

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	454225
Número de orden de compra a modificar:	101632
Total, de la Orden de Compra:	417,520,324.99
Confirmación del total de la Orden de Compra:	Si

Entidad compradora:	FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO
Nombre del solicitante:	Jorge Enrique Calderon Gonzalez
Proveedor:	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Liquidación de la Orden de Compra
Fecha:	2025-07-11 16:19:13

Detalle o justificación
Liquidación de orden de compra

JORGE ENRIQUE
CALDERON
GONZALEZ

Firmado digitalmente por
JORGE ENRIQUE CALDERON
GONZALEZ
Fecha: 2025.07.29 13:29:40
-05'00'

Firma ordenador del gasto

Nombre: JORGE ENRIQUE CALDERÓN GONZÁLEZ

Documento: 10270911

Gerente del Talento Humano y Administrativa

Firma de proveedor

Nombre: OMAR OSWALDO SIERRA GIRALDO

Documento: 79.729766

Firmado digitalmente en ZapSign por
Omar Oswaldo Sierra Giraldo
Fecha: 28/07/2025 12:43:11.399 (UTC-0500)

Revisó: Oscar Gustavo Calderón Medina. - Director de Contratación.
Proyectó: Juan Diego Suarez A. - Judicante de la Dirección de Contratación

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	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		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 petición del contratista.
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 Salud en el Trabajo - SSGST - CNT-DOC-002
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 Seguridad y Salud en el Trabajo - SSGST - CNT-DOC-002

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 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 para llegar acuerdos de pago

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

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

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 llamadas ley 5074)

Va. Bo. Supervisor



FIRMA

NOMBRE DEL SUPERVISOR : Luisa Fernanda Gallego

INFORME DE SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN

Contrato ☒ Convenio ☐ Acuerdo ☐ Orden de Compra, Servicio u Obra ☐

N°. 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*