

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

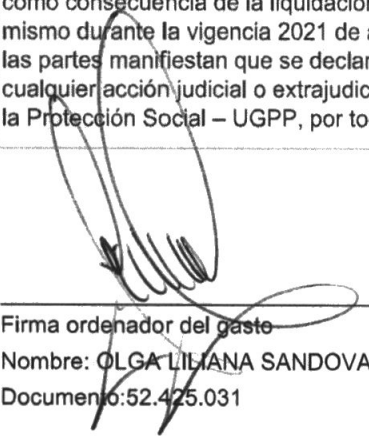
Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	275709
Número de orden de compra a modificar:	56954

Entidad compradora:	UAE - Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social
Nombre del solicitante:	Rocio Amelia Lopez Zorro
Proveedor:	Image Quality Outsourcing S.A.S.
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO

Tipo de Solicitud:	Liquidación de la Orden de Compra
Fecha:	2021-09-28 07:18:59

Detalle o justificación
Se liquida la Orden de compra por terminación del plazo de ejecución. Se informará a la Subdirección Financiera de la Entidad que como consecuencia de la liquidación del Contrato No. 03.231-2020, procede la liberación de los recursos no ejecutados dentro del mismo durante la vigencia 2021 de acuerdo con el balance financiero, por la suma \$ 4.943.809,13. Como consecuencia de lo anterior, las partes manifiestan que se declaran a PAZ Y SALVO y en consecuencia Image Quality Outsourcing S.A.S. renuncia y/o desiste de cualquier acción judicial o extrajudicial en contra de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Aportes Parafiscales de la Protección Social – UGPP, por todo concepto. Por consiguiente, se suscribe sin salvedades la presente liquidación.


Firma ordenador del gasto

Nombre: OLGA LILIANA SANDOVAL RODRIGUEZ

Documento: 52.425.031



Firma de proveedor

Nombre: PAOLA REY CARAZO

Documento: 52.451.925



**ACTA DE LIQUIDACION DEL CONTRATO
DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 03.231-2020
ORDEN DE COMPRA 56954**

A. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

CONTRATISTA	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
N.I.T.	830.039.329-8
OBJETO:	Prestar los servicios de atención que requieren las personas naturales y/o jurídicas por medio de los canales de atención presencial, virtual, contact center, y operaciones de back office, brindando información y asesoría al ciudadano en temas de pensiones y parafiscales o competencias asignadas a la Entidad, a nivel nacional, de conformidad con los procesos que establezca La Unidad.
ACUERDO MARCO DE PRECIOS	BPO CCE-595-1-AMP-2017
ORDEN DE COMPRA	56954
CONTRATO	03.231-2020
FECHA DE EMISIÓN ORDEN DE COMPRA/ CONTRATO	22 de octubre de 2020
PLAZO INICIAL	Hasta el 17 de mayo de 2021
FECHA DE INICIO	19 de diciembre de 2020
DESIGNACION DE SUPERVISION	Mediante memorando del 29 de octubre de 2020, fueron designados como supervisores del contrato: LUZ DARY MENDOZA RODRÍGUEZ Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano YANETH MILENA GARZÓN Profesional Especializado Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano VÍCTOR IVÁN OLARTE HERRERA Profesional Especializado Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano FILIBERTO PÉREZ BRAVO Profesional Especializado Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano SANDRA BIBIANA VALLEJO GARCIA Profesional Especializado Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	CINCO MIL QUINIENTOS OCHO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$5.508.772.840,71) incluido IVA y demás impuestos y costos directos asociados a la operación
REGISTRO PRESUPUESTAL	136720 de fecha 22 de octubre de 2020 2821 de fecha 7 enero de 2021
FECHA DE TERMINACIÓN:	28 de mayo de 2021
VALOR FINAL DEL CONTRATO	SEIS MIL TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS CON ONCE CENTAVOS M/CTE (\$6.034.433.855,11)
VALOR TOTAL EJECUTADO	SEIS MIL VEINTINUEVE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS CON VEINTISIETE CENTAVOS M/CTE (\$6.029.488.374,27)



**ACTA DE LIQUIDACION DEL CONTRATO
DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 03.231-2020
ORDEN DE COMPRA 56954**

B. ADICIONES Y/O PRORROGAS AL CONTRATO

No.	FECHA	MODIFICACIÓN/OTROSI
1	4 de diciembre de 2020	Se modifica la orden de compra eliminando los códigos de servicio CC1-31 y CC 2-31, se agrega el código CC-40-1 y se aumentaron las cantidades de los servicios CC-1-26, CC-40-2 y CC-40-4, como resultado se reduce el contrato en valor de \$2,38
2	5 de mayo de 2021	Se prórroga el contrato hasta el 28 de mayo de 2021 y se adiciona el valor en la suma de \$ 525.661.016,78 quedando su nuevo valor en la suma de \$ 6.034.433.855,11.

C. RESUMEN DEL CONTRATO

CONCEPTO	2020	2021	VALOR CONTRATO
Valor inicial	\$ 531.884.392,99	\$ 4.976.888.447,72	\$ 5.508.772.840,71
Otro sí No 1 Reducción	\$ 2,38		\$ 5.508.772.838,33
Otro sí No 2 Adición		\$ 525.661.016,78	\$ 6.034.433.855,11
VALOR TOTAL	\$ 531.884.390,61	\$ 5.502.549.464,50	\$ 6.034.433.855,11

D. GARANTIAS

La Orden de Compra No.56954 se encuentra amparada bajo la póliza No. 55193 la cual tiene como tomador IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. y como asegurado y beneficiario AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – COLOMBIA COMPRA EFICIENTE garantía que está establecida en el "Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017,"

E. CUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL

Los supervisores, mediante memorando 2021180000536863 de fecha 14 de septiembre de 2021 dirigido a la Subdirección Administrativa, solicita el trámite de liquidación del contrato, y en ejercicio de su actividad de seguimiento y control, certifican:

1. Que Image Quality Outsourcing S.A.S. dio cumplimiento total al objeto del contrato en el término comprendido entre el 19 de diciembre de 2020 y el 28 de mayo del 2021.
2. Que a la fecha no existe ninguna factura presentada por Image Quality Outsourcing S.A.S. que se encuentre pendiente de pago por parte de la UGPP.
3. Que todos los servicios prestados por Image Quality Outsourcing S.A.S., así como toda la documentación generada en el desarrollo del Contrato, fueron entregados mediante memorando 2021180000356493 para su incorporación a la Carpeta Contractual, comunicado que fue confirmado con memorando interno 2021180000356493.
4. Que la ejecución del contrato se llevó a cabo tal y como se estipuló en los términos del objeto contratado, cumpliendo el Image Quality Outsourcing S.A.S. con las obligaciones generales y específicas respectivas.
5. Que Image Quality Outsourcing S.A.S. cumplió con la prestación de los servicios y entregables pactados en el contrato, los cuales fueron recibidos a satisfacción por parte del supervisor del contrato.



**ACTA DE LIQUIDACION DEL CONTRATO
DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 03.231-2020
ORDEN DE COMPRA 56954**

6. Que Image Quality Outsourcing S.A.S. cumplió con los acuerdos de confidencialidad y buen manejo de los recursos tecnológicos.
7. Que Image Quality Outsourcing S.A.S. cumplió con sus obligaciones frente a los aportes a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones, riesgos laborales y parafiscales a las Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, de conformidad con el art. 50 de la Ley 789 de 2002.
8. Que Image Quality Outsourcing S.A.S. cumplió con el cierre operativo y con el proceso de transición, de la siguiente forma:

El siete (7) de mayo de 2021, en comité operativo de ejecución de la orden de compra No. 56954, IQ expresó que como parte del cierre operativo de la orden de compra, efectuaría un acompañamiento a la UGPP como parte de la fase de transición hacia el nuevo prestador del servicio. En tal sentido a continuación se relacionan las actividades definidas y realizadas entre la UGPP e IQ:

ACTIVIDAD	DETALLE	SEGUIMIENTO
Entrega de inventario por línea operativa	Cada Coordinador Nacional de canal efectuó el acta de entrega de operaciones al supervisor de la DSIAC apoyado con los líderes de línea. Back Office: Se efectuará cierre de operaciones a las 2:00 pm Se trabajará jornada de 6:00 am a 2:00 pm Se definirá un número de usuarios para que gestionen los radicados urgentes como tutelas entre 2:00 pm y 5:30pm Front: Se efectuará cierre de operaciones el viernes 28/05/2021 y se trabajará en jornada normal. El sábado 29/05/2021 IQ retirará los equipos de cómputo de las sedes, para lo cual se enviarán con previamente los formatos con el inventario y personal para su autorización. Cobros: Se efectuará cierre de operaciones a las 5:30 pm Contact Center: Está pendiente por definir la hora de cierre.	El día Sábado 29 de Mayo del 2021 inicia la operación con el nuevo proveedor Unión Temporal Servicios BPO se garantizó la continuidad del servicio de cara a los clientes internos y ciudadanos a partir del Lunes 31 de Mayo 2021, en las operaciones de los canales de atención Call Center, Atención Presencial y Back office (Notificaciones, Captura SOP/SNN, casos especiales, radicación-escalamiento de PQRSFD, cobros persuasivos, formularios página web, chat y llamadas de entrada entre otras actividades). Soporte: Acta de Entrega IQ 28052021.
Radicación factura de IQ del mes de mayo 2021	Se requiere que los usuarios del grupo de datos tengan acceso hasta el 31/05/2021 para descargar los reportes desde Jasper y CRM, la factura se radicó el 10/06/2021	Mediante memorando 2021180000346993 del 11/06/2021 se radica factura electrónica de venta No. IQ26063 por valor de \$1,029,729,033.60
Comunicado a IQ para explicar cómo se debe entregar la información del CRM y la base de contactos de los ciudadanos	UGPP define estructura para entrega de la base de datos con las transacciones gestionadas durante el contrato 03-231-2020. 1) separador de campos es pipe (), debe venir únicamente el separador de campo establecido y el dato sin comillas).	IQ realizó la entrega y conjuntamente se efectuaron las validaciones de los datos con el cliente. Soporte: Entrega grabaciones interacciones canales de atención parte 1 del 19/12/2020 al 31/03/2021 Entrega grabaciones interacciones canales de atención parte 2 del 01/04/2021 al 28/05/2021 Información que se entregó a DGTI para custodia
Inventario de salida de computadores, impresora, tableta y demás del proveedor en los puntos presenciales	Se enviarán los formatos y solicitarán los respectivos permisos, el responsable es el supervisor del canal	Entre el 21 y el 24 de mayo 2021, IQ hace entrega a UGPP, de los formatos de inventario de salida de los equipos por cada ciudad para su respectivo trámite de aprobación, la cual es confirmada por UGPP el 25 de mayo 2021. Retiro de equipos con éxito.

ACTIVIDAD	DETALLE	SEGUIMIENTO
Inventario revisado de bienes a cargo	Se revisó el buen estado de que los puestos de trabajo (escritorio, silla, papelería)	En Acta de Entrega IQ 28052021 los puntos presenciales indican: La revisión y validación del mobiliario se lleva a cabo por parte del cliente UGPP; No se cuentan con pendientes por parte de la firma IQ en cuanto a daños y demás. Se hace entrega del termómetro al encargado de vigilancia y seguridad del turno del 28/05/2021 en cada punto de atención presencial de las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín al igual que los sellos de: presentación personal apoderado, presentación personal titular y copias Soporte: Acta de Entrega IQ 28052021.
Entrega de uniformes	IQ efectuará la entrega al supervisor o delegado	En Acta de Entrega IQ 28052021 los puntos presenciales las partes señalan: Se relaciona en archivo Excel consolidado de los insumos de papelería y uniformes pertenecientes a La Unidad, ya sea en uso o de back up para uso (RELACIÓN INSUMOS UGPP CONSOLIDADO). Ruta: Z:\AU Back\PUNTO PRESENCIAL CIUDADES Y COBROS\CIERRE DE CONTRATO IQ\INVENTARIO INSUMOS UGPP. Soporte: Acta de Entrega IQ 28052021
Solicitar cancelación de usuarios de IQ y posterior validación	Con la suscripción de la presenta acta, UGPP confirma la cancelación de los usuarios asignados, así como su validación posterior.	Con la suscripción de la presenta acta, UGPP confirma la cancelación de los usuarios asignados, así como su validación posterior.
Solicitar a IQ Back up de todos los correos electrónicos de los usuarios con extensión IQ	IQ efectuará la consulta al interior para validar la viabilidad de la entrega de esta información	18-05-2021 IQ – Riesgos Responde: De acuerdo con la consulta realiza de entregar Backups de los correos utilizados en la campaña de UGPP, le confirmo que por temas de Seguridad de la Información no es posible realizar esta actividad, ya que se encuentra información interna de la organización y además estos correos no eran utilizados para realizar ninguna actividad dentro del proceso.
Solicitar a IQ los correos electrónicos de la Entidad, usuarios y claves	Cada Coordinador efectuó la entrega de los usuarios y claves en el acta de entrega de operaciones	Actividad cumplida. Soporte: Acta de Entrega IQ 28052021
Enviar el reporte de consultas Croma del mes de mayo, queda dentro de los pendientes de acta de finalización	Se efectuó el corte el 21/05/2021 el grupo de datos envió la información.	Actividad cumplida. Soporte: Acta de Entrega IQ 28052021
Informe de Calidad	Se efectuó cierre el 21 de mayo	IQ hace entrega del informe de calidad el 24 de mayo 2021. El cual registra información de corte al 21 de mayo. Soporte: Acta de Entrega IQ 28052021.
Mesa de trabajo con DTI UGPP, DTI IQ, y UT BPO	1. La hora cero para apagar la planta con ETB y que el nuevo proveedor inicie operación fue el 28 de mayo a las 2:00 pm el Back office y cobros, contact center, chat, videollamada y formularios web a las 6:00 pm y las operaciones presenciales hasta las 5 de la tarde.	1. UGPP: confirmamos que el cierre de operaciones será el 28 de mayo a las 2:00 pm el Back office y cobros y a las 6:00 pm contact center, chat, videollamada y formularios web. Las operaciones presenciales hasta las 5 de la tarde.



**ACTA DE LIQUIDACION DEL CONTRATO
DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 03.231-2020
ORDEN DE COMPRA 56954**

ACTIVIDAD	DETALLE	SEGUIMIENTO
	2. Se debe coordinar la fecha y hora para que IQ desactive el acceso a las rutas de UGPP de acceso a aplicativos y demás. 3. Coordinar fecha y hora para apuntar URL de los servicios de video llamada, click to call, chat.	2. Las partes acuerdan que el acceso a Jasper estará disponible hasta el 31 de mayo. 3. UGPP: confirma cierre de operaciones el 28 de mayo a las 2:00 pm el Back office y cobros, contact center, chat, videollamada y formularios web a las 6:00 pm. Y las operaciones presenciales hasta las 5 de la tarde.
Entrega de información de capacitación	Se coordinó la entrega de información de capacitación con líder de línea	18-05-2021- UGPP INFORMA: La información y link de grabaciones de las capacitaciones fue entregado por IQ a satisfacción. Soporte: Acta de Entrega IQ 28052021.

F. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO

CONCEPTO		2020	2021	VALOR CONTRATO
Valor inicial		\$ 531.884.392,99	\$ 4.976.888.447,72	\$ 5.508.772.840,71
Otro sí No 1 Reducción		\$ 2,38		\$ 5.508.772.838,33
Otro sí No 2 Adición			\$ 525.661.016,78	\$ 6.034.433.855,11
VALOR TOTAL		\$ 531.884.390,61	\$ 5.502.549.464,50	\$ 6.034.433.855,11
CONCEPTO	FACT #	2020	2021	VALOR TOTAL
SERVICIOS BPO DIC 2020	IQ 25535	\$ 531.882.718,90		\$ 531.882.718,90
SERVICIOS BPO ENE 2021	IQ 25702		\$ 20.522.177,38	\$ 20.522.177,38
SERVICIOS BPO ENE 2021	IQ 25702		\$ 1.083.411.225,74	\$ 1.083.411.225,74
SERVICIOS BPO FEB 2021	IQ 25807		\$ 1.137.178.421,85	\$ 1.137.178.421,85
SERVICIOS BPO MAR 2021	IQ 25909		\$ 1.134.411.715,43	\$ 1.134.411.715,43
SERVICIOS BPO ABR 2021	IQ 26001		\$ 1.092.353.081,37	\$ 1.092.353.081,37
SERVICIOS BPO MAY 2021	IQ 26063		\$ 1.029.729.033,60	\$ 1.029.729.033,60
VALOR TOTAL EJECUTADO		\$ 531.882.718,90	\$ 5.497.605.655,37	\$ 6.029.488.374,27
SALDO DEL CONTRATO A FAVOR DEL CONTRATISTA				
SALDO DEL CONTRATO A FAVOR DE UGPP		\$ 1.671,71	\$ 4.943.809,13	\$ 4.945.480,84
VALOR LIBERADO POR FINANCIERA*		\$ 1.671,71		\$ 1.671,71
VALOR PARA LIBERAR CON LA PRESENTE ACTA			\$ 4.943.809,13	\$ 4.943.809,13

- * De conformidad con el reporte SIIF correspondiente a los movimientos del Registro Presupuestal No. 136720, la Subdirección Financiera liberó los recursos no ejecutados durante la vigencia 2020 que ascendieron a la suma de MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UN PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$ 1.671,71)

Como consecuencia de lo anterior, las partes,

ACUERDAN:

- Liquidar por mutuo acuerdo el Contrato de prestación de servicios No. 03.231-2020, suscrito entre la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales – UGPP e Image Quality Outsourcing S.A.S.

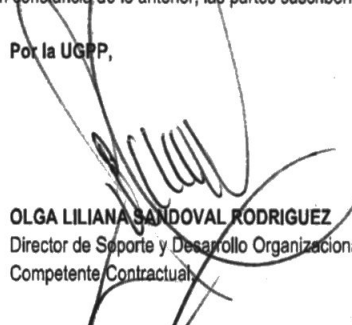
2. La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales – UGPP, informará a la Subdirección Financiera que como consecuencia de la liquidación del Contrato No. 03.231-2020, procede la liberación de los recursos no ejecutados dentro del mismo durante la vigencia 2021 de acuerdo con el balance financiero, los cuales corresponden a la suma de CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS NUEVE PESOS CON TRECE CENTAVOS M/CTE (\$ 4.943.809,13).
3. Que, como consecuencia de lo anterior, las partes manifiestan que se declaran a PAZ Y SALVO y en consecuencia Image Quality Outsourcing S.A.S. renuncia y/o desiste de cualquier acción judicial o extrajudicial en contra de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Aportes Parafiscales de la Protección Social – UGPP, por todo concepto. Por consiguiente, se suscribe sin salvedades la presente liquidación.

En constancia de lo anterior, las partes suscriben la presente acta de liquidación en Bogotá D.C., a los

29 OCT. 2021

Por la UGPP,

Por el CONTRATISTA,



OLGA LILIANA SANDOVAL RODRIGUEZ
Director de Soporte y Desarrollo Organizacional (E)
Competente Contractual



PAOLA CAROLINA REY CARAZO
Image Quality Outsourcing S.A.S.
Representante Legal Suplente

Por la SUPERVISIÓN,



LUZ DARY MENDOZA RODRIGUEZ
Directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano



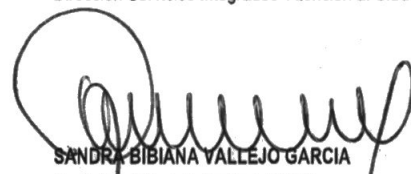
YANETH MILENA GARZÓN
Asesora Grado 1016
Dirección Servicios Integrados Atención al Ciudadano



VÍCTOR IVÁN OLARTE HERRERA
Profesional Especializado grado 23
Dirección Servicios Integrados Atención al Ciudadano



FILIBERTO PÉREZ BRAVO
Profesional Especializado grado 23
Dirección Servicios Integrados Atención al Ciudadano



SANDRA BIBIANA VALLEJO GARCIA
Profesional Especializado grado 21
Dirección Servicios Integrados Atención al Ciudadano

Elaboró: Sandra Bibiana Vallejo García - Supervisor contrato
Revisó: Rocío Amelia López Zorro - Profesional Especializado Grupo Contratos
Revisó: David Esteban Salazar Avalo - Profesional Grupo de Contratos
Vo. Bo. Lizneyde Lorena Ocampo Mosquera - Coordinadora Grupo de Contratos
Vo. Bo. Eduardo Alexander Franco Solarte -Subdirector Administrativo