



INFORME DE SUPERVISIÓN
Artículo 83 de la Ley 1474 de 2011

INFORME DE SUPERVISIÓN No: 1

TIPO INFORME: MENSUAL () FINAL (X)

FECHA: marzo 14 de 2025

MES DE INFORME: 3 de febrero al 18 de marzo

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO			
CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA No:	059 GINREDCE 2025		
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:	28 de enero de 2025	FECHA DE INICIO:	03 de febrero de 2025
FECHA TERMINACIÓN:	03 de marzo de 2025	FECHA DE TERMINACIÓN MODIFICATORIO: <small>*Según aplique</small>	18 de marzo de 2025
VALOR INICIAL CONTRATO:	\$106.159.541	VALOR FINAL CONTRATO: <small>*Cambia según modificatorios</small>	\$ 159.239.311.50
SUPERVISOR:	PD Nora Elena Carranza Albarracín		
DEPENDENCIA:	Grucog – Asepac		
INFORMACIÓN RUBRO PRESUPUESTAL			
TIPO GASTO	CÓDIGO	VALOR	
Funcionamiento	A-02-02-02-008-005	\$ 159.239.311.50	
	VALOR TOTAL	\$ 159.239.311.50	

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/convencio/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.	Modificatorio Adición N.º 1	24/02/2025		\$ 53.079.770.50	<ul style="list-style-type: none"> MODIFICAR EL VALOR DEL CONTRATO No. 059-GINREDCE-2025, en el sentido de ADICIONAR su valor en la suma de CINCUENTA Y TRES MILLONES SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS M/CTE (\$53.079.770.50) INCLUIDO IVA Y LAS DEMÁS EROGACIONES QUE CORRESPONDAN, con el fin de "prestar 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", con el fin de dar continuidad a los Servicios Contratados hasta el 18 de marzo de 2025 Se requiere MODIFICAR EL PLAZO DE ENTREGA/EJECUCIÓN del Contrato de prestación de servicios No. 059-GINREDCE-2025, en el sentido de ampliar el mismo hasta el 18 de marzo de 2025.

2. VALOR DEL CONTRATO /CONVENIO / ORDEN DE COMPRA.
CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTO ONCE PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS MONETA CORRIENTE.

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	\$ 106.159.541.00	\$	\$ 106.159.541.00
	ADICIÓN	\$ 53.079.770.50	\$	\$ 53.079.770.50
	REDUCCIÓN	\$	\$	\$
	TOTAL			\$ 159.239.311.50

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

2.1. RESUMEN DE PÓLIZAS

Garantía No: 1146101071944 Anexo: 1
Compañía: Seguros del Estado
Fecha de Aprobación: 25/02/2025

AMPAROS	%	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
		DESDE	HASTA	



Cumplimiento del Contrato	20	03/02/2025	03/07/2025	\$ 31.847.862.30
Anticipo o Pago Anticipado				
CALIDAD (De los bienes o servicios)	20	03/02/2025	03/07/2025	\$ 31.847.862.30
CORRECTO FUNCIONAMIENTO (De los bienes o servicios)				
Salarios y Prestaciones Sociales	5	03/02/2025	03/03/2025	\$ 7.967.965.58
Estabilidad de Obra (Cuando aplique)				\$

Garantía No: 1146101071944 Póliza del modificadorio 1 Anexo: 2
Compañía Seguros del Estado
Fecha de Aprobación: 25/02/2025

AMPAROS	%	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
		DESDE	HASTA	
Cumplimiento del Contrato	20	03/02/2025	18/07/2025	\$ 31.847.862.30
Anticipo o Pago Anticipado				
CALIDAD (De los bienes o servicios)	20	03/02/2025	018/072025	\$ 31.847.862.30
CORRECTO FUNCIONAMIENTO (De los bienes o servicios)				
Salarios y Prestaciones Sociales	5	03/02/2025	03/07/2025	\$ 7.961.965.58
Estabilidad de Obra (Cuando aplique)				\$

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

Fecha de Aprobación: _____

AMPAROS	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
	DESDE	HASTA	
			\$

3. 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	2025	11825 del 15-01-2025	\$106.159.541,00		23725 del 29-01-2025	\$106.159.541,00
Contrato Principal	2025	11825 del 15-01-2025	\$ 53.079.770,50		23725 del 29-01-2025	\$ 53.079.770,50

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1. 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	03 febrero al 18 marzo
2.	Agente Front Office Santa Marta	1	1	03 febrero al 18 marzo
3.	Agente Front Office Cartagena	2	2	03 febrero al 18 marzo
4.	Agente Front Office Bogotá	2	2	03 febrero al 18 marzo
5.	Agente Back Office	6	6	03 febrero al 18 marzo

Asimismo, se cuenta con 4 agentes adicionales como Backup (1 por cada unidad) quienes prestan su servicio 3 veces a la semana o en caso de presentarse alguna novedad con los agentes fijos. Lo anterior de acuerdo con lo descrito en el anexo técnico.

A continuación, se detalla el comportamiento de los canales que son administrados a través del contrato:

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: 471 Contestadas 451 Abandonadas 20
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: 2254 T. atendidos: 2137
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	Traslado interno 1290 Radicados OAC 387 Visto (Informativo) 192 Spam 131 Respondidos 129
El contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio virtual – chat de acuerdo con los lineamientos establecidos por la	Se presta la atención por este canal dando cumplimiento a los horarios, lineamientos y personal requerido para tal fin	Presentación con la información Entrantes: 340 Asignados 322 Atendidos 169



Entidad y canales de atención establecidos por Dimar	Sin Respuesta	153
	Abandonadas	18

Hasta el momento del diligenciamiento de este formato, se ha cumplido con el objeto y alcance del contrato en un: 100%

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)

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 3 de febrero al 18 de marzo de 2025, 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 66 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.	2025	OSFE-1013600 13/03/2025	\$ 159.239.311,47	1 14/03/2025	\$ 159.239.311,47	A-02-02-02-008-005	100 %
TOTAL DE EJECUCION							100 %

5.4. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO



DESCRIPCIÓN	VALOR
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 159.239.311,50
PAGO ANTICIPADO (Cuando Aplique)	\$ 0,00
VALOR PAGADO ACTAS No.1	\$ 0,00
TOTAL VALOR PAGADO	\$ 0,00
VALOR ACTA EN TRÁMITE	\$ 159.239.311,47
SALDO	\$ 0,03

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 esta.

Se verificó el cumplimiento de las obligaciones del Contratista **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC** 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 marzo del 2025, suscrito por el señor HENRY NARIÑO ROCHA, Revisor Fiscal en el que certifica que se encuentra al día en sus pagos correspondientes al mes de febrero del 2025, 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 estos.

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:

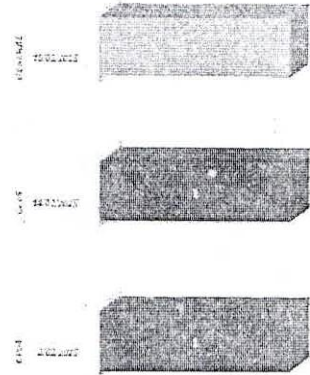
Se reintegra \$ 0,03 saldo que no se va a ejecutar. Se solicita reducción de CRP debido a que no se ejecutara.

Reporte Fallas tecnológicas para el tiempo de ejecución del contrato



**PENDIENTES Y
ERRADOS**

- Durante el mes de febrero 2025 se presentaron 3 incidencias en los diferentes capitanías. Las novedades presentadas fueron las siguientes:
- **FLUIDO ELECTRICO:** Presentamos incidencia de electricidad en la capitanía CP04, por 2 horas en la capitanía. En CP05 fue por 2 horas.
- **SGDEA:** Presentó intermitencia en la generación de actas durante todo un día.



Durante el periodo a reportar se evidencia novedades tecnológicas que afectan la prestación del servicio, sin embargo, las mismas corresponden a novedades de Dimar.

8. ANEXOS AL INFORME:

- Factura N.º OSFE-1013600
- 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	\$ 6.386.872	\$ 425.791	\$ 12.773.743	1	15	\$ 19.160.614,80
AGENTE SERVICIO PRESENCIAL SANTAMARTA	1	\$ 6.386.872	\$ 212.896	\$ 6.386.872	1	15	\$ 9.580.307,40
AGENTE SERVICIO PRESENCIAL CARTAGENA	2	\$ 6.386.872	\$ 425.791	\$ 12.773.743	1	15	\$ 19.160.614,80
AGENTE SERVICIO TELEFONICO/WEB BOGOTÁ	2	\$ 6.386.872	\$ 425.791	\$ 12.773.743	1	15	\$ 19.160.614,80
AGENTE SERVICIO BOGOTÁ BACK OFFICE OUTBOUND	6	\$ 7.416.933	\$ 1.483.387	\$ 44.501.597	1	15	\$ 66.752.395,65
SUBTOTAL			\$ 2.973.657	\$ 89.209.698			\$ 133.814.547,45
IVA							\$ 25.424.764,02
TOTAL							\$ 159.239.311,47

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
52.775.985
GRUCOG – ASEPAC
3125533922
rasedpac@dimar.mil.co