

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				Desde 24 de julio de 2019	
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	1 de 4		
Vigencia	23 de enero de 2020				
Versión No.	01				


 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	29 02 2020
Valor total del contrato:	\$2.126.462.410,54		Número de compromiso presupuestal- RP:	1720	
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-1004278	Número:	2	de	3
Periodo informado desde:	1	Enero	2020	Hasta:	31	Enero	2020
Valor por cobrar en números:	\$ 35.818.367						

INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	
Nombre del supervisor:	Rigoberto Rodríguez Peralta
Cargo del supervisor:	Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico
Informe de ejecución en el periodo y 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 enero. 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/it/operaciones/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=01479ca0%2Dc125%2D41cd%2D9d8b%2D51091530b5cf&id=%2Fit%2Foperaciones%2FDocumentos%20compartidos%2FSIDT%2D10%2DMESA%2DE%20SERVICIO%20Y%20OPERACIONES%2FSIDT%2D10%2D2%2DInformes%20de%20gesti%C3%B3n%20Operaciones%2FSeguimiento%20Proveedores%2FSeguimiento%20Operador%20Mesa%20de%20Servicio%2F2020%2FAcumulado%20de%20Facturaci%C3%B3n%2FEnero Hoja del Excel con nombre "enero" En ese archivo evidencia que durante el periodo presentó: 1. Ausentismo de agentes y fue parcialmente cubierto por los agentes de backup (Excel fila 103 columna AD):



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

**INFORME DE SUPERVISION PARA
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS**

Desde 24 de julio de 2019

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	2 de 4
Vigencia	23 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes generales	50	50
Agentes técnicos	33	33
Agentes profesionales	5	5
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 179 columna A):

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,5%	100%
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	<=2,0%	0%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,4
Rotación de agentes	< 10%	0%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	97,4%
Ocupación	>=60%	72,0%
Precisión error critico de usuario	>=90%	97%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	81%

Los servicios tuvieron un costo total de:

Descripción	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	58,00	\$170.710.594
Agentes técnicos	15,00	\$53.771.892
Agentes profesionales	3,98	\$18.742.795
Supervisores	4,00	\$18.522.750
Líderes de calidad	4,00	\$18.522.750
Puesto de trabajo sin agente	1,00	\$653.635
Canales de atención	57.467,00	\$1.525.841



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS			Desde 24 de julio de 2019
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	3 de 4
Vigencia	23 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Licencias de chat	15	\$840.500
Cargo Pri	4	\$2.518.881
Subtotal		\$285.809.637
IVA		\$54.303.831
Total con todos los impuestos incluidos		\$340.113.468

Por último, el presente informe de supervisión hace referencia a un cobro parcial del servicio prestado durante el mes de enero de la vigencia 2020, de tal forma, que completa el 100% del consumo a través de la factura No. FE-1004278, cuyo detalle es el siguiente:

Descripción	Cantidad	Valor Total
Supervisores	2,50	\$11.576.719
Líderes de calidad	4,00	\$18.522.750
Subtotal		\$30.099.468
IVA		\$5.718.899
Total, con todos los impuestos incluidos		\$35.818.367

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 contratista Genny Yazmín Perez Peña cuyo objeto contractual es "Prestar servicios profesionales a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico como líder de operaciones y soporte de todos sistemas de información para la compra pública de la ANCP-CCE con el fin de operar de forma sostenible el SECOP", acreditan el cumplimiento de la información descrita anteriormente y cuya firma están a continuación:

Lady Viviana Cedeño
Analista T2 Grado 02

Genny Yazmín Perez Peña
Contratista

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

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



El futuro
es de todos

ONP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				Desde 24 de julio de 2019  Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	4 de 4	
Vigencia	23 de enero de 2020			
Versión No.	01			



Colombia Compra Eficiente

*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.