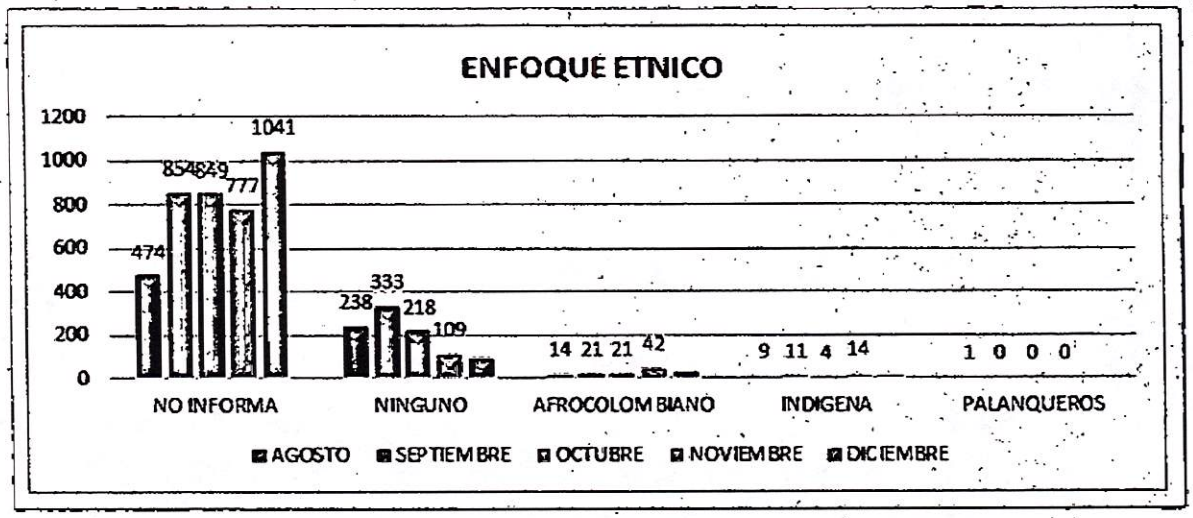
Histórico de sexo.



Histórico Identidad de género.



8.3.1. Histórico enfoque étnico.

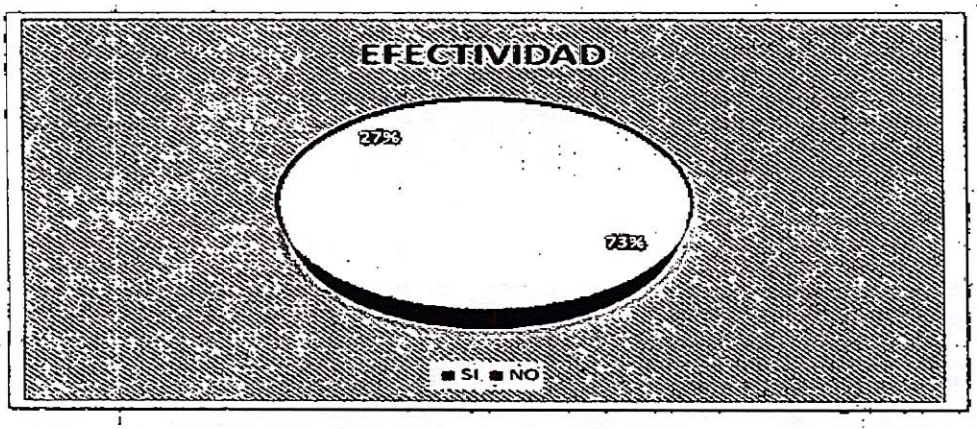


GESTION DE LLAMADAS DE SALIDA OUT BOUND

RENDICION DE CUENTAS HUILA

Total Base: 103
Cantidad de Intentos 5

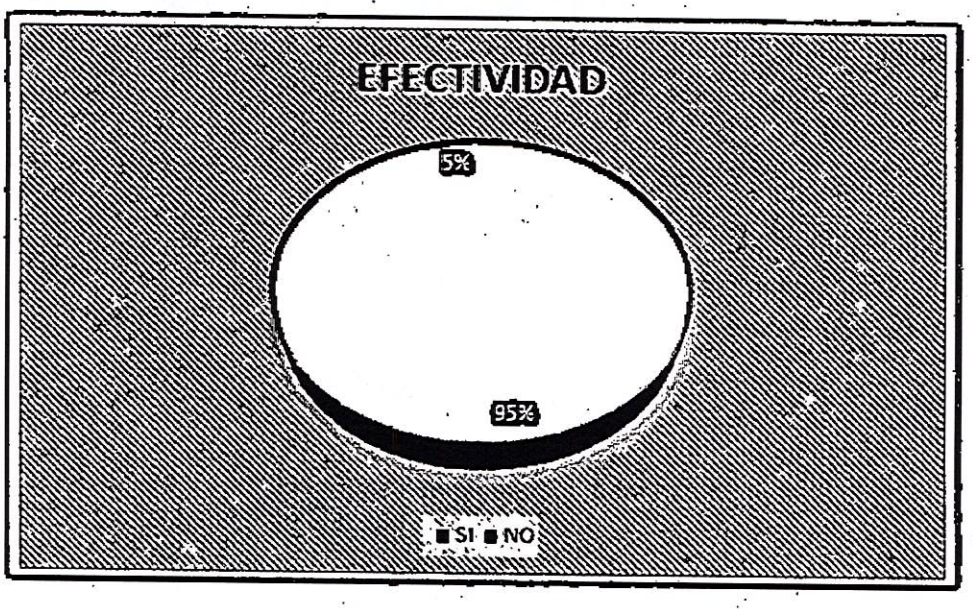
Efectividad.



VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 1- 4

Total Base: 1691
Cantidad de Intentos 4
Cantida de base recibidas 4

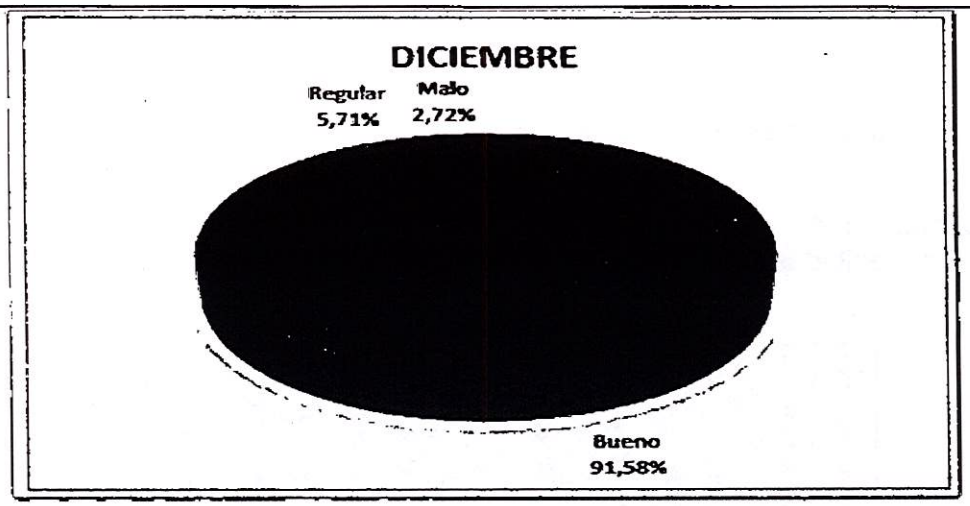
Efectividad



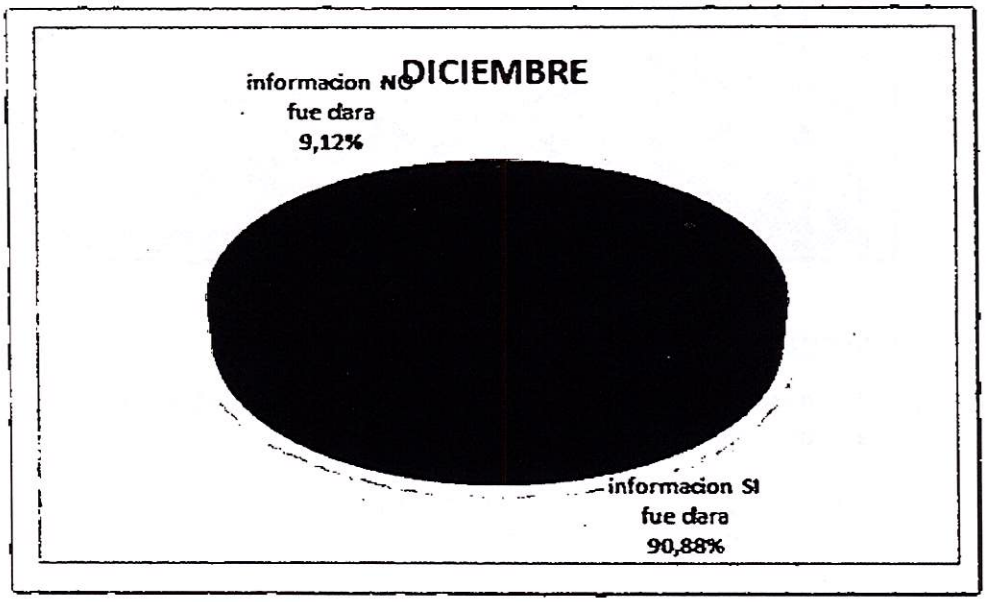
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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.



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



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. Se guardan y se envían para que hagan parte de la carpeta contractual que va en custodia a gestión documental.

347
376

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

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*

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)*	5.396.868,68
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	207.080.744.08
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)* - *Pago No. 4 – mes Octubre (33.156.509,47)* - *Pago No. 5 – mes Noviembre ($34.287.068,97)* - *Pago No. 6 – mes Diciembre*	*151.684.646,43*
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO *(valor a pagar factura)* *	33.902.340,78
VALOR TOTAL EJECUTADO *(valor pagado + valor causado no pagado)*	185.586.987,21
SALDO DEL CONTRATO *(valor total del contrato – valor total ejecutado)*	21.493.756,87
VALOR POR REINTEGRAR POR EL CONTRATISTA	
SALDO POR REINTEGRAR *(si aplica)*	
SALDO POR LIBERAR *(si aplica)*	21.493.756,87

** 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

** 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 NOVECIENTOS DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS CON SETENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE ($ 33.902.340,78), correspondiente al pago del mes de diciembre de 2019.
Se anexa informe de Gestión del Servicio del Centro de Contacto del mes de diciembre para pago CONALCREDITOS CONALCENTER BPO.
Se anexa factura No. CBOG00362 de fecha 31 de diciembre de 2019
Formato valor desagregado de la factura
Certificación revisora fiscal.

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.

JEP | JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato		

1) OBLIGACIÓN No.1 [illegible] Contact Center Jornada ordinaria - Plata

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.

2) OBLIGACIÓN No.2 Líder de calidad jornada ordinaria

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.

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.

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 adjunta en el soporte [illegible] del informe [illegible] informe [illegible] Agosto [illegible] Septiembre [illegible] Octubre [illegible] Minutos [illegible] Diciembre 220 Minutos Se realizo una modificación de minutos pasando de 30000 minutos a 5000 los cuales fueron agregados a minutos de conexión outbound de fijo a celular y de los agregados de telefonía

- OBLIGACIÓN No.4 "7 estudios de seguridad polígrafo

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se realizaron 7 estudios de seguridad poligráficos que fueron contabilizados en la factura del mes de Julio.

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
[illegible] los informes mensuales [illegible] [illegible] 342 Minutos Septiembre 278 Minutos Octubre 311 Minutos Noviembre 335 Minutos Diciembre 329 Minutos [illegible] 2000 minutos de transferencia que no se cambiaron por mensajes de texto.

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se incluyen 2 licencias [illegible] en la factura del mes de Julio durante el periodo del contrato

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
[illegible] el periodo [illegible] Diciembre 2019

10) OBLIGACIÓN No.4 "5 horas de desarrollo

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se realizo la actividad [illegible] horas de desarrollo incluidos en el mes de Noviembre

~~379~~
378

JEP | JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de actividades ejecutadas por el contratista	JEP-FR-0946	Página 1 de 1
		Versión 0.0	2019-07-24

ENTREGABLES O PRODUCTOS

[illegible] 32 folios 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*
Diciembre	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 está 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

Javier Benitez
SUPERVISOR

Firma del contratista
CC: 79985529

Nombre del contratista:

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.

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se envían 1700 mensajes ordinarios Jornada Ordinaria Fecha: Sin consumo. Asunto: Sin asunto Sin Label Sin Tipo Se envían 1700 mensajes ordinarios Jornada Ordinaria los cuales se tomaron de minutos transferencia de la cuenta contratista

~~350~~
379

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

ORDEN DE COMPRA N° 39058 de Julio 2019

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 DICIEMBRE 2019

Bogotá, diciembre 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. 52-59 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0442 **Pereira:** Cr. 7 18-80 Of. 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

INDICE

INTRODUCCION **3**

1. PERSONAL ASIGNADO 4

2. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS **4**

2.1. Participación por líneas 5

2.2. Cantidad de llamadas 5

2.3 Participación por línea 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. **GESTION OUT BOUND** 18

9. ENCUESTAS DE SATISFACCION **21**

9.1. Muestra de resultados encuestas de satisfacción 22

9.1.1. Transferencias encuetas de satisfacción 22

9.1.2. Solicitudes de información sin autorización 20

10. CALIDAD **23**

11. PLANES DE ACCION **29**

13.OBSERVACIONES **31**

14. GLOSARIO **32**

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. 52-59 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0442 **Pereira**: Cr. 7 19-80 Ofi 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 9010

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las llamadas atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de diciembre 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

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

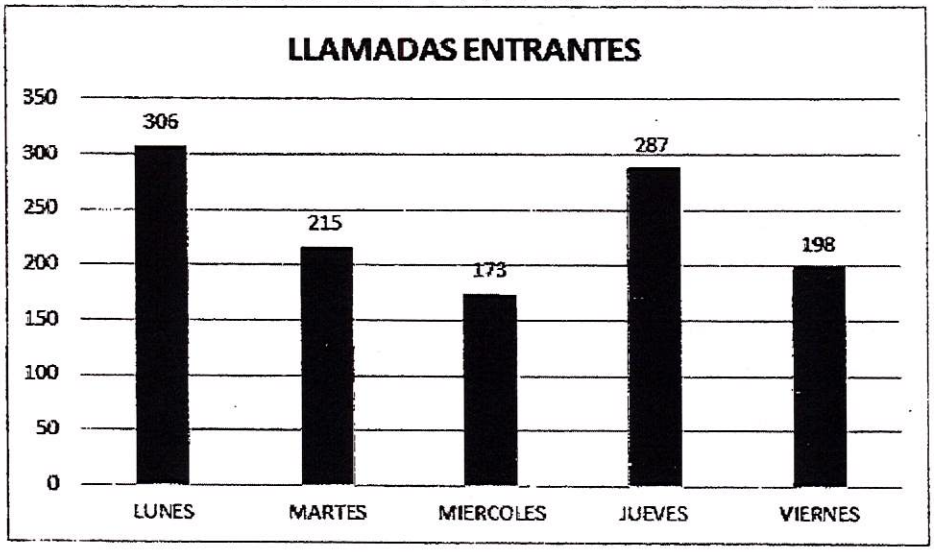
1. PERSONAL ASIGNADO

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 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 01-12-2019 a 31-12-2019, se han recibido 1172 llamadas.

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



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

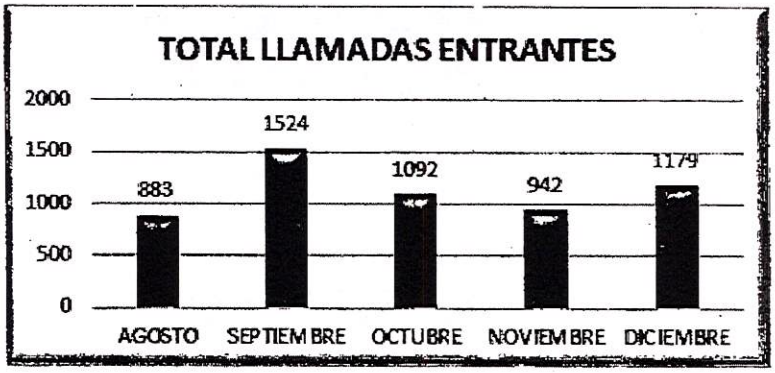
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 **Pereira**: Cr. 7 18-80 Ofi 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 6010

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

2.1. Comparativo de llamadas.

En comparación con el mes anterior se reciben 4.22% comunicaciones adicionales correspondientes a 237 llamadas que el mes de noviembre, la participación en el total de llamadas recibidas desde la apertura de la línea es de 20.98% para el mes de diciembre.



TOTAL	LLAMADAS ENTRANTES	PARTICIPACION
AGOSTO	883	15,71%
SEPTIEMBRE	1524	27,12%
OCTUBRE	1092	19,43%
NOVIEMBRE	942	16,76%
DICIEMBRE	1179	20,98%
TOTAL	5620	100,00%

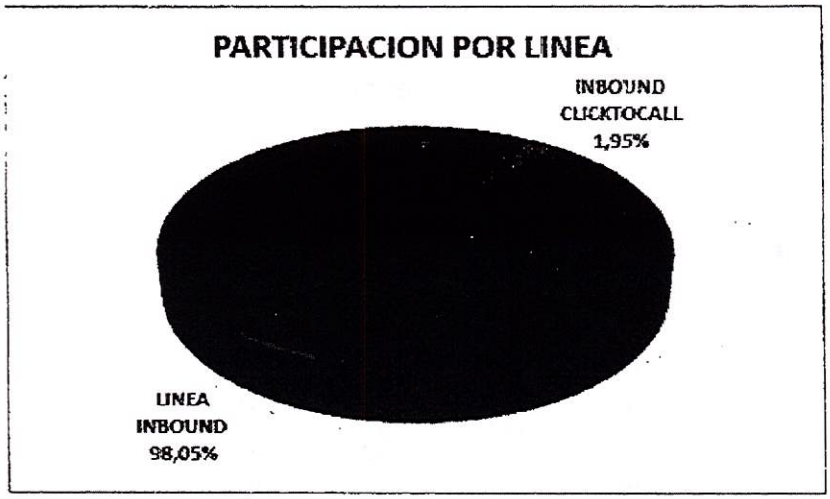
OS

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 1.95% de las llamadas recibidas, la línea Inboun que cuenta con una participación del 98.05%, las dos líneas tienen un horario de atención de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 5:00 pm

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

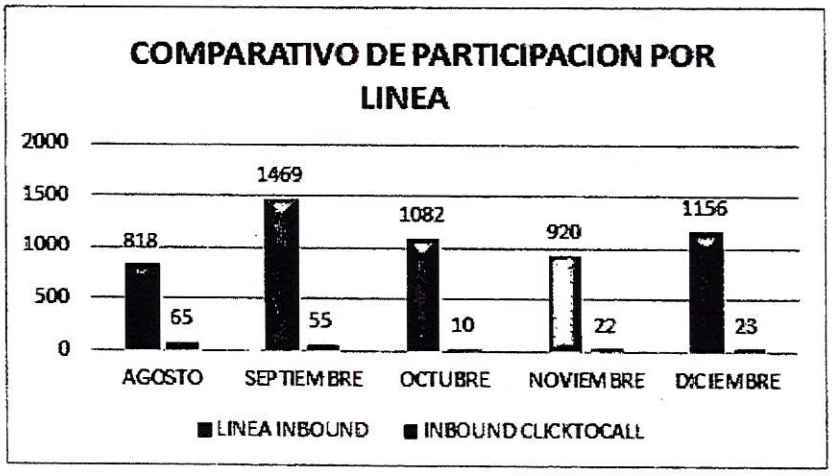
2.2.1. Histórico de participación por línea



MES	LINEA INBOUND	INBOUND CLICKTOCALL
DICIEMBRE	1156	23

Para la línea inbound se presentó un aumento en la participación pues que paso de 97.66% en el mes de noviembre a un 98.05% en el mes de diciembre. Para la línea clicktocall se presentó una disminución en la cantidad de ciudadanos que se comunicaron por este medio pasando de 2.34% a 1.95%.

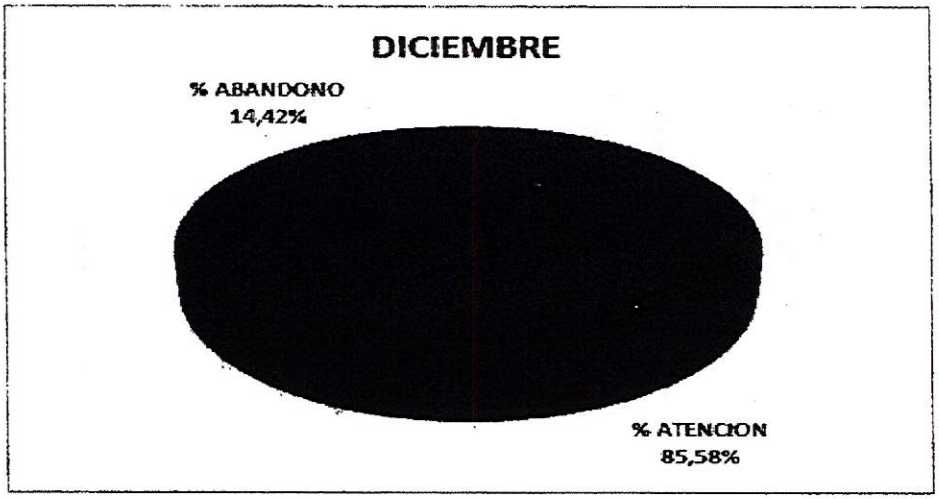
PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



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

2.2.2. Nivel de atención

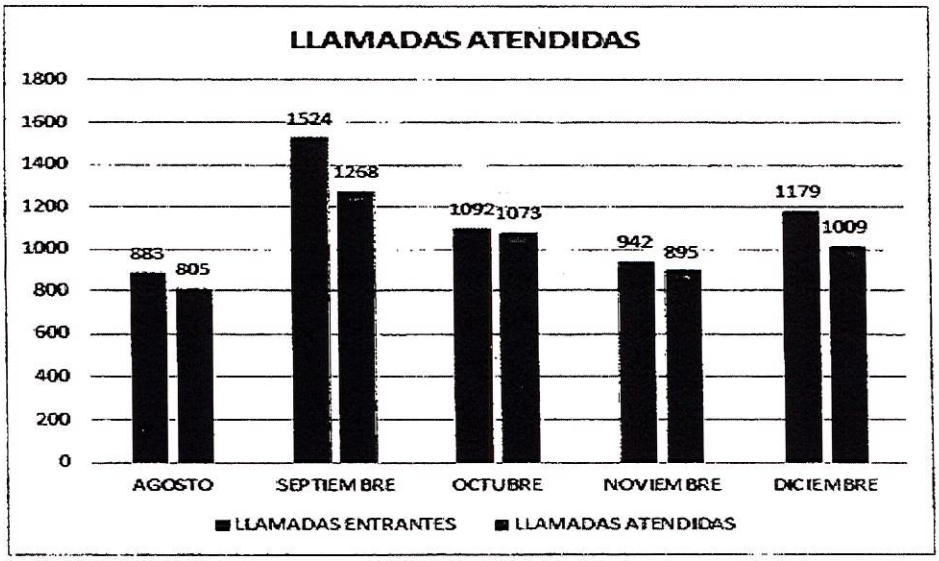
Durante el mes de diciembre de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 1009 llamadas de ciudadanos y 170 llamadas fueron abandonadas, para un total de 1179 llamadas ingresadas en lo transcurrido del mes.



2.2.3. Histórico de atención

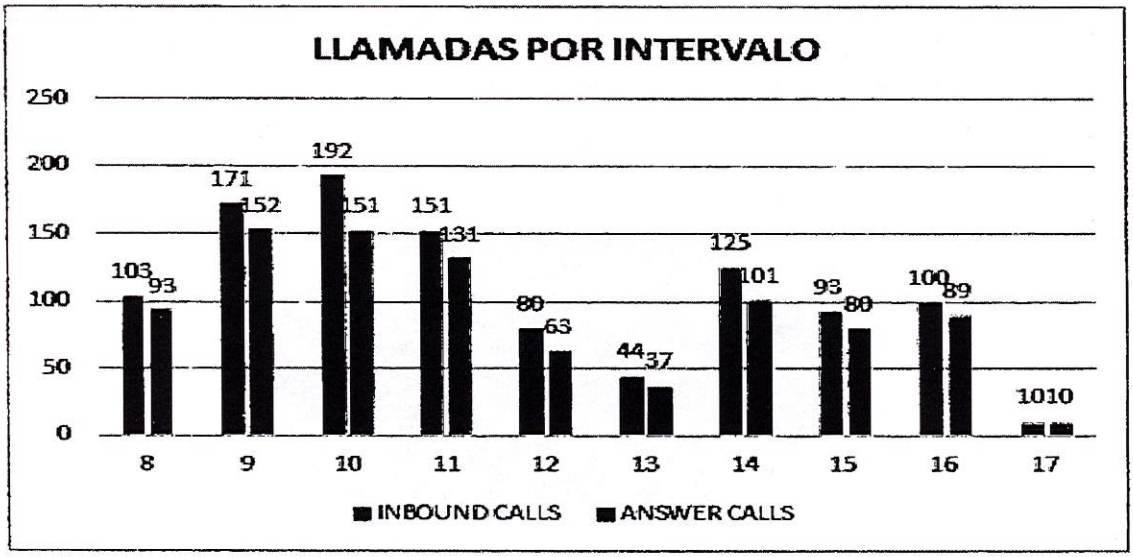
PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

Se presenta una disminución en el porcentaje de atención de llamadas de ciudadanos al pasar de 95.01% en el mes de noviembre a 85.58% en el mes de diciembre.



En cuanto al total de las llamadas abandonadas en el mes de diciembre es de 170 llamadas de estas 62 corresponden a el día 05-12-2019 por inconvenientes con la implementación de la nueva línea de atención de la JEP

3. LLAMADAS POR INTERVALO



Se identifica que en el mes de diciembre 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, la hora en cual se tiene un menor ingreso de llamadas es las 15:00 – 16:00 al cierre del mes.

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

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 19-80 Of. 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 9010

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

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 día en el cual se presentaron inconvenientes con la nueva línea de atención al ciudadano del contact center.

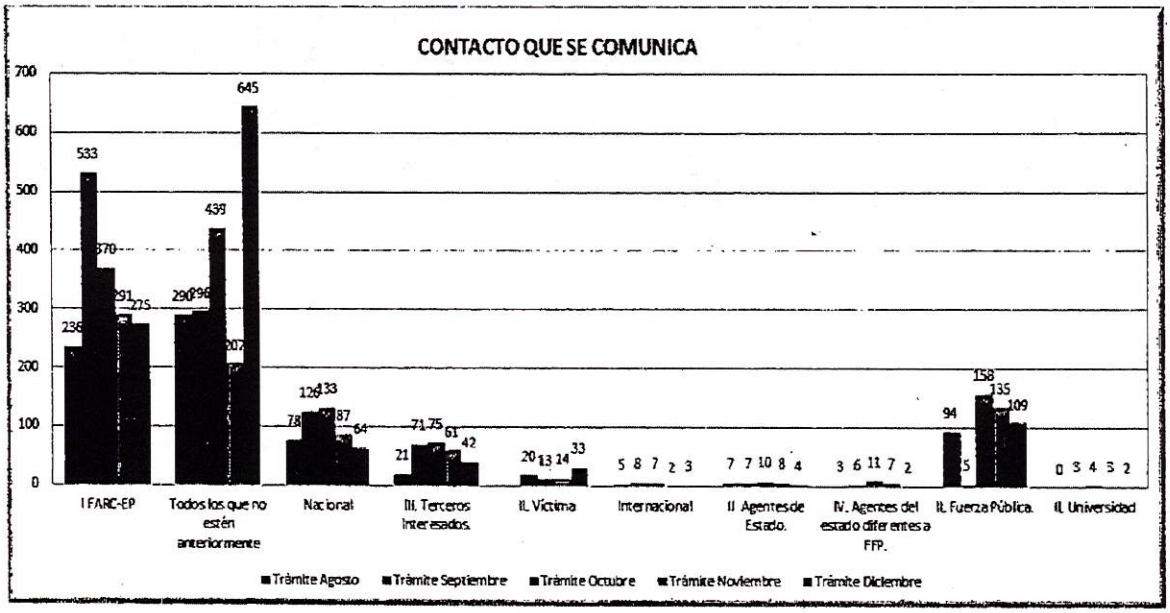
Fecha	Dia Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonad	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
2019-12-02	Lunes	70	55	48	15	68,57%	78,57%	21,43%	0:08:23
2019-12-03	Martes	72	57	51	15	70,83%	79,17%	20,83%	0:10:23
2019-12-04	Miercoles	42	42	42	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:47
2019-12-05	Jueves	63	52	43	11	68,25%	82,54%	17,46%	0:07:35
2019-12-06	Viernes	36	35	34	1	94,44%	97,22%	2,78%	0:07:08
2019-12-09	Lunes	55	55	55	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:19
2019-12-10	Martes	67	67	67	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:23
2019-12-11	Miercoles	49	41	37	8	75,51%	83,67%	16,33%	0:08:25
2019-12-12	Jueves	64	64	62	0	96,88%	100,00%	0,00%	0:07:52
2019-12-13	Viernes	63	62	62	1	98,41%	98,41%	1,59%	0:07:52
2019-12-16	Lunes	89	88	87	1	97,75%	98,88%	1,12%	0:07:38
2019-12-17	Martes	58	57	57	1	98,28%	98,28%	1,72%	0:08:13
2019-12-18	Miercoles	54	50	50	4	92,59%	92,59%	7,41%	0:07:54
2019-12-19	Jueves	65	65	65	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:56
2019-12-20	Viernes	43	42	39	1	90,70%	97,67%	2,33%	0:07:22
2019-12-23	Lunes	45	45	45	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:31
2019-12-24	Martes	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:10
2019-12-26	Jueves	43	42	42	1	100,00%	97,67%	2,33%	8:07:00
2019-12-27	Viernes	46	45	45	1	97,75%	98,88%	1,12%	0:07:38
2019-12-30	Lunes	40	35	41	4	92,59%	92,59%	7,41%	0:07:54
2019-12-31	Martes	6	5	1	1	100,00%	97,67%	2,33%	33,82%

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. 52-58 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Of. 502 Ed. Centro Financiero / PBX. (6) 340 0010

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 diciembre se identifica que el 23.32% de personas que se comunica son exmiembros de las FARC -EP quienes indagan por información de procesos actuales o buscan saber cómo acogerse a la jurisdicción.

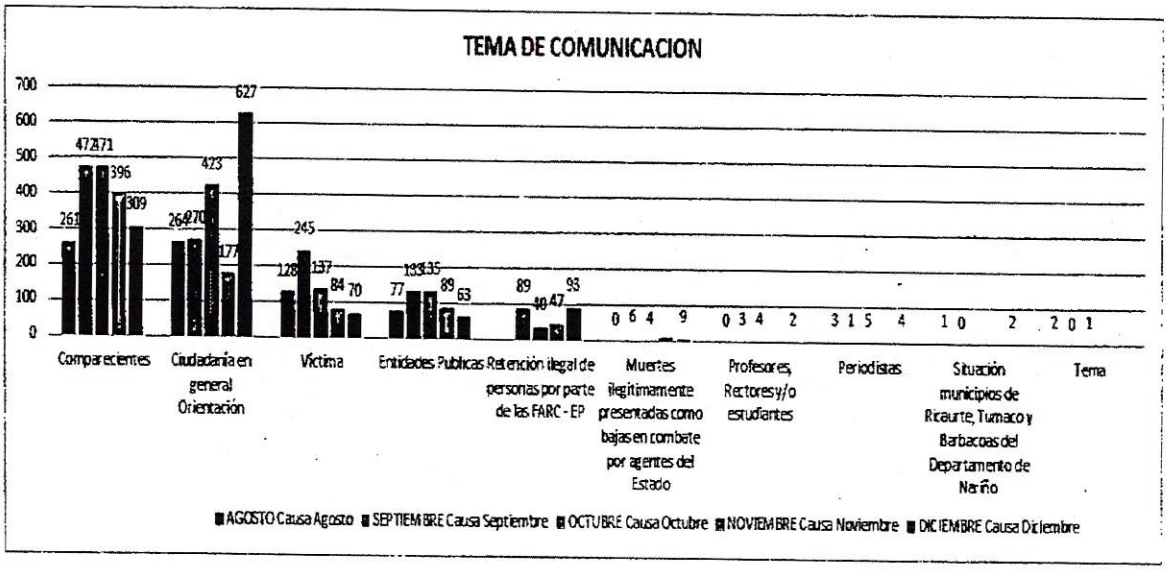
TEMATICA	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Etiquetas de fila	Trámite Agosto	%	Trámite Septiembre	%	Trámite Octubre	%	Trámite Noviembre	%	Trámite Diciembre	%
I.FARC-EP	236	32,15%	533	49,58%	370	30,33%	291	35,71%	275	23,32%
Todos los que no estén anteriormente	290	35,97%	296	27,53%	439	35,98%	207	25,40%	645	54,71%
Nacional	78	10,63%	126	11,72%	133	10,90%	87	10,67%	64	5,43%
III. Terceros Interesados.	21	2,86%	71	6,60%	75	6,15%	61	7,48%	42	3,56%
II. Victima		0,00%	20	1,86%	13	1,07%	14	1,72%	33	2,80%
Internacional	5	0,68%	8	0,74%	7	0,57%	2	0,25%	3	0,25%
II. Agentes de Estado.	7	0,95%	7	0,65%	10	0,82%	8	0,98%	4	0,34%
IV. Agentes del estado diferentes a FFP.	3	0,41%	6	0,56%	11	0,90%	7	0,86%	2	0,17%
II. Fuerza Pública.	94	12,81%	5	0,47%	158	12,95%	135	16,56%	109	9,25%
II. Universidad	0	0,00%	3	0,28%	4	0,33%	3	0,37%	2	0,17%
Total general	734	100,00%	1075	100,00%	1220	100,00%	815	100,00%	1179	100,00%



CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

5.1. Tema de comunicación.

Los usuarios que se comunican a la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la Paz JEP** se identifican como comparecientes en un 26.21 % disminuyendo con respecto al mes de noviembre que fue 48.59% y ciudadanía en general orientación con un 53.18%.



Causa de comunicación	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Causa Agosto	%	Causa Septiembre	%	Causa Octubre	%	Causa Noviembre	%	Causa Diciembre	%
Comparecientes	261	35,46%	472	38,72%	471	38,61%	396	48,59%	309	26,21%
Ciudadanía en general Orientación	264	35,87%	270	22,15%	423	34,67%	177	21,72%	627	53,18%
Victima	128	17,39%	245	20,10%	137	11,23%	84	10,31%	70	5,94%
Entidades Publicas	77	10,46%	133	10,91%	135	11,07%	89	10,92%	63	5,34%
Retención ilegal de personas por parte de las FARC - EP		0,00%	89	7,30%	40	3,28%	47	5,77%	93	7,89%
Muertes ilegítimamente presentadas como bajas en combate por agentes del Estado	0	0,00%	6	0,49%	4	0,33%	14	1,72%	9	0,76%
Profesores, Rectores y/o estudiantes	0	0,00%	3	0,25%	4	0,33%	3	0,37%	2	0,17%
Periodistas	3	0,41%	1	0,08%	5	0,41%	2	0,25%	4	0,34%
Situación municipios de Ricaurte, Tumaco y Barbacoas del Departamento de Nariño	1	0,14%	0	0,00%		0,00%	3	0,37%	2	0,17%
Tema	2	0,27%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%		
Total general	736	100,00%	1219	100,00%	1220	100,00%	815	100,00%	1179	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. 52-60 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0442 **Pereira**: Cr. 7 19-80 Ofi 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

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 linea de atención telefónica de la Jurisdicción Especial para la paz JEP.

Para el caso puntual se toma Bogotá D.C como departamento, 197 ciudadanos presentaron contacto con el contact center de la Jurisdicción Especial para la Paz-JEP

6.1. Tabla de llamadas por departamento Incluyendo Bogotá octubre



)S

CO17/7598
CO17/7598
CO17/7595

6.1.1. Comparativo de llamadas por departamento

MES	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
DEPARTAMENTO	CONTACTO	%	CONTACTO	%	CONTACTO	%	CONTACTO	%	CONTACTO	%
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	91	12,38%	436	36,58%	59	10,87%	88	10,80%	197	16,71%
ANTIOQUIA	28	3,81%	119	9,98%	24	4,42%	35	4,29%	21	1,78%
VALLE DEL CAUCA	12	1,63%	56	4,70%	10	1,84%	35	4,29%	22	1,87%
NO INFORMA	399	54,29%	54	4,53%	309	56,91%	347	42,58%	789	66,92%
SANTANDER	7	0,95%	54	4,53%	6	1,10%	24	2,94%	9	0,76%
TOLIMA	20	2,72%	45	3,78%	11	2,03%	35	4,29%	13	1,10%
META	11	1,50%	44	3,69%	13	2,39%	23	2,82%	30	2,54%
BOLIVAR	10	1,36%	40	3,36%	12	2,21%	5	0,61%	3	0,25%
CUNDINAMARCA	12	1,63%	41	3,44%	11	2,03%	10	1,23%	7	0,59%
CALDAS	16	2,18%	29	2,43%	11	2,03%	22	2,70%	7	0,59%
CAUCA	3	0,41%	27	2,27%	4	0,74%	27	3,31%	7	0,59%
CORDOBA	16	2,18%	26	2,18%	4	0,74%	15	1,84%	8	0,68%
ATLANTICO	8	1,09%	24	2,01%	8	1,47%	21	2,58%	4	0,34%
CAQUETA	22	2,99%	25	2,10%	3	0,55%	14	1,72%	3	0,25%
HUILA	24	3,27%	24	2,01%	9	1,66%	29	3,56%	12	1,02%
BOYACA	13	1,77%	24	2,01%	25	4,60%	10	1,23%	8	0,68%
CASANARE	3	0,41%	21	1,76%	5	0,92%	4	0,49%	2	0,17%
CESAR	6	0,82%	21	1,76%	5	0,92%	13	1,60%	2	0,17%
NORTE DE SANTANDER	14	1,90%	18	1,51%	6	1,10%	14	1,72%	3	0,25%
MAGDALENA		0,00%	14	1,17%	3	0,55%	21	2,58%	2	0,17%
NARIÑO	6	0,82%	13	1,09%	4	0,74%	11	1,35%	6	0,51%
PUTUMAYO	4	0,54%	12	1,01%	1	0,18%	2	0,25%	0	0,00%
SUCRE	3	0,41%	10	0,84%		0,00%	2	0,25%	13	1,10%
CHOCO		0,00%	5	0,42%		0,00%	1	0,12%	1	0,08%
RISARALDA		0,00%	4	0,34%		0,00%	4	0,49%	5	0,42%
QUINDIO	2	0,27%	2	0,17%		0,00%	1	0,12%	2	0,17%
ARAUCA		0,00%	2	0,17%		0,00%	1	0,12%	2	0,17%
LA GUAJIRA		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	1	0,08%
GUAVIARE	2	0,27%	1	0,08%		0,00%	1	0,12%	0	0,00%
AMAZONAS	2	0,27%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%
VICHADA	1	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%
TOTAL	735	100%	1192	100%	543	100%	815	100%	1179	100%

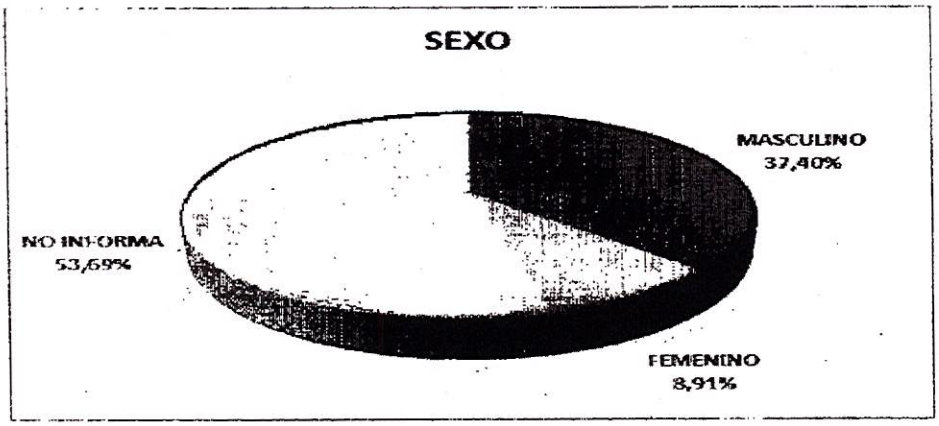
Los departamento de la cuales se presenta una mayor comunicación por parte de ciudadanos es Bogotá con un 16.71% de las llamadas recibidas, seguido de bolívar con un 2.54% .

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 0442 **Pereira**: Cr. 7 18-80 Ofi 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

7. DETALLE DE CIUDADANO

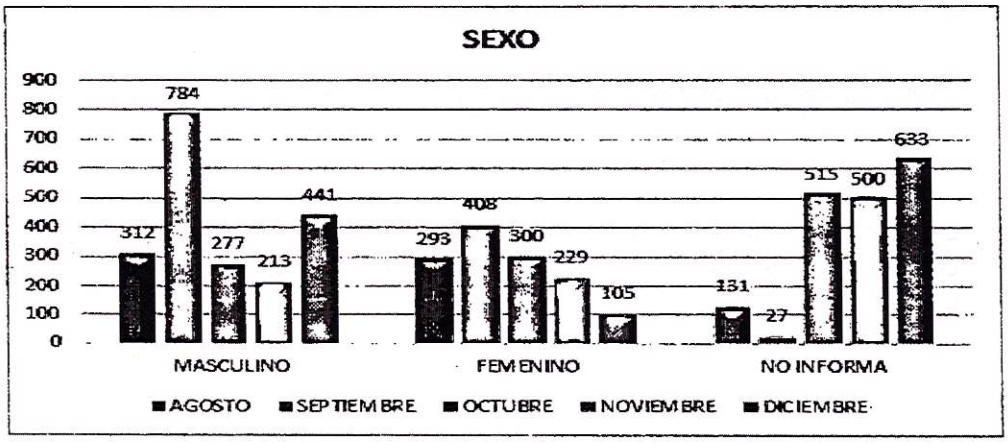
7.1. Sexo

De las 1179 personas que se contactaron con la línea de atención en el mes de diciembre el 37.40% corresponde a **Hombres (M)**; el 8.91% corresponden a **Mujeres (F)** y no desean informar el 53.69%.



SEXO	AGOSTO	SEPTIEMBR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MASCULINO	312	784	277	213	441
FEMENINO	293	408	300	229	105
NO INFORMA	131	27	515	500	633
TOTAL	736	1219	1092	942	1179

7.1.1. Historico de Sexo



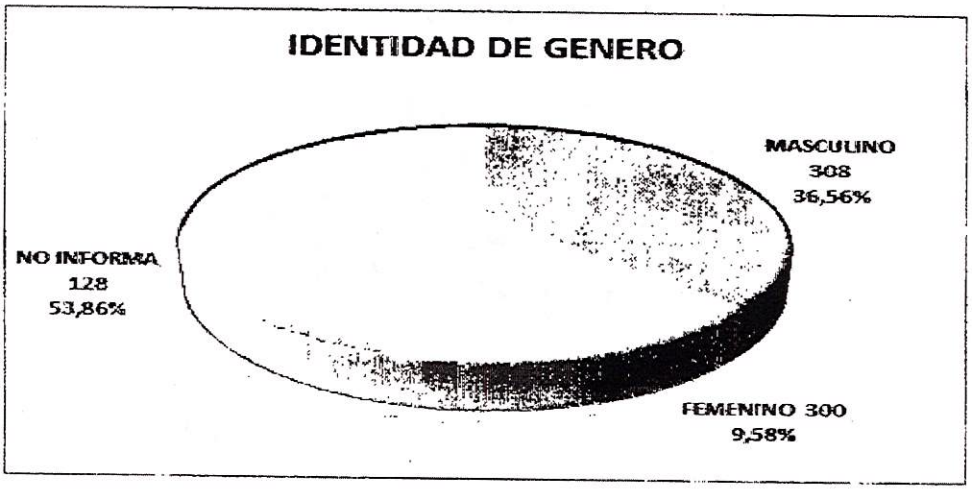
Se debe ser mas enfatico en identificar el sexo de la persona que se contacta en busqueda de incrementar la trazabilidad del indicador.

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 19-80 Ofi 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

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

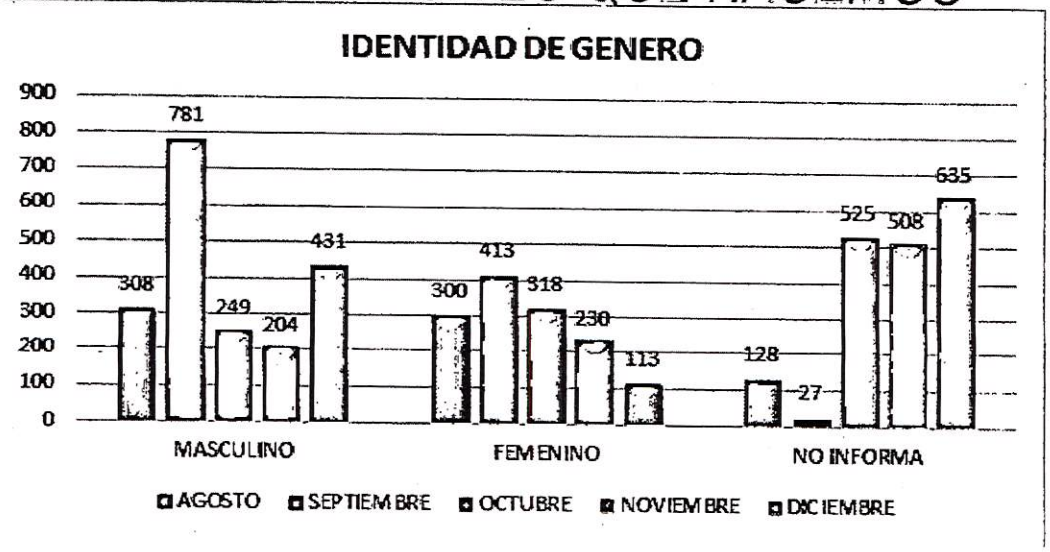
7.2. Identidad de Genero

Para identidad de género 431 personas se identifican como Hombre (M) correspondiente a un 36.56 %, 113 personas que se comunicaron se identifican como mujeres (F) correspondientes a 9.58% y 635 personas prefieren no informar esto corresponde a un 53.86%



7.2.1. Histórico Identidad de género

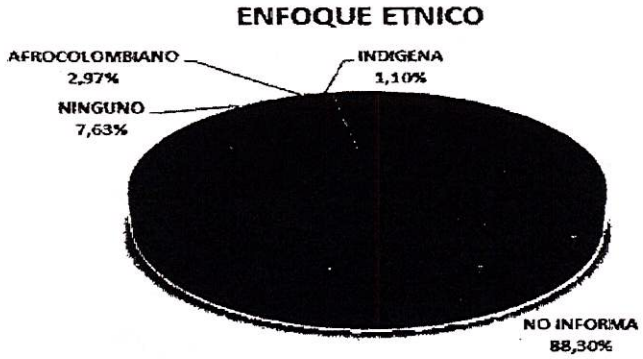
PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



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

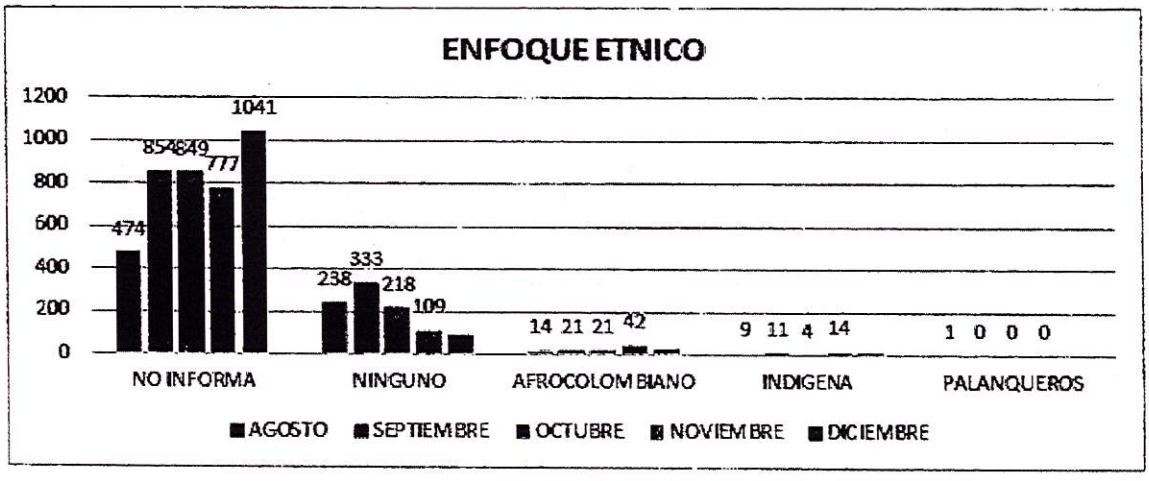
7.3. Enfoque étnico

De las personas que se comunican con la línea de atención 1041 no informan enfoque étnico correspondiente a un 83.30%, 90 personas que corresponden a un 7.63% indican no pertenecer a un enfoque étnico determinado, 35 personas se identifican como afrocolombianos,13 personas informan ser indígenas.



ENFOQUE ETNICO	AGOSTO	SEPTIEMBR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NO INFORMA	474	854	849	777	1041
NINGUNO	238	333	218	109	90
AFROCOLOMBIANO	14	21	21	42	35
INDIGENA	9	11	4	14	13
PALANQUEROS	1	0	0	0	0
TOTAL	736	1219	1092	942	1179

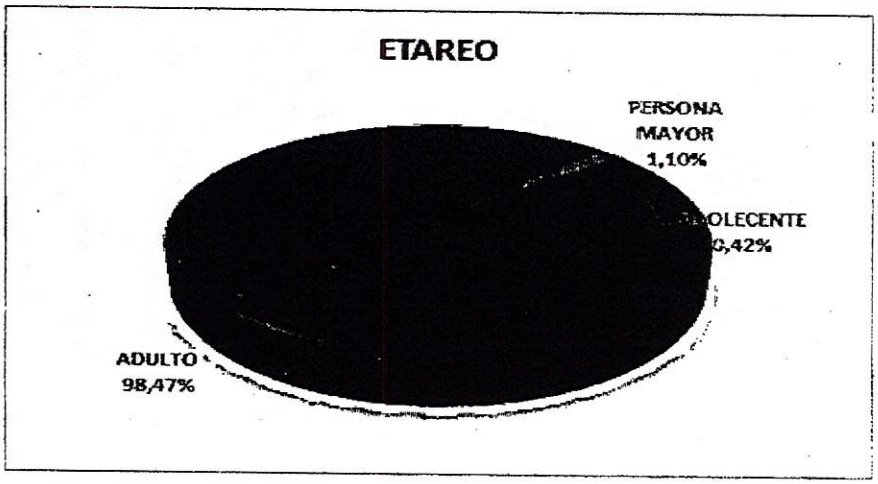
7.3.1. Histórico enfoque étnico.



CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

7.4. Etareo

Las personas que llaman a la linea de atencion de la **Jurisdiccion Especial para la Paz** JEP se identifican como adultos en un 99.01% correspondidnte a 932 ciudadados, 10 Personas mayores correspondidntes a 1.06%



ETAREO	AGOSTO	SEPTIEMBR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ADULTO	725	1206	1084	932	1161
PERSONA MAYOR	5	10	5	10	13
ADOLECENTE	6	2	3	0	5
TOTAL	736	1218	1092	942	1179

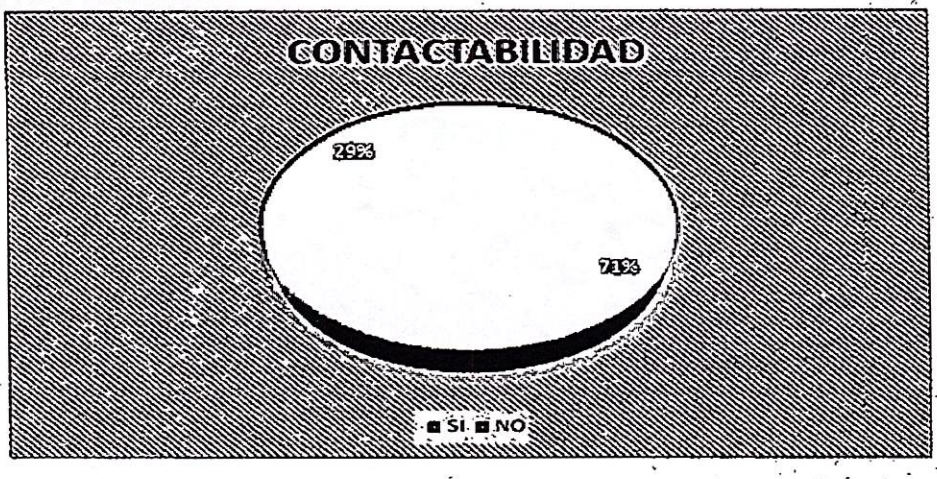
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 **Pereira:** Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

8. GESTION DE LLAMADAS DE SALIDA OUT BOUND

8.1. RENDICION DE CUENTAS HUILA

- Total Base: 103
- Cantidad de Intentos 5

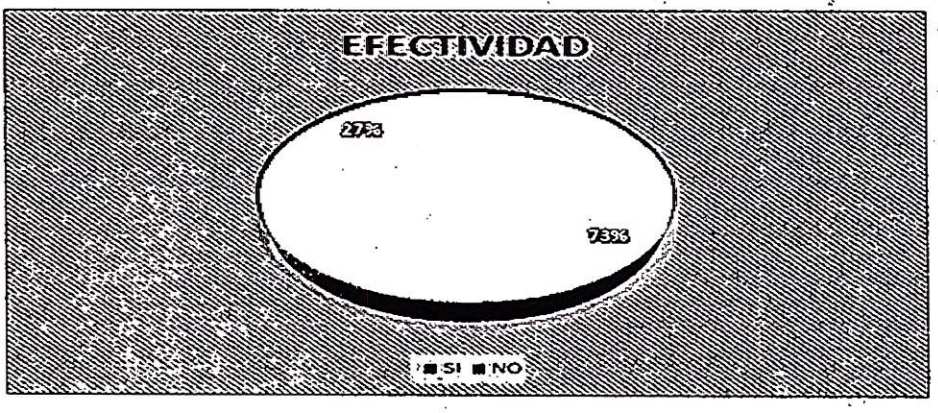
7.1. Contactabilidad.



GESTION OUT CONTACT CENTER JEP			CONTACTO		
CODIGO	NOMBRE DE LA BASE	TOTAL BASE	SI	NO	% EFECTIVIDAD
OUT_006	RENDICION DE CUENTAS HUILA	103	73	30	70,87%

- Para la base de rendicion de cuentas Huila del los 103 ciudadanos invitados a participar en el evento se logra un contacto directo con un 71.00% que corresponde a 73 personas que confirmaron asistencia.
- 30 personas no fue posible realizar contacto telefonico esto corresponde a un 29.13% de la base.

8.1.1. Efectividad.



GESTION OUT CONTACT CENTER JEP			EFECTIVIDAD		
CODIGO	NOMBRE DE LA BASE	TOTAL BASE	SI	NO	% EFECTIVIDAD
OUT_006	RENDICION DE CUENTAS HUILA	103	53	20	72,60%

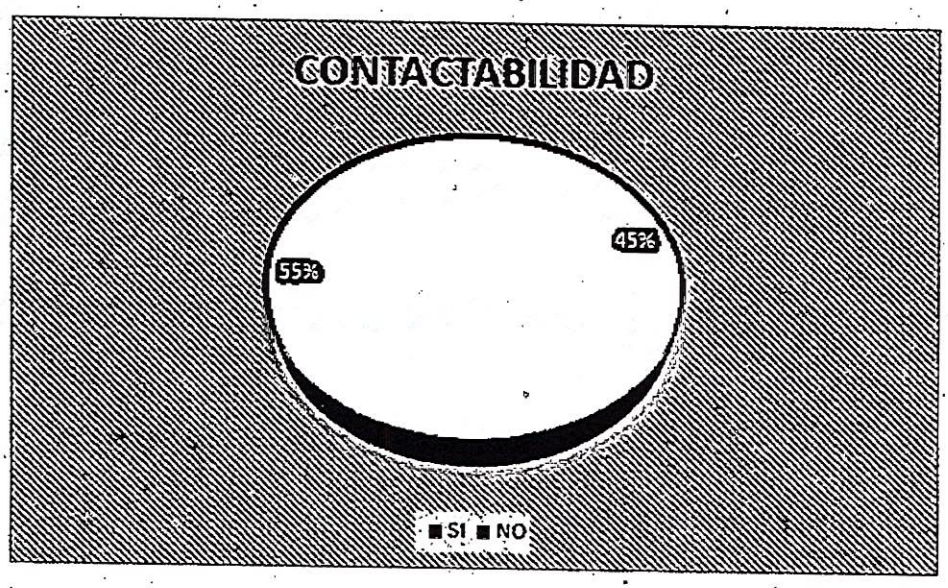
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0442 Pereira: Cr. 7 18-80 Of. 502 Ed. Centro Financiero / PBX. (6) 340 0010

- Se logra aceptacion de 53 personas al evento en la ciudad de Neiva que representa un 72.60% de asistencia al evento.
- 20 Personas indican que nos asistiran al evento por asuntos de disponibilidad de tiempo.

8.2. VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 1- 4

- Total Base: 1691
- Cantidad de Intentos 4
- Cantida de base recibidas 4

8.2.1.Contactabilidad

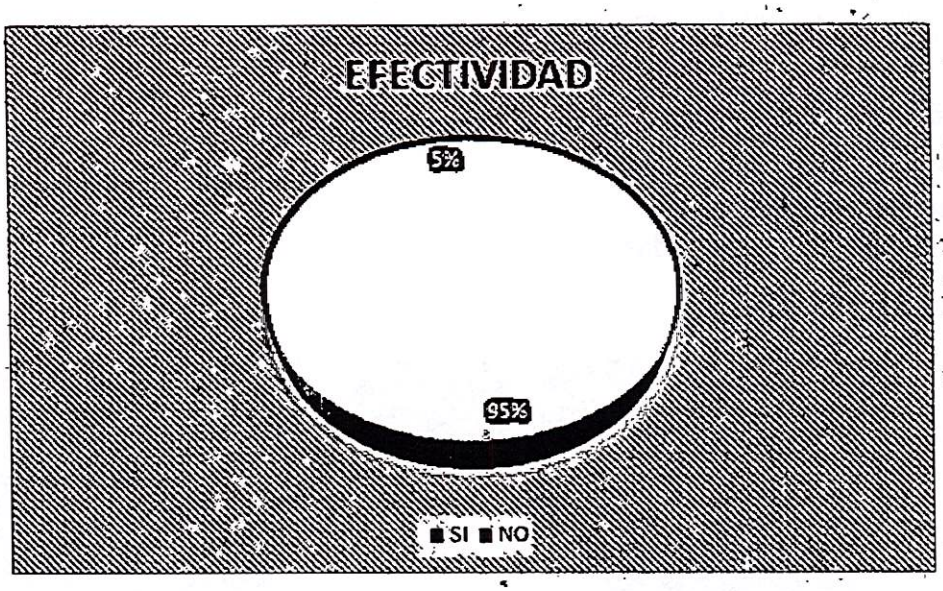


GESTION OUT CONTACT CENTER JEP			CONTACTO		
CODIGO	NOMBRE DE LA BASE	TOTAL BASE	SI	NO	% EFECTIVIDAD
OUT_008	VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 1	1276	529	747	41,46%
OUT_009	VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 2	98	44	54	44,90%
OUT_010	VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 3	155	74	81	47,74%
OUT_011	VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 4	162	118	44	72,84%
	TOTAL	1691	765	936	45,24%

- Se recibieron 4 bases para gestion telefonica en un periodo de 9 dias las cuales suman 1691 registros, del 100% de los registros gestionados se logro contacto efectivo con 765 personas esto corresponde aun 45.24%.
- No es posible lograr contacto con 936 registros correspondiente a 55.35%
- Se enfatiza en realizar segundo y tercer barrido en horarios diferentes buscando aumentar la contactabilidad
- Se entregaron resumenes de gestion parciales a cada una de las bases.
- Se refuerza los lugares y horarios de encuentro mendiante mensajes de texto

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

8.2.2. Efectividad.



GESTION OUT CONTACT CENTER JEP		EFECTIVIDAD			
CODIGO	NOMBRE DE LA BASE	TOTAL BASE	SI	NO	% EFECTIVIDAD
OUT_008	VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 1	1276	497	32	93,95%
OUT_009	VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 2	98	44	0	100,00%
OUT_010	VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 3	155	73	1	98,65%
OUT_011	VERSIONES VOLUNTARIAS CASO 001 _LISTA 4	162	110	8	93,22%
	TOTAL	1691	724	41	94,64%

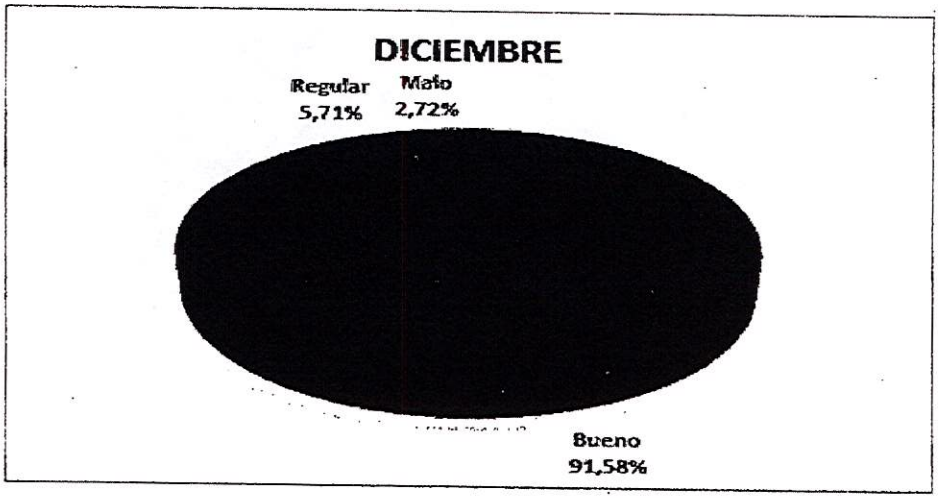
- Del consolidado de las bases de versiones voluntarias caso 001 se logra aceptacion de 724 ciudadanos esto corresponde a un 96.64 de efectividad sobre contacto.
- Se realizo refuerzo de nuevas allamdas a las personas que aceptaron la invitacion confirmando el lugar del evento a desarrollar.

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 Of. 502 Ed. Centro Financiero / PBX. (6) 340 0010

9.ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

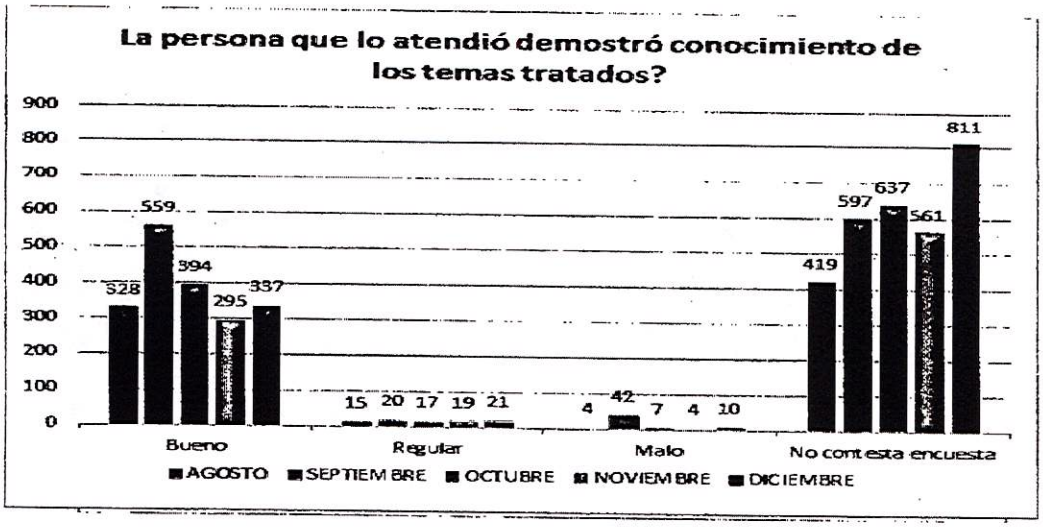
A todo usuario de la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** se invitó a contestar la encuesta de satisfacción con dos preguntas de las cuales 368 personas contestaron.

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



9.1. Historico de encusta de satisfaccion

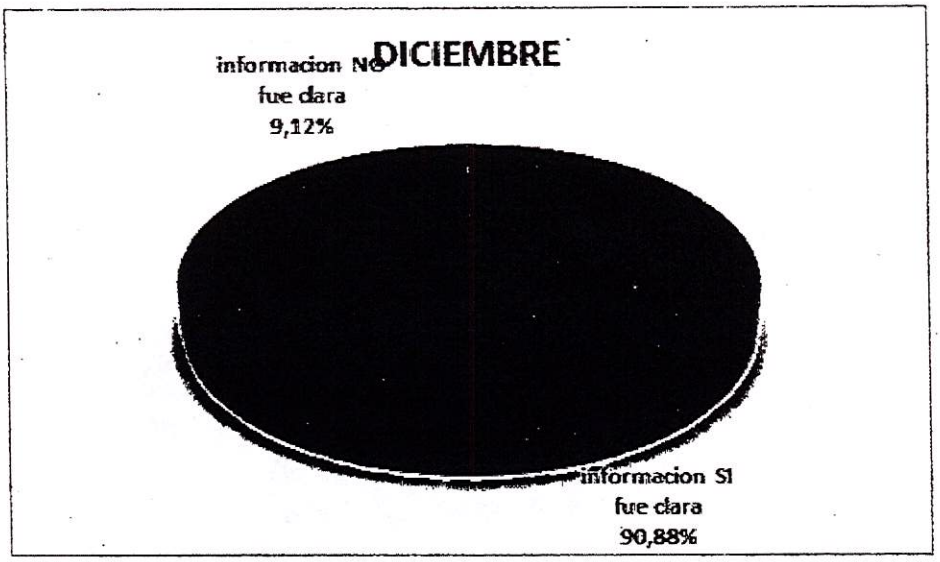
Muestra el detallado del comportamiento por cada unos de los meses en cuanto a la calificacion que da el ciudadado en la encuesta en la primera pregunta.

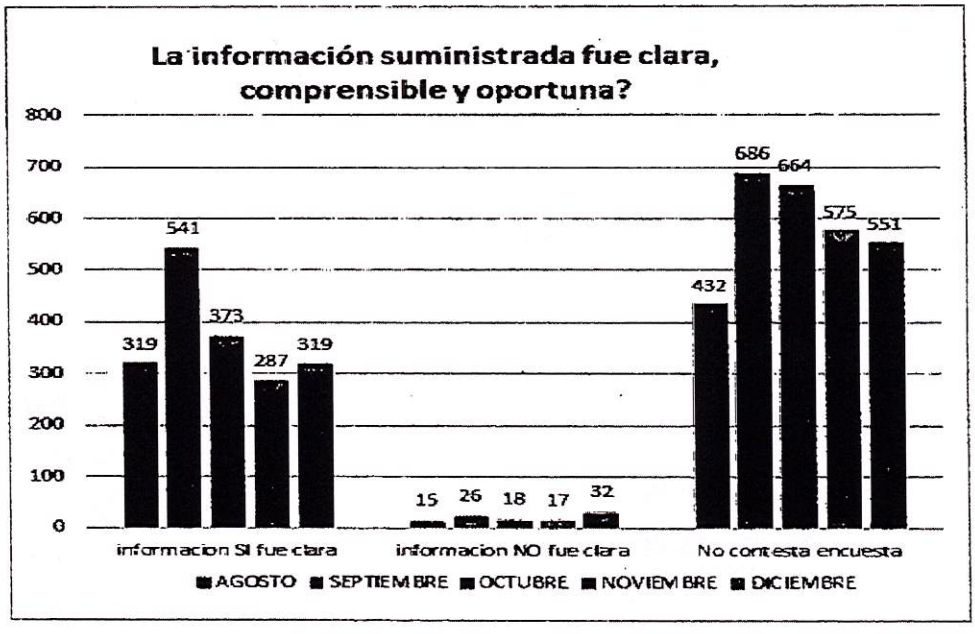


Bogotá Cl 98 No 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0442 **Pereira:** Cr. 7 19-80 Of. 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

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

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





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

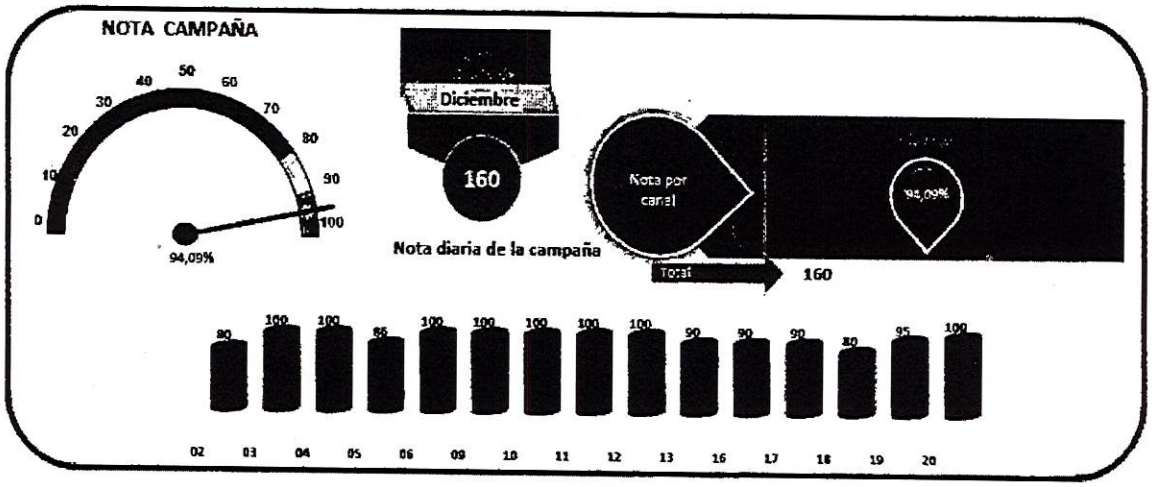
- ✓ El 91.58de las personas que realizan llamada a la línea de atención indican que la persona que le atendió tenía un conocimiento adecuado de acuerdo con la consulta que le motivo a llamar.

- ✓ El 90.88% de los usuarios manifiestan tener claridad sobre la información recibida en la línea de atención para la segunda pregunta

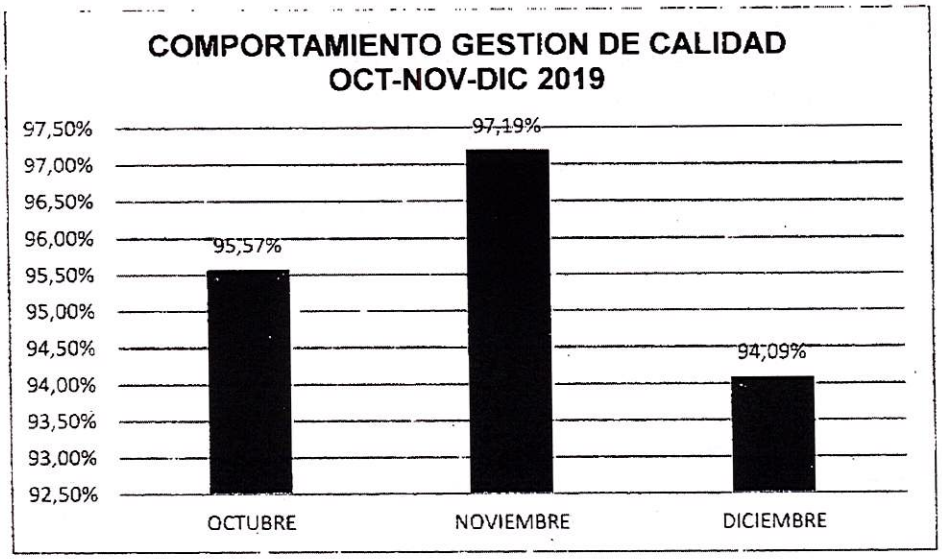
10. Gestión Calidad

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 diciembre del año 2019, se evidencia una disminución del 3.1% en calidad respecto del mes anterior.



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 19-80 Ofi 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 9919



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 diciembre del año 2019. corresponde al 94.09%

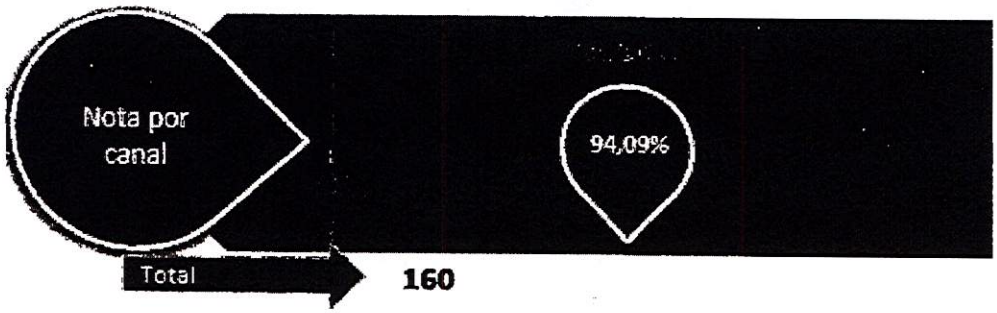
PASION POR LO QUE HACEMOS

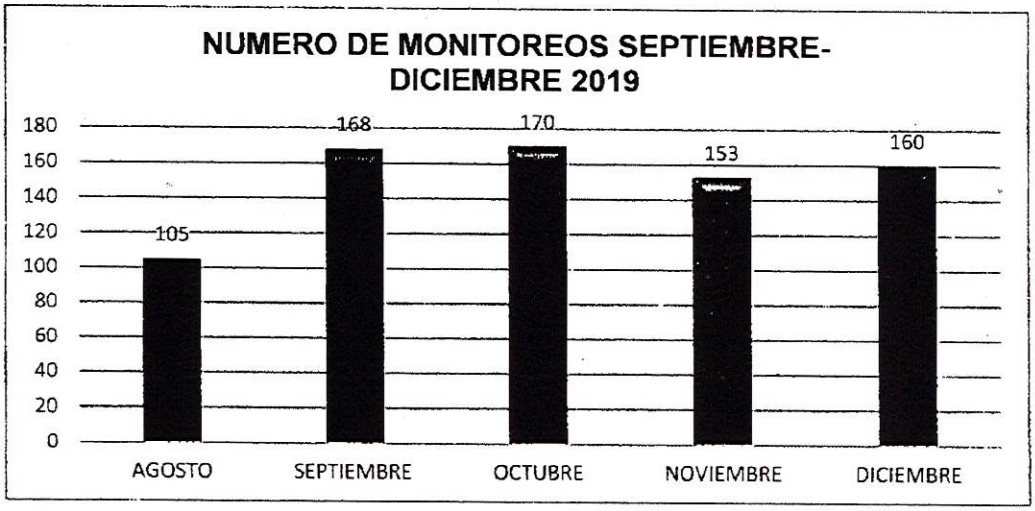






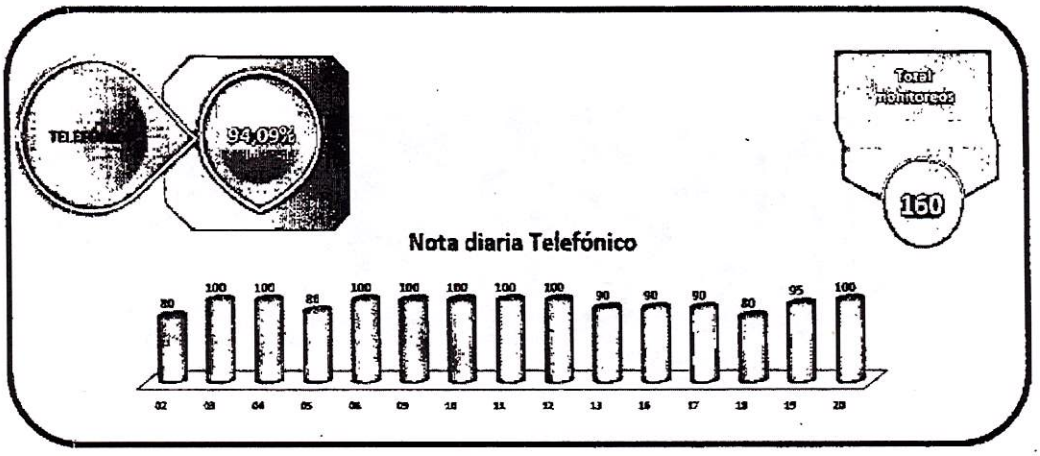
A continuación, se presenta el resultado de la evaluación de calidad durante el mes de diciembre, para el canal dispuesto por la Jurisdicción Especial para la Paz, para asesorar y orientar a los ciudadanos.





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. 52-52 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 **Pereira:** Cr. 7 18-80 Of. 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

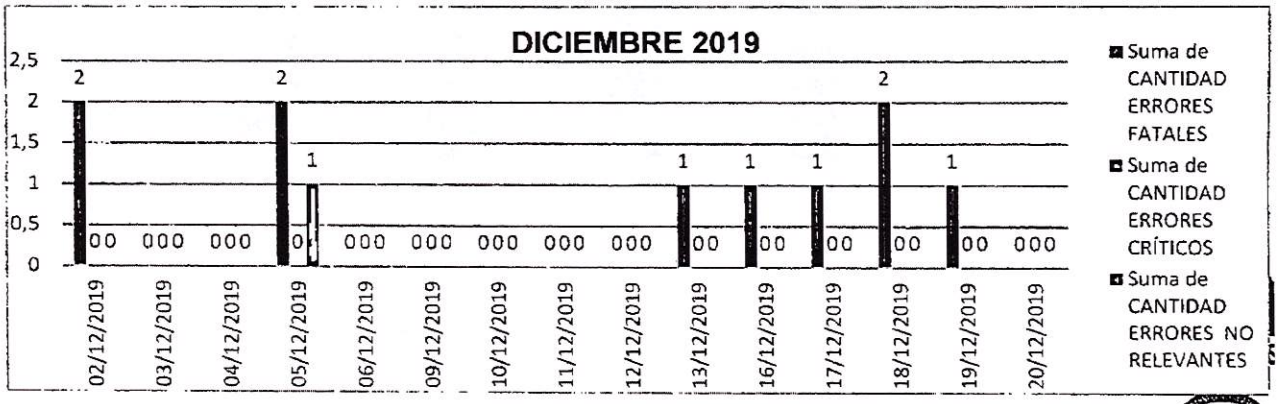
Detalle de resultados por canal: Resultados obtenidos por cada canal de atención, en cabeza del líder del proceso.



Canal Telefónico: Durante el mes de diciembre se evidenció un porcentaje en la calificación total del 94.09%, con los 5 Representantes de Atención y Servicio al Ciudadano (RAC) que conforman la campaña.

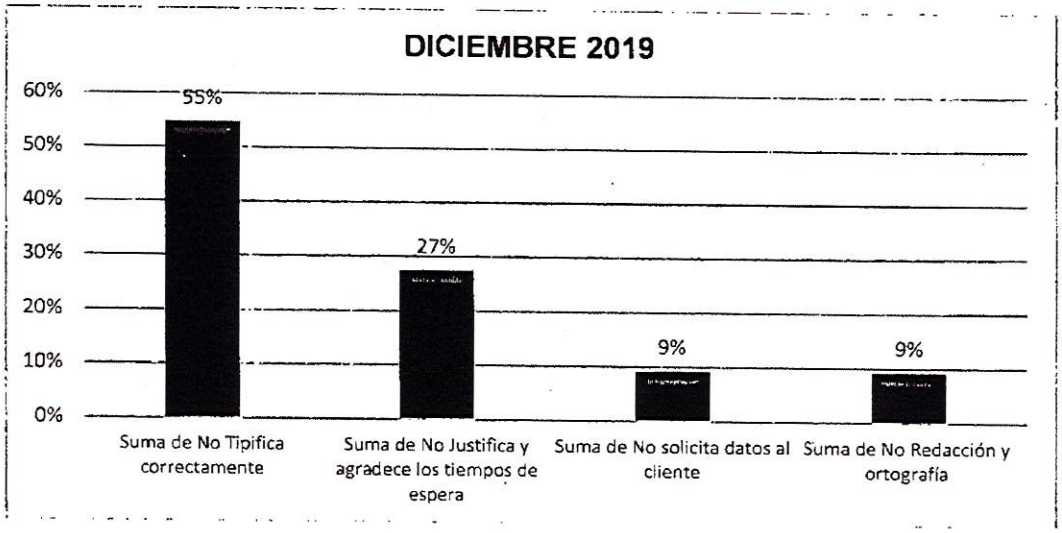
PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

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 presentan una disminución sustancial respecto del mes anterior.



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. 52-58 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

Se adjunta imagen de los tipos de errores que más impactaron la nota de la campaña discriminando los criterios, observamos que la tipificación y agradecer el tiempo en espera son los más renuentes.



PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

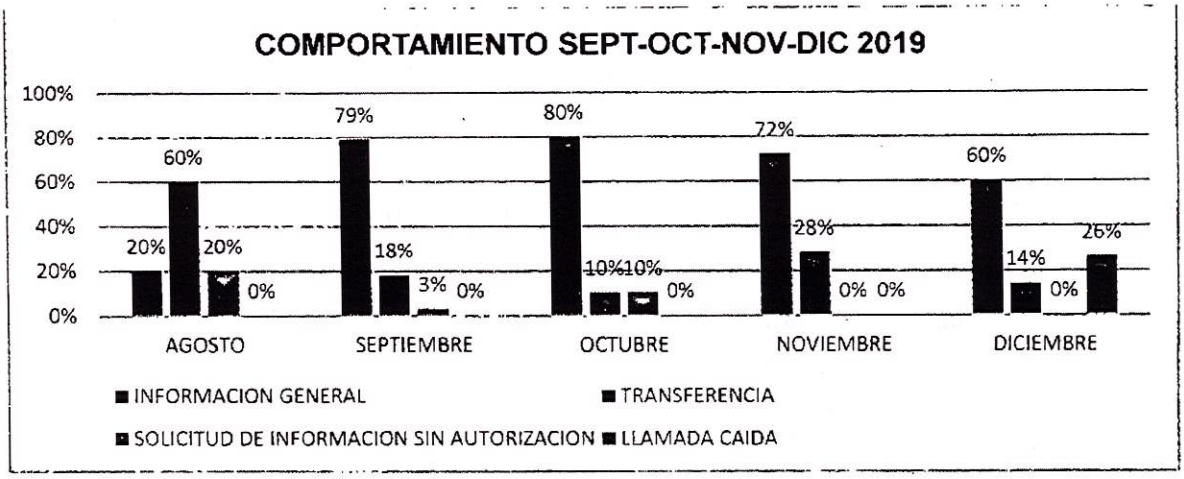
Muestra de resultados de encuestas de satisfacción

De una muestra de 824 llamadas recibidas en el mes de diciembre de 2019 se detectaron 35 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 informacion general y el 26% corresponde a llamadas caídas y el 14% a transferencias, lo que indica que los ciudadanos durante el mes de diciembre reaccionaron de forma negativa en un mayor porcentaje a la informacion general proporcionada.

Se observa una disminución en el inconformismo de las transferencias y disminución en la informacion general, pero un aumento en las calificaciones negativas en las llamadas caídas respecto del mes de noviembre de 2019.

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 8443 **Pereira**: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010



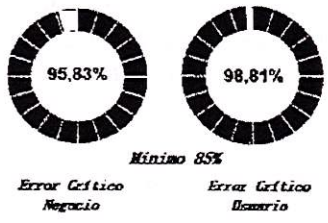
En las llamadas auditadas se confirma que la información suministrada y la Tipificación fue correcta.

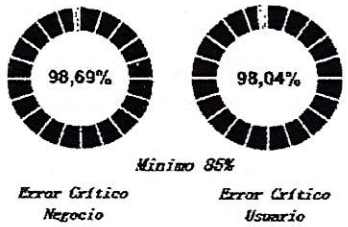
Error Crítico Negocio (ECN) – Error Crítico Usuario (ECU).

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.

PAZ, POR LO QUE HACEMOS

Se observa para el error crítico de negocio el cumplimiento fue del 95,42% en tanto que para el error critico de usuario fue el 98,04%, 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.





En las llamadas auditadas se confirma que la información suministrada y la Tipificación fue correct

CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

393

11. Planes de Acción.

PLANES DE ACCION						
FECHA	NOMBRE	DESARROLLO	EJECUCION	FECHA DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
13/12/2019	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	De forma diaria se realiza el seguimiento a los RACS	100%
16/12/2019	Formacion	Capacitacion en Acoso Laboral	La capacitacion se realizo en las instalaciones de CONALCREDITOS CONALCENTER BPO en las salas de capacitacion de la sede de ISERRA, la metodolologia fue participativa, los medios usados fueron audiovisuales, documentales y trabajo de campo.	16/12/2019	Se ejecuto la formacion en los temas mencionados, la asistencia de la campaña fue al 100%	100%
20/12/2019	Integracion	Novena CONALCREDITOS CONALCENTER	Se realiza integracion del personal del CONALCREDITOS CONALCENTER en la sede de ISERRA de la novena de navidad. Se hace un compartir	20/12/2019	Se realizo la integracion con la participacion del 100% del personal.	100%
23/12/2019	Formacion	Capacitacion en protocolo en la interaccion de las llamadas.	Trabajo de campo en ejercicios para el mejoramiento en el trato con los usuarios.	23/12/2019	El seguimiento del cumplimiento del protocolo es continuo.	100%

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

SGS CO17/7598
SGS CO17/7598
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 Of. 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0010

13. GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio

ASA:
Cálculo de tiempo promedio de respuesta

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

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

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

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) 489
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 1 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 **Pereira:** Cr. 7 18-80 Ofi 502 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 06

SIIF Nación

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante	MHdmosquer	DIEGO FABIAN MOSQUERA HERNANDEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante	44-01-04	SECRETARIA EJECUTIVA
Fecha y Hora Sistema	2020-01-24-3:45 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	8523220	Fecha Registro:	2020-01-22	Unidad / Subunidad ejecutora:	44-01-04 SECRETARIA EJECUTIVA				
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	8320	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2020-01-24	Código de Referencia:	04500344100008523220	Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00		
Valor Bruto:	33.902.340,78	Valor Deducciones:	275.207,00	Valor Neto:	33.627.133,78	Saldo x Pagar:	0,00		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		Valor Bruto	33.902.340,78	Valor Deducciones	275.207,00	Valor Neto	33.627.133,78	Moneda Base Compra	Valor MBC

REINTEGROS

Números				No Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00	Reintegrado Neto Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00	Reintegrado Neto Moneda:	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

Identificación:	800219068	Razón Social:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	073850000	Banco:	BANCO DE OCCIDENTE	Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE				
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	39058-2019	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha: 2020-01-22

Tipo Beneficiario Pago: 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
44-01-04 SECRETARIA EJECUTIVA / C-4499-1000-1-0-4499000-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE IMPLEMENTACION SISTEMAS DE GESTION - IMPLEMENTACION, DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE HERRAMIENTAS QUE FACILITEN EL ACCESO DE LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA. NACIONAL												
	Nación	11	CSF	33.902.340,78	0,00	33.902.340,78				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	275.207,00	275.207,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA

DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
44-01-04 - SECRETARIA EJECUTIVA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2020-01-21	33.902.340,78	43 BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Sarita Josefina Villarreal Guzmán

De: Sarita Josefina Villarreal Guzmán
Enviado el: martes, 28 de enero de 2020 9:43 a. m.
Para: magnoliagiraldo@conalcreditos.com; gerenciabogota@conalcreditos.com.co
CC: Juan David Olarte Torres; Constanza Eugenia Cañón Charry
Asunto: Confirmación Pago No.06 Orden de Compra No.39058.

Señores
CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO
Ciudad

Atentamente le comunico que la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP, efectuó transferencia electrónica a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a la cuenta de ahorros No.073850000 de BANCO DE OCCIDENTE, el día 24/01/2020, por concepto del Pago Nro, 6 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, CBOG00362 del 31/12/2019, CxP 1476. Valor transferencia: $33,627,133.78, Orden de Pago No. 8523220, tal como se muestra seguidamente:

IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL		
VALOR PAGO		28.489.362,00
IVA		5.412.978,78
TOTAL		33.902.340,78
BASE A TÍTULO DE RENTA		0,00
BASE A TÍTULO DE ICA		28.489.362,00
DEDUCCIONES		
RETEFUENTE		0,00
RETEICA	9,66*1000	275.207,00
RETEIVA		0,00
OTROS		0,00
TOTAL DEDUCCIONES		275.207,00
VALOR NETO		33.627.133,78

Por lo anterior y en concordancia con el Numeral 1 Aspectos Legales, literal b, de la circular Externa 002 del 8 de enero de 2016, expedida por el Administrador del Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF, del Ministerio de Hacienda y crédito Público, le solicito el favor de confirmar el abono en su cuenta de la transferencia en mención al correo institucional <sarita.villarreal@jep.gov.co>

Una vez recibida la información del abono en su cuenta dispone de (3) días hábiles para manifestar su conformidad sobre el pago.

Cordialmente,

GISELLE ANDREA SILVA PINEDA

Asesor II - Tesorera
Subdirección Administrativa– Piso 5

(+57) 3123703829
giselle.silva@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

Sarita Villarreal Guzmán
Técnico I
Subdirección Financiera – Piso 5

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

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de actividades ejecutadas por el contratista	JEP-FR-08-06	Pagina 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	800219668-3			**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 diciembre de 2019	**PARCIAL**		**No. de Informe**	6 de 6	**FINAL**	X	
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	30 DE DICIEMBRE 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 especificas 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.

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.
Informes de gestión de servicio presentado por el contratista correspondiente al mes Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2019. 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 a los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2019. Se anexa informe

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 correspondiente a los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2019. Se anexa informe

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Durante la ejecución del contrato se realizaron grabaciones distribuidas así: Julio: 4 Grabaciones. Agosto: Sin grabaciones Septiembre: 1 Grabación. Octubre: 2 Grabaciones. Noviembre: Sin grabaciones Diciembre: Sin grabaciones

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 16669 minutos de acuerdo con lo consignado en factura. Se anexa informe Julio: Sin consumo. Agosto: Sin consumo. Septiembre: 494 Minutos. Octubre: 684 Minutos. Noviembre: 3491 Minutos. Diciembre: 17000 Minutos. Se realizo una adicion de minutos pasando de 30000 minutos a 56000 minutos

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se envían 17000 mensajes durante el periodo del contrato Julio: Sin consumo. Agosto: Sin consumo Septiembre: Sin consumo Octubre: Sin consumo Noviembre: 4105 Mensajes Diciembre: 12895 Mensajes Se realizo modificación de 5000 mensajes de texto a 17000 mensajes de texto los cuales se tomaron de minutos transferencia de llamadas o contactos

ENTREGABLES O PRODUCTOS

Se anexa informe de Gestión del servicio del Centro de Contacto correspondiente al mes de noviembre 32 folios 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*
Diciembre	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 está 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

Fabier Benitez
Supervisor

Firma del contratista
CC: 79985529

Nombre del contratista:

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.

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 901 minutos de acuerdo con lo consignado en el informe. Se anexa informe Julio: Sin consumo. Agosto: Sin consumo. Septiembre: Sin consumo. Octubre: 359 Minutos. Noviembre: 322 Minutos. Diciembre: 220 Minutos. Se realizo una modificación de minutos pasando de 30000 minutos a 4000 los cuales fueron agregados a minutos de conexión outbound de fijo a celular todos los operadores de telefoma

OBLIGACIÓN No.4 "7 estudios de seguridad polígrafo

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se realizaron 7 estudios de seguridad polígrafo los cuales fueron contabilizadados en la factura del mes de Julio.

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se utilizaron 1586 minutos de acuerdo con lo consignado en los informes mensuales Julio: Sin consumo. Agosto: 347 Minutos. Septiembre: 273 Minutos. Octubre: 311 Minutos. Noviembre: 335 Minutos. Diciembre: 320 Minutos Se realiza modificación de 10000minutos de transferencia a 2000 minutos de transferencias estos se cambiaron por mensajes de texto.

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se incluyen 2 licencias ejecutados sin novedad durante el periodo del contrato.

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

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se incluye 1 enlace dedicado ejecutado sin novedad durante el periodo Julio a Diciembre 2019

10) OBLIGACIÓN No.4 "5 horas de desarrollo

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se realiza desarrollo durante 5 horas de desarrollo ejecutados en el mes de Noviembre.
