

EL BANCO DE BOGOTÁ
NIT. 860.002.964-4

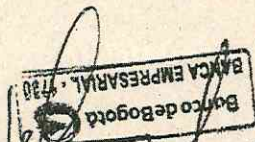
INFORMA

Que la firma **IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS** Identificada con Nit. **830.039.329-8** se encuentra vinculada al **BANCO DE BOGOTÁ** código 001, desde el 4 de marzo de 1999 mediante la cuenta corriente No. **052-06070-4** la cual a la fecha se encuentra activa.

Nuestro cliente se ha caracterizado por la seriedad, cumplimiento y excelente manejo de su cuenta.

Se expide a solicitud del interesado el 18 de octubre de 2017, con destino **A QUIEN INTERESE**

Cordialmente,



SARA FRANCISCA ORTEGON BELTRÁN
Gerente Empresarial
sortegon@bancodebogota.com.co
Tel. 3320032 Ext.1562



INFORME No.: 3

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-04-05

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-02-01 HASTA: 2021-02-28)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 R.P.: 54920

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



El progreso
es de todos

Mincomercio

INFORME DE
SUPERVISIÓN / INTERVENTORÍA
GRUPO CONTRATOS

Dependencia: SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 30.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

INFORME MES FEBRERO – ORDEN DE COMPRA 61547

Durante el mes de febrero de 2021 el servicio del call center fue atendido por seis (6) agentes y el supervisor que soporta el servicio, las interacciones que se presentaron en el servicio del Call Center de la VUCE se mencionan a continuación.

Servicio	Interacciones Contestadas	Interacciones Chatbot	Interacciones agente	Chat Eficacia	Nivel Servicio
Línea	1243	NA	NA	100%	98%
CHAT	284	127	157	94%	NA

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Los temas de mayor consulta por parte de los usuarios en el servicio del CallCenter fueron:

Información VUCE – Policía Antinarcóticos.

Información general

Módulo Exportaciones

Registro y licencias de importación

Firma digital Comercializadoras Internacionales

Sistemas Inspección Simultánea

Registro de Productores de Bienes Nacionales

Registro de Usuarios.

Declara conformidad: SI

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

ASPECTOS TÉCNICOS

Las actividades se desarrollaron de acuerdo con las obligaciones del contrato

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB: <http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Certificación Bancaria	AM-OC61547_3109_24359_72707.pdf
Certificación Pagos	AM-OC61547_3109_24359_72708.pdf
factura	AM-OC61547_3109_24359_72709.pdf
Informe	AM-OC61547_3109_24359_72710.pdf
Planilla	AM-OC61547_3109_24359_72711.pdf



INFORME No.: 4

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-04-26

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-03-01 HASTA: 2021-03-31)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 R.P.: 54920

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Dependencia: SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

INFORME MES MARZO – ORDEN DE COMPRA 61547

En el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de marzo de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 1.875 gestiones, de las cuales 1.618 corresponden a la línea telefónica VUCE, 257 pertenecen a interacciones del chat. Dentro del horario de la línea (Lunes a Viernes 07:00am – 06:00pm).

Durante el mes de marzo de 2021 el servicio del call center fue atendido por seis (6) agentes

Servicio	Interacciones Contestadas	Interacciones Chatbot	Interacciones Chat agente	Eficacia	Nivel Servicio
Línea	1512	NA	NA	99%	97%
CHAT	139	114	143	97%	NA

El número de llamadas contestadas por cada día del mes de marzo se mencionan muestra en el siguiente gráfico.



TRAFICO DE LLAMADAS ENTRANTE DIARIO



Gráfica 2. Comportamiento de llamadas mes marzo 2021

De acuerdo con la anterior gráfica se observa que el día 04 de marzo obtuvo el mayor tráfico de llamadas durante todo el mes, ya que se recibieron 103 llamadas representando un incremento de 29% sobre la media del resto del mes. Durante el transcurso del mes tuvimos una eficacia promedio del 99%.

Fuente: Image Quality Outsourcing S.A.S

Los temas de mayor consulta por parte de los usuarios en el servicio del Call Center fueron:

- ✓ Información VUCE – Policía Antinarcóticos.
- ✓ Información general
- ✓ Módulo Exportaciones
- ✓ Registro y licencias de importación
- ✓ Firma digital Comercializadoras Internacionales
- ✓ Sistemas Inspección Simultánea
- ✓ Registro de Productores de Bienes Nacionales

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6
Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283
Email: info@mincit.gov.co
www.mincit.gov.co

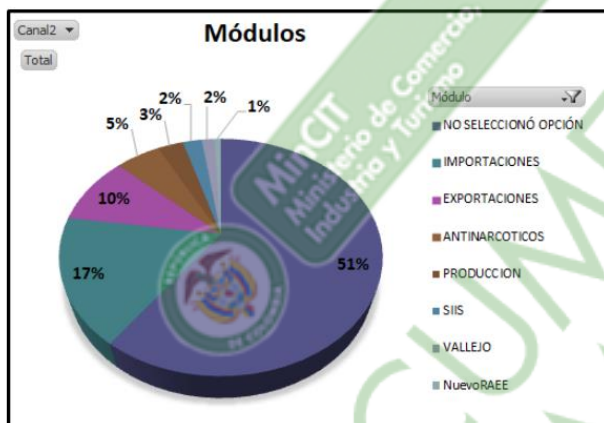


BS-FM-025 V8

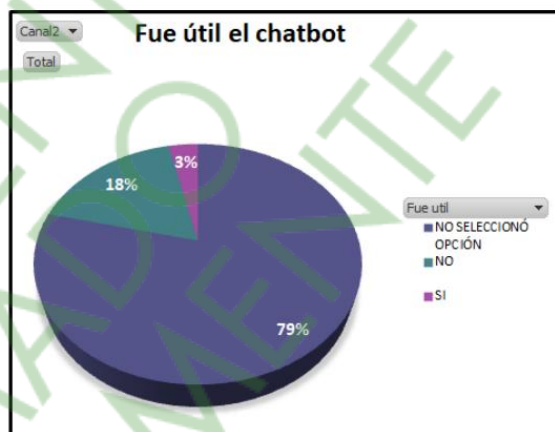


✓ Registro de Usuarios.

De acuerdo con el servicio del chatbot los módulos de mayor fueron:

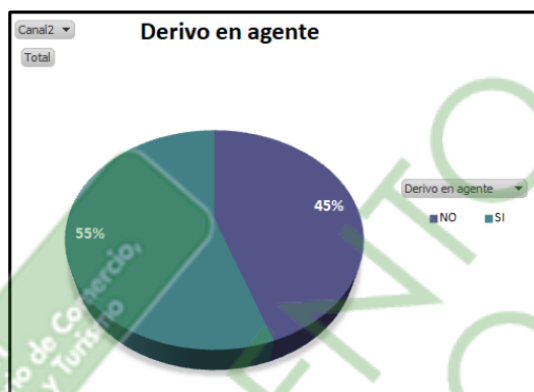


Gráfica 6. Módulos



Gráfica 7. Utilidad del chatbot

En el área de módulos, el 17% de las transacciones del chatbot fueron por consultas relacionadas con el módulo de importaciones seguido del 10% del módulo de exportaciones, el 51% no selecciono ningún modulo y finalizó la interacción, el 3% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que el chatbot fue útil en la respuesta.



Gráfica 8. Chats derivados en agentes

El 55% de las interacciones derivaron en los agentes mientras que el 45% finalizaron el chat sin solicitar comunicación con los agentes.

Declara conformidad: SI

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el contrato

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

ASPECTOS TÉCNICOS

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el contrato

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB:
<http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Cer bancario	AM-OC61547_3109_24385_72768.PDF
Seguridad Social	AM-OC61547_3109_24385_72769.pdf
factura marzo	AM-OC61547_3109_24385_72770.pdf
informe de gestión iq marzo	AM-OC61547_3109_24385_72771.pdf
planilla seguridad marzo	AM-OC61547_3109_24385_72772.pdf



INFORME No.: 5

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-05-27

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-04-01 HASTA: 2021-04-30)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 -121 R.P.: 54920 - 121

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Dependencia: SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



El progreso
es de todos

Mincomercio

INFORME DE
SUPERVISIÓN / INTERVENTORÍA
GRUPO CONTRATOS

NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

INFORME MES ABRIL – ORDEN DE COMPRA 61547

En el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 1.532 gestiones, de las cuales 1.313 corresponden a la línea telefónica VUCE, 219 pertenecen a interacciones del chat. Dentro del horario de la línea (Lunes a Viernes 07:00am – 06:00pm).

Durante el mes de marzo de 2021 el servicio del call center fue atendido por seis (6) agentes

Servicio	Interacciones Contestadas	Interacciones Chatbot	Interacciones Chat agente	Eficacia	Nivel Servicio
Línea	1313	NA	NA	99%	97%
CHAT	219	82	52	99%	NA

El número de llamadas contestadas por cada día del mes de Abril se mencionan muestra en el siguiente gráfico.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

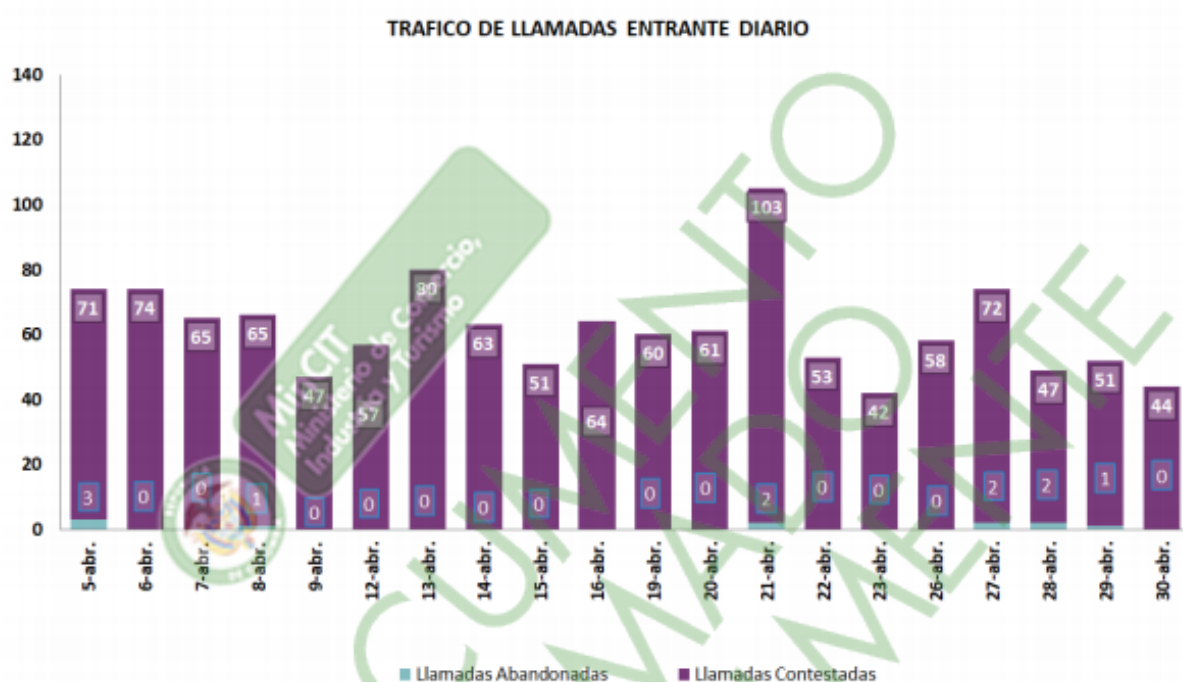
Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Fuente: Image Quality Outsourcing S.A.S

Los temas de mayor consulta por parte de los usuarios en el servicio del Call Center fueron:

- ✓ Información VUCE – Policía Antinarcoáticos.
- ✓ Información general
- ✓ Módulo Exportaciones
- ✓ Registro y licencias de importación
- ✓ Firma digital Comercializadoras Internacionales
- ✓ Sistemas Inspección Simultánea
- ✓ Registro de Productores de Bienes Nacionales
- ✓ Registro de Usuarios.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

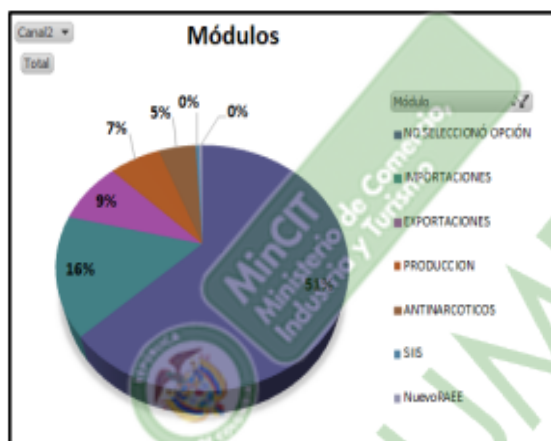
www.mincit.gov.co



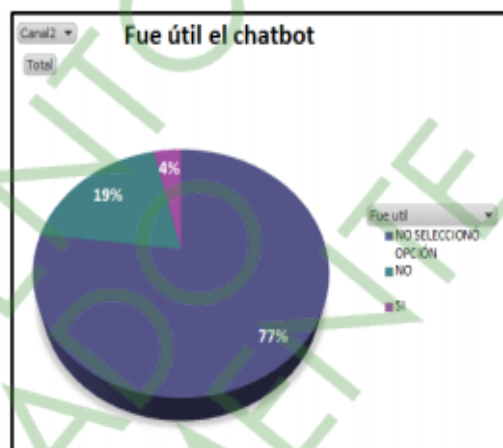
BS-FM-025 V8



De acuerdo con el servicio del chatbot los módulos de mayor fueron:

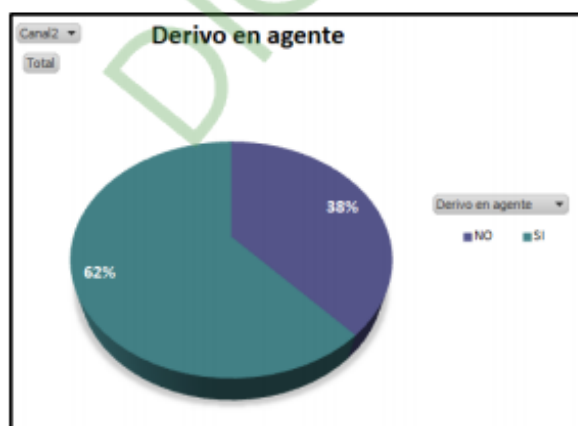


Gráfica 6. Módulos



Gráfica 7. Utilidad del chatbot

En el área de módulos, el 16% de las transacciones del chatbot fueron por consultas relacionadas con el módulo de importaciones seguido del 9% del módulo de exportaciones, el 51% no seleccionó ningún módulo y finalizó la interacción, el 4% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que el chatbot fue útil en la respuesta.



Gráfica 8. Chats derivados en agentes

El 62% de las interacciones derivaron en los agentes mientras que el 38% finalizaron el chat sin solicitar comunicación con los agentes.



Conformidad: SI

Han cumplido con todas sus funciones

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB: <http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Certificado bancario	AM-OC61547_3109_24416_72878.PDF
planilla seguridad Abril	AM-OC61547_3109_24416_72879.pdf
factura Abril	AM-OC61547_3109_24416_72880.pdf
informe de gestión iq abril	AM-OC61547_3109_24416_72881.pdf

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



INFORME No.: 6

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-06-18

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-05-01 HASTA: 2021-05-30)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 -121 R.P.: 54920 - 121

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



El progreso
es de todos

Mincomercio

INFORME DE
SUPERVISIÓN / INTERVENTORÍA
GRUPO CONTRATOS

Dependencia: SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 60.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El servicio del Call Center se desarrollo de acuerdo con las condiciones pactadas en la orden de compra

Declara conformidad: SI

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

ASPECTOS TÉCNICOS

El servicio se desarrollo de acuerdo a lo pactado

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB:

<http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
FACTURA	AM-OC61547_3109_24444_72959.pdf
Certificación	AM-OC61547_3109_24444_72960.pdf
Planilla	AM-OC61547_3109_24444_72961.pdf
Informe	AM-OC61547_3109_24444_72962.docx

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



INFORME No.: 7

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-07-08

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-06-01 HASTA: 2021-06-30)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 -121 R.P.: 54920 - 121

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna alas llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Dependencia: SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION EJECUCION Y PAGOS	DE	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	----	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

OPERACIÓN DEL CALL CENTER DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)

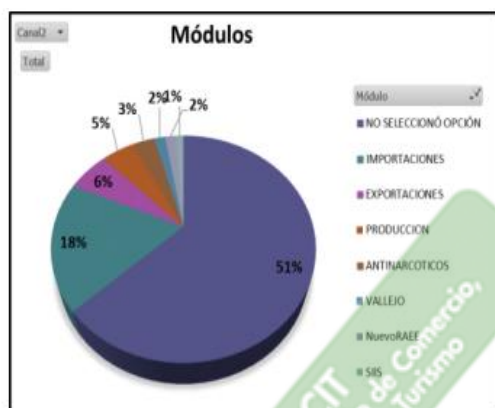
En el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de junio de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 1.546 gestiones, de las cuales 1.362 corresponden a la línea telefónica VUCE, 184 pertenecen a interacciones del chat. Dentro del horario de la línea (Lunes a Viernes 07:00am – 06:00pm).

SERVICIO	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	EFICACIA
LLAMADAS	1362	1294	68	99%
CHAT	184	113	4	97%

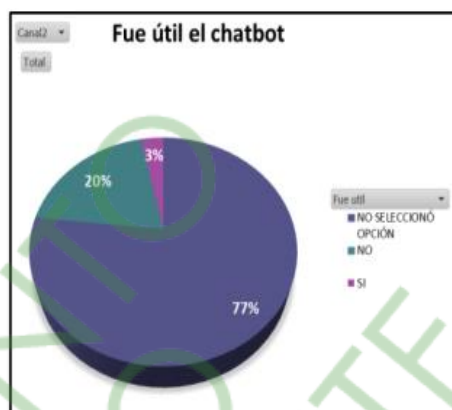
Se entiende por llamadas abandonadas (14) las que duran más de cinco segundos en espera y las llamadas fantasmas (54) duran menos de cinco segundos en espera. Es de precisar que en ninguno de los dos casos son atendidas por los agentes del Call center, por lo cual se encuentran clasificadas dentro del mismo grupo (Abandonadas).

Del 01 al 30 de junio de 2021 fueron atendidas 1.362 llamadas para un cumplimiento del 99% en el nivel de eficacia, el nivel de abandono para el mes se encuentra en el 1% presentándose 54 interacciones fantasma que hacen referencia a las llamadas colgadas por los usuarios en un rango de 0 a 5 segundos.

Análisis del tráfico de Chatbot: Del 01 al 30 de junio fueron atendidos 184 chatbot de las cuales se resolvieron las 185 consultas, es decir, hubo transacciones donde se resolvieron más de 1 consulta:



Gráfica 6. Módulos



Gráfica 7. Utilidad del chatbot

En el área de módulos, el 18% de las transacciones del chatbot fueron por consultas relacionadas con el módulo de importaciones seguido del 6% del módulo de exportaciones, el 51% no seleccionó ningún módulo y finalizó la interacción, el 3% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que el chatbot fue útil en la respuesta

Informe de Tipificaciones Para la categoría de Información General, las tipificaciones de segundo nivel durante el mes de junio fueron

Información General	Telefónico	Chat	Total general
Información General Entidad	281	23	304
Registro y Licencia	95	9	104
Comercializadora Internacional	47		47
Exportaciones	40	6	46
FUCE	36	4	40
SIIS	30	3	33
Firma digital	28	4	32
Plan Vallejo	14	1	15
Cupos	7	1	8
Total general	884	70	954

Tabla 15. Tipificación de segundo nivel – Información General

Para la categoría de Soporte Técnico, las tipificaciones de segundo nivel durante el mes de junio, corresponden a:



Soporte Técnico	Telefónico	Chat	Total general
Registro de Usuarios VUCE	77	11	88
Registro y Licencia	65	11	76
Errores en la página	44	5	49
Producción Nacional (RPBN)	15	4	19
SIIS	5		5
Firma digital	3		3
Total general	209	31	240

Tabla 16. Tipificación de segundo nivel – Soporte Técnico

Declara conformidad: SI

Cumple con sus funciones

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB: <http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Informe de Gestión iq	AM-OC61547_3109_24464_73042.pdf



El progreso
es de todos

Mincomercio

INFORME DE
SUPERVISIÓN / INTERVENTORÍA
GRUPO CONTRATOS

Certificado bancario	AM-OC61547_3109_24464_73043.PDF
certificado de seguridad social	AM-OC61547_3109_24464_73044.pdf
factura Junio	AM-OC61547_3109_24464_73045.pdf
planilla	AM-OC61547_3109_24464_73046.pdf



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

DOCUMENTO
FIRMADO
DIGITALMENTE

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



INFORME No.: 8

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-09-02

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-07-01 HASTA: 2021-07-31)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 -121 R.P.: 54920 - 121

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Dependencia: SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

OPERACIÓN DEL CALL CENTER DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)

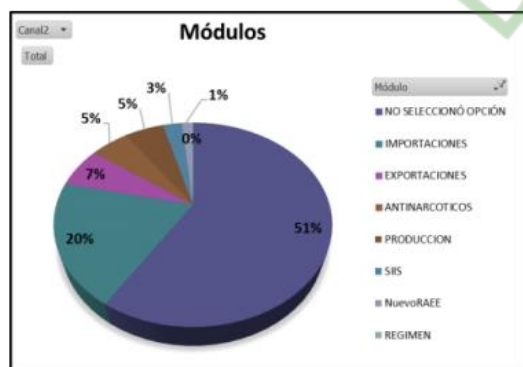
En el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de julio de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 1.846 gestiones, de las cuales 1.587 corresponden a la línea telefónica VUCE, 259 pertenecen a interacciones del chat. Dentro del horario de la línea (Lunes a Viernes 07:00am – 06:00pm).

SERVICIO	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	EFICACIA
LLAMADAS	1.587	1.471	116	99%
CHAT	259	172	5	97%

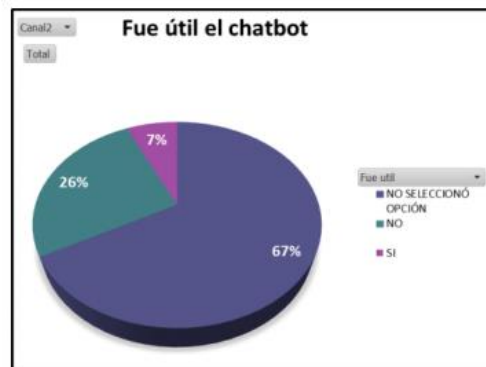
Se entiende por llamadas abandonadas (22) las que duran más de cinco segundos en espera y las llamadas fantasmas (94) duran menos de cinco segundos en espera. Es de precisar que en ninguno de los dos casos son atendidas por los agentes del Call center, por lo cual se encuentran clasificadas dentro del mismo grupo (Abandonadas).

Del 01 al 3 de julio de 2021 fueron atendidas 1.587 llamadas para un cumplimiento del 99% en el nivel de eficacia, el nivel de abandono para el mes se encuentra en el 1% presentándose 94 interacciones fantasma que hacen referencia a las llamadas colgadas por los usuarios en un rango de 0 a 5 segundos.

Del 01 al 31 de julio fueron atendidos 259 chatbot de las cuales se resolvieron las 261 consultas, es decir, hubo transacciones donde se resolvieron más de 1 consulta:



Gráfica 6. Módulos



Gráfica 7. Utilidad del chatbot



En el área de módulos, el 20% de las transacciones del chatbot fueron por consultas relacionadas con el módulo de importaciones seguido del 7% del módulo de exportaciones, el 51% no selecciono ningún modulo y finalizó la interacción, el 3% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que el chatbot fue útil en la respuesta.

El 68% de las interacciones derivaron en los agentes mientras que el 32% finalizaron el chat sin solicitar comunicación con los agentes.

Información General	Telefónico	Chat	Total general
Información General Entidad	391	33	424
Información Fuera de la VUCE	330	36	366
Registro y Licencia	96	7	103
Exportaciones	44	2	46
FUCE	44	6	50
Comercializadora Internacional	32	4	36
Firma digital	28	3	31
SIIS	21	5	26
Cupos	11	1	12
Plan Vallejo	5		5
Total general	1002	97	1099

Tabla 15. Tipificación de segundo nivel – Información General

Para la categoría de Soporte Técnico, las tipificaciones de segundo nivel durante el mes de julio, corresponden a:

Soporte Técnico	Telefónico	Chat	Total general
Registro de Usuarios VUCE	100	13	113
Registro y Licencia	59	11	70
Errores en la página	35	4	39

Declara conformidad: SI

El contratista cumple con sus funciones

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB: <http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Cer bancario	AM-OC61547_3109_24517_73181.PDF
certificado de seguridad social	AM-OC61547_3109_24517_73182.pdf
Factura IQ	AM-OC61547_3109_24517_73183.pdf
informe de gestión IQ JULIO	AM-OC61547_3109_24517_73184.pdf
planilla seguridad julio	AM-OC61547_3109_24517_73185.pdf

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



INFORME No.: 9

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-09-29

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-08-01 HASTA: 2021-08-31)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 -121 R.P.: 54920 - 121

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Dependencia: SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

OPERACIÓN DEL CALL CENTER DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)

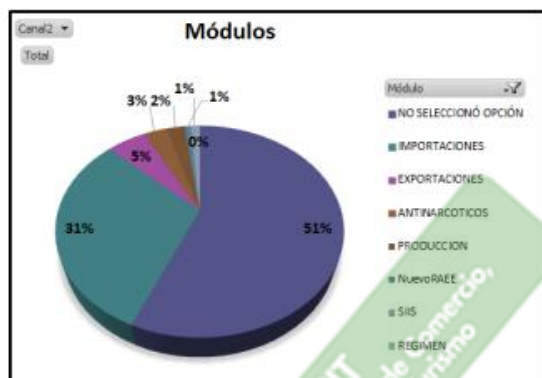
En el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de agosto de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 1.543 gestiones, de las cuales 1.295 corresponden a la línea telefónica VUCE, 248 pertenecen a interacciones del chat. Dentro del horario de la línea (Lunes a Viernes 07:00am – 06:00pm).

SERVICIO	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	EFICACIA
LLAMADAS	1.295	1.203	92	99%
CHAT	248	162	3	97%

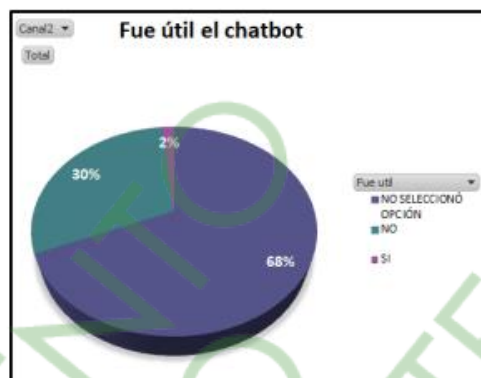
Se entiende por llamadas abandonadas (21) las que duran más de cinco segundos en espera y las llamadas fantasmas (71) duran menos de cinco segundos en espera. Es de precisar que en ninguno de los dos casos son atendidas por los agentes del Call center, por lo cual se encuentran clasificadas dentro del mismo grupo (Abandonadas).

Del 01 al 31 de agosto de 2021 fueron atendidas 1.295 llamadas para un cumplimiento del 98% en el nivel de eficacia, el nivel de abandono para el mes se encuentra en el 2% presentándose 71 interacciones fantasma que hacen referencia a las llamadas colgadas por los usuarios en un rango de 0 a 5 segundos.

Del 01 al 31 de agosto fueron atendidos 248 chatbot de las cuales se resolvieron las 248 consultas, es decir, no hubo transacciones donde se resolvieron más de 1 consulta:



Gráfica 6. Módulos



Gráfica 7. Utilidad del chatbot

En el área de módulos, el 31% de las transacciones del chatbot fueron por consultas relacionadas con el módulo de importaciones seguido del 9% del módulo de exportaciones, el 51% no seleccionó ningún módulo y finalizó la interacción, el 2% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que el chatbot fue útil en la respuesta.

El 66% de las interacciones derivaron en los agentes mientras que el 34% finalizaron el chat sin solicitar comunicación con los agentes.



Información General	Chat	Telefónico	Total general
Información Fuera de la VUCE	32	353	385
Información General Entidad	39	243	282
Registro y Licencia	14	79	93
Exportaciones	7	31	38
Firma digital	5	24	29
SIIS	1	23	24
Comercializadora Internacional	1	21	22
FUCE	5	16	21
Plan Vallejo	1	14	15
Cupos	3	8	11
Total general	108	812	920

Tabla 16. Tipificación de segundo nivel – Información General

Para la categoría de Soporte Técnico, las tipificaciones de segundo nivel durante el mes de agosto, corresponden a:

Soporte Técnico	Chat	Telefónico	Total general
Registro de Usuarios VUCE	8	76	84
Registro y Licencia	11	69	80
Errores en la página	1	42	43
Firma digital	1	11	12
SIIS		4	4
Producción Nacional (RPBN)	1	3	4
Total general	22	205	227

Tabla 17. Tipificación de segundo nivel – Soporte Técnico

Declara conformidad: SI

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

ASPECTOS TÉCNICOS

El contratista ha cumplido con todas sus funciones a cabalidad

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB:
<http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Cer bancario	AM-OC61547_3109_24543_73262.pdf
certificado de seguridad social	AM-OC61547_3109_24543_73263.pdf
planilla seguridad IQ	AM-OC61547_3109_24543_73264.pdf
Informe de gestión IQ	AM-OC61547_3109_24543_73265.pdf
Factura IQ	AM-OC61547_3109_24543_73266.pdf

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



INFORME No.: 10

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-11-05

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-09-01 HASTA: 2021-09-30)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURSING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 -121 R.P.: 54920 - 121

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Dependencia: SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

OPERACIÓN DEL CALL CENTER DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)

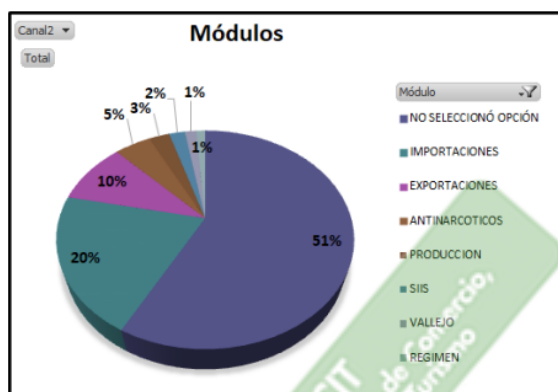
En el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de septiembre de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 1.450 gestiones, de las cuales 1.124 corresponden a la línea telefónica VUCE, 326 pertenecen a interacciones del chat. Dentro del horario de la línea (Lunes a Viernes 07:00am – 06:00pm).

SERVICIO	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	EFICACIA
LLAMADAS	1.124	1.021	103	97%
CHAT	326	206	4	98%

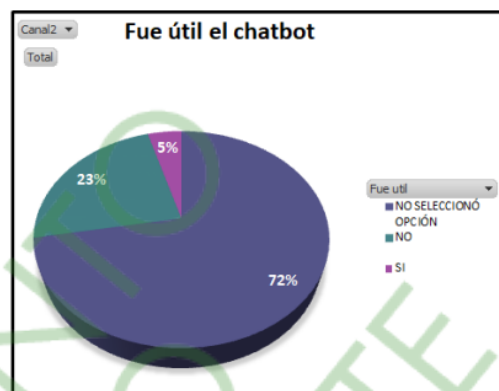
Se entiende por llamadas abandonadas (31) las que duran más de cinco segundos en espera y las llamadas fantasmas (72) duran menos de cinco segundos en espera. Es de precisar que en ninguno de los dos casos son atendidas por los agentes del Call center, por lo cual se encuentran clasificadas dentro del mismo grupo (Abandonadas).

Del 01 al 30 de septiembre de 2021 fueron atendidas 1.124 llamadas para un cumplimiento del 97% en el nivel de eficacia, el nivel de abandono para el mes se encuentra en el 3% presentándose 72 interacciones fantasma que hacen referencia a las llamadas colgadas por los usuarios en un rango de 0 a 5 segundos.

Del 01 al 30 de septiembre, fueron atendidos 326 chats de los cuales 116 fueron transacciones atendidas por el ChatBot, 84 fueron atendidas inicialmente por el canal del ChatBot y posteriormente el usuario pidió paso al agente, 122 solicitaron transferencia directa con el agente, 4 fueron abandonados, logrando un nivel de eficacia del 98% de cumplimiento



Gráfica 6. Módulos



Gráfica 7. Utilidad del chatbot

En el área de módulos, el 20% de las transacciones del chatbot fueron por consultas relacionadas con el módulo de importaciones seguido del 10% del módulo de exportaciones, el 72% no seleccionó ningún módulo y finalizó la interacción, el 5% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que el chatbot fue útil en la respuesta.

El 63% de las interacciones derivaron en los agentes mientras que el 37% finalizaron el chat sin solicitar comunicación con los agentes.

Información General	Chat	Telefónico	Total general
Información Fuera de la VUCE	31	245	276
Información General Entidad	35	213	248



Información General	Chat	Telefónico	Total general
Registro y Licencia	11	44	55
Firma digital	4	28	32
Comercializadora Internacional	2	28	30
Exportaciones	8	21	29
SIIS	5	22	27
FUCE	2	21	23
Cupos	1	13	14
Plan Vallejo	1	5	6
Normatividad		1	1
Total general	100	641	741

Tabla 16. Tipificación de segundo nivel – Información General

Para la categoría de Soporte Técnico, las tipificaciones de segundo nivel durante el mes de septiembre, corresponden a:

Soporte Técnico	Chat	Telefónico	Total general
Registro de Usuarios VUCE	23	68	91
Errores en la página	15	59	74
Registro y Licencia	13	50	63
Firma digital	1	9	10
Producción Nacional (RPBN)	1	5	6
Total general	53	191	244

Tabla 17. Tipificación de segundo nivel – Soporte Técnico

Declara conformidad: SI

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo establecido

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB: <http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Factura IQ	AM-OC61547_3109_24581_73388.pdf
informe de gestión iq Septiembre	AM-OC61547_3109_24581_73389.pdf
planilla seguridad IQ	AM-OC61547_3109_24581_73390.pdf
planilla seguridad Social IQ	AM-OC61547_3109_24581_73391.pdf
certificado de seguridad social	AM-OC61547_3109_24581_73392.pdf
Certificado bancario	AM-OC61547_3109_24581_73393.PDF

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



INFORME No.: 11

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-11-22

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-10-01 HASTA: 2021-10-31)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

Nº CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 -121 R.P.: 54920 - 121

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna alas llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



Dependencia: SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE

NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

OPERACIONES

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

OPERACIÓN DEL CALL CENTER DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)

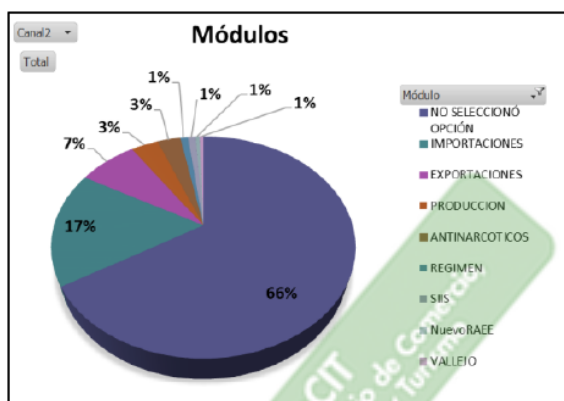
En el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 1.716 gestiones, de las cuales 1.521 corresponden a la línea telefónica VUCE, 195 pertenecen a interacciones del chat. Dentro del horario de la línea (Lunes a Viernes 07:00am – 06:00pm).

Servicio	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Eficacia
Llamadas	1521	1397	124	98%
Chat	195	97	2	98%

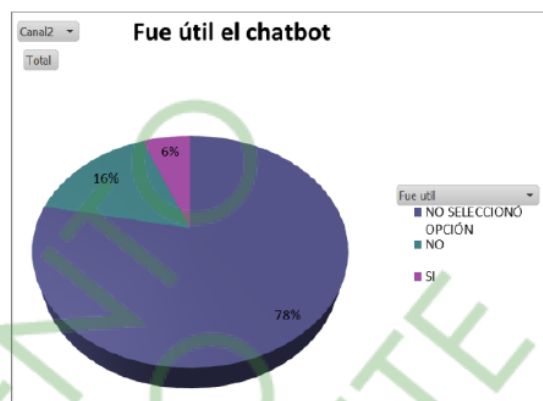
Se entiende por llamadas abandonadas (26) las que duran más de cinco segundos en espera y las llamadas fantasmas (98) duran menos de cinco segundos en espera. Es de precisar que en ninguno de los dos casos son atendidas por los agentes del Call center, por lo cual se encuentran clasificadas dentro del mismo grupo (Abandonadas).

Del 01 al 31 de octubre de 2021 fueron atendidas 1.397 llamadas para un cumplimiento del 98% en el nivel de eficacia, el nivel de abandono para el mes se encuentra en el 2% presentándose 98 interacciones fantasma que hacen referencia a las llamadas colgadas por los usuarios en un rango de 0 a 5 segundos.

Del 01 al 31 de octubre, fueron atendidos 195 chats de los cuales 96 fueron transacciones atendidas por el ChatBot, 35 fueron atendidas inicialmente por el canal del ChatBot y posteriormente el usuario pidió paso al agente, 62 solicitaron transferencia directa con el agente, 2 fueron abandonados, logrando un nivel de eficacia del 98% de cumplimiento



Gráfica 6. Módulos



Gráfica 7. Utilidad del chatbot

En el área de módulos, el 17% de las transacciones del chatbot fueron por consultas relacionadas con el módulo de importaciones seguido del 7% del módulo de exportaciones, el 66% no seleccionó ningún módulo y finalizó la interacción, el 6% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que el chatbot fue útil en la respuesta.

El 49% de las interacciones derivaron en los agentes mientras que el 51% finalizaron el chat sin solicitar comunicación con los agentes.

Información General	Chat	Telefónico	Total general
Información Fuera de la VUCE	14	384	398
Información General Entidad	19	295	314
Registro y Licencia	3	76	79
FUCE	2	51	53
Exportaciones	2	32	34
SIIS	2	31	33
Firma digital		29	29
Cupos	5	23	28
Comercializadora Internacional	2	25	27
Plan Vallejo		5	5
Total general	49	951	1000

Tabla 16. Tipificación de segundo nivel – Información General



Declara conformidad: SI

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo estipulado en el contrato

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

ASPECTOS TÉCNICOS

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo estipulado en el contrato

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB: <http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Certificado parafiscales	AM-OC61547_3109_24593_73438.pdf
Certificado Bancario IQ	AM-OC61547_3109_24593_73439.pdf
Factura Octubre iq	AM-OC61547_3109_24593_73440.pdf
Informe Octubre	AM-OC61547_3109_24593_73441.pdf
Planilla de Pago Octubre	AM-OC61547_3109_24593_73442.pdf

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



INFORME No.: 12

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-12-10

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-11-01 HASTA: 2021-11-30)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 -121 R.P.: 54920 - 121

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna alas llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Dependencia: SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

OPERACIÓN DEL CALL CENTER DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)

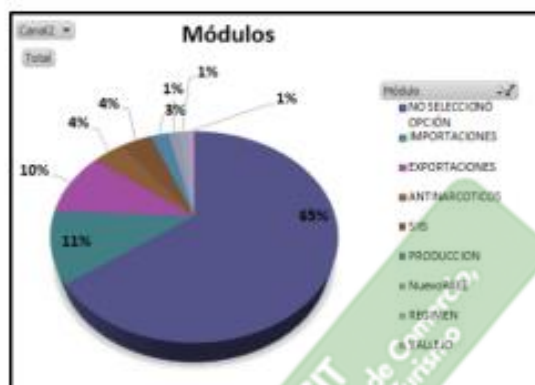
En el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 1.740 gestiones, de las cuales 1.469 corresponden a la línea telefónica VUCE, 271 pertenecen a interacciones del chat. Dentro del horario de la línea (Lunes a Viernes 07:00am – 06:00pm)

SERVICIO	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	EFICACIA
LLAMADAS	1.469	1.364	105	98%
CHAT	271	123	1	99%

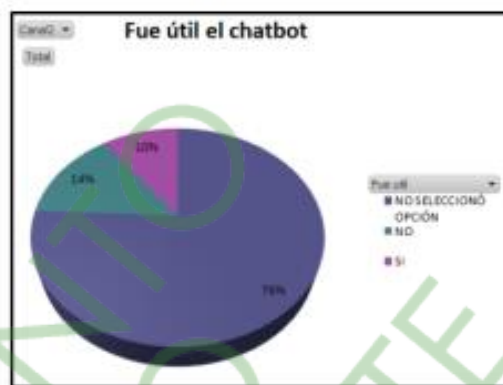
Se entiende por llamadas abandonadas (21) las que duran más de cinco segundos en espera y las llamadas fantasmas (84) duran menos de cinco segundos en espera. Es de precisar que en ninguno de los dos casos son atendidas por los agentes del Call center, por lo cual se encuentran clasificadas dentro del mismo grupo (Abandonadas).

Del 01 al 30 de noviembre de 2021 fueron atendidas 1.364 llamadas para un cumplimiento del 98% en el nivel de eficacia, el nivel de abandono para el mes se encuentra en el 2% presentándose 84 interacciones fantasma que hacen referencia a las llamadas colgadas por los usuarios en un rango de 0 a 5 segundos.

Del 01 al 30 de noviembre, fueron atendidos 271 chats de los cuales 147 fueron transacciones atendidas por el ChatBot, 50 fueron atendidas inicialmente por el canal del ChatBot y posteriormente el usuario pidió paso al agente, 73 solicitaron transferencia directa con el agente, 2 fueron abandonados, logrando un nivel de eficacia del 99% de cumplimiento



Gráfica 6. Módulos



Gráfica 7. Utilidad del chatbot

En el área de módulos, el 11% de las transacciones del chatbot fueron por consultas relacionadas con el módulo de importaciones seguido del 10% del módulo de exportaciones, el 76% no seleccionó ningún módulo y finalizó la interacción, el 10% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que el chatbot fue útil en la respuesta.

Información General	Chat	Telefónico	Total general
Información Fuera de la VUCE	25	374	399
Información General Entidad	28	258	286
Registro y Licencia	7	147	154
SIIS	5	48	53
Exportaciones	5	35	40
FUCE	2	32	34
Firma digital		23	23
Comercializadora Internacional	3	12	15
Cupos	3	7	10



Información General	Chat	Telefónico	Total general
Plan Vallejo	1	9	10
Total general	79	945	1024

Tabla 16. Tipificación de segundo nivel – Información General

Para la categoría de Soporte Técnico, las tipificaciones de segundo nivel durante el mes de noviembre, corresponden a:

Soporte Técnico	Chat	Telefónico	Total general
Errores en la página	6	68	74
Registro de Usuarios VUCE	4	62	66
Registro y Licencia	3	58	61
SIIS	3	14	17
Producción Nacional (RPN)		17	17
Firma digital	2	9	11
Total general	18	228	246

Tabla 17. Tipificación de segundo nivel – Soporte Técnico

Declara conformidad: SI

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el contrato

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

ASPECTOS TÉCNICOS

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el contrato

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB:

<http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



El progreso
es de todos

Mincomercio

INFORME DE
SUPERVISIÓN / INTERVENTORÍA
GRUPO CONTRATOS

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
Certificado bancario	AM-OC61547_3109_24618_73483.pdf
certificado de seguridad social	AM-OC61547_3109_24618_73484.pdf
Seguridad Social	AM-OC61547_3109_24618_73485.pdf
planilla seguridad IQ	AM-OC61547_3109_24618_73486.pdf
planilla seguridad IQ Noviembre	AM-OC61547_3109_24618_73487.pdf
Informe de gestión IQ	AM-OC61547_3109_24618_73488.pdf
Factura IQ	AM-OC61547_3109_24618_73489.pdf

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8

SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES



MEMORANDO

SDAO-2020-000104

Para: Doctora, TATIANA TERESA ANDRADE RENTERIA
COORDINADORA GRUPO DE CONTRATOS

De: SUBDIRECTORA DISEÑO Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

Asunto: Solicitud de estudio previo

Fecha: Bogota D.C, 3 de noviembre de 2020

Apreciada Doctora Tatiana,

De manera atenta me permito remitir el estudio previo del Call Center de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), con el fin de iniciar el proceso contractual, para ello se adjunta el simulador, autorización de vigencias futuras y CDP.

"De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Ley 962 de 2005, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales y no necesita autenticación, ni sello.

Adicionalmente este documento ha sido firmado digitalmente de conformidad con la ley 527 de 1999 y la resolución 2817 de 2012."

Cordialmente,

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Copia int:

LUZ BELEN FERNANDEZ ALVAREZ - ASESOR

Folios: 2

Anexos:

Nombre anexos: EstudioPrevio_CallCenter_2020-2021_Nov3.pdf

EstudioPrevio_CallCenter_2020-2021_Nov3.doc

CDP No.8620 SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CHAT PARA LA VUCE.pdf

Radicado_2-2020-054727_Oficio.pdf

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283

Email: info@mincit.gov.co

<http://www.mincit.gov.co>



GD-FM-009.v20

SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

"El contenido de esta comunicación perderá su confidencialidad si se imprime, porque su integridad y autenticidad solo será verificable electrónicamente mediante la verificación y validación de los mecanismos PKI digitales con los que fue originados (Firma Digital)"



2XJN mSly mBWp M4Kc WGcN rml0 Vlc=

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283

Email: info@mincit.gov.co

<http://www.mincit.gov.co>



SC-CIEP658627



GD-FM-009.v20



Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto
Comprobante

Usuario Solicitante:MHmamorenoMARIA DEL CARMEN MORENO MOSCOSO

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:35-01-02MINCOMERCIO INDUSTRIA TURISMO - DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR

Fecha y Hora Sistema:2020-12-11-7:58 p. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO											
Con base en el CDP No: 8620 de fecha 2020-07-24. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle											
Numero:	54920	Fecha Registro:	2020-12-11	Unidad / Subunidad ejecutora:		35-01-02 MINCOMERCIO INDUSTRIA TURISMO - DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00		
Valor Inicial:	41.206.288,17		Valor Total Operaciones:		0,00	Valor Actual:	41.206.288,17	Saldo x Obligar:	41.206.288,17		
TERCERO ORIGINAL											
Identificación: NIT	830039329	Razon Social:	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.			Medio de Pago:		Abono en cuenta			
Numero:		Banco:	BANCO DE BOGOTA S. A.			Tipo:	Corriente	Estado:	Activa		
Identificación:		Nombre:	LUIS FERNANDO FUENTES IBARRA			Cargo:	DIRECTOR GENERAL				
		CAJA MENOR		VIATICOS		DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:	Fecha de Registro:	Genera Viáticos:	No	Num. Solicitud de comisión:		Numero:	61547	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2020-12-11
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO											
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSORE CURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION		VALOR INICIAL		VALOR OPERACION		SALDO X OBLIGAR
000 Dependencia de Afectacion Gastos Direccion de Comercio Exterior	C-3501-0200-2-0-3501004-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE APOYO PARA FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR A TRAVÉS DE LA VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR A NIVEL NACIONAL	Nación	16	SSF			41.206.288,17		0,00		41.206.288,17
							41.206.288,17		0,00		
							Total:		41.206.288,17		
Objeto:	VF/OC61547/SERVICIO CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CHAT PARA USO EXCLUSIVO DE LA VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR -DCE										
PLAN DE PAGOS											
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR		LINEA DE PAGO			
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACIÓN SSF	2020-12-22	41.206.288,17	41.206.288,17		NINGUNO			



Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHmoreno

35-01-02

2021-01-04-11:57 a. m.

MARIA DEL CARMEN MORENO MOSCOSO

MINCOMERCIO INDUSTRIA TURISMO - DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL											
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "ítems de afectación de gastos"											
Numero:	121	Fecha Registro:	2021-01-04	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-01-02 MINCOMERCIO INDUSTRIA TURISMO - DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR						
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Con Compromiso	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno				
Valor Inicial:	436.555.808,32	Valor Total Operaciones:		0,00	Valor Actual:	436.555.808,32	Saldo x Comprometer:	0,00	Vr. Bloqueado	0,00	
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS							
Número:	121	Fecha Registro:	2021-01-04	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:			
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO											
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO	
000 Dependencia de Afectacion Gastos Direccion de Comercio Exterior	C-3501-0200-2-0-3501004-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE APOYO PARA FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR A NIVEL NACIONAL	Nación	16	SSF							
Total:						436.555.808,32	0,00	436.555.808,32	0,00	0,00	
Objeto:	OC-61547/ SERVICIO DE CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CHAT PARA USO EXCLUSIVO VUCE - DCE										

Firma Responsable



Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto
Comprobante

Usuario Solicitante:
Unidad ó Subunidad
Ejecutora Solicitante:
Fecha y Hora Sistema:

MHmamoreno
35-01-02
MINCOMERCIO INDUSTRIA TURISMO -
DIRECCION GENERAL DE COMERCIO
EXTERIOR
2021-01-04-12:07 p. m.

MARIA DEL CARMEN MORENO
MOSCOSO

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO												
Con base en el CDP No: 121 de fecha 2021-01-04. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle												
Numero:	121	Fecha Registro:	2021-01-04	Unidad / Subunidad ejecutora:		35-01-02 MINCOMERCIO INDUSTRIA TURISMO - DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR						
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00			
Valor Inicial:	436.555.808,32	Valor Total Operaciones:		0,00		Valor Actual:	436.555.808,32	Saldo x Obligar:	436.555.808,32			
TERCERO ORIGINAL												
Identificación: NIT	830039329	Razon Social:	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.			Medio de Pago:		Abono en cuenta				
CUENTA BANCARIA												
Numero:		Banco:	BANCO DE BOGOTA S. A.			Tipo:	Corriente	Estado:	Activa			
Identificación:		Nombre:	77150650		LUIS FERNANDO FUENTES IBARRA		Cargo:	DIRECTOR GENERAL				
		CAJA MENOR		VIATICOS		DOCUMENTO SOPORTE						
Identificación:	Fecha de Registro:	Genera Viáticos:	No	Num. Solicitud de comisión:		Numero:	61547	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2021-01-04	
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO												
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSORE CURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION		VALOR INICIAL		VALOR OPERACION		VALOR ACTUAL	
000 Dependencia de Afectacion Gastos Direccion de Comercio Exterior	C-3501-0200-2-0-3501004-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE APOYO PARA FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR A NIVEL NACIONAL	Nación	16	SSF			436.555.808,32		0,00		SALDO X OBLIGAR	
					Total:		436.555.808,32		436.555.808,32		436.555.808,32	

Objeto:	OC-61547/ SERVICIO DE CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CHAT PARA USO EXCLUSIVO VUCE - DCE
---------	---

PLAN DE PAGOS							
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-02-16	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-03-23	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-04-13	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-05-25	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-06-22	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-07-20	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-08-31	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-09-21	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-02-17	40.000.000,00	40.000.000,00	NINGUNO
000	Dependencia de Afectacion PAC Direccion de Comercio Exterior	6-8	CNS - INVERSION ORDINARIA NACION SSF	2021-11-15	76.555.808,32	76.555.808,32	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS



MEMORANDO

Para: Doctora, CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ
SUBDIRECTORA DISEÑO Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

Doctora, LUZ BELEN FERNANDEZ ALVAREZ
ASESOR

De: COORDINADORA GRUPO DE CONTRATOS

Asunto: NOTIFICACION DESIGNACION SUPERVISION ORDEN DE COMPRA No. 61547

Fecha: Bogota D.C, 24 de diciembre de 2020

Cordial saludo:

De manera atenta me permito comunicarles su designación como supervisores de la Orden de Compra No. 61547, suscritas con IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S., la cual quedó perfeccionada y cumplida los requisitos de ejecución el día 11 de diciembre de 2020.

Los antecedentes de la mencionada orden de compra reposan en nuestro Grupo, y en el software de contratación encontrará los documentos necesarios para el trámite de las cuentas.

Es importante que tenga en cuenta el contenido de la Resolución No. 3861 de 2015, "Por la cual se adopta el manual de contratación, del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones".

Igualmente recuerdo, dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 12 "SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS", de la Resolución No. 3861 de 2015, "Por la cual se adopta el manual de contratación, del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones".

Así como también informar al Grupo de Contratos una vez vencidos los términos de las garantías de: (Calidad, Estabilidad, Mantenimiento y cumplimiento) en caso que no se haya presentado inconvenientes con la misma. Conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.4.3., del Decreto 1082 de 2015, para que este grupo les remita la respectiva "CONSTANCIA DE CIERRE DE EXPEDIENTE", para su trámite respectivo. Lo anterior en caso que aplique.

Así mismo, se solicita incluir con su usuario el plan de pagos en la plataforma SECOP 2 y los demás aspectos relacionados con la ejecución contractual, de conformidad con la guía para la gestión contractual y los tutoriales de Colombia Compra Eficiente.

<https://www.colombiacompra.gov.co/secopii/3235/22987/Seguimiento%20a%20la%20ejecución%20contractual>

En caso de requerirse la modificación de la persona designada como supervisor, el jefe de la Dependencia de Apoyo Solicitante de la Contratación remitirá al ordenador del gasto una comunicación en la que sugiera

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283

Email: info@mincit.gov.co

<http://www.mincit.gov.co>



GD-FM-009.v20

ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS

el cargo del funcionario que podría asumir la supervisión del contrato, para que efectúe la correspondiente designación. Este procedimiento será incluido en todos los contratos y convenios vigilados, para evitar la suscripción de otrosíes cada vez que se requiera el cambio de supervisor. (...).

Asimismo, a la terminación del plazo de ejecución del contrato, deberá efectuar la calificación del contratista en el Formato BS-FM-052.v0, establecido para tal fin, que se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

Para finalizar, es importante que tenga en cuenta que el no cumplimiento de las obligaciones como supervisor de un contrato acarrea las sanciones disciplinarias establecidas en la Ley 734 de 2002 o la que haga sus veces.

"De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Ley 962 de 2005, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales y no necesita autenticación, ni sello.
Adicionalmente este documento ha sido firmado digitalmente de conformidad con la ley 527 de 1999 y la resolución 2817 de 2012."

Cordialmente,



TATIANA TERESA ANDRADE RENTERIA

Folios: 2

Anexos:

Nombre anexos: OC_CONSOLIDADA.pdf

Elaboró: JANET PILAR RODRIGUEZ GUERRERO

"El contenido de esta comunicación perderá su confidencialidad si se imprime, porque su integridad y autenticidad solo será verificable electrónicamente mediante la verificación y validación de los mecanismos PKI digitales con los que fue originados (Firma Digital)"

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 01 8000 958283

Email: info@mincit.gov.co

<http://www.mincit.gov.co>



GD-FM-009.v20



INFORME No.: 1

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2020-12-23

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2020-12-31 HASTA: 2020-12-31)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 R.P.: 54920

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Dependencia: SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaran, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



De acuerdo con el acta de inicio a partir del 17 de diciembre, se inició la línea telefónica y chat e igualmente el chatbot e igualmente se iniciaron los desarrollos para el Chatbot.

Declara conformidad: SI

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el contrato

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

ASPECTOS TÉCNICOS

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el contrato

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB: <http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
FACTURA IQ	AM-OC61547_3109_24199_72005.pdf
CERTIFICADO BANCARIO IQ	AM-OC61547_3109_24199_72006.pdf
REVISOR FISCAL	AM-OC61547_3109_24199_72007.pdf
PLANILLA DE PAGO IQ	AM-OC61547_3109_24199_72008.pdf

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



INFORME No.: 2

FECHA EN QUE SE RINDE EL INFORME: 2021-03-09

PERIODICIDAD: Mensual

PERIODO REPORTADO: (DESDE: 2021-01-01 HASTA: 2021-01-31)

El presente informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3861 de 2015 Por la cual se adopta el manual de Contratación del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

1. ASPECTOS GENERALES, ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

N° CONTRATO O CONVENIO: AM-OC61547 de 2020

NOMBRE DEL CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
(830039329)

1.1 Información financiera

Valor del contrato \$: 477.762.096,50 C.D.P: 8620 R.P.: 54920

Rubro: C-3501-0200-2-0-3501

Objeto del contrato:

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Fecha de suscripción del contrato o de la cesión según el caso: 2020-12-11

Fecha de inicio: 2020-12-11 Fecha de Terminación: 2021-11-30

Plazo: 12 meses, Vigencia: 2021-11-30 Modificaciones en el plazo:

Supervisor: CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

Cargo: 015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Dependencia: SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



NOTA: En el evento que se detallen modificaciones al contrato / convenio, es necesario que se indique la fecha en la cual las mismas se realizaron, fecha de aprobación de la garantía y en general el cumplimiento de otros requisitos señalados en el documento mediante el cual se realizó la modificación. Cabe precisar que no todas las modificaciones implican aprobación de garantías. Es deber del supervisor verificar cada caso particular.

AVANCE EN LA EJECUCIÓN: 10.00 % (Establecer en porcentaje aproximado cuánto está ejecutado del contrato).

INFORMACIÓN FINANCIERA:

INFORMACION DE EJECUCION Y PAGOS	VALOR PAGADO	FECHA	SALDO POR PAGAR	477.762.097
----------------------------------	--------------	-------	-----------------	-------------

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

INFORME MES ENERO – ORDEN DE COMPRA 61547

Durante el mes de enero de 2021 el servicio que fue atendido por seis (6) agentes y el supervisor que soporta el servicio y escala al equipo de Ministerio para un segundo nivel de consultas por parte de los usuarios que se no corresponde con la información que manejan, las interacciones que se presentaron en el servicio del Call Center de la VUCE se mencionan a continuación.

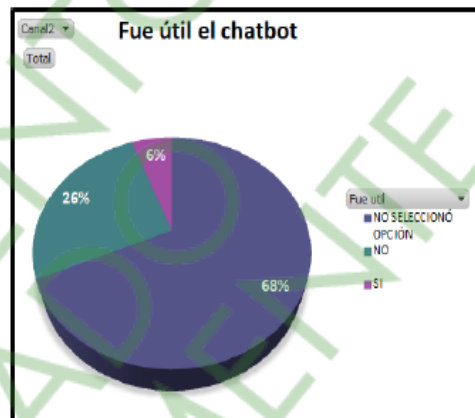
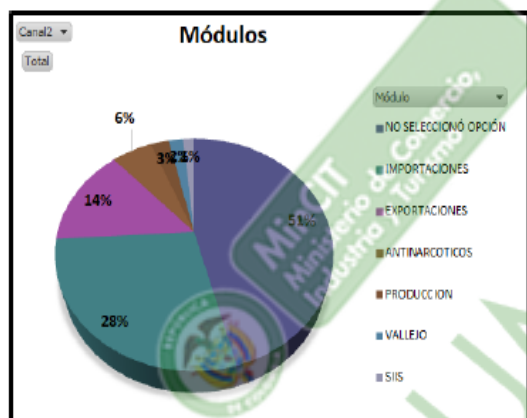
Servicio	Interacciones Entrada	Interacciones Chat	Interacciones Chat agente	Eficacia	Nivel Servicio
Línea	1377	NA	NA	100%	98%
CHAT	193	163	87	94%	NA

Los temas de mayor consulta por parte de los usuarios en el servicio del Call Center fueron:

- ✓ Información VUCE – Policía Antinarcóticos.
- ✓ Información general
- ✓ Módulo Exportaciones
- ✓ Registro y licencias de importación
- ✓ Firma digital Comercializadoras Internacionales
- ✓ Sistemas Inspección Simultánea
- ✓ Registro de Productores de Bienes Nacionales
- ✓ Registro de Usuarios.



De acuerdo con el servicio del chatbot se recibieron 193 interacciones y 196 consultas, es decir, se presentaron transacciones con más de una consulta. Los módulos de mayor consulta fueron: importaciones (28%) y seguido por exportaciones (14%).



Declara conformidad: SI

Las obligaciones se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el contrato

Informa incumplimiento en las obligaciones del Contrato: NO

Firma:

CARMEN IVONE GOMEZ DIAZ

015019 - SUBDIRECTOR TECNICO

Notas:

Para efectos de admisibilidad y fuerza probatoria según lo dispuesto en la ley 527 de 1999, el interesado puede probar la validez del mismo a través del siguiente sitio WEB: <http://servicios.mincit.gov.co/contratos>

La coincidencia entre la información desplegada en pantalla y la contenida en informe impreso, confirma la autenticidad del informe emitido.

El documento debe estar firmado digitalmente por el supervisor del contrato

Documentos registrados en el presente informe:

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8



El progreso
es de todos

Mincomercio

INFORME DE
SUPERVISIÓN / INTERVENTORÍA
GRUPO CONTRATOS

TITULO DEL ANEXO	ARCHIVO ANEXO
certificación bancaria	AM-OC61547_3109_24320_72607.pdf
Factura	AM-OC61547_3109_24320_72608.pdf
Planilla	AM-OC61547_3109_24320_72609.pdf
informe iq	AM-OC61547_3109_24320_72630.pdf



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

DOCUMENTO
FIRMADO
DIGITALMENTE

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Código Postal 110311 - Nit. 830115297-6

Conmutador (571) 6067676 – Línea Gratuita 018000958283

Email: info@mincit.gov.co

www.mincit.gov.co



BS-FM-025 V8

RE: PROPUESTAS EVENTO CALL CENTER

Carmen Ivonne Gomez Diaz <igomez@mincit.gov.co>

Jue 3/12/2020 11:36 AM

Para: Janet Pilar Rodriguez Guerrero <jrodriguezg@mincit.gov.co>

CC: Tatiana Teresa Andrade Renteria <tandrade@mincit.gov.co>; Maria Carolina Bernal Montoya <mbernal@mincit.gov.co>; Yorfany Soto Posada <ysoto@mincit.gov.co>; Luz Belen Fernandez Alvarez <lfernandez@mincit.gov.co>; Luis Fernando Fuentes Ibarra <lfuentes@mincit.gov.co>

Cordial Saludo, Pilar

De manera atenta me permito remitir el informe de las cotizaciones presentadas en desarrollo del proceso contractual No. 97389, como resultado de la revisión de las propuestas y la que corresponde al menor valor ofertado fue la empresa Image Quailty Outsourcing SAS, indicando que cumple con los requisitos solicitados por la entidad.

Cotización del proceso 97389

No.	NOMBRE EMPRESA	MONTO OFERTADO
1	Outsourcing S.A.	\$ 695.825.576,20
2	Multienlace S.A.S	\$ 629.543.011,22
3	Image Quailty Outsourcing S.A.S	\$ 477.762.096,50
4	CONALCREDITOS BPO	\$ 539.841.681,06
5	Américas Business Process Services A.A	\$ 814.603.170,91

Atentamente,

Carmen Ivone Gómez Díaz

Subdirectora

Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones

Dirección de Comercio Exterior

igomez@mincit.gov.co

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Calle 28 No. 13 A -15 Piso 16

6067676 Ext 1613

Bogotá, Colombia



ADVERTENCIA: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo de su destinatario. La utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo por personas distintas al destinatario están expresamente prohibidos.

Si usted no es destinatario, favor notificar en forma inmediata al remitente y borrar el mensaje original y cualquier archivo anexo.

De: Janet Pilar Rodriguez Guerrero

Enviado el: jueves, 03 de diciembre de 2020 08:44 a.m.

Para: Carmen Ivonne Gomez Diaz <igomez@mincit.gov.co>

CC: Tatiana Teresa Andrade Renteria <tandrade@mincit.gov.co>

Asunto: RE: PROPUESTAS EVENTO CALL CENTER

Importancia: Alta

Buenos días doctora Carmen Ivonne:

Adjunto remito nuevamente el archivo de American Bussines.

Quedo atenta,

Pilar Rodriguez Guerrero

Asesor

jrodriguezg@mincit.gov.co

Grupo de Contratos

Calle 28 No. 13ª – 15 Piso: 9

Bogotá, Colombia

www.mincit.gov.co

De: Carmen Ivonne Gomez Diaz <jgomez@mincit.gov.co>

Enviado: jueves, 3 de diciembre de 2020 8:33 a. m.

Para: Janet Pilar Rodriguez Guerrero <jrodriguezg@mincit.gov.co>

Cc: Tatiana Teresa Andrade Renteria <tandrade@mincit.gov.co>

Asunto: RE: PROPUESTAS EVENTO CALL CENTER

Buenos días Pilar,

De acuerdo con las cotizaciones enviadas el archivo de la empresa America Business no se puede abrir.

Cordialmente,

Carmen Ivone Gómez Díaz

Subdirectora

Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones

Dirección de Comercio Exterior

jgomez@mincit.gov.co

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Calle 28 No. 13 A -15 Piso 16

6067676 Ext 1613

Bogotá, Colombia



ADVERTENCIA: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo de su destinatario. La utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo por personas distintas al destinatario están expresamente prohibidos.

Si usted no es destinatario, favor notificar en forma inmediata al remitente y borrar el mensaje original y cualquier archivo anexo.

De: Janet Pilar Rodriguez Guerrero

Enviado el: miércoles, 02 de diciembre de 2020 06:05 p.m.

Para: Carmen Ivonne Gomez Diaz <jgomez@mincit.gov.co>

CC: Tatiana Teresa Andrade Renteria <tandrade@mincit.gov.co>; Maria Carolina Bernal Montoya <mbernal@mincit.gov.co>

Asunto: PROPUESTAS EVENTO CALL CENTER

Importancia: Alta

Cordial saludo:

Adjunto remitolas ofertas allegadas dentro del evento de la referencia para su correspondiente evaluación.

Quedo atenta,

Pilar Rodriguez Guerrero

Asesor

jrodriguezg@mincit.gov.co

Grupo de Contratos

Calle 28 No. 13ª – 15 Piso: 9

Bogotá, Colombia

www.mincit.gov.co

Observación allegada por Americas Business Process Services

1. “Definir los servicios a contratar (inbound, outbound, chat, etc)”

Respuesta MinCIT.

Los servicios a contratar se encuentran relacionados en el simulador que hace parte del proceso contractual que se adelanta y a continuación se relaciona la imagen del simulador. Así mismo se indica que las definiciones de los servicios corresponden con lo dispuesto en el Acuerdo Marco BPO CCE-595-1-AMO-2017.

Paquete de Servicios									
Item	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-BPO-CC-1-31	Agente de Centro de Contacto	Profesional	Jornada Ordinaria	Oro	3	Agente	12,00	Mes
2	IT-BPO-CC-1-26	Agente de Centro de Contacto	Técnico	Jornada Ordinaria	Oro	3	Agente	12,00	Mes
3	IT-BPO-CC-37-3	Supervisor operación Centro de Contacto	Detallada	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	12,00	Mes
4	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	NA	NA	500	Minuto	12,00	Mes
5	IT-BPO-CC-21-1	Cargo PRI (Primary Rate Interface)	NA	Servicio 7x24	NA	1	Unidad	12,00	Mes
6	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	NA	NA	2	Anuncio	2,00	Mes
7	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	400	Hora	1,00	Mes
8	IT-BPO-CC-51-1	Chatbot	NA	NA	NA	500	Transacción Chatbot	12,00	Mes

2. “Definir volúmenes mensuales históricos”

Respuesta MinCIT.

Los volúmenes promedio mensual del Call Center de la VUCE oscila entre: Telefónico llamadas contestadas 1.529 y en el Chat 186

3. “Envío de volúmenes por intervalos de 30 minutos historicos”

Respuesta MinCIT.

Se remite la interacción promedio por días hábiles de un mes.

Días	Telefónico	Chat
1	63	6
2	49	10
3	73	8
4	54	12
5	71	14
6	62	7
7	53	7

8	94	14
9	69	9
10	77	7
11	55	8
12	80	9
13	87	12
14	63	9
15	70	10
16	63	9
17	86	9
18	95	10
19	97	6
20	96	4
21	72	6

4. “Definir AHT mensual Histórico”

Respuesta MinCIT.

El tiempo promedio de conversación línea telefónica en promedio esta en 5 minutos y en el chat se encuentra en 9 minutos.

El tiempo para atención oscila entre 20 segundos y 77 segundos, este último cuando hay mucho tráfico.

5. “Envío de AHT por intervalos de 30 minutos historicos”

Respuesta MinCIT. Se adjunta el anexo con la relación de llamadas y chat.

6. “Definir volúmenes mensuales historicos”

Respuesta MinCIT. Se relacionaron en la pregunta No. 3

7. “Envío de volúmenes por intervalos de 30 minutos historicos”

Respuesta MinCIT. Se relacionaron en la pregunta No. 5

8. “Definir AHT mensual Historico”

Respuesta MinCIT. Se relacionaron en la pregunta No. 3

9. “Envío de AHT por intervalos de 30 minutos historicos”

Respuesta MinCIT. Se relacionaron en la pregunta No. 3

10. Cuantas interacciones en simultaneas puede atender un agente

Respuesta MinCIT. Llamada y chat.

11. Definir Horarios de Gestión.

Respuesta MinCIT. El servicio es diurno actualmente tiene un horario de lunes a viernes de 7:00 am - 6:00 pm.



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

N.I.T. 830115297

ORDEN DE COMPRA

Image Quality Outsourcing S.A.S.

N.I.T. 830039329

Atte: Jaime Romero

jaime.romero@iq-online.com

Teléfono: +57 315 6054343

Número de Orden **61547**
 No de Instrumento
 Instrumento agregación **Servicios BPO**
 Fecha de Emisión **11/12/20**
 Fecha de Vencimiento **30/11/21**
 Comprador **Maria Carolina Bernal Montoya**
 Ordenador del gasto **Integración SIIF**
 Supervisor **CARMEN IVONNE GOMEZ DIAZ**
 Teléfono **6067676 EXT. 1613**

Detalle de Entrega
 Gravámenes adicionales
 Justificación

El Ministerio, como entidad que administra la VUCE, requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para su uso exclusivo, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

Enviar a

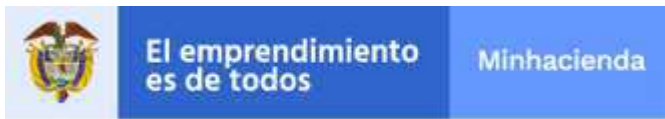
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
 Calle 28 # 13 A 15
 Bogotá
 Colombia
 Atte: Maria Carolina Bernal Montoya

Facturar a

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
 Calle 28 # 13 A 15
 Bogotá,
 Colombia
 Atte: Maria Carolina Bernal Montoya

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-31-Agente de Centro de Contacto_Profesional_Jornada Ordinaria-Oro - 3 Agente	12.0	Mes	12.383.527,92	148.602.335,04
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-26-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 3 Agente	12.0	Mes	10.734.908,19	128.818.898,28
3	bpo01--3 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Supervisor	12.0	Mes	7.093.059,23	85.116.710,76
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 500 Minuto	12.0	Mes	2.145,00	25.740,00
5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	12.0	Mes	514.829,87	6.177.958,44

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 2 Anuncio	2.0	Mes	105.825,42	211.650,84
7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 400 Hora	1.0	Mes	27.243.080,00	27.243.080,00
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-51-1- Chatbot_NA_NA-NA - 500 Transacción Chatbot	12.0	Mes	440.365,00	5.284.380,00
9	bpo01--IVA	1.0	Unidad	76.281.343,14	76.281.343,14
					477.762.096,50 COP



5.2.0.2. Grupo de Desarrollo Productivo

Doctora
MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN
Jefe Oficina Asesora Planeación Sectorial
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Calle 28 N° 13ª – 15
Bogotá D.C.



Radicado: 2-2020-054727

Bogotá D.C., 28 de octubre de 2020 11:28

Radicado entrada 1-2020-095840
No. Expediente 1712/2020/SITPRES

Apreciada doctora Manuela:

En atención a la solicitud formulada mediante comunicación 2-2020-029178 del 19 de octubre de 2020, así como lo establecido por el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación y la Resolución No. 11 de 1997 del Consejo Superior de Política Fiscal – CONFIS, le comunico que la Dirección General del Presupuesto Público Nacional autoriza cupo para la asunción de obligaciones con cargo a apropiación de vigencia futura ordinaria del presupuesto de gastos de Inversión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Dirección General de Comercio Exterior según el siguiente detalle:

SECCIÓN: 35-01-02 MINSITERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO – DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR

PROGRAMA 3501 INTERNACIONALIZACIÓN DE LA ECONOMÍA
SUBPROGRAMA 0200 INTERSUBSECTORIAL INDUSTRIA Y COMERCIO
PROYECTO 0002 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR A NIVEL NACIONAL

Vigencia	Recurso	Pesos corrientes
2021	Nación FE SSF	602.219.108
2022	Nación FE SSF	74.263.000

De acuerdo con la información allegada por la entidad, la vigencia futura se requiere con el fin de contratar los servicios de un Centro de Atención de Llamadas Call Center hasta el 30 de noviembre de 2021 y un canal dedicado de acceso a internet para uso exclusivo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE hasta julio de 2022, que permita aumentar los niveles de apoyo a los usuarios en la gestión de trámites de Comercio Exterior.

Los recursos necesarios para garantizar la presente autorización, están previstos en el Marco de Gasto de Mediano Plazo vigente del Sector de Comercio respecto al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Dirección General de Comercio Exterior, según lo dispuesto por la Ley 819 de 2003.

Se recomienda tener en cuenta las medidas de austeridad al asumir compromisos y planear el gasto con base en la apropiación aprobada en la Ley Anual de Presupuesto.

La ejecución de la presente autorización, deberá hacerse de acuerdo con los procedimientos establecidos por las normas legales vigentes sobre contratación administrativa y cumplir con los demás requisitos legales que sean del caso, así mismo, cabe anotar que esa entidad es responsable de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2.8.1.7.6 del Decreto 1068 de 2015.

Cordialmente,

CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ
Directora General del Presupuesto Público Nacional

REVISÓ: Juan F. Arboleda /Adriana Rios
ELABORÓ: Diana Quiroga

Firmado digitalmente por: CLAUDIA MARCELA NUMA PAEZ

Directora General del Presupuesto Público Nacional

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Código Postal 111711
PBX: (571) 381 1700
Atención al ciudadano (571) 6021270 - Línea Nacional: 01 8000 910071
atencioncliente@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6C- 38 Bogotá D.C.
www.minhacienda.gov.co

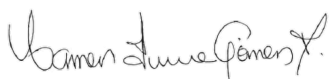
Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>
qSwg S372 xVaE /4r LXw1 6gTe zkw=

CERTIFICACIÓN

De acuerdo con la orden de compra 61547 de 2020 me permito indicar los valores a registrar para cada año, teniendo en cuenta las vigencias futuras:

Año	Valor
2020	\$ 41.206.288,17
2021	\$ 436.555.808,32
Total Orden	\$ 477.762.096,50

Atentamente,



Carmen Ivone Gómez Díaz

Subdirectora

Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones

Dirección de Comercio Exterior





ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA LA CELEBRACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE AGREGACION POR DEMANDA - ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE

DEPENDENCIA SOLICITANTE:	Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones
FECHA:	30 de octubre de 2020
OBJETO DEL CONTRATO:	Prestar servicio centro de atención de llamadas y chat para la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE, de acuerdo con las especificaciones técnicas.

Los presentes estudios previos han sido elaborados de acuerdo con las disposiciones contenidas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011, Decreto-Ley 019 de 2012, Decreto 1082 de 2015 y las disposiciones internas del Ministerio.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON LA CELEBRACION DEL CONTRATO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como entidad que administra la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), requiere contratar un servicio de centro de atención de llamadas y chat para uso exclusivo de la VUCE, que brinde una atención oportuna a las llamadas y chat de los usuarios que consultan esta herramienta informática, con el fin de adelantar y agilizar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de importación y exportación.

DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA FORMA COMO SE PUEDE SATISFACER LA NECESIDAD

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo requiera contratar el servicio de centro de atención de llamadas y chat para uso exclusivo de la VUCE, así:

Items	Servicio
1	3 Agentes de Centro de Contacto, modalidad profesional, jornada ordinaria, nivel oro.
2	3 Agentes de Centro de Contacto, modalidad técnico, jornada ordinaria, nivel oro.
3	1 Supervisor operación Centro de Contacto, modalidad detallada, jornada ordinaria.
4	Minuto IVR (Interactive Voice Response) –Enrutador, capacidad 500 minutos.
5	Cargo PRI (Primary Rate Interface), con 30 canales, servicio 7x24.



6	2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
7	Hora desarrollo, capacidad 400 horas.
8	Chatbot, capacidad 500 transacciones de chatbot.

2. OBJETO A CONTRATAR, ESPECIFICACIONES TECNICAS, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN

2.1 OBJETO DEL CONTRATO: Prestar servicio del centro de atención de llamadas y chat para la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE, de acuerdo con las especificaciones técnicas.

United Nations Standard Products and Services Code® - Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas), la siguiente es la codificación del objeto a contratar:

Código UNSPSC	Nombre Oficial
83111507	Servicios de buró de central de llamadas ('call center')

A continuación se describen en forma detallada las especificaciones técnicas mínimas del servicio a contratar:

Item	SERVICIO	CARACTERÍSTICAS	CAPACIDAD	UNIDAD X CAPACIDAD	Tiempo
1	Agentes Profesionales de Centro de Contacto - Nivel de servicio oro.	Jornada Ordinaria	3	Agente	12 meses
2	Agentes Técnicos de Centro de Contacto - Nivel de servicio oro.	Jornada Ordinaria	3	Agente	12 meses
3	Supervisor operación Centro de Contacto	Jornada Ordinaria	1	Supervisor	12 meses
4	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	500	Minuto	12 meses
5	Cargo PRI (Primary Rate Interface) con 30 canales.	Servicio 7x24	1	Unidad	12 meses
6	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva,	NA	2	Anuncio	12 meses
7	Hora de desarrollo	NA	400	Hora	12 meses
8	Chatbot	NA	500	Transacción Chatbot	12 meses

Se anexa simulador de Colombia Compra Eficiente.

2.2 OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

Considerando que el Acuerdo Marco para la prestación de servicios de BPO No. CCE-595-1-AMP-2017, cuyo objeto es: "... establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO; y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras."

Se tiene como obligaciones de las partes, las estipuladas en los Estudios y Documentos Previos para la contratación del servicio de BPO

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/contrato_firmado_0.pdf

ENTREGABLES: Prestación del servicio de centro de atención de llamadas y chat para la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE e informe mensual de la operación del call center.

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo de ejecución del contrato será a partir del 01 de Diciembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021.

LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución será en la ciudad de Bogotá.

CRITERIO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL: No aplica

CRITERIO DISCAPACIDAD: No aplica

CRITERIO DERECHOS HUMANOS: No aplica

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

El proceso de selección es mediante un Acuerdo Marco de Precio y se regirá por la Ley 1150 de 2007 que le permite al Estado utilizar Acuerdos Marco de Precios, Decreto 4170 de 2011 que designó a Colombia Compra Eficiente el diseño, organización y celebración de los Acuerdos. La función de suscribirlos la asignó a la Dirección General de la entidad y a la Subdirección de Negocios le fijó identificar y promover mecanismos de adquisición y de agregación de demanda, además de diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO

Considerando que la orden de compra derivada del Acuerdo Marco para la prestación de servicios de BPO No. CCE-595-1-AMP-2017, resulta ser la opción más favorable para el Ministerio, garantizando la selección objetiva del respectivo proveedor según las condiciones de dicho Acuerdo, se tiene como estudio de mercado la cotización generada por el simulador descargado de la página web de compra eficiente, la cual hace parte del presente documento.

VALOR DEL CONTRATO: CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES NOVENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS CON 19 CENTAVOS, IVA incluido, (\$495.092.353,19) el valor total distribuido entre las vigencias así:

2020 (1 al 31 de Diciembre): CUARENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS, IVA incluido (\$42.650.476).

Unidad Ejecutora 350102-000, CDP N° 8620 del 24 de julio de 2020.

2021 (Enero a 30 de Noviembre): CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA UN MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS, IVA incluido. (\$ 452.441.877).

Unidad 2, aprobación vigencias futuras por valor de \$ 478.682.075 para el año 2021 (Enero 1 al 30 noviembre), el servicio para la vigencia 2021 corresponde al valor de CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA UN MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS, IVA incluido. (\$ 452.441.877) y para el incremento de IPC y salario mínimo se estimó un valor de \$ 26.240.198, Oficio Ref. 2-2020-054727 del 28 de octubre de 2020, suscrito por la Directora General del Presupuesto Público Nacional.

RUBRO PRESUPUESTAL: Proyecto de inversión “Fortalecimiento de los servicios brindados a los usuarios de comercio exterior a nivel Nacional” de la Dirección de Comercio Exterior.

UNIDAD EJECUTORA: 35-01-02

NOMBRE PROYECTO INVERSIÓN NACIONAL: Proyecto de inversión “Fortalecimiento de los servicios brindados a los usuarios de comercio exterior a nivel Nacional” de la Dirección de Comercio Exterior.

FICHA EBI No. 2018011000279

LINEA/ACTIVIDAD QUE DESARROLLA: Brindar servicio de Call Center.

FORMA DE PAGO: El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo pagará el valor del contrato que se suscriba a través de la Tesorería de la Entidad en forma mensual vencida, previa presentación de la factura comercial. Este pago esta sujetos a la certificación de cumplimiento a entera satisfacción, expedida por el supervisor del contrato, con sujeción a las apropiaciones presupuestales, al Programa Anual Mensualizado de Caja de las vigencias 2020 y 2021, a la situación de fondos por parte de la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional y al correspondiente trámite administrativo; el Ministerio pagará al contratista el valor del contrato previa certificación sobre cumplimiento de pago de obligaciones con al sistema de seguridad social integral y parafiscales (SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar); de acuerdo con la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

5. CRITERIOS DE SELECCIÓN



La orden de compra derivada Acuerdo Marco para la prestación de servicios de BPO No. CCE-595-1-AMP-2017, cuyo objeto es: "...establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO; y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras", resulta ser la opción más favorable para el Ministerio, garantizando la selección objetiva del respectivo proveedor según las condiciones de dicho Acuerdo.

A través del Acuerdo Marco de BPO las Entidades Estatales pueden adquirir los Servicios BPO de cada Lote en tres (3) niveles de servicio, (i) Platino; (ii) Oro; y (iii) Plata, de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas en el Anexo 1 del pliego de condiciones, lo que permite obtener mayor valor por dinero en el sistema de contratación pública al eliminar costos de intermediación y hacer más ágil y simple la contratación. Así mismo, Colombia compra eficiente adelantó el estudio de mercado, elaboro estudios y documentos previos que recogen el trabajo de planeación del proceso de contratación.

6. ANALISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

Considerando que la orden de compra derivada Acuerdo Marco para la prestación de servicios de BPO No. CCE-595-1-AMP-2017, cuyo objeto es: "... establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO; y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras", se tiene como análisis de riesgos y la forma de mitigarlos los estipulados en los Estudios y Documentos Previos para la contratación de un instrumento de agregación de demanda de Servicios de BPO.

(https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/contrato_firmado_0.pdf)

7. GARANTÍAS A EXIGIR EN EL CONTRATO

De conformidad con lo previsto en el Decreto 1082 de 2015, las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata el Título III de las disposiciones especiales en las órdenes de compra derivadas de Acuerdos Marco de Precios a menos que el Acuerdo respectivo disponga lo contrario. Teniendo en cuenta lo anterior, no se exige garantía alguna para avalar el cumplimiento de las obligaciones surgidas de la orden de compra

8. INDICACIÓN DE SI EL CONTRATO ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL

Las contrataciones directas no están cobijadas por Acuerdo Comercial.

9. SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato para su ejecución presupuestal será ejercida por el Asesor de la Dirección de Comercio Exterior, quién la adelantará en los términos de la Resolución No. 3861 de 2015.



La supervisión del contrato en materia funcional será ejercida por el Subdirector de Diseño y Administración de Operaciones de la Dirección de Comercio Exterior, quién la adelantará en los términos de la Resolución No. 3861 de 2015.

PERFIL SUPERVISOR PARA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL: Asesor Grado 08 de la Dirección de Comercio Exterior, Luz Belén Fernández Álvarez

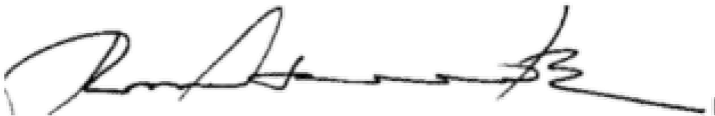
PERFIL SUPERVISOR EN MATERIA FUNCIONAL: Subdirector de Diseño y Administración de Operaciones, toda vez que en sus funciones tienen relación directa con las obligaciones derivadas del contrato a suscribir, por lo tanto es el funcionario idóneo para realizar la supervisión.

Cordialmente,

CARMEN IVONNE GÓMEZ DÍAZ

Subdirectora de Diseño y Administración de Operaciones

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL											
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes “Ítems de afectación de gastos”											
Numero:	8620	Fecha Registro:	2020-07-24	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-01-02 MINCOMERCIO INDUSTRIA TURISMO - DIRECCION GENERAL DE COMERCIO EXTERIOR						
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno				
Valor Inicial:	42.650.476,00	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual.:	42.650.476,00	Saldo x Comprometer:	42.650.476,00	Vr. Bloqueado	0,00		
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS							
Número:	10220	Fecha Registro:	2020-07-23	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:			
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO											
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO	
000 Dependencia de Afectacion Gastos Direccion de Comercio Exterior	C-3501-0200-2-0-3501004-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE APOYO PARA FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR A NIVEL NACIONAL	Nación	16	SSF							
						Total:	42.650.476,00	0,00	42.650.476,00	42.650.476,00	0,00
Objeto:	SERVICIO CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS Y CHAT PARA LA VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR -DCE										



Firma Responsable