

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	1 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA				
Nombre del Contratista:	Outsourcing S.A.			
Número de Identificación:	800211401	Tipo de Identificación:	Cédula de ciudadanía	NIT: X

INFORMACIÓN DEL CONTRATO							
Número de contrato:	Orden de compra 45587						
Fecha de Inicio del Contrato:	27	02	2020	Fecha de Terminación de Contrato	31	12	2020
Valor total del contrato:	\$1.956.888.306,57			Número de compromiso presupuestal- RP:	25220		57320
Objeto del contrato:	Contratar la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco del proyecto de eficiencia de servicio al ciudadano						

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PAGO AL CONTRATISTA							
Cuenta de cobro:	Factura:	FE - 1005190	Número de pago correspondiente a la vigencia:	5	de	10	
Periodo informado desde:	1	Julio	2020	Hasta:	31	Julio	2020
Valor por cobrar en números:	\$	180.105.078					

INFORMACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	
Nombre del supervisor:	Rigoberto Rodríguez Peralta
Cargo del supervisor:	Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico

Informe de ejecución en el periodo y observaciones del supervisor:	El presente informe se realiza con las siguientes finalidades:								
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar la ejecución del contrato del mes de julio de 2020 2. Realización del pago del mes de julio de 2020 								
	A través de este informe la supervisión y el apoyo a la supervisión del contrato por parte de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- informan la ejecución del mes de julio de 2020 de la Orden de Compra No. 45587 de 2020 dada en virtud del acuerdo marco de precios de BPO CCE-595-1 -AMP-2017.								
	El valor para la vigencia 2020 de la orden de compra No. 45587 es el siguiente:								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>\$1.798.578.948,63</td> </tr> <tr> <td>Adición No1</td> <td>\$158.309.357,94</td> </tr> <tr> <td>Total OC</td> <td>\$1.956.888.306,57</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2020	\$1.798.578.948,63	Adición No1	\$158.309.357,94	Total OC	\$1.956.888.306,57
Año	Valor								
2020	\$1.798.578.948,63								
Adición No1	\$158.309.357,94								
Total OC	\$1.956.888.306,57								
	La ejecución del contrato está de la siguiente forma:								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes facturado</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marzo</td> <td>\$ 179.993.518,00</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>\$ 179.914.210,00</td> </tr> </tbody> </table>	Mes facturado	Valor	Marzo	\$ 179.993.518,00	Abril	\$ 179.914.210,00		
Mes facturado	Valor								
Marzo	\$ 179.993.518,00								
Abril	\$ 179.914.210,00								



**INFORME DE SUPERVISION PARA
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS**

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	2 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Mayo	\$	179.776.664,00
Junio	\$	180.099.080,00
Valor total ejecutado	\$	719.783.472,00

Valor a pagar para el mes de julio

Valor a pagar para Julio	\$	180.105.078,00
---------------------------------	----	----------------

Ahora bien, se informa que el contratista Outsourcing S.A. cumplió con la prestación del servicio durante el mes de julio de 2020, según lo solicitado en la OC No. 45587 en donde se realizó seguimiento a los ANS de la operación cumpliéndolos todos según las metas establecidas.

El reporte del servicio de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente se encuentra en SharePoint en la siguiente URL:

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

En el archivo "Acumulado de Facturación 2020.xlsx", Hoja del Excel con nombre "Julio".

En ese archivo se evidencia que durante el periodo se presentó:

1. Ausentismo de agentes (Excel fila 58 columna AH):

Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes profesionales	0	0
Agentes técnicos	2	2
Agentes generales	23	22
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

Se presentaron en total 25 ausencias de las cuales 24 fueron cubiertas por los agentes de reserva, se presentó 1 ausentismo de un agente general que no fue cubierto.



**INFORME DE SUPERVISION PARA
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS**

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	3 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 128 columna A):

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,6%	100%
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	<=2,0%.	0%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,6
Rotación de agentes	< 10%	0%
Eficacia canales de comunicación	>=77%	87.1%
Ocupación	>=60%	81,6%
Precisión error critico de usuario	>=90%	99 %
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	93.3%
Nivel de servicio para el canal voz	D>=39%	47,1%
Tiempo de atención canales: Chat	<=50 seg	5 seg
TMO	20 min	16:27 min
Precisión error critico de negocio	>=90%	93,3%

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

<https://cceficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407&id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2020%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC45587%5FMesaServicio%2FPagos%2F202007%5FJulio>

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

Descripción	Valor Unitario mes	Cantida d	Valor Total
Agentes generales	\$ 2.892.959	25.97	\$ 75.130.145
Agentes técnicos	\$ 3.497.444	10	\$ 34.974.440
Agentes profesionales	\$ 4.621.740	4	\$ 18.486.960
Supervisores	\$ 4.588.591	2	\$ 9.177.182



**INFORME DE SUPERVISION PARA
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS**

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	4 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Líderes de calidad	\$ 4.318.718	2	\$ 8.637.436
Puesto de trabajo sin agente	\$ 617.667	1	\$ 617.667
Minuto IVR (Interactive Voice Response)	\$ 8	72.580	\$ 580.640
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$ 21	11.040	\$ 231.840
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	\$ 8	168	\$ 1.344
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	\$ 21	52	\$ 1.092
Licencias de chat	\$ 58.378	8	\$ 467.024,00
Cargo Pri	\$ 620.816	2	\$ 1.241.631
Licenciamiento Microsoft Office	\$ 40.941	44	\$ 1.801.404
	Subtotal		\$ 151.348.805
		IVA	\$ 28.756.273
	Total con todos los impuestos incluidos		\$ 180.105.078

Por lo anterior, y de acuerdo con la cláusula 10 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, la cual, indica que la facturación se realiza cada mes, la supervisión y los apoyos a la supervisión autorizan el pago al contratista previa verificación de la factura No FE-1005190 del 12 de noviembre de 2020, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de julio de 2020; por un valor de CIENTO OCHENTA MILLONES CIENTO CINCO MIL SETENTA Y OCHO PESOS (\$180.105.078.) M/CTE

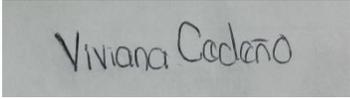
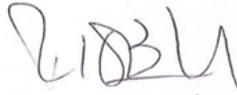
La supervisión y los apoyos a la supervisión informan que el contratista entregó el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, suscrita por representante legal o revisor fiscal, de manera anexa a la factura.

De conformidad con lo anterior, la funcionaria Lady Viviana Cedeño - Analista T2 Grado 02, apoyó la supervisión del contrato en cumplimiento de la función de su cargo "Realizar las actividades vinculadas a la prestación del servicio de soporte para el buen uso y utilización de las plataformas de compra y contratación pública de Colombia Compra Eficiente de acuerdo con los procedimientos y buenas prácticas establecidas.", al igual que la contratista Genny Yazmín Perez Peña cuyo objeto contractual es "Prestar servicios profesionales a la Subdirección de



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	5 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



	<p><i>Información y Desarrollo Tecnológico como líder de operaciones y soporte de todos sistemas de información para la compra pública de la ANCP-CCE con el fin de operar de forma sostenible el SECOP”, acreditan la información consignada en este informe y en constancia de ello suscriben el presente documento en conjunto con la supervisión.</i></p>		
	 Lady Viviana Cedeño Funcionaria SIDT Analista T2 Grado 04	 Genny Yazmín Pérez Peña Contratista – SIDT CCE-026-4H-2020	
	El pago de esta factura se hace con recursos de inversión-nación.		
¿Se ha materializado los riesgos de la contratación contenidos en el Estudio Previo?	SI	NO	X
Justificación (En caso de ser afirmativo el riesgo):			
Firma para aprobación:	<p>El supervisor certifica que el proveedor cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas en el periodo. Igualmente certifica que el proveedor dio cumplimiento con las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social y cumplió con los aportes de salud, pensión y ARL.</p>		
	 Rigoberto Rodríguez Peralta Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico Supervisor del contrato		

*Nota: Estimado supervisor; recuerde cargar **este** documento en versión pdf en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP, para la aprobación del pago del contratista.

VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	DESCRIPCIÓN CAMBIO
1	CCE-GCO-FM-08	01/23/2020	Paula Silva Campos Contratista	Gonzalo Quintero Perilla Contratista	Claudia Ximena López Secretaria General	Estandarización formato informe de supervisión para proveedores de bienes y servicios



Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

**INFORME DE SUPERVISION PARA
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS**

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	6 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Colombia Compra Eficiente

2	CCE-GCO-FM-08	11/06/2020	Andrés Cárdenas Gestor T1 grado 15	Gonzalo Quintero Perilla Asesor	Claudia Ximena López Secretaria General	Inclusión del campo de materialización del riesgo de contratación (Si- No-Justificación), y aclarando que al finalizar debe estar la firma del supervisor.
---	---------------	------------	---------------------------------------	------------------------------------	--	--



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co