

INFORME DE SUPERVISIÓN PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				Desde 24 de julio de 2019
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	1 de 5	
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

## INFORMACIÓN DEL CONTRATO

Número de contrato:	Orden de compra 45587						
Fecha de Inicio del Contrato:	27	02	2020	Fecha de Terminación de Contrato	31	12	2020
Valor total del contrato:	\$1.798.578.948,63		Número de compromiso presupuestal- RP:				25220
Objeto del contrato:	Contratar la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - 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-1004668	Número:	3	de	10
Periodo informado desde:	1	Mayo	2020	Hasta:	31	Mayo
Valor por cobrar en números:	\$	179.776.664				

## 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:		<p>El presente informe se realiza con las siguientes finalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar la ejecución del contrato del mes de mayo de 2020</li> <li>2. Realización del pago del mes de mayo de 2020</li> </ol> <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 mayo de 2020 de la orden de compra No. 45587 de 2020 del acuerdo marco de precios de BPO CCE-595-1 -AMP-2017.</p> <p>El valor para la vigencia 2020 de la orden de compra No. 45587 es el siguiente:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>\$1.798.578.948,63</td> </tr> <tr> <td>Total OC</td> <td><b>\$1.798.578.948,63</b></td> </tr> </tbody> </table>		Año	Valor	2020	\$1.798.578.948,63	Total OC	<b>\$1.798.578.948,63</b>
Año	Valor								
2020	\$1.798.578.948,63								
Total OC	<b>\$1.798.578.948,63</b>								



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				Desde 24 de julio de 2019
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	2 de 5	
Vigencia	23 de enero de 2020			
Versión No.	01			Colombia Compra Eficiente

	Ahora bien, se informa que el contratista Outsourcing S.A. cumplió con la prestación del servicio durante el mes de mayo de 2020, según lo solicitado en la OC No. 45587 en donde se realizó seguimiento a los ANS de la operación y no se realizó penalización de los mismos debido a que el proveedor emitió informe de solicitud de personal adicional dados los indicadores registrados durante los meses de estabilización y nos encontramos en revisión del tema.																																
	<p>El reporte del servicio de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente se encuentra en SharePoint en la siguiente URL:</p> <p><a href="https://cceficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407&amp;id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2020%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC45587%5FMesaServicio%2FPagos">https://cceficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407&amp;id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2020%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC45587%5FMesaServicio%2FPagos</a></p> <p>En el archivo “Acumulado de Facturación 2020.xlsx”, Hoja del Excel con nombre “Mayo”. En ese archivo se evidencia que durante el periodo se presentó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausentismo de agentes (Excel fila 59 columna AF):</li> </ol> <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 profesionales</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Agentes técnicos</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Agentes generales</td> <td>16</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Supervisores</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Líderes de calidad</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se presentaron en total 19 ausencias de las cuales 15 fueron cubiertas por los agentes de reserva, se presentó 1 ausentismo de un agente general y 3 ausentismos de agentes técnicos que no fueron cubiertos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 129 columna A):</li> </ol> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ANS</th> <th>ORO</th> <th>RESULTADO MENSUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Disponibilidad de la plataforma tecnológica</td> <td>D&gt;=99,6%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Quejas sobre el servicio del centro de contacto</td> <td>&lt;=2,0%.</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio</td> <td>&gt;4</td> <td>4,5</td> </tr> <tr> <td>Rotación de agentes</td> <td>&lt; 10%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo	Agentes profesionales	0	0	Agentes técnicos	3	0	Agentes generales	16	15	Supervisores	0	0	Líderes de calidad	0	0	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%
Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo																															
Agentes profesionales	0	0																															
Agentes técnicos	3	0																															
Agentes generales	16	15																															
Supervisores	0	0																															
Líderes de calidad	0	0																															
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%																															



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				Desde 24 de julio de 2019
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	3 de 5	
Vigencia	23 de enero de 2020			
Versión No.	01			Colombia Compra Eficiente

Eficacia canales de comunicación	>=95%	85,5%
Ocupación	>=60%	82,2%
Precisión error critico de usuario	>=90%	97,7%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	92,3%
Nivel de servicio para el canal voz	D>=80%	29,5%
Tiempo de atención canales: Chat	<=50 seg	4 seg
TMO	20 min	18:28 min
Precisión error critico de negocio	>=90%	91,0%

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

<https://cceficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407&id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2020%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC45587%5FMesaServicio%2FPagos%2F202005%5FMayo>

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

Descripción	Valor Unitario mes	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	\$ 2.892.959	25,97	\$ 75.130.145
Agentes técnicos	\$ 3.497.444	9,90	\$ 34.624.696
Agentes profesionales	\$ 4.621.740	4	\$ 18.486.960
Supervisores	\$ 4.588.591	2	\$ 9.177.182
Líderes de calidad	\$ 4.318.718	2	\$ 8.637.436
Puesto de trabajo sin agente	\$ 617.667	1	\$ 617.667
Minuto IVR (Interactive Voice Response)	\$ 8	85.119	\$ 680.952
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$ 21	9.607	\$ 201.747
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	\$ 8	656	\$ 5.248
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	\$ 21	35	\$ 735
Licencias de chat	\$ 58.378	8	\$ 467.024
Cargo Pri	\$ 620.816	2	\$ 1.241.631



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				Desde 24 de julio de 2019
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	4 de 5	
Vigencia	23 de enero de 2020			
Versión No.	01			Colombia Compra Eficiente

Licenciamiento Microsoft Office	\$ 40.941	44	\$ 1.801.404
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 151.072.827</b>
<b>IVA</b>			<b>\$ 28.703.837</b>
<b>Total con todos los impuestos incluidos</b>			<b>\$ 179.776.664</b>

En la facturación de este mes se descuentan los ausentismos de 1 general y 3 agentes técnicos que no fueron cubiertos por agentes de reserva, la cantidad de agentes generales contratados es de 26 y se facturan en el mes 25,97 que corresponde al porcentaje de descuento de 1 día de ausentismo, de igual forma se facturan 9.90 agentes técnicos que corresponden a las 3 ausencias no cubiertas; descontando \$436.533 (valor sin IVA) por servicios efectivamente prestados en el mes.

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 1004668 del 16 de junio de 2020, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de mayo de 2020; por un valor de \$179.776.664.

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

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



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

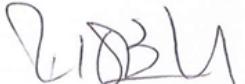
Colombia Compra Eficiente

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

[www.colombiacompra.gov.co](http://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	5 de 5	
Vigencia	23 de enero de 2020			
Versión No.	01			Colombia Compra Eficiente

<b>Firma / Nombre para aprobación:</b>	<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><b>Rigoberto Rodríguez Peralta</b> 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