

INFORME DE SUPERVISION PARA CONTRATOS DE SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-03	Página	1 de 4
Vigencia	Desde 24 de julio de 2019		
Versión No.	02		



INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA			
Nombre del Contratista:	Outsourcing S.A.		
Número de Identificación:	800211401	Tipo de Identificación:	Cédula de ciudadanía
		NIT:	X

INFORMACIÓN DEL CONTRATO			
Número de contrato:	Orden de compra 36564		
Fecha de Inicio del Contrato:	20	03	2019
Fecha de Terminación de Contrato:	31	12	2019
Valor total del contrato:	\$ 1.432.013.657,93	Número de compromiso presupuestal- RP:	18419
Objeto del contrato:	Contratar la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco del proyecto de eficiencia de servicio al ciudadano		

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PAGO AL CONTRATISTA							
Cuenta de cobro:		Factura:	FE - 1001183	Número:	8	de	14
Periodo informado desde:	1	Julio	2019	Hasta:	31	Julio	2019
Valor por cobrar en números:	\$	169.748.903					

INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	
Nombre del supervisor:	Rigoberto Rodríguez Peralta
Cargo del supervisor:	Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico
Observaciones del supervisor:	<p>El contratista Outsourcing S.A. en la orden de compra No. 36564 del acuerdo marco de precio de BPO cumplió con la prestación de la mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente durante el mes de julio.</p> <p>El reporte del servicio de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente se encuentra en Sharepoint en la siguiente URL: https://cceficiente.sharepoint.com/:x:/r/it/operaciones/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BFDA76A1E-EEB5-4D8E-ACA7-93D5A37207AE%7D&file=Acumulado%20Facturaci%C3%B3n%20-%202019.xlsx&action=default&mobileredirect=true</p> <p>Hoja del Excel con nombre "Julio"</p> <p>En ese archivo evidencia que durante el periodo presentó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausentismo de agentes y fue parcialmente cubierto por los agentes de backup (Excel fila 54 columna AF):



P

**INFORME DE SUPERVISION PARA
CONTRATOS DE SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS**



Colombia Compra Eficiente

Código	CCE-GCO-FM-03	Página	2 de 4
Vigencia	Desde 24 de julio de 2019		
Versión No.	02		

Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes generales	39	28
Agentes técnicos	12	0
Agentes profesionales	5	0
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 156 columna A):

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,6%	100%
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	<=2,0%.	0.09%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,7
Rotación de agentes	< 10%	5%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	98.6%
Ocupación	>=60%	63.28%
Precisión error critico de usuario	>=90%	99%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	85.2%

Por último, la factura No. FE - 1001183 es el cobro total del servicio del mes de julio:

Descripción	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	25,63	\$71.166.437
Agentes técnicos	9,60	\$32.466.048
Agentes profesionales	3,83	\$17.015.480
Supervisores	2,00	\$8.737.146
Líderes de calidad	2,00	\$8.737.146
Puesto de trabajo sin agente	3,00	\$1.889.118
Líneas de atención	15.137,00	\$881.609
Licencias de chat	10	\$539.820
Cargo Pri	2	\$1.213.334

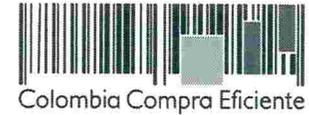


El futuro es de todos
Gobierno de Colombia



**INFORME DE SUPERVISION PARA
CONTRATOS DE SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS**

Código	CCE-GCO-FM-03	Página	3 de 4
Vigencia	Desde 24 de julio de 2019		
Versión No.	02		



Subtotal	\$142.646.137
IVA	\$27.102.766
Total con todos los impuestos incluidos	\$169.748.903

La contratista Blanca Luz Mayor Sierra (Contrato No. CCE-889-4H-2019) en el cumplimiento de su objeto del contrato "Prestar los servicios profesionales a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico para liderar la operación y soporte de todos los sistemas de Información de Colombia Compra Eficiente.", la funcionaria por nombramiento provisional Lady Viviana Cedeño con cargo Analista T2 Grado 02 en el cumplimiento de su propósito laboral "Realizar las actividades vinculadas a la prestación del servicio de soporte para el buen uso y utilización de las plataformas de compra y contratación pública de Colombia Compra Eficiente de acuerdo con los procedimientos y buenas prácticas establecidas.", y la funcionaria por nombramiento provisional Jenny Yasmin Pinzón Perilla con cargo Gestor T1 Grado 15 en el cumplimiento de su propósito laboral "Coordinar, planificar y gestionar la información relacionada con los proveedores y adquisiciones de bienes y servicios de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, con la finalidad de evaluar su desempeño y calidad, así como el suministro de información relevante a las áreas involucradas"; acreditan el cumplimiento de la información descrita anteriormente y cuyas firmas está a continuación:

Blanca Luz Mayor Sierra
Contrato No. CCE-889-4H-2019

Lady Viviana Cedeño Bermudez
Analista T2 Grado 02

Jenny Yasmin Pinzón Perilla
Gestor T1 Grado 15

El pago de esta factura se hace con recursos de inversión-nación.

Revisado y Aprobado para pago: (Marque X según corresponda)

SI

X

NO

Firma / Nombre para aprobación:

El supervisor certifica que la contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas en el periodo.
Igualmente certifica que el contratista dio cumplimiento con las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social y cumplió con los aportes de salud, pensión y ARL.

Rigoberto Rodríguez Peralta



INFORME DE SUPERVISION PARA CONTRATOS DE SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-03	Página	4 de 4
Vigencia	Desde 24 de julio de 2019		
Versión No.	02		



*Nota: Estimado supervisor; recuerde cargar **este** documento en versión pdf en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP, para la aprobación del pago del contratista.

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	CODIGO	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AJUSTES
01	CCE-GCO-FM-01	18/ene/2019	Karina Blanco Marín/ As. Planeación	Silvia Ramirez/ Sec. General	Se modifica y estandariza el formato de informe de supervisión para contratos de prestación de servicios.
02	CCE-GCO-FM-02	24/jul/2019	Karina Blanco As. Planeación	Claudia López/ Sec. General	Se ajusta en formato fecha de inicio y final contrato- autorización de supervisor del contrato.

