
 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	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 DE SUPERVISIÓN No. 18 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/05/2020 AL 31/05/2020				
I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO				
Orden de Compra No. 33693 de 2018				
Tipología Contractual	Orden de Compra			
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	CARLOS ENRIQUE FADUL NIÑO			
NIT	830039329-8			
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	No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición
	12618	15/08/2018	\$26.441.670,00	Vigencia 2018
	3419	09/01/2019	\$322.059.540,00	Vigencia Futura 2019
	3419 adición	09/01/2019	\$2.996.624,43	Adición
	15320	10/01/2020	\$289.932.475,05	Vigencia Futura 2020
No. de Registro Presupuestal	No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición
	1065518	30/11/2018	\$26.441.670,00	Vigencia 2018
	2019	09/01/2019	\$322.059.540,00	Vigencia Futura 2019
	328919	08/08/2019	\$2.996.624,43	Adición 2019
	4220	10/01/2018	\$289.932.475,05	Vigencia Futura 2020
Duración inicial del contrato o convenio	Dos años			
Fecha de Inicio	29/11/2018			
Prórroga	N/A.			
Duración Final del contrato o convenio	29/11/2020			
Valor inicial del contrato o convenio	\$638.433.685,05			
Adición No. 01	Fecha	Valor	CDP	RP
	19/07/2019	\$2.996.624,43	3419 de 09/01/2019	328919 de 08/08/2019
Valor Final del contrato o convenio	\$618579141.00			
Suspensiones	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/> Periodo de Suspensión

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	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


Porcentaje de avance técnico programado para el periodo	75%
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	75%
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	75%
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	70,17%
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 EL LA ORDEN DE COMPRA Teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula No señalar la cláusula se presenta el informe correspondiente.

No.	ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	EVIDENCIA
1	bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	Actividad disponible en forma permanente pero en este periodo no se requirió	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
2	bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	El servicio se encuentra disponible pero en este mes no se solicitó	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
3	bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _NA_Jornada Ordinaria -NA - 30.000 SMS	58.710 SMS enviados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
4	bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	Servicio de enlace prestado entre puntos para el desarrollo de las operaciones	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
5	bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	En este periodo no se realizó el consumo	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	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

6	bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	Este servicio se presta de manera permanente 7x24. Para este mes se presenta sin novedad	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
7	bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	Para este mes se presentaron llamadas al centro de contacto con un total de 119 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
8	bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	Durante este mes se consumen 137 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
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 - 1000 minuto	En este periodo se consumieron 3.741 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 el reporte presentó inconsistencia, se solicita corrección y el proveedor de servicio corrige y lo envía el mismo día por correo electrónico.
10	bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_General_Jornada Ordinaria_Plata - 250 minuto	En este mes se consumieron 38 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
11	bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	Servicio prestado en forma permanente pero en este mes no se realizaron transferencias de llamadas	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
12	bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
13	bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	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

14	bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	Dos agentes contratados durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
15	bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
16	bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA 1 Unidad	En este periodo se continua con el uso de la licencia	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes mayo 2020 rad. 20206500038968 de fecha 11 de junio de 2020 (corregido y enviado el mismo día por correo electrónico)
17	bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	Factura No. IQ24608 de fecha 11 de junio de 2020 radicado Orfeo No. 20206500038968 de 11/06/2020.

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 periodo respectivo.

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

DESCRIPCION	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO (LEGALIZADO) ACUMULADO A LA FECHA
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	\$ 52.902,52	\$ -

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	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

bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	\$ 223,05	\$ -
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _ NA_Jornada Ordinaria - NA – 26.771 SMS	\$ 15.541.087,52	\$ 11.919.000,48
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	\$ 53.953,356,26	\$ 38.017.257,88
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	\$ 4.275.059,93	\$ 4.131.316,35
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	\$ 12.090.389,99	\$ 8.519.274,92
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 116 minuto	\$ 254.200,45	\$ 170.366,70
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 140 minuto	\$ 3.808.155,47	\$ 2.788.284,92
bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los opeadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24- NA - 1000 minuto	\$ 2.216.571,50	\$ 1.760.484,57
bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_ General_Jornada Ordinaria_Plata - 250 minuto	\$ 307.554,60	\$ 37.897,75
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-200 Transferencia	\$ 120.903,90	\$ 66.766,79
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 74.749.584,76	\$ 52.397.358,12
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 93.894.121,78	\$ 65.259.463,05
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$ 161.495.999,89	\$ 113.204.157,53
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$ 80.933.772,59	\$ 55.499.331,34
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	\$ 16.120.519,99	\$ 10.962.476,42
bpo01- IVA	\$ 98.764.736,80	\$ 69.299.353,00
TOTALES	\$ 618.579.141,00	\$ 434.032.789,72

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	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.

C. 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	\$	434,032,789,72
TOTAL GASTOS LEGALIZADOS	\$	434,032,789,72

D. 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	06/02/2019	13457919	\$ 24.493.479,47
2	13/03/2019	48843319	\$ 23.842.980,73
3	15/04/2019	84260419	\$ 24.422.305,11
4	17/04/2019	87098819	\$ 27.313.344,14
5	24/05/2019	123877919	\$ 27.803.186,70
6	21/06/2019	156847219	\$ 27.450.901,77
7	19/07/2019	191123919	\$ 24.140.056,85
8	28/08/2019	237143319	\$ 24.154.730,78
9	20/09/2019	268356819	\$ 26.926.989,64
10	25/10/2019	314428019	\$ 26.782.142,06
11	22/11/2019	348880719	\$ 24.098.958,36
12	20/12/2019	396273519	\$ 24.088.719,85
13	26/12/2019	415605819	\$ 23.176.577,11
14	28/02/2020	38634720	\$ 25.848.579,02
15	19/03/2020	64264520	\$ 25.424.225,07
16	22/04/2020	95057720	\$ 25.974.990,58
17	28/05/2020	129859520	\$ 28.090.622,49
TOTAL			\$ 434,032,789,72

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	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)	\$ 638.433.685,05
VALOR ADICIONES (b)	\$ 2.996.624,43
VALOR REDUCCIONES (modificación) (b)	\$ 22.851.168,48
VALOR TOTAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA= (a) +/- (b)	\$ 618.579.141,00
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	434.032.789,72
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	\$ 26.725.486,73
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	\$ 460.758.276,45
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	\$ 157.820.864,55
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	\$ 434.032.789,72
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	\$ 184.546.351,28
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	\$ 26.725.486,73
SALDO POR LIBERAR	\$ -
CONSIGNACIÓN RECURSOS NO EJECUTADOS	\$ -
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ -
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	\$ -

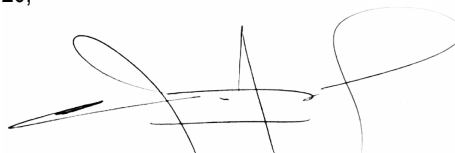
*VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR, en este concepto se debe relacionar el VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA que está en el informe anterior.

**El 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>En mi calidad de supervisor de la orden de compra No. 33693 de 2018 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>Así mismo certifico que todos los documentos producto de la ejecución del orden de compra, del periodo acá certificado se adjuntan al presente informe.</p> <p>Conforme a lo verificado, el contratista cumplió con 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>

Dado a los doce (12) días del mes de junio de 2020,



OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
 Coordinador GIT. Atención Al Ciudadano