

INFORME DE SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DEL CONTRATISTA

Fecha de elaboración del informe: 19/02/2025

I) EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DEL CONTRATISTA

EVALUACIÓN _____ RE-EVALUACIÓN X _____

Contrato	X	Orden		Acuerdo		Número	039	de 2022).		
Contratista	Objeto del Contrato / Orden / Acuerdo		Contrato/Orden/ Acuerdo Finalizado		Calificación Cumplimiento de Condiciones contractuales	Calificación Oportunidad de Entrega	Calificación Calidad (Producto / Servicio)	Calificación Gestión del SST	Calificación Ambiental (Producto / Servicio) *	Total
Cobranza Nacional de Créditos S.A.S	Contratación de los centros de servicio de contacto para soportar la relación con los clientes, atendiendo llamadas de entrada, llamadas de salida y atención		Si	No	5	5	5	5		5,0
			X							

Guía de Diligenciamiento sección I) EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DEL CONTRATISTA

Calificación Cumplimiento de Condiciones y Oportunidad de Entrega

5	Cuando el producto / servicio se entregó dentro del plazo y lugar originalmente pactados en la Orden de Servicios, Compra, Acuerdo o Contrato.
De 3 a 4	Cuando el producto / servicio se entregó dentro del plazo y lugar pactados en la Orden de Servicios, Compra, Acuerdo o Contrato, pero hubo necesidad de modificar lo pactado originalmente por
De 1 a 2	Cuando el producto / servicio no se entregó dentro del plazo y/o lugar pactados en la Orden de Servicio, Compra, Acuerdo o Contrato.

Calificación Calidad (Producto/Servicio)

5	El Producto / Servicio cumple al 100% las especificaciones esperadas
4	El Producto / Servicio cumple entre el 80% y el 99% las especificaciones esperadas
3	El Producto / Servicio cumple entre el 60% y el 79% las especificaciones esperadas
2	El Producto / Servicio cumple entre el 40% y el 59% las especificaciones esperadas. Incumple Objeto Contractual
1	El Producto / Servicio cumple entre el 0% y el 39% las especificaciones esperadas. Incumple Objeto Contractual

Calificación Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

5	Cumple con los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST definidos en el documento de los Lineamientos de Verificación de Estándares del Sistema de Gestión de Seguridad y
0	No cumple con los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST definidos en el documento de los Lineamientos de Verificación de Estándares del Sistema de Gestión de

Calificación Ambiental

5	Cumple los Requisitos Legales Ambientales Aplicables, cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental Consolidado y/o cuenta con la Certificación ISO 14001
De 3 a 4	Cumple Algunos Requisitos Legales Ambientales Aplicables y/o cuenta con una Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales
De 1 a 2	Cumple con los mínimos Requisitos Legales Ambientales Aplicables y/o cuenta con las mínimas prácticas ambientales (agua, energía, residuos, aire)

Registro de Calificación de Contratistas

De 3 a 5	El contratista permanece en el Registro de Calificación de Contratistas como calificado para participar en futuros procesos de contratación
De 1 a 2,9	El contratista permanece en el Registro de Calificación de Contratistas y su calificación será objeto de análisis en futuras contrataciones.

* Este criterio solo es evaluado para las gestiones realizadas por el proceso de Gestión de Servicios y Suministros, para la compra de insumos y suministros y mantenimiento físico de la infraestructura, que tienen criterios ambientales según lo establecido en el documento CNT-DOC-002 Criterios Ambientales de Bienes y Servicios Sostenibles. Si al contrato que está calificando no aplica la calificación ambiental, dejar en blanco.

II. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

a) Descripción de los bienes o servicios recibidos

El resumen de las atenciones realizadas durante el contrato para la atención del canal telefónico co-mo en el canal chat Wasap, correspondiente a 24 meses se evidenció un tráfico total de 10.926 lla-madas 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 cam-paña de llamadas realizada a productores afectados en sus flujos de caja parra llegar acuerdos de pago

b) Cumplimiento de obligaciones del contratista en el periodo de reporte

Se cumple con lo establecido en el objeto, se realizo entrega del informe mensual del mes de enero - diciembre de 2023 a 2024 por parte del operador ConaIcréditos.

c) Porcentaje de ejecución del contrato

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

d) 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.

e) Cumplimiento obligaciones a satisfacción

(Se cumple con las fechas establecidas para el envío de informes comportamiento de la campaña, envío de audios, reuniones, capacitaciones visitas a las instalaciones del call, envío de circulares, campaña de

Vo. Bo. Supervisor



FIRMA
NOMBRE DEL SUPERVISOR : Luisa Fernanda Gallego