

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	1 de 6
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 45587			
Fecha de Inicio del Contrato:	27	02	2020	Fecha de Terminación de Contrato
				31
				12
				2020
Valor total del contrato:	\$1.956.888.306,57		Número de compromiso presupuestal- RP:	25220
				57320
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:	FE - 1005192	Número de pago correspondiente a la vigencia:	7	de	10
Periodo informado desde:	1	Septiembre	2020	Hasta:	30	Septiembre	2020
Valor por cobrar en números:	\$	179.604.541					

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 septiembre de 2020 2. Realización del pago del mes de septiembre de 2020 								
	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 2020 de la orden de compra No. 45587 de 2020 del acuerdo marco de precios de BPO CCE-595-1 - AMP-2017.								
	El valor para la vigencia 2020 de la orden de compra No. 45587 es el siguiente:								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>\$1.798.578.948,63</td> </tr> <tr> <td>Adición No1</td> <td>\$158.309.357,94</td> </tr> <tr> <td>Total OC</td> <td>\$1.956.888.306,57</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2020	\$1.798.578.948,63	Adición No1	\$158.309.357,94	Total OC	\$1.956.888.306,57
Año	Valor								
2020	\$1.798.578.948,63								
Adición No1	\$158.309.357,94								
Total OC	\$1.956.888.306,57								
	La ejecución del contrato está de la siguiente forma:								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes facturado</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marzo</td> <td>\$ 179.993.518,00</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>\$ 179.914.210,00</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>\$ 179.776.664,00</td> </tr> </tbody> </table>	Mes facturado	Valor	Marzo	\$ 179.993.518,00	Abril	\$ 179.914.210,00	Mayo	\$ 179.776.664,00
Mes facturado	Valor								
Marzo	\$ 179.993.518,00								
Abril	\$ 179.914.210,00								
Mayo	\$ 179.776.664,00								



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	2 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Junio	\$	180.099.080,00
Julio	\$	180.105.078,00
Agosto	\$	179.986.287,00
Valor total ejecutado	\$	1.079.874.837,00

Valor a pagar para el mes de septiembre

Valor a pagar para Septiembre	\$	179.604.541,00
--------------------------------------	----	-----------------------

Ahora bien, se informa que el contratista Outsourcing S.A. cumplió con la prestación del servicio durante el mes de septiembre de 2020, según lo solicitado en la OC No. 45587 en donde se realizó seguimiento a los ANS de la operación cumpliéndolos todos según las metas establecidas.

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

<https://cceeficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407&id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratosCCE%2F2020%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC45587%5FMesaServicio%2FPagos>

En el archivo "Acumulado de Facturación 2020.xlsx", Hoja del Excel con nombre "Septiembre", se evidencia que durante el periodo se presentó:

1. Ausentismo de agentes (Excel fila 58 columna AH):

Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes profesionales	1	1
Agentes técnicos	6	6
Agentes generales	47	43
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

Se presentaron en total 54 ausencias de las cuales 50 fueron cubiertas por los agentes de reserva, se presentaron 4 ausentismos de agentes generales que no fueron cubiertos.

2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 128 columna A):



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	3 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



	ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica		D>=99,6%	99.98%
Quejas sobre el servicio del centro de contacto		<=2,0%.	0%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio		>4	4,4
Rotación de agentes		< 10%	0%
Eficacia canales de comunicación		>=77%	89.9%
Ocupación		>=60%	79.3%
Precisión error critico de usuario		>=90%	95.7%
Evaluación de conocimientos a agentes		>=80%	94%
Nivel de servicio para el canal voz		D>=39%	54.6%
Tiempo de atención canales: Chat		<=50 seg	3 seg
TMO		20 min	13:11 min
Precisión error critico de negocio		>=90%	94,7%

En la siguiente ruta de sharepoint se encuentra el archivo de Excel “Soporte Factura Septiembre 2020.xlsx” en donde se encuentra la información que respalda cada uno de los resultados de estos indicadores.

<https://cceeficiente.sharepoint.com/sites/AdministracionIDT/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b23d180f%2D37d7%2D4bf9%2Dae61%2D6d620a12b407&id=%2Fsites%2FAdministracionIDT%2FDocumentos%20compartidos%2FContratos%2FCCE%2F2020%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC45587%5FMesaServicio%2FPagos%2F202009%5FSeptiembre>

Los servicios para el mes de septiembre de 2020 tuvieron el siguiente valor:

Descripción	Valor Unitario mes	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	\$ 2.892.959	25.87	\$ 74.840.849
Agentes técnicos	\$ 3.497.444	10	\$ 34.974.440
Agentes profesionales	\$ 4.621.740	4	\$ 18.486.960
Supervisores	\$ 4.588.591	2	\$ 9.177.182
Líderes de calidad	\$ 4.318.718	2	\$ 8.637.436
Puesto de trabajo sin agente	\$ 617.667	1	\$ 617.667



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	4 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Minuto IVR (Interactive Voice Response)	\$ 8	55.918	\$ 447.344
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$ 21	11.147	\$ 234.087
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	\$ 8	97	\$ 776
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	\$ 21	66	\$1.386
Licencias de chat	\$ 58.378	8	\$ 467.024,00
Cargo Pri	\$ 620.816	2	\$ 1.241.631
Licenciamiento Microsoft Office	\$ 40.941	44	\$ 1.801.404
		Subtotal	\$ 150.928.186
		IVA	\$ 28.676.355
		Total con todos los impuestos incluidos	\$ 179.604.541

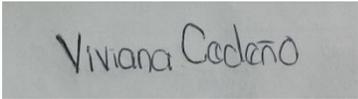
Por lo anterior, y de acuerdo con la cláusula 10 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, en la cual se indica que la facturación se realiza cada mes, la supervisión y los apoyos a la supervisión autorizan el pago al contratista previa verificación de la factura No FE-1005192 del 12 de noviembre de 2020, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de septiembre de 2020; por un valor de CIENTO SETENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y UN PESOS (\$179.604.541) M/CTE.

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.

De conformidad con lo anterior, la funcionaria Lady Viviana Cedeño - Analista T2 Grado 02, apoyó la supervisión del contrato en cumplimiento de la función de su cargo "Realizar las actividades vinculadas a la prestación del servicio de soporte para el buen uso y utilización de las plataformas de compra y contratación pública de Colombia Compra Eficiente de acuerdo con los procedimientos y buenas prácticas establecidas.", al igual que 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 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



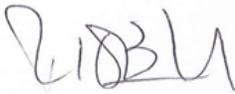
INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	5 de 6	
Vigencia	06 de noviembre de 2020			
Versión No.	02			

	<p>en este informe y en constancia de ello suscriben el presente documento en conjunto con la supervisión.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  Lady Viviana Cedeño Funcionaria SIDT Analista T2 Grado 04 </div> <div style="text-align: center;">  Genny Yasmín Pérez Peña Contratista – SIDT CCE-026-4H-2020 </div> </div> <p>El pago de esta factura se hace con recursos de inversión-nación. Fecha del presente informe: 17 de noviembre de 2020</p>
--	--

¿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 Supervisor del contrato
------------------------	---

*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.



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	6 de 6
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Colombia Compra Eficiente



**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