



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 9
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 5

INFORME FINAL DE SUPERVISION/INTERVENTORIA
CONTRATO No. 47779 DE 2020

1. Los suscritos, en condición de supervisores del contrato (Orden de Compra) No. 47779 de 2020, suscrito con **Américas Business Process Services S.A.**, manifiestan que el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el contrato, en especial las obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social en salud y pensiones y/o parafiscales.
- 2.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES DE LAS CUALES SE DESPRENDE EL CUMPLIMIENTO REALIZADAS POR EL CONTRATISTA
CIAC: Atención del canal telefónico, correo electrónico, video llamadas, chat, y canales dispuestos por el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC para atención al ciudadano, así como el conmutador del Ministerio de Relaciones Exteriores	El proveedor atendió los canales dispuestos por el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC – según las orientaciones que al respecto brindó la coordinación del Grupo de Trabajo al Proveedor. Lo anterior a través de agentes técnicos, agentes técnicos bilingües, agentes profesionales tanto en jornada ordinaria como en servicio 7*24. Tales actividades específicas derivadas de las actividades generales establecidas por las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios. A continuación se relacionan los servicios: • Agente Técnico Bilingüe, 3 servicios en jornada 7*24 (Ítem 2 OC) • Agente General, 3 servicios en jornada 7*24 (Ítem 3 OC) • Agente Técnico, 4 servicios en jornada 7*24 (Ítem 4 OC) • Agente Profesional, 8 servicios en jornada ordinaria (Ítem 5 OC)

Elaboró Carolina Cruz M.

FV: 23/12/2019



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores

República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 9
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 2 de 5

	Agente Profesional, 3 servicios en jornada 7*24 (Ítem 6 OC)
CIAC: Supervisión de la operación.	A través de 1 servicio de supervisor en jornada 7*24 (Ítem 8 OC), el proveedor dispuso de tal recurso humano para atender el servicio de supervisión de la operación CIAC. Tales actividades específicas derivadas de las actividades generales establecidas por las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para este tipo de agente.
CIAC: Calidad de la operación.	A través de 2 servicios de líder de calidad en jornada ordinaria (Ítem 7 OC), el proveedor dispuso de tal recurso humano para atender el servicio. Tales actividades específicas derivadas de las actividades generales establecidas por las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios, para este tipo de agente.
VISAS: Atención presencial y en línea de los trámites previos a la autorización de visas (la autorización corresponde a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores).	Lo anterior a través de 8 servicios de agentes profesionales bilingües en jornada ordinaria (Ítem 9 OC)
VISAS Y PASAPORTES: Supervisión de las operaciones	Lo anterior a través de 1 servicio de supervisor en jornada ordinaria (Ítem 10 OC) de manera compartida por tratarse de grupos pequeños.
PASAPORTES: Atención presencial para brindar orientación en fila y/ o en sala, entrega de turnos y búsqueda y entrega de pasaportes a los ciudadanos, en las dos sedes de pasaportes de la ciudad de Bogotá del Ministerio de Relaciones Exteriores.	Lo anterior a través de 17 servicios de agentes generales en jornada ordinaria (Ítem 1 OC), cuya distribución correspondió a 8 agentes en la Sede Norte y 9 agentes en la Calle 53 en cada grupo de trabajo de pasaportes.
APOSTILLA: Atención del trámite de apostilla y/o legalización a través del sistema dispuesto por la entidad para tales fines.	Lo anterior a través de 23 servicios agentes profesionales en jornada ordinaria (Ítem 11 OC).
APOSTILLA: Supervisor de la operación.	Lo anterior a través de 1 servicio de supervisor en jornada ordinaria (Ítem 12 OC), el proveedor dispuso de tal recurso humano para atender el servicio.
Ejecutar las actividades en los términos establecidos en la orden de compra	El proveedor ejecutó las actividades en los términos establecidos en la O.C. y de acuerdo con las actividades específicas requeridas por cada grupo interno de trabajo de la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al

Elaboró

Carolina Cruz M.

FV: 23/12/2019



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 9
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 3 de 5

	Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores, lo anterior siempre en armonía con las actividades establecidas por las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios - A.M.P. – para cada perfil de agentes.
Presentar informes mensuales de ejecución de actividades	El proveedor presentó junto con las facturas por actividades ejecutadas cada mes, un informe mensual detallado de las actividades, el cual fue sometido a revisión de los supervisores previa aprobación del mismo.
Presentación de Informe Final	El proveedor presentó un informe general final de actividades comprendidas (se adjunta)
Cumplimiento de los pagos al sistema de Seguridad Social	Se anexa copia del soporte correspondiente al mes de diciembre de 2020. En todo caso es preciso indicar que junto con cada una de las facturas, se remitió al área de pagaduría, además del informe mensual detallado de actividades una certificación suscrita por el Revisor Fiscal del contratista.

**Actividades desarrolladas según el alcance de la justificación de la O.C.: Compra de servicio de agentes a través de acuerdo marco de precios – Servicios BPO, para la atención en los grupos de trabajo de CIAC – Centro Integral de Atención al Ciudadano – Visas e Inmigración, Apostilla y Legalización, Pasaportes, así como el servicio de conmutador de la Cancillería.*

Lo anterior toda vez que la O.C. no establece en estricto sentido un objeto contractual, y en todo caso en armonía con las actividades establecidas en las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para cada perfil de agente.

3. Asimismo, el balance económico del contrato/orden a la fecha es:

VALOR DEL CONTRATO/ORDEN	VALOR EJECUTADO	VALOR ADEUDADO AL CONTRATISTA	VALOR LIBERADO
\$ 2.824.503.217,36	\$ 2.583.267.377,57	\$ 0	\$ 241.235.839,79

Justificación:

El saldo a liberar obedece a:

Elaboró	Carolina Cruz M.
---------	------------------

FV: 23/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 9
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 4 de 5

- a. Se paga por servicios efectivamente prestados. En este sentido el proveedor no facturó los servicios cuando no se causaron, ni costos por ítems que no se "consumieron" por ello, la facturación no tiene un valor fijo para cada mes.

*Libерación de la Orden de Compra por Vigencias

4. En consecuencia, el contratista SI X NO cumplió con la ejecución del contrato.

CALIFICACIÓN	MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	EXCELENTE (4)
JUSTIFICACIÓN ¹			X	

Recomendaciones y/o concepto del supervisor y/o interventor²:

El proveedor Américas Business Process Services S.A. ejecutó de manera idónea la O.C. 47779 de 2020. Atendió las reuniones que solicitaron las coordinaciones de los grupos internos para verificar la ejecución, realizó las modificaciones y/o aclaraciones a los informes cuando a ello hubo lugar, así mismo realizó recomendaciones y/o sugerencias de carácter operativo en aras de optimizar el servicio cuando a ello hubo lugar. El proveedor estuvo en comunicación constante con las coordinaciones de los grupos internos para lo cual dispuso de un líder de operación que hizo presencia en las sedes y administró las necesidades de su personal a través de los supervisores de Américas Business Process Services S.A. para cada grupo.

¹ De acuerdo con la calificación, el supervisor deberá justificar y enumerar los logros de mayor relevancia alcanzados por el proveedor dentro de la ejecución del contrato o convenio.

² El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y sus decretos reglamentarios actuará bajo la calidad de Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales. La información aquí registrada tiene como finalidad informarle sobre asuntos relacionados con la gestión de la Entidad en desarrollo de nuestras funciones y; para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios.

El Titular de los Datos Personales pueda ejercer los derechos que le asisten en el marco de la mencionada Ley a través del correo electrónico: contactenos@cancilleria.gov.co o a la dirección: Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez, Bogotá, Colombia; dirigido a Protección de Datos Personales, Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sus datos personales pueden ser transmitidos y/o transferidos a nivel nacional y/o internacional. Mayor información para conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella en <http://www.cancilleria.gov.co>

Elaboró Carolina Cruz M.

FV: 23/12/2019



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-20
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 9
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 5 de 5

Para constancia se firma en Bogotá, a los 23 días del mes de enero de 2022

CRISANTO ORLANDO TORRES PABON

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC
Supervisor

ANYURIVET DAZA CUERVO

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Norte
Supervisor

EUFRACIO MORALES

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones
Supervisor

LADY ANDREA GARZON PIRE

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Calle 53
Supervisor

VICTOR HUGO ECHEVERRY

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Supervisor

Anexo: Informe Final Contratista Américas Business Process Services S.A.,
Proyectó: Adriana del Pilar Guzmán O - Asesora GIT Apoyo Jurídico, Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano.

Elaboró	Carolina Cruz M.
---------	------------------

FV: 23/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.