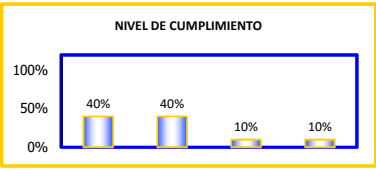
	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		Código: A-GADM-F021
	<b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		Fecha: 04-09-2020
		Versión: 6.0	Página 1 de 4
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PROVEEDOR EVALUADO</b>			
RAZÓN SOCIAL: ALO GLOBAL SERVICES S.A.S		NIT: 830126395-7	
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: DAVID ALBERTO BENARROCH VELEZ			
DIRECCIÓN OFICINA: Cra. 30 # 8 B - 25 Of. 1705			
TELÉFONO: 310 67 87	FAX:	CIUDAD: Medellín	
<b>OBJETO DEL CONTRATO</b>	Operación de Contact Center		
<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL EVALUADOR</b>			
PERIODO EVALUADO	01/11/2021 a 31/01/2022	SUCURSAL	Vigencia del contrato
		Ago 01 2021 – Ene 31 2022	
<b>CENTROS DE COSTOS O SEDES QUE APLICA:</b>	Nacional		
<b>NOMBRE (S) EVALUADOR (ES)</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	
Fredy Nicolas Carpeta Carpeta	Coordinador-Interventor Call Center		
<b>CRITERIOS PARA ASIGNAR EL PUNTAJE DE CADA UNO DE LOS PUNTOS A EVALUAR</b>			
<b>Califica 5 Si:</b>	Su nivel de Respuesta es excelente, no presentó casos en el periodo de evaluación.		
<b>Califica 4 Si:</b>	Genera un mínimo de inconsistencias, responde y soluciona todas las solicitudes realizadas		
<b>Califica 3 Si:</b>	Casi siempre da respuesta a las solicitudes presentadas dentro del periodo evaluado y dentro de los tiempos establecidos.		
<b>Califica 2 Si:</b>	Ocasionalmente da respuesta a las solicitudes pero no dentro de los tiempos establecidos en el contrato.		
<b>Califica 1 Si:</b>	Nunca responde, nunca atiende solicitudes oportunamente, no dio solución a los casos presentados durante el periodo ni dentro de los tiempos establecidos en el contrato.		
<b>Calificación</b>			
Se debe calificar con escala numérica de 1 a 5 (4 como máximo según criterio de supervisor de contrato y proveedor) donde 5 es la máxima			
<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b>			
NOTA: Este espacio es registro único de SALUD TOTAL EPS-S			
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>Porcentaje cumplimiento</b>		
Oportunidad de entrega de pedidos o servicios	40%		
Calidad del producto y/o servicio	40%		
Servicio al cliente	10%		
Empresa Familiarmente Responsable efr	10%		
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>		
<b>NOTA:</b>			
<b>Criterio 1. Oportunidad en entrega de pedidos o servicios y de informes</b>			
<b>Pregunta</b>	<b>Calificación</b>	<b>Observaciones</b>	
<b>Entrega de Informes</b>	5	Se evidencia la entrega de los informes solicitados y la gestion de aquellos que estan en curso	
<b>Disponibilidad de la Información</b>	5	La informacion solicitada se encuentra alojada en WOLKBOX	
<b>Entrega de la información según requerimiento del cliente</b>	5	La informacion solicitada a la fecha se recibio a satisfacción.	
<b>Garantizar que el sistema no presente caídas que generen la no atención de los protegidos</b>	4	No se presentan inconvenientes que afecten la operatividad y por ente la atención a los protegidos.	
<b>Entrega soporte pre-factura</b>	5	Se genera cumplimiento	
<b>Reunión de seguimiento de la operación</b>	5	No se generan tiempos pactados y se generan de manera regular según el requerimiento de la operación	
<b>Atención de solicitudes y requerimientos tecnológicos</b>	5	Los desarrollos y requerimientos solicitados fueron entregados sin contratiempo.	
<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA EN PUNTAJE</b>	34		
<b>PUNTAJE ESPERADO EN EL CRITERIO.</b> El puntaje esperado es el resultado de la suma de las calificaciones , partiendo de la premisa de calificaciones excelentes.	35		
<b>PORCENTAJE REAL OBTENIDO</b>	<b>97%</b>		
<b>PORCENTAJE ESPERADO DEL CRITERIO</b> (El peso del porcentaje % se	40%		
<b>PORCENTAJE OBTENIDO EN EL CRITERIO CON RESPECTO AL TOTAL DE LO EVALUADO</b>	<b>39%</b>		
<b>Criterio 2. Calidad del producto y/o servicio</b>			
<b>Estabilidad de plataforma para contacto telefónico con el usuario</b>	4	Se evidencia cumplimiento y funcionamiento del canal	



<b>Desarrollo de estrategias para contención de Errores Operativos y Quejas</b>	5	No se evidencian errores operativos y quejas al producto por parte del proveedor.
<b>Cumple con la ruta capacitación aprobada por el cliente</b>	5	Se evidencia cumplimiento de la ruta de capacitación
<b>Cumple con los elementos físicos para desarrollar los procesos de formación</b>	5	Se evidencia cumplimiento de los elementos físicos en los procesos de formación
<b>Presenta con la frecuencia solicitada por el cliente, reporte de análisis de causa y planes de acción y resultados con el fin de establecer la eficacia</b>	5	No se han presentado inconvenientes, y el plan de acción se entregó sin novedad.
<b>Mantiene una comunicación adecuada con el cliente</b>	5	Se mantiene una comunicación adecuada entre las partes
<b>Realiza pre-turno de acuerdo a lo establecido contractualmente con una cobertura del 100%</b>	5	Se evidencia la realización del pre-turno de acuerdo a lo convenido contractualmente
CALIFICACIÓN OBTENIDA EN PUNTAJES		34,0
PUNTAJE ESPERADO EN EL CRITERIO. El puntaje esperado es el resultado de la suma de las calificaciones, partiendo de la premisa de calificaciones excelentes		35
PORCENTAJE REAL OBTENIDO		<b>97%</b>
PORCENTAJE ESPERADO DEL CRITERIO (El peso del porcentaje % se asigna según criterios de evaluación del supervisor de contrato y el proveedor)		40%
PORCENTAJE OBTENIDO EN EL CRITERIO CON RESPECTO AL TOTAL DE LO EVALUADO		<b>39%</b>
<b>Criterio 3. Servicio al cliente</b>		
<b>Cuenta con contacto directo a la atención de quejas reclamos y sugerencias de Salud Total</b>	5	Se evidencia la dedicación de un recurso exclusivo para este fin
<b>Toman acciones de mejora eficaces a las inconsistencias presentadas y cumplen con las tareas asignadas en las actas de retroalimentación</b>	5	Se evidencia planes de mejora.
<b>El Proveedor radica facturación de manera anticipada a más tardar 20 de cada mes.</b>	5	Proveedor realiza la radicación de facturación de forma oportuna
<b>El proveedor mantiene las pólizas vigentes durante el tiempo que dura el contrato</b>	5	Se evidencia cumplimiento con relación a la vigencia de las pólizas
<b>El proveedor envía el PAZ Y SALVO POR TODO CONCEPTO de acuerdo a las solicitudes efectuadas por coordinación Outsourcing.</b>	5	Se evidencia cumplimiento
CALIFICACIÓN OBTENIDA EN PUNTAJES		25
PUNTAJE ESPERADO EN EL CRITERIO. El puntaje esperado es el		25
PORCENTAJE REAL OBTENIDO		<b>100%</b>
PORCENTAJE ESPERADO EN EL CRITERIO (El peso del porcentaje % se		10%
PORCENTAJE OBTENIDO EN EL CRITERIO CON RESPECTO AL TOTAL DE LO EVALUADO		<b>10%</b>
Nota:		
1. se debe anotar en la guía recibido sin verificar siempre		
<b>Criterio 4. Modelo Empresa Familiarmente Responsable efr.</b>		
Cuenta con un programa de bienestar y capacitación para sus colaboradores	5	Se evidencia cumplimiento
Realiza encuestas de Clima Organizacional	5	Se evidencia cumplimiento
El Personal se involucra en los eventos realizados en la empresa	5	Se evidencia cumplimiento
CALIFICACIÓN OBTENIDA EN PUNTAJES		15
PUNTAJE ESPERADO EN EL CRITERIO. El puntaje esperado es el		<b>15</b>
PORCENTAJE REAL OBTENIDO		<b>100%</b>
PORCENTAJE ESPERADO EN EL CRITERIO (El peso del porcentaje % se asigna según criterios de evaluación del supervisor de contrato y el proveedor)		<b>10%</b>
PORCENTAJE OBTENIDO EN EL CRITERIO CON RESPECTO AL TOTAL DE LO EVALUADO		<b>10%</b>
<b>PROCENTAJE TOTAL OBTENIDO EN LA EVALUACIÓN</b>		<b>98%</b>

