

Página 1 de 6	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

No. 07 Regional de Aseguramiento en Salud No 8

Soledad, 11 de marzo 2025

Teniente coronel MANUEL FELIPE LIZARAZO ROJAS
 Jefe Regional de Aseguramiento en Salud No 8
 Avenida Circunvalar 45-124
 Barranquilla – Atlántico

ASUNTO: Informe de supervisión del contrato No. 67-7-20130-2024

TIPO DE INFORME

PERIÓDO FINAL X___

Periodo del informe de supervisión

Desde	01/02/2025	Hasta	04/03/2025
-------	------------	-------	------------

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 **GS-2024-011595-REGI8** el señor(a) Teniente Coronel. MANUEL FELIPE LIZARAZO ROJAS, obrando en calidad de (Jefe Regional de Aseguramiento en Salud No 8), nombró como supervisor del contrato u orden de compra del asunto al señor subintendente. GIAN CARLOS SARMIENTO JULIO.
- Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión: Mensual.
 No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: 07

Información del contrato u orden de compra

Contrato No.	67-7-20130-2024
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra	PRESTACION SERVICIO INTEGRAL DE CONTAC CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8.
Contratista	CONINGPRO CONSTRUCTORES E INGENIERIA SAS
Representante legal	JAIME LUIS DURAN SOLANO
Valor inicial del contrato u orden de compra	Vigencia 2024 \$ 404.037.286,00

Página 2 de 6	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
Valor adiciones del contrato u orden de compra	\$ 202.000.000	
Valor total del contrato u orden de compra	\$ 606.037.286,00	
Plazo de ejecución inicial	Cuatro (04) meses veintidós (22) días.	
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	02/08/2024	
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	24/12/2024	
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	25/12/2024	
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	04/03/2025	
Adiciones	1	
Modificatorios	N/A	
Prorrogas	N/A	
Otros	N/A	

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

Acciones adelantadas:

- El día 12/02/2025 se realizó reunión con el contratista con el objetivo de continuar trabajando en la búsqueda de las herramientas que nos permitan ofrecer un mejor servicio cada día a nuestros usuarios. Y la Revisión los indicadores en la atención del servicio del año 2024 con el fin de mejorar en la atención del servicio del año 2025 en la calidad humana del contrato No 67-7-20130-2024.
- En el mes de febrero se realizaron las capacitaciones al personal sobre Tipología de Clientes "para la retroalimentación y mantener la calidad en el servicio al cliente.
- El día 24 de febrero se llevó a cabo reunión entre los supervisores del contrato con el fin de revisar la prestación del servicio de la página web, las listas de espera y actualización de la información del portafolio de servicio de la regional 8. Para el año 2025.
- Se utiliza en el mes de febrero el Tipificador de llamadas para cualificar las transacciones, aplica para las llamadas entrantes, llamadas salientes, y poder brindarles de manera oportuna una gestión a los usuarios y una real estadísticas de las citas médicas a la entidad.

Finaliza el contrato GS-2024-011595-REGI8 PRESTACION SERVICIO INTEGRAL DE CONTAC CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No 8. El cual tuvo inicio 02/08/2024 y finalizo 04/03/2025 y se ejecuto el 100% del presupuesto del contrato.

Página 3 de 6	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
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)	Se verifica en la factura física el cual cumple con sus obligaciones.

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ITEM	Nombre del servicio	Cumple	No cumple
1	El proponente garantizará que cuenta con la capacidad de resolver cualquier daño técnico implementado en un tiempo máximo de 4 horas hábiles a partir del momento del requerimiento, o en su defecto entregará como soporte un equipo de respaldo mientras dure la reparación del daño, con las características técnicas y de funcionamiento necesarias para suplir la necesidad, de modo que no se vea interrumpido el servicio de Contac Center.	SI	
2	El oferente realizará el mantenimiento correctivo, en un tiempo máximo de 4 horas hábiles a partir del requerimiento realizado por el supervisor del contrato.	SI	
3	El contratista deberá tener un sistema de respaldo de los datos contenidos en el servidor, dicho sistema a emplear debe ser expuesto en la oferta.	SI	
4	El oferente deberá anexar el plan de contingencia ágil y efectivo que adoptará en la ocurrencia de cada uno de los siguientes eventos: a) Daño en el servidor PBX. b) Daño masivo en los computadores de los operadores. c) Problemas de conectividad con el software incoando y outbound. d) Daño en las líneas telefónicas.	SI	
6	Garantizar el correcto agendamiento de citas médicas de acuerdo con los parámetros establecidos por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, los cuales se coordinará con el supervisor del contrato.	SI	
7	El contratista designará un coordinador de 07:30 a 17:30 horas de lunes a viernes, el cual realizará monitoreo permanente, con el fin de verificar la actividad realizada por parte de los operadores que integran el Contac Center.	SI	
8	El oferente deberá garantizar la grabación de las llamadas incoando y outbound en el Call Center y la capacidad de almacenarlas por un tiempo superior a los seis meses.	SI	
9	El oferente debe certificar que se comprometerá a realizar recordatorio de citas a los usuarios a través de mensaje de texto y/o llamada y/o vía correo electrónico, con previo listado	SI	

Página 4 de 6		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
	entregado por el supervisor del contrato, un día antes de la cita programada. De requerir información o documentos adicionales, los usuarios deberán ser notificados de forma inmediata por correo electrónico de los requerimientos necesarios a para asignar la cita y dar fe que el usuario esta notificado.			
10	Asegurar el legal funcionamiento del office utilizado con las respectivas licencias de funcionamiento vigentes.	SI		
11	Asegurar el legal funcionamiento del sistema operativo utilizado con las respectivas licencias de funcionamiento vigentes.	SI		
12	El sistema suministrado debe ser flexible y ajustable de acuerdo al comportamiento de las llamadas recibidas, esto en cuanto al manejo de los horarios de atención, numero de operarios y horas específicas del día.	SI		
13	Asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos suministrados y de la herramienta sistemática, por lo que se les deberá realizar el respectivo mantenimiento tanto preventivo como correctivo el cual será total responsabilidad del contratista.	SI		

3. NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA

AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:

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

Respetuosamente le informo a mi coronel que durante los días que describo a continuación del mes de febrero, el sistema de RED de la Policía presento fallas técnicas, impidiendo la operatividad en las instalaciones del Contact Center por algunos momentos.

4 (desde las 09:00 a.m. hasta las 10:15 a.m.)

14 (desde las 13:40 a.m. 14:30 pm)

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:

La Regional de Aseguramiento en Salud No 8 pagará al CONTRATISTA el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Barranquilla - Atlántico., en pagos mensuales dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura y posteriormente el supervisor del contrato revisará los documentos y soportes y expedirá el Recibo a Satisfacción Técnico-Económico y Acreditación del Contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales, respecto al pago de parafiscales se aplicara lo contenido en el Artículo 114-1 del Estatuto Tributario, adicionado por el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas en las instalaciones de Unidad Prestadora en Salud Atlántico ubicado en la Avenida Circunvalar 45-124 Soledad Atlántico, de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 "Derecho a Turno" se le asignará un número de radicación. En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día veinte (20) del mes los pagos se realizarán dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, el pago está sujeto a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central.

El pago previsto se acreditará a la cuenta a favor del CONTRATISTA, o en otro banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Contratista. El pago efectuado tendrá los descuentos de ley.

65-2025022319 DEATA

Página 5 de 6	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

La Regional de Aseguramiento en Salud No 8, el valor del contrato que resulte del presente proceso a favor del contratista en el Municipio de Soledad Atlántico después de verificada la relación de documentación enviada mensualmente de acuerdo con cada entrega, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la factura comercial en la Ventanilla Única – Central de Cuentas en las instalaciones de Unidad Prestadora en Salud Atlántico ubicado en la Avenida Circunvalar 45-124 Soledad Atlántico, de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, previa expedición del RECIBO A SATISFACCIÓN por el supervisor del contrato, una vez se cumplan los trámites administrativos y fiscales vigentes conforme con los cupos de PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional.

La Unidad Prestadora en Salud Atlántico pagará al **CONTRATISTA** el valor del contrato que resulte del presente proceso, en el Municipio de Soledad Atlántico., en pagos mensuales, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de Recibo a Satisfacción del servicio y acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, respecto al pago de parafiscales se aplicará lo contenido en los Artículos 1 y 8 del Decreto 862 de 2013 " En el evento en el que la facturación la efectúe el consorcio o unión temporal bajo su propio NIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, la factura, además de señalar el porcentaje o valor del ingreso que corresponda a cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, indicará el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos.

Estas facturas deberán cumplir los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias. En el evento previsto en el inciso anterior, quien efectúe el pago o abono en cuenta deberá practicar al consorcio o unión temporal la respectiva retención en la fuente a título del impuesto sobre la renta para la equidad – CREE, y corresponderá a cada uno de sus miembros asumir la retención en la fuente a prorrata de su participación en el ingreso facturado." conforme al artículo 9 del Decreto 862 de 2013, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas en las instalaciones de Unidad Prestadora en Salud Atlántico ubicado en la Avenida Circunvalar 45-124 Soledad Atlántico de la Policía Nacional, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 "Derecho a Turno" se le asignará un número de radicación.

En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día veinte (20) del mes se realizará dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central.

NOMBRE BENEFICIARIO: CONSTRUCTORES E INGENIERIA PROYECTOS S.A.S

BANCO: DAVIVIENDA

TIPO DE CUENTA: DE AHORRO

NUMERO DE CUENTA: 028000015454

4.1. Ejecución Financiera y

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	\$ 606.037.286	100%
Valor total de las entregas	\$509.314.619	84%
Valor total facturado	\$ 606.037.286	100%
Valor facturado pendiente de pago	\$ 96.722.667	16%
Valor pagado	\$509.314.619	84%
Valor pendiente de entrega	\$0	0%

Página 6 de 6	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

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 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
1-FECHA- 13/09/2024	\$ 85 360,000	02/09/2024	85,360,000	FCP374	\$85,360,000	\$5 630 891,00	367996024
2-FECHA- 04/10/2024	\$ 85 360,000	01/10//2024	85,360,000	FCP380	\$85,360,000	\$5.630 891,00	430787524
3-FECHA- 05/11/2024	\$ 85 360,000	01/11/2024	85,360,000	FCP385	\$85,360,000	\$4 554.924,00	444082624
4-FECHA- 29/11/2024	\$ 85 360,000	01/12/2024	85 360 000	FCP388	\$ 85 360,000	\$5.630,891,00	492594124
5-FECHA-16/12/2024	\$ 45 525.333	17/12/2024	\$ 45 525 333	FCP392	\$ 45 525.333	\$3.003 142,00	519451224
6-FECHA 24/12/2024	\$19 917 333	26/12/2024	\$ 17 071.953	FCP394	\$17 071.953	\$1.313.875,00	5266525
7-FECHA 30/12/2024	\$19 917 333	30/12/2024	19 917.333	FCP395	\$19 917.333	\$1 313.875,00	5265625
8-FECHA 31/01/2025	\$ 85 360,000	03/01/2025	\$ 85,360,000	FCP398	\$85,360,000	\$5.630.891,00	38583225
9-FECHA 28/02/2025	\$85,360,000	01/03/2025	\$85,360,000	FCP401			
10-FECHA 06/03/2025	\$11 362 667	06/03/2025	\$11 362.667	FCP402			

4.2 Entrada de Bienes (verificar que los bienes hayan ingresado a los estados contables, si aplica)

5.Recomendaciones.

6.Conclusiones.

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	SI <u>X</u>	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 <u> </u>	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

Subintendente GIAN CARLOS SARMIENTO JULIO

Supervisor Contrato U Orden de Compra No. 67-7-20130-2024

Correo electrónico gian.sarmiento@correo.policia.gov.co No Celular 3145554828