

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		



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 - 1005377	Número de pago correspondiente a la vigencia:	9	de	10
Periodo informado desde:	1	Noviembre	2020	Hasta:	30	Noviembre	2020
Valor por cobrar en números:	\$	241.626.438					

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 noviembre de 2020 2. Realización del pago del mes de noviembre 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 noviembre de 2020 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 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> <tr> <td>Valor total ejecutado</td> <td>\$1.462.002.948,00</td> </tr> <tr> <td>Valor a pagar para Noviembre</td> <td>\$241.626.438</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	Valor total ejecutado	\$1.462.002.948,00	Valor a pagar para Noviembre	\$241.626.438
Año	Valor												
2020	\$1.798.578.948,63												
Adición No1	\$158.309.357,94												
Total OC	\$1.956.888.306,57												
Valor total ejecutado	\$1.462.002.948,00												
Valor a pagar para Noviembre	\$241.626.438												



**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		



Valor pendiente por ejecutar	\$253.258.920,60
-------------------------------------	------------------

La ejecución del contrato está de la siguiente forma:

Mes facturado	Valor
Marzo	\$ 179.993.518,00
Abril	\$ 179.914.210,00
Mayo	\$ 179.776.664,00
Junio	\$ 180.099.080,00
Julio	\$ 180.105.078,00
Agosto	\$ 179.986.287,00
Septiembre	\$ 179.604.541,00
Octubre	\$ 202.523.570,00
Valor total ejecutado	\$ 1.462.002.948,00

Valor a pagar para el mes de noviembre

Valor a pagar para Noviembre	\$ 241.626.438
-------------------------------------	----------------

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

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

<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 "Noviembre", se evidencia que durante el periodo se presentó:

1. Ausentismo de agentes (Excel fila 75 columna AH):



**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		



Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes profesionales	1	1
Agentes técnicos	9	9
Agentes generales	69	63
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

Se presentaron en total 79 ausencias de las cuales 73 fueron cubiertas por los agentes de reserva, se presentaron 6 ausentismos de agentes generales que no fueron cubiertos y que se descuentan de la factura en el ítem de Agentes generales.

2. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (Excel fila 128 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%.	0.01%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,4
Rotación de agentes	< 10%	0%
Eficacia canales de comunicación	>=95%	98.4%
Ocupación	>=60%	74,0%
Precisión error crítico de usuario	>=90%	96.7%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	89,5%
Nivel de servicio para el canal voz	D>80%	88.1%
Tiempo de atención canales: Chat	<=50 seg	2 seg
TMO	20 min	17:25 min
Precisión error crítico de negocio	>=90%	88,4%

En los ANS se incumplió durante el mes el valor de precisión error crítico de negocio que alcanzó un resultado de 88,4%; no obstante, atendiendo el



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		



documento denominado “Ficha técnica, y ANS Centro de Contacto” y el cual hace parte integral del Acuerdo Marco que establece:

“Periodos de estabilización del servicio: (...) El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra y (ii) cuando la Entidad Compradora introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, en cuyo caso el periodo de estabilización es de 1 mes. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO.” Pág. 3

Y teniendo en cuenta que, a la referida Orden de Servicios se realizó una adición de fecha 23-09-2020, en la cual, se introdujo un cambio en la operación incrementando 14 agentes del centro de contacto, razón por la cual, se establece un nuevo periodo de estabilización comprendido entre el día 01 al día 30 de noviembre de 2020, ya que los nuevos servicios iniciaron operación a partir del 20 de octubre y los indicadores se hallan con los resultados del mes completo se tiene en cuenta la información del 1 al 30 del mes de noviembre.

Así las cosas, no se genera penalización para el periodo comprendido entre el día 01 al día 30 de noviembre de 2020 y a partir del mes de diciembre la meta del ANS Precisión error crítico de negocio se establece según el resultado del mes de estabilización de la siguiente forma:

Precisión error crítico de negocio $\geq 88\%$

En donde los umbrales de descuento son los siguientes:

83% \leq ecn $<88\%$: 3%
78% \leq ecn $<83\%$: 5%
73% \leq ecn $<78\%$: 5%

Ahora bien, en la siguiente ruta de sharepoint se encuentra el archivo de Excel “Soporte Factura Noviembre 2020.xlsx” con la información que respalda cada uno de los resultados de estos indicadores:

<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%2F202011%5FNoviembre>



**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		



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

Descripción	Valor Unitario mes	Cantida d	Valor Total
Agentes generales	\$ 2.892.959	35,80	103.567.932
Agentes técnicos	\$ 3.497.444	14,00	48.964.216
Agentes profesionales	\$ 4.621.740	4,00	18.486.960
Supervisores	\$ 4.588.591	3	13.765.773
Líderes de calidad	\$ 4.318.718	3	12.956.154
Minuto IVR (Interactive Voice Response)	\$ 8	36.141	289.128
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$ 21	10.853	227.913
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	\$ 8	165	1.320
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	\$ 21	100	2.100
Licencias de chat	\$ 58.378	8	467.024
Cargo Pri	\$ 620.816	3	1.862.447
Licenciamiento Microsoft Office	\$ 40.941	60	2.456.460
	Subtotal		203.047.427
		IVA	38.579.011
	Total con todos los impuestos incluidos		241.626.438

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-1005377 del 14 de diciembre de 2020, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de noviembre de 2020; por un valor de DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS (\$241.626.438) 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



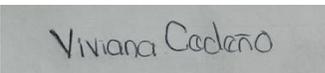
**INFORME DE SUPERVISION PARA
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS**

Código	CCE-GCO-FM-08	Página	6 de 7
Vigencia	06 de noviembre de 2020		
Versión No.	02		



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 04, 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.



Lady Viviana Cedeño
Funcionaria SIDT
Analista T2 Grado 04



Genny Yazmín Perez Peña
Contratista – SIDT
CCE-026-4H-2020

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

¿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:



***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
---------	--------	-------	---------	--------	--------	--------------------



**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		



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.

