GS-2025-101512-DEATA

No. 06 Regional de Aseguramiento en Salud No 8

Soledad, 16 de octubre 2025

Teniente coronel YANETH ROCIO JEREZ CASTELLANOS
Jefe Regional de Aseguramiento en Salud No 8
Avenida Circunvalar 45-124
Soledad – Atlántico

ASUNTO: Informe de supervisión del contrato No. 67-8-20053-2025

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO X **O FINAL ___**

Periodo del informe de supervisión

Desde	01/09/2025	**Hasta**	30/09/2025

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-2025-005496-REGI8 el señor 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: 06

Información del contrato u orden de compra

Contrato No. / Orden de compra No.	**67-8-20053-2025**
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 2025 $ 1.044.298.133
Valor adiciones del contrato u orden de compra	
Valor total del contrato u orden de compra	$ 1.044.298.133
Plazo de ejecución inicial	ocho meses diecisiete (17) días.
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	15/04/2025
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	31/12/2025
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	
Adiciones	
Modificatorios	
Prorrogas	
Otros	

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

Acciones adelantadas:

•En el mes de septiembre se realizaron las capacitaciones al personal sobre “Trabajo en equipo como herramienta fundamental para un servicio Eficiente. Se revisa el nivel de servicio general el cual se debe mejorar.

•Se trabaja día a día en la importancia del rol del operador el operador es el puente entre el usuario y los servicios de salud. representa la primera voz de la institución y debe desempeñarse con ética, eficiencia y calidez. Su rol va más allá de atender llamadas: construye confianza y representa a toda la institución.

•Se revisa el nivel de servicio general el cual se debe mejorar.
• En el mes de octubre se aplica la evaluación individual por agente.

• La empresa constructores e ingenieros se amplió la cobertura en los canales de contestación de 30 canales contratados lo aumentaron a 45 con el fin de mejorar cada día en la atención de los usuarios. hasta 45 el número de líneas de atención en Call Center para mayor cobertura en la atención.

• Se utiliza en el mes de septiembre el Tipificado 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.

- **ACCIONES DE MEJORAMIENTO REALIZADAS**

- **Se utiliza en el mes de septiembre 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.**
- **Se monitorea constantemente la calidad de la atención en la llamada y la gestión en**

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALESCUMPLIMIENTO 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	CONDICIONES TECNICAS MINIMAS
1	El CONTRATISTA deberá garantizar la instalación del Contac Center en un tiempo no superior a ocho (08) días hábiles a partir de la fecha de inicio del contrato.
2	El CONTRATISTA Se compromete a realizar empalme con el actual contratista para la entrega de procesos, actividades y conocimientos en general con tres días de antelación al inicio de ejecución del contrato, un tiempo no superior a 8 días hábiles a partir de la fecha de inicio del contrato.
3	El CONTRATISTA 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, un equipo con las características técnicas y de funcionamiento necesarias para suplir la necesidad, de modo que no se vea interrumpido el servicio de Contac Center.
4	El CONTRATISTA En la oferta el proponente debe indicar claramente el procedimiento como se solicitará y atenderá el servicio de mantenimiento correctivo.
5	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.
6	El CONTRATISTA 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 en un computador de los agentes; c) Problemas de conectividad con el software inbound y outbound. d) Daño en las líneas telefónicas.
7	El CONTRATISTA Garantizara el correcto agendamiento de citas médicas de acuerdo con los parámetros establecidos por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.
8	El CONTRATISTA Asegurara un monitoreo permanente a través del supervisor que asigne el proveedor y para verificar la actividad realizada por parte de los agentes que integran la campaña del Contac Center.
9	El CONTRATISTA deberá garantizar la grabación de las llamadas inbound y outbound en el Call Center y la capacidad de almacenarlas por un tiempo superior a los seis meses.
10	El CONTRATISTA deberá certificar que se comprometerá a realizar recordatorio de citas de los pacientes, con previo listado entregado por el líder del programa por medio de mensajes de texto o llamada, notificación inmediata por correo electrónico de los requerimientos necesarios a corregir para asignar la cita y dar fe que el usuario esta notificado.
11	El CONTRATISTA deberá aportar junto con su oferta las hojas de vida de los 25 operarios, de 01 operario de calidad y de 01 coordinador para un total de 27 funcionarios, con la debida experiencia y capacitación lo cual será verificado por parte del comité evaluador técnico, **Nivel Académico.** Certificar que el personal ha recibido capacitación en entidades educativas debidamente reconocidas ante el ministerio de educación para cada cargo así: • Los operarios del Contac Center deberán estar certificado a través de cursos o capacitaciones en atención al usuario y manejo de ofimática, diploma y acta bachiller lo cual será verificado por parte del comité evaluador técnico. • El coordinador del Contac Center debe poseer una carrera profesional en Administración de empresas, administración del talento humano o afines a la administración y/o sistemas comité evaluador técnico **Experiencia** • Los agentes y el supervisor del Contac Center deberán certificar experiencia mínima de seis (06) meses en servicio de Contac Center lo cual será verificado por parte del comité evaluador técnico.
12	El CONTRATISTA se comprometerá a vincular laboralmente los funcionarios ofertados una vez se le haya adjudicado el contrato, por medio de un proceso de selección, cuando tengan el personal seleccionado deben enviar las hojas de vida para realizar estudio de seguridad por parte el Policía Nacional.
13	El CONTRATISTA Para el cumplimiento del objeto del contrato, los agentes y coordinador laborarán como mínimo en el horario de lunes a viernes iniciando desde las 07:30 horas con el servicio, hasta 17:30 horas para el cierre del mismo, con un intervalo para consumo de alimentos de una hora sin interrumpir el servicio y el día sábado será de 08:00 horas hasta las 12:00 horas y se debe prever que el coordinador debe estar presente cada 15 días acompañando a los agentes que laboran, lo anterior en coordinación con el supervisor del contrato de la Policía Nacional.

14	El CONTRATISTA Entregará información de los agentes y supervisor que desempeñarán las actividades objeto de este proceso una vez los hayan vinculado laboralmente, con el fin de realizar el correspondiente estudio de seguridad.
15	El CONTRATISTA favorecido con el contrato debe cubrir el 100% del personal de agentes y coordinador, previendo todo tipo de eventualidades (permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos, entre otros).
16	El CONTRATISTA Durante la ejecución del contrato, el contratista debe garantizar que el promedio de rotación del personal sea menor al 30% sin justificaciones mientras dure el contrato.
17	El CONTRATISTA Después de comenzar la ejecución del contrato toda rotación o incorporación de personal debe ser avalada por el supervisor contratante, el cual debe verificar las hojas de vida del personal para su correspondiente estudio de seguridad.
18	El contratista realizará evaluación mensual al personal respecto a indicadores y manejo de herramientas informáticas, para el correcto funcionamiento de los aplicativos y el servicio. Los resultados serán entregados al supervisor del contrato.
19	El CONTRATISTA se comprometerá a garantizar que cada operador y coordinador estén afiliados a seguridad social y las prestaciones sociales de Ley y parafiscales.
20	El CONTRATISTA deberá suministrar al personal que emplee para la prestación del servicio, los uniformes de dotación y carnés de identificación.
21	El CONTRATISTA deberá garantizar que los AGENTES del Contac Center cumplan con las siguientes funciones: • Atención del usuario vía telefónica para la asignación de citas. • Realizar llamadas a los usuarios que requieren citas con especialistas y asignar las mismas. • Asegurar la satisfacción del usuario del servicio prestado utilizando las herramientas de ayuda facilitadas por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 y por la Empresa contratante. • Cumplir los turnos de trabajo establecidos por la Empresa contratante. • recibir la capacitación brindada por la Empresa contratante y por la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, buscando su participación activa en un proceso de aprendizaje y desarrollo continuo para el cargo. • asistir y resolver satisfactoriamente, las inquietudes de los usuarios del sistema para así establecer adecuadamente el contacto de acuerdo con el propósito de la llamada, resolviendo las inquietudes que presente el usuario sobre el producto. • Mantener actualizados sus conocimientos sobre los productos y nuevos servicios y presentar la evaluación de conocimientos, cumpliendo con los resultados estándar planeados para ésta. • cumplir a cabalidad con los planes de mejoramiento definidos, para lograr excelentes resultados en el cumplimiento de su labor. • Ejecutar los procedimientos de línea establecidos, reportando cambios o anomalías que puedan afectar la prestación del servicio y escalar las sugerencias que contribuyan al mejoramiento del servicio prestado.
22	El SUPERVISOR del Contac Center es el puente por medio del cual se coordinará y revisarán las funciones asignadas a cada uno de los agentes, debe poseer un medio de comunicación efectivo para su localización en el momento en que sea requerido y cumplir con las siguientes funciones mínimas: • Coordinar, apoyar y controlar el trabajo realizado por los operadores con el fin de asegurar la satisfacción de los usuarios de las líneas de servicio al cliente. • Supervisar el buen desempeño de los operadores y el cumplimiento de los niveles de servicio utilizando el software de supervisión y monitoreo para poder medir la productividad y efectividad del servicio. • Entregar resultados satisfactorios de la gestión del Contac Center, cumpliendo los requisitos del cliente. • Suministrar la información necesaria para conocer el grado de cumplimiento de los operadores de las normas del servicio detectando fortalezas y debilidades, que conllevan a la generación de planes de acción de mejoramiento para asegurar la prestación del servicio. • Identificar y reportar a tiempo las fallas que intervengan con el normal funcionamiento y ejecutar las medidas de contingencia establecidas. • Coordinar que la prestación del servicio se realice en los tiempos establecidos. • Obtener información estadística de la operación, la cual debe analizar, revisar y corregir para lograr el ajuste de los indicadores, a los acuerdos pactados con la Regional de Aseguramiento en Salud No 8. • Diligenciar correcta y oportunamente la evaluación de desempeño de los operadores y realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados a partir de éstas. • Solicitar adecuadamente el personal, al área de selección para cubrir los puestos requeridos y garantizar los niveles de servicio. • Permanecer alerta frente a las necesidades de capacitación de los agentes y solicitarlas oportunamente. • Conocer los acuerdos pactados en la implementación con la Regional de Aseguramiento en Salud No 8, con el fin de darles estricto cumplimiento. • Controlar el cumplimiento del nivel de servicio pactado con la Regional de Aseguramiento en Salud No 8. • Realizar seguimiento al pronóstico de llamadas y velar porque sea acertado. • Evaluar causas del mal desempeño de la línea en caso de presentarse, para tomar medidas de mejoramiento. • Monitorear los agentes que tiene a su cargo, según el proceso de monitoreo del servicio. • Verificar que el personal de agentes porte el carnet de identificación dentro de las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8. • Verificar que el personal de agentes porte el uniforme con su respectivo logotipo dentro de las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8. • Realizar seguimiento y retroalimentación basados en los resultados obtenidos del monitoreo. • Definir planes de acción y realizar seguimiento para garantizar la efectividad de los mismos. • Registrar, coordinar y asignar al área correspondiente, el trámite de la solución de las quejas o reclamos del servicio. • Identificar anticipadamente riesgos y amenazas del producto o servicio que tiene a su cargo, con el fin establecer los factores que pueden interrumpir la prestación del mismo. Definir las medidas de contingencia que darán remedio temporal al problema.
23	El CONTRATISTA deberá realizar las coordinaciones pertinentes para que la línea con abonado telefónico (605) 3940070 tenga la distribución del IVR para cada UPRES que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 DEBOL, DEMAG, DEGUA, DESUC, DECES y DEATA. El sistema debe contar con un sistema de cola de llamadas para que los usuarios que no pueden ser atendidos inmediatamente entren en espera, escuchando un mensaje institucional hasta que el operador pueda atender la llamada.
24	El CONTRATISTA Suministrará todos los equipos tecnológicos necesarios para la puesta en marcha del Contac Center (27 computadores de escritorio con sus respectivas diademas)
25	Los equipos de cómputo deben contar con las siguientes características mínimas, así: sistema operativo licenciado, memoria RAM de 8 Gb, disco estado sólido con capacidad 240 Gb procesador con mínimo una velocidad de 2.5 GHz.
26	Los agentes deben contar con diademas que les permitirá comunicaciones telefónicas de gran sonido y su micrófono de anulación del ruido ambiente.
27	Los equipos de cómputo y el software utilizado deben ser compatibles con el software en salud con el que cuenta la Institución (poseer sistema operativo Microsoft Windows 10) y deben ser de marcas reconocidas en el mercado, para verificar este punto se debe diligenciar formato (certificación de capacidad técnica).
28	Software de gestión que permita el ingreso de órdenes de servicio médico dirigido a la asignación de citas por medicina especializada y especialidades no médica, en dos módulos: Primer módulo dirigido a los digitadores, espacios que debe incluir variables básicas de identificación del usuario para posterior contacto y así misma información suministrada por el profesional médico con la finalidad de obtener detalles según prioridad. Segundo modulo dirigido al personal quien asigna la cita que me permita visualizar el producto ingresado por los digitadores y a su vez se debe tener variables de control que ilustren el seguimiento o la gestión realizada a la solicitud radicada. Como núcleo debe tener una base de datos en MySQL o Oracle con interfaz amigable de acceso web por intranet, con el fin de administrar los datos y obtener información de la gestión realizada. Estos informes debes exportarse en archivos planos .xls o presentación de informes de: oportunidad de días de espera por cada una de los servicios ofertados. Es de resaltar que la base de datos debe estar amparada por la ley de protección de los datos personales ley estatutaria 1581 de 2012, Resolución 03049 DEL 24 de agosto de 2012 “Por la cual se adopta el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”. Y es de pertenencia de la POLICIA NACIONAL. De igual forma dentro el software se establece el bloqueo de citas para aquellos usuarios que tengan inasistencias a sus citas médicas, debiendo ser desbloqueados por la funcionaria de Atención del Usuario, esto deber ser coordinado con la oficina de telemáticas de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.
29	El CONTRATISTA Asegurará el legal funcionamiento del office utilizado con las respectivas licencias de funcionamiento vigentes.

30	El CONTRATISTA Asegurará el legal funcionamiento del sistema operativo utilizado con las respectivas licencias de funcionamiento vigentes.
31	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.
32	El CONTRATISTA Asegurará 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.
33	El contratista deberá asumir el plan y pago de una línea telefónica, en el cual el servidor PBX instalado debe tener la capacidad de interconectarse con treinta (30) extensiones telefónicas para cumplir el objetivo de Contac Center, una vez se termina el proceso de contratación la línea de teléfono deberá ser cancelada, ya que el contratista que nuevamente quede con la contrastación deberá seguir con el plan y continuidad de la línea telefónica. El contrajo del plan deberá ser entregada una vez se la carta de inicio del presente proceso.
34	El PBX será la primera interacción con el usuario realizando las preguntas de tipo de petición (asignación de citas y tipo de cita, cancelación de citas, solicitud de información), le solicitará que digite el tipo y número de documento de identificación y tendrá la capacidad de cancelar citas si se cumple con varios parámetros establecidos. Tendrá la capacidad y posibilidad de conectarse a bases de datos, debe ser efectivo y eficaz.
35	Los desarrollos realizados en el sistema PBX deberán ser bien documentados y entregados al supervisor del contrato.
36	El contratista deberá tener un plan de llamadas a celular que cubra las necesidades que se tienen de llamar a los usuarios para la notificación de citas con especialistas, el plan debe ser ilimitado, las llamadas realizadas a celulares también deben ser grabadas en el servidor y debe tener la posibilidad de realizar llamadas en forma simultánea.
37	El CONTRATISTA Reportará informes semanales de cantidad de citas asignadas, cantidad de citas canceladas, cantidad de citas no asignadas, cantidad de llamadas insatisfechas.
38	El CONTRATISTA Establecerá un control del tiempo de las llamadas, teniendo en cuenta la necesidad del usuario.
39	Los agentes no deberán utilizar su teléfono celular durante horas laborales, debe ser entregado al supervisor del contrato antes de ingresar al Contac center.
40	El CONTRATISTA deberá entregar mensualmente los siguientes indicadores: **Indicadores de servicio**: nivel de servicio, demora promedio en contestar, tiempo promedio de abandono, porcentaje de abandono, calificaciones de monitoreo, medidas externas de calidad, satisfacción de los usuarios. **Indicadores de productividad**: Volumen de llamadas, duración promedio de conversación, duración promedio de documentación, Duración promedio del total de llamadas, adherencias a turnos, rotación de agentes, porcentaje de ocupación de operadores, uso de puestos. **Indicadores de gestión**: demanda insatisfecha y escasa demanda por servicio. Cualquier otro informe que solicite la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.
41	El CONTRATISTA al momento de terminar el contrato, el contratista deberá entregar la información y logística necesaria para el correcto empalme con el nuevo contrato para que no se presenten anomalías en la prestación del servicio. Incluye las grabaciones de las llamadas, los desarrollos realizados al PBX, estadísticas, consultas pendientes por asignar y notificar, procesos, y demás conocimientos relevantes adquiridos durante la ejecución el contrato.
42	El CONTRATISTA deberá realizar la adecuación de los módulos de trabajo del personal de acuerdo a los establecido en la normatividad para tal fin
43	El CONTRATISTA deberá entregar una vez se finalice el contrato la base de datos del personal de usuarios registrado en el sistema, teniendo en cuenta que esta información es confidencial, coordinación que se deberá realizar con el supervisor y personal de telemática de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8.
44	La herramienta tecnológica para el ingreso llamadas y salidas deberá contar con un sistema de grabación en tiempo real apuntando al servidor para su almacenamiento, debe generar estadísticas discriminados por departamento, usuarios y llamadas en cola en formado Excel, PDF, con el fin que el proveedor suministre de manera mensual el informe de gestión y sea el soporte para el pago, verificación del comportamiento del Contac Center.
45	El CONTRATISTA deberá contar con una página web para colgar las solicitudes de órdenes de especialistas y entre otras, generando un código de para no genera duplicidad, igual forma que nos permita almacenar los datos de nuestros usuarios como nombre, contacto, numero de orden, dirección, ciudad, citas asignadas, con el fin que los agentes puedan consultar en tiempo real.
46	El CONTRATISTA deberá tener en cuenta que las llamadas que ingresen a nuestro número de Contac Center son de las UPRES que conforman la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 (GUAJIRA, MAGDALENA, CESAR, SUCRE, BOLIVAR, ATLANTICO) estas llamadas deben ingresar como llamadas locales sin generar costo alguno para nuestros usuarios, estas llamadas deben ser enrutadas por un solo número de teléfono y distribuidas a los agentes según el Departamento que tengan asignado.
47	El IVR debe tener un mensaje de bienvenida, suministrando la información del número que tienen que digitar para acceder al Departamento que corresponden a los usuarios de Sanidad Policial, en el momento que el usuario quede en espera se le colocara información de la Regional de Aseguramiento en Salud No 8 que sea de importancia para el usuario, el tiempo de espera será máximo de 4 minutos.
48	El Contac Center debe contar con treinta troncales SIP para que sean utilizadas por nuestro usuario y agente, ofreciendo así un buen servicio.
49	Es de resaltar que este Contac Center estará ubicado en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Atlántico Ubicada en la Avenida Circunvalar No. 45-124 el Parque Soledad, teniendo en cuenta que posee la infraestructura para suplir esta necesidad, de esta manera se tendrá el acceso a los aplicativos de la Policía Nacional como el SISAP que nos permite agendar las citas médicas, tener una comunicación directa tanto con el supervisor y agentes del proveedor que gane la adjudicación del contrato.
50	El CONTRATISTA deberá mediante certificación firmada por el representante legal de la entidad, demostrará que cuenta con el apoyo tecnológico suficiente y personal para la prestación de los servicios que le permita ejecutar el contrato de forma óptima.
51	El CONTRATISTA deberá contar con un Software especializado en el seguimiento y medición de la productividad en los terminales de los agentes.

3.NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA AVANCE DE LAEJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido (184) días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando (87) días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

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.

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: CONINGPRO
BANCO: BANCOLOMBIA
TIPO DE CUENTA: CUENTA CORRIENTE
NUMERO DE CUENTA: 59645410178

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	$ 1.044.298.133,00	100,00
Valor total de las entregas	$ 581.288.004,00	55,66
Valor total facturado	$ 709.513.299,00	67,94
Valor facturado pendiente de pago	$ 128.225.295,00	12,28
Valor pagado	$ 581.288.004,00	55,66
Valor pendiente de entrega	$ 334.754.753,00	32,06

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**)

de acta o constancia de recil	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
GS-2025-043047-DEATA	$ 68.386.824,00	9/05/2025	$ 68.386.824,00	FCP-410	$ 68.386.824	$ 4.511.232	159132425
GS-2025-053392-DEATA	$ 128,225,295	11/06/2025	$ 128,225,295	-FCP-416	$ 128,225,295	$ 8.458.559	200462425
GS-2025-063513-DEATA	$ 128,225,295	7/07/2025	$ 128,225,295	FCPI-419	$ 128,225,295	$ 8.458.559	248288325
GS-2025-076286-DEATA	$ 128.225.295	05/08/2026	$ 128.225.295	FCP - 425	$ 128.225.295	$ 8.458.559	300381225
GS-2025-084739-DEATA	$ 128.225.295	08/09/2027	$ 128.225.295	FCP- 428	$ 128.225.295	$ 8.458.559	357654625
GS-2025-101512-DEATA	$ 128.225.295	14/10/2028	$ 128.225.295				

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 _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

Supervisor Contrato u Orden de Compra No. 67-8-20053-2025

Correo electrónico gian.sarmiento@correo.policia.gov.co No Celular 3503182538