

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

Código	CCE-GCO-FM-03	Página	1 de 3
Vigencia	Desde 24 de septiembre de 2019		
Versión No.	03		

Desde 24 de julio de 2019



Colombia Compra Eficiente

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
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 - 1001276	Número:	9	de	13
Periodo informado desde:	1	agosto	2019	Hasta:	31	agosto
Valor por cobrar en números:	\$	166.555.575				2019

INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

Nombre del supervisor:	Rigoberto Rodríguez Peralta								
Cargo del supervisor:	Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico								
	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 agosto.								
Observaciones del supervisor:	<p>El reporte del servicio de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente se encuentra en Sharepoint en la siguiente URL:</p> <p>https://cceficiente.sharepoint.com/:x/r/it/operaciones/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B1879E0D7-CB0A-4821-B128-5980EEBBC2E6%7D&file=Acumulado%20Facturaci%C3%B3n%20-%202019%20.xlsx&action=default&mobileredirect=true</p> <p>Hoja del Excel con nombre “Agosto”</p> <p>En ese archivo evidencia que durante el periodo presentó:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ausentismo de agentes y fue parcialmente cubierto por los agentes de backup (Excel fila 62 columna AF): <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #005a7b; color: white;">Descripción</th> <th style="background-color: #005a7b; color: white;">Ausentismo durante el periodo</th> <th style="background-color: #005a7b; color: white;">Cubrimiento con personal de backup durante el periodo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agentes generales</td> <td>36</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table>			Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo	Agentes generales	36	36
Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo							
Agentes generales	36	36							

1



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co



INFORME DE SUPERVISION PARA CONTRATOS DE SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS				Desde 24 de julio de 2019
Código	CCE-GCO-FM-03	Página	2 de 3	
Vigencia	Desde 24 de septiembre de 2019			
Versión No.	03			Colombia Compra Eficiente

Agentes técnicos	21	3
Agentes profesionales	24	0
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 126 columna A):

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,6%	99,997%
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	<=2,0%.	0%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,8
Rotación de agentes	< 10%	0,025%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	99,20%
Ocupación	>=60%	61,00%
Precisión error critico de usuario	>=90%	98%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	85%

Por último, la factura No. FE – 1001276 es el cobro total del servicio del mes de agosto:

Descripción	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	26	\$72.193.810
Agentes técnicos	9,38	\$31.722.034
Agentes profesionales	3,20	\$14.216.589
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	11.204,00	\$713.671
Licencias de chat	10	\$539.820
Cargo Pri	2	\$1.213.334
	Subtotal	\$139.962.668
	IVA	\$26.592.907
Total con todos los impuestos incluidos		\$166.555.575

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

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

Desde 24 de julio de 2019

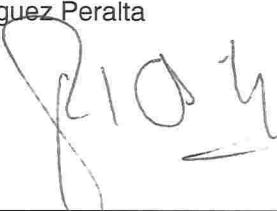


Colombia Compra Eficiente

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.", acredita el cumplimiento de la información descrita anteriormente y cuya firma está a continuación:

Viviana Cedeño

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:			
<p>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.</p> <p>Rigoberto Rodríguez Peralta</p> 			

*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.

