

Con fundamento en lo establecido en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993, y los artículos 82, 83,84 y 85 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido por la Resolución 000474 de 2015, se procede a dar a informe de ejecución del contrato No 19 de 2017, como sustento de la certificación de cumplimiento que fundamenta el pago a efectuar.

1. INFORMACIÓN CONTRATISTA

| | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------|------------|-------------------------|------------|-----------------------|
| CONTRATISTA: | KAREN JOHANNA CAÑON PARDO | | C.C. / C.E. No.: | 53045208 | |
| PERÍODO DEL INFORME: | Desde | 01/05/2017 | Hasta | 31/05/2017 | INFORME No.: 5 |

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

| | | | | | |
|---|--|------------------------|--|-----------------------------|------------|
| Contrato N° | 19 | Fecha de inicio | 03/01/2017 | Fecha de terminación | 31/12/2017 |
| Objeto del Contrato: De conformidad con la cláusula segunda , el objeto del contrato se estableció de la siguiente manera: Prestación de servicios en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, para apoyar la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorías y muestras de calidad. | | | | | |
| VALOR TOTAL DEL CONTRATO: Conforme a la cláusula séptima del contrato, el valor del mismo fue por la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$38.971.249) MCTE , precio correspondiente a 52,8 salarios mínimos legales mensuales vigentes para el año 2017. | | | VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME: Tres millones doscientos cuarenta y siete mil seiscientos cuatro pesos, (\$3.247.604). IVA incluido. | | |
| SALDO DEL CONTRATO: VEINTICINCO MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE (\$25.980.833) MCTE. | | | PLAZO DE EJECUCIÓN: De acuerdo con la cláusula octava del contrato, el plazo del mismo se pactó en cinco (12) meses , contados a partir de la fecha suscripción del acta de inicio. | | |
| DESARROLLO DEL CONTRATO: | <p>El objeto del contrato se ha venido desarrollando de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 03 de enero de 2017 se suscribió el contrato entre las partes contratantes. • El 16 de enero de 2017 se realiza la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio en su salida a operación. • El 17 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento. | | | | |

- *El 18 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 19 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 20 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 23 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 24 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 24 de febrero se genera la entrega del informe mensual correspondiente a ese mes.*
- *El 17 de marzo se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*
- *El 27 de abril se entrega el informe correspondiente a dicho mes.*
- *El 23 de mayo se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

| | |
|-----------------------|--|
| FORMA DE PAGO: | <p>De conformidad con lo establecido por la cláusula octava del contrato, la forma de pago se indicó de la siguiente manera: El ICFES pagará al contratista el valor del contrato así:</p> <p>a). Doce (12) pagos por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE (\$3.247.604) MCTE. IVA incluido, previa entrega de los informes o entregables de acuerdo con las actuaciones realizadas por el contratista, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato y constancia de los aportes correspondientes al sistema de seguridad social integral, los cuales deberán cumplir las previsiones legales. Para el último mes además de los requisitos anteriores, se requerirá la presentación y aprobación del informe final de gestión y la entrega efectiva de los elementos físicos y documentos que se dispusieron por parte del ICFES para el desarrollo de las obligaciones contractuales.</p> |
|-----------------------|--|

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. cuenta de cobro | Fecha cuenta de cobro | Concepto | Valor |
|---------------------|-----------------------|---|-------------|
| 1 | 27/01/2017 | Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato. | \$3.247.604 |
| 2 | 24/02/2017 | Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato. | \$3.247.604 |
| 3 | 17/03/2017 | Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de | \$3.247.604 |

| | | | |
|--|-------------------|---|-------------|
| | | atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato. | |
| 4 | 27/04/2017 | Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato. | \$3.247.604 |
| | DD/MM/AAAA | | \$ |
| | DD/MM/AAAA | | \$ |
| | DD/MM/AAAA | | \$ |
| | DD/MM/AAAA | | \$ |
| | DD/MM/AAAA | | \$ |
| | DD/MM/AAAA | | \$ |
| | DD/MM/AAAA | | \$ |
| | DD/MM/AAAA | | \$ |
| PAGO QUE SE EFECTUA A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME | | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 | |
| | | | X |

4. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

| No. | ACTIVIDADES EJECUTADAS | porcentaje de ejecución |
|-----|--|-------------------------|
| 1 | Se efectúa el envío de avances de la implementación a diario y de manera recopilada a través de comunicaciones entre las áreas de Icfes y el proveedor, verificando lo que se encuentra funcionando conforme a lo establecido contractualmente y el estado del cumplimiento de cada aspecto, mejoras, entre otros. | 100% |
| 2 | Se documentan hallazgos y oportunidades de mejora con relación a los procesos de los canales de atención, con el fin de generar técnicas que permitan la optimización y/o mejora de los métodos actuales garantizando el cumplimiento del anexo técnico CP 002 2015, confirmando el cumplimiento de los parámetros de calidad, precisión, pertinencia, tiempos de respuesta, entre otros aspectos importantes, de cada canal e identificar aspectos relevantes, que puedan reflejar oportunidad de mejora. | 100% |
| 3 | Actualmente se efectúa seguimiento para garantizar el cumplimiento de cada uno de los aspectos que permiten el desempeño óptimo del centro de gestión del servicio. | 100% |
| 4 | Se realizan infografías teniendo en cuenta las novedades de Calendario A y el módulo de gestión de corrección de datos. Se solicita el proceso de divulgación correspondiente a las Resoluciones 252, 253, 254 de 2017 en la página institucional a través de banner y en la campaña. | 100% |

| | | |
|----|---|------|
| 5 | Se lidera la supervisión de la campaña Saber 3°, 5° y 9, realizando alertas oportunas y generando oportunidades de mejora a los procesos. Se gestiona el seguimiento y supervisión del avance del Outbound de la campaña controlada saber 3°, 5° y 9°, Se gestiona solicitud de monitoreo en pantalla para el control del avance de la campaña. Se generaron espacios tanto con la Subdirección de Aplicación de Instrumentos como con el proveedor en búsqueda de avances y oportunidades de mejora a tiempo para dar cumplimiento al objetivo de la campaña. | 90% |
| 6 | Se efectúan solicitudes de actualización en la página institucional dentro de la pestaña atención al ciudadano, lo anterior, teniendo en cuenta el compromiso adquirido, en el Comité realizado por las áreas de Comunicaciones, Tecnología y la UAC, por lo cual se relacionaron los respectivos avances. Cabe precisar que, se irán solicitando las demás actualizaciones a las que haya lugar bajo los parámetros indicados más adelante una vez sean detectadas y/o precisadas, teniendo en cuenta la reciente cesión del contrato. | 100% |
| 7 | Se generó el envío de cinco cortes con las novedades presentadas en el desarrollo de la campaña Saber 3°, 5° y 9° a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos de la siguiente manera: corte 1: 5 casos, corte 2: 29 casos, Corte 3: 78 casos, Corte 4: 35 casos, Corte 5: 29 casos. Es pertinente señalar que se generaron los tickets correspondientes al área de tecnología para los casos de novedades que aplican, los cuales hasta el momento suman 57 casos de Instituciones educativas que tienen inconvenientes con el proceso de pre inscripción de sus estudiantes al examen. Para un total de 176 casos que son los que actualmente se tienen en el acumulado. | 100% |
| 8 | Se apoya la revisión de cartas físicas divididas con el grupo de trabajo y un total de 80 radicados del buzón de Orfeo, garantizando en la revisión los atributos de calidad de cada uno. | 100% |
| 9 | Se efectúa el paso a paso para la realización de infografías para comunicar a los ciudadanos del proceso de cambio en la inscripción a los exámenes Saber 11, Pre Saber y Validación del Bachillerato correspondientes a Calendario A. Se participa en el proceso de la entrega de historias de usuarios por parte del área de tecnología con relación a desarrollos de la plataforma para el cambio de modalidad en la inscripción a los exámenes de preinscripción – recaudo - inscripción. | 100% |
| 10 | Se genera el documento de apoyo con el paso a paso que permite orientar con el manejo de la nueva funcionalidad de Orfeo para el escalamiento de los casos. | 100% |

5. PRODUCTOS ENTREGADOS (En caso de haber sido pactados)

| | |
|---|---|
| 1 | Informe de ejecución contractual relacionado con los canales de atención del Centro de Gestión de Servicio del mes de mayo de 2017. |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |
| 8 | |

| | |
|----|--|
| 9 | |
| 10 | |

6. CONSTANCIAS

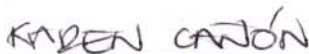
El supervisor o interventor **Alba Liliana Abril Daza** acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.

Alba Liliana Abril Daza, 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 Profesionales y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje según corresponda,

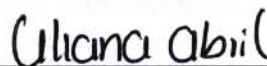
7. OBSERVACIONES

(Relacionar las mejoras o dificultades presentadas en la ejecución del contrato, así como el concepto del supervisor sobre el contratista)

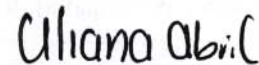
En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el **(23)** de **(05)** de **(2017)**



Elaboró
Karen Cañón



Revisó
Alba Liliana Abril



Aprobó
Alba Liliana Abril