



INFORME DE SUPERVISIÓN
Artículo 83 de la Ley 1474 de 2011

INFORME DE SUPERVISIÓN No: 5

TIPO INFORME: MENSUAL (X) FINAL ()

FECHA: mayo 11 de 2026

MES DE INFORME: 1 al 30 de abril de 2026

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO			
CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA No:	353 GINREDCE 2025		
OBJETO:	"CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR"		
CONTRATISTA:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC		
NIT / C.C:	800.211.401-8		
FECHA SUSCRIPCIÓN:	12 de diciembre de 2025	FECHA DE INICIO:	16 de diciembre de 2025
FECHA TERMINACIÓN:	08 de julio de 2026	FECHA DE TERMINACIÓN MODIFICATORIO: <small>*Según aplique</small>	18/06/2026
VALOR INICIAL CONTRATO:	\$1.398.623.820,00	VALOR FINAL CONTRATO: <small>*Cambia según modificatorios</small>	\$ 1.399.723.761
SUPERVISOR:	PD Nora Elena Carranza Albarracín		
DEPENDENCIA:	Grucog – Asepac		
INFORMACIÓN RUBRO PRESUPUESTAL			
TIPO GASTO	CÓDIGO	VALOR	
Funcionamiento	A-02-02-02-008-005	\$1.399.723.761,00	
	VALOR TOTAL	\$1.399.723.761,00	

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/convenio/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.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

2. VALOR DEL CONTRATO /CONVENIO / ORDEN DE COMPRA.
MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTO SESENTA Y CINCO MIL NOVICIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS MONETA CORRIENTE. \$ 1.379.165.951,00

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	\$ 1.398.623.820,00	\$	\$ 1.398.623.820,00
	ADICIÓN	\$ 1.099.940	\$	\$ 1.099.940
	REDUCCIÓN	\$	\$	\$
	TOTAL			\$ 1.399.723.761

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

2.1. RESUMEN DE PÓLIZAS

Garantía No: 100422 Anexo: 1
Compañía: Berkley International Seguros Colombia S.A
Fecha de Aprobación: 25/02/2026

AMPAROS	%	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
		DESDE	HASTA	
Cumplimiento del Contrato	20	16/12//2025	18/10/2026	\$279.944.752,20
Anticipo o Pago Anticipado				
CALIDAD (De los bienes o servicios)	50	16/12/2025	18/12/2026	\$699.861.880,50
CORRECTO FUNCIONAMIENTO (De los bienes o servicios)				
Salarios y Prestaciones Sociales	5	16/12/2025	18/06/2029	\$69.986.188,05
Estabilidad de Obra (Cuando aplique)				\$

Garantía No: N/A
Compañía N/A
Fecha de Aprobación: N/A

AMPAROS	%	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
		DESDE	HASTA	
Cumplimiento del Contrato				
Anticipo o Pago Anticipado				
CALIDAD (De los bienes o servicios)				



CORRECTO FUNCIONAMIENTO (De los bienes o servicios)				
Salarios y Prestaciones Sociales				
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	60825 del 22-10-2025	\$1.292.408.381.00		26725 del 12-12-2025	\$1.292.408.381.00
Adición	2026	2026 de 02 de enero 2026	\$1.009.940,00		2026 del 25 de febrero 2026	\$ 1.009.940,00

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	1 al 30 de abril
2.	Agente Ventanilla Buenaventura	1	1	1 al 30 de abril
3.	Agente Front Office Tumaco	1	1	1 al 30 de abril
4.	Agente Front Office Barranquilla	1	1	1 al 30 de abril
5.	Agente Front Office Santa Marta	1	1	1 al 30 de abril
6.	Agente Ventanilla Santa Marta	1	1	1 al 30 de abril
7.	Agente Front Office Cartagena	2	2	1 al 30 de abril
8.	Agente Ventanilla Cartagena	1	1	1 al 30 de abril
9.	Agente Front Office San Andres	1	0	1 al 30 de abril
10.	Agente Front Office Urabá y el Darién	1	1	1 al 30 de abril
11.	Agente Front Office Coveñas	1	1	1 al 30 de abril
12.	Agente Front Office Bogotá	1	1	1 al 30 de abril
13.	Agente Ventanilla Bogotá	1	1	1 al 30 de abril



14.	Agente Back Office	5	5	1 al 30 de abril
------------	--------------------	---	---	-------------------------

Asimismo, se cuenta con 9 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.

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: 355 Contestadas 341 Abandonadas 14
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: 2719 T. atendidos: 2581 T. abandonados 138
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	Comunicación O. 1.626 Visto (Informativo) 541 PQRS 381 Respondidos 221 Rem. Interna 41
El contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio virtual – chat 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: 177 Atendidos 177 Abandonadas 0

Hasta el momento del diligenciamiento de este formato, se ha cumplido con el objeto y alcance del contrato en un: 72.91%

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 1 al 31 de abril de 2026, acuerdo el objeto del contrato “CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR

Se adjuntan soportes de las actividades realizadas.

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-1014680 22/12/2025	\$ 106.215.439,68	1 23/12/2025	\$106.215.439,00	A -02-02-02-008-005	7.59 %
2.	2026	SFE-1014881 24/02/2026	\$230.983.628,87	2 16/03/2026	\$230.983.628,87	A -02-02-02-008-005	16,50 %
3.	2026	SFE-1014912 06/03//2026	\$ 221.307.837,87	3 16/03/2026	\$ 221.307.837,87	A -02-02-02-008-005	15.81 %
4.	2026	SFE-1015043 06/03//2026	\$ 230.983.628,87	4 13/04/2026	\$230.983.628,87	A -02-02-02-008-005	16.50 %
5.	2026	SFE-1015153 05/05//2026	\$ 230.983.628,87	5 11/05/2026	\$230.983.628,87	A -02-02-02-008-005	16.50 %
TOTAL DE EJECUCION							72.91%

5.4. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN	VALOR
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 1.399.723.761,00
PAGO ANTICIPADO (Cuando Aplique)	\$ 0,00
VALOR PAGADO ACTAS No.1	\$ 106.215.439,00
VALOR PAGADO ACTAS No. 2	\$ 230.983.628,87
VALOR PAGADO ACTAS No.3	\$221.307.837,87
VALOR PAGADO ACTAS No.4	\$ 230.983.628,87
TOTAL, VALOR PAGADO	\$ 789.490.534.61
VALOR ACTA EN TRÁMITE	\$ 230.983.628,87
SALDO	\$ 379.249.597,52



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 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 mayo de 2026, suscrito por el señor HENRY NARIÑO ROCHA, Revisor Fiscal en el que certifica que se encuentra al día en sus pagos correspondientes a los últimos seis (6) meses anteriores a la presentación de esta certificación., 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:

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

¿FECHA DE LA NOVEDAD?	CAPITANIA	MOTIVO DE LA NO CONEXIÓN	¿TIEMPO DE AFECTACIÓN?	OBSERVACIONES
1/04/2026	CAPITANIA CP08	Sin luz en la capitanía	8:15 a 8:45	30 minutos sin atención
1/04/2026	GENERAL	Novedad con la salida de actas en SGDEA	7:30 a 17:00	Todo el día
1/04/2026	CAPITANIA CP02	Sin luz en la capitanía	14:30 a 18:00	3 horas y 30 sin conexión
6/04/2026	GENERAL	Novedad con la salida de actas en SGDEA	7:30 a 17:00	Todo el día
7/04/2026	CAPITANIA CP05	Sin internet	10:00 a 10:30	30 minutos sin atención
15/04/2026	GENERAL	En SGDEA no permite la visualización y radicación de algunos trámites por SE y la OAC	La falla inicio desde el 15/04/2026 a las 9:30 am y se solucionó hasta el	6 días hábiles se presentó la novedad



			22/04/2026 a las 10am	
20/04/2026	CAPITANIA CP08	Sin luz e internet en la capitanía	14:36 a 15:46	1 hora sin servicio
22/04/2026	GENERAL	Novedad en inicio de PQRS	La falla inicio desde el 22/04/2026 a las 9:00 am y se solucionó hasta el 23/04/2026 a las 1pm	1 día y medio sin servicio
23/04/2026	CAPITANIA CP01	Sin luz en la capitanía	8:00 a 9:00	1 hora sin servicio
23/04/2026	CAPITANIA CP01	Sin luz en la capitanía	9:41 a 11:00	1 hora y 30 sin servicio
23/04/2026	CAPITANIA CP08	Sin internet	9:30 a 15:30	5 hora con servicio intermitente
24/04/2026	CAPITANIA CP05	Sin luz en la capitanía	7:30 a 8:30	1 hora sin servicio
29/04/2026	CAPITANIA CP08	Sin internet	La falla inicio desde el 29/04/2026 a las 10 am y se solucionó hasta el 06/05/2026 a las 2pm	6 días hábiles se presentó la novedad
29/04/2026	GENERAL	En SGDEA no permite radicar CO	11:30 a 11:50	20 minutos sin radicar
30/04/2026	SEDE CENTRAL	Novedad en conexión a internet	15:00 a 16:10	1 hora sin servicio

Asimismo, por solicitud de los Capitanes de Puerto, no se presta el servicio en las siguientes fechas y horarios:

Fecha	Capitanía	Horario	Motivo
24/02/2026	CP01	-	Novedad por luz en la capitanía, Capitan de puerto hablo con Nora C. el 23/02/2024
17/04/2026	CP01	7:30 A 13:00	Salida por decreto
12/02/2026	CP02	7:30 A 12:00	Decreto de días cívicos por festividades Carnaval del fuego
13/02/2026	CP02	7:30 A 12:00	Decreto de días cívicos por festividades Carnaval del fuego



16/02/2026	CP02	-	Decreto de días cívicos por festividades Carnaval del fuego
17/02/2026	CP02	-	Decreto de días cívicos por festividades Carnaval del fuego
17/04/2026	CP02	7:30 A 13:00	Solicitud Horario CP02 teniendo en cuenta "Día cívico de la paz con la naturaleza"
6/02/2026	CP03	7:30 A 12:00	Eventos de carnaval
13/02/2026	CP03	7:30 A 14:00	Restricciones de acceso generadas por los eventos programados en la Vía 40
16/02/2026	CP03	-	Restricciones de acceso generadas por los eventos programados en la Vía 40
17/02/2026	CP03	-	Restricciones de acceso generadas por los eventos programados en la Vía 40
6/03/2026	CP03	7:30 A 12:00	Consideración tarde Libre día de la Mujer
17/04/2026	CP03	7:30 A 13:00	Salida por decreto
16/02/2026	CP04	7:30 A 12:00	DECRETO 078, D.C.H. SANTA MARTA días cívicos
16/02/2026	CP04	7:30 A 12:00	DECRETO 078, D.C.H. SANTA MARTA días cívicos
6/03/2026	CP04	7:30 A 12:00	PERMISO MEDIO DIA DE DESCANSO X DIA DE LA MUJER - CP04
17/04/2026	CP04	7:30 A 13:00	decreto 500 de 2024
2/02/2026	CP05	7:30 A 16:00	Novedad por lluvias
17/04/2026	CP05	7:30 A 13:00	Salida por decreto
2/01/2026	CP07	7:30 A 12:00	Instrucciones del señor Capitán de Puerto
16/01/2026	CP07	7:30 A 12:00	Celebración de los 42 años de la Capitanía
23/01/2026	CP08	7:30 A 14:00	actividad de bienestar
30/01/2026	CP08	7:30 A 14:00	actividad de bienestar
2/02/2026	CP08	7:30 A 12:00	Novedad por lluvias
3/02/2026	CP08	7:30 A 15:00	Jornada laboral por condiciones climáticas – Urabá
6/02/2026	CP08	7:30 A 14:00	Ajuste de jornada laboral por condiciones climatológicas 06 feb 2026
17/04/2026	CP08	7:30 A 13:00	instrucciones horario laboral 17/04/2026
23/01/2026	CP09	7:30 A 12:00	No hubo motivo puntual
6/02/2026	CP09	7:30 A 12:00	Día Cívico en Coveñas
17/04/2026	CP09	7:30 A 13:00	autorización

8. ANEXOS AL INFORME:

- Informe actividades desarrolladas
- Certificación Parafiscales
- Acta de Recepción Parcial



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