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		

Colombia Compra Eficiente

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 - 1005216	**Número de pago correspondiente a la vigencia:**	8	de	10	
Periodo informado desde:	1	Octubre	2020	**Hasta:**	31	Octubre	2020	
Valor por cobrar en números:	**$**	202.523.570						

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: 1. Informar la ejecución del contrato del mes de octubre de 2020 2. Realización del pago del mes de octubre 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 octubre 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:

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:

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
Valor total ejecutado	$	1.259.479.378,00

Valor a pagar para el mes de octubre

Valor a pagar para Octubre	$	202.523.570,00

En el mes de Octubre se adicionaron los siguientes servicios, que se hicieron efectivos a partir del 20 del mismo mes previas capacitaciones del personal para el ingreso a la operación:

N	Descripción	Recurso	Valor unitario	Valor Unitario X Item	Cant	Unidad	TOTAL ADICION
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-21-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Oro - 26 Agente	10	2.892.959,00	28.929.590,00	2,5	Mes	72.323.975,00
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-26-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 10 Agente	4	3.497.444,00	13.989.776,00	2,5	Mes	34.974.440,00
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro de Contacto_Amplia da_Jornada Ordinaria-NA - 2 Supervisor	1	4.588.591,00	4.588.591,00	2,5	Mes	11.471.477,50
5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-38-5-Líder de calidad_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 2 Líder	1	4.318.718,00	4.318.718,00	2,5	Mes	10.796.795,00
6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-53-6-Licencia de software_NA_NA-NA - 8 Unidad	0	58.378,00	0,00	2,5	Mes	0,00

		7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-53-7-Licenciamiento Microsoft Office_NA_NANA - 44 Licencia	16	40941	655.056,00	2,5	Mes	1.637.640,00	
		8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 8300 Minuto	77700	8	621.600,00	2,5	Mes	1.554.000,00	
		9	bpo01--9 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 12800 Minuto	4480	21	94.080,00	2,5	Mes	235.200,00	
		10	bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-3-Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_ Minuto 7x24-NA - 2965 Minuto	1085	8	8.680,00	2,5	Mes	21.700,00	
		11	bpo01--11 - IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA - 620 Minuto	190	21,00	3.990,00	2,5	Mes	9.975,00	
		12	bpo01--12 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA - 2 Unidad	1	620.815,56	620.815,56	2,5	Mes	1.552.038,90	
		13	bpo01--13 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 42 Hora	0	35.350,00	0,00	2,5	Mes	0,00	

14	bpo01--14 - IT-BPO-CC-7-1-Puesto de trabajo en el Centro de Contacto sin agente_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Agente	1	617.667,00	617.667,00	-2,5	Mes	-1.544.167,50
					SUBTOTAL		133.033.073,90
15	bpo01--IVA	1	25.276.284,04	25.276.284,04	1	Unidad	25.276.284,04
					Total OC 45587 año 2020		**158.309.357,94**

Ahora bien, se informa que el contratista Outsourcing S.A. cumplió con la prestación del servicio durante el mes de octubre 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://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 “Octubre”, se evidencia que durante el periodo se presentó:

1. Ausentismo de agentes (Excel fila 74 columna AH):

Descripción	Ausentismo durante el periodo	Cubrimiento con personal de backup durante el periodo
Agentes profesionales	0	0
Agentes técnicos	8	8
Agentes generales	49	46
Supervisores	0	0
Líderes de calidad	0	0

Se presentaron en total 57 ausencias de las cuales 54 fueron cubiertas por los agentes de reserva, se presentaron 3 ausentismos de agentes generales que no fueron cubiertos.

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%	99.94%
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	<=2,0%.	0.01%
Promedio del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio	>4	4,5
Rotación de agentes	< 10%	0%
Eficacia canales de comunicación	>=77%	92.2%
Ocupación	>=60%	75.1%
Precisión error critico de usuario	>=90%	97.1%
Evaluación de conocimientos a agentes	>=80%	91%
Nivel de servicio para el canal voz	D>=39%	66.4%
Tiempo de atención canales: Chat	<=50 seg	2 seg
TMO	20 min	15:45 min
Precisión error critico de negocio	>=90%	90%

En la siguiente ruta de sharepoint se encuentra el archivo de Excel “Soporte Factura Octubre 2020.xlsx” en donde se encuentra 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%2F202010%5FOctubre

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

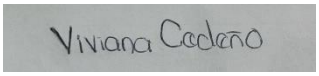
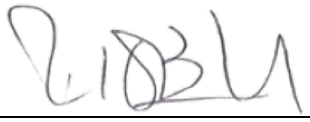
Descripción	Valor Unitario mes	Cantidad	Valor Total
Agentes generales	$ 2.892.959	29,57	$ 85.544.798
Agentes técnicos	$ 3.497.444	11,47	$ 40.115.683
Agentes profesionales	$ 4.621.740	4	$ 18.486.960
Supervisores	$ 4.588.591	2,37	$ 10.874.961
Líderes de calidad	$ 4.318.718	2,37	$ 10.235.362

Puesto de trabajo sin agente	$ 617.667	0,5	308.834
Minuto IVR (Interactive Voice Response)	$ 8	47.186	$ 377.488
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	$ 21	12.488	$ 262.248
Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	$ 8	148	$ 1.184
Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	$ 21	13	$273
Licencias de chat	$ 58.378	8	$ 467.024
Cargo Pri	$ 620.816	2,37	$ 1.471.333
Licenciamiento Microsoft Office	$ 40.941	49.87	$ 2.041.728
	Subtotal		$ 170.187.874
	IVA		$ 32.335.696
	Total con todos los impuestos incluidos		$ 202.523.570

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-1005216 del 18 de noviembre de 2020, presentada por el contratista correspondiente al servicio prestado en el mes de octubre de 2020; por un valor de DOSCIENTOS DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTITRES MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS ($202.523.570) 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.

	 **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):				
Firma para aprobación:	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. 			

*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.