

 <p>El futuro es de todos Apoye a la Administración del Gobierno</p>	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 30/11/2020 AL 14/05/2021										
I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO										
Orden de Compra No. 57763 de 2020										
Tipología Contractual	Orden de Compra/Prestación de Servicios									
Nombre/Razón Social del contratista o asociado	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. Sigla: I.Q. OUTSOURCING S.A.S. / I.Q. S.A.S.									
Nombre / Representante Legal	PRESIDENTE: CARLOS ENRIQUE FADUL NIÑO C.C. 79.372.473 PRIMER SUPLENTE: ANGELA XIMENA QUIROGA GALINDO C.C. 51.955.525 SEGUNDO SUPLENTE: PAOLA CAROLINA REY CARAZO C.C. 52.451.925									
NIT	830.039.329-8									
Objeto	Prestar los servicios de atención telefónica al ciudadano a través de un Contact Center y Outsourcing de proceso de negocios (BPO) ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.									
Lugar de ejecución	Bogotá D.C.									
No. de Certificado de Disponibilidad Presupuestal	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">No.</th> <th style="text-align: center;">Fecha</th> <th style="text-align: center;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">34420</td> <td style="text-align: center;">2020/08/11</td> <td>\$ 26.684.387,13 adicionado el 2020-09-25, en la suma d \$10.275.705 para un valor total de \$36.960.092</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">821</td> <td style="text-align: center;">2021/01/05</td> <td>\$ 174.317.848,75 adicionado el 2021-02-05, en la suma de \$5.088.785,41, para un valor total de \$179.406.607,16</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Fecha	Valor	34420	2020/08/11	\$ 26.684.387,13 adicionado el 2020-09-25, en la suma d \$10.275.705 para un valor total de \$36.960.092	821	2021/01/05	\$ 174.317.848,75 adicionado el 2021-02-05, en la suma de \$5.088.785,41, para un valor total de \$179.406.607,16
No.	Fecha	Valor								
34420	2020/08/11	\$ 26.684.387,13 adicionado el 2020-09-25, en la suma d \$10.275.705 para un valor total de \$36.960.092								
821	2021/01/05	\$ 174.317.848,75 adicionado el 2021-02-05, en la suma de \$5.088.785,41, para un valor total de \$179.406.607,16								
No. de Registro Presupuestal	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">No.</th> <th style="text-align: center;">Fecha</th> <th style="text-align: center;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">233220</td> <td style="text-align: center;">2020/11/06</td> <td>\$ 34.863.569,75</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">621</td> <td style="text-align: center;">2021/01/05</td> <td>\$ 174.317.848,75 adicionado el 2021-03-09 en la suma de \$ 4.619.357,84 para un valor total de \$178.937.386,59</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Fecha	Valor	233220	2020/11/06	\$ 34.863.569,75	621	2021/01/05	\$ 174.317.848,75 adicionado el 2021-03-09 en la suma de \$ 4.619.357,84 para un valor total de \$178.937.386,59
No.	Fecha	Valor								
233220	2020/11/06	\$ 34.863.569,75								
621	2021/01/05	\$ 174.317.848,75 adicionado el 2021-03-09 en la suma de \$ 4.619.357,84 para un valor total de \$178.937.386,59								
Duración inicial del contrato o convenio	5 meses 17 días									
Fecha de Inicio	30/11/2020									
Prórroga	N/A.									
Duración Final del contrato o convenio	14/05/2021 (5 meses 15 días)									
Valor inicial del contrato o convenio	DOSCIENTOS NUEVE MILLONES CIENTO OCHENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS DIECIOCHO PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS (\$209.181.418,50).									

 <p>El futuro es de todos Aspira a la Realización del Bogotá</p>	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

Adición No.1	De fecha 2021/02/18, por valor de \$ 4.619.537,84 por concepto de indexación IPC y SMMLV				
Valor Final del contrato o convenio	CIENTO OCHENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS CON TREINTA CENTAVOS (\$188.572.633,30)				
Suspensiones	Si		No	<input checked="" type="checkbox"/>	Periodo de Suspensión
Porcentaje de avance técnico programado para el periodo	100%				
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	100%				
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	100%				
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	88,2%				
Nombre del supervisor de la Orden de Compra	OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA				
Cargo del supervisor	COORDINADOR GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Dependencia y extensión del supervisor	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO				

II. OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA

Teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula No. 11 del Acuerdo marco de Precios – AMP No. BPO CCE – 595 – 1 – AMP – 2017.

OBLIGACION, ACTIVIDAD, COMPROMISO DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

Prestar los servicios BPO de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios de Servicio BPO CCE – 595 – 1 – AMP – 2017.

Evidencia: Informes de Gestión Contact Center, facturas e informes de supervisión.

	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA-1 Anuncio	Este servicio estuvo disponible en forma permanente, pero no se generó consumo	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	Servicio 7x24 con un porcentaje de consumo del 33%	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _ NA_Jornada Ordinaria -NA – 10000 SMS	Se reporta un promedio de consumo del 76%	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01-4-IT-BPO-CC-52-1 Mensaje de Voz a Audio con una capacidad de 8.000	Se reportó un consumo del 45%	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01-5-IT-BPO-CC-23-3- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_10 Mbps-NA- 1 Unidad	Servicio prestado entre puntos para el desarrollo de las operaciones, con un 92% de utilidad	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01-6- IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA-5 Horas	Durante la vigencia de la orden de compra no se utilizaron horas de desarrollo	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01-7-IT-BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA – 1 Unidad	Unidad que estuvo disponible 7x24 con una ejecución del 92%	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--8 - IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 116 Minuto	Del total de llamadas reportadas, se consumió un 50% de los minutos disponibles	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--9 - IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 140 Minuto	Del total de llamadas reportadas, se consumió un 92% de los minutos disponibles	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 2000 Minuto	Del total de llamadas reportadas, se consumió un 65% de los minutos disponibles	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--11 - IT-BPO-CC-18-1-Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_General_Jornada Ordinaria-Plata - 250 Minuto	No se reportó consumo de este servicio	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--12 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 200 Transferencia	No se realizaron transferencias de llamadas durante la ejecución de la orden de compra	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--13 - IT-BPO-CC-2-26-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 3 Agente	Tres Agentes contratados, con una utilidad del 92% del presupuesto	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--14 - IT-BPO-CC-2-36-Agente en la Entidad Compradora_Especializado_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Un Agente contratado, con una utilidad del 92% del presupuesto	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--15 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	Dos Agentes contratados, con una utilidad del 92% del presupuesto	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión
bpo01--16 - IT-BPO-CC-53-6-Licencia de software_NA_NA-NA - 2 Unidad	El uso de la licencia alcanzó una ejecución del 91%	Informes mensuales de Gestión Contact Center, Facturas e informes de supervisión

	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

En relación con las Obligaciones generales se manifiesta que se dio cumplimiento a cada una de las establecidas dentro del contrato

Nota: Anexar el número total de obligaciones, actividades, compromisos que se encuentren definidas en el contrato, orden compra, convenio, aceptación de oferta. En el caso que la actividad relacionada no se haya realizado en el respectivo informe se debe indicar que “No se requirió” para el período respectivo.

RELACION DE INFORMES PRESENTADOS POR LA INTERVENTORÍA (SOLO DILIGENCIAR EN CONTRATOS DE OBRA E INTERVENTORIA)			
CONTRATO DE INTERVENTORIA No.		NOMBRE DEL INTERVENTOR	
INFORME No.	FECHA	CARPETA	FOLIO

III. SEGUIMIENTO FINANCIERO

A. DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

La DESCRIPCIÓN Y TOTAL DEL PRESUPUESTO, deben corresponder al valor de cada uno de los ITEMS que se discriminan en el presupuesto del contrato.

Para aquellos contratos en los que se establecen giros de recursos cuyos bienes o servicios se reciben con posterioridad al giro, el valor total de los gastos ejecutados (legalizado acumulado a la fecha) deben corresponder al valor total de los bienes y/o servicios que posteriormente se reciben y legalizan, incluidos los del presente informe.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.

Este valor debe ser igual al “VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA” establecido en la Tabla del literal D

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DEL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO (LEGALIZADO) ACUMULADO A LA FECHA
Prestar los servicios de atención telefónica al ciudadano a través de un Contact Center y Outsourcing de proceso de negocios (BPO) ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.	\$ 213.800.956,34	\$188.572.633,30
TOTAL	\$ 213.800.956,34	\$188.572.633,30

	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

B. GASTOS LEGALIZADOS EN EL PERÍODO

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL): Corresponde a legalización de gastos realizados con el presupuesto de inversión, que estén destinados y/o relacionados directamente con el objeto del proyecto, orientados al bienestar general y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

GASTOS ADMINISTRATIVOS: Para los gastos que se realizan con el presupuesto de inversión, la legalización corresponde a aquellos gastos que se efectúan para el desarrollo del contrato, distintos a los GASTOS OPERATIVOS definidos anteriormente.

Para los gastos con presupuesto de funcionamiento, se relacionarán en su totalidad en este concepto.

TOTAL DE GASTOS LEGALIZADOS: Corresponde al valor de los gastos que se legalizan en el período de este informe, discriminado por los conceptos de gastos de operativos y de administración.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.

Este valor debe corresponder al "VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO" establecido en la Tabla del literal D

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	\$	-
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$	188.572.633,30
TOTAL GASTOS LEGALIZADOS	\$	188.572.633,30

C. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

La RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS, deben relacionarse uno a uno en orden cronológico y su total debe corresponder al VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA, establecido en la Tabla del literal D

PAGO No.	FECHA	Nº DE ORDEN DE PAGO	VALOR
1	24/12/2020	382185020	\$ 34.863.569,75
2	24/02/2021	32185121	\$ 31.942.423,14
3	23/04/2021	87518121	\$ 33.520.841,25
4	29/04/2021	93771221	\$ 35.168.178,96
5	27/05/2021	119808521	\$ 35.634.841,72
6	28/06/2021	147809621	\$ 17.442.778,48
TOTAL			\$ 188.572.633,30

	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

D. ESTADO FINANCIERO	
CONCEPTO	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA (a)	\$ 209.181.418,50
VALOR ADICIONES (b)	\$ 4.619.537,84
VALOR REDUCCIONES (b)	\$ -
VALOR TOTAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA= (a) +/- (b)	\$ 213.800.956,34
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	\$ 188.572.633,30
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	\$ -
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	\$ 188.572.633,30
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	\$ 25.228.323,04
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	\$ 188.572.633,30
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	\$ -
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	\$ -
SALDO POR LIBERAR	\$ 25.228.323,04
CONSIGNACIÓN RECURSOS NO EJECUTADOS	\$ -
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ -
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	\$ -

*VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR, en este concepto se debe relacionar el VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA que está en el informe anterior.

**EI VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME, corresponde al valor que se autoriza a girar con el presente informe, si hay lugar a ello de acuerdo con las condiciones de pago señaladas en el contrato.

Nota: Para convenios que tengan contrapartida en efectivo, deberá incluir una columna con los aportes del asociado.

IV. VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR PARTE DEL (LA) SUPERVISOR
<p>La ejecución de la Orden de Compra No. 57763, fue por demanda conforme con los servicios efectivamente prestados a la entidad, de acuerdo con esto, es necesario proceder con la liberación de los saldos del RP 621 del 2021/01/06 por valor de VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL TRECIENTOS VEINTITRES PESOS CON CUATRO CENTAVOS (\$25.228.323,04). Como supervisor de la Orden de compra, haré seguimiento a la liberación de estos recursos y una vez efectuada la liberación, se aportará al expediente el correspondiente soporte.</p> <p>En mi calidad de supervisor de la orden de compra No. 57763 de 2020 certifico que el contratista IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. realizó sus actividades conforme a lo estipulado en la orden de compra, de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.</p> <p>Como supervisor de la Orden de Compra No 57763, manifiesto que se realizó el seguimiento a la matriz de riesgos establecida en el contrato y en la cual se concluye que, durante la ejecución de la misma, no se presentó ningún evento que pudiera dar lugar a la ocurrencia de algunos de los siniestros tipificados en la matriz.</p> <p>Así mismo certifico que todos los documentos producto de la ejecución de la orden de compra, reposan en el expediente contractual y se adjuntaron al presente informe final.</p> <p>Conforme a lo verificado, el contratista cumplió con todas las obligaciones de pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARP según la ley 1562 de 2012.</p>

Nota: Este informe debe ser diligenciado, suscrito y radicado a la Subdirección de Contratación o Grupo Interno de Trabajo, según corresponda. En caso de requerirse y de conformidad con el Manual de Supervisión, el supervisor podrá incluir los anexos que considere necesarios.

Dado a los cuatro (04) días del mes de agosto de 2021,


OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
 Coordinador GIT. Atención al Ciudadano