

INFORME DE SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN

Contrato Convenio Acuerdo Orden de Compra, Servicio u Obra

Nº. 39 de 2022 de fecha de suscripción: 07/12/2022

1. INFORMACIÓN GENERAL

Contratista: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S CONALCRÉDITOS – CONALCENTER BPO

Identificación: 800.219.668 – 3

Objeto: Contratación de Servicios BPO (Contratación de los centros de servicio de contacto para soportar la relación con los clientes, atendiendo llamadas de entrada, llamadas de salida y atención multicanal (llamadas telefónicas, correo electrónico, chat, buzón de voz y fax) de los canales de comunicación Call Center y WhatsApp Business).

Plazo de Ejecución: Desde la suscripción del acta de inicio, es decir, desde el 07 diciembre de 2022 y hasta el 25 de diciembre 2024.

Otrosí (s):

OTROSI NUMERO 1°

Del veintidós (22) de marzo de 2023 mediante el cual se realizó el aumento de precios para el año 2023 autorizado para los servicios que están condicionados por el Acuerdo Marco de Servicios BPO (\$ 38.430.623,22).

OTROSI NUMERO 2°

Del veintitrés (23) de abril de 2024 mediante el cual se realizó el aumento de precios para el año 2024 autorizado para los servicios que están condicionados por el Acuerdo Marco de Servicios BPO (\$13.296.133,19). y se Adicionaron recursos por concepto de la contratación de agente en sitio para campaña de llamadas programa de alivios. (\$ 22.000.109,17).

OTROSI NUMERO 3°

Del doce (12) de julio de 2024 mediante el cual se Prorrogó el plazo de ejecución del contrato por cinco (5) meses más, es decir hasta el 25 de diciembre de 2024. Y se adicionaron NOVENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL DIECIOCHO PESOS CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS (93.988.018,88).

Fecha de Inicio: diciembre 07 de 2022

Suspensiones: N/A

Fecha de Terminación: diciembre 25 de 2024

2. ASPECTOS FINANCIEROS

CONCEPTO	VALOR
Valor Inicial	\$ 249.805.443,78
Adiciones al valor inicial	\$ 167.714.884,46
Valor total	\$ 417.520.328,24
Valor ejecutado	\$ 389.792.004,54
Valor no Ejecutado*	\$ 27.728.323,70

***NOTA:** El valor registrado como no ejecutado obedece a minutos/llamadas que no se requirieron durante la ejecución de la campaña realizada en virtud de este contrato.

Los pagos efectuados fueron los siguientes:

Fecha	Valor Factura	Recursos	Nº Factura	C. Egreso	Fecha CE
ene-23	\$ 12.763.576,91	FINAGRO	CNCB 99676	CE 787	30/03/2023
feb-23	\$ 12.980.594,13	FINAGRO	CNCB 99781	CE 787	30/03/2023
mar-23	\$ 14.938.898,60	FINAGRO	CNCB 108840	CE 1019	21/04/2023
abr-23	\$ 13.896.369,24	FINAGRO	CNCB 117391	CE 1244	16/05/2023
may-23	\$ 13.857.660,84	FINAGRO	CNCB 124343	CE 1722	30/06/2023
jun-23	\$ 13.876.732,09	FINAGRO	CNCB 131907	CE 2013	28/07/2023
jul-23	\$ 13.870.393,86	FINAGRO	CNCB 138199	CE 2327	31/08/2023
ago-23	\$ 13.861.339,27	FINAGRO	CNCB 146872	CE 2670	2/10/2023
sep-23	\$ 13.898.746,06	FINAGRO	CNCB 155244	CE 3020	1/11/2023
oct-23	\$ 13.875.147,53	FINAGRO	CNCB 159779	CE 3383	4/12/2023
nov-23	\$ 13.901.858,58	FINAGRO	CNCB 165470	CE 3600	22/12/2023
dic-23	\$ 13.866.998,40	FINAGRO	CNCB 168514	CE 123	23/01/2024
ene y feb/2024	\$ 30.966.852,61	FINAGRO	CNCB 182086	CE 1174	3/05/2024
mar-24	\$ 15.483.086,17	FINAGRO	CNCB 181363	CE 1174	3/05/2024
abr-24	\$ 15.490.878,37	FINAGRO	CNCB 185336	CE 1405	24/05/2024
may-24	\$ 15.481.601,94	FINAGRO	CNCB 193400	CE 2004	25/07/2024
may-24	\$ 4.994.875,52	FAG	CNCB 193401	CE 432	26/07/2024
jun-24	\$ 4.993.383,74	FAG	CNCB 193403	CE 432	26/07/2024
jun-24	\$ 15.480.921,67	FINAGRO	CNCB 193402	CE 2004	25/07/2024
jul-24	\$ 4.952.881,80	FAG	CNCB 199507	CE 515	28/08/2024
jul-24	\$ 15.495.763,96	FINAGRO	CNCB 199506	CE 2326	27/08/2024
ago-24	\$ 4.786.025,76	FAG	CNCB 202495	CE 607	1/10/2024
ago-24	\$ 15.691.620,38	FINAGRO	CNCB 202494	CE 2746	1/10/2024
sep-24	\$ 4.719.044,66	FAG	CNCB 205187	CE 666	31/10/2024
sep-24	\$ 15.502.752,20	FINAGRO	CNCB 205186	CE 3086	30/10/2024
oct-24	\$ 10.361.306,39	FAG	CNCB 209276	CE 13	7/01/2025
oct-24	\$ 21.177.702,84	FINAGRO	CNCB 209279	CE 57	3/01/2025
nov-24	\$ 15.504.483,81	FINAGRO	CNCB 209283	CE 84	9/01/2025
dic-24	\$ 13.120.507,21	FINAGRO	CNCB 209271	CE 51	3/01/2025
Total	\$ 389.792.004,54				

3. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES (ACTIVIDADES, BIENES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS RECIBIDOS)

a) CANTIDAD DE BIENES O SERVICIOS RECIBIDOS

El Contratista dio cumplimiento al mencionado objeto, con la prestación del servicio e informes mensuales donde se evidencia las llamadas atendidas a productores. - gremios – intermediarios financieros entre otros y campaña de llamadas realizadas a productores del programa ley de alivios 2071.

b) DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS RECIBIDOS

El resumen de las atenciones realizadas durante el contrato para la atención del canal telefónico como en el canal chat Whatsap, correspondiente a 24 meses se evidenció un tráfico total de 10.926 llamadas entrantes en el Canal Telefónico, obteniendo un nivel de servicio de 93,02% En canal Chat WhatsApp durante el año 2023 y 2024 entraron 12.715 chats y se atendieron el 100% de los chats que ingresaron, se recibe el informe mensual con la tipificación de las llamadas e informe de la campaña de llamadas realizada a productores afectados en sus flujos de caja parra llegar acuerdos de pago.

c) CALIDAD DE LOS BIENES O SERVICIOS RECIBIDOS

(Todo se recibió de excelente calidad, y en los tiempos estipulados de acuerdo con el contrato 39 de 2022)

El objeto o servicio recibido tiene la calidad contratada, acorde con lo establecido en el respectivo contrato u orden: SI NO

d) OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS RECIBIDOS

El objeto o servicio recibido fue entregado de forma oportuna, acorde con lo establecido en el respectivo contrato u orden: SI NO

e) CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES CONTRATISTA

El objeto o servicio recibido cumple con lo establecido en el respectivo contrato u orden: SI NO

f) PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El porcentaje de ejecución del contrato a la fecha de corte del presente informe es de
100 %

g) OBSERVACIONES GENERALES

Informe mensual con el comportamiento de la campaña, Excel con tipificación de indicadores por mes de los canales telefónico y WhatsApp, histórico anula, indicador general, detalle de la encuesta, indicadores por ciudad, intermediario, departamento, líneas especiales de crédito y cartera.

4. CERTIFICACIÓN

En mi calidad de **Supervisor** certifico que el contratista dio cumplimiento al mencionado objeto, ejecutando las actividades y obligaciones pactadas con FINAGRO.

5. ANEXOS

(facturas – formatos de pago – comprobantes de egreso - Informes mensuales de la campaña – formato reevaluación).

Para constancia se firma a los _20 de febrero de 2025_

Nombre del Supervisor: _Luisa Fernanda Gallego Peláez_

Firma del Supervisor: *Luisa Fernanda Gallego P.*

Nombre del Apoyo al Supervisor: Carlos Hernán Matta Domínguez

Firma del Apoyo al Supervisor: *Carlos Matta*