**No. S-2025-038777-MEPER -UPRES-JEFAT 29.25**

Pereira, 07 de abril de 2025

Señor Capitán
JAMME ISAAC TAMARA ALVAREZ
Jefe Unidad Prestadora de Salud Risaralda
Calle 94 av. villa olímpica
Pereira

**ASUNTO:** informe de supervisión contrato No. 99-7-20185-24

**TIPO DE INFORME**

**PERIÓDICO _X_ O FINAL ____**

**Periodo del informe de supervisión**

| Desde | 01/03/2025 | Hasta | 31/03/2025 |
|---|---|---|---|

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 Nro. GS-2024-024393-DERIS/ UPRES – GRUCO de fecha 01/11/2024, la señora Subteniente SARA YESENIA BLANCO GRIMALDO Obrando en calidad de Jefe Unidad Prestadora de Salud Risaralda (E) nombró como supervisor del contrato No. 99-7-20185-24 a la señora APA 12 CLAUDIA MARCELA BURITICA

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión:** Mensual
- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: 05**

1. Informe de supervisión del mes noviembre o del periodo comprendido entre el 01/11/2024 y el 30/11/2024, presentado mediante comunicación oficial No. GS-2024-077278-DERIS del 13/12/2024.
2. Informe de supervisión del mes diciembre o del periodo comprendido entre el 01/12/2024 y el 31/12/2024, presentado mediante comunicación oficial No. GS-2025-001451-DERIS del 08/01/2025
3. Informe de supervisión del mes enero o del periodo comprendido entre el 01/01/2025 y el 31/01/2025, presentado mediante comunicación oficial No. GS-2025-010331-DERIS del 10/02/2025
4. Informe de supervisión del mes febrero o del periodo comprendido entre el 01/02/2025 y el 28/02/2025, presentado mediante comunicación oficial No. GS-2025-018477-DERIS del 10/03/2025

5. Informe de supervisión del mes marzo o del periodo comprendido entre el 01/03/2025 y el 31/03/2025, el cual se encuentra en trámite de elaboración, radicación y posteriormente cargue en SECOP II.

**Información del contrato u orden de compra**

| | |
|---|---|
| **Contrato No. / Orden de compra No.** | **99-7-20185-24** |
| **Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra** | "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA" |
| **Contratista** | BPM CONSULTING<br>NIT 900.011.395 |
| **Representante legal** | Norberto Duarte Monsalve Identificado con cedula de ciudadanía Nro. 91.278.784 Expedida en Bucaramanga |
| **Valor inicial del contrato u orden de compra** | **$225.774.426** distribuidos así:<br>**$106.083.061** vigencia 2024<br>**$119.691.365** vigencia 2025. |
| **Valor adiciones del contrato u orden de compra** | **$ 102.700.000,00** vigencia 2025. |
| **Valor total del contrato u orden de compra** | **$ 328.474.426** distribuidos así:<br>**$106.083.061** vigencia 2024<br>**$ 222.391.365** vigencia 2025. |
| **Plazo de ejecución inicial** | El plazo de ejecución del contrato será a partir de la firma del contrato, aprobación de la garantía única, expedición del registro presupuestal y la carta de inicio hasta el 20 de marzo 2025 o hasta agotar el presupuesto disponible, o lo que primero ocurra. |
| **Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra** | 01/11/2024 |
| **Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)** | 20/03/2025 |
| **Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)** | 21/03/2025 |
| **Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)** | 20/05/2025 |
| **Adiciones** | ADICIÓN 001: por un valor de CIENTO DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL VIGENTE ($ 102.700.000,00) |
| **Modificatorios** | PRORROGA No 001: DOS (02) MESES CONTADOS A PARTIR DEL 21/03/2025 HASTA EL 20/05/2025 VIGENCIA 2025.<br><br>ADICIÓN 001: por un valor de CIENTO DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL VIGENTE ($ 102.700.000,00). |
| **Prorrogas** | PRORROGA No 001: DOS (02) MESES CONTADOS A PARTIR DEL 21/03/2025 HASTA EL 20/05/2025 VIGENCIA 2025. |
| **Otros** | NO APLICA |

## 1. DESARROLLO DE LA SUPERVISION AL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA

**1.1 Acciones adelantadas:**

Presto los servicios con eficiencia y calidad a los usuarios, propendió el cuidado de los recursos de la institución durante la ejecución de las actividades contratadas. Respondió por los bienes inventarios durante la realización de las actividades, participo de las actividades programadas en el servicio. Ejerció su profesión con moral y ética. Cumplió con las obligaciones frente al sistema de seguridad social. Integral en los términos del artículo 50 de la ley 789 de 2002 en concordancia con los decretos 1703 de 2002, decreto 510 de 2003, ley 797 de 2003, ley 828 y ley 1122 de 2007.

## 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 **POLICÍA NACIONAL** 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 | Parafiscales de fecha 07/04/2025 |
| **5.** Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda o quien haga sus veces, dentro de los tres (3) días hábiles 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 o amenazas, 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 a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. | SI | NINGUNA |
| **8.** 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 |
| **9.** Restituir a LA POLICÍA NACIONAL los elementos que haya colocado a su disposición para el desarrollo del objeto contractual, cuando se lo requiera o al finalizar el contrato, en caso de que se hayan suministrado. | SI | NINGUNA |
| **10.** Estarán a cargo del CONTRATISTA los costos de transporte, | SI | NINGUNA |

| | | |
|---|---|---|
| movilización, seguros, fletes, que se causen con motivo del traslado de los elementos, insumos y equipos relacionados con la ejecución del contrato, estos costos se entenderán incorporados al valor total del contrato que se llegase a celebrar, incluyendo impuestos. | | |
| **11.** El contratista debe cumplir con el fin de alinear la actividad contractual a las buenas prácticas en materia ambiental. Tener además en cuenta lo establecido en la resolución 03049 del 2014, "Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", actualizada, modificada y complementada por las Resoluciones Nos. 00090 del 2018 apéndice 1 y apéndice 2 del 2020. | SI | NINGUNA |
| **12.** Dar cumplimiento a la Resolución 0312 del 2019 *"Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST".* | SI | NINGUNA |
| **13.** De conformidad con lo establecido en la CIRCILAR 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. | SI | NINGUNA |
| **14.** Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual. | SI | NINGUNA |
| **15.** INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones. | SI | NINGUNA |
| **17.**No acceder a peticiones o amenazas, 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 a la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. | SI | NINGUNA |
| **18.** Responder laboralmente por la vinculación del personal que contrate o utilice para la ejecución del presente contrato. | SI | NINGUNA |
| **19.**Participar en las reuniones mensuales con el supervisor del contrato, de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, según sea el caso, auditor de calidad, auditor de cuentas médicas y oficina atención al usuario por parte de sanidad PONAL Risaralda; por parte de la IPS contratada sestará el gerente, el coordinador del convenio, auditor de calidad, jefe de facturación; en caso de ausencia del gerente este designará una persona con capacidad de toma de decisiones, donde harán entrega del valor facturado a la fecha y análisis de la ejecución del contrato, verificando el | SI | NINGUNA |

| | | |
|---|---|---|
| cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato. | | |
| **20.**Informar a la jefatura de cada unidad prestadora, a la oficina de Central de Cuentas, al Supervisor del Contrato, y a la oficina de referencia y contra referencia cuando el estado de ejecución del contrato se encuentre en un setenta (70%). | SI | NINGUNA |
| **21.**Se solicita la respectiva retroalimentación en el caso de OBSERVACIÓNES, quejas o sugerencias que el personal de la policía nacional coloque en los buzones que para tal fin tenga la entidad contratista. | SI | NINGUNA |
| **22.**El proponente se obliga a comunicar por escrito al contratante cualquier cambio en la información suministrada para el desarrollo del presente contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria correspondiente. | SI | NINGUNA |
| **23.**El proponente garantiza el suministro de los elementos ofertados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La Unidad Prestadora de Salud Risaralda NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato, por lo tanto, el oferente debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales. | SI | NINGUNA |
| **24.**En caso en que durante el tiempo de ejecución del contrato surja alguna eventualidad de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, el CONTRATISTA deberá informar por escrito al supervisor del contrato, con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo. | SI | NINGUNA |

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

| ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS | CUMPLIÓ | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| EL **CONTRATISTA** garantizará la entrega de los elementos estipulados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA ***NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato***, por lo tanto, el contratista debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales, los cuales deberán sostener durante el plazo de ejecución del contrato. | SI | NINGUNA |
| Una vez suscrito el contrato (firma de las partes), el contratista en coordinación con el dueño de la necesidad, realizarán acta de cronograma de trabajo, la cual debe incluir mínimo los siguientes puntos:<br>INCLUIR CRONOGRAMA DE TRABAJO con mínimo:<br>✓ Horas de desarrollo<br>✓ Estructuración de IVR<br>✓ Capacitación de los agentes<br>✓ Cronograma el mismo día de inicio<br>✓ Niveles de atención<br>✓ Niveles de servicio<br>✓ 05 días hábiles inicio prestación del servicio | SI | NINGUNA |

| | | |
|---|---|---|
| Una vez firmada el acta, el contratista contara con 05 días hábiles para dar inicio a la prestación de los servicios objeto del contrato. | | |
| La Unidad Prestadora de Salud Risaralda debe entregar al CONTRATISTA el alcance y detalle los procesos a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fija tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA al inicio de la operación, debe entregar a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral. | SI | NINGUNA |
| Durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, el CONTRATISTA y la Unidad Prestadora de Salud Risaralda pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios contratados cumplen con el objeto contractual. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato, la cual será entregada de manera mensual al supervisor del contrato. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe prestar los Servicios Contac Center en castellano. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda. (Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.) según horas de desarrollo incluidas en el contrato | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos, la cual debe ser entregada únicamente al supervisor del contrato y/o ordenador del gasto del contrato, en cualquier momento en que se a requerido durante la ejecución del contrato. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe poner a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda herramientas para realizar monitoreo y calidad, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados entre otras | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe contar con Agentes de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el CONTRATISTA debe garantizar que los Servicios operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado durante toda la ejecución del contrato. | SI | NINGUNA |
| La Unidad Prestadora de Salud Risaralda podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al CONTRATISTA el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con los indicadores correspondientes. | SI | NINGUNA |
| El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente:<br>➢ Lunes a viernes (días hábiles): de 08:00 am a 5:00 pm<br>➢ Sábados: de 08:00 am a 12:00 m | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe poner a disposición para la Unidad Prestadora de *Salud Risaralda* un esquema de atención que debe funcionar en el | SI | NINGUNA |

| | | |
|---|---|---|
| mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el CONTRATISTA proporcionará a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios contratados. | | |
| El recurso humano contratado para gestionar la operación del presente contrato debe contar con equipo de cómputo y el sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El CONTRATISTA debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio.<br>El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede. | SI | NINGUNA |
| Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar.<br>La plataforma o software debe:<br>i. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol<br>dentro de la operación;<br>ii. Visualizar el estado del personal en cualquier situación;<br>iii. Generar reportes diarios y consolidados<br>iv. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma. | SI | NINGUNA |
| El Proponente debe disponer de un software que permita grabar el 99.7% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, Tiempos mínimos de operación (TMO), agente que recibe la llamada. El CONTRATISTA debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses, las cuales podrán ser solicitadas por el supervisor del contrato y/o ordenador del gasto. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA proporcionará la línea telefónica para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que esta quede a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda y pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes. | SI | NINGUNA |
| Entregar a la Unidad Prestadora de Salud Risaralda el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la carta de inicio para la prestación de los Servicios del Contac center, Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de<br>fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios contratados | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar:<br>i. El número único de llamada<br>ii. Fecha y hora de la llamada | SI | NINGUNA |

| | | |
|---|---|---|
| iii. El agente que atiende la llamada<br>iv. Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud Risaralda<br>v. Motivo de la llamada.<br>vi. Motivo de la terminación de la llamada<br>vii. Observaciones a la llamada<br>viii. Estado de la llamada<br>ix. Tiempo de llamada<br>x. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora).<br>xi. Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora).<br>xii. Integración o CTI | | |
| El CONTRATISTA debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas<br><br>(ACD) que permita:<br>(i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes;<br>(ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la<br>locución.<br>(iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas.<br>(iv) Informar el tiempo de espera aproximado | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe disponer de un software de gestión telefónica que permita:<br><br>i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada.<br>ii. Enrutamiento realizado de la llamada<br>iii. Reprogramar la llamada<br>iv. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita<br>identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).<br>v. Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los<br>agentes.<br>vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes.<br>vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio<br>en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas.<br>viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes.<br>ix. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas. | SI | NINGUNA |
| Los Servicios contratados por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente o en la sede del CONTRATISTA, el Proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debiendo contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo.<br>El recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con la Unidad Prestadora de Salud Risaralda según las necesidades de la | SI | NINGUNA |

| | | |
|---|---|---|
| operación<br>El CONTRATISTA asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los Niveles de Atención definidos.<br>El CONTRATISTA debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información. | | |
| Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales | SI | NINGUNA |
| Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra | SI | NINGUNA |
| Garantizar que los datos personales entregados por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales. | SI | NINGUNA |
| Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio, anexando la documentación correspondiente, la cual se encuentra relacionada el a FORMA DE PAGO. | SI | NINGUNA |
| Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas. | SI | NINGUNA |
| Atender los cambios solicitados por la Unidad Prestadora de Salud Risaralda, 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 |
| Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo | SI | NINGUNA |
| Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda que se requieran para la prestación del servicio. | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA debe asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del presente contrato y lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del presente contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA al momento de la presentación de la propuesta económica, conforme a la necesidad de la Unidad Prestadora de Salud Risaralda | SI | NINGUNA |
| El CONTRATISTA deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano. | SI | NINGUNA |

**2.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA**

NO se presentaron novedades durante el presente mes

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

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido (150) días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando (50) 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 UNIDA PRESTADORA DE SALUD RISARALDA, 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 CIRCILAR 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 y realizada la auditoría de cuentas por parte del médico auditor, 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**

De acuerdo al derecho a turno y a la programación del Plan Anual mensualizado de Caja (PAC). Deben anexar a las facturas copia de los pagos de aportes en seguridad social y parafiscal, dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
Toda la documentación de la facturación, así como los respectivos soportes, deben ir organizados y presentados de acuerdo a la actual ley 594 de 2.000: "Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones" (Ley general de archivos) y siguientes.
Debe anexarse:

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.
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) La factura comercial y/o documento equivalente deberá publicarse en la plataforma transaccional del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).
d) Relación de servicios prestados de acuerdo a las condiciones estipuladas dentro del contrato, las cuales deben ser congruentes con la ficha en la cual, la entidad registra cada servicio prestado, repuestos, etc, documentos que deben ser anexados como soportes.
e) El contratista anexará los indicadores de atención, los cuales serán verificador por el supervisor del contrato y así mismo realizará el descuento respectivo de acuerdo a los porcentajes obtenidos de dicho informe.
f) Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Correspondiente).

**PLATAFORMA SECOP II:** El oferente a quien se le adjudique el presente proceso deberá cargar las respectivas facturas en la plataforma en el punto 7-EJECUCION DEL CONTRATO, "Plan de Pagos", con el fin de ser verificada por el supervisor del contrato, aprobada y posteriormente realizar el pago respectivo.

**NOMBRE BENEFICIARIO:** BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANA
**ENTIDAD FINANCIERA:** Bancolombia
**CUENTA No.** 59645410178
**TIPO DE CUENTA:** CORRIENTE

**4.1. Ejecución Financiera y Pagos:**

**a. Balance general de pagos y entregas**

| Descripción | Valor en pesos | % del valor del contrato u orden de compra |
|---|---|---|
| Valor total del contrato u orden de compra | $ 328.474.426,00 | **100,00%** |
| Valor total de las entregas | $ 246.9.3.172,34 | **75,00%** |
| Valor total facturado | $ 246.9.3.172,34 | **75,00%** |
| Valor facturado pendiente de pago | $ 45.890.731,86 | **13,09%** |
| Valor pagado | $ 246.933,172,34 | **75,00%** |
| Valor pendiente de entrega | $ 81.541.253,66 | **24,82%** |

**b. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo**

| No. de acta o constancia de recibido | Valor recibido | Fecha de recibido | Valor facturado | No. factura | Valor pagado | Valor deducciones | No. orden de pago |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 001 | $59.636.433,35 | 12/12/2024 | $59.636.433,35 | SBPM500 | $56.203.579,35 | $3.432.854,00 | 2926425 |
| 002 | $46.446.633,14 | 26/12/2024 | $46.446.633,14 | SBPM5089 | $43.773.019,65 | $2.673.608,00 | 5390025 |
| 003 | $47.582.642,29 | 07/02/2025 | $47.582.642,29 | SBPM5354 | $44.843.641,29 | $2.739.001,00 | 44026825 |
| 004 | $47.376.737,19 | 06/03/2025 | $47.376.737,19 | SBPM5526 | $ 44.549.589,19 | $2.727.148,00 | 74551325 |
| 005 | $45.890.731,86 | 05/04/2025 | $45.890.731,86 | SBPM-5684 | ---------- | ---------- | Pendiente para pago |

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

No aplica

**5. RECOMENDACIONES**

El contratista prestó el servicio dentro del plazo establecido, cumpliendo con los parámetros, especificaciones técnicas y condiciones del contrato.

**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 de la Orden de Compra, 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 _____

IJ EDWIN TORO CARDONA
Supervisor contrato. No.99-7-20185-24
Correo electrónico: edwin.toro0624@correo.policia.gov.co
No. Celular: 3113440204