

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SUPERVISIÓN DIFERENTE A PSP Y AG			
	GESTIÓN CONTRATACIÓN			
	GIT: CONTRATACIÓN	Código: FM-GC-04	Versión: 02	Publicado el : 05/07/2017

NÚMERO DEL CONTRATO:	OC 33693 - 2018
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL /CONTRATISTA	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
NIT/CÉDULA	

PERIODO DEL INFORME:	Diciembre - Enero
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	29/03/2019

NOMBRE DEL SUPERVISOR:	OSCAR ALBERTO PORRAS
ÁREA :	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETO DEL CONTRATO	
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.	

1. DATOS DEL CONTRATO		
REGIMEN TRIBUTARIO: (MARQUE CON UNA X)	COMÚN	SIMPLIFICADO
VALOR DEL CONTRATO:	(\$638.433.685,05); SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON CINCO CENTAVOS M/CTE.	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:	29/11/2018	
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:	29/11/2020	
FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA:	N/A	

Compañía de Seguro	Póliza No.	Amparo	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Valor Asegurado
		RELACIONAR SEGÚN LAS DEL CONTRATO			

2. DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal

NÚMERO C.D.P.	FECHA
3419	09/01/2019

Registro Presupuestal

NÚMERO R. P.	FECHA
2019	09/01/2019

Certificación Financiera

NÚMERO	FECHA

RECIBO
 LILIANA RODRIGUEZ
 12/ABRIL/2019
 4:20 PM

3. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS*[1]	MEDIO DE VERIFICACIÓN *[2]
		(SI APLICA)	(SI APLICA)
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice response) Respuesta de Voz Interactiva		N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-2-IT-BPO-CC-16-1-Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - Paquete de 1000 correos		N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-3-IT-BPO-CC-5-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _NA_Jornada Ordinaria -NA - 319 SMS		N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 MBPS-NA - 1 Unidad	Se realiza enlace entre puntos para el inicio de las operaciones.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_ NA_ NA_ NA - 5 Hora		N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	Para el mes de enero se presentaron 461 llamadas al centro de contacto, de las cuales fueron atendidas 461, con un porcentaje 96%.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	El centro de contacto remite informe donde se evidencian los minutos consumidos.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound decelular a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 900 minuto	El centro de contacto remite informe donde se evidencian los minutos consumidos.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
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		N/A	Informe de gestión/ mes enero
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		N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-Na-700 Transferencia	Durante este mes se realizan transferencias de llamadas por parte del centro de contacto a la ART.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jrnada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jrnada Ordinaria-Oro - 1 Agente	e continua con el servicio de contratación de un Agente profesional en la entidad.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agenete	e continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en el centro de contacto.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agenete	e continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	N/A	Informe de gestión/ mes enero

bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 4 Unidad	Para el mes de enero se presenta consumo en licencia de software.	N/A	Informe de gestión/ mes enero
--	---	-----	-------------------------------

[1] Diligenciar solo en caso de que se acuerde la entrega de productos específicos

[2] El medio de verificación corresponde a: Número de radicado de Orfeo, Número del Expediente Virtual o lugar donde se puede acceder a la información que soporta la actividad realizada.

3.1 RELACION DE ACTAS E INFORMES

ACTA DE COMITÉ No	FECHA	ASUNTOS DISCUTIDOS	CARPETA	FOLIO
1	13/02/2019	Informe de Gestión centro de contacto mes de enero.	Orden de compra 33693	18 folios
2				
3				

4. SEGUIMIENTO AL CONTRATO

4.1 Informe del Supervisor	
OBSERVACIONES Y ASUNTOS A TENER EN CUENTA	COMPROMISOS

4.2 RELACION DE INFORMES PRESENTADOS POR LA INTERVENTORÍA (SOLO DILIGENCIAR EN CONTRATOS DE OBRA E INTERVENTORIA)

CONTRATO DE INTERVENTORÍA No.
NOMBRE DEL INTERVENTOR:

INFORME No.	FECHA	CARPETA	FOLIO
1			
2			
3			

5. DISCRIMINACIÓN DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO UTILIZADO EN LAS MISMAS

5.1 DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

DESCRIPCION	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO
	\$ 638.433.685,05	
SUBTOTALES		
IVA 19%		
TOTALES		

5.2 RELACION DE PAGOS EFECTUADOS

PAGO No.	Fecha	VALOR
1		
2		
3		

5.3 ESTADO FINANCIERO

DATOS GENERALES	APORTES ART	APORTES CONTRATISTA
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 638.433.685,05	0
VALOR ADICIONES	0	0
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 638.433.685,05	0
VALOR TOTAL EJECUTADO	0	0
VALOR TOTAL PAGADO AL CONTRATISTA	0	
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA	0	
SALDO POR LIBERAR	0	
CONSIGNACION RECURSOS NO EJECUTADOS	0	
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	0	
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	0	

Nota: Forma parte del presente informe toda la documentación que se encuentra en el expediente del Contrato, y el Supervisor declara, con la suscripción del mismo, que el Contratista ha cumplido con el objeto y las obligaciones del Contrato, incluidas las relacionadas con el Sistema General de Salud y Pensión, de conformidad con la ley; esta información se toma como cierta en virtud del principio de la buena fe.


Firma de Supervisor del Contrato
(cc)

(Interventor, Otros)
(Si aplica)