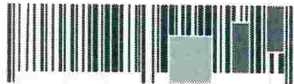


| | | | | | |
|--|--------------------------------|--------|--------|---------------------------|--|
| INFORME DE SUPERVISION PARA CONTRATOS DE SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS | | | | Desde 24 de julio de 2019 | |
| Código | CCE-GCO-FM-03 | Página | 1 de 3 | | |
| Vigencia | Desde 24 de septiembre de 2019 | | | | |
| Versión No. | 03 | | | | |


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

| INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------------------|---|-------------------|----|----|--|
| Nombre del supervisor: | Rigoberto Rodríguez Peralta | | | | | | | |
| Cargo del supervisor: | Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico | | | | | | | |
| Observaciones del supervisor: | 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. | | | | | | | |
| | El reporte del servicio de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente se encuentra en Sharepoint en la siguiente URL: | | | | | | | |
| | https://cceeficiente.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 | | | | | | | |
| | Hoja del Excel con nombre "Agosto" | | | | | | | |
| | En ese archivo evidencia que durante el periodo presentó: | | | | | | | |
| | <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"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Ausentismo durante el periodo</th> <th>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 | | | | | | |



| | | | | |
|--|--------------------------------|--------|--------|--|
| 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 |  Colombia Compra Eficiente |
| Vigencia | Desde 24 de septiembre de 2019 | | | |
| Versión No. | 03 | | | |

| | | |
|-----------------------|----|---|
| 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):

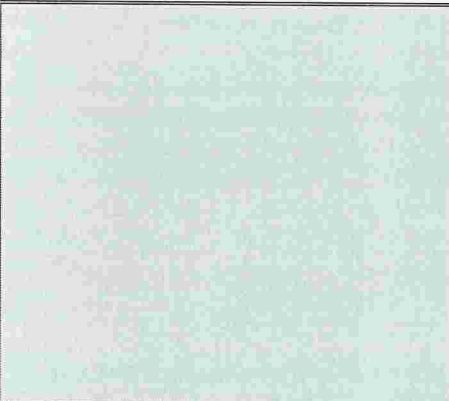
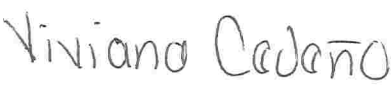
| ANS | ORO | RESULTADO MENSUAL |
|--|----------|-------------------|
| Disponibilidad de la plataforma tecnológica | D>=99,6% | 99,997% |
| Quejas sobre el servicio del centro de contacto | <=2,0%. | 0% |
| Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio | >4 | 4,8 |
| Rotación de 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:

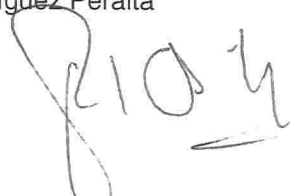
| Descripción | Cantidad | Valor Total |
|---|-----------|---------------|
| Agentes generales | 26 | \$72.193.810 |
| Agentes técnicos | 9,38 | \$31.722.034 |
| Agentes profesionales | 3,20 | \$14.216.589 |
| Supervisores | 2,00 | \$8.737.146 |
| Líderes de calidad | 2,00 | \$8.737.146 |
| Puesto de 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 | | | | Desde 24 de julio de 2019 |
| Código | CCE-GCO-FM-03 | Página | 3 de 3 |  Colombia Compra Eficiente |
| Vigencia | Desde 24 de septiembre de 2019 | | | |
| Versión No. | 03 | | | |

| | |
|--|--|
|  | <p>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:</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p>El pago de esta factura se hace con recursos de inversión-nación.</p> |
|--|--|

| | | | |
|--|-----------|----------|-----------|
| 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> <p style="text-align: center;">  </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.

