



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. 15

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/02/2020 AL 29/02/2020

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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> <th>Vigencia/adición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12618</td> <td>15/08/2018</td> <td>\$26.441.670,00</td> <td>Vigencia 2018</td> </tr> <tr> <td>3419</td> <td>09/01/2019</td> <td>\$322.059.540,00</td> <td>Vigencia Futura 2019</td> </tr> <tr> <td>3419 adición</td> <td>09/01/2019</td> <td>\$2.996.624,43</td> <td>Adición</td> </tr> <tr> <td>15320</td> <td>10/01/2020</td> <td>\$289.932.475,05</td> <td>Vigencia Futura 2020</td> </tr> </tbody> </table>	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.	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> <th>Vigencia/adición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1065518</td> <td>30/11/2018</td> <td>\$26.441.670,00</td> <td>Vigencia 2018</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>09/01/2019</td> <td>\$322.059.540,00</td> <td>Vigencia Futura 2019</td> </tr> <tr> <td>328919</td> <td>08/08/2019</td> <td>\$2.996.624,43</td> <td>Adición 2019</td> </tr> <tr> <td>4220</td> <td>10/01/2018</td> <td>\$289.932.475,05</td> <td>Vigencia Futura 2020</td> </tr> </tbody> </table>	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
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.																				

	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

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	No	x	Periodo de Suspensión
Porcentaje de avance técnico programado para el periodo	62.50%			
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	62,50%			
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	62,50%			
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	57,32%			
Nombre del supervisor de la Orden de Compra	OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA			
Cargo del (la) supervisor (a)	COORDINADOR GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Dependencia y extensión del (la) supervisor (a)	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 el uso de grabación	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020

 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

3	bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _NA_Jornada Ordinaria -NA - 30.000 SMS	154 SMS enviados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 110 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ CD interacciones mes noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 111 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ CD Interacciones mes noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 188 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ CD Interacciones mes noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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	Durante este periodo no se requirió el servicio.	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
11	bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	Se realizaron 151 transferencias de llamadas	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020



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

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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
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 noviembre con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020
17	bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	Factura No. IQ24269 de febrero de 2020 con radicado 20206500030372 de fecha 16/03/2020

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	\$ -
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	\$ 9.485.592,36
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	\$ 53.953,356,26	\$ 31.126.301,44
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	\$ 4.275.059,93	\$ 4.131.316,35



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

bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	\$	12.090.389,99	\$	6.975.082,73
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 116 minuto	\$	254.200,45	\$	143.032,73
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	\$	2.240.527,17
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	\$	1.607.605,17
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	\$	8.145,34
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-200 Transferencia	\$	120.903,90	\$	61.206,95
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$	74.749.584,76	\$	42.735.940,77
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$	93.894.121,78	\$	53.123.605,68
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$	161.495.999,89	\$	92.330.727,11
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$	80.933.772,59	\$	45.062.616,13
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	\$	16.120.519,99	\$	8.903.553,50
bpo01- IVA	\$	98.764.736,80	\$	56.607.689,15
TOTALES	\$	618.579.141,00	\$	354.542.951,58



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 periodo 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 corresponde al "VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO" establecido en la Tabla del literal D

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	\$	-
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$	354.542.951,58
TOTAL GASTOS LEGALIZADOS	\$	354.542.951,58

D. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

La RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS, deben relacionarse uno a uno en orden cronológico y su total debe corresponde 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	19/07/2910	191123919	\$ 24.140.056,85
8	28/08/2919	237143319	\$ 24.154.730,78
9	20/09/2019	268356819	\$ 26.926.989,64
10	25/10/2019	314428019	\$ 26.782.142,06
11	22/11/2919	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
TOTAL			\$ 354.542.951,58

D. ESTADO FINANCIERO



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

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)	354.542.951,58
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	\$ 25.424.225,07
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	\$ 379.967.176,65
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	\$ 238.611.964,35
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	\$ 328.694.372,58
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	\$ 264.036.189,42
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	\$ 25.424.225,07
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.

**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

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.

Así mismo certifico que todos los documentos producto de la ejecución del orden de compra, del periodo acá certificado se adjuntan al presente informe.

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.

A los dieciocho (18) días del mes de marzo de 2020,

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador GIT. Atención Al Ciudadano