

 PROSPERIDAD SOCIAL	Informe de Supervisión	Código: F-AB-6
	Proceso: Gestión Adquisición de Bienes y Servicios	Versión: 3
		Página 1 de 13

INFORME DE SUPERVISIÓN
Fecha: 30 de junio de 2018
CONTRATO O CONVENIO DE ORDEN DE COMPRA N°13093 DE 2016

1. CONDICIONES DEL CONTRATO O CONVENIO

- Número de Contrato o Convenio: Orden de Compra No. 13093 de 2017
- Objeto del Contrato o Convenio: Fortalecer la relación entre Prosperidad Social y los ciudadanos objeto de atención a través de una estrategia de atención multicanal con el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para apoyar la implementación de la oferta misional de Prosperidad Social.
- Fecha de inicio del Contrato o Convenio: 26 de diciembre de 2016.
- Fecha de terminación del Contrato o Convenio (incluidos los Otrosí): 25 de noviembre de 2018.
- Nombre del Contratista o Asociado(s): Américas Business Process Services S.A.
- Supervisor que presenta el informe: Alberto José matiz Acosta
- Supervisores anteriores y periodos de supervisión:
 - ✓ Martha Lucia Velasquez Prada del 11-02-2017 al 06-06-2018.
 - ✓ Andrés Mauricio Restrepo Carmona, del 21-12-2016 al 10-02-2017.

2. OBLIGACIONES CUMPLIDAS.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACIO N (SI/NO)
11.3. Cumplir con los plazos establecidos en el presente Acuerdo Marco de Precios.	SI	Los servicios del Centro de Contacto se están cumpliendo conforme los plazos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios CCE-150-AAMP-2014	SI
11.8 Prestar los Servicio de Centro de Contacto a las Entidades Compradoras y cumplir con las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco de Precios	Si	Los servicios del Centro de Contacto se han prestado de manera regular. Los informes de ejecución mensual evidencian la prestación del servicio, los cuales hacen parte de los soportes de facturación.	Si
11.9 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradora, eficaz y oportunamente de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	Si	Se ha recibido por parte del Operador respuesta a las solicitudes realizadas en reuniones y a través de correos electrónicos, con los cuales se han aclarado las diferentes inquietudes y se ha obtenido la información que se a requerido.	Si
11.10 considerar a las entidades compradoras como clientes prioritarios.	SI	Se ha recibido por parte del Operador respuesta a los requerimientos realizados en reuniones y a través de correos	SI



OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACCIÓN (SI/NO)
		electrónicos, en forma oportuna y eficaz.	
11.13 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	SI	La información relacionada con los servicios efectivamente prestados en el mes de mayo de 2018 se recibió el 12 de junio de 2018, para las correspondientes revisiones.	SI
11.16 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco de Precios, a quien debe dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 23.	SI	Para el mes de junio de 2018 no hubo cambios en la persona que representa al proveedor en la administración ni en los procesos de ejecución del Acuerdo Marco de Precios	SI
11.17 Informar a Colombia Compra Eficiente de cualquier circunstancia que pueda afectar la ejecución del Acuerdo Marco de Precios.	SI	Para el mes de junio de 2018 no se presentaron circunstancias que pudieran afectar la ejecución del Acuerdo Marco de Precios.	SI
11.19 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	SI	Se ha recibido el soporte requerido durante el horario de atención y prestación del servicio del centro de contacto.	SI
11.21 Entregar a la entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los servicios de Centro de Contacto. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los servicios del centro de Contacto.	SI	Américas BPS suministró el certificado del Plan de contingencia emitida por el proveedor IDENTIAN a Américas BPS y la cual fue presentada y admitida por Colombia Compra Eficiente. A la fecha no se han presentado incidentes en Américas BPS que hagan colocar en ejecución el Plan de continuidad del negocio (BCP-Business continuity plan de la compañía)	SI
11.22 contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los servicios de centro de Contacto, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades	SI	Américas BPS suministro certificado de pruebas de Seguridad emitido por el proveedor IDENTIAN.	SI
11.23 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de	SI	Para el mes de junio de 2018 no se presentaron fallas tecnológicas que afectaran la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de	SI



OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACCIÓN (SI/NO)
Precios y otros contactos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la entidad Compradora.		Precios.	
11.24 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio (plata y oro).	Si	A la fecha de elaboración del presente informe se ha cumplido con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), establecidos en la modificación No. 2 del Acuerdo Marco de Precios CCE-150-AAMP-2014.	Si
11.25 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	SI	De acuerdo con las diferentes revisiones llevadas a cabo a las carpetas de las hojas de vida se observó un documento para firma de todos los trabajadores, que obliga a acatar los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 relacionada con la protección de datos y seguridad de la información.	SI
11.26 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio Centro de Contacto. El tiempo transcurrido entre la colocación de la Orden de Compra y el inicio de ejecución no puede superar (i) 15 días calendario, para operaciones con menos de 50 agentes; (ii) 30 días calendario, para operaciones que requieren entre 50 y 150 agentes; (iii) 45 días calendario, para operaciones que requieren más de 150 agentes. No obstante, en caso de que el tiempo de aprovisionamiento de personal descrito en la tabla 4 del pliego de condiciones sea mayor que el tiempo definido en la presente cláusula, el tiempo máximo de implementación corresponderá al tiempo de aprovisionamiento de personal de la tabla 4 del pliego de condiciones. A estos tiempos el proveedor debe sumar los periodos correspondientes a (i) instalación de canales dedicados (ii) desarrollo de IVR inicial y otros desarrollados requeridos por la entidad compradora, (iii) tiempo adicional de aprovisionamiento de agentes debido a rechazo de hojas de vida por parte de la entidad. (iv) autorizaciones y otros trámites de responsabilidad de la entidad compradora que impidan continuar con el proceso de implementación y (v) tiempo de capacitación específica requerida por la entidad. El proveedor podrá hacer una implementación	Si	Se suscribió el cronograma de implementación. Se debe tener en cuenta que se dio continuidad a la operación por lo que la mayoría de servicios ya se encontraban operando con normalidad.	Si

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACIÓ N (SI/NO)
gradual del servicio.			
11.27 Indicar a la Entidad Compradora el formato en el cual debe entregar su información para que el proveedor preste el Servicio de Centro de Contacto	Si	En el momento en que se requiere que el operador envíe información a los beneficiarios, por los diferentes canales de comunicación, éstos se remiten mediante correos electrónicos con las respectivas especificaciones.	Si
11.28 Realizar back up semanal de los registros de llamadas entrantes	Si	La entidad realiza los backup semanales conforme los procesos de seguridad.	Si
11.29 Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencias por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones). En todo caso el Proveedor debe garantizar que el Servicio de Centro de Contacto operará con la cantidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.	Si	La operación del centro de contacto cuenta con los perfiles solicitados en la orden de compra. De otra parte, dentro de la revisión de los soportes de ejecución tales como planta de personal, para el mes de mayo de 2018, se corroboró que los agentes que generaron novedades como permisos, licencias y renunciaciones fueron reemplazados por funcionarios que cumplen el perfil.	Si
11.30 Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera.	Si	Está implementado. Recibe llamadas durante y fuera del horario de atención.	Si
11.31 Realizar durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, la estabilización del Servicio de Centro de Contacto, en el cual se completarán procedimientos y se recopilará la información para la operación inicial, excepto cuando se trate de Órdenes de compra que definan cantidades fijas de puestos de trabajo o Agentes por mes, en donde el término será de tres (3) meses. Durante este periodo no se aplicará el cumplimiento de los ANS establecidos. Si la Entidad modifica la orden de compra, ocurrirá un nuevo periodo de estabilización de dos meses para los servicios adicionales.	Si	Según informes de la supervisión anterior, se comprobó que el servicio se estabilizó en el tiempo requerido.	Si
11.32 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.	Si	De acuerdo al seguimiento de la ejecución de la orden de compra mediante los diferentes informes que remite el operador Américas BPS, se han establecido estrategias de crecimiento, como es el caso del programa UNIDOS Y Subsidio Familiar de Vivienda en Especie - SFVE, quienes reciben un alto número de Peticiones, Quejas Reclamos solicitudes y denuncias	Si



OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACCIÓN (SI/NO)
		(PQRSD), razón por la cual se hizo necesario fortalecer el grupo de apoyo a UNIDOS-SFVE, para que Prosperidad Social de respuesta oportuna, congruente y de fondo a los derechos que radican los ciudadanos en la Entidad. El 19 de junio de 2018, Américas BPS informa que durante los últimos meses el AHT se ha incrementado, por lo cual sugieren revisar la posibilidad de que este indicador sea modificado de 240 segundos a 330 segundos, para ello envían a la supervisión una propuesta donde se hace un análisis de tiempos que evidencian que las consultas de los ciudadanos ameritan más dedicación para dar una respuesta con calidad y calidez, dicha propuesta durante el mes de junio estuvo en revisión para aprobar dicha solicitud.	
11.33 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos en los horarios acordados por la Entidad Compradora.	Si	Se ha cumplido con las jornadas de capacitación de refuerzo y temas nuevos, verificados en los soportes que reposan en el operador.	Si
11.34 Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que hagan parte del grupo de trabajo que presta el Servicio de Centro de Contacto a la Entidad compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la entidad compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el proveedor.	Si	Se ha cumplido con las jornadas de capacitación de refuerzo y temas nuevos, verificados en los soportes que reposan en el operador.	Si
11.36 Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones evaluaciones realizadas	Si	Se envía correo electrónico al Operador solicitando los soportes de las capacitaciones y evaluaciones correspondientes. Se entregó por parte de Américas BPS un archivo magnético con la información solicitada	Si
11.37 Contar con los lineamientos y protocolos para atender todas las llamadas entrantes y salientes, por los Agentes que forman parte del grupo de trabajo.	Si	El personal del centro de contacto cuenta con lineamientos y protocolos actualizados para atender todas las llamadas entrantes y salientes necesarias para la prestación del servicio.	Si
11.38 Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Entidad Compradora	Si	Se llevan a cabo reuniones de seguimiento en las que se dan las correspondientes actualizaciones según los requerimientos de cada programa.	Si



OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACIO N (SI/NO)
11.39 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo de 5 días hábiles.	Si	Los ajustes que han sido solicitados y se consideran viables por parte del proveedor, están en proceso de desarrollo. Éstos son estructura del IVR y funcionalidades de las herramientas para el Chat Web y SMS.	Si
11.40 Garantizar que el software utilizado para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto este licenciado. Si el proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad Compradora debe entregar el software y los derechos de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la Entidad Compradora	Si	Américas BPS suministró un certificado donde se indica que todo el software que se maneja en la operación esta licenciado.	Si
11.41 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Si	De acuerdo a las visitas realizadas en el mes de junio de 2018, se evidencia que a la planta de personal que hace parte de la campaña de Prosperidad Social, se le realizan pausas activas, de igual manera los puestos de trabajo están dotados de los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades según el perfil, y elementos de protección personal. Se observaron actividades de bienestar	Si
11.43 Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son personas en Situación de Discapacidad.	Sí	Dentro de la planta de personal destinado a la operación de Prosperidad Social, se observan trabajadores con discapacidad.	Sí
11.44 Establecer el formato y los medios por los cuales los Centro de Contacto alternos deben entregar la información y reportes para prestar el Servicio Core de Centro de Contacto de redireccionamiento de llamadas y consolidación de informes.	NA	No Aplica, pues no se tiene centros de contacto alternos, ni se realiza redireccionamiento de llamadas, tampoco son receptores de transferencias de otros centros de contacto	NA
11.45 En caso de que el Centro de Contacto sea receptor de transferencias de llamadas de otro Centro de Contacto y no pueda realizar integración de las plataformas de chat. el Centro de Contacto receptor deberá utilizar el cliente de Chat del Centro de Contacto que realice la transferencia. El emisor de la trasferencia debe asumir la conexión del chat	NA	No Aplica	NA



OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACI N (SI/NO)
11.46 Realizar la grabación del 99,7% del total de las llamadas, mantener la grabación por mínimo seis (6) meses, entregar las grabaciones en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de las llamadas. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden número del documento de identificación del ciudadano, numero de llamada, fecha y hora ciudad y/o departamento de origen, agente que recibe la llamada.	Si	El Operador Américas BPS, realiza la grabación de las llamadas en un 99.7%, las cuales serán suministradas a Prosperidad Social una vez se termine el contrato.	Si
11.47 Proporcionar a los Agentes, supervisores, capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El proveedor debe garantizar que los computadores no permitan la grabación de información a dispositivos externos.	Si	El personal del centro de contacto cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. Se verificó el bloqueo a los equipos de cómputo para impedir la grabación de información a dispositivos externos desde los computadores	Si
11.48 Realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica	NA	No Aplica	NA
11.49 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al proveedor en las condiciones establecidas en el código Sustantivo de trabajo.	Sí	El personal del centro de contacto cuenta con las condiciones establecidas en el código Sustantivo de trabajo, conforme a los soportes que reposan en las hojas de vida.	Sí
11.50 Contar con el área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el proveedor debe asignar un líder de calidad.	Si.	El equipo está conformado por 7 auditores y un líder.	Si
11.51 Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas enviadas.	Si	El 50% de la operación cuenta con usuario de SMS para la gestión. Se realiza el seguimiento, control y reporte de calidad de las respuestas enviadas, las cuales son realizadas por los agentes de calidad, el coordinador y BackOffice.	Si

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TÉRMINO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACCIÓN (SI/NO)
11.53 Contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la Entidad Compradora, permitiendo el flujo adecuado de llamadas	Si	Inicialmente el operador Américas BPS suministró este servicio hasta agosto de 2017, a partir de esa fecha Prosperidad Social suministro seis líneas telefónicas, para un total de 180 canales de voz y no se facturan por la orden de compra.	Si
11.54 Disponer de un sistema que permita registrar los datos y el número de contacto del ciudadano en caso que no sea respondida la llamada o en caso que la llamada se haya realizado fuera del horario de atención, con el objetivo de devolver la llamada en los eventos y horarios que la Entidad Compradora lo determine.	Si	La entidad cuenta con el CMR – Virtual Hold con el objetivo de devolver la llamada en horarios determinados por el aplicativo.	Si
11.55 Proveer equipos adicionales para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto como impresoras multifuncional, fax de alto rendimiento, escáner de alto rendimiento, almacenamiento de alta disponibilidad previa solicitud de la entidad compradora en el evento de cotización. Los equipos entregados son para uso exclusivo dentro de la operación de los servicios de centro de contacto adquiridos por la entidad.	Si	Se cuenta con impresora en operación escáner de alto rendimiento, almacenamiento de alta disponibilidad y son para uso exclusivo dentro de la operación de los servicios de centro de contacto.	Si
11.56 Garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida, e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos.	Si	El operador cuenta con el sistema CRM el cual garantiza el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida	Si
11.57 Contar con herramientas para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempo de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de las llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.	Si	La herramienta es utilizada por el área de calidad para el monitoreo y evaluación de las atenciones.	Si
11.58 Suministrar pantallas LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera,	Si	Se cuenta con dos pantallas en el área de operación, que muestra los indicadores de gestión de llamadas de entrada en tiempo real.	Si



OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACIÓ N (SI/NO)
tiempos, números de Agentes libres, ocupados en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente. Para la prestación de Servicios Core de Centro de Contacto.			
11.59 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	Si	El operador cuenta con un sistema de control por medio de la huella, que permite el acceso de personas autorizadas al Centro de Contacto.	No
11.61 Garantizar que la plataforma utilizada esté protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS)	Si	El sistema cuenta con los controles respectivos, para la seguridad de la información.	Si
11.64 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	Si	En el mes de mayo de 2018 se solicita la desinstalación del canal dedicado, pues este ya no se utiliza. Se está a la espera que Américas BPS retire este servicio.	Si
11.65 Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	Si	Se cuenta con profesionales de IT para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes	Si
11.66 Disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	Si	La entidad para las grabaciones cuenta con el Avaya y Ctlog, para el CRM se cuenta con un servidor de Américas BPS. Chat web es por Genesys, SMS el operador es Estratec y adicional la operación descarga la información mensualmente, los anteriores mecanismos garantizan el almacenamiento con la capacidad suficiente que permite la disponibilidad de la información.	Si
11.67 Disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real si la Entidad Compradora lo requiere, en la prestación de los Servicios Core de Centro de Contacto.	Si	Se dispone de un puesto de trabajo.	Si
11.68 Realizar y entregar a la Entidad Compradora los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de precios y cualquier otro solicitado por la Entidad Compradora.	Si	Los reportes de operación mensual han sido entregados por el operador y con la información adicional que ha solicitado la Entidad en el tiempo requerido.	Si

DM

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACIÓ N (SI/NO)
11.69 Informar a la Entidad Compradora en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.	Si	Para el mes de junio de 2018, se aprobó un crecimiento en los puestos de trabajo de los programas de la DTMC y Unidos+SFVE, generados por la adición y prórroga de la orden de compra 13093 de 2016, hasta noviembre 25 de 2018.	Si
11.70 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Si	En las carpetas de las hojas de vida se incluyó un documento sobre la ley 1581 de 2012 relacionada con la protección de datos y seguridad de la información.	Si
11.71 Entregar la información necesaria para que la Entidad Compradora pueda configurar sus servicios con otro proveedor al vencimiento de la orden de compra, así como la información de tipificación de llamadas de entrada y salida, en una base de datos, la configuración del IVR, guiones y preguntas y respuestas frecuentes que se hayan realizado con la Entidad Compradora durante la ejecución de la orden de compra.	Si	Este proceso aun no se surte, pues la orden de compra 13093 con Américas BPS va hasta el 25 de noviembre de 2018.	Si
11.72 Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.	Si	Está disponible la herramienta Educam, con información previamente entregada por Prosperidad Social	Si

3. ACTIVIDADES EJECUTADAS

- **Justificación solicitud de prórroga y adición a la Orden de compra N°13093 de 2016**

Para que Prosperidad Social pueda disponer de los servicios de atención a la ciudadanía, por medio del CAT, se presentó ante el comité de contratación el documento de Justificación de solicitud de prórroga hasta el 25 de noviembre de 2018 y adición a la OC N°13093 de 2016, detallando las justificaciones legales, técnicas, jurídicas y financieras teniendo como resultado la sumatoria de las necesidades por valor de OCHO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN PESOS CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS (\$8.275.937.361,35), y según los conceptos detallados en la siguiente tabla:

 PROSPERIDAD SOCIAL	Informe de Supervisión	Código: F-AB-6
	Proceso: Gestión Adquisición de Bienes y Servicios	Versión: 3 Página 11 de 13

Concepto	Valor
<i>Prórroga de la Orden de Compra a noviembre 25 de 2018</i>	\$ 5.818.892.382,99
<i>Incremento de los Precios 2018 - 5,90% Orden de Compra Inicial 13093 de 2016</i>	\$ 1.102.546.823,45
<i>Crecimiento Grupo de Apoyo Operativo – Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas</i>	\$ 625.098.927,70
<i>Crecimiento Grupo Unidos-Subsidio Familiar Vivienda en Especie – Subdirección General para la Superación de la Pobreza</i>	\$ 458.840.285,51
<i>Adición servicios de Transporte, Alimentación y Alojamiento</i>	\$ 270.558.941,70
Total Crecimientos	\$8.275.937.361,35

Dicha solicitud de adición y prórroga fue aprobada por el comité de contratación, por valor de OCHO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN PESOS CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS (\$8.275.937.361,35), en los conceptos indicados anteriormente.

De acuerdo con lo anterior se procedió a informar al operador Américas Business Process Services S.A. la adición y prórroga de la OC N° 13093 hasta noviembre 25 de 2018.

- **TRAMITE ANTE COLOMBIA COMPRA SOBRE LA MODIFICACION No. 05 GENERADA DE LA ADICION Y PRORROGA A LA ORDEN DE COMPRA 13093**

Se procedió a subir a la plataforma de Colombia Compra Eficiente la modificación 5, donde se informa sobre la adición y prórroga de la OC N° 13093 hasta el 25 de noviembre de 2018, para su posterior publicación en dicha plataforma y emisión del nuevo documento con los valores adicionados.

- **EJECUCION DE LA ORDEN DE COMPRA N°13093 DE 2016**

Se llevó a cabo un análisis de la ejecución de la OC N°13093, por cada una de las líneas, tanto en valor como en cantidades, teniendo en cuenta la facturación generada entre diciembre de 2016 y mayo de 2018, con el fin de determinar el porcentaje de avance de la orden y determinar que líneas han tenido una mayor o menor ejecución.

- **REVISION DE LA FACTURACION DEL MES DE MAYO DE 2018**

Se realizó la correspondiente revisión de los servicios cobrados en el mes de mayo de 2018, cuyas facturas fueron entregadas el 12 de junio de 2018, así como los respectivos soportes. Se verificó cantidades y valores según los precios estipulados en la orden de compra.



 PROSPERIDAD SOCIAL	Informe de Supervisión	Código: F-AB-6
	Proceso: Gestión Adquisición de Bienes y Servicios	Versión: 3 Página 12 de 13

- **INFORME EJECUTIVO DE LA ORDEN DE COMPRA 13093**

En la primera semana de junio de 2018 se realiza un informe ejecutivo sobre la orden de compra 13093, en el cual se incluye el objeto, las modificaciones y la situación financiera hasta mayo de 2018, dicho informe hace parte del informe de gestión del Grupo Interno de Participación Ciudadana, pues al interior de Prosperidad Social y según la Resolución 401 de 2018, le corresponde a este grupo establecer lineamientos relacionados con las políticas, planes y estrategias del modelo de participación y servicio a los ciudadanos e instituciones cliente, que involucren acciones en materia de atención y orientación, acceso a la información, cultura de servicio, atención multicanal, innovación social y colaboración ciudadana.

- **REUNIONES DESARROLLADAS DURANTE JUNIO DE 2018**

- **Reunión:** Operador Américas Business Process Services
Fecha : 1 de junio de 2018
Objetivo: Funciones de los agentes que componen la Planta de Personal, revisión carpetas de hojas de vida y práctica en el área operativa concerniente en escuchar las llamadas que reciben los agentes y la información suministrada a los ciudadanos.

- **Reunión :** Operador Américas Business Process Services
Fecha : 12 de junio de 2018
Objetivo : Rendición de informes sobre la operación que se maneja en el Centro de Contacto, en términos de Servicio y Atención al ciudadano, respuestas a llamadas, mail, sms, video chat, video llamada, reparto, en los diferentes programas que maneja la Entidad, de los meses de enero a marzo de 2018. Se expusieron los indicadores de cumplimiento (90%) y de servicio (80% en 40 seg).

- **Reunión :** Con Grupo de trabajo de la Regional Bogotá, Coordinadora del GIT Participación Ciudadana y Jorge Andres Rodriguez Parra
Fecha : 26 de junio de 2018
Objetivo : Coordinar los lineamientos del ciclo operativo con el operador del Call Center,Articulación DTMC – Dirección Regional Bogotá – Participación Ciudadana

- **Reunión :** Con Johana Cubillos de la Dirección de transferencias Monetarias, Coordinadora del GIT Participación Ciudadana.
Fecha : 28 de junio de 2018
Objetivo : Inicio de acciones para el desarrollo de la nueva orden de compra que inicia a partir del 26 de noviembre de 2018.



 PROSPERIDAD SOCIAL	Informe de Supervisión	Código: F-AB-6
	Proceso: Gestión Adquisición de Bienes y Servicios	Versión: 3
		Página 13 de 13

4. BALANCE ECONÓMICO DEL CONTRATO O CONVENIO

CONCEPTO	VALOR
Valor Inicial del Contrato o Convenio:	\$ 15.593.163.512,00
Valor Adicionado mediante CDP No. 24917 del 29/03/2017	\$ 299.990.915,00
Valor reducido mediante Recomposición No. 3 - 8 nov 2017	(\$ 855.539.933,64)
Valor reducido mediante Recomposición No. 4 - 25 enero 2018	(\$ 886.861,43)
Valor Adición y prórroga OC 13093 mediante CDP No. 18218 del 18/05/2018 y RP No. 187218 del 25 de junio de 2018 DTMC	\$ 7.817.052.451,40
Valor Adición y prórroga OC 13093 mediante CDP No. 22018 del 18/05/2018 y RP No. 560518 del 25 de junio de 2018 UNIDOS	\$ 458.840.285,51
Valor Total del Contrato o Convenio a 30 de junio de 2018	\$ 23.312.620.368,84
Total, Ejecutado con corte a 30 de junio de 2018	\$ 15.344.568.830,17
Valor Pagado y/o desembolsado con corte a 30 de junio de 2018	\$ 14.352.321.676,17

5. ANEXOS

Hacen parte del siguiente informe:

1. CD con el informe mensual entregado para el mes de junio de 2018. Así como los registros y las grabaciones de las atenciones que reposan en los archivos del proveedor del servicio.

En mi calidad de supervisor de la Orden de Compra No. 13093 de 2016 me permito avalar el contenido del informe y certifico expresamente el cumplimiento del contratista respecto a sus obligaciones correspondientes a los aportes a Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales, de conformidad con los certificados expedidos por el revisor fiscal o representante legal del contratista.



ALBERTO JOSE MATIZ ACOSTA
CC. 93.116.391
Supervisor OC. No. 13093 de 2016