

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		



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	25 03 2021
Valor total del contrato:	\$ 2.684.062.112,99		Número de compromiso presupuestal- RP:		25220 57320 921
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 - 1005774	Número de pago correspondiente a la vigencia:	2	de	3
Periodo informado desde:	1	Febrero	2021	Hasta:	28	Febrero 2021
Valor por cobrar en números:	\$ 250.357.300					

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"> <li>1. Informar la ejecución del contrato del mes de febrero de 2021</li> <li>2. Realización del pago del mes de febrero de 2021</li> </ol> <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 febrero de 2021 de la orden de compra No. 45587 de 2020 del acuerdo marco de precios de BPO CCE-595-1 - AMP-2017.</p> <p>El resumen financiero 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>Adición No2</td> <td>\$ 738.069.040,99</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto liberado 2020</td> <td>\$ 10.895.234,57</td> </tr> <tr> <td><b>Total OC</b></td> <td><b>\$ 2.684.062.112,99</b></td> </tr> <tr> <td>Valor total ejecutado</td> <td>\$ 2.196.428.092</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2020	\$ 1.798.578.948,63	Adición No1	\$ 158.309.357,94	Adición No2	\$ 738.069.040,99	Presupuesto liberado 2020	\$ 10.895.234,57	<b>Total OC</b>	<b>\$ 2.684.062.112,99</b>	Valor total ejecutado	\$ 2.196.428.092
Año	Valor														
2020	\$ 1.798.578.948,63														
Adición No1	\$ 158.309.357,94														
Adición No2	\$ 738.069.040,99														
Presupuesto liberado 2020	\$ 10.895.234,57														
<b>Total OC</b>	<b>\$ 2.684.062.112,99</b>														
Valor total ejecutado	\$ 2.196.428.092														



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

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



Valor a pagar para Febrero	\$ 250.357.300
Valor pendiente por ejecutar	\$ 237.276.720,99

Ahora bien, se informa que el contratista Outsourcing S.A. cumplió con la prestación del servicio durante el mes de febrero de 2021, según lo solicitado en la OC No. 45587.

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:

- Secretaría General  
[CCE - EJECUCIÓN CONTRACTUAL - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)
- Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico  
[Operaciones - Acumulado de Facturación - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)

En el archivo "Acumulado de Facturación 2021.xlsx", Hoja del Excel con nombre "Febrero", se incluyen los resultados obtenidos hasta el momento:

1. Ausentismo de agentes (Excel fila 76 columna AE):

Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes profesionales	6	6
Agentes técnicos	45	44
Agentes generales	16	14
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

Se presentaron un total de 67 ausencias, de las cuales 64 fueron cubiertas por los agentes de reserva; 1 ausentismo de agente técnico y 2 ausentismos de agentes generales, luego se descuentan de la factura en cada ítem según corresponda al perfil.

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



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

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



ANS	ORO	RESULTADO MENSUAL
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	D>=99,6%	100%
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	<=2,0%.	0,01%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,6
Rotación de agentes	< 10%	1.79%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	99,8%
Ocupación	>=60%	65,7%
Precisión error critico de usuario	>=90%	96,7%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	90.6%
Nivel de servicio para el canal voz	D>80%	98,7%
Tiempo de atención canales: Chat	<=50 seg	00:00:01
TMO	20 min	15:59
Precisión error critico de negocio	>=88%	91,9%

Ahora bien, en las siguientes rutas se encuentra el archivo de Excel “Soporte Factura Febrero 2021.xlsx” con la información que respalda cada uno de los resultados de estos indicadores:

- Secretaría General  
[Soporte Factura Febrero 2021.xlsx \(sharepoint.com\)](#)
- Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico  
[Soporte Factura Febrero 2021.xlsx \(sharepoint.com\)](#)

De acuerdo con la revisión de los ANS se encuentra que todos se cumplieron para el mes de febrero.

Los servicios para el mes de febrero de 2021 tuvieron el siguiente valor:

Descripción	Valor Unitario mes	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	\$ 2.994.213	35,93	107.582.058
Agentes técnicos	\$ 3.619.855	13,97	50.569.368
Agentes profesionales	\$ 4.783.501	4,00	19.134.004
Supervisores	\$ 4.749.192	3	14.247.575
Líderes de calidad	\$ 4.469.873	3	13.409.619



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

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



Minuto IVR (Interactive Voice Response)	\$ 8,12	34.299	287.508
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$ 21,31	14.112	300.727
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	\$ 8,12	287	2.330
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	\$ 21,31	134	2.856
Licencias de chat	59.247,83	8	473.983
Cargo Pri	630.065,71	3	1.890.197
Licenciamiento Microsoft Office	41.551,02	60	2.493.061
		<b>Subtotal</b>	210.384.286
		<b>IVA</b>	39.973.014
		<b>Total con todos los impuestos incluidos</b>	250.357.300

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 OSFE-1005774 del 17 de marzo de 2021, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de febrero de 2021; por un valor de DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS PESOS MCTE (\$250.357.300) m/cte.

Por último, el supervisor confirma que en la TVEC para la orden de compra No. 45587 la factura en mención ha sido publicada y aprobada.

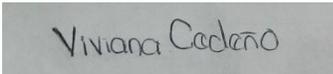
Nro. de factura	Proveedor	Fecha de vencimiento neta	Total
OSFE-1005774	Outsourcing S.A.	Ninguno	250.357.300,00

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 de la factura en la Tienda Virtual.



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



	<p>De conformidad con lo anterior, la funcionaria Lady Viviana Cedeño - Analista T2 Grado 04, apoyó la supervisión del contrato en cumplimiento de la función de su cargo <i>“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.”</i>, al igual que 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 sistemas de información para la compra pública de la ANCP-CCE con el fin de operar de forma sostenible el SECOP”</i>, en donde se indica en la obligación 11 <i>“Realizar los apoyos a la supervisión de los contratos que se encuentran a cargo de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico que le sean designados”</i> acreditan la información consignada en este informe y en constancia de ello suscriben el presente documento en conjunto con la supervisión.</p>		
	 <b>Lady Viviana Cedeño</b> <b>Funcionaria SIDT</b> <b>Analista T2 Grado 04</b>	 <b>Genny Yazmín Perez Peña</b> <b>Contratista – SIDT</b> <b>CCE-076-4H-2021</b>	
	<p>El supervisor está de acuerdo con el pago de la factura.</p> <p>Los recursos del pago de esta factura se hacen con recursos de inversión-nación.</p>		
¿Se ha materializado los riesgos de la contratación contenidos en el Estudio Previo?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	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> 		

\*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**

<b>Código</b>	CCE-GCO-FM-08	<b>Página</b>	6 de 6
<b>Vigencia</b>	06 de noviembre de 2020		
<b>Versión No.</b>	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 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.

