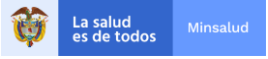
	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

Contrato No.	Orden de Compra 53875 de 2020 (Cto 482 de 2020)		
Nombre del Contratista y/o Representante Legal	OUTSOURCING BIC S.A.		
Nombre del supervisor y/o interventor	LUZ MARCELA SILVA FAJARDO	Teléfono / Extensión	1666
Dependencia	Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación - OTIC		
Objeto del contrato	Prestación de Servicios BPO de Centro de Contacto para la atención de los usuarios del Sistema de Información del Ministerio de Salud y Protección Social		
Fecha de inicio	martes, 15 de septiembre de 2020	Fecha terminación	viernes, 15 de octubre de 2021

INFORME FINAL DE EJECUCIÓN					
Obligación contractual		Actividad desarrollada	Producto recibido	Observaciones del Contratista	% Cumplimiento
1	Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Se entregó oportunamente a Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
2	Operar el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.	Outsourcing S.A.S BIC opero el portal en la condiciones señaladas por Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
3	Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco	Outsourcing S.A.S BIC Cumple con los procesos definidos en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
4	Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades compradoras.	Outsourcing S.A.S BIC se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

5	Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.	Outsourcing S.A.S BIC informó el 20 de julio de 2021 el cambio de razón social a Colombia Compra Eficiente cuando se genere algún cambio al respecto. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
6	Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios BPO por mora de la Entidad Compradora.	Outsourcing S.A.S BIC confirma que no presentó, inconsistencias de pago con el servicio prestado. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
7	Prestar los Servicios BPO de Acuerdo con los requisitos mínimos técnicos, las condiciones y especificaciones técnicas de los Documentos del Proceso, incluido los Anexos 1, 2 y 3 del Pliego de condiciones.	Outsourcing S.A.S BIC se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	100%
8	Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	Outsourcing S.A.S BIC se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	100%
9	Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos, se entenderán como	Outsourcing S.A.S BIC se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE.	NA

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

	cotizados a los precios máximos permitidos				
10	Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Outsourcing S.A.S BIC se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	NA
11	Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.	Outsourcing S.A.S BIC se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	NA
12	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con el Acuerdo de confidencialidad según las normas que rigen el tema.	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	100%
13	Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas. Para este fin, la Entidad Compradora deberá aplicar los procedimientos que	Outsourcing S.A.S BIC cumple con el Acuerdo de confidencialidad según las normas que rigen el tema.	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	100%

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

	indique la normativa colombiana.				
14	Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con el Acuerdo de confidencialidad y entrega formato firmado conforme a solicitud de la entidad compradora.	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	100%
15	Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.	Outsourcing S.A.S BIC entregó la certificación de parafiscales de cada mes dentro de la vigencia del contrato.	Certificado de pago de Parafiscales.	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE NA	100%
16	Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de Acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	Outsourcing S.A.S BIC cumplió y respondió en su totalidad y oportunamente con las respuestas o consultas que se generaron al respecto.	Se respondió a la totalidad de los requerimientos de la supervisión y la entidad.	NA	100%
17	Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	Outsourcing S.A.S BIC mantiene actualizada la información requerida.	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	100%
18	Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	Outsourcing S.A.S BIC entregó oportunamente la información requerida por la entidad para el registro en su sistema de pago.	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	100%
19	Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los Servicios BPO prestados al	Outsourcing S.A.S BIC formalizó mes a mes las necesidades que surgieron y entregó un informe mes	Informe mensual de indicadores.	NA	NA

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

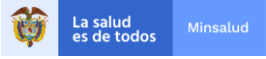
	amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia del mismo en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco y(ii) diez(10) días y(ii) diez(10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.	vencido con todos los indicadores, cabe resaltar que los inconvenientes recurrentes se solventaron en la medida de la socialización de los mismos. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.			
20	Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad estatal.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con los requisitos establecidos según el Acuerdo Marco e informó si se presentó alguna situación como la descrita en el numeral. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
21	Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con	Outsourcing S.A.S BIC informará oportunamente según lo indicado. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

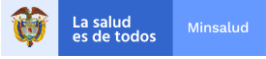
	obligaciones de pago pendientes.				
22	Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de Acuerdo con lo establecido en la Cláusula 28.	Outsourcing S.A.S BIC informó oportunamente si se presentó algún cambio al respecto. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
23	Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con los requisitos establecidos en el Código de Ética. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	100%
24	Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	N Outsourcing S.A.S BIC se ajustó a las condiciones del acuerdo marco de CCE	100%
25	Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la Cláusula 17.	Outsourcing S.A.S BIC entregó y tiene actualizada la garantía de cumplimiento. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
26	Notificar por escrito cualquier solicitud de	No se realizó ninguna modificación.	NA	NA	NA

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

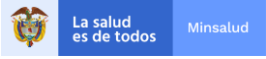
	modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.	Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.			
27	Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.	Outsourcing S.A.S BIC se ajusta a las condiciones del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	100%
28	Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las ordenes de compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con los requisitos establecidos en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	Outsourcing S.A.S BIC cumple con los requisitos establecidos	100%
29	Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con la publicación correspondiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	100%
30	Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con los requisitos establecidos. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA
31	Informar a la Entidad Compradora y a	Outsourcing S.A.S BIC informará según los	NA	NA	NA

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

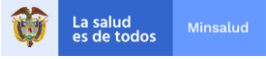
	Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder el evento de cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de clausula 21	requisitos establecidos en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.			
32	Los Proveedores deben proceder como sigue si están incurso en situaciones que impidan la prestación de los Servicios BPO: a) En primera instancia, garantizar la continuidad de la ejecución de las Órdenes de Compra vigentes. Para esto pueden subcontratar un tercero con todas la infraestructura, habilitaciones y permisos necesarios para prestar los Servicios BPO. El subcontratista no debe estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades. b) Acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco. En este caso, las partes deben informar a Colombia Compra Eficiente la imposibilidad de dar continuidad a la Orden de Compra, condiciones de	Outsourcing S.A.S BIC procedio con los requisitos establecidos en el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente. Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	Outsourcing S.A.S BIC cumple con los requisitos establecidos	NA

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

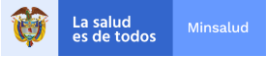
	subcontratación y subcontratista. De no ser posible acudir a las soluciones anteriores, terminar la Orden de Compra por imposibilidad de cumplimiento de su objeto. En caso de terminación de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe iniciar una nueva Solicitud de Cotización.				
33	Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	Outsourcing S.A.S BIC cumplió con los requisitos establecidos para brindar soporte técnico requerido dentro del contrato con Minsalud.	NA	NA	100%
34	Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.	Outsourcing S.A.S BIC garantizó el servicio de soporte técnico con el seguimiento requerido por la Entidad.	NA	NA	100%
35	Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones	Outsourcing S.A.S BIC cumplió con los requisitos establecidos. Cumplió con las pruebas de seguridad a la infraestructura y se ciñe con el Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	100%

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

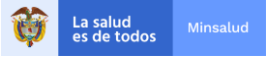
	estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, I SACA, ISC2, CompTIA o GIAC.				
36	Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con los requisitos establecidos. Garantizó el funcionamiento tecnológico	NA	NA	100%
37	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de Acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	En el informe mensual entregado, se detalla por canal los niveles de servicio alcanzados al cierre de cada mes y demás ANS. Outsourcing S.A.S BIC cumplió con los ANS establecidos.	Informe mensual y Actas de reuniones.	NA	100%

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

38	Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de Acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con lo requerido en el canal. Garantizó el ancho de banda por puesto de trabajo	NA	NA	100%
39	Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	Outsourcing S.A.S BIC garantizó la protección de datos según la normatividad vigente y entregó Compromiso de confidencialidad a la entidad según solicitud.	NA	NA	100%
40	Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.	Se generó cronograma de actividades para la ejecución de la prestación del servicio.	Cronograma de Actividades.	NA	100%
41	Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitado.	Se realizaron diversas propuestas a los largo de la vigencia del contrato que nos permitieron lograr un incremento en la satisfacción de los usuarios, optimizar los recursos contratados y mejorar procesos de atención para el usuario final.	Informe mensual y Actas de reuniones.	NA	100%
42	Capacitar a los agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de	El Ministerio de Salud y Protección Social realizó las capacitaciones a lo largo de la vigencia del contrato según los acuerdos establecidos, y se mantuvo actualizado al personal y de esta manera se asesoró y se	Listado de sesiones impartidas.	NA	100%

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

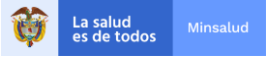
	capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora.	solucionaron oportunamente los requerimientos y peticiones de los usuarios.			
43	Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Se realizaron las actividades de promoción y prevención y entrega de informe.	Se entregaron los informes de participación mes a mes, con excepción de abril 2021 debido a incremento de interacciones en los diferentes canales que imposibilitaron la participación en las Actividades programadas, previo acuerdo entre las partes.	NA	100%
44	Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Ordenes de Compra son personas en situación de discapacidad.	Outsourcing S.A.S BIC cumplió con el 2% de personas con discapacidad.	NA	NA	100%
45	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.	El personal de Outsourcing S.A.S BIC se contrató según la normatividad vigente.	NA	NA	100%
46	Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe	Outsourcing S.A.S BIC cuenta con el área de control de calidad y se asignaron dos líderes de calidad conforme al volumen de agentes contratados.	NA	NA	100%

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

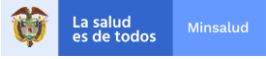
	asignar un líder de calidad.				
47	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	Outsourcing S.A.S BIC cumple con el sistema de control; la prestación del servicio se realizó en modalidad de teletrabajo.	NA	NA	100%
48	Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio	NA.	NA	NA	NA
49	Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los agentes cuando esta así lo requiera	Outsourcing S.A.S BIC entregó el plan de bienestar	Plan de Bienestar	NA	100%
50	Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	Outsourcing S.A.S BIC acompañó y facilitó los procesos establecidos para la prestación del servicio.	NA	NA	100%
51	Permitir la interconexión vía web o	Outsourcing S.A.S BIC permitió la interconexión.	NA	NA	100%

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

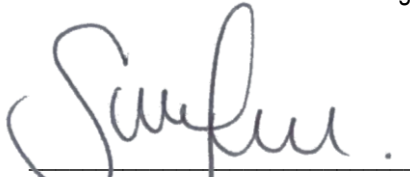
	a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.				
52	Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	Outsourcing S.A.S BIC contó con el soporte requerido para cualquier situación que presentó el servicio.	NA	NA	100%
53	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Outsourcing S.A.S BIC garantizó la protección de datos según la normatividad vigente.	NA	NA	100%
54	Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	Outsourcing S.A.S BIC aplicó descuento de los servicios BPO en las facturas entregadas a la entidad compradora cuando se presentó lugar a esa situación.	NA	NA	100%
55	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.	Outsourcing S.A.S BIC cumplió con lo requerido para la prestación del servicio.	NA	NA	100%

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

56	Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	Outsourcing S.A.S BIC cumplió con el back up que soportó los servicios facilitados al Ministerio de Salud y Protección Social.	Disco duro con recopilación de todos los procesos e interacciones durante la orden de compra.	NA	100%
57	Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.1. del pliego de condiciones	Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	N/A
58	Garantizar que por lo menos el 5% de los agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	Su cumplimiento o verificación pertenece a Colombia Compra Eficiente.	NA	NA	NA

Hago constar que durante el periodo reportado se adelantaron las anteriores obligaciones y/o actividades.


Firma del Contratista
Fecha: 29/11/2021

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

1. INFORME DE EJECUCIÓN TÉCNICA

1.1. Supervisor designado: Jefe Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación el 24 de agosto de 2020, delega la supervisión del contrato a Luz Marcela Silva Fajardo profesional especializado y apoyo de supervisión la Ing. Luisa Fernanda Moreno Ocampo conforme a la obligación No. 5 del contrato No. 574 de 2020: “Apoyar la jefatura de OTIC en el ejercicio de supervisión de contratos, en concordancia con lo dispuesto por el Ministerio en la Resolución 3247 de 2017, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya”.

1.2. Fecha de inicio: martes, 15 de septiembre de 2020

1.3. Fecha de terminación del contrato: sábado, 15 de octubre de 2021

1.4. Ejecución del contrato o convenio: El Ministerio de Salud y Protección Social requirió la prestación de servicios de centro de contacto para la atención de usuarios a nivel nacional. La ejecución del contrato se realizó desde el 15 de septiembre de 2020 hasta el 15 de octubre de 2021, periodo en el cual el proveedor cumplió con el objeto de la contratación dentro de los parámetros establecidos en el Acuerdo Marco de Precios para los servicios de centro de contacto, de Colombia Compra Eficiente.

1.5. Informe sobre modificaciones:

1.6.

Adiciones	Valor	Saldo liberado por vigencia
Valor Vigencia 2020	1.299.731.912,58	33.716.919,29

1.7. Relación de informes específicos entregados y pactados en el contrato

1.8.

Informe	Periodo
Informe de gestión No 1	Del 15 de septiembre al 30 de septiembre de 2020
Informe de gestión No 2	Del 01 de octubre al 31 de octubre de 2020
Informe de gestión No 3	Del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020
Informe de gestión No 4	Del 01 Diciembre al 31 de diciembre de 2020
Informe de gestión No 5	Del 01 de Enero al 31 de enero de 2021
Informe de gestión No 6	Del 01 de Febrero al 28 de febrero de 2021
Informe de gestión No 7	Del 01 de Marzo al 31 de marzo de 2021
Informe de gestión No 8	Del 01 de Abril al 30 de abril de 2021
Informe de gestión No 9	Del 01 de Mayo al 31 de mayo 2021
Informe de gestión No 10	Del 01 de Junio la 30 de junio de 2021
Informe de gestión No 11	Del 01 de Julio al 31 de julio de 2021
Informe de gestión No 12	Del 01 de Agosto al 31 de agosto de 2021
Informe de gestión No 13	Del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2021
Informe de gestión No 14	Del 01 de Octubre al 15 de octubre de 2021
Informe Final	Toda la ejecución del contrato

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

1.9. Informe sobre Registro de Derechos de Autor. SI ☐ N/A ☒

2. INFORME DE EJECUCIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

Valor inicial del contrato o convenio	2.538.497.399,48		
Valor adiciones	1.299.731.912,58		
Valor total incluidas las adiciones	3.838.229.312,06		
Valor total ejecutado	3.436.165.029.34		
Valor pagado o desembolsado al contratista.	3.310.860.641.39		
Saldo a favor del contratista.	125.304.387,95		
Valor a reintegrar o reintegrado por parte del contratista. *Adjuntar copia del reintegro si el mismo tuvo lugar	0		
Valor a liberar	33.716.919,29		
Relación de los desembolsos o aportes de cada una de las partes y el informe sobre su estado de ejecución.	No pago	VALOR PAGO	Estado
	PAGO 1	89.371.982	pagado
	PAGO 2	267.827.089	pagado
	PAGO 3	273.732.724	pagado
	PAGO 4	273.725.479	pagado
	PAGO 5	276.752.474	pagado
	PAGO 6	276.790.810	pagado
	PAGO 7	289.936.449,25	pagado
	PAGO 8	289.984.324,14	pagado
	PAGO 9	270.287.075,24	pagado
	PAGO 10	250.642.305,34	pagado
	PAGO 11	250.611.616,43	pagado
	PAGO 12	250.603.617,25	pagado
	PAGO 13	250.594.636,32	pagado
PAGO 14	125.304.387,95	Pago pendiente	
Informe sobre la ejecución de valor destinado a imprevistos, cuando los mismos hayan sido pactados.	N/A		
Información sobre rendimientos financieros cuando aplique.	N/A		
Relación de subcontratos cuando haya lugar, indicando su objeto, valor, estado de ejecución, pago y liquidación.	N/A		
Adjuntar relación de pagos expedida por el área u organismo competente	N/A		

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

3. INFORME DE EJECUCIÓN ASPECTOS LEGALES

3.1 PÓLIZAS O GARANTÍAS EXIGIDAS.

Fecha de aprobación de la garantía. La cual debe ser anterior a la suscripción del acta de inicio.	Obligación frente a Colombia Compra Eficiente
Información sobre la vigencia extensión de la vigencia, para los casos de liquidación del contrato. (Se debe adjuntar la garantía, extendida)	

3.2 CUMPLIMIENTO DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL

Se certifica pago de aportes a seguridad social durante toda la ejecución del contrato. SI ☒ NO ☐

Durante la ejecución del contrato el contratista cumplió con el pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión y Riesgos laborales.

3.3 OTROS ASPECTOS RELEVANTES: N/A

4. MEDIDAS DE GESTIÓN Y CONTROL

Durante la ejecución del contrato el proveedor presentó los informes mensuales de gestión; se realizaron acciones de mejora en la operación, y se cuenta con las evidencias del seguimiento de la supervisión y el cumplimiento de las obligaciones por parte del Proveedor.

5. DOCUMENTOS ADJUNTOS

Se recibió por parte del proveedor Outsourcing S.A. la totalidad de la información (Cronograma de actividades, Plan de Contingencia, Plan de bienestar, registros de capacitación y evaluaciones, reportes de gestión, grabaciones de las llamadas), conforme a las obligaciones del Acuerdo Marco de Precios.

La información de gestión y las grabaciones de llamadas se encuentran en un disco duro, para ser grabados en cinta por el Grupo de Soporte Informático del Ministerio de Salud y Protección Social.

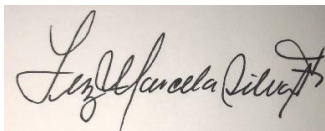
De conformidad con lo anterior, EL (LOS) SUPERVISOR(ES) CERTIFICA QUE:

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCOF19
	FORMATO	INFORME FINAL DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN Certificación final de ejecución, cumplimiento y recibo definitivo a satisfacción	Versión	04

1. Revisado el porcentaje de cumplimiento reportado por el contratista Outsourcing S.A, certifico que porcentaje de cumplimiento total del contrato es de 100 %.
2. Apruebo los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el contratista durante todo el periodo de ejecución del Contrato en mención.
3. Recibí de manera definitiva y a satisfacción los servicios y/o bienes prestados por el contratista durante todo el periodo de ejecución del Contrato en mención.

En constancia, firmo:



LUZ MARCELA SILVA FAJARDO
Supervisor (es)/Interventor (es)

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., lunes, 06 de diciembre de 2021

NOTA: El presente formato contiene la información básica que debe contener un Informe Final de Ejecución. Lo anterior sin perjuicio de la información y soportes adicionales que se deban relacionar atendiendo el tipo de contrato o convenio y la complejidad del mismo.