

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 - 1004070	Número:	12	de 13
Periodo informado desde:	1	noviembre	2019	Hasta:	30 noviembre 2019
Valor por cobrar en números:	\$ 172.548.650				

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 noviembre.
	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=%7B1879E0D7-CB0A-4821-B128-5980EEBBC2E6%7D&file=Acumulado%20Facturaci%C3%B3n%20-%202019%20.xlsx&action=default&mobileredirect=true
	Hoja del Excel con nombre "noviembre" En ese archivo evidencia que durante el periodo presentó: 1. Ausentismo de agentes y fue parcialmente cubierto por los agentes de backup (Excel fila 58 columna AF):

Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes generales	42	42



**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	30	30
Agentes profesionales	0	0
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 135 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%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4.5
Rotación de agentes	< 10%	0%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	97,0%
Ocupación	>=60%	69%
Precisión error crítico de usuario	>=90%	99%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	86%

Por último, la factura No. FE – 1004070 es el cobro total del servicio del mes de noviembre:

Descripción	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	26	\$72.193.810
Agentes técnicos	9,82	\$33.210.062
Agentes profesionales	4	\$17.770.736
Supervisores	2	\$8.737.146
Líderes de calidad	2	\$8.737.146
Puesto de trabajo sin agente	3,00	\$1.889.118
Líneas de atención	11.380	\$707.694
Licencias de chat	10	\$539.820
Cargo Pri	2	\$1.213.334
Subtotal		\$144.998.866
IVA		\$27.549.784
Total con todos los impuestos incluidos		\$172.548.650



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
Vigencia	Desde 24 de septiembre de 2019		
Versión No.	03		


 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
--	-----------	----------	-----------

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.

Firma / Nombre para aprobación: Rigoberto Rodríguez Peralta

Rigoberto Rodríguez Peralta

*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.

