

INFORME DE SUPERVISION PARA PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS			
Código	CCE-GCO-FM-08	Página	1 de 7
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Nombre del Contratista:	Outsourcing S.A.			
Número de Identificación:	800211401	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 - 1005174	Número de pago correspondiente a la vigencia:		4	de	10
Periodo informado desde:	1	Junio	2020	Hasta:	30	Junio	2020
Valor por cobrar en números:	\$	180.099.080					

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:	<p>El presente informe se realiza con las siguientes finalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar la ejecución del contrato del mes de junio de 2020 2. Realización del pago del mes de junio de 2020 <p>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 2020 de la orden de compra No. 45587 de 2020 dada en virtud del Acuerdo Marco de precios de BPO CCE-595-1 -AMP-2017.</p> <p>El valor para la vigencia 2020 de la orden de compra No. 45587 es el siguiente:</p> <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> <p>En revisión de los ANS se realiza ajuste a los datos que se tenían en cuenta para hallar la eficacia tomando solo los canales definidos en la ficha técnica del acuerdo marco para canal telefónico y chat durante los meses de marzo, abril, mayo y en adelante, quedando para cada mes definidos de la siguiente forma:</p>	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								



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	2 de 7
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



ANS	MARZO	ABRIL	MAYO
Eficacia canales de comunicación	85,9%	76,60%	78,20%

De conformidad con las condiciones transversales para centros de contacto del AMP de BPO, aplicables a la orden de compra No.45587 de 2020, se indica que pasados los dos primeros meses de estabilización, el contratista presentó solicitud a la ANCP-CCE el día 11 de septiembre de 2020, en la cual requiere “(...) solicitar que los meses de estabilización no sean tenidos en cuenta por los motivos que se discriminarán a continuación: (...) Nuestra propuesta y argumentos presentados de no considerar el mes de marzo para el cálculo de ANS, obedece a que este mes inició el confinamiento por razón de la pandemia. Esto, claramente no tienen que ver con nuestra capacidad de atención, sino con el comportamiento de llamadas de las entidades que disminuyeron sus contactos a la mesa de servicio. Se trata de una variable que está fuera de nuestro control ya que son meses completamente atípicos como lo evidencian las estadísticas presentadas, donde vemos que el tráfico de marzo disminuyó en un 17,87% con respecto a febrero de 2020 y vemos que en abril el tráfico incrementa nuevamente en un 21,22% con respecto a marzo de 2020.

(...).

“(...)se encuentra que efectivamente existe una situación en la cual los indicadores no son susceptible de cumplimiento. Sin embargo, esta situación no puede representar responsabilidad a cargo de Outsourcing en la medida que las condiciones durante los meses de estabilización son hechos ajenos a las partes, los cuales fueron imprevisibles e irresistibles al momento de suscribir la orden de compra No. 45587. En virtud de lo anterior, la obligación de cumplir los indicadores estaría suspendida hasta tanto no se normalice la situación. En caso contrario, si la Entidad se mantiene en la posición que los indicadores son los resultantes durante este plazo de tiempo, la Entidad estaría poniendo al contratista en una situación de imposible cumplimiento, o, en su defecto, de excesiva onerosidad de tal magnitud que genera una situación cercana a la imposibilidad de cumplimiento.”.

Así las cosas, la Supervisión realizó análisis, técnico, jurídico y financiero y procedió a dar respuesta el día 30 de octubre de 2020, así:

“(...)Colombia se confirmó el primer caso el 6 de marzo del 2020, razón por la cual, mediante el Decreto 417 del 2020, el presidente de la República de Colombia declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, por el término de treinta días calendario, contados a partir su vigencia, conforme a las facultades que le otorga el artículo 215 de la Constitución Política Frente a esta contingencia, como se evidencia en la solicitud realizada por el contratista y frente al análisis emitido por el supervisor y apoyo de la supervisión del contrato, el comportamiento de las llamadas para el mes de marzo del 2020, se puede denominar completamente anormal, lo que implica una afectación para la determinación de los umbrales ANS como lo establece el Acuerdo Marco.



INFORME DE SUPERVISION PARA
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	3 de 7
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



(...)

Al revisar el análisis presentado por el contratista OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A, el análisis presentado por la supervisión del contrato y teniendo en cuenta la posibilidad que tienen las partes en el marco de su Autonomía Administrativa de salvaguardar el cumplimiento del objeto contractual, se definen nuevos umbrales según los resultados de los meses en los cuales se evidencia un comportamiento típico, es decir, abril y mayo de 2020, como alternativa de solución que ayude a superar la contingencia dada en la ejecución de la referida Orden de Compra.

Así las cosas, para la definición de los nuevos umbrales se tomarán los resultados obtenidos de los meses de abril y mayo 2020, de la siguiente manera:

ANS Nivel de servicio: Contestar el 39% de las llamadas antes de 20 segundos, con los siguientes umbrales de descuento

*37% <= P < 39% --- Descuento 3%
29% <= P < 37% --- Descuento 5%
P < 29% --- Descuento 10%*

ANS Eficacia: (E>=77%), con los siguientes umbrales de descuento:

*72% <= P < 77% --- Descuento 3%
67% <= P < 72% --- Descuento 5%
62% <= P < 67% --- Descuento 7%
P < 62% --- Descuento 10%*

Así las cosas, se hace necesario aclarar que el periodo de estabilización sigue siendo el mismo, solo cambia el periodo tenido en cuenta para definir los nuevos umbrales. Así mismo, dichos cambios rigen a partir de la fecha y aplican para la facturación que se encuentra pendiente de trámite, es decir, para las facturas de junio en adelante aplicarían estos nuevos umbrales.

De igual forma, se aclara que para el mes de mayo de 2020 se encontraba en estudio la definición de los nuevos umbrales, razón por la cual, no se realizó ningún tipo de descuento, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Marco.”.

De acuerdo con lo anterior, se informa que el contratista Outsourcing S.A. cumplió con la prestación del servicio durante el mes de junio 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:



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

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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	4 de 7
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



<https://cceficiente.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 “Junio”, se evidencia que durante el periodo se presentó:

1. Ausentismo de agentes (Excel fila 59 columna AF):

Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes profesionales	2	2
Agentes técnicos	2	2
Agentes generales	15	15
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

De igual forma, se presentaron en total 19 ausencias que fueron cubiertas por los agentes de reserva.

2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 129 columna A):

ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,6%	100%
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%	7,5 %
Eficacia canales de comunicación	>=77%	89,8%
Ocupación	>=60%	81,1%
Precisión error crítico de usuario	>=90%	96 %
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	88,7%
Nivel de servicio para el canal voz	D>=39%	39,0%



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

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	5 de 7
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



Tiempo de atención canales: Chat	<=50 seg	45 seg
TMO	20 min	16:25 min
Precisión error critico de negocio	>=90%	93,3%

En la siguiente ruta de sharepoint se encuentra el archivo de Excel "Soporte Factura junio 2020 Ajustado.xlsx" con 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%2FContratosCCE%2F2020%2FTVEC%5FOutsourcing%5FOC45587%5FMesaServicio%2FPagos%2F202006%5FJunio>

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

Descripción	Valor Unitario mes	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	\$ 2.892.959	26	\$ 75.216.934
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
Minuto IVR (Interactive Voice Response)	\$ 8	66.335	\$ 530.680
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$ 21	9.085	\$ 190.785
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	\$ 8	145	\$ 1.160
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	\$ 21	22	\$ 462
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



**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		



	Subtotal	\$ 151.343.765
	IVA	\$ 28.755.315
	Total con todos los impuestos incluidos	\$ 180.099.080

Por lo anterior, y de acuerdo con la cláusula 10 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, la cual, 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-1005174 del 05 de noviembre de 2020, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de junio de 2020; por un valor de CIENTO OCHENTA MILLONES NOVENTA Y NUEVE MIL OCHENTA PESOS (\$180.099.080) 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 en este informe y en constancia de ello suscriben el presente documento en conjunto con la supervisión.

Viviana Cedeño

*Válido solo factura
Genny Yazmín Perez Peña
Junio Outsourcing*

Lady Viviana Cedeño
Funcionaria SIDT
Analista T2 Grado 04

Genny Yazmín Perez Peña
Contratista – SIDT

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



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		


 Colombia Compra Eficiente

	<p>NOTA: Se deja constancia que se aprueba este pago de manera extemporánea, teniendo en cuenta que el mismo dependía de la respuesta dada el día 30 de octubre de 2020 al contratista.</p> <p>Anexo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud presentada por OUTSORCING S.A de fecha 11 de septiembre de 2020. - Respuesta solicitud de fecha 30 de octubre de 2020. Orden de compra No. 45587 del 27 de febrero de 2020. 			
¿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:	<p>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.</p> <div style="text-align: center; font-size: 2em; font-family: cursive;">  </div>			

*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.

