No. GS- 2025- 029788 **- DECAL 3.1**

Manizales, 10/03/2025

Señor coronel
DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS
Comandante Policía Metropolitana de Manizales
Cra 25 # 32-50 Manizales, Caldas

ASUNTO: informe de supervisión contrato N° 91-7-20191-24

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO X O FINAL ___

Periodo del informe de supervisión

Desde	**01/02/2025**	**Hasta**	**28/02/2025**

En cumplimiento a los artículos 83 y 84 de la 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*", así como de la Resolución No.03049 del 30 de julio del 2014 "*Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional*", Resolución No. 00090 del 15/01/2018, "*Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional adoptado mediante Resolución No. 03049 de 2014"*, y la *"Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado*" expedida por Colombia Compra Eficiente, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, sin perjuicio de las funciones establecidas contractualmente y aquellas inherentes a la naturaleza del ejercicio de la supervisión, me permito presentar el correspondiente informe del contrato u orden de compra del asunto a través del cual se detalla, el seguimiento y el grado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el respectivo contrato u orden, así:

INFORMACIÓN GENERAL:

Mediante comunicación oficial No. **GS-2024-120966-DECAL** del **09/12/2024**, el señor (a) teniente coronel **FERNANDO MURILLO SABOGAL**, obrando en calidad de comandante Policía Metropolitana de Manizales, nombró como supervisor del contrato u orden de compra del asunto a la señora PT. **LUZ ADRIANA RODRIGUEZ GALLEGO.**

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión:** Mensual
- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: (02)**

1. Informe de supervisión del mes **DICIEMBRE 2024** del periodo comprendido entre el **09/12/2024 al 31/12/2024**, presentado mediante comunicación oficial No. **GS-2025-004469-DECAL**

2. Informe de supervisión del mes **ENERO 2025** del periodo comprendido entre el **01/01/2025 al 31/01/2025**, presentado mediante comunicación oficial No. **GS-2025-015131-DECAL**

Información del contrato u orden de compra

Contrato No. / Orden de compra No.	**N° 91-7-20191-24**
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra	"LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTOS PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL

	SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"
Contratista	LIAN BPO S.A.S **N.I.T. 900.271.394 - 3**
Representante legal	YERLY ANDREA SALAZAR VEGA CC. 1.082.215.054 de Yaguará Huila
Valor inicial del contrato u orden de compra	SESENTA Y DOS MILLONES CIENTO OCHO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS ($62.108.353,00) MTE distribuidos de la siguiente manera: DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS NUEVE MIL CINCUENTA Y TRES PESOS ($16.809.053,00) MCTE vigencia 2024, y CUARENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL TRECIENTOS PESOS ($45.299.300,00) MCTE vigencia 2025
Valor adiciones del contrato u orden de compra	N/A
Valor total del contrato u orden de compra	SESENTA Y DOS MILLONES CIENTO OCHO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS ($62.108.353,00) MTE distribuidos de la siguiente manera: DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS NUEVE MIL CINCUENTA Y TRES PESOS ($16.809.053,00) MCTE vigencia 2024, y CUARENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL TRECIENTOS PESOS ($45.299.300,00) MCTE vigencia 2025
Plazo de ejecución inicial	DESDE EL 09 DE DICIEMBRE DEL 2024 CON UN PLAZO DE EJECUCIÓN HASTA EL 31 DE MARZO DE 2025
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	N/A
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	N/A
Adiciones	N/A
Modificatorios	N/A
Prorrogas	N/A
Otros	N/A

1. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN AL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA

1.1 Acciones adelantadas:

- Se tiene comunicación telefónica al número 3224065871 con el señor HENRY GAMBOA
- Se tiene comunicación mediante correo electrónico: supervisor.bac.caf@lianbpo.com.co

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
1. Cumplir con el objeto contractual.	SI	Ninguna
2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.	SI	Ninguna
3. Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud Caldas del Departamento de Policía Caldas establezca en cada caso los requerimientos de aclaración o de información que le formule.	SI	Ninguna
4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.	SI	Ninguna
5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contratos del Departamento de Policía Caldas dentro de los tres (3) días Calendario siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única.	SI	Ninguna

6. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, Penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.	SI	Ninguna
7. No acceder a peticiones de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el contratista deberá Informar de tal evento al Comando de Policía Caldas y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.	SI	Ninguna
8. En el caso que, durante el tiempo de ejecución del contrato, surja una situación de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, se deberá informar inmediatamente por escrito a la contraparte correspondiente con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo.	SI	Ninguna
9. Cumplir con todas las condiciones técnicas y del servicio.	SI	Ninguna
10. Constituir en debida forma y publicar en el SECOP II, dentro del plazo estipulado la garantía única.	SI	Ninguna
11. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.	SI	Ninguna
12. No estar reportado en el Registro Único de Infractores Ambientales – RUIA	SI	Ninguna
13. El contratista que realice cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio u obra, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular la prioridad con que debe presentar informes.	SI	Ninguna
14. Cumplir con el Artículo 10. “Obligaciones del Generador” del Decreto 4741 de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral”.	SI	Ninguna
15. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.	SI	Ninguna
16. El OFERENTE deberá cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 1072 de 2015 “por medio del cual se expide el Decreto No. 1072 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo” y la Resolución No. 0312 de 2020 “Por la Cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”.	SI	Ninguna
17. Presentar las garantías a que haya lugar dentro de los Tres (3) días hábiles siguientes en forma física, del mismo modo publicado en la plataforma SECOP II, las cuales son requeridas por la entidad.	SI	Ninguna
18. El contratista deberá asistir al área de contratos de la Unidad Prestadora de Salud Caldas a firmar la minuta, adiciones y/o prórrogas dentro del plazo establecido.	SI	Ninguna

OBLIGACIONES ESPECIFICAS	**CUMPLIÓ**	**OBSERVACIONES**
1. Contar durante toda la vigencia contrato con la capacidad de los agentes requeridos.	SI	Ninguna
2. Abstenerse de utilizar la información entregada por el contratante para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	SI	Ninguna
3. Responder ante la entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad a para el desarrollo de las actividades contratadas.	SI	Ninguna
4. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad Compradora eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	SI	Ninguna
5. Entregar la información requerida por las entidades para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	SI	Ninguna
6. Entregar a la entidad un reporte de los servicios prestados al amparo del contrato, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del contrato.	SI	Ninguna
7. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o sus beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	SI	Ninguna
8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	SI	Ninguna
9. Adoptar medidas de seguridad para mitigar las vulnerabilidades.	SI	Ninguna
10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad	SI	Ninguna

11. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	SI	Ninguna
12. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	SI	Ninguna
13. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el contrato. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	SI	Ninguna
14. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del contrato.	SI	Ninguna
15. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en la invitación.	SI	Ninguna
16. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación de Servicios BPO.	SI	Ninguna
17. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	SI	Ninguna
18. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	SI	Ninguna
19. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio	SI	Ninguna

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ITEM	SERVICIO	CARACTERISTICAS	CANTIDAD	CUMPLE SI / NO
1	Agente general	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	3	SI
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	SI
3	Troncal SIP	NA	30	SI
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	3	SI

SERVICIOS DE CONSUMO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	CUMPLE SI / NO
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	SI
6	Hora desarrollo	NA	1	SI
7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	1	SI
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1	SI
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	SI

2.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA

Se presenta informe sobre el incumplimiento del contrato – Call Center bajo numero de comunicado GS-2024-124503-DECAL, en el cual se presentan una serie de irregularidades que se han identificado en relación al servicio proporcionado por el Call Center.

3 AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido 82 días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando 30 días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

4 **TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:**

El pago por la prestación de los servicios objeto del contrato se efectuará en pagos parciales en moneda legal colombiana dentro de los (45) días calendario siguientes a la radicación de la respectiva factura en la ventanilla de Central de Cuentas

de la Unidad, junto con los documentos requeridos para el pago, de acuerdo al derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC).

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta que el CONTRATISTA designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos de treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria a nombre de la Firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.
De igual forma, en cumplimiento a la Guía de Lineamientos para la radicación y obligación de Cuentas Médicas (IAR-GU-0002) de la Policía Nacional, el contratista deberá tener en cuenta las otras Condiciones así.

• Factura (de acuerdo a la normatividad establecida y los requisitos de Ley artículos 616- 1,616-3 617 y 618 E. T; artículos 772, 773, 774 Código de Comercio, Modificado Ley 1231 de 2008), este documento debe estar a nombre de la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas, con el respectivo NIT y soportes de conformidad con lo establecido en la Resolución 3047 de 2008 MINSALUD, Instructivo 013 de 2013 — DISAN o la norma que la adicione, modifique o sustituya.

Teniendo en cuenta el Decreto 2242 de 2015 "Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal" en el Artículo 3, punto 2 - parágrafo I, que a la letra dice:

"El obligado a facturar electrónicamente deberá entregar al adquiriente una representación gráfica de la factura electrónica en formato impreso o en formato digital...", las unidades de la Dirección de Sanidad, deberán verificar si los proveedores están obligados a facturar electrónicamente y cumplan con el protocolo de habilitación como facturador electrónico según indicaciones del Decreto en mención.
NOTA: De conformidad con lo establecido en la CIRCULAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, ‘’FACTURADOR SIIF NACION’’. Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.
Para la estructura del presente texto, el contratista deberá comunicarse con el supervisor designado.
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO PARA LA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN): Una vez radicada la factura por parte del adjudicatario contratista, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo.
LAS FACTURAS DEBEN SER ENTREGADAS EN MEDIO FÍSICO LOS PRIMEROS CINCO (5) DÍAS HÁBILES DE CADA MES.
REQUISITOS PARA EL PAGO
Darle aplicabilidad a la ley 594 de 2000 Ley General de Archivo; de la siguiente manera: la presentación de las cuentas médicas presentadas a la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas, cuya actividad es imprescindible en los procesos de organización archivística, y la cual tiene dos finalidades principales: controlar la cantidad de folios de una unidad de conservación dada.
El contratista estará en la obligación de radicar las cuentas generadas en la oficina de central de cuentas la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes, cumpliendo con los siguientes requisitos:
a). Factura de venta original o documento equivalente que cumpla con los requerimientos de ley, junto con la documentación soporte para el respectivo trámite para el pago, la cual deberá publicarse en la plataforma del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).

b). Certificación donde conste que el contratista se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, expedido por el representante legal y/o revisor fiscal de acuerdo a la normatividad vigente.
C) Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Caldas.
d) Si el contratista no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizará hasta el mes siguiente

e) EL CONTRATANTE dará trámite a las facturas que no presenten objeciones.

f) Factura que no cumpla con los requisitos legales vigentes no será radicada

PLATAFORMA SECOP II: El oferente a quien se le adjudique el presente proceso deberá cargar la factura, con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del contrato y poder realizar el pago respectivo.

4.1. Ejecución Financiera y Pagos:

a. Balance general de pagos y entregas		
	Valor en pesos	**% del valor del contrato u orden de compra**
Valor total del contrato u orden de compra	**$ 62,108,353**	**100%**
Valor total de las entregas	**$ 40,326,259**	**64.93%**
Valor total facturado	**$ 40,326,259**	**64.93%**
Valor facturado pendiente de pago	**$ 0**	**0.00%**
Valor pagado	**$ 40,326,259**	**64.93%**
Valor pendiente de entrega	**$ 21,782,094**	**35.07%**

a. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo informado (la supervisión deberá relacionar de manera discriminada lo correspondiente a la ejecución del contrato u orden de compra **únicamente del periodo que está informando**)

No. de acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
RAD 100 DEL 11/02/2025	$23.517.206	11/02/2025	$23.517.206	FE10605	$23.517.206	$ 0	PENDIENTE PAGO TESORERIA

4.2 Entrada de Bienes: No aplica

5 **RECOMENDACIONES**

N/A

6 CONCLUSIONES

El supervisor, deberá marcar con una (x) las casillas según corresponda al periodo entregado, con el fin de que la administración tenga claridad frente al cumplimiento o no del contratista. El no diligenciamiento será causal de la devolución del respectivo informe de supervisión.

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	**SI X**	Certifico con la firma del presente informe, que el contratista cumplió con las cláusulas y especificaciones técnicas del contrato, en la fecha o fechas establecidas, para lo cual relaciono y anexo los documentos soportes (técnicos obligatorios establecidos en las especificaciones técnicas, incluyendo las ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y otros).
	NO___	En caso de incumplimiento parcial o total del contrato, se informó mediante comunicación oficial No. _____ del _____, dirigida al ordenador del gasto, las obligaciones incumplidas.

Atentamente,

Firma_____
PATRULLERA LUZ ADRIANA RODRIGUEZ GALLEGO
INTEGRANTE UPRES CALDAS
Supervisor N° 91-7-20191-24
CORREO ELECTRÓNICO: LUZ.RODRIGUEZ2866@CORREO.POLICIA.GOV.CO
CEL. 3042454133