INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

1. No. CONTRATO	2. DATOS DEL INFORME		3. TIPO DE INFORME	4. DATOS DEL SUPERVISOR	
	2.1 No. Pago	2.2 Fecha del Pago		4.1 Nombre	4.2 Cargo
100.15.02.001.2026	02	martes, 3 de marzo de 2026	SUPERVISIÓN	JENNY LORENA ROJAS PINO	DIRECTORA ADMINISTRATIVA

5. DATOS DEL CONTRATO

5.1 Nombre del Contratista	5.2 Identificación	5.3 Fecha de Inicio	5.4 Fecha Final	5.5 Duración (Meses)	5.6 Ejecución (Meses)	5.7 Tiempo Ejecutado (%)
JUAN JOSE ROMO GARCIA	1.113.642.336	27-ene-2026	27-abr-2026	4,0	2,0	

5.8 Objeto del Contrato

PRESTACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER), BRINDANDO INFORMACIÓN, AGENDAMIENTO DE CITAS VEHICULARES Y RESOLVIENDO DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS.

5.9 Forma de Pago	5.10 Descripcion	5.11 Valores	5.12 Duración (Meses)	5.13 Ejecución (Meses)	5.14 Tiempo Ejecutado (%)
El valor asignado para la presente contratación será de VALOR Y FORMA DE PAGO: OCHO MILLONES DE PESOS MCTE ($8.000.000), en cuatro (4) cuotas mensuales de DOS MILLONES DE PESOS MCTE ($2.000.000) previo cumplimiento a las obligaciones contractuales.	5.10.1 Contrato Inicial	$ 8.000.000	4,00	2,00	50,00%
	5.10.2 Adiciones al Contrato				
	5.10.3 Suspensiones al Contrato				
	5.10.4 Total Contrato + Adiciones				
PARÁGRAFO: Para efectos del pago, el contratista deberá presentar la factura o cuenta de cobro y sus correspondientes soportes para ello, informe presentado a la dirección administrativa y la certificación de pago al sistema de seguridad social integral y parafiscales si le corresponde, este pago se puede certificar con: la planilla de pago o certificación expedida por el Revisor Fiscal o el contador público según corresponda.	**5.10.5 Nueva Fecha Final**				

6. APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

6.1 Periodo de Aportes	6.2 Número Planilla (PILA)	6.3 Fecha de Pago	6.4 Últimos dos Dígitos (C.C. / NIT)	6.5 Fecha Máxima de Pago de Aportes	6.6 Cumple	6.7 Nombre de la ARL	6.8 Fecha Afiliación ARL	6.9 Nivel Riesgo	6.10 Análisis del Riesgo
FEBRERO	9500898099	3-mar-2026	36	7° día hábil	SI	SURA		2	Asumido por el Contratista

6.11 Datos de Referencia para el Supervisor			6.12 Datos del Pago de la Planilla de Seguridad Social (sin mora)		
6.11.1 Valor a Pagar	6.11.2 Ingreso Base de Cotización (IBC)		6.12.1 Exonerado del Pago a Pensión	6.12.2 Descripción de la Exoneración	
$ 2.000.000	$ 800.000		NO	No Aplica	

6.11.3 Concepto del Aporte	6.11.4 %	6.11.5 Valor del Aporte	6.12.3 Valor Pagado	6.12.4 Cumple	6.12.5 Observaciones Aportes al Sistema de Seguridad Social
6.11.3.1 Aportes a Salud (EPS)	12,50%	$ 100.000	$ 218.900	SI	El Contratista está cumpliendo con los pagos al sistema de SALUD
6.11.3.2 Aportes a Pensión (AFP)	16,00%	$ 128.000	$ 280.200	SI	El Contratista está cumpliendo con los pagos al sistema de PENSIONES
6.11.3.3 Aportes a Riesgos Laborales (ARL)	1,044%	$ 8.352	$ 9.200	SI	El Contratista está cumpliendo con los pagos al sistema de RIESGOS LABORALES
6.11.3.4 Valor Total (sin Mora)	**29,54%**	**$ 236.352**	**$ 508.300**	SI	

7. DOCUMENTACIÓN ENTREGADA

7.1 No.	7.2 Documento	7.3 Documentos en la Carpeta Digital de la Dependencia
1	Acta de Inicio	X
2	Informe de Actividades y soportes	X
3	Informe del Supervisor	X
4	Pago Seguridad Social	X
5	Certificación de Parafiscales	No Aplica
6	Certificación Bancaria	X

8. SEGUIMIENTO

8.1 Item	8.2 Actividades Generales	8.3 SI / NO	8.4 Observaciones
1	Conoce y entiende los términos y condiciones del contrato	SI	El Contratista ha leído y entiende los términos y condiciones del contrato, NO se han materializado riesgos previstos en la matriz de riesgos del contrato, el contrato ha presentado un desarrollo normal y cordial entre las partes, el contratista organiza y administra el recibo de bienes y servicios establecidos en el contrato, el contratista está dando cumplimiento a los bienes y/o servicios establecidos en el contrato, el contratista presenta soportes de la ejecución contractual, durante el período del informe se desarrollaron reuniones de seguimiento.
2	Se ha materializado algún riesgo planteado en la matriz de riesgos del Contrato	NO	
3	Se han presentado controversias entre las partes	NO	
4	Se organiza y administra el recibo de los bienes y/o servicios establecidos en los documentos del Contrato	SI	
5	Se ha presentado rechazo justificado de los bienes y/o servicios establecidos en los documentos del Contrato	NO	
6	Se ha presentado incumplimientos del proveedor o contratista al presentar los soportes correspondientes	NO	
7	Se ha solicitado informes y convocado a reuniones para el cumplimiento de la función de supervisor	SI	

8.5 Item	8.6 Seguimiento Administrativo	8.7 SI / NO	8.8 Observaciones
1	Se encuentra completo el expediente físico y electrónico con los informes previstos	SI	El expediente físico y electrónico del contrato se encuentra completo y al día, las garantías del contrato se encuentran al día, se ha dado cumplimiento a la publicación de los documentos del contrato en el SIIF y en el SECOP, el contratista está cumpliendo con sus obligaciones en materia de seguridad social y salud en el trabajo, como también el cumplimiento de normas legales
2	Las pólizas y garantías del contrato se encuentran vigentes	SI	
4	Se cargó en los tiempos, los documentos del Contrato en el ORIVE	SI	
5	Se ha verificado el cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de Seguridad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo, Planes de Contingencia, Normas ambientales, Planes de Emergencia y cualquier otra norma aplicable al contrato	SI	

8.9 Item	8.10 Seguridad y Salud en el Trabajo (Personas Naturales y Jurídicas)	8.11 SI / NO	8.12 Observaciones

1	Aportó los elementos necesarios de protección personal para el desempeño de sus actividades	No Aplica	,,,
2	Aportó las certificaciones de competencias requeridas o necesarias para desarrollar las tareas de alto riesgo	No Aplica	
3	Aportó el permiso de trabajo para el desarrollo de las tareas de alto riesgo avaldo por SST	No Aplica	
4	Se recibieron reportes de accidentes e incidentes de trabajo	No Aplica	

8.13 Item	8.14 Seguridad y Salud en el Trabajo (Solo Personas Jurídicas)	8.15 SI / NO	8.16 Observaciones
1	Aportó el Plan Anual de Trabajo	No Aplica	
2	Aportó el Plan Anual de Capacitaciones	No Aplica	

8.17 Item	8.18 Seguimiento Técnico	8.19 SI / NO	8.20 Observaciones
1	Se ha dado cumplimiento a las normas técnicas aplicables	SI	El contratista ha dado cumplimiento a las normas técnicas aplicables al contrato, El contratista está cumpliendo con las condiciones ofrecidas en el contrato, El Contratista no ha hecho solicitudes de ajustes o cambios en las condiciones del contrato, El Contratista, durante el período del informe no hizo solicitudes o requerimientos técnicos, El Contratista, durante el período del informe, no ha presentado incumplimientos en los que se necesite aplicar las garantías del contrato
2	Se ha revisado que el contratista o su equipo cumpla las condiciones ofrecidas de acuerdo a lo previsto en el contrato	SI	
3	Se han requerido cambios o ajustes en las condiciones el contrato	NO	
4	Se han recibido solicitudes o requerimientos técnicos por parte del contratista y se han dado las recomendaciones respectivas.	NO	
5	El contrato ha tenido la necesidad de hacer efectivas las garantías	NO	

9. CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

9.1 No	9.2 Obligación Contractual	9.3 Actividad Desarrollada	9.4 Anexos o Soportes de Evidencia	9.5 Cumple	9.6 Observaciones
1	1. Prestar el servicio de apoyo de llamadas telefónicas donde se pueda brindar información clara y oportuna, con una atención amable y resolutiva para una mayor satisfacción del usuario.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera se promovió mediante estados de WhatsApp agendamiento de citas, la	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI	
2	2. Establecer metodologías y/o estrategias para registrar la información del servicio al cliente, identificando la quejas, reclamos y sugerencias.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera se promovió mediante estados de WhatsApp agendamiento de citas, la	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI	
3	3. Informe de las actividades desarrolladas a la dirección administrativa.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI	
4	4. Realizar de manera eficiente el agendamiento de citas vehiculares.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera se promovió	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI	
5	5. Mantener la confiabilidad de nuestros servicios	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera se promovió	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI	
6	6. Mantener la satisfacción de nuestros servicios.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera se promovió mediante estados de WhatsApp	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI	
7	7. Mantener la capacidad máxima de atención.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI	

8	8.Identificar y priorizar las sugerencias	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera se promovió	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI
9	Actualizar la base de datos de clientes.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera se promovió	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI
10	Guardar absoluta reserva y confidencialidad	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, además de realizar un Google formulario denominado: Encuesta de satisfacción al cliente, en el cual las respuestas reflejadas muestran un clima favorable y de satisfacción en la prestación del servicio, de igual manera se promovió	CUENTA No.02 Informe de Actividades	SI

0			
0	0	0	0
0	0	SI	La revisión del avance financiero, se hizo al momento de la presentación de los documentos para el respectivo pago, La revisión de los documentos necesarios para el pago, se hizo al momento de la presentación de los respectivos documentos (ver soportes del pago), , El Contrato no presenta situaciones que afectan el valor total del contrato
0	0	SI	
0	0	No Aplica	
0	0	NO	

10.5 Estado fiscal del contrato

10.5.1 No.	10.5.2 Concepto	10.5.3 Ingresos	10.5.4 Egresos	10.5.5 Valor Total de Contrato + Adiciones	
1	10.5.2.1 Valor del contrato	$ 8.000.000			
2	10.5.2.2 Valor de las adiciones al contrato	$ -		$ 8.000.000	
3	10.5.2.3 Valores cancelados al contratista		$ 2.000.000	10.5.6 Total Pagos al Contrato	La ejecución fiscal del Contrato va en un 50%, estando pendiente por pagar al Contratista la suma de: $ 4000000
4	10.5.2.4 Valor a pagar en la presente acta		$ 2.000.000		
5	10.5.2.5 Saldo por pagar al contratista		$ 4.000.000	$ 4.000.000	
6	10.5.2.6 Saldo a favor del CDA Palmira Ltda.			10.5.7 % Avance	
	10.5.2.7 Sumas Iguales	**$ 8.000.000**	**$ 8.000.000**	**50,00%**	

10.5.8 Item	10.5.9 Seguimiento Jurídico	10.5.10 Cumple	10.5.11 Observaciones
1	El seguimiento jurídico del contrato busca la conformidad de la ejecución del contrato con el texto del contrato y la norma aplicable	SI	Las actividades del contrato, se desarrollaron conforme a los términos establecidos en el mismo y la normatividad aplicable al mismo

11. OBSERVACIONES

Considerando que a la fecha del presente Informe se encuentran parcialmente cumplidas y recibidas.

Teniendo en cuenta el contenido y el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato dejo constancia que no existe controversia alguna.

Para constancia de lo anterior se firma en Palmira a los **03** dias del mes de **MARZO** del año **2026**

Jenny Lorena Rojas

JENNY LORENA ROJAS PINO
SUPERVISOR