

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				 Colombia Compra Eficiente
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	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 - 1009397	Número de pago correspondiente a la vigencia:	7	de	10
Periodo informado desde:	1	Septiembre	2021	Hasta:	30	Septiembre	2021
Valor por cobrar en números:	\$ 181.535.253,62						

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 septiembre de 2021 2. Realización del pago del mes de septiembre de 2021											
	1. Ejecución del contrato											
	➤ Personal primer empleo Durante el mes de septiembre no se presentaron novedades relacionadas con el personal de primer empleo, en este periodo el proveedor cumplió con este requisito.											
	➤ Ausentismo de agentes: En el archivo "Acumulado de Facturación 2021.xlsx", Hoja del Excel con nombre "Septiembre", en la fila 63, columna AG se encuentra la siguiente información: <table border="1" data-bbox="636 1524 1471 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>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Agentes técnicos</td> <td>13</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Agentes generales</td> <td>42</td> <td>42</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo	Agentes profesionales	0	0	Agentes técnicos	13	13	Agentes generales	42
Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo										
Agentes profesionales	0	0										
Agentes técnicos	13	13										
Agentes generales	42	42										



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	2 de 7	
Vigencia	06 de noviembre de 2020			
Versión No.	02			

Supervisores	1	1
Líderes de calidad	1	1

Se presentaron 57 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 septiembre:

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,9%	100%
Quejas sobre los servicios BPO	<=2,0%.	0,01%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,59
Rotación de agentes	< 10%	2,22%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	97,26%
Ocupación	>=75%	77,17%
Precisión error critico de usuario	>=90%	96,42%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	89%
Nivel de servicio para atención por voz	D>=65,27%	79,83%
Tiempo de atención canales (para chat en nivel oro)	<=50 seg	00:00:04
Tmo (Tiempo Medio de Operación)	20 min	15:08
Precisión error critico de negocio	>=90%	93,81%
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	>=98,5%	99,9%
Tiempos de atención case tracker	>=80%	90,55%
Porcentaje de atención PQRS	100%	100%



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	3 de 7	
Vigencia	06 de noviembre de 2020			
Versión No.	02			

Ahora bien, en las siguientes rutas en la carpeta del mes correspondiente se encuentra el archivo de Excel “Soporte Factura de septiembre 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=aHR0cHM6Ly9jY2VmaWNpZW50ZS5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86ZjovZy9jY2UvRXJlQWY3ZGRkRFpMbWQwQTIMLXJLU1lCbzRBQ3lGeDZfd0NzLXISQmhOeVFwUT9ydGltZT1sdKxhVVhKMzJVZWw&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%2F009%2E%20SEPTIEMBRE%2FSoportes&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%2FSeptiembre%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 agosto.

2. Pago del mes de septiembre 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 agosto 2021	\$ 942.462.203,94
Valor pendiente por ejecutar	\$ 737.922.191,06

Valor para pagar para el mes de septiembre:

Valor para pagar para septiembre	\$ 181.535.253,62
----------------------------------	-------------------



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	4 de 7	
Vigencia	06 de noviembre de 2020			
Versión No.	02			

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

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	41.375	\$ 372.375,00
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	12.576	\$ 314.400
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	8	107	\$ 856,00
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	105	68	\$ 7.140,00
Licenciamiento Microsoft Office	46.095,91	44	\$ 2.028.220,04
Troncal SIP	54.545,40	60	\$ 3.272.724,00
Subtotal			\$ 152.550.633,29
IVA			\$ 28.984.620,33
Total, con todos los impuestos incluidos			\$ 181.535.253,62

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 septiembre 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 septiembre de 2021, según lo solicitado en la OC No. 65344.



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	5 de 7	
Vigencia	06 de noviembre de 2020			
Versión No.	02			

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=aHR0cHM6Ly9jY2VmaWNpZW50ZS5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86ZjovZy9jY2UvRXJlQWY3ZGRkRFPmbWQwQTIMLXJLU1lCbzRBQ3lGeDZfd0NZLXISQmhOeVFwUT9ydGltZT1sdXhVhKMzJVZw&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%2F009%2E%20SEPTIEMBRE&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%2FSeptiembre%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 – 1009397 del 15 de octubre de 2021, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de septiembre del 2021; por un valor de **CIENTO OCHENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS CON SESENTA Y DOS CENTAVOS . (\$181.535.253,62) 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.

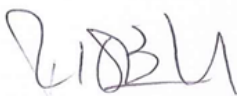
La supervisión y los apoyos a la supervisión informan que el contratista entregó el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, suscrita por representante legal o revisor fiscal, de manera anexa a la factura. Adicional realizó la publicación y aprobación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

Factura #	Proveedor	Fecha de vencimiento neta	Total	Estado
OSFE - 1009397	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC	Ninguno	181.535.253,62	Aprobado



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	6 de 7
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		


Colombia Compra Eficiente

	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 OSFE - 1009397 en el sistema OLIMPIA IT proveedor tecnológico utilizado por el SIIF Nación.																						
	<table border="1" style="width: 100%; font-size: 0.8em;"> <thead> <tr> <th>Proveedor</th> <th>Documento Proveedor</th> <th>Tipo Documento</th> <th>Número Documento</th> <th>Fecha Emisión</th> <th>Valor Total</th> <th>Recibido</th> <th>Aprobado por</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA</td> <td>800211401</td> <td>Factura</td> <td>OSFE1009397</td> <td>15/10/2021 12:50:00</td> <td>181535253.62</td> <td>15/10/2021 13:03:55</td> <td>RIGOBERTO RODRIGUEZ PERALTA</td> <td>Aprobado</td> </tr> </tbody> </table>				Proveedor	Documento Proveedor	Tipo Documento	Número Documento	Fecha Emisión	Valor Total	Recibido	Aprobado por	Estado	1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA	800211401	Factura	OSFE1009397	15/10/2021 12:50:00	181535253.62	15/10/2021 13:03:55	RIGOBERTO RODRIGUEZ PERALTA	Aprobado
	Proveedor	Documento Proveedor	Tipo Documento	Número Documento	Fecha Emisión	Valor Total	Recibido	Aprobado por	Estado														
	1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA	800211401	Factura	OSFE1009397	15/10/2021 12:50:00	181535253.62	15/10/2021 13:03:55	RIGOBERTO RODRIGUEZ PERALTA	Aprobado													
De conformidad con lo anterior, la contratista Genny Yazmín Perez Peña cuyo objeto contractual es “<i>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</i>”, acreditan la información consignada en este informe y en constancia de ello suscriben el presente documento en conjunto con la supervisión.																							
 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):																							
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.



INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	7 de 7	
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.

