

| INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS | | | | Desde 24 de julio de 2019 | |
|--|---------------------|--------|--------|---------------------------|--|
| Código | CCE-GCO-FM-08 | Página | 1 de 8 | | |
| Vigencia | 23 de enero de 2020 | | | | |
| Versión No. | 01 | | | | |

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 | 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-1004357 | Número: | 3 | de | 3 |
| Periodo informado desde: | 1 | Febrero | 2020 | Hasta: | 29 | Febrero | 2020 |
| Valor por cobrar en números: | \$ 340.173.999 | | | | | | |

INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

| | | | |
|---------------------------------|--|---|--|
| Nombre del supervisor: | Rigoberto Rodríguez Peralta | | |
| Cargo del supervisor: | Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico | | |
| Apoyos a la Supervisión: | Genny Yazmín Pérez Peña Contratista Contrato No. CCE-026-4H-2020 | Lady Viviana Cedeño Funcionaria Analista T2 Grado 02 SIDT | |

| Informe de ejecución en el periodo y observaciones del supervisor: | El presente informe se realiza con las siguientes finalidades: | | | | | | | |
|---|---|-----|-------|------|------------------|------|----------------|-----------------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar la ejecución del contrato del mes de febrero de 2020 2. Realización del pago del mes de febrero de 2020 | | | | | | | |
| | <p>A través de este informe la supervisión y el apoyo a la supervisión del contrato por parte de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- informan la ejecución del mes de febrero de 2020 de la orden de compra No. 36564 de 2019 del acuerdo marco de precios de BPO CCE-595-1 -AMP-201.</p> <p>Los valores en los que se distribuye la orden de compra No. 36564 en cada vigencia son los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="678 1549 1222 1717"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>1.443.390.290,38</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>683.072.120,16</td> </tr> <tr> <td>Total OC</td> <td>2.126.462.410,54</td> </tr> </tbody> </table> | Año | Valor | 2019 | 1.443.390.290,38 | 2020 | 683.072.120,16 | Total OC |
| Año | Valor | | | | | | | |
| 2019 | 1.443.390.290,38 | | | | | | | |
| 2020 | 683.072.120,16 | | | | | | | |
| Total OC | 2.126.462.410,54 | | | | | | | |



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

Desde 24 de julio de 2019

| | | | |
|------------------------|---------------------|---------------|--------|
| Código Vigencia | CCE-GCO-FM-08 | Página | 2 de 8 |
| Versión No. | 23 de enero de 2020 | | |
| | 01 | | |



Los servicios contratados mediante la orden de compra No. 36564 durante la vigencia 2020 fueron los siguientes:

| N | Descripción | Recurso | Valor unitario | Valor Unitario X Item | Can t | Unida d | Total OC36564 |
|----|---|---------|----------------|-----------------------|-------|---------|----------------|
| 1 | bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-21- Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Oro - 26 Agente | 26 | 2.776.684,75 | 72.193.803,50 | 2 | Mes | 144.387.607,00 |
| 2 | bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-26- Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 10 Agente | 10 | 3.381.880,09 | 33.818.800,90 | 2 | Mes | 67.637.601,80 |
| 3 | bpo01--3 - IT-BPO-CC-1-31- Agente de Centro de Contacto_Profesional_Jornada Ordinaria-Oro - 4 Agente | 4 | 4.442.683,94 | 17.770.735,76 | 2 | Mes | 35.541.471,52 |
| 4 | bpo01--4 - IT-BPO-CC-37-1- Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada Ordinaria-NA - 2 Supervisor | 2 | 4.368.573,01 | 8.737.146,02 | 2 | Mes | 17.474.292,04 |
| 5 | bpo01--5 - IT-BPO-CC-38-1-Líder de calidad_Amplia_Jornada Ordinaria-NA - 2 Líder | 2 | 4.368.573,01 | 8.737.146,02 | 2 | Mes | 17.474.292,04 |
| 6 | bpo01--6 - IT-BPO-CC-7-1- Puesto de trabajo en el Centro de Contacto sin agente_NA_Servicio 7x24-NA - 3 Agente | 3 | 629.706,13 | 1.889.118,39 | 0 | Mes | 0,00 |
| 7 | bpo01--7 - IT-BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 6946 Minuto | 6.946 | 11,59 | 80.504,14 | 2 | Mes | 161.008,28 |
| 8 | bpo01--8 - IT-BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 13088 Minuto | 13.088 | 72,42 | 947.832,96 | 2 | Mes | 1.895.665,92 |
| 9 | bpo01--9 - IT-BPO-CC-10-3- Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_Minuto 7x24-NA - 2958 Minuto | 2.958 | 88,00 | 260.304,00 | 2 | Mes | 520.608,00 |
| 10 | bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga | 290 | 101,00 | 29.290,00 | 2 | Mes | 58.580,00 |



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

Desde 24 de julio de 2019

| | | | |
|--------------------|---------------------|---------------|--------|
| Código | CCE-GCO-FM-08 | Página | 3 de 8 |
| Vigencia | 23 de enero de 2020 | | |
| Versión No. | 01 | | |



| | | | | | | | | |
|----|--|--|----|--------------|---------------|---|-----|----------------|
| | | distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA - 290 | | | | | | |
| 11 | | bpo01--11 - IT-BPO-CC-53-6-Licencia de software_NA_NA-NA - 10 Unidad | 10 | 53.982,48 | 539.824,80 | 2 | Mes | 1.079.649,60 |
| 12 | | bpo01--12 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA - 2 Unidad | 2 | 606.666,67 | 1.213.333,34 | 2 | Mes | 2.426.666,68 |
| 14 | | bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-21-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Oro - 10 Agente | 10 | 2.776.684,75 | 27.766.847,50 | 0 | Mes | 0,00 |
| 15 | | bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-21-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Oro - 32 Agente | 32 | 2.776.684,75 | 88.853.912,00 | 2 | Mes | 177.707.824,00 |
| 16 | | bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-26-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 5 Agente | 5 | 3.381.880,09 | 16.909.400,45 | 2 | Mes | 33.818.800,90 |
| 17 | | bpo01--4 - IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Supervisor | 1 | 4.368.573,01 | 4.368.573,01 | 2 | Mes | 0,00 |
| 18 | | bpo01--4 - IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada Ordinaria-NA - 2 Supervisor | 2 | 4.368.573,01 | 8.737.146,02 | 2 | Mes | 17.474.292,04 |
| 19 | | bpo01--5 - IT-BPO-CC-38-1-Líder de calidad_Amplia_Jornada Ordinaria-NA - 1 Líder | 1 | 4.368.573,01 | 4.368.573,01 | 2 | Mes | 0,00 |
| 20 | | bpo01--5 - IT-BPO-CC-38-1-Líder de calidad_Amplia_Jornada Ordinaria-NA - 2 Líder | 2 | 4.368.573,01 | 8.737.146,02 | 2 | Mes | 17.474.292,04 |
| 21 | | bpo01--12 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad | 1 | 606.666,67 | 606.666,67 | 0 | Mes | 0,00 |
| 22 | | bpo01--12 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA - 2 Unidad | 2 | 606.666,67 | 1.213.333,34 | 2 | Mes | 2.426.666,68 |



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

Desde 24 de julio de 2019

| | | | |
|--------------------|---------------------|---------------|--------|
| Código | CCE-GCO-FM-08 | Página | 4 de 8 |
| Vigencia | 23 de enero de 2020 | | |
| Versión No. | 01 | | |



| | | | | | | | | |
|---|--|--------|---------------|---------------|---|---------|-----------------------|-------------|
| 23 | bpo01--11 - IT-BPO-CC-53-6- Licencia de software_NA_NA-NA - 1Unidad | 1 | 53.982,48 | 53.982,48 | 2 | Mes | 107.964,96 | |
| 24 | bpo01--11 - IT-BPO-CC-53-6- Licencia de software_NA_NA-NA - 4 Unidad | 4 | 53.982,48 | 215.929,92 | 2 | Mes | 431.859,84 | |
| 25 | bpo01--7 - IT-BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 6.121 Minuto | 6.121 | 11,59 | 70.942,39 | 2 | Mes | 141.884,78 | |
| 26 | bpo01--8 - IT-BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 10.312 Minuto | 10.312 | 72,42 | 746.795,04 | 2 | Mes | 1.493.590,08 | |
| 27 | bpo01--9 - IT-BPO-CC-10-3- Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_Minuto 7x24-NA - 2742 Minuto | 2.742 | 88,00 | 241.296,00 | 2 | Mes | 482.592,00 | |
| 28 | bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA - 210 | 210 | 101,00 | 21.210,00 | 2 | Mes | 42.420,00 | |
| 29 | bpo01--6 - IT-BPO-CC-7-1- Puesto de trabajo en el Centro de Contacto sin agente_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Agente | 1 | 629.706,13 | 629.706,13 | 2 | Mes | 1.259.412,26 | |
| 30 | bpo01- IT-BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 35 Unidad | 35 | 51.635,00 | 1.807.225,00 | 2 | Anuncio | 0,00 | |
| 31 | bpo01-IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 50 horas | 50 | 111.531,60 | 5.576.580,00 | 0 | Hora | 0,00 | |
| 32 | bpo01--Reajuste salarial 2019-2020 | 1 | 32.491.142,55 | 32.491.142,55 | 1 | Unidad | 32.491.142,55 | |
| 13 | bpo01--IVA | | | | | | | 109.061.935 |
| Total asignado vigencia 2020 para los meses de enero y febrero | | | | | | | 683.072.120,16 | |



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

Desde 24 de julio de 2019

| | | | |
|--------------------|---------------------|---------------|--------|
| Código | CCE-GCO-FM-08 | Página | 5 de 8 |
| Vigencia | 23 de enero de 2020 | | |
| Versión No. | 01 | | |



Ahora bien, se informa que el contratista Outsourcing S.A. cumplió con la prestación del servicio durante el mes de febrero de 2020, aplicando durante su prestación los ANS acordados según el acuerdo marco y lo relacionado en el punto #2 de este informe, realizando seguimiento continuo a los agentes en la operación y atendiendo a las observaciones generadas por la ANCP-CCE para la ejecución del contrato.

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/:f/g/it/operaciones/EI3HtU8ugHIGIJOJwpSiGssBkjQ8Mzk89JxbqnhDMWmMvw?e=eGBEdJ>

En el archivo "Acumulado de Facturación 2020.xlsx", Hoja del Excel con nombre "Febrero". En ese archivo evidencia que durante el periodo se presentó:

1. Ausentismo de agentes (Excel fila 103 columna AD):

| Descripción | Ausentismo durante el periodo | Cubrimiento con personal de backup durante el periodo |
|-----------------------|-------------------------------|---|
| Agentes generales | 56 | 56 |
| Agentes técnicos | 17 | 17 |
| Agentes profesionales | 5 | 5 |
| Supervisores | 0 | 0 |
| Líderes de calidad | 0 | 0 |

Se presentaron en total 78 ausencias que fueron totalmente cubiertas por los agentes de backup.

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

| ANS | ORO | RESULTADO MENSUAL |
|--|----------|-------------------|
| Disponibilidad de la plataforma tecnológica | D>=99,6% | 99,9% |
| 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% |



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

Desde 24 de julio de 2019

| | | | |
|--------------------|---------------------|---------------|--------|
| Código | CCE-GCO-FM-08 | Página | 6 de 8 |
| Vigencia | 23 de enero de 2020 | | |
| Versión No. | 01 | | |



| | | |
|---------------------------------------|-------|-------|
| Eficacia canales de comunicación | >=95% | 98,4% |
| Ocupación | >=60% | 70,6% |
| Precisión error critico de usuario | >=90% | 98% |
| Evaluación de conocimientos a agentes | >=80% | 84% |

En la ruta de sharepoint se encuentra el archivo de Excel “Soporte Factura Febrero 2020.xlsx” en donde se encuentra la información que respalda cada uno de los resultados de estos indicadores.

Los servicios para el mes de febrero de 2020 tuvieron el siguiente valor:

| Descripción | Valor Unitario mes | Cantidad | Valor Total |
|---|--------------------|----------|----------------------|
| Agentes generales | \$ 2.943.286 | 58 | \$170.710.594 |
| Agentes técnicos | \$ 3.584.793 | 15 | \$53.771.892 |
| Agentes profesionales | \$ 4.709.245 | 4 | \$18.836.980 |
| Supervisores | \$ 4.630.687 | 4 | \$18.522.750 |
| Líderes de calidad | \$ 4.630.687 | 4 | \$18.522.750 |
| Puesto de trabajo sin agente | \$ 653.635 | 1 | \$653.635 |
| Minuto IVR (Interactive Voice Response) | \$ 12,46 | 41.587 | \$518.174 |
| Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular | \$ 74,74 | 10.994 | \$821.692 |
| Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales | \$ 91,34 | 1.074 | \$98.099 |
| Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional | \$ 104,84 | 425 | \$44.557 |
| Licencias de chat | \$ 56.033 | 15 | \$840.500 |
| Cargo Pri | \$ 629.720 | 4 | \$2.518.881 |
| Subtotal | | | \$285.860.503 |
| IVA | | | \$54.313.496 |
| Total con todos los impuestos incluidos | | | \$340.173.999 |

Es necesario aclarar que el presupuesto asignado a la Orden de Compra No. 36564 de 2019, para la vigencia 2020 fue de \$683.072.120,16. A continuación, se presenta un resumen de la ejecución de los recursos vigencia 2020 correspondiente a los meses de enero y febrero de 2020.



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

Desde 24 de julio de 2019

| | | | |
|--------------------|---------------------|---------------|--------|
| Código | CCE-GCO-FM-08 | Página | 7 de 8 |
| Vigencia | 23 de enero de 2020 | | |
| Versión No. | 01 | | |



| No. Factura | Fecha de Factura | Valor | Ejecutado | Saldo | Descripción | Estado |
|-------------|------------------|-------------|----------------|----------------|--------------------------------|-----------|
| FE-1004277 | 20/02/2020 | 304.295.101 | 304.295.101,00 | 378.777.019,16 | Consumo de enero primera parte | Cancelada |
| FE-1004278 | 20/02/2020 | 35.818.367 | 340.113.468,00 | 342.958.652,16 | Consumo de enero segunda parte | Cancelada |
| FE-1004357 | 17/03/2020 | 340.173.999 | 680.287.467,00 | 2.784.653,16 | Consumos del mes de febrero | Por pagar |

Por lo anterior, y de acuerdo con la cláusula 10 del contrato del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, en la cual se indica que la facturación se realiza cada mes, la supervisión y los apoyos a la supervisión autorizan el pago al contratista previa verificación de la factura No. FE-1004357 del 17 de marzo de 2020, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de febrero de 2020; por un valor de \$340.173.999. Se aclara que este el último pago de la Orden de Compra No. 36564 de 2019 resultando un saldo no ejecutado a liberar por valor de \$2.784.653,16.

La supervisión y los apoyos a la supervisión informan que el contratista entregó el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.

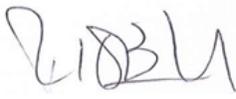
De conformidad con lo anterior, la funcionaria Lady Viviana Cedeño - Analista T2 Grado 02, apoyó la supervisión del contrato en cumplimiento de la función de su cargo "Realizar las actividades vinculadas a la prestación del servicio de soporte para el buen uso y utilización de las plataformas de compra y contratación pública de Colombia Compra Eficiente de acuerdo con los procedimientos y buenas prácticas establecidas.", al igual que 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 la información consignada en este informe y en constancia de ello suscriben el presente documento en conjunto con la supervisión.

Lady Viviana Cedeño
Funcionaria SIDT
Analista T2 Grado 02

Genny Yazmín Perez Peña
Contratista – SIDT



| INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS | | | | Desde 24 de julio de 2019 |
|--|---------------------|--------|--------|--|
| Código | CCE-GCO-FM-08 | Página | 8 de 8 |  Colombia Compra Eficiente |
| Vigencia | 23 de enero de 2020 | | | |
| Versión No. | 01 | | | |

| | |
|--|---|
| | <p>El pago de esta factura se hace con recursos de inversión-nación. Fecha del presente informe: 24 de marzo de 2020</p> |
| 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 Supervisor</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.

| VERSION | CODIGO | FECHA | ELABORÓ | REVISÓ | AJUSTES |
|---------|---------------|-------------|-----------------------------------|---|---|
| 01 | CCE-GCO-FM-08 | 23/ene/2020 | Paula Silva Campos Contratista | Gonzalo Quintero Perilla Contratista | Estandarización formato informe supervisión de bienes y servicios |

