53

Nombre del Contratista: LIAN BPO SAS **NIT:** 900.271.394	**VALOR INICIAL:** $ 92.000.000 **ADICIONAL No.1:** $ 0 **VALOR TOTAL:** $ 92.000.000
Certificado de Disponibilidad No. 2025.CEN.01.002290 del 14 de agosto del 2025 **Registro Presupuestal No. 2025.CEN.01.006347** del 15 de agosto del 2025 **Forma de Pago:** El MUNICIPIO cancelará el valor del Contrato mediante **pagos parciales**, de acuerdo a los servicios prestados, hasta agotar el valor total del presupuesto asignado , previa presentación de los siguientes documentos: i. Factura o documento equivalente con los respectivos soportes. ii. Informe del Contratista con los soportes correspondientes. iii. El informe del Supervisor en donde conste el cumplimiento a satisfacción de las obligaciones a cargo del Contratista. En todo caso, el **último pago se realizará previa certificación de cumplimiento** por parte del supervisor, **suscripción del Acta Final y la respectiva Acta de Liquidación**. Las sumas no ejecutadas se librarán a favor del MUNICIPIO.	**Periodo de Ejecución:** Del 20 de agosto del 2025 al 20 de octubre del 2025.
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS CALL Y CONTACT CENTER PARA EL APOYO A LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD DE NEIVA EN LA CONSOLIDACIÓN DE LA CAMPAÑA DE CULTURA DE PAGO Y GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO DE LAS MULTAS DE TRÁNSITO . **FECHA DEL ACTA DE INICIO (excepto contratos de prestación de servicios):** 20 de agosto del 2025. **FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA:** 15 de agosto del 2025. **FECHA DE TERMINACIÓN:** 20 de octubre del 2025. **Registro Banco de Proyectos:** 2024410010075 - 15 de agosto del 2025.	

1. RESUMEN

1.1 Información sobre estado y avance del contrato de prestación de servicios

En virtud de la celebración y cumplimiento del periodo del 20 de agosto del 2025 al 20 de octubre del 2025 el contratista LIAN BPO S.A.S. NIT: 900.271.394, desarrolló las actividades que se derivan de la comunicación de aceptación de la oferta N° 1338 de 2025.

OBLIGACIONES GENERALES	
Obligación No. (1)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Cumplir el objeto del Contrato de manera eficaz y oportuna, en la forma y tiempo pactado.	Se cumplió con el contrato según lo establecido.
Obligación No. (2)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema de seguridad social en salud, pensión, sistema general de riesgos laborales y aportes parafiscales, cuando haya lugar a ello y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas que regulen la materia. Acreditar durante la ejecución del Contrato el cumplimiento de dichas obligaciones.	Se dio total cumplimiento a las obligaciones con el sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales durante toda la vigencia del contrato. Lo anterior acredita mediante la presentación oportuna de las planillas de pagos y los aportes correspondientes mes a mes, garantizando al cobertura exigida y acatando lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas vigentes sobre la materia.
Obligación No. (3)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Asumir y acreditar el pago de los salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones y/o honorarios de todo el personal requerido en la ejecución del Contrato y garantizar que la celebración y ejecución de los subcontratos necesarios también cumplan con sus obligaciones laborales. Acreditar durante la ejecución del Contrato el cumplimiento de dichas obligaciones. EL CONTRATISTA será el único empleador de los trabajadores que ocupe en la ejecución del contrato y se obliga a cumplir respecto de ellos con todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la Ley	Se garantizo y acreditó el pago oportuno de salarios, prestaciones sociales, honorarios e indemnizaciones de todo el personal vinculado a la ejecución del contrato, actuando como único empleador y asumiendo la totalidad de la carga prestacional conforme a la ley, Asimismo, se verificó el cumplimiento riguroso de las obligaciones laborales en los subcontratos requeridos, aportado los soportes documentales pertinentes que demuestran la conformidad con la normativa vigente y liberando a la entidad contratante de cualquier responsabilidad laboral.
Obligación No. (4)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Reportar de manera inmediata sobre cualquier novedad, anomalía, eventualidad o irregularidad que pueda afectar la ejecución del Contrato al supervisor.	Se mantuvo una comunicación permanente y directa con la supervisión del contrato, reportando de manera inmediata cualquier novedad, anomalía o eventualidad que pudiera impactar la ejecución de las actividades. Este flujo de la información oportuno permitió gestionar las a situaciones presentadas sin afectar el normal desarrollo del objeto contractual, garantizando la transparencia y la toma de decisiones conjunta cuando fue necesario.
Obligación No. (5)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
EL CONTRATISTA, se obliga a mantener confidencialidad respecto de toda información que por razón de sus obligaciones y desarrollo de sus actividades obtenga o reciba del MUNICIPIO DE NEIVA - SECRETARÍA DE MOVILIDAD, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, tomará las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente al propio del contrato.	Se dio estricto cumplimiento al compromiso de confidencialidad y reservada respecto a la totalidad de la información obtenida de la secretaria de Movilidad del Municipio de Neiva, utilizándola exclusivamente para los fines del objeto contractual y adaptando las medidas de seguridad necesarias para evitar su divulgación a terceros. Asimismo, se garantiza que, al finalizar la relación contractual, no se conservan copias ni reproducciones de dicha información en poder propio ni de terceros, habiéndose gestionado su devolución o disposición final conforme a lo estipulado.

Adicionalmente, se compromete a devolver toda información íntegramente tan pronto como terminen la relación contractual, junto con la confirmación escrita que la misma no ha sido copiada ni reproducida y que no se tiene en su poder o en poder de terceros, copia alguna de la misma.	
Obligación No. (6)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Mantener vigente los mecanismos de cobertura del riesgo previstos por el Decreto 1082 de 2015, conforme a los requisitos pactados en el Contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.	Se mantuvieron vigentes los mecanismos de cobertura del riesgo (Garantía Única de Cumplimiento) Conforme a lo exigido por el Decreto 1082 de 2015 y las estipulaciones contractuales, asegurando el amparo continuo de la ejecución. Asimismo, se gestionaron y presentaron oportunamente las actualizaciones y anexos a las pólizas frente a las modificaciones surgidas en el contrato, garantizando la protección ininterrumpida de los intereses de la entidad hasta la fecha.
Obligación No. (7)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Suministrar al supervisor y apoyo a la supervisión del Contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales, de acuerdo con los artículos 4° y 5° de la Ley 80 de 1993.	Se encuentra realizado
Obligación No. (8)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor.	Gestión realizada, se da cumplimiento a las observaciones y recomendaciones del supervisor.
Obligación No. (9)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause al MUNICIPIO por el incumplimiento del Contrato.	No se realiza gestión ya que no hay incumplimiento del contrato.
Obligación No. (10)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Mantener durante la ejecución del Contrato, las condiciones exigidas y ofrecidas en su Oferta.	Gestión realizada, se hizo cumplimiento a todas las condiciones a la oferta ofrecida.
Obligación No. (11)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Asumir los gastos e impuestos a que legalmente haya lugar para la legalización y ejecución del contrato, de conformidad con la normatividad que rige la materia.	
Obligación No. (12)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.	Se mantuvo la lealtad contractual mediante la protección de datos por medio tecnológico y acuerdo de confidencialidad.
Obligación No. (13)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Obtener con la oportunidad debida, las licencias, autorizaciones y permisos a que hubiere lugar para el cumplimiento de todas las obligaciones que le corresponden en los términos del proceso contractual.	
Obligación No. (14)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Dotar al personal destinado para la ejecución contractual, de los elementos de seguridad y	La gestión fue realizada se hizo capacitaciones y retroalimentaciones al personal.

bioseguridad necesarios para el adecuado desempeño de las actividades.	
Obligación No. (15)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Las demás obligaciones que sean análogas y de uso común de acuerdo al objeto y obligaciones contractuales.	
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	
Obligación No. (1)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Cumplir estrictamente con la normatividad legal, técnica y contractual vigente relacionada con la prestación de servicios BPO, protección de datos personales y cobro persuasivo.	
Obligación No. (2)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Realizar la gestión persuasiva de cobro mediante llamadas salientes (outbound) a los ciudadanos con obligaciones pendientes de pago por concepto de multas de tránsito impuestas por la Secretaría de Movilidad de Neiva y acuerdos de pago incumplidos, con el fin de informar, sensibilizar y motivar el pago voluntario de las mismas.	Gestión realizada por medio de llamadas, mensajes, WhatsApp, gestión gescall (herramienta para la interacción diaria del infractor).
Obligación No. (3)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Efectuar seguimiento a los ciudadanos contactados, conforme a cronogramas previamente aprobados por la Supervisión y apoyo a la supervisión, para verificar la disposición y cumplimiento del pago.	Gestión realizada, se da cumplimiento a los cronogramas establecidos en la oferta para el seguimiento de los ciudadanos contactados.
Obligación No. (4)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Diseñar e implementar estrategias de comunicación verbal y escrita orientadas a fomentar la cultura de pago voluntario, utilizando mensajes previamente validados por la SECRETARÍA DE MOVILIDAD.	Se realiza la gestión por medios de llamadas sms WhatsApp, con la finalidad de obtener el pago del infractor.
Obligación No. (5)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Promover mensajes institucionales respecto a las consecuencias del incumplimiento y beneficios del pago oportuno de las sanciones de tránsito.	Se realiza la gestión de manera diaria en los horarios establecidos buscando el pago oportuno.
Obligación No. (6)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Prestar el servicio de Contact Center a través de los siguientes canales: llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS), aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp u otras autorizadas), correo electrónico y cualquier otro canal acordado con la SECRETARÍA DE MOVILIDAD.	Se cumple con la gestión se utilizan todos los medios autorizados.
Obligación No. (7)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Garantizar la disponibilidad operativa del servicio en los días y horarios establecidos contractualmente, con el recurso humano y tecnológico suficiente.	Se cumple con los horarios establecidos según la ley 2300 del 2023.
Obligación No. (8)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Contar con un equipo de trabajo conformado como mínimo, por agentes de contacto, un líder de calidad y un supervisor de operaciones,	Se cumple con la gestión, se cuenta con el supervisor de cuenta, equipo de sac (calidad) y los asesores de Contac center.

quienes deberán realizar entre otras las siguientes actividades: a) AGENTES DEL CONTACT CENTER: a.1. Realizar llamadas salientes con enfoque persuasivo y pedagógico para incentivar el pago voluntario de multas. a.2. Brindar información clara, actualizada y respetuosa sobre el estado de cuenta, medios de pago, descuentos y plazos. a.3. Documentar cada interacción en el sistema con fecha, hora, resultado y observaciones. b) LÍDER DE CALIDAD: b.1. Establecer un sistema de control de calidad de llamadas y atención. b.2. Realizar monitoreos periódicos, retroalimentar a agentes y proponer acciones de mejora. b.3. Presentar informes semanales de desempeño del equipo operativo. c) SUPERVISOR DE SERVICIOS BPO: b.1. Coordinar la operación diaria, gestionar el equipo humano y técnico, y asegurar el cumplimiento de metas. b.2. Supervisar la carga de bases de datos, segmentación de usuarios y trazabilidad de gestiones. b.3. Servir como enlace directo con la Secretaría de Movilidad para gestión y seguimiento.	
Obligación No. (9)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Implementar procedimientos de verificación de calidad, tales como monitoreo de llamadas, revisión de mensajes escritos y análisis de desempeño del personal asignado.	Se cumple con la gestión ya que se cuenta con el equipo del SAC (calidad) para monitoreos de los agentes.
Obligación No. (10)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Proveer una plataforma funcional y segura que permita gestionar, registrar, consultar y auditar las interacciones con los usuarios en tiempo real, y que garantice: a) Grabación y almacenamiento de llamadas por un periodo mínimo de seis (6) meses, conforme a normativas vigentes. b) Generación de reportes estadísticos detallados de la gestión por canal, agente, fecha, tipo de gestión y resultado. c) Integración con sistemas de información o bases de datos dispuestos por EL MUNICIPIO DE NEIVA, cuando así se requiera.	Se cumple con la gestión, se cuenta con la plataforma CRM (registro) donde se evidencia toda gestión con los infractores.
Obligación No. (11)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Presentar informes de gestión con la periodicidad quincenal y mensual, los cuales deberán incluir como mínimo: a) Total de ciudadanos contactados y no contactados y medios utilizados. b) Resultados de la gestión persuasiva de cobro. c) Indicadores de eficiencia y efectividad del servicio. d) Recomendaciones para mejorar los resultados del contrato.	Se cumple con la gestión, según el contrato establecido.
Obligación No. (12)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Asistir a reuniones de seguimiento y socialización de resultados convocadas por la ENTIDAD CONTRATANTE o la INTERVENTORÍA.	Se cumple con lo sugerido del contrato.
Obligación No. (13)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**

Garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales tratados en el marco de la ejecución del contrato, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.	Se cumple la gestión según la ley 1581 del 2012.
Obligación No. (14)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Adelantar procesos de inducción, capacitación inicial y actualización periódica al personal operativo del Call y Contact Center en aspectos técnicos, normativos, comunicacionales y de servicio al ciudadano, relacionados con el objeto contractual.	Se cumple con la gestión donde el personal es capacitado en aspectos técnicos, normativos, comunicacionales y de servicio al ciudadano.
Obligación No. (15)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Actualizar la información de la base de datos suministrada por la Secretaría de Movilidad, con los datos personales recopilados a los ciudadanos contactados en el desarrollo del contrato y entregarla completa al finalizar el contrato.	Se cumple con la gestión sobre las bases de datos brindadas por la secretaria de movilidad, las cuales eran actualizadas cada semana con el reporte enviado.
Obligación No. (16)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Toda la información que se genere o recopile por la acción directa o indirecta es de uso exclusivo del contrato, es de carácter confidencial y propiedad del MUNICIPIO DE NEIVA – SECRETARÍA DE MOVILIDAD, por consiguiente, no se puede hacer uso de ella para fines diferentes a lo solicitado en ellos.	Se cumple mediante el acuerdo de confiabilidad.
Obligación No. (17)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Presentar informes mensuales a la Secretaría de Movilidad que contenga la relación de los servicios suministrados, cantidades, valores unitarios y totales de cada servicio conforme precios ofertados, el valor ejecutado del contrato durante el mes inmediatamente anterior, junto con las evidencias fotográficas y/o fílmicas y/o documental y demás soportes requeridos o necesarios, los cuales deberán así mismo ser cargados en la plataforma de SECOP II.	Se cumple y se deja anexado en la documentación.
Obligación No. (18)	**Gestión Desarrollada / Observaciones Evidencia**
Hacer entrega de un Informe Final de actividades, el cual deberá ir acompañado de las Actas Terminación y Liquidación y demás con los soportes correspondientes, que deberán cargar así mismo en la plataforma de SECOP II.	Se recopila la información de los informes mensuales previos, dando así un solo informe final.

ACTAS

TIPO DE ACTA	No	FECHA
ACTA DE INICIO	01	20 de agosto de 2025
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO SUPERVISOR	02	05 DIC 2025
ACTA DE TERMINACION	03	05 DIC 2025
ACTA DE LIQUIDACION	04	05 DIC 2025

1.2. Recomendaciones y Conclusiones

En cumplimiento a la clausula QUINTA y SEXTA – VALOR Y FORMA DE PAGO: El contrato tiene derecho al pago por concepto del servicio prestado durante el periodo comprendido entre el 20 de agosto del 2025 al 20 de octubre del 2025.

2. INFORME BÁSICO

2.1. Estado Financiero del Contrato

RELACIÓN DE PAGOS	FECHA	VALOR	EJECUTADO	SALDO
UNICO PAGO	EN TRAMITE	$92.000.000	$92.000.000	$0
Valor Contrato Inicial	**Valor Adicional**	**Valor Total Contratado**	**Valor Ejecutado**	**Valor no Ejecutado**
$92.000.000	$0	$92.000.000	$92.000.000	$0g

3. ASPECTOS CONTRACTUALES

3.1. Verificación de Pólizas y pagos de Salud, Pensión y Riesgos profesionales (y parafiscales si el contrato lo exige).

- ✓ En cumplimiento de la cláusula novena del contrato, se verifica la existencia de la garantía única de cumplimiento de las obligaciones contraídas por parte del contratista, la cual se encuentra constituida desde el día 14 de agosto de 2025 y aprobada ese mismo día.
- ✓ Cláusula Decima Sexta - Perfeccionamiento y Ejecución, se verifica el pago de los derechos de contracción con Recibo de Tesorería Municipal N° 25010410016350 paga el día 20 de agosto del 2025.
- ✓ En cumplimiento de la Cláusula Decima - Sistema Integral de Seguridad Social Integral, se verifican los pagos correspondientes al mes, AGOSTO planilla Nro. 9492033700, SEPTIEMBRE planilla Nro. 9493459644 y OCTUBRE planilla Nro. 9494639971, según discriminados así:

APORTES	PERÍODO DE PAGO	VALOR
SALUD	2025-08	$8.323.000
PENSIÓN	2025-08	$32.145.400
ARL	2025-08	$1.309.600
SALUD	2025-09	$8.602.800
PENSIÓN	2025-09	$33.227.300
ARL	2025-09	$1.334.600
SALUD	2025-10	$8.780.000
PENSIÓN	2025-10	$33.766.600
ARL	2025-10	$1.411.000
TOTAL		**$128.900.300**

3.2. Certificado de Cumplimiento

Por lo anterior el suscrito supervisor delegado certifica que el contrato en mención se cumplió satisfactoriamente según como dice el objeto del mismo, durante el periodo comprendido entre el 20 de agosto al 20 de octubre de 2025, por lo tanto, se recibe a entera satisfacción y se autoriza el siguiente pago:

C.D.P	REGISTRO PRESUPUESTAL	FUENTE	VALOR A CANCELAR
2025.CEN.01.002290	**2025.CEN.01.006347**	2900-1.2.3.2.25 – OTRAS MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA (COMPARENDOS Y SANCIONES DE MOVILIDAD)	$92.000.000
Valor a Pagar.			$92.000.000

La presente certificación se expide con el fin de cumplir los requisitos para el primer y único pago correspondiente al periodo mencionado.

Informe presentado en Neiva, a los, 05 DIC 2025

EDNA JOHANNA CRUZ BONILLA
SECRETARIA DE MOVILIDAD - SUPERVISORA

LEONARDO FABIO SALAS LASSO
APOYO A LA SUPERVISION