

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	1 de 8
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
Valor total del contrato:	\$ 1.680.384.395	Número de compromiso presupuestal- RP:	21021	
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-1009011	Número de pago correspondiente a la vigencia:	4	de	10
Periodo informado desde:	1	Junio	2021	Hasta:	30	Junio	2021
Valor por cobrar en números:	\$	182.059.001,18					

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 junio de 2021 2. Realización del pago del mes de junio de 2021 											
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución del contrato <p>➤ Personal primer empleo</p> <p>El 11 de junio el proveedor contrata un nuevo asesor con modalidad de primer empleo, con el ingreso de este recurso se completa nuevamente la cantidad de asesores requeridos con esta característica en esta orden de compra.</p>											
	<p>➤ Ausentismo de agentes:</p> <p>En el archivo "Acumulado de Facturación 2021.xlsx", Hoja del Excel con nombre "Junio", en la fila 61, columna AF se encuentra la siguiente información:</p> <table border="1" data-bbox="636 1522 1469 1745"> <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>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Agentes técnicos</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Agentes generales</td> <td>21</td> <td>21</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo	Agentes profesionales	3	3	Agentes técnicos	8	8	Agentes generales	21
Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo										
Agentes profesionales	3	3										
Agentes técnicos	8	8										
Agentes generales	21	21										



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	2 de 8
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

Se presentaron en total 32 ausencias que fueron cubiertas en su totalidad 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 junio:

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,9%	100%
Quejas sobre los servicios BPO	<=2,0%.	0%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,48
Rotación de agentes	< 10%	2,27%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	92,75%
Ocupación	>=75%	77,73%
Precisión error crítico de usuario	>=90%	95,67%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	92,70%
Nivel de servicio para atención por voz	D>=80%	57,58%
Tiempo de atención canales (para chat en nivel oro)	<=50 seg	0:00:04
Tmo (Tiempo Medio de Operación)	20 min	16:56
Precisión error crítico de negocio	>=90%	95%
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de precisión de error crítico de usuario	<=10 %	2.5%
Tiempos de atención formulario de soporte	>=85%	90,5%



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	3 de 8
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Tiempos de atención case tracker	>=85%	91%
Porcentaje de atención PQRSD	100%	100%

Ahora bien, en las siguientes rutas en la carpeta del mes correspondiente se encuentra el archivo de Excel "Soporte Factura de Junio de 2021.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?originalPath=aHR0cHM6Ly9jY2VmaWNpZW50ZS5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86ZjovZy9jY2UvRWp1SDRjaUZ2UIJBbmk1Vm5hNzBka1FCbU9NREd3YjM3b3ZVbmZpNEoyRzdGQT9ydGltZT1kOU5EeVZjWDJlVzZw&viewid=2137f15e%2D5c4e%2D4302%2Dadb7%2D8f53941bacf7&id=%2Ffce%2FDocumentos%20compartidos%2FSG%2F02%2EGESTI%C3%93N%20CONTRACTUAL%2F2021%2F000%2E%20ORDENES%20DE%20COMPRA%2F002%2E%20IAD%2DOC%2D65344%2D2021%20OUTSOURCING%20S%2EA%2F03%29%20EJECUCION%20%28CUMPLIMIENTO%20OBLIGACIONES%20CONTRACTUALES%20ENTREGABLES%29%2FPagos%2F2021>

- Enlace Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico:

<https://cceeficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407&id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2021%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC65344%5FMesaServicio%2FPagos>

De acuerdo con las metas establecidas para cada indicador, se incumplieron los siguientes ANS:

Eficacia canales de comunicación	>=95%	92,75%
Nivel de servicio para atención por voz	D>=80%	57,58%

Estos indicadores se encuentran en seguimiento teniendo en cuenta el periodo de estabilización que se indica en las Fichas técnicas y condiciones transversales del Acuerdo Marco BPO II, en el ítem 1. Condiciones generales para la prestación del servicio:

"Periodos de estabilización del servicio

Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	4 de 8
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la Orden de Compra cumplen con la solicitud de la Entidad Estatal.

Durante este periodo la Entidad Compradora no puede hacer descuentos por los indicadores establecidos en el ANS si esta situación se debe a un mal dimensionamiento por parte de la Entidad Compradora. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, (iii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios o (iv) inadecuada capacitación de los agentes, la Entidad Compradora puede aplicar el descuento correspondiente. Las partes deben verificar el segundo caso a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el Proveedor proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos.

La Entidad Compradora debe mantener indemne al proveedor respecto de los ANS cuando ocurran fallas en las consultas en las aplicaciones propias, indisponibilidad de sus aplicaciones o fallas no atribuibles al Proveedor. (...)"

El 30 de junio finalizó el periodo de estabilización para la orden de compra, en el mes de julio se revisarán y determinarán las modificaciones requeridas para los ANS de acuerdo con los resultados obtenidos en este periodo.

2. Pago del mes de junio del 2021:

➤ **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
Total OC	\$ 1.680.384.395,00
Valor total ejecutado a mayo 2021	\$397.339.392,87
Valor pendiente por ejecutar	\$1.283.045.002,13

Valor para pagar para el mes de junio:

Valor para pagar para junio	\$ 182.059.001,18
-----------------------------	-------------------

Los servicios para el mes de junio de 2021 tienen el siguiente valor:



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	5 de 8
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Descripción	Valor Unitario mes	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	\$ 2.842.661,63	25	\$ 71.066.540,75
Agentes técnicos	\$ 3.336.203,58	11	\$ 36.698.239,38
Agente profesional Economía, admon, contaduría y afines	\$ 3.863.435,55	3	\$ 11.590.306,65
Agente Profesional Ciencias Sociales y afines	\$ 3.863.435,55	1	\$ 3.863.435,55
Supervisores	\$ 4.586.141,16	2	\$ 9.172.282,32
Líderes de calidad	\$ 4.034.723,80	2	\$ 8.069.447,60
Minuto IVR (Interactive Voice Response)	9	53.667	\$ 483.003,00
Multicanal	\$ 152.366,65	40	\$ 6.094.666,00
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	25	23.658	\$ 591.450,00
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	8	389	\$ 3.112,00
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	105	546	\$ 57.330,00
Licenciamiento Microsoft Office	46.095,91	44	\$ 2.028.220,04
Troncal SIP	54.545,40	60	\$ 3.272.724,00
Subtotal			\$ 152.990.757,29
IVA			\$ 29.068.243,89
Total, con todos los impuestos incluidos			\$ 182.059.001,18

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 junio de 2021 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 junio de 2021, 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:



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	6 de 8
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



- Enlace Secretaría General:

<https://cceeficiente.sharepoint.com/cce/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9jY2VmaWNpZW50ZS5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86ZjovZy9jY2UvRWp1SDRjaUZ2UIJBbmk1Vm5hNzBka1FCbU9NREd3YjM3b3ZVbmZpNEoyRzdGQT9ydGltZT1kOU5EeVZjWDJWZw&viewid=2137f15e%2D5c4e%2D4302%2Dadb7%2D8f53941bacf7&id=%2Fcce%2FDocumentos%20compartidos%2FSG%2F02%2EGESTI%C3%93N%20CONTRACTUAL%2F2021%2F000%2E%20ORDENES%20DE%20COMPRA%2F002%2E%20IAD%2DOC%2D65344%2D2021%20OUTSOURCING%20S%2EA%2F03%29%20EJECUCION%20%28CUMPLIMIENTO%20OBLIGACIONES%20CONTRACTUALES%20ENTREGABLES%29%2FPagos%2F2021>

- Enlace Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico:

<https://cceeficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407&id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2021%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC65344%5FMesaServicio%2FPagos>

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-1009011 del 16 de julio de 2021, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de junio del 2021; por un valor de **CIENTO OCHENTA Y DOS MILLONES CINCUENTA Y NUEVE MIL UN PESO CON DIECIOCHO CENTAVOS (\$182.059.001,18) 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.

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 - 1009011	Outsourcing S.A.	Ninguno	182.059.001,18	Aprobado



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	7 de 8
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



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-1009011 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	
1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.	800211401	Factura	OSFE1009011	16/7/2021 16:09:00	182059001.38	16/7/2021 16:46:45	RIGOBERTO RODRIGUEZ PERALTA	Aprobado

De conformidad con lo anterior, la contratista Genny Yazmín Perez Peña cuyo objeto contractual es “Prestar servicios profesionales a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico como líder de operaciones y soporte de todos los 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.

*Wálido solamente OC 65344 factura
Número OSFE-1009011*

Genny Yazmín Perez Peña
Contratista – SIDT
CCE-076-4H-2021

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):

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.



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	8 de 8
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



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 Secretaría 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 Secretaría General	Inclusión del campo de materialización del riesgo de contratación (Si- No-Justificación), y aclarando que al finalizar debe estar la firma del supervisor.

