

201919 100209225 - 601

Bogotá, D.C. 06 agosto de 2019

		El emprendimiento es de todos		Minhacienda	
No. Radicado		00012019018423			
Fecha		2019-08-06 02:02:55 PM			
Remitente	Sede	NIVEL CENTRAL			
Depen	SUB GES ASISTENCIA CLIENTE				
Destinatario	Sede	NIVEL CENTRAL			
Depen	COO CONTRATOS				
Folios	744	Anexos	0		
					
COR-00012019018423					

PRESENTACION PERSONAL

Doctora:
ANA SOFIA MARTINEZ CASTRO
Jefe Coordinación Contratos
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
DIAN.

Asunto: Remisión Documentos liquidación Orden de compra 4405 de 01/10/2015 de servicios de centro de contacto.

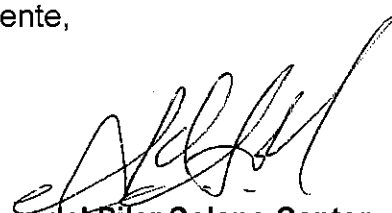
Cordial saludo,

Con la presente, remito a su despacho la información correspondiente a la liquidación de la Orden de Compra- O.C 4405 de 2015 para su correspondiente trámite.

Para el efecto anexo los siguientes documentos:

1. Acta de liquidación contrato FT-FI-2029 firmado por el contratista y el supervisor con 3 folios.
2. Informe final de supervisión FT-FI-2222 firmado por el supervisor con 4 folios.
3. Certificación de pagos Recibidos DIAN con 2 folios.
4. Modificación Órdenes de Compra- Tienda virtual del estado colombiano, firmado por el proveedor. con 1 folio
5. O.C 4405 01/10/2015 proveedor EMTELCO S.A.S. NIT. 800 237 456 en cuatro (4) carpetas así con 733 Folios

Atentamente,



Adriana del Pilar Solano Cantor
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente
Dirección de Gestión de Ingresos

Proyectó: ASB

Margell 17
06 Ago 2019
2:17 P.M.

CONTRATO No.	ORDEN DE COMPRA 4405 del 01/10/2015 AMP																																												
CONTRATISTA	EMTELCO S.A.S.																																												
IDENTIFICACIÓN	NIT. 800.237.456-5																																												
OBJETO:	Adquirir, de acuerdo con las cantidades que mensualmente demande la DIAN, los servicios del centro de contacto para la atención del ciudadano cliente en puntos de contacto telefónico, virtual y presencial.																																												
VALOR TOTAL	\$ 46.923.747.739																																												
ESTADO FINANCIERO DEL CONTRATO	Se realizaron los pagos de la Orden de compra 4405 de 01/10/2015 conforme al consumo mensual, factura que se entregaba mes vencido para la verificación y cumplimiento del servicio prestado, de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO CCE-150-1-AMP – 2014, a continuación, se presenta el estado financiero: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">ESTADO FINANCIERO</th> </tr> <tr> <th>CONCEPTO</th> <th>VALOR CONTRACTUAL</th> <th>PAGOS TESORERIA</th> <th>EJECUCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor inicial del contrato</td> <td>\$ 30.317.575.536</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor adiciones</td> <td>\$ 16.606.172.203</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor total ejecutado del contrato</td> <td></td> <td></td> <td>\$ 46.343.622.609</td> </tr> <tr> <td>Valor total de pagos</td> <td></td> <td>\$ 46.343.622.609</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor no ejecutado del contrato</td> <td></td> <td></td> <td>\$ 580.125.130</td> </tr> <tr> <td>Saldo a favor del Contratista</td> <td></td> <td>\$ -</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Saldo a favor de la DIAN</td> <td></td> <td>\$ 580.125.130</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mayor valor ejecutado[1]</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SUMAS IGUALES</td> <td>\$ 46.923.747.739</td> <td>\$ 46.923.747.739</td> <td>\$ 46.923.747.739</td> </tr> </tbody> </table> Lo anterior de acuerdo a las certificaciones de pagos emitida por la Subdirección de Gestión Recursos Financieros.	ESTADO FINANCIERO				CONCEPTO	VALOR CONTRACTUAL	PAGOS TESORERIA	EJECUCIÓN	Valor inicial del contrato	\$ 30.317.575.536			Valor adiciones	\$ 16.606.172.203			Valor total ejecutado del contrato			\$ 46.343.622.609	Valor total de pagos		\$ 46.343.622.609		Valor no ejecutado del contrato			\$ 580.125.130	Saldo a favor del Contratista		\$ -		Saldo a favor de la DIAN		\$ 580.125.130		Mayor valor ejecutado[1]				SUMAS IGUALES	\$ 46.923.747.739	\$ 46.923.747.739	\$ 46.923.747.739
ESTADO FINANCIERO																																													
CONCEPTO	VALOR CONTRACTUAL	PAGOS TESORERIA	EJECUCIÓN																																										
Valor inicial del contrato	\$ 30.317.575.536																																												
Valor adiciones	\$ 16.606.172.203																																												
Valor total ejecutado del contrato			\$ 46.343.622.609																																										
Valor total de pagos		\$ 46.343.622.609																																											
Valor no ejecutado del contrato			\$ 580.125.130																																										
Saldo a favor del Contratista		\$ -																																											
Saldo a favor de la DIAN		\$ 580.125.130																																											
Mayor valor ejecutado[1]																																													
SUMAS IGUALES	\$ 46.923.747.739	\$ 46.923.747.739	\$ 46.923.747.739																																										
FECHA FINALIZACION	26/11/2018																																												
RESUMEN EJECUTIVO (SERVICIOS Y BIENES RECIBIDOS)	Con la Orden de Compra 4405 de 01/10/2015 estructurada bajo el Acuerdo Marco de Precios de Centros de Contacto CCE-150-1-AMP – 2014 de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – CCE, desde noviembre de 2015 al 26 de noviembre de 2018, se adquirieron los siguientes servicios: • Agente con puesto de trabajo • Agente bilingüe • Agente minero de datos • Coordinador nacional • Gerente de proyecto • Gestión de redes sociales • Grabación anuncios IVR																																												

- Hora de desarrollo
- IVR transaccional,
- Minuto IVR enrutador
- Minuto IVR audio texto
- Mensaje SMS Claro
- Mensaje SMS Movistar
- Mensaje SMS Otros operadores
- Mensaje SMS Tigo
- Transacción campaña transacción efectiva
- VPN sobre internet a Centro de contacto
- Agente con puesto de trabajo – Hora extra
- Agente Front Office sin herramienta
- Agente Front Office sin herramienta
- Agente Front Office sin herramienta – Hora extra
- Agente Front Office sin herramienta – Hora extra
- Servicio adicional de entrenamiento hasta 4 horas
- Agente Backoffice sin herramienta

El comportamiento de la operación, así como verificaciones del consumo de servicios de centro de Contacto para la atención del ciudadano cliente fue objeto de seguimiento, acompañamiento y apoyo diario por parte de la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio. A continuación, se presentan las estadísticas de gestión registradas durante el periodo de ejecución del contrato:

Llamadas atendidas por el Canal Telefónico diciembre 2015 a noviembre 2018				
Mes	2015	2016	2017	2018
Enero		78.168	123.830	65.013
Febrero		91.889	108.950	60.784
Marzo		96.402	116.928	59.470
Abril		116.073	100.263	74.047
Mayo		97.741	105.566	70.124
Junio		78.733	93.927	70.008
Julio		80.194	94.467	64.878
Agosto		155.035	105.090	75.065
Septiembre		136.036	94.039	74.485
Octubre		91.563	67.372	99.953
Noviembre		86.998	57.217	57.494
Diciembre	47.329	69.041	44.593	
Total	47.329	1.177.873	1.112.242	771.321

Gestión de Llamadas de Salida efectuadas diciembre 2015 a noviembre 2018

MES	2015	2016	2017	2018
Enero		785	2.152	545
Febrero		850	2.868	324
Marzo		504	9.805	1.595
Abril		895	1.296	1.396
Mayo		2.835	3.474	7.425
Junio		2.425	152	9.015
Julio		2.285	2.483	4.143
Agosto		5.547	776	5.990
Septiembre		5.416	2.888	3.454
Octubre		3.312	1.043	3.709
Noviembre		4.142	3.383	1.162
Diciembre	5.670	6.687	2.492	
TOTAL	5.670	35.683	32.812	38.758

Conversaciones atendidas por el Canal CHAT diciembre 2015 a noviembre 2018

MES	2015	2016	2017	2018
Enero		38.448	55.628	27.028
Febrero		34.159	50.729	31.552
Marzo		32.405	52.901	33.146
Abril		55.536	76.131	60.417
Mayo		46.890	62.081	45.631
Junio		33.515	40.124	29.491
Julio		33.689	40.003	39.860
Agosto		67.050	81.363	69.148
Septiembre		61.756	75.761	58.184
Octubre		36.986	51.171	46.466
Noviembre		38.751	30.446	25.063
Diciembre	22.806	42.271	21.669	
TOTAL	22.806	521.456	638.007	465.986

El detalle minucioso del desarrollo de la Orden de Compra, puede ser evidenciado en los documentos que reposan en las carpetas de supervisión correspondientes.

En la siguiente tabla de Historia contractual se resume el manejo de los recursos de la Orden de Compra 4405 01/10/2015:

HISTORIA CONTRACTUAL

Orden de compra	4405 01/10/2015
Fecha Inicio	1 de diciembre de 2015
Fecha terminación	26 de noviembre de 2018
APROP 2015	\$ 824.716.020
EJEC 2015	\$ 497.857.267
DEV. 2015	\$ 326.858.753
APROP 2016	\$ 15.231.355.500
EJEC 2016	\$ 15.029.586.399
DEV. 2016	\$ 201.769.101
APROP 2017	\$ 14.261.504.016
ADICION	\$ 1.203.484.580
EJE 2017	\$ 15.439.354.947
DEV. 2017	\$ 25.633.648
APROP 2018	\$ 9.672.687.623
ADICION	\$ 5.730.000.000
EJE 2018	\$ 15.376.823.995
DEV. 2018	\$ 25.863.628
Apropiación OC 4405	\$ 30.317.575.536
Adiciones OC 4405	\$ 16.606.172.203
Valor Contractual OC 4405	\$ 46.923.747.739
Devoluciones OC 4405	\$ 580.125.130
Total Valor Ejecutado OC 4405	\$ 46.343.622.609

A continuación, para el año 2017 se listan las adiciones al CDP realizadas para la ejecución de la Orden de compra así:

ADICIONES AL CDP 1317	VALOR ADICIÓN
Adición 1	\$ 690.475.027
Adición 2	\$ 787.700.000
SUB_TOTAL	\$ 1.478.175.027
Reducción CDP	\$ 274.690.447
TOTAL ADICIONES	\$ 1.203.484.580

Para el año 2018 se realizaron las siguientes adiciones al CDP:

ADICIONES AL CDP 12418	VALOR ADICIÓN
Adición 1 Vigencia futura	\$ 9.672.687.623
Adición 2	\$ 5.730.000.000
TOTAL ADICIONES	\$ 15.402.687.623

Las anteriores adiciones se ven reflejadas en el formato 2088 de solicitud de

modificación contractual así:

- Modificación 1. del 24/11/2017 se realizó la prórroga de 247 días más adición de \$ 690.475.027 y se incluyó la apropiación mediante vigencia futura 2018 por valor de \$ 9.672.687.623, para un total de \$ 10.363.162.650
- Modificación 2. del 19/12/2017 se realizó la adición de \$ 513.009.553.

Es de anotar que se presentó reducción del CDP 1317 por valor de \$ 274.690.447 al valor solicitado de la adición 2 (\$787.700.000), quedando un total de \$ 15.464.988.596 en el CDP 1317.

- Modificación 3. Del 25/06/2018 se realizó la prórroga de 3.87 meses más una adición de \$5.730.000.000. con un valor total contractual de \$46.923.747.739.

La orden de compra 4405, ejecutó un total de \$46.343.622.609 teniendo un porcentaje de ejecución del 99% del valor total de la apropiación, los cuales fueron pagados a EMTELCO S.A.S conforme con la certificación emitida por la Subdirección de Gestión de Recursos Financieros.

Los saldos a favor de la DIAN generados por la OC 4405 se muestran en la siguiente tabla:

CONCEPTO	VALOR DEVOLUCION
DEV. 2015	\$ 326.858.753
DEV. 2016	\$ 201.769.101
DEV. 2017	\$ 25.633.648
DEV. 2018	\$ 25.863.628
TOTAL	\$ 580.125.130

Durante el periodo de ejecución de la Orden de Compra se presentaron descuentos a favor de la Entidad en relación al incumplimiento de Acuerdos Niveles de Servicio -ANS por valor de \$ 895.417.345. Estos descuentos se aplicaron en la factura del correspondiente mes vencido y se utilizó dentro de la OC 4405 como lo estipula el AMP para la adquisición de servicios de centro de contacto, CCE-150-1-AMP-2014; a continuación, se resumen los conceptos de descuento realizados durante la prestación del servicio:

Periodo	Concepto de descuento	Valor descuento
sep-17	Indicador "% de Auditoria con Error Critico de Usuario efectuado por la Entidad Compradora	\$ 624.930.692
oct-17	indicador Tiempo de atención canales teléfono, videollamada o chat y el indicador Eficacia: teléfono, Chat, Video, fax, email.	\$ 63.410.459,70

ago-17	indicador Auditoria efectuada por la Entidad Compradora a la medida de precisión Error Crítico de Usuario	\$ 143.367.346
abr-18	el indicador Tiempo de atención canales teléfono, videollamada o chat	\$ 63.708.847
Total descuentos por incumplimiento Acuerdos Niveles de Servicio		\$ 895.417.345

Durante los años de ejecución, se realizaron liberaciones de recursos por valor de \$580.125.130, lo cual, en contraste con los descuentos registrados por un monto de \$895.417.345 evidencian una correcta planeación, ejecución y supervisión de los servicios contratados.

En virtud de lo establecido en el procedimiento PR-FI-0292 Supervisión e Interventoría, Adriana del Pilar Solano Cantor en su calidad de Supervisor me permito certificar:

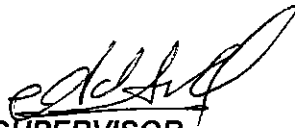
Señale con una X	SI	NO	NO APLICA
Durante la vigencia del contrato el contratista efectuó los aportes a los sistemas de salud, pensión, riesgos profesionales y aportes a las cajas de compensación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje (Cuando corresponda)	x		
¿El contratista Cumplió las Obligaciones del contrato? Si la respuesta es No, mencione las obligaciones contractuales incumplidas: Mencione cuáles fueron las gestiones realizadas del Supervisor al respecto y cómo finalizaron, evidenciando el cumplimiento del Instructivo IN-FI-0088 <i>Instructivo Proceso Sancionatorio</i> .	x		
¿Se presentaron novedades o situaciones anormales durante el desarrollo del contrato? Si la respuesta es sí, cuales fueron: Mencione cuáles fueron las gestiones realizadas del Supervisor al respecto y cómo finalizaron:		x	
¿El Contrato tuvo garantías contractuales?	x		
¿Se recibieron y aprobaron las garantías y sus modificaciones?			
Fechas en las cuales finalizan los términos de vigencia de las garantías de:			
Día mes año			
Buen manejo del Anticipo o pago anticipado _____			

Cumplimiento	___	___	___			
Calidad	___	___	___			
Estabilidad	___	___	___			
Mantenimiento	___	___	___			
Prestaciones Sociales	___	___	___			
Responsabilidad Civil Extracontractual	___	___	___			
¿El contrato tuvo pacto de condiciones de disposición final o recuperación ambiental?						x
¿Se cumplieron las condiciones de disposición final o recuperación ambiental?						x

OBSERVACIONES:

Las garantías van de acuerdo a lo estipulado con el AMP CCE-150-1-AMP-2014 - cláusula 15.

En constancia, se firma en la ciudad de Bogotá a los quince días del mes de mayo de 2019.


SUPERVISOR
 Adriana del Pilar Solano Cantor