

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE LA COMPRA
Nro. 103453**

La Directora de Soluciones y Soporte Comercial del Fondo Nacional de Garantías S.A.-FNG, obrando como Supervisora de la Orden de Compra Nro. 103453, presentó Informe Parcial con el fin de proceder a efectuar el pago Nro. 15 de la Orden de Compra, en los siguientes términos:

1. INFORMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA:

Contratista:	BPM CONSULTING SAS
Objeto:	Contratar el servicio del Centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, procedimientos y comunicación del Fondo Nacional de Garantías con los grupos de interés internos y externos mediante los canales de atención no presenciales dispuestos en el proceso misional de servicio al cliente.
Valor inicial del contrato:	QUINIENTOS SETENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS UN PESOS (\$ 571.247.201)
Valor de la adición:	NOVENTA MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS (\$ 90.583.344)
Valor de la adición:	CIENTO OCHENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (\$ 182.351.368)
Valor de la adición:	UN MILLÓN QUINIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SESENTA PESOS (\$ 1.567.060)
Valor total del contrato:	OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES, SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$845.748.973)
Plazo inicial del contrato:	12 meses
Prórroga:	3 meses
Plazo final del contrato:	31 de marzo 2024
Fecha de suscripción:	29 de diciembre 2022
Fecha de inicio:	01 de enero 2023
Fecha de Terminación:	31 de marzo 2024
Informe Nro.	15 Periodo: Desde 01/03/2024 Hasta: 31/03/2024

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE LA COMPRA
Nro. 103453**

2. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	DESCRIBA LOS SOPORTES DE LA EJECUCIÓN
Orden de compra – Capacidad Contratada: Seis (06) Agentes Generales en Sitio.	El proveedor garantizó la disponibilidad de los agentes, así: - Cinco (05) agentes durante 30 días del mes. Un agente (01) durante 23 días del mes.	Se presentaron las siguientes inasistencias: Disminución de un agente el 15 de marzo	Bitácora de personal mensual enviada por el Proveedor junto con reporte de logueo y deslogueo de los agentes.
Orden de compra – Capacidad Contratada: Dos (02) Agentes técnicos.	El proveedor garantizó la disponibilidad de los dos (02) agentes técnicos durante los 30 días del mes.	No se presentan ausencias de los agentes técnicos que representen disminución.	Bitácora de personal mensual enviada por el Proveedor junto con reporte de logueo y deslogueo de los agentes.
Orden de compra – Capacidad Contratada: Un (01) Supervisor Servicios BPO.	El proveedor garantizó la disponibilidad de un (01) Supervisor de Servicios BPO durante los 30 días del mes.	No se presenta ausencia del supervisor que represente disminución.	Bitácora de personal mensual enviada por el Proveedor junto con reporte de logueo y deslogueo del equipo.
Orden de compra – Capacidad Contratada: Un (01) Líder de calidad.	El proveedor garantizó la disponibilidad de un (01) Líder de Calidad BPO durante los 30 días del mes.	No se presentan ausencias del líder de calidad que represente disminución.	Bitácora de personal mensual enviada por el Proveedor junto con reporte de logueo y deslogueo del equipo.
Orden de compra – Capacidad Contratada: Seis (06) Plataformas de Centro de Contacto para Agente	El proveedor garantizó la disponibilidad de plataforma durante los 30 días del mes.	No se presentan interrupciones en el servicio.	Certificación de disponibilidad de plataforma presentada por el proveedor
Orden de compra – Capacidad Contratada: Doce (12) Troncal SIP	El proveedor garantizó la disponibilidad de doce (12) troncales contratadas por 30 días.	No se presentan afectaciones de troncales que representen disminución.	Certificación de disponibilidad de plataforma
Orden de compra – Capacidad Contratada: VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	El proveedor garantizó la disponibilidad de 1 VPN contratada por 30 días.	No se presentan afectaciones de VPN que representen disminución.	Certificación de disponibilidad de plataforma
Orden de compra – Capacidad Contratada: Minutos de conexión Outbound/Inbound de fijo a celular	Sobre 1500 minutos contratados para la ejecución del mes, fueron consumidos 685 minutos durante el mes.	Consumo de 685 minutos.	Base para minutos celular y nacional marzo.
Orden de compra – Capacidad Contratada:	Sobre 700 minutos contratados para la ejecución del mes, no fueron consumidos minutos durante el mes.	Sin consumo de minutos.	No aplica

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE LA COMPRA
Nro. 103453**

Esta información se encuentra en el expediente contractual que reposa en la carpeta publica en la ruta: Z:\2023\Acuerdo Marco de Precio\AMP-02. BPO 2023 OC 103453.

Así como, en el SECOP II a través del siguiente link: [| Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública.](#)

3. INFORMACIÓN FINANCIERA:

RESPALDO PRESUPUESTAL		
Nro., de CDP y fecha	Nro., de RP y fecha	VALOR
700000872 del 30 de noviembre del 2022	800000397 del 30 de diciembre del 2022 500194537 del 17 de marzo del 2023	\$ 815.387.301.00
700000931 del 23 de noviembre 2023	800000442 del 23 de noviembre 2023	\$ 182.351.368.00
200212801 del 28 de febrero 2024	500209984 del 29 de febrero 2024	\$ 1.567.060

4. CONTROL DE PAGOS:

Fecha	Nro. Egreso	Valor Bruto (valor total de la factura sin deducciones)	Concepto
17 de abril 2023	3700199615	\$ 53.046.424	Pago mes de enero 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
17 de abril 2023	3700199615	\$ 54.313.468	Pago mes de febrero 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
24 de mayo 2023	3700202042	\$ 53.627.710	Pago mes de marzo 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
26 de junio 2023	3700204617	\$ 54.040.570	Pago mes de abril 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
28 de julio 2023	3700207041	\$ 53.629.521	Pago mes de mayo 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
12 de septiembre 2023	3700210068	\$ 54.439.726	Pago mes de junio 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
18 de septiembre 2023	3700210544	\$ 54.023.317	Pago mes de julio 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
3 de octubre 2023	3700211705	\$ 55.836.007	Pago mes de agosto 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
2 de noviembre 2023	3700213754	\$ 54.302.828	Pago mes de septiembre 2023 - ejecución Orden de compra No. 103453
11 de diciembre 2023	3700217223	\$ 54.709.603	Pago mes de octubre 2023 – ejecución Orden de compra No. 103453
05 de enero 2024	3700218960	\$ 54.452.979	Pago mes de noviembre 2023 – ejecución Orden de Compra No. 103453
05 de enero 2024	3700218960	\$ 54.704.459	Pago mes de diciembre 2023 – ejecución Orden de Compra No. 103453
11 de marzo 2024	3700223663	\$ 60.482.486	Pago mes de enero 2024 – ejecución Orden de Compra No. 103453
05 de abril 2024	3700225429	\$ 60.966.529	Pago mes de febrero 2024 – ejecución Orden de Compra No. 103453
Total Pagado		\$ 772.575.083	

	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO: FR-GCT-056
	INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN	VERSIÓN: 3

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE LA COMPRA
Nro. 103453**

5. DESCRIPCIÓN DEL PAGO o DESEMBOLSO A REALIZAR:

PAGO Nro. 15	
Requisitos	Descripción
Entregable o producto u honorarios	Informe de gestión realizado por el proveedor en el que se encuentra el detalle de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio y gestión realizada
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de pago de parafiscales
Demás documentos que exija la forma de pago del contrato	Certificación de disponibilidad de plataforma

6. RELACIÓN DEL PAGO A EFECTUAR:

PERIODO FACTURADO		VALOR A PAGAR	Nro. FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE	CONCEPTO
DESDE	HASTA			
01 de marzo 2024	31 de marzo 2024	\$ 61.102.462	SBPM - 3331	Pago mes de marzo 2024, ejecución de la orden de compra No. 103453
VALOR TOTAL DEL CONTRATO		\$ 845.748.973		
SALDO POR EJECUTAR		\$ 12.071.427		

% ejecución presupuestal:

% ejecución en tiempo:

7. EL SUPERVISOR DEL CONTRATO Y/O CONVENIO CERTIFICA QUE:

CUMPLIMIENTO	MARQUE CON UNA X EN CASO DE QUE SEA POSITIVA LA RESPUESTA, EN CASO CONTRARIO INDIQUE LAS RAZONES POR LAS CUALES HA INCUMPLIDO EL CONTRATISTA
El contratista a la fecha viene cumpliendo a satisfacción con el objeto del contrato.	X
Las obligaciones contractuales se vienen ejecutando de conformidad con lo pactado, a la fecha de corte del informe, con la debida oportunidad y diligencia.	X
El contratista, a la fecha, ha cumplido con el pago al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales y aportes parafiscales de acuerdo con la certificación emitida por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal de conformidad con las normas vigentes.	X
Verifiqué el cumplimiento de las obligaciones contractuales y recibí los informes y/o productos correspondientes pactados entre las partes, los cuales fueron revisados y cargados oportunamente en la plataforma del Sistema de Gestión Documental de la Entidad y publicados en el SECOP.	X



GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

CÓDIGO: FR-GCT-056

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

VERSIÓN: 3

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE LA COMPRA
Nro. 103453**

La ejecución presupuestal ha obedecido a los pagos y desembolsos pactados contractualmente.

X

8. MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS AL CONTRATO O CONVENIO:

Revisados los informes y soportes que reposan en la Carpeta Contractual en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y en el SECOP II, se puede señalar que no hubo materialización de riesgos asociados a la ejecución del contrato o convenio.

9. OBSERVACIONES:

Sobre el valor total del contrato, esto es, \$ 845.748.973 fue ejecutado un total de \$833.677.546 teniendo en cuenta que, los servicios contratados tales como, los minutos mensuales son cobrados de acuerdo con el consumo realizado. Así mismo, la asistencia del recurso humano del equipo de trabajo (agentes generales, supervisor y líder de calidad) son facturados de acuerdo con la asistencia mensual del personal, en razón a esto a favor del FNG queda un total de \$ 12.071.427

Para el cierre de ejecución del presente contrato se realiza validación de la información correspondiente a las grabaciones de las llamadas atendidas durante la ejecución, las cuales se encuentran en carpeta alojada en el SFTP. Adicionalmente, se realiza la inactivación de usuarios del equipo de trabajo sobre los aplicativos del FNG

10. FIRMAS:

NOMBRE DEL SUPERVISOR	CARGO	FIRMA	FECHA
Carolina Botero Ossa	Directora de Soluciones y Soporte Comercial		9 de agosto 2024

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Jeny Paola Riaño Tapiero	Especialista de Calidad y oportunidad en las respuestas	Proyectó
Carolina Botero Ossa	Directora de Soluciones y Soporte Comercial	Revisó
Carolina Botero Ossa	Directora de Soluciones y Soporte Comercial	Aprobó