

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB-FT029
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la Información:	☒ X	PÚBLICA	☐ CLASIFICADA ☐ RESERVADA

1. INFORMACIÓN CONTRATISTA

CONTRATISTA:	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA			
C.C. / C.E. / NIT :	900.011.395-6			
PERÍODO DEL INFORME:	Desde	01/10/2021	Hasta	31/10/2021
INFORME No.:	5			

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

NO. CONTRATO / NO. CONVENIO:	371-2021 / ORDEN DE COMPRA 69087
FECHA SUSCRIPCIÓN:	14/05/2021
FECHA ACTA DE INICIO:	14/05/2021
FECHA DE TERMINACIÓN:	15/12/2021
ADICIONES Y/O MODIFICACIONES:	Modificación No. 1 Adiciona el valor del contrato en \$54.246.799
OBJETO DEL CONTRATO:	Prestar el servicio de mesa de ayuda para la atención y soporte de los usuarios de la estrategia Evaluar para Avanzar 3° a 11°
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	\$ 372.382.487,76
VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	\$ 228.838.153,27
SALDO DEL CONTRATO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	\$ 143.544.334,49
PLAZO DE EJECUCIÓN:	De acuerdo con la cláusula QUINTA El contrato se suscribe hasta el 31 de diciembre de 2021, plazo que se empezará a contar a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, a saber, Expedición del Registro Presupuestal, Aprobación de la Garantía y Afiliación a la ARL.
NÚMERO DE REGISTRO PRESUPUESTAL:	6572
SUPERVISIÓN:	De conformidad con el contrato, la supervisión de este es ejercida por el Director de Producción y Operaciones.

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB-FT029
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la Información:	☒ PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

FORMA DE PAGO:	Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021. Cláusula 11Facturación y pago. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.
PAGOS QUE SE HAN EFECTUADO A LA FECHA. En virtud de lo anterior, dicho contrato en el aspecto financiero se ejecuta de la siguiente manera:	

NO. DE FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA DE FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE	VALOR
FEB1528	13/07/2021	\$33.891.815,02
FEB1690	17/08/2021	\$60,888,075.24
BPM2029	12/10/2021	\$68.269.030,29
BPM2030	12/10/2021	\$65.798.232,72

PAGO QUE SE EFECTÚA A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
					X							
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24

4. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES REALIZADAS		ANEXOS (Describir producto cuando a ello haya lugar, entregables, etc.)
Soporte técnico telefónico a usuario final	Se brinda soporte telefónico a los usuarios que se comuniquen a la línea de atención dispuesta para la asesoría de la ejecución el proyecto EpA 2021	Informe de gestión	Soporte técnico telefónico a usuario final
Soporte técnico vía correo electrónico a usuario final	Se brinda soporte por correo electrónico a los usuarios que se comuniquen al buzón evaluarparaavanzar@icfes.gov.co para los temas relacionados a la ejecución el proyecto EpA 2021 que dispone el instituto colombiano para el fomento de la educación superior	Informe de gestión	Soporte técnico vía correo electrónico a usuario final

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB-FT029
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la Información:	☒ PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES REALIZADAS		ANEXOS (Describir producto cuando a ello haya lugar, entregables, etc.)
Mantener el personal capacitado para la ejecución del servicio	Se dispone el personal acorde a la OC (16 Agentes - 1 Supervisor) con el fin de ejecutar el servicio y atención de soporte a los usuarios.	Pago de seguridad social y parafiscales	Contratos. Planillas de pago de aportes a seguridad social y parafiscales.
Mantener Software de gestión de operaciones de TI	Se efectúa registro y control de las llamadas recibidas en la línea telefónica por medio del software TI, para sacar datos estadísticos y ser presentados a la entidad.	Informe de gestión	Mantener Software de gestión de operaciones de TI
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Se mantiene actualizada y configurada la plataforma de recepción de llamadas para la atención telefónica	Informe de gestión	Plataforma de Centro de Contacto para Agente
Troncal SIP	Mantener la troncal telefónica activa en el horario dispuesto por la entidad.	Informe de gestión	Troncal SIP
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Grabación de mensajes y puestos en producción en el IVR para la gestión de recepción de llamadas.	IVR	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
Minuto IVR (Interactive Voice Response)- Enrutador	Configuración y puesta en producción planta telefónica para la recepción de llamadas al IVR	Línea 3905666	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador
Configuración y grabación de mensajes de voz o audio	Grabación de los mensajes y puesta en producción en el IVR mensajes con voz profesional para la interacción con el usuario final.	IVR	

	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB-FT029	
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001	
Clasificación de la Información:	☒ X	PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA

4. CONSTANCIAS

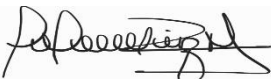
*El Supervisor **Oscar Ortega Mantilla**, acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.*

***Oscar Ortega Mantilla**, en su calidad de supervisor del contrato deja constancia que en el marco de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de Aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos*

5. OBSERVACIONES

Se deja constancia que el objeto y las demás obligaciones adquiridas en desarrollo del contrato, se han cumplido hasta la fecha a satisfacción por las partes, como consta en la certificación a satisfacción expedida en su momento, para efectos de desembolsar al contratista el pago respectivo.

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el **12** de noviembre de 2021.



Elaboró
Johanna Ruiz Marroquin
Contratista DPO



Revisó
Judith Cristina Díaz Salcedo
Contratista DPO



Aprobó
Oscar Ortega Mantilla
Supervisor
Director de Producción
y Operaciones