

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, como sustento de la certificación de cumplimiento que fundamenta el pago a efectuar.

**1. INFORMACIÓN CONTRATISTA**

<b>CONTRATISTA:</b>	NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA	<b>C.C. / C.E. No.:</b>	52846141
<b>PERÍODO DEL INFORME:</b>	<b>Desde</b> 01/08/2017	<b>Hasta</b> 31/08/2017	<b>INFORME No.:</b> 8

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO**

<b>Contrato N°</b>	19	<b>Fecha de inicio</b>	03/01/2017	<b>Fecha de terminación</b>	31/12/2017
<b>Objeto del Contrato:</b> De conformidad con la cláusula <b>segunda</b> , el objeto del contrato se estableció de la siguiente manera: <b>Prestación de servicios en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, para apoyar la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorias y muestras de calidad.</b>					
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b> Conforme a la cláusula séptima del contrato, el valor del mismo fue por la suma de <b>TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$38.971.249) MCTE</b> , precio correspondiente a 52,8 salarios mínimos legales mensuales vigentes para el año 2017.			<b>VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME:</b> Veintidós millones, setecientos treinta y tres mil doscientos veintiocho pesos, (\$22.733.228). IVA incluido.		
<b>SALDO DEL CONTRATO:</b> <b>DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL VEINTIÚN PESOS M/CTE (\$16.238.021) MCTE.</b>			<b>PLAZO DE EJECUCIÓN:</b> De acuerdo con la cláusula <b>octava</b> del contrato, el plazo del mismo se pactó en <b>cinco (12) meses</b> , contados a partir de la fecha suscripción del acta de inicio.		
<b>DESARROLLO DEL CONTRATO:</b>	<p><b>El objeto del contrato se ha venido desarrollando de la siguiente manera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 03 de enero de 2017 se suscribió el contrato entre las partes contratantes.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• El 18 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos</li> </ul>				

*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.*
- El 20 de junio se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*
- El 27 de julio de 2017 se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*
- El 25 de agosto de 2017 se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*



**3. INFORMACIÓN FINANCIERA**

**FORMA DE PAGO:** 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: **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.

**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 atención electrónica, canal de atención escrita,	\$3.247.604

		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										
5	23/05/2017	<i>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.</i>	\$3.247.604										
6	21/06/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, 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.</i>	\$3.247.604										
7	28/07/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, 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.</i>	\$3.247.604										
	DD/MM/AAAA		\$										
	DD/MM/AAAA		\$										
<b>PAGO QUE SE EFECTUA A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME</b>		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 realizó continuo seguimiento y monitoreo al canal de correspondencia, dejando documentado los hallazgos y oportunidades de mejora con relación a este proceso, así como las pertinentes comunicaciones a los encargados del proceso; esto 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.	100%
2	Se realiza apoyo a la revisión de Certificados para la legalización o apostilla.	100%
3	Se realizó la revisión de la base de activos y a los equipos que utilizan cada uno, tanto en in house como en el call center. Se realizó el respectivo informe con los hallazgos y oportunidades de mejora. De igual manera se generaron las alertas a los puntos de control.	100%
5	Se realizó el monitoreo del manejo dado por el proveedor a la campaña ECDF –Ascenso Docente, que el protocolo utilizado fuese el correcto, se realizó monitoreo al canal de chat, sistema de preguntas frecuentes y telefónico, se realizó la revisión de las plantillas que se utilizan, se verificó que el tipificador estuviera acorde con el protocolo entregado por el proveedor y que el proceso de transferencia de llamada funcionara de manera correcta.	100%
6	Se realizó la revisión de las bases de datos semanales que entregó el proveedor de correspondencia Interrapidísimo para de igual manera verificar que se encuentre dentro de los términos de cumplimiento contractual y a su vez que se esté realizando de manera óptima y adecuada el proceso de correspondencia. Se generan los informes semanales con los respectivos hallazgos y oportunidades de mejora.	100%
7	Se realizó el proceso de diligenciamiento de la bitácora de comunicaciones para los diferentes proveedores.	100%
8	Se realiza apoyo a la revisión de Certificados para la legalización o apostilla. Se lleva a cabo la revisión diaria de la entrega de cartas para su respectiva firma y la debida diligencia para cada una.	100%
9	Se realizó el proceso de archivo y numeración de los contratos a carga de unidad de atención al ciudadano, con el fin de dejarlos actualizados y organizados cronológicamente.	100%
10	Se alimenta a diario la bitácora de comunicaciones de los contratos y las comunicaciones internas que son relevantes para la unidad.	100%
11	Se realizan las actas de reunión que se llevan a cabo con el proveedor Outsourcing. Se hace apoyo en la proyección de comunicaciones internas según lo requerido por la Unidad de Atención al Ciudadano.	100%

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

1	
---	--

## 6. CONSTANCIAS

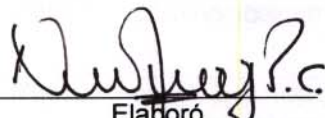
El supervisor o interventor **María Sofía Arango Arango Secretaria General**, acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.

**María Sofía Arango Arango Secretaria General**, 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 **(25)** de **(08)** de **(2017)**

  
Elaboró  
**Norma Jenny Pérez  
Castañeda**

  
Revisó  
**María Sofía Arango Arango  
Secretaria General**

  
Aprobó  
**María Sofía Arango Arango  
Secretaria General**