GS-2026-261097 **-ESPCO - GASIS – 20.1**

Envigado, 6 de agosto de 2026

Señor mayor
CARLOS ALBERTO GUILLEN AGUDELO
Jefe Unidad Prestadora de Salud Antioquia
Carrera 43ª 48c sur - 45
Envigado

ASUNTO: Informe de supervisión del contrato 102-5-20235-26

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO_X_ O FINAL____

Periodo del informe de supervisión

Desde	**01/07/2026**	**Hasta**	**31/07/2026**

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 Radicado No GS-2026-218187-DEANT del 01/07/2026de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia, el señor Capitán CARLOS ALBERTO GUILLEN AGUDELO, obrando en calidad de Jefe Unidad Prestadora de Salud Antioquia, nombró como supervisor del contrato u orden de compra del asunto, a la señora TS-27 DIANA MILENA ORTIZ VERGARA

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión**: Mensual
- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II**: 0

Información del contrato u orden de compra

Contrato No.	102-7-20235-26
Objeto del Contrato	PRESTACIÓN DE UN 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 DIRECCIÓN DE SANIDAD, UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA.
Contratista	VALOR + SAS.
Representante legal	DAVID ORLANDO QUINTERO JIMENEZ
Valor inicial del contrato u orden de compra	$ 614.805.920.00

Valor adiciones del contrato u orden de compra	N/A
Valor total del contrato u orden de compra	Vigencia 2026: 614.805.920.00 Adición 1: N/A Total: $ 614.805.920.00
Plazo de ejecución inicial	5 Meses
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	01/07/2026
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	30/11/2026
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	N/A
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	N/A
Adiciones	N/A
Modificatorios	N/A
Prorrogas	N/A
Otros	No Aplica

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

1.1 **Acciones adelantadas:**

A la fecha no se ha tenido ningún incumplimiento con el contratista que genere un traumatismo con el servicio.

Durante la ejecución de la orden de compra se realiza reunión por videoconferencia, con el fin de tratar los temas de interés, tales como, los tiempos de respuesta, la demanda insatisfecha y/o necesidades de los usuarios en la atención de consultas e interconsultas, donde quedan como:

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIÓN **CONTRACTUAL O ESPECIFICACIÓN TÉCNICA**	**CUMPLIO**	**Observaciones y Evidencias**
Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18	SI	NO
Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra	SI	NO
Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	SI	NO
Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	SI	NO
Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago	SI	NO

Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	SI	NO
Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	SI	NO
Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales 11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	SI	NO
Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados. 11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	SI	NO
Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	SI	NO
Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	SI	NO
Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	SI	NO
Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas. 11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra	SI	NO
Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos 11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	SI	NO
Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	SI	NO
Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	SI	NO
Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	SI	NO
Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor	SI	NO
Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	SI	NO
Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles	SI	NO
Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	SI	NO
Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el COVID – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin	SI	NO

perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras		
Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	SI	NO
Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera	SI	NO
Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	SI	NO
Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	SI	NO
Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	SI	NO
Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	SI	NO
Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación	SI	NO
Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	SI	NO
Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora	SI	NO
Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación. sea requerido lo	SI	NO
Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del COVID – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.	SI	NO
El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la	SI	NO

información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.		
El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	SI	NO
El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	SI	NO

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	CUMPLIÓ	OBS
El Proveedor debe prestar los Servicios BPO en castellano.	SI	NO
La Entidad Compradora debe adquirir los servicios de Supervisor Operación Servicios BPO, Líder de calidad, Formador de acuerdo con las ratios de control que considere necesarios para su operación. La relación entre el número de Agentes y el supervisor de la operación de Servicios BPO y líder de calidad debe cumplir con los parámetros descritos en las fichas. El Proveedor no está sujeto a ningún descuento descrito en los ANS si la Entidad Compradora no cuenta con este personal contratado a través de estos servicios.	SI	NO
El Proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión de los servicios de la Orden de Compra y de la operación en tiempo real, esto si la Entidad Compradora lo requiere. En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes, dos (2) Puestos de Trabajo para operaciones entre cincuenta (50) y ciento cincuenta (150) Agentes, Tres (3) Puestos de Trabajo para operaciones entre ciento cincuenta (150) y trescientos (300) Agentes y cinco (5) Puestos de Trabajo para operaciones de más de trescientos (300) Agentes. El Puesto de Trabajo de estar equipado para personal de la Entidad Compradora y que pueda llevar a cabo la supervisión de la Orden de Compra, en el mismo piso donde se encuentra la operación. Si la Entidad Compradora requiere Puestos de Trabajo adicionales para su personal, debe contratarlos con el servicio Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente. El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente. La pantalla ubicada en el call center debe ser suministrada por el Proveedor para operaciones a partir de cinco (5) y hasta cincuenta (50) Agentes. Para operaciones a partir de (50), el Proveedor debe disponer de una (1) pantalla con las mismas características por cada 50 Agentes, ubicadas en la zona de operación.	SI	NO
El Proveedor debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Entidad Compradora. Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios. La Entidad Compradora debe contemplar horas de desarrollo para que el Proveedor ejecute dichas actividades.	SI	NO
El Proveedor debe Informar a la Entidad Compradora durante la operación, si necesitan variaciones en la cantidad de Agentes y puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.	SI	NO

La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes de su operación, aplicados a la operación en el centro de contacto, en las instalaciones de la Entidad Compradora back office, Front Office y para todos los canales de atención de la Entidad: Informe detallado acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico. Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por la Entidad Compradora. Reporte mensual de la herramienta de gestión de solicitudes donde se relacionen las solicitudes recibidas, la gestión realizada, los tiempos de solución y la solución entregada. Evaluación de las sesiones de capacitación. Informe de las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada servicio. Realizar y entregar a la Entidad Compradora los reportes establecidos en el Acuerdo Marco y cualquier otro solicitado por la Entidad Compradora en el evento de cotización. Grabación de las llamadas gestionadas durante el periodo. El Proveedor debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos.		
El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad Compradora herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS auditoria efectuada por la Entidad Compradora, a la medida de precisión Error Critico de usuario de la operación de la Entidad Compradora, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente; (vii) permita parametrizar los indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea; y (vii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación. El Proveedor debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones entre 5 y 50 Agentes, y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 e inferiores a 150 Agentes, tres (3) usuarios para operaciones entre 150 y 300 Agentes y cinco (5) usuarios para operaciones de más de 300 Agentes. Lo anterior, para la gestión de la Entidad Compradora de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo de, calidad seguimiento y control de la operación. Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Entidad Compradora podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.	SI	NO
Dentro de las herramientas de monitoreo y calidad, el Proveedor debe disponer de una herramienta que permita realizar de manera masiva el control de calidad a partir de las conversaciones almacenadas. La herramienta de permitir extraer información a partir del análisis de las conversaciones almacenadas. El análisis se realiza a partir del reconocimiento del habla, en el cual se transcribe la conversación a texto. Adicionalmente, se debe realizar el reconocimiento cualitativo, detectando las características del ciudadano en su forma de hablar, por ejemplo: Estado emocional, , género, idioma, , etc. Se debe hacer el análisis de todos estos factores para obtener información de los ciudadanos, como sus gustos, preocupaciones, fallas de la operación, agentes y demás, finalmente se	SI	NO

deben proponer las acciones de mejora tanto para la Entidad Compradora en el core de la operación, como para el Proveedor en gestión de los servicios. El uso de esta herramienta aplica sobre los canales de comunicación por voz, y sobre las transacciones grabadas El uso de la herramienta se contempla para llevar a cabo la auditoría de las transacciones en el mes y detectar errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con el ANS, así como para establecer oportunidades de mejora en la operación.		
Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado por la Entidad Compradora durante toda la ejecución de la Orden de Compra. Los Agentes de reserva deben ser del mismo perfil del Agente que se ausenta temporalmente y debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez, deben estar formadas en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y el Proveedor debe capacitar en los temas propios de la operación de la Entidad Compradora donde suplirá la ausencia. La Entidad Compradora no podrá hacer exigible este recurso humano como Agentes activos en la operación, por cuanto como su nombre se indica estos Agentes de reserva sólo están para atender ausencias temporales.	SI	NO
La Entidad podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al Proveedor el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente. Por este cambio no es aplicable el ANS de rotación. La Entidad también podrá solicitar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad. El proveedor cuenta hasta con el 30% del tiempo inicialmente definido para aprovisionar el recurso humano, y reemplazar los Agentes, que deberán cumplir el perfil inicial de la Orden de Compra.	SI	NO
El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas. Esta evaluación es de total autonomía del Proveedor y no afecta en ANS evaluación de conocimiento del Agente.	SI	NO
Capacitar constantemente a los Agentes según la modalidad y grupo de trabajo en que presta el Servicio de BPO a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de entrenamiento adicional para cualquier capacitación o evento adicional. El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.	SI	NO
El Proveedor debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por la Entidad Compradora por un tiempo de duración total del crecimiento entre mínimo 15 días calendario y máximo 30 días calendario en las mismas condiciones iniciales de la Orden de Compra. Las partes podrán de común acuerdo aumentar el tiempo de duración de crecimiento. El Proveedor y la Entidad Compradora, de acuerdo con los parámetros definidos en cada ficha del servicio, definen los tiempos de implementación y aprovisionamiento de los servicios que se ven afectados por tal crecimiento. La Entidad Compradora debe asumir el costo del crecimiento por el tiempo que fue requerido y le será facturado dentro del respectivo periodo en que el servicio fue aprovisionado por el Proveedor. El cálculo del porcentaje de crecimiento debe ser aproximado al entero inferior.	SI	NO
El proponente deberá garantizar en la ejecución de las Órdenes de Compra derivadas del Acuerdo Marco de Precios, la observancia de las remuneraciones establecidas en cada	SI	NO

servicio contratado, las cuales podrá pactar en las formas que sean amparadas por la Legislación Laboral Vigente, y para lo cual, podrá ejercer la libertad negocial de que trata el artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo. En todo caso, el pacto de remuneración deberá observar y acatar los límites legales establecidos por el ordenamiento Laboral en la materia		
Si la Entidad Compradora requiere agentes especializados cuyo costo es muy alto y dificulta su aprovisionamiento por parte del Proveedor, la Entidad puede fijar un nuevo precio techo, para lo cual debe: Investigar cuál es el precio en el mercado del servicio que requiere la Entidad Compradora. Fijar el nuevo precio techo para el servicio en la solicitud de cotización, Cargar junto con la solicitud de compra la información que sustenta el nuevo precio techo.	SI	NO
Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe definir el horario de la jornada ordinaria en la solicitud de cotización. Servicio 7x24: Servicio prestado por el Proveedor siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.	SI	NO
El Proveedor puede prestar el Servicio de BPO desde una sede diferente a las que presentó durante el proceso de selección de Proveedores, para lo cual debe contar con la aprobación previa de Colombia Compra Eficiente. Colombia Compra Eficiente validará los mismos requerimientos descritos en el pliego de condiciones para la habilitación de sedes antes de autorizar la operación desde la nueva sede.	SI	NO
El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionara a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO.	SI	NO
El esquema de atención al cliente debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas a los Proveedores por parte de las Entidades Compradoras. El Proveedor debe gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad Compradora.	SI	NO
Canales de atención del Proveedor para la Entidad Compradora Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos. • Web: El Proveedor debe disponer de un sistema de información que permita la creación de casos a través de una página web. El Proveedor debe garantizar la respuesta a los casos generados en máximo 2 horas hábiles. • Correo electrónico: El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio. El Proveedor debe garantizar la atención a través del correo en máximo 15 minutos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.	SI	NO
Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.	SI	NO
Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que hagan parte del grupo de trabajo que presta el Servicio BPO a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de entrenamiento adicional para cualquier capacitación o evento adicional. El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.	SI	NO

El Proveedor debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puesto de trabajo durante la ejecución de cada Orden de Compra, cuando los servicios contratados están en la sede del Proveedor. También debe garantizar la redundancia de la conectividad. El Proveedor debe disponer de: i. Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. ii. Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web., que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.	SI	NO
La plataforma o software debe permitir: i. Asignar citas ii. Generar reportes que permitan identificar el ciudadano y sus características iii. Dar un código único de cita iv. Realizar modificaciones en las agendas generadas v. Realizar modificaciones en las agendas generadas (cancelación, cambio de fecha y hora). vi. Generar de manera automática los listados de las citas asignadas, de acuerdo con las variables tenidas en cuenta para la elaboración de la agenda.	SI	NO
El Proponente debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe: i. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; ii. Visualizar el estado del personal en cualquier situación; iii. Generar reportes diarios y consolidados iv. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.	SI	NO
El Proveedor debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada. La Entidad Compradora podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones. El Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de estas. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses. El proveedor debe realizar la grabación de todas las transacciones generadas en los diferentes canales de atención contratados por las Entidades en las condiciones acordes a cada transacción generada en cada canal de atención y operación. Se debe informar a la Entidad que tipo de información se graba y será entregada como soporte.	SI	NO
Si la Entidad Compradora proporciona la línea telefónica, debe dimensionar la cantidad de canales y contratar el servicio de troncales SIP; El Proveedor debe disponer de los canales definidos por la Entidad Compradora para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) de la Entidad Compradora, permitiendo el flujo adecuado de llamadas. Si la Entidad Compradora cuenta con software de ITSM, puede solicitar que el Proveedor utilice dicha herramienta para prestar el servicio. En este caso, la Entidad Compradora no podrá hacer descuento por los ANS que dependen de dicho software.	SI	NO
La Entidad Compradora, podrá solicitar la integración de recursos propios, como son aplicativos, sistemas de información y bases de datos con la plataforma de software de gestión del Proveedor y constituir así su propio CRM para la gestión de los Servicios BPO contratados.	SI	NO

Para toda integración que requiera la Entidad Compradora con plataformas del Proveedor, la Entidad Compradora debe dimensionar las horas de desarrollo requeridas, las cuales deberán corresponder al alcance solicitado.		
El Proveedor debe contar en el Call Center o en la Entidad Compradora, según esta lo defina, como mínimo con una (1) impresora multifuncional, de velocidad mínima de 40 ppm y un (1) escáner de alto rendimiento, de velocidad mínima de 65 ppm, para uso de las Entidades Compradoras en la sede el operador o en las instalaciones de la Entidad Compradora, si esta así lo requiere. El Proveedor debe garantizar los suministros mensuales de tóner y papel para al menos 15.000 paginas mensuales por cada Orden de Compra. La Entidad Compradora debe tener en cuenta que los equipos entregados son para uso exclusivo para la operación de los Servicios BPO. Estos recursos en el call center pueden ser compartidos, es decir que no son de uso exclusivo por Entidad.	SI	NO
El Proveedor debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la Entidad Compradora para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio. El Proveedor debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o remplazo de este en caso de que la falla no tenga solución. El Proveedor debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo al ano y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.	SI	NO
Los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de la parte que los desarrolle. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prorrogas.	SI	NO
Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores. Este sistema no es exclusivo para cada Entidad Compradora, pero si debe garantizar la divulgación de información a los Agentes propios de la operación de la Entidad.	SI	NO
El Proveedor es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El Proveedor es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad Compradora pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.	SI	NO
Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los Servicios BPO. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.	SI	NO
El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del Acuerdo Marco de ser necesario, y debe mantenerse actualizado. La Entidad Compradora puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado.	SI	NO
Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: i. El número único de llamada ii. Fecha y hora de la llamada iii. El agente que atiende la llamada iv. Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad Compradora. v. Motivo de la llamada. vi. Motivo de la terminación de la llamada vii. Observaciones a la llamada viii. Estado de la llamada ix. Tiempo de llamada x. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la ultima hora).	SI	NO

xi. Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). xii. Integración o CTI		
El Proponente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita: (i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; (ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución. (iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas. (iv) Informar el tiempo de espera aproximado	SI	NO
La herramienta debe permitir; i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada. ii. Enrutamiento realizado de la llamada iii. Reprogramar la llamada iv. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). v. Consultar remotamente on-line (VPN, web servicie, etc) el estado de los agentes. vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. ix. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.	SI	NO
El Proponente debe disponer de un software que permita grabar el 99.7% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, TMO, agente que recibe la llamada.	SI	NO
El Proponente debe disponer de un software que permita la marcación automática de registros telefónicos de la siguiente forma: i. Marcado predictivo ii. Marcado progresivo iii. Marcado Preview El software debe permitir adicionalmente: i. Reprogramar las llamadas ii. Registrar el motivo de la terminación de la llamada. iii. Detectar voz viva para descartar los buzones, tonos ocupados y contactos no efectivos. iv. Dejar un mensaje pregrabado si se detecta un contestador v. Tipificar la llamada según proceso vi. Incluir observaciones a la llamada vii. Identificar el estado de las llamadas viii. Incluir las bases de datos de cada campana de salida ix. Ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información según lo solicitado por la Entidad Compradora, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del ciudadano, tipo encuesta.	SI	NO
Canal correo electrónico Canal de atención que permite el intercambio (enviar y recibir) de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, se puede enviar no solamente texto, sino todo tipo de archivos digitales.	SI	NO
El Proveedor de servicios debe disponer de los medios de comunicación (Internet), herramientas de hardware (Equipos de cómputo) y Software para llevar a cabo la gestión de la cuenta de correo electrónico. El sistema debe: i. Permitir envío de mensajes en formato HTML. ii. Proporcionar plantillas de respuestas. iii. Permitir inclusión de archivos adjuntos. iv. Permitir la administración de los mensajes de correo y distribución automática a los Agentes.	SI	NO

v. Gestionar prioridades		
El Proveedor debe contar con una herramienta para el envío masivo de correos, que permita él envió a mínimo 5.000 correos electrónicos simultáneos o de manera masiva por día. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de los envíos realizados, correos que rebotaron y correos abiertos, envió de mensajes en formato HTML e inclusión de archivos adjuntos.	SI	NO
Si la Entidad Compradora requiere agentes especializados cuyo costo es muy alto y dificulta su aprovisionamiento por parte del Proveedor, la Entidad puede fijar un nuevo precio techo, para lo cual debe: Investigar cuál es el precio en el mercado del servicio que requiere la Entidad Compradora. Fijar el nuevo precio techo para el servicio en la solicitud de cotización, Cargar junto con la solicitud de compra la información que sustenta el nuevo precio techo.	SI	NO
Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe definir el horario de la jornada ordinaria en la solicitud de cotización. Servicio 7x24: Servicio prestado por el Proveedor siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.	SI	NO
El Proveedor puede prestar el Servicio de BPO desde una sede diferente a las que presentó durante el proceso de selección de Proveedores, para lo cual debe contar con la aprobación previa de Colombia Compra Eficiente. Colombia Compra Eficiente validará los mismos requerimientos descritos en el pliego de condiciones para la habilitación de sedes antes de autorizar la operación desde la nueva sede.	SI	NO
El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionara a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO.	SI	NO

2.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA

No se ha recibido facura por parte de la empressa

3. AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido (30) días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando (120) días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:

El Proveedor debe facturar cada mes, contado desde el inicio de la Orden de Compra los Servicios BPO II efectivamente prestados a la Entidad Compradora, incluyendo los gravámenes adicionales(estampillas) aplicables a los Procesos de Contratación que la Entidad Compradora haya informado en la Solicitud de Cotización y presentar las facturas en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Las Entidades Compradoras deben aprobar y pagar las facturas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la factura. Si la factura no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva factura. Igualmente es obligación del Proveedor remitir a la Entidad Compradora los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante el *mes a facturar.*

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender la prestación de los Servicios BPO II a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. El Proveedor puede abstenerse de prestar los Servicios BPO II, si la Entidad Compradora se encuentra en mora

con el Proveedor por otra Orden de Compra del Acuerdo Marco hasta que la Entidad Compradora pague las facturas pendientes.

Colombia Compra Eficiente puede suspender el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de las Entidades Compradoras que:

(i) estén mora en el pago de sus facturas por 30 días calendario o más; o
(ii) que hayan presentado mora en el pago de sus facturas en cinco (5) oportunidades en un mismo año.

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	$614.805.920.00	100%
Valor total de las entregas	$	%
Valor total facturado		
Valor facturado pendiente de pago		
Valor pagado		
Valor pendiente de entrega	$.00	%

b. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo informado

No. de acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
01	$.00	N/A	$.00	N/A	PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE

4.2 Entrada de Bienes

No aplica

5 RECOMENDACIONES

Durante la ejecución del contrato, no se han presentado novedades, se realizan las tareas de acuerdo a la orden de servicio, como recomendación a la Líder del Servicio, se les recomienda la retroalimentación constante a los operadores, con el fin de mantener la operación de acuerdo a lo pactado.

6 CONCLUSIONES

Durante la ejecución del contrato, no se han presentado novedades, se realizan las tareas de acuerdo a la orden de servicio, como recomendación a la Líder del Servicio, se les recomienda la retroalimentación constante a los operadores, con el fin de mantener la operación de acuerdo a lo pactado.

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales

SI X

NO___

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).

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: _____

Grado y Nombres TS-27 DIANA MILENA ORTIZ VERGARA
Cargo Responsable Servicio Consulta Externa ESPCOMANT
Supervisor Contrato u orden de Compra No. 102-5-20235-26
Corre electrónico: diana.ortiz4745@correo.policia.gov.co