

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				 Colombia Compra Eficiente
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	31 12 2021
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-1009499	Número de pago correspondiente a la vigencia:	8	de	10
Periodo informado desde:	1	Octubre	2021	Hasta:	31	Octubre	2021
Valor por cobrar en números:	\$	229.897.149,76					

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: 1. Informar la ejecución del contrato del mes de octubre de 2021 2. Realización del pago del mes de octubre de 2021 1. Ejecución del contrato ➤ Personal primer empleo Durante el mes de octubre no se presentaron novedades relacionadas con el personal de primer empleo, en este periodo el proveedor cumplió con este requisito. ➤ Adición de personal De acuerdo con la adición No. 1 a la OC 65344, el 1 de octubre ingresaron 5 agentes generales y 3 agentes técnicos a la operación, la documentación asociada a estos ingresos se encuentra almacenada en la ruta definida por Secretaría General para el mes correspondiente, en la carpeta "Personal". ➤ Ausentismo de agentes: En el archivo "Acumulado de Facturación 2021.xlsx", Hoja del Excel con nombre "Octubre", en la fila 73, columna AF se encuentra la siguiente información:



Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes profesionales	4	4
Agentes técnicos	6	6
Agentes generales	46	46
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

Se presentaron 56 ausencias, que fueron cubiertas en su totalidad por personal de backup.

➤ **Verificación metas de Acuerdos de Niveles de Servicio:**

Se revisan las metas de los ANS de acuerdo con la adición de personal realizada y se genera acta con el proveedor de los ajustes requeridos a las metas que se deben cumplir, las cuales se relacionan a continuación:

ANS	ORO
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,9%
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	<=2,0%.
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4
Rotación de agentes	< 10%
Eficacia canales de comunicación	>=95%
Ocupación	>=75%
Precisión error critico de usuario	>=90%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%
Nivel de servicio para el canal voz	>=80%
Tiempo de atención canales: Chat y Web	<=50 seg
Tmo	20 min
Precisión error critico de negocio	>=90%
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de precisión de error crítico de usuario	<=10 %
Tiempos de atención formulario de soporte	>=98,5%
Tiempos de atención case tracker	>=85%
Porcentaje de atención PQRS	100%



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

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

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,9%	100%
Quejas sobre los servicios BPO	<=2,0%.	0,00%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,45
Rotación de agentes	< 10%	1,82%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	98,67%
Ocupación	>=75%	80,50%
Precisión error critico de usuario	>=90%	96,37%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	87,17%
Nivel de servicio para atención por voz	D>=80%	87,17%
Tiempo de atención canales (para chat en nivel oro)	<=50 seg	00:00:13
Tmo (Tiempo Medio de Operación)	20 min	16:30
Precisión error critico de negocio	>=90%	92,52%
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de precisión de error crítico de usuario	<=10 %	0%
Tiempos de atención formulario de soporte	>=85%	99,91%
Tiempos de atención case tracker	>=80%	92,25%
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 octubre 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=aHR0cHM6Ly9jY2VmaWNpZW50ZS5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86ZjovZy9jY2UvRXJlQWY3ZGRkRfPmbWQwQTIMLXJLU1IcbzRBQ3lGeDZfd0NZLXISQmhOeVFwUT9ydGltZT1sdkxhVVhKMzJVZw&id=%2Fcce%2FDocumentos%20compartidos%2FSG%2F02%2FEGESTI%C3%93N%20CONTRACTUAL%2F2021%2F000%2E%20ORDENES%20DE%20COMPRA%2F002%2E%20OC%2D65344%2D2021%20OUTSOURCING%20S%2EA%2FEJECUCI%C3%93N%20CONTRACTUAL%2F010%2E%20OCTUBRE%2FSportes&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%2F2021%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC65344%5FMesaServicio%2FPagos%2FOctubre%202021&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 octubre.

2. Pago del mes de octubre 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
Adición No. 1	\$ 209.529.831,10
Total OC	\$ 1.889.914.226,10
Valor total ejecutado a septiembre 2021	\$ 1.123.997.457,56
Valor pendiente por ejecutar	\$ 765.916.768,54

Valor para pagar para el mes de octubre:

Valor para pagar para octubre	\$ 229.897.149,76
-------------------------------	-------------------



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	5 de 8	
Vigencia	06 de noviembre de 2020			
Versión No.	02			

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

Descripción	Valor Unitario mes	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	\$ 2.842.661,63	30	\$ 85.279.848,90
Agentes técnicos	\$ 3.336.203,58	14	\$ 46.706.850,12
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	3	\$ 13.758.423,48
Líderes de calidad	\$ 4.034.723,80	3	\$ 12.104.171,40
39-1 Formador_Jornada Ordinaria	\$ 5.026.325,00	1	\$ 5.026.325,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response)	9	76.398	\$ 687.582,00
Multicanal	\$ 152.366,65	48	\$ 7.313.599,20
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	25	15.792	\$ 394.800
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	8	112	\$ 896
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	105	20	\$ 2.100
Licenciamiento Microsoft Office	46.095,91	55	\$ 2.535.275,05
Troncal SIP	54.545,40	72	\$ 3.927.268,80
Subtotal			\$ 193.190.882,15
IVA			\$ 36.706.267,61
Total, con todos los impuestos incluidos			\$ 229.897.149,76

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 octubre 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



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	6 de 8	
Vigencia	06 de noviembre de 2020			
Versión No.	02			

con la prestación del servicio durante el mes de octubre 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:

- Enlace Secretaría General:

<https://cceeficiente.sharepoint.com/cce/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9jY2VmaWNpZW50ZS5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86ZjovZy9jY2UvRXJlQWY3ZGRkRFPmbWQwQTIMLXJLU1ICBzRBQ3IGeDZfd0NZLXISQmhOeVFwUT9ydGltZT1sdkxhVhKMzJVZw&id=%2Fcce%2FDocumentos%20compartidos%2FSG%2F02%2FEGESTI%C3%93N%20CONTRACTUAL%2F2021%2F000%2E%20ORDENES%20DE%20COMPRA%2F002%2E%20OC%2D65344%2D2021%20OUTSOURCING%20S%2EA%2FEJECUCI%C3%93N%20CONTRACTUAL%2F010%2E%20OCTUBRE&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%2F2021%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC65344%5FMesaServicio%2FPago%2FOctubre%202021&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-1009499 del 17 de noviembre de 2021, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de octubre del 2021; por un valor de **DOSCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y NUEVE PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS (\$229.897.149,76) 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.



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		


Colombia Compra Eficiente

OSFE - 1009499

Outsourcing Servicios informáticos

S.A.S BIC

Ninguno

229.897.149,76

Aprobado

Coupa Supplier Portal

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	80021401	Factura	OSFE1009499	17/11/2021 16:09:00	229897149.76	17/11/2021 16:22:45	RICOBERTO 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.

Válido solo para informe de supervisión de
Outsourcing OC 65344 OSFE-1009499
Genny Yazmin Perez Peña
Contratista – SIDT
CCE-076-4H-2021

El pago de esta factura se hace con recursos de inversión-nación.

Anexos:

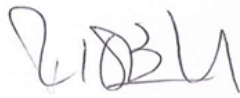
- Dos (02) actas de reunión aprobación nuevos ANS

¿Se ha materializado los riesgos de la contratación contenidos en el Estudio Previo?	SI		NO	X
Justificación (En caso de ser afirmativo el riesgo):				



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		


Colombia Compra Eficiente

Firma para aprobación:	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.
	 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 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.



**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