INFORME DE SUPERVISIÓN
Artículo 83 de la Ley 1474 de 2011

INFORME DE SUPERVISIÓN No: 3

TIPO INFORME: MENSUAL (X) FINAL ( )

FECHA: febrero 15 de 2024

MES DE INFORME: 1 al 31 de enero de 2024

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO			
CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA No:	475 SUBAFIN 2023		
OBJETO:	Contratar el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – DIMAR, de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo "A" del presente estudio.		
CONTRATISTA:	OUTOSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC		
NIT / C.C:	800211401-8		
FECHA SUSCRIPCIÓN:	24 de noviembre de 2023	**FECHA DE INICIO:**	24 de noviembre de 2023
FECHA TERMINACIÓN:	11 de septiembre de 2024	**FECHA DE TERMINACIÓN MODIFICATORIO:** *Según aplique	11 de septiembre de 2024
VALOR INICIAL CONTRATO:	$ 843.402.980.76	**VALOR FINAL CONTRATO:** *Cambia según modificatorios	$ 843.402.980.76
SUPERVISOR:	PD Nora Elena Carranza Albarracín		
DEPENDENCIA:	Grucog – Asepac		

INFORMACIÓN RUBRO PRESUPUESTAL		
TIPO GASTO	**CÓDIGO**	**VALOR**
Funcionamiento	**A-02-02-02-008-005**	$ 843.402.980.76
	VALOR TOTAL	$ 843.402.980.76

Dando cumplimiento a las prescripciones de la Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"; Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"; Resolución 4130 de 2022 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación y Convenios del Ministerio de Defensa Nacional, y sus Unidades Ejecutoras" y la Resolución No. 4223 de 2022 "Por la cual se delegan unas funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios con destino al Ministerio de Defensa Nacional, unas funciones de carácter administrativo y se dictan otras disposiciones"; en el presente informe se deja constancia que los bienes/servicios/obras/actividades desarrolladas, por el contratista en el periodo descrito anteriormente, que se desagregan a continuación acuerdo a las obligaciones específicas establecidas en el contrato/convenio/orden de compra y se detallan las evidencias y soportes que corroboran la verificación del cumplimiento a satisfacción.

1. CONTRATOS MODIFICATORIOS, ADICIONES, REDUCCIONES, PRÓRROGAS, SUSPENSIONES, REANUDACIONES, APALANCAMIENTO, RESERVA PRESUPUESTAL Y DEMÁS.

(Relacione en el cuadro si existen modificatorios, adiciones, reducciones, prórrogas, suspensiones, reanudaciones, apalancamiento, reserva presupuestal y demás que corresponda al contrato / convenio / orden de compra, **de lo contrario NO diligencie el campo**).

ÍTEM	Indique el tipo de actuación (modificación, adición, reducción, prórroga, suspensión, reanudación, apalancamiento, reserva presupuestal y demás) y número del documento.	FECHA	MODIFICACIÓN ANEXO TÉCNICO-ECONÓMICO (Cuando aplique).	VALOR ADICIÓN Y/O REDUCCIÓN (Cuando aplique)	DESCRIPCIÓN
1.				$	

2. VALOR DEL CONTRATO /CONVENIO / ORDEN DE COMPRA.

OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS DOS MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS MONEDA CORRIENTE ($843.402.980,76)

TIPO contrato /convenio / orden de compra	CONCEPTO	VALOR (EN PESOS O DIVISAS)	VALOR PAGO ANTICIPADO O ANTICIPO (SI APLICA)	VALOR TOTAL (EN PESOS O DIVISAS)
Contrato	INICIAL	$ 843.402.980.76	$	$ 843.402.980.76
	ADICIÓN	$	$	$
	REDUCCIÓN	$	$	$
			TOTAL	**$**843.402.980.76

3. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

3.1. RESUMEN DE PÓLIZAS

Garantía No: AB000242 Anexo: 0
Compañía: Equidad Seguros
Fecha de Aprobación: 28/11/2023

AMPAROS	%	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
		DESDE	HASTA	
Cumplimiento del Contrato		24/11/2023	11//01/2025	$ 168.680.596
Anticipo o Pago Anticipado				
CALIDAD **(De los bienes o servicios)**				
CORRECTO FUNCIONAMIENTO **(De los bienes o servicios)**		24/11/2023	11/03/2025	$ 421.701.490
Salarios y Prestaciones Sociales		24/11/2023	11/09/2027	$ 42.170.149
Estabilidad de Obra (Cuando aplique)				**$**

Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual No. _____
Anexo:_____Compañía: _____

Fecha de Aprobación: _____

AMPAROS	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
	DESDE	HASTA	
			$

4. RESUMEN DE DOCUMENTOS PRESUPUESTALES

CONCEPTO (**Contrato convenio/orden de compra o adición**)	**VIGENCIA PRESUPUESTAL**	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		VIGENCIAS FUTURAS **(Si aplica)**	CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL	
		No. FECHA	VALOR CDP	AUTORIZACION MIN HACIENDA **(indicar soporte, No. valor y fecha)**	No. FECHA	VALOR CRP
Contrato Principal	2023	76523 del 20-10-2023	$99.970.390,94	Oficio No. 2-2023-067429 del 16 de diciembre de 2023	241323 del 24-11-2023 VF 323 del 24—11-2023	$99.970.390,94 $743.432.589,82
	2024	2224 del 04-01-2024	$743.432.589,82		2224 del 04-01-2024	$743.432.589,82

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1. RECEPCIÓN DE BIENES ENTREGADOS / OBRAS EJECUTADAS / SERVICIOS PRESTADOS A SATISFACCIÓN

(Si en fase precontractual se ponderaron bienes/obras/servicios ofertados, deben entregarse y detallarse en cuadro separado)

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO CONTRATADO	CANTIDAD ACUERDO ANEXO TÉCNICO ECONÓMICO	CANTIDAD RECIBIDA	MES DE ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO
1	Agente Front Office Buenaventura	2	2	**Enero**
2	Agente Front Office Santa Marta	1	1	**Enero**
3	Agente Front Office Cartagena	2	2	**Enero**
4	Agente Front Office Bogotá	2	2	**Enero**
5	Agente Back Office	5	5	**Enero**

Los siguientes agentes se encuentran como ponderables dentro del contrato

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO CONTRATADO	CANTIDAD ACUERDO ANEXO TÉCNICO ECONÓMICO	CANTIDAD RECIBIDA	MES DE ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO
1	Agente Front Office	**1**	**1**	**Enero**
2	Agente Back Office	1	1	**Enero**

Hasta el momento del diligenciamiento de este formato, se ha cumplido con el objeto y alcance del contrato en un: 22.32 % (Cuantifique físicamente el porcentaje)

5.1.1 RELACIÓN DE OBLIGACIONES PARA CONTRATISTAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS, ACTIVIDADES Y PRODUCTOS DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO CONTRACTUAL		
OBLIGACIONES (Las estipuladas como específicas en la minuta del contrato)	**ACTIVIDADES (Desarrolladas en el mes referente a la obligación)**	**PRODUCTOS (Con respecto a la actividad desarrollada)**
El contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio **telefónico** de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar	Se presta la atención por este canal dando cumplimiento a los horarios, lineamientos y personal requerido para tal fin	**Presentación con la información** Entrantes: 605 Contestadas 520 Abandonadas 85
El contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio **presencial** de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar	Se presta la atención por este canal dando cumplimiento a los horarios, lineamientos y personal requerido para tal fin	**Presentación con la información** T. ofrecidos: 1848 T. atendidos: 1703
El contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio **Escrito** de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar	Se presta la atención por este canal dando cumplimiento a los horarios, lineamientos y personal requerido para tal fin	PQRS 397 Respondidos 137 Spam 453 Informativo 443 Trasladado 1305
El contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio **virtual – chat** de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar	Se presta la atención por este canal dando cumplimiento a los horarios, lineamientos y personal requerido para tal fin	**Presentación con la información** Entrantes: 193 Asignados 170 Atendidos 140 Sin interacción 30 Abandonadas 23

5.2 PRUEBA DE RECEPCIÓN A SATISFACCIÓN DE LOS BIENES / OBRAS / SERVICIOS:

*****Según objeto contractual, si aplica de lo contrario obviar.

Como prueba de recepción a satisfacción de los bienes/obras/servicios contratados el supervisor de conformidad con los artículos 83 "*Supervisión Contractual*" y 84 "*Facultades y Deberes de los Supervisores y los Interventores*" de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 que ordena el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico, sobre el cumplimiento del objeto del contrato se relaciona la siguiente información y soportes:

- Se recibe a satisfacción la prestación del servicio del 1 al 31 de enero de 2024, acuerdo el objeto del contrato “Contratar el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – DIMAR, de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el Anexo “A” del presente estudio.

  El servicio recibido se detalla en la presentación de entrega de resultados con un total de 99 diapositivas, dado que el informe es extenso solo se relaciona la presentación pero la misma se adjunta como soporte.

5.3 RECEPCIÓN DE FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE

* Aplica para bienes, servicios y obras.

ÍTEM	VIGENCIA PRESUPUESTAL	FACTURAS		ACTA DE RECEPCIÓN		RUBRO PRESUPUESTAL AFECTADO	% DE EJECUCIÓN
		No y FECHA	VALOR	No y FECHA	VALOR		
1.	2023	1012020	$ 18.913.317	1 13/12/2023	$ 18.913.317	A -02-02-02-008-005	2.24%
2.	2023	1012021	$ 81.057.073.72	2 13/12/2023	$ 81.057.073.72	A -02-02-02-008-005	9.61 %
3.	2024	1012230	$ 88.456.484.85	3 15/01/2024	$ 88.856.484.85	A -02-02-02-008-005	10.54%
4.							
5							
6							
7							
	TOTAL DE EJECUCION						22.39%

5.4. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN	VALOR
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$ 843.402.980.76
REDUCCIÓN SALDO 2023	0,22
PAGO ANTICIPADO (Cuando Aplique)	
VALOR PAGADO ACTAS No.1	$ 18.913.317,00
VALOR PAGADO ACTAS No.2	$ 81.057.073.72
VALOR PAGADO ACTAS No.3	
TOTAL VALOR PAGADO	**$99.970.390,72**
VALOR ACTA EN TRÁMITE	**$88.856.484,85**
SALDO	$ 654.576.104.97

5.5. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES PARAFISCALES

El supervisor certifica que fueron revisados y verificados los aportes en su cumplimiento dentro de los tiempos establecidos para el pago de la misma.

Se verificó el cumplimiento de las obligaciones del Contratista **[NOMBRE DEL CONTRATISTA]** frente a los sistemas de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos laborales, constatando en línea acuerdo planilla adjunta y certificado adjunto, en los registros en la base de datos del Ministerio de Salud y Protección Social, tal como lo ordena el artículo 99 “Prohibición de la exigencia de carné o certificado de

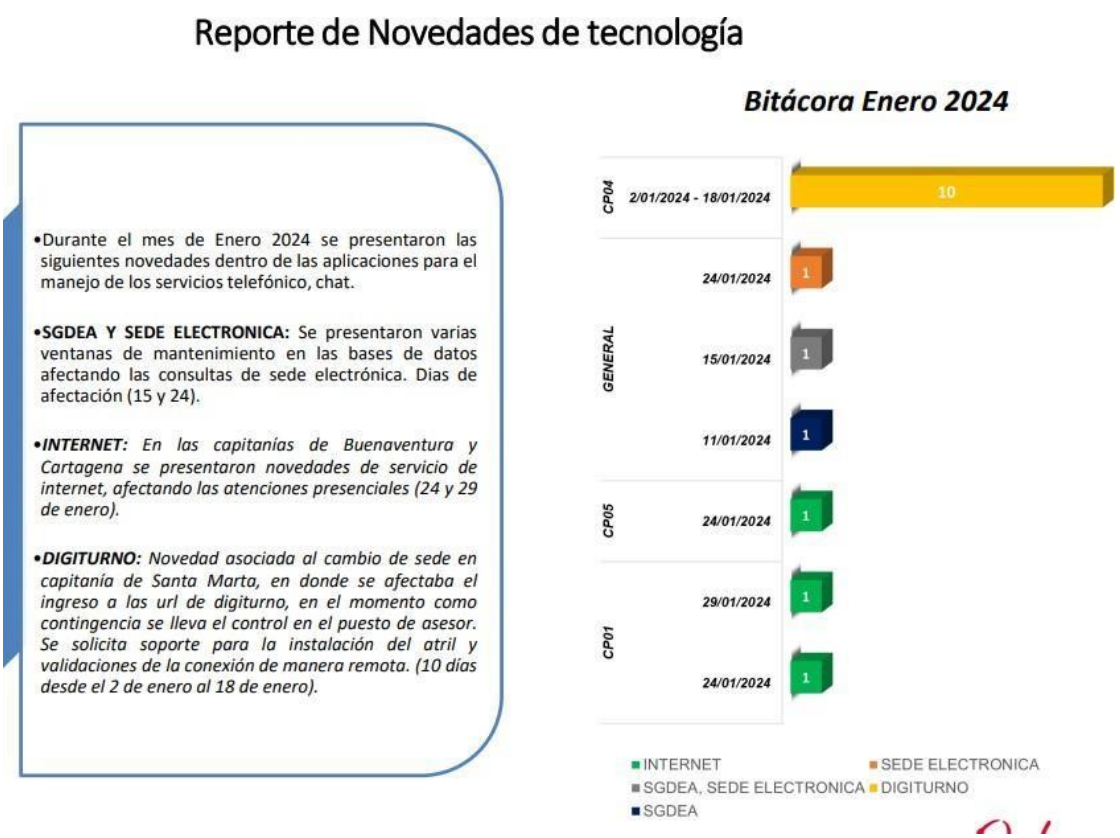
afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.", del Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019, encontrando que se encuentra al día.

Tratándose de las obligaciones PARAFISCALES, conforme evidencia certificación expedida el 05 del mes de febrero del 2024, suscrito por el señor HENRY NARIÑO ROCHA, Revisor Fiscal en el que certifica que se encuentra al día en sus pagos a correspondientes a los últimos seis meses, esta supervisión verifica y da fe de lo propio.

6. ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO Y MONITOREO A LA MATRIZ DE RIESGOS DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA.

Se ha realizado el monitoreo por parte de la Supervisión, de acuerdo con el tratamiento y control de los riesgos establecidos en la matriz de riesgos que hace parte integral de los estudios previos del proceso de selección que soporta y hace parte contentiva del contrato/convenio/orden de compra bajo supervisión, evidenciándose que no hay materialización de los mismos.

7. INFORMACIÓN, NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA QUE INCIDEN EN EL CUMPLIMIENTO IDÓNEO Y OPORTUNO DEL OBJETO CONTRACTUAL:



Durante el periodo a reportar se evidencia novedades tecnológicas que afectan la prestación del servicio, sin embargo, las mismas corresponden a novedades de Dimar, y no del servicio prestado por el contratista

8. ANEXOS AL INFORME:

- Factura N.° 1012230
- Presentación entrega de resultados mensual
- Detalle de servicios recibidos para facturación así:

ITEM	CANTIDAD	TARIFA UNITARIA	VALOR DIARIO	TOTAL MENSUAL	MESES	DIAS	VALOR TOTAL
AGENTE SERVICIO PRESENCIAL BUENAVENTURA	2	$ 5.830.630	$ 388.709	$ 11.661.260	1		$ 11.661.260
AGENTE SERVICIO PRESENCIAL SANTAMARTA	1	$ 5.830.630	$ 194.354	$ 5.830.630	1		$ 5.830.630
AGENTE SERVICIO PRESENCIAL CARTAGENA	2	$ 5.830.630	$ 388.709	$ 11.661.260	1		$ 11.661.260
AGENTE SERVICIO TELEFONICO/WEB BOGOTÁ	2	$ 5.830.630	$ 388.709	$ 11.661.260	1		$ 11.661.260
AGENTE SERVICIO BOGOTÁ BACK OFFICE OUTBOUND	5	$ 6.770.981	$ 1.128.497	$ 33.854.905	1		$ 33.854.905
SUBTOTAL			$ 2.488.977	$ 74.669.315			$ 74.669.315
IVA			$ 472.906	$ 14.187.169.85			$ 14.187.170
TOTAL			$ 2.961.883	$ 88.856.484,85			$ 88.856.484,85

9. CRITERIOS ADICIONALES:

- Para Convenios OFFSET presentar soportes de recepción de los bienes y/o servicios recibidos a satisfacción (cuando aplique).
- Señalar el periodo vigencia de las garantías, posteriores al término de ejecución del contrato y hacerlas efectivas, si es el caso (cuando aplique).

NOTA: La Fecha máxima liquidación contrato/convenio/orden de compra es 4 meses desde la terminación del contrato.

Atentamente,

PD Nora Elena Carranza Albarracín
52.775985
Grucog – Asepac
3125533922
rasepac@dimar.mil.co