

INFORME DE SUPERVISION

Doctor
JUAN PABLO OSORIO GALLO
Personero Municipal de Manizales
Ciudad

ASUNTO: INFORME DE SUPERVISIÓN AL PMM-CD-041-2025 - CONTRATO 049/2025

Respetado doctor Osorio:

A continuación, relaciono informe de supervisión del contrato del asunto, el cual fui delegada, sin embargo, quiero dejar claro que no fue notificada la respectiva supervisión del mismo, según observaciones y/o aclaraciones descritas en líneas siguientes.

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA INTEGRAL DE APOLO ATIENDE Y EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIO CON SUS RESPECTIVOS MEDIDORES DE SATISFACCIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE MANIZALES		
CONTRATISTA: EDISON HERNANDO ACOSTA CUBILLOS, IDENTIFICADO CON LA CÉDULA DE CIUDADANÍA NO 9.730.401 DE ARMENIA, OBRANDO EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE INGESOFTS SAS, CON NIT. 901.065.175-8.		
VALOR TOTAL: VEINTE MILLONES TRESCIENTOS VEINTISIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS MCTE (\$20.327.580) IVA INCLUIDO.		
FORMA DE PAGO: EL VALOR DEL PRESENTE CONTRATO SE CANCELARÁ EN SEIS PAGOS PREVIA APROBACIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO, EN LAS QUE CONSTE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.		
PLAZO: SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIACIÓN Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE 2025, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN.		
FECHA DE SUSCRIPCION DEL CONTRATO: 20 DE JUNIO DE 2025.		
OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA		
ITEM	OBLIGACIONES GENERALES	CUMPLIMIENTO
1.	Rendir informe de actividades y presentar a través del sistema SECOP II los documentos para pago dentro de los 5 días calendarios siguientes al vencimiento del periodo pactado para efectuar pagos parciales o total de la prestación.	Cumplido a satisfacción.
2.	Dentro del término anterior, el contratista deberá entregar una copia física ante la Dirección Financiera del informe de actividades, cuenta de cobro e informe de supervisión correspondiente a efectos de que repose en el soporte físico del contrato.	Cumplido a satisfacción.
3.	Realizar de forma oportuna los pagos al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL) de conformidad con los plazos establecidos en la normatividad vigente que regula la materia, y entregar al supervisor del contrato, la constancia de pago mediante la planilla única detallada, a fin de verificar el pago.	Cumplido a satisfacción.

4.	Archivar la información que se genere con ocasión a la ejecución del contrato, de acuerdo a la Ley 594/00 y a las tablas de retención documental.	Cumplido a satisfacción.
5.	Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato de acuerdo con las directrices que imparta la Entidad, a través del Ordenador del Gasto y del Supervisor designado.	Cumplido a satisfacción.
6.	Ejecutar las acciones y actividades con calidad, oportunidad, dentro de la autonomía contractual que le corresponda.	Cumplido a satisfacción.
7.	En cumplimiento de lo reglado en las normas legales pertinentes, especialmente del artículo 23 de la ley 1150 de 2007, acreditar que 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, como requisito para iniciar la ejecución del contrato y efectuar los pagos consignados en el respectivo contrato.	Cumplido a satisfacción.
8.	Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas del contrato, evitando dilaciones y entramientos.	Cumplido a satisfacción.
9.	No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.	Cumplido a satisfacción.
10.	Informar oportunamente a la Personería Municipal de Manizales sobre una eventualidad que pueda surgir y que implique el retraso en el desarrollo del contrato.	No aplica para este periodo.
11.	Responder por los bienes y en general los elementos que se pongan o se encuentren a su disposición propendiendo en todo caso por su conservación y uso adecuado.	Cumplido a satisfacción.
12.	Elaborar informes parciales y/o informe final de actividades como soportes para el trámite y pagos pactados.	Cumplido a satisfacción.
13.	Las establecidas en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993.	Cumplido a satisfacción.
14.	Cumplir con las normas o protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno nacional y/o departamental y/o municipal, en especial, aquellas implementadas por la entidad, con el fin de preservar su integridad personal y la de las comunidades con las cuales tenga relación durante la ejecución del contrato.	Cumplido a satisfacción.

15.	<p>Responder por los bienes y en general los elementos que se pongan o se encuentren a su disposición propendiendo en todo caso por su conservación y uso adecuado.</p> <p>Nota. Para el debido control de lo antes indicado, desde la Dirección Financiera se realizará una relación (anexo) de bienes e insumos a suministrar.</p>	No aplica para este periodo.
ITEM	OBLIGACIONES ESPECIFICAS	CUMPLIMIENTO
1.	Realizar Monitoreo y Gestión del Rendimiento. o Supervisión de la Plataforma: Monitoreo proactivo del rendimiento del sistema y la infraestructura en la nube. o Reporting: Generación de informes periódicos sobre el estado del sistema, incidencias y acciones realizadas. Seguridad y Protección de Datos	Cumplido a satisfacción, conforme el informe presentado por el contratista.
2.	Realizar la implementación de medidas de seguridad para proteger la integridad y disponibilidad de la información Respaldo de Datos: Realización de copias de seguridad regulares para asegurar la recuperación de datos ante cualquier eventualidad.	Cumplido a satisfacción, conforme al informe presentado por el contratista.
3.	<p>El contratista deberá implementar las interfaces de interoperabilidad necesarias (API REST o servicios web equivalentes) para que el sistema integral de turnos y el sistema de calificación de servicio —incluidos sus módulos de medición de satisfacción— se integren de forma nativa y bidireccional con el sistema documental, asegurando que:</p> <p>a. Flujo automático de información. Todos los registros de atención, calificaciones y comentarios queden archivados en los sistemas de la Personería Municipal de Manizales con metadatos normalizados (fecha, sede, usuario, trámite, puntaje, etc.), sin intervención manual.</p> <p>b. Sincronización en tiempo real. La información que replique entre sistemas con una latencia máxima de cinco (5) minutos, garantizando consistencia en las dos sedes de la Personería de Manizales.</p> <p>c. Protocolos de seguridad. La transferencia de datos cumpla con estándares de cifrado TLS 1.2 o superior, autenticación basada en roles y controles de acceso alineados con la política de seguridad de la entidad</p>	<p>Cumplido parcialmente a satisfacción desde los numerales a al c, queda pendiente el literal d. Plan de pruebas y aceptación</p>

	<p>d. Plan de pruebas y aceptación. Se presenten de prueba de integración, resultados documentados y acta de conformidad firmada por el técnico operativo y la Oficina de Archivo.</p>	
4.	<p>El contratista deberá implementar, dentro del flujo de recepción del usuario (presencial, telefónico o virtual), un formulario único de caracterización socio-demográfica que capture y mantenga, al menos, la siguiente información normalizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de identificación: nombre completo, tipo y número de documento. • Datos de localización: dirección de residencia, barrio o vereda, municipio y departamento. • Condición socioeconómica: estrato, régimen de salud, pertenencia a población vulnerable (discapacidad, víctima del conflicto, adulto mayor, comunidad étnica, etc.). • Datos de contacto: teléfono fijo, celular y correo electrónico. • Canal de atención preferido y requerimientos de accesibilidad (lengua de señas, intérprete, ayudas técnicas). <p>Requisitos funcionales y de integración</p> <p>a. Sincronización: cada registro quedará vinculado al expediente documental generado en el sistema de información de gestión documental y de archivo dispuesto por la Personería Municipal de Manizales, con metadatos que permitan búsquedas avanzadas y generación de estadísticas consolidadas.</p> <p>b. Analítica y reportes: los datos capturados deberán alimentar tableros dinámicos que muestren indicadores de cobertura por estrato, género, población vulnerable y ubicación geográfica, habilitando filtros de período y sede.</p> <p>c. Protección de datos personales: la captura, almacenamiento y tratamiento de la información se ajustarán a la Ley 1581 de 2012 y a las políticas internas de seguridad; incluirán cifrado en tránsito Y control de acceso basado en roles y bitácora inmutable de consultas.</p>	<p>Cumplido a satisfacción, conforme el informe presentado por el contratista.</p>

5.	Deberá de realizar una actualización periódica al sistema que permitirá la actualización de la ficha del usuario, registrando historial de cambios y fecha de última verificación, con alertas para depuración anual de datos.	Cumplido a satisfacción.
6.	El contratista deberá de implementar un módulo de mapa de calor interactivo que permita identificar y analizar, sobre el territorio urbano y rural de Manizales, la concentración de solicitudes, quejas, reclamos, denuncias o cualquier otra tipología de trámites atendidos por la Personería. El módulo deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos funcionales y técnicos: a. Seguridad y protección de datos: cifrado TLS, control de acceso basado en roles y amonificación de datos sensibles antes de su publicación externa.	Cumplido a satisfacción parcialmente conforme el informe presentado por el contratista Queda pendiente la salida a producción del modulo de mapa de calor, ya está en prueba.
7.	Durante la vigencia del contrato, debe garantizarse la actualización del Sistema de Turnos y de Calificación del Servicio sin costo adicional a la Personería de Manizales siempre y cuando existan liberación de nuevas versiones	Cumplido a satisfacción, conforme el informe presentado por el contratista.
8.	Informar al supervisor del contrato sobre cualquier reemplazo o asignación de personal nuevo para la ejecución del contrato.	No aplica durante el periodo.
9.	Atender los requerimientos de soporte en máximo Ocho (8) horas Hábiles por los canales de comunicación establecidos en la oferta.	Cumplido a satisfacción. (La relación de soportes se evidencia en el informe de actividades del contratista)
10.	Capacitar al personal de atención al ciudadano de PEMA de manera presencial en los siguientes aspectos de los Hardware y Softwares adquiridos: <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento de cada componente de los programas o sistemas. • Puesta en operación de los programas o sistemas. • Configuración de algunos elementos de los sistemas. • Manejo del sistema de llamado de turnos y de calificación del servicio. • Precauciones a tener en el manejo del programa. 	Cumplido a satisfacción parcialmene. Queda pendiente la capacitación con la nueva integración

	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración del sistema en el computador. • Instalación/Desinstalación y actualización del programa • Manejo de problemas más frecuentes relacionados al software y al hardware. • Manejo y mantenimiento del atril <p>Nota. Esta obligación se realizará de manera personal en las sedes de la Personería de Manizales una vez instalados los programas y equipos objeto de este contrato, lo cual se realizará dentro del plazo de ejecución contractual. La capacitación objeto de esta obligación tendrá un mínimo de 4 y un máximo de 8 horas en la que se incluya formación teórica y ejercicios prácticos en el manejo y eso de los sistemas. Máximo 1 capacitación en el año, en dicha capacitación se instruirá tanto a los usuarios mencionados como a un administrador del sistema a fin de hacer la transferencia de conocimiento.</p>	
11.	Responder por la calidad de los bienes contratados.	Cumplido a satisfacción.
12.	Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del objeto contratado y responder por su calidad.	Cumplido a satisfacción.
13.	Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para la ejecución del contrato.	Cumplido a satisfacción.
14.	Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato, que, junto con la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, son documentos que forman parte integral del mismo.	Cumplido a satisfacción.
15.	Mantener indemne a la Entidad contratante por cualquier anomalía en la gestión de índole contractual que el mismo realice con personal que requiera para poder garantizar los servicios contratados por la Personería de Manizales.	Cumplido a satisfacción.
16.	Cumplir en debida forma y dentro del plazo de ejecución contractual los factores adicionales de calidad a los que voluntariamente y junto con la oferta se comprometió a desarrollar como criterios de puntuación adicional.	Cumplido a satisfacción.

ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO		
1	VALOR TOTAL	\$20.327.580
2	SALDO PAGADO	\$10.163.790
3	VALOR DE ESTE PAGO *	\$ 6.775.860
4	VALOR EJECUTADO	\$16.939.650
5	PORCENTAJE DE EJECUCION	83.3%
6	SALDO POR EJECUTAR	\$ 3.387.930

Los valores del pago y valor ejecutado descritos en la tabla anterior se detallan de la siguiente manera:

DETALLE	VALOR ANTES DE IVA	IVA	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA INTEGRAL DE APOLOATIENDE Y EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIO CON SUSRESPECTIVOS MEDIDORES DE SATISFACCIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE MANIZALES.	\$5.694.000	\$1.081.860	\$6.775.860

Igualmente se dio cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 1° de la Ley 828 de 2003 y Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, con relación al pago de seguridad social, mismo se verifica con las planillas Nros. 9493304981 del 17 de octubre de 2025 y 9496487748 con fecha de 17 de diciembre de 2025.

Autorización de pago

Habida cuenta que se está dando cumplimiento con el objeto contratado se autoriza el pago total por un valor total de SEIS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA PESOS MCTE (\$6.775.860.00) correspondiente a las facturas electrónicas Nro. FE 414 del 29 de octubre de 2025 y FE 422 del 1 de diciembre de 2025 por valor de \$3.387.930 IVA incluido por cada una de ellas, para un total de \$6.775.860 sumadas ambas.

Cordial saludo,


CLAUDIA TATIANA ALVAREZ LÓPEZ
Técnico Operativo
Supervisora