INFORME DE SUPERVISIÓN
Fecha: 31 de marzo de 2017
CONTRATO O CONVENIO DE ORDEN DE COMPRA No. 13093 DE 2016

1. CONDICIONES DEL CONTRATO o CONVENIO

- Número de Contrato o Convenio: Orden de Compra No. 13093 de 2017
- Objeto del Contrato o Convenio: Fortalecer la relación entre Prosperidad Social y los ciudadanos objeto de atención a través de una estrategia de atención multicanal con el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para apoyar la implementación de la oferta misional de Prosperidad Social.
- Fecha de inicio del Contrato o Convenio: 26 de diciembre de 2016.
- Fecha de terminación del Contrato o Convenio (incluidos los Otrosí): 19 de julio de 2018.
- Nombre del Contratista o Asociado(s): Américas Business Process Services S.A.
- Supervisor que presenta el informe: Martha Lucía Velásquez Prada.
- Supervisores anteriores y periodos de supervisión: Andrés Mauricio Restrepo Carmona, del 21 de diciembre de 2016, hasta el 10 de febrero de 2017.
- **Se da alcance al informe del mes de enero, que incluye el incremento de los precios, el ajuste del IVA del 19% y el crecimiento a la orden de compra del R.P No. 856617 del 2017.**

2. ACTIVIDADES EJECUTADAS Y/O OBLIGACIONES CUMPLIDAS.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACION (SI/NO)
11.8 Prestar los Servicio de Centro de Contacto a las Entidades Compradoras y cumplir con las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios	Si	Los servicios del Centro de Contacto se han prestado de manera regular. Los informes de ejecución mensual evidencia la prestación del servicio.	Si
11.9 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradora, eficaz y oportunamente de acuerdo a lo establecido en el presente documento.	Si	Se ha recibido respuesta a las solicitudes realizadas en reuniones y a través de correo electrónico.	Si
11.13 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	Si	La información fue recibida en el diciembre de 2016,	Si

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACION (SI/NO)
11.19 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	Si	Se ha recibido el soporte requerido durante el horario de atención y prestación del servicio del centro de contacto.	Si
11.24 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio (plata y oro).	Si	A la fecha de elaboración del presente informe se ha cumplido con los AND requeridos.	Si
11.26 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio Centro de Contacto.	Si	El cronograma fue acordado por las partes.	Si
11.29 Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencias por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias). En todo caso el Proveedor debe garantizar que el Servicio de Centro de Contacto operará con la cantidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.	Si	La operación del centro de contacto cuenta con los perfiles solicitados en la orden de compra.	Si
11.30 Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera.	Si	Está implementado. Recibe llamadas durante y fuera del horario de atención.	Si

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACION (SI/NO)
11.31 Realizar durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, la estabilización del Servicio de Centro de Contacto, en el cual se completarán procedimientos y se recopilará la información para la operación inicial, excepto cuando se trate de Órdenes de compra que definan cantidades fijas de puestos de trabajo o Agentes por mes, en donde el término será de tres (3) meses. Durante este periodo no se aplicará el cumplimiento de los ANS establecidos. Si la Entidad modifica la orden de compra, ocurrirá un nuevo periodo de estabilización de dos meses para los servicios adicionados.	Si	El servicio se estabilizó en el tiempo requerido.	Si
11.33 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos en los horarios acordados por la Entidad Compradora.	Si	Se ha cumplido con las jornadas de capacitación de refuerzo y temas nuevos.	Si
11.35 Realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación.	Si	El resultado de la evaluación mensual es entregado cada mes con los soportes de ejecución y facturación.	Si

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACION (SI/NO)
11.39 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS para atención de solicitudes.	Si	Los ajustes que han sido solicitados y se consideran viables por parte del proveedor, están en proceso de desarrollo. Éstos son estructura del IVR y funcionalidades de las herramientas para el Chat Web y SMS.	Si
11.47 Proporcionar a los Agentes, supervisores, capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de equipo de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El proveedor debe garantizar que los computadores no permitan la grabación de información a dispositivos externos.	Si	El personal del centro de contacto cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio.	Si
11.50 Contar con el área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el proveedor debe asignar un líder de calidad.	Si.	Está conformada por 6 auditores y un líder.	Si
11.55 Proveer equipos adicionales para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto como impresoras multifuncional, fax de alto rendimiento, escáner de alto rendimiento, almacenamiento de alta disponibilidad.	Si	Se cuenta con impresora en operación.	Si

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACION (SI/NO)
11.57 Contar con herramientas para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempo de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de las llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.	Si	La herramienta es utilizada por el área de calidad para el monitoreo y evaluación de las atenciones.	Si
11.58 Suministrar pantallas LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, números de Agentes libres, ocupados en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente. Para la prestación de Servicios Core de Centro de Contacto.	Si	Se cuenta con una pantalla en operación, que muestra los indicadores de gestión de llamadas de entrada en tiempo real.	Si

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACION (SI/NO)
11.67 Disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real si la Entidad Compradora lo requiere, en la prestación de los Servicios Core de Centro de Contacto.	Si	Se dispone de dos puestos de trabajo.	Si
11.68 Realizar y entregar a la Entidad Compradora los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de precios y cualquier otro solicitado por la Entidad Compradora.	Si	Los reportes de operación mensual han sido entregados por el operador y ha entregado la información adicional que ha solicitado la Entidad en el tiempo requerido.	Si
11.69 Informar a la Entidad Compradora en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.	Si	No se ha identificado necesidad de variar la cantidad del personal requerido.	Si
11.72 Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.	Si	está disponible la herramienta Educam.	Si

3. OBSERVACIONES A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS Y/O A LAS OBLIGACIONES CUMPLIDAS.

La operación del Centro de Contacto de Prosperidad Social se desarrolló sin mayores contratiempos. El periodo de estabilización de los servicios se cumplió el 27 de marzo de 2017.

4. BALANCE ECONÓMICO DEL CONTRATO o CONVENIO.

CONCEPTO	VALOR
Valor Inicial del Contrato o Convenio:	**$ 15.593.163.512,00**
Valor reducido mediante Recomposición No. 1 Orden	$ 0,00
Valor Adicionado mediante CDP No. 24917 del 29/03/2017	$ 299.990.915,00
Valor adicionado y/o reducido mediante Otrosí N°:	($ 855.539.933,64)
Valor Total del Contrato o Convenio	**$ 15.037.614.493,36**
Total, Ejecutado con corte a 31 de marzo de 2017	$ 1.983.219.469,00
Valor Pagado y/o desembolsado con corte a 31 de marzo de 2017	$ 564.207.052,00

5. ANEXOS.

Hacen parte del siguiente informe:

1. CD ajustado, con el informe mensual entregado del mes de marzo de 2017. Así como los registros y las grabaciones de las atenciones que reposan en los archivos del proveedor del servicio.

En mi calidad de supervisora de la Orden de Compra No. 13093 de 2017 me permito avalar el contenido del informe y certifico expresamente el cumplimiento del contratista respecto a sus obligaciones correspondientes a los aportes a Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales, de conformidad con los certificados expedidos por el revisor fiscal o representante legal del contratista.

Martha Lucía Velásquez P.

MARTHA LUCÍA VELÁSQUEZ PRADA.
CC.65.738.880
Supervisora OC. No. 13093 de 2016