

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	1 de 7
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA					
Nombre del Contratista:	Outsourcing S.A.				
Número de Identificación:	800.211.401	Tipo de Identificación:	Cédula de ciudadanía	NIT:	X

INFORMACIÓN DEL CONTRATO					
Número de contrato:	Orden de compra 65344				
Fecha de Inicio del Contrato:	26	03	2021	Fecha de Terminación de Contrato	02 03 2022
Valor total del contrato:	\$ 2.498.593.672,68		Número de compromiso presupuestal- RP:	21021 1222	
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:	OSFE - 1009939	Número de pago correspondiente a la vigencia:	12	de	13
Periodo informado desde:	1	Febrero	2022	Hasta:	28	Febrero	2022
Valor por cobrar en números:	\$ 299.054.979,79						

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"> <li>1. Informar la ejecución del contrato del mes de febrero de 2022</li> <li>2. Realización del pago del mes de febrero de 2022</li> </ol>									
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecución del contrato</li> </ol>									
	<p>➤ <b>Personal primer empleo</b></p> <p>Durante el mes de febrero no se presentaron novedades relacionadas con el personal de primer empleo, en este periodo el proveedor cumplió con este requisito.</p>									
	<p>➤ <b>Ausentismo de agentes:</b></p> <p>En el archivo "Acumulado de Facturación 2022.xlsx", Hoja del Excel con nombre "Febrero", en la fila 88, columna AE se encuentra la siguiente información:</p>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Ausentismo durante el periodo</th> <th>Cubrimiento con personal de backup durante el periodo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agentes profesionales</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Agentes técnicos</td> <td>13</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo	Agentes profesionales	4	4	Agentes técnicos	13	13
Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo								
Agentes profesionales	4	4								
Agentes técnicos	13	13								



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

<b>Código</b>	CCE-GCO-FM-08	<b>Página</b>	2 de 7
<b>Vigencia</b>	06 de noviembre de 2020		
<b>Versión No.</b>	02		



Agentes generales	24	20
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

Se presentaron 41 ausencias, de las cuales fueron cubiertas 37 por personal de backup.

➤ **Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio:**

A continuación, se presenta el cumplimiento de los indicadores para el mes de diciembre:

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,9%	99,99%
Quejas sobre los servicios BPO	<=2,0%.	0,01%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,37
Rotación de agentes	< 10%	1,49%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	97,34%
Ocupación	>=75%	78,80%
Precisión error crítico de usuario	>=90%	98,34%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	86,95%
Nivel de servicio para atención por voz	D>=80%	92,69%
Tiempo de atención canales (para chat en nivel oro)	<=50 seg	0:00:11
Tmo (Tiempo Medio de Operación)	20 min	18:12
Precisión error crítico de negocio	>=90%	94,18%
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de precisión de error crítico de usuario	<=10 %	0,00%
Tiempos de atención formulario de soporte	>=98,5%	99,94%



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

<b>Código</b>	CCE-GCO-FM-08	<b>Página</b>	3 de 7
<b>Vigencia</b>	06 de noviembre de 2020		
<b>Versión No.</b>	02		



Tiempos de atención case tracker	>=85%	87,21%
Porcentaje de atención PQRS	100%	100%

Ahora bien, en las siguientes rutas en la carpeta del mes correspondiente se encuentra el archivo de Excel "Soporte Factura de enero de 2022.xlsx" con la información que respalda cada uno de los resultados de estos indicadores:

- Enlace Secretaría General:

<https://cceeficiente.sharepoint.com/cce/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fcce%2FDocumentos%20compartidos%2FSG%2F02%2EGESTI%C3%93N%20CONTRACTUAL%2F2021%2F000%2E%20ORDENES%20DE%20COMPRA%2F002%2E%20OC%2D65344%2D2021%20OUTSOURCING%20S%2EA%2FEJECUCI%C3%93N%20CONTRACTUAL%2F014%2E%20FEBRERO%2F006%2E%20Soportes&viewid=2137f15e%2D5c4e%2D4302%2Dadb7%2D8f53941bacf7>

- Enlace Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico:

<https://cceeficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2022%2FTVEC%5FOC65344%5FOutsourcing%5FMesaServicio%2FPagos%2FFebrero%202022&viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407>

De acuerdo con las metas establecidas para cada indicador y la revisión realizada, se cumplieron todos los ANS durante el mes de febrero.

2. Pago del mes de febrero del 2022:

➤ **Información financiera de la Orden de compra**

El resumen financiero de la orden de compra No. 65344 es el siguiente:

Año	Valor
2021	\$ 1.680.384.395,00
Adición No. 1	\$ 209.529.831,10
Adición No. 2	\$ 626.032.717,79
Liberación saldo 2021	\$ 17.353.271,21
<b>Total OC</b>	<b>\$ 2.498.593.672,68</b>
Valor total ejecutado a enero 2021	\$ 2.176.992.460,73



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

<b>Código</b>	CCE-GCO-FM-08	<b>Página</b>	4 de 7
<b>Vigencia</b>	06 de noviembre de 2020		
<b>Versión No.</b>	02		



Valor pendiente por ejecutar	\$ 304.431.505,84
------------------------------	-------------------

Valor para pagar para el mes de Febrero:

Valor para pagar para febrero	\$ 299.054.979,79
-------------------------------	-------------------

Los servicios para el mes de febrero de 2022 tienen el siguiente valor:

Descripción	Valor Unitario mes	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	\$ 3.128.917,66	36,87	\$ 115.363.194,12
Agentes técnicos	\$ 3.672.159,28	18	\$ 66.098.867,04
Agente profesional Economía, admon, contaduría y afines	\$ 4.252.483,51	3	\$ 12.757.450,53
Agente Profesional Ciencias Sociales y afines	\$ 4.252.483,51	1	\$ 4.252.483,51
Supervisores	\$ 5.047.965,57	3	\$ 15.143.896,71
Líderes de calidad	\$ 4.441.020,49	3	\$ 13.323.061,47
Formador_Jornada Ordinaria	\$ 5.532.475,93	1	\$ 5.532.475,93
Minuto IVR (Interactive Voice Response)	\$ 9,60	48.472	\$ 465.331,20
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$ 26,67	20.959	\$ 558.976,53
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	\$ 8,53	160	\$ 1.364,80
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	\$ 110,95	26	\$ 2.884,70
Plataforma de centro de contacto para agente Multicanal	\$160.929.66	59	\$ 9.494.849,94
Licenciamiento Microsoft Office	\$ 48.686,50	66	\$ 3.213.309,00



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

<b>Código</b>	CCE-GCO-FM-08	<b>Página</b>	5 de 7
<b>Vigencia</b>	06 de noviembre de 2020		
<b>Versión No.</b>	02		



Troncal SIP	\$ 57.610,85	88,5	\$ 5.098.560,23
Subtotal			\$ 251.306.705,71
IVA			\$ 47.748.274,08
Total, con todos los impuestos incluidos			\$ 299.054.979,79

Así las cosas, 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 febrero de 2022 de la orden de compra No. 65344 de 2021 del acuerdo marco de precios de BPO CCE-025-AMP-2021 y se informa que el contratista Outsourcing S.A. cumplió con la prestación del servicio durante el mes de febrero de 2022, según lo solicitado en la OC No. 65344.

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

- Enlace Secretaría General:

<https://cceeficiente.sharepoint.com/cce/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Ffce%2FDocumentos%20compartidos%2FSG%2F02%2FEGESTI%2FC3%93N%20CONTRACTUAL%2F2021%2F000%2E%20ORDENES%20DE%20COMPRA%2F002%2E%20OC%2D65344%2D2021%20OUTSOURCING%20S%2EA%2FEJECUCI%2FC3%93N%20CONTRACTUAL%2F014%2E%20FEBRERO%2F006%2E%20Soportes&viewid=2137f15e%2D5c4e%2D4302%2Dadb7%2D8f53941bacf7>

- Enlace Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico:

<https://cceeficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2022%2FTVEC%5FOC65344%5FOutsourcing%5FMesaServicio%2FPagos%2FFebrero%202022&viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407>

Por lo anterior, y de acuerdo con la cláusula 10 del Acuerdo Marco de Precios de servicios CCE-025-AMP-2021, en la cual se indica que la facturación se realiza cada mes, la supervisión y el apoyo a la supervisión autorizan el pago al contratista previa verificación de la factura No OSFE - 1009939 del 16 de marzo de 2022, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de febrero del 2022; por un valor de **DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES CINCUENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS CON SETENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$299.054.979,79) M/CTE** teniendo en cuenta que el contratista cumplió con las especificaciones descritas en el acuerdo marco, fichas técnicas y demás documentos que hacen parte integral del mismo.



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



<b>Código</b>	CCE-GCO-FM-08	<b>Página</b>	6 de 7
<b>Vigencia</b>	06 de noviembre de 2020		
<b>Versión No.</b>	02		

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. Adicional realizó la publicación y aprobación de la factura en la Tienda Virtual.

Nro. de factura	Proveedor	Fecha de vencimiento neta	Total	Estado
OSFE - 1009939	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC	Ninguno	299.054.979,79	Aprobado

NOTA: Teniendo en cuenta, los lineamientos informados por parte de la Administración de SIIF Nación en Circular Externa 016 del 9 de marzo de 2021 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se realizó la verificación y aprobación de la factura No. OSFE - 1009939 en el sistema OLIMPIA IT proveedor tecnológico utilizado por el SIIF Nación.

Proveedor	Documento Proveedor	Tipo Documento	Número Documento	Fecha Emisión	Valor Total	Recibido	Aprobado por	Estado
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A	800281401	Factura	OSFE1009939	16/3/2022, 1:56:00 p. m.	299054979,79	16/3/2022, 2:04:51 p. m.	ROBERTO RODRIGUEZ PERALTA	Aprobado

De conformidad con lo anterior, la contratista Genny Yazmín Perez Peña cuyo objeto contractual es “Asesorar y acompañar al grupo interno de Operación de plataformas de la Subdirección de IDT en las actividades relacionadas con la gestión y operación de los servicios BPO y de los sistemas de información para la compra pública de la ANCP-CCE”, acreditan la información consignada en este informe y en constancia de ello suscriben el presente documento en conjunto con la supervisión.

Nota aclaratoria al número de pago: Este informe corresponde al pago número 12, se realizará el treceavo pago en el mes de abril por los servicios prestado los días 01 y 02 de marzo de 2022.

  
 Válido solo para informe de supervisión DC  
 05/07/2022 de febrero 2022 - 16/03/2022  
**Genny Yazmín Perez Peña**  
**Contratista – SIDT**  
**CCE-011-4H-2022**

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?	<b>SI</b>		<b>NO</b>	<b>X</b>
--	-----------	--	-----------	----------



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

<b>Código</b>	CCE-GCO-FM-08	<b>Página</b>	7 de 7
<b>Vigencia</b>	06 de noviembre de 2020		
<b>Versión No.</b>	02		



**Justificación (En caso de ser afirmativo el riesgo):**

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.

**Firma para aprobación:**

**Rigoberto Rodríguez Peralta**  
Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – ANCP – CCE

**\*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
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