



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

Aspectos Generales

CONTRATO No.	160267-0-2016 Orden de Compra 11744
OBJETO	Realización de campañas y programas de fidelización, control extensivo, control persuasivo, control intensivo y control coactivo a través de los mecanismos de llamadas outbound y envío de mensajería de texto en el marco del plan de control y servicio tributario.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	Ochenta millones doscientos setenta y cinco mil setecientos cuarenta y seis pesos \$80.275.746.00
CONTRATISTA	AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	10 de Noviembre de 2016
FECHA DE INICIO	10 de Noviembre de 2016
PLAZO INICIAL	Cuatro meses (4) o hasta agotar recursos evento que suceda primero.
PLAZO FINAL	Cuatro meses (4) más un mes (1) adición o hasta agotar recursos evento que suceda primero.
PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO	Del 10 de Noviembre 2016 al 10 de abril de 2017
SUPERVISOR	Aleida Fonseca Marín

Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

OBLIGACIONES GENERALES

El contratista cumplió a cabalidad las obligaciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, Clausula 11 – Obligaciones de los proveedores.

OBLIGACIONES ESPECIALES

El contratista cumplió a cabalidad las obligaciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014, Clausula 11 – Obligaciones de los proveedores.

Carrera 30 No. 25-90
Código Postal 111311
PBX: (571) 338 5000
Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
contactenos@shd.gov.co
Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

37-F.61
V.5

Adicionalmente cumplió con la asignación de un código corto exclusivo para la SHD para el envío de mensajes de texto durante la vigencia de la orden de compra.

Guardo total reserva de la información tributaria que le fue suministrada de conformidad con el artículo 8 del Decreto 807 de 2003.

La duración de todas las llamadas realizadas en las distintas campañas llevadas a cabo fue de mínimo dos minutos.

Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma de \$ 74.863.476.00 *Setenta y Cuatro Millones Ochocientos sesenta y tres mil cuatrocientos setenta y seis pesos m/cte* por concepto de la ejecución del contrato No. 160267-0-2016/ La información financiera para informe parcial o mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

Para informe final, el supervisor deberá anexar la certificación de pagos y descuentos de contratos, la cual se obtiene desde el Sistema de Contratación SISCO- Módulo Contrato Administrativo- reportes.

ORDEN DE PAGO	FECHA	VALOR
2016-998	22/12/2016	22,018,368.00
2016-1355	11/04/2017	10,547,771.00
2016-1416	12/05/2017	37,065,466.00
2016-1417	12/05/2017	5,231,871.00
TOTAL PAGADO		74,863,476.00

Balance Financiero de la ejecución del contrato			
Valor inicial del contrato	\$80.275.746.00		
Valor adiciones			
Valor total ejecutado del contrato			\$74,863,476.00
Valor total de pagos		\$74,863,476.00	
Valor no ejecutado del contrato			\$ 5,412,270.00
Saldo a favor del Contratista			
Saldo a favor de la Secretaría Distrital de Hacienda		\$ 5,412,270.00	
SUMAS IGUALES	\$80.275.746.00	\$80.275.746.00	\$80.275.746.00

Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

No aplica

Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

El valor pendiente por ejecutar del valor total del contrato fue de \$ 5,412,270.00 M/cte., saldo a favor de la Secretaría Distrital de Hacienda, lo anterior debido a que la orden de compra establece como fecha final de terminación el 10/04/2017, o hasta agotar recursos, evento que suceda primero. No quedando ningún producto ni servicio pendiente por recibir. El saldo a favor se generó por que se cumplió el término del contrato.

Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).

Durante la ejecución del contrato se recibieron los siguientes productos y/o servicios:

Fecha de realización: 30/11/2016

PROGRAMA	FECHA	CANTIDAD	CANTIDAD EFECTIVA	% DE EFECTIVIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA	NO ENTREGADO	DUPLICADO	ERROR
FERIA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS	21/11/2016	730311	730052	99%	MENSAJES EFECTIVOS A CELULAR	26	18.981.352			
		730.312	730.052	99%	0	26	18.981.352	0	0	0

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Envío de mensajes para los programas de:

- ✓ Feria de Servicios Tributarios 2016

OFICINA	ENVIADOS	EFFECTIVOS
OFICINA DE COBRO	18.876	18.876
OFICINA DE FISCALIZACION GENERAL	2.768	2.768

OFICINA DE CONTROL MASIVO	489.914	489.660
OFICINA DE EDUCACION TRIBUTARIA	218.753	218.748
TOTAL	730.311	730.052

UNIVERSO CONTACTADO

Feria de Servicios Tributarios 730.311 mensajes cargados, 730.052 enviados, efectividad 99%

Tota gestión 730.311 mensajes cargados, 730.052 enviados, efectividad 99%

CONSUMO DE MENSAJES ACUMULADO TOTAL

730.052 AVANCE 59%

FALLAS Y COMPLICACIONES PRESENTADAS

SISTEMAS: No se presentó ninguna dificultad con la plataforma dispuesta por el contratista para el cargue de la información y correspondiente envío de información.

Fecha de realización: 03/02/2017

PROGRAMA	FECHA	CANTIDAD	CANTIDAD EFECTIVA	% DE EFECTIVIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA	NO ENTREGADO	DUPLICADO	ERROR
COBRO DICIEMBRE	23/12/16	26	26	100%	MENSAJES EFECTIVOS A CELULAR	26	676	0	0	0
FIDELIZACION ICA	16/01/17	54234	54234	100%	MENSAJES EFECTIVOS A CELULAR	26	1.410.084	0		
SERVICIO	13/01/17	1090	1088	100%	MENSAJES EFECTIVOS A CELULAR	26	28.288	2		
		55350	55348	100%			1.439.048	2	0	0

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Envío de mensajes para los programas de:

- ✓ Cobro diciembre 23/12/2016
- ✓ Fidelización ICA 16/01/2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

✓ Servicio 13/01/2017

OFICINA	ENVIADOS	EFFECTIVOS
OFICINA DE COBRO	26	26
OFICINA EDUCACION TRIBUTARIA	54234	54234
OFICINA DE SERVICIO	1090	1088
TOTAL	55350	55348

UNIVERSO CONTACTADO

Programas enviados en el mes de diciembre y enero 55.350 mensajes cargados, 55.348 enviados, efectividad 100%

Tota gestión 55.350 mensajes cargados, 55.348 enviados, efectividad 100%

PROGRAMA SIMPLIFICACION TRIBUTARIA LLAMADAS LOCALIDADES

REPORTES OUTBOUND AGENTE VIRTUAL SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	20 Y 27 de Enero 2017		TOTALES		
Tipo de Llamada	Cantidad de Llamadas	Cantidad Minutos	Total Llamadas	Total Minutos	Valor Total
Celular	1.998	1.998	1.998	1.998	\$362.716
Local	4.088	4.117	4.088	4.117	\$747.398
Total general	6086	6115	6086	6115	\$1.110.114

Total, base enviada 9.049, llamadas efectivas 6.086 efectividad 67.25%

CONSUMO DE MENSAJES ACUMULADO TOTAL

785.400 AVANCE 65.45%

FALLAS Y COMPLICACIONES PRESENTADAS

SISTEMAS: No se logró subir la información en la plataforma dispuesta por el contratista para el cargue de las bases de datos y correspondiente envío de información.

Carrera 30 No. 25-90
Código Postal 111311
PBX: (571) 338 5000
Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
contactenos@shd.gov.co
Nit: 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

37-F.61
V.5

Fecha de realización: 03/02/2017

Descripción Campaña	Fecha	BBBD Recibida + Prueba	Prueba	Errados	Total Enviados	Total enviados (Cobrar)	Valor Unitario	Valor por Base
Reporte Oficina de Cobro 23 de Dic	23/12/2016	29	4	0	29	25	\$ 26,0	\$ 650,0
BASE SERVICIO ENERO 13.	13/01/2017	1.095	5	2	1.093	1.088	\$ 27,8	\$ 30.268,2
SMS 16 de Enero - FIDELIZACION ICA FINAL	16/01/2017	54.238	5	0	54.238	54.233	\$ 27,8	\$ 1.508.762,1

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Envío de mensajes para los programas de:

- ✓ Cobro diciembre 23/12/2016
- ✓ Fidelización ICA 16/01/2017
- ✓ Servicio 13/01/2017

OFICINA	ENVIADOS	EFFECTIVOS
OFICINA DE COBRO	25	25
OFICINA EDUCACION TRIBUTARIA	54233	54233
OFICINA DE SERVICIO	1090	1088
TOTAL	55348	55346

UNIVERSO CONTACTADO

Programas enviados en el mes de diciembre y enero 55.348 mensajes cargados, 55.346 enviados, efectividad 100%

Tota gestión 55.348 mensajes cargados, 55.346 enviados, efectividad 100%

PROGRAMA SIMPLIFICACION TRIBUTARIA LLAMADAS LOCALIDADES

Carrera 30 No. 25-90
Código Postal 111311
PBX: (571) 338 5000
Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
contactenos@shd.gov.co
Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

37-F.61
V.5

Descripción	Total	Vlr Unit	Vlr Mensual
Minuto conexión Outbound-Agente	3.057,5	\$ 388	\$ 1.187.822
Minuto Llamada Bogotá	2.058,5	\$ 20	\$ 41.849
Minuto a Celular outbound Otros Operadores	999,0	\$ 47	\$ 47.033
			\$ 1.276.704

llamadas efectivas 3058 efectividad 67.25%

CONSUMO DE MENSAJES ACUMULADO TOTAL

785.398 AVANCE 65.45%

FALLAS Y COMPLICACIONES PRESENTADAS

SISTEMAS: No se logró subir la información en la plataforma dispuesta por el contratista para el cargue de las bases de datos y correspondiente envío de información.

Fecha de realización: 28/02/2017

Descripción Campaña	Fecha	BBBD Recibida + Prueba	Prueba	Errados	Total Enviados	Total enviados (Cobrar)	Valor Unitario	Valor por Base
SMS 17 de Febrero - FIDELIZACION ICA FINAL	17/02/2017	7.316	6	0	7.316	7.310	\$ 27,8	\$ 203.364,2
MS 21 de Febrero - Invitación a Evento	21/02/2017	14	1	0	14	13	\$ 27,8	\$ 361,7

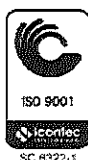
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Envío de mensajes para los programas de:

✓ Fidelización ICA 16/01/2017

OFICINA	ENVIADOS	EFFECTIVOS
OFICINA EDUCACION TRIBUTARIA	7310	7310
OFICINA DE SERVICIO	13	13

Carrera 30 No. 25-90
 Código Postal 111311
 PBX: (571) 338 5000
 Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
contactenos@shd.gov.co
 Nit. 899.999.061-9
 Bogotá, Distrito Capital -- Colombia



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

37-F.61
 V.5

TOTAL	7323	7323
-------	------	------

UNIVERSO CONTACTADO

Programas enviados en el mes de febrero 7323 mensajes cargados, 7323 enviados, efectividad 100%

Tota gestión 7323 mensajes cargados, 7323 enviados, efectividad 100%

CONSUMO DE MENSAJES ACUMULADO TOTAL

792.721 AVANCE 67.62%

PROGRAMA LLAMADAS OFICINA DE SERVICIO

Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
COSTOS TELEFONIA			
Minutos celular	3830	\$ 47,1	\$ 180.316
Minutos Local Bogotá	925	\$ 20,3	\$ 18.805
COSTOS POR CONEXIÓN DEL AGENTE			
Minuto conexión agente	15120	\$ 388,5	\$ 5.874.036
Totales			\$ 6.073.158

Total, bases enviadas 18.742.

FALLAS Y COMPLICACIONES PRESENTADAS

SISTEMAS: No se logró subir la información en la plataforma dispuesta por el contratista para el cargue de las bases de datos y correspondiente envío de información.

Fecha de realización: 28/04/2017

Descripción Campaña	Fecha	BBDD Recibida + Prueba	Prueba	Errados	Total Enviados	Total enviados (Cobrar)	Valor Unit	Valor por Base
SujetosFideliza2017/ICA1B - 1er Envío	10/03/2017	57.361	6	27	57.384	57.328	\$ 27,82	\$ 1.594.864,96
SujetosFideliza2017/ICA1B - 2do Envío	16/03/2017	57.361	6	27	57.384	57.328	\$ 27,82	\$ 1.594.864,96
Fidelización predial	24/03/2017	79.994	7	6	79.988	79.981	\$ 27,82	\$ 2.225.071,42
								\$ 5.414.801

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Envío de mensajes para los programas de:

- ✓ Fidelización ICA 10/03/2017
- ✓ Fidelización predial 24/03/2017

OFICINA	ENVIADOS	EFFECTIVOS
OFICINA EDUCACION TRIBUTARIA	194697	194637
TOTAL	194697	194637

UNIVERSO CONTACTADO

Programas enviados en el mes de marzo 194.697 mensajes cargados, 194.637 enviados, efectividad 100%

Descripción Campaña	Fecha	BBBD Recibida + Prueba	Prueba	Errados	Total Enviados	Total enviados (Cobrar)	Valor Unit	Valor por Base
Mensaje texto vehiculo	10/04/2017	92.545	6	0	92.545	92.539	\$ 27,82	\$2.574.435
Mensaje texto pedial	10/04/2017	43.005	5	0	43.005	42.999	\$ 27,82	\$1.196.232
Base omisos 002	10/04/2017	19.217	4	0	19.217	19.213	\$ 27,82	\$ 534.506
Base omisos 003	10/04/2017	7.315	4	0	7.315	7.311	\$ 27,82	\$ 203.392
Valor Total								\$4.508.565

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Envío de mensajes para los programas de:

- ✓ Omisos 2012 predial y vehículo
- ✓ Deudas pendientes predial y vehículo

OFICINA	ENVIADOS	EFFECTIVOS
OFICINA CONTROL MASIVO	135538	135538
OFICINA DETERMINACION	26584	26524
TOTAL	162122	162062

UNIVERSO CONTACTADO

Carrera 30 No. 25-90
Código Postal 111311
PBX: (571) 338 5000
Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
contactenos@shd.gov.co
Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

37-F.61
V.5

Programas enviados en el mes de marzo 162.122 mensajes cargados, 162.062 enviados, efectividad 100%

PROGRAMA LLAMADAS OFICINA DE EDUCACION TRIBUTARIA

Descripción	Total	Vlr Unit	Vlr Mensual
Minuto conexión Outbound-Agente	63.559,0	\$ 388	\$ 24.692.320
Minuto Llamada Bogotá	12.415,0	\$ 20,33	\$ 252.397
Minuto a Celular outbound Otros Operadores	33.846,0	\$ 47,08	\$ 1.593.470
			\$ 26.538.186

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Llamadas por agente automático

- ✓ Fidelización predial persona natural omiso 2016

Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.

Ninguno

Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)

Ninguno

Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.

Ninguno

Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.

Ninguno

Estado de las garantías

Aplican las contenidas en el Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).

Ninguno

Certificación pago aportes

Con base en las *Planillas Integradas de Autoliquidación de Aportes* presentadas por el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar la correcta relación entre las sumas cotizadas y el monto pagado, por lo que dio cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista

El supervisor del contrato No. *No contrato del día/mes/año*, certifica que *AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.*, con Nit N° 830126395, cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el *10/11/2016* al *10/04/2017*

Para constancia se firma a los Veintiocho (28) días del mes de septiembre de 2017



ALEIDA FONSECA MARIN
JEFE OFICINA DE GESTION DEL SERVICIO
SUPERVISOR

Revisado por:	Aleida Fonseca Marin	Firma:		28/09/2017
Proyectado por:	Johana Barragan/Bibiana Leal	Firma:		28/09/2017

Carrera 30 No. 25-90
Código Postal 111311
PBX: (571) 338 5000
Información: Línea 195
www.haciendabogota.gov.co
contactenos@shd.gov.co
Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

37-F.61
V.5

