



FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO No. 01024432025 DE 2025 ORDEN DE COMPRA 158439
INFORME PERIODICO No 2

1. Datos generales

Periodo del informe: 26 de diciembre de
Tipo de contrato: Prestación de servicios
Valor Inicial del contrato:
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR PARTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF.
Alcance del objeto: (si aplica) N/A

Número de contrato: 01024432025 - Orden de Compra 158439
Fecha suscripción contrato: 19 de diciembre de 2025
Plazo de Ejecución Inicial (hasta cuándo): 30 de junio de 2026
Plazo de Ejecución Final (hasta cuándo): 30 de junio de 2026

2. Datos supervisor

Cargo Supervisor ICBF (según cláusula de
Nombre y cargo Supervisor ICBF (que
Nombre y cargo del Supervisor ICBF (para
Otros supervisores (*))

Coordinadora Grupo Canales Centro de
1. Lina Margarita Pérez Arango
Fecha en la que realizo la supervisión (desde y hasta
Supervisores otras entidades (cooperantes) - (Si aplica)
Cargos de otros supervisores

1. Del 26 de diciembre de 2025 al 12 de febrero de

(*) Si se trata de varios supervisores, deberán relacionarse todos.

3. Datos contratista

Nombre Contratista: UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO
Dirección: ASD-IQ 2024
Representante Legal que suscribió el
Representante Legal que suscribirá el
acta de Liquidación (I):
Documentos que acreditan la

ASD-IQ 2024
Calle 32 # 13-07 Bogotá
ARMANDO FLOREZ PINZÓN
N/A
N/A

Cédula o
NIT: 901901001 - 2
Correo
electrónico: rflorez@grupoads.com
Identificació
n: 3229404

Fecha Certificado Actualizado de

(I) Estos datos sólo deberán diligenciarse en el Informe Final para liquidación. Esta certificación debe ser no mayor a

4. Plazo de duración del contrato/convenio

Fecha inicio del contrato: 26 de diciembre de 2025
Fecha aprobación pólizas: 23 de diciembre de 2025
Fecha acta de inicio (si aplica): 24 de diciembre de 2025

Fecha de terminación inicial: 30 de junio de 2026
Fecha expedición R.P.: 22 de diciembre de 2025

Fecha documento de Prórroga (si aplica): N/A
Fecha aprobación póliza de la próroga: N/A

Prorrogado hasta cuándo (si N/A

Si se presentan más prórrogas, incluir más filas para éstas.

5. Información presupuestal

Valor Inicial del contrato: \$ 27,507,955,330.71
Aporte ICBF \$ 27,507,955,330.71
Aporte Contratista (si aplica) \$ -

No. de CDP:	263425	Fecha CDP:	04 de noviembre de	Valor de CDP:	\$	1,159,480,004.00
No. de VF (si	81725	Fecha VF:	22 de diciembre de	Valor de VF:	\$	36,225,914,789.00
No. de CDP:	426		03 de enero de 2026		\$	26,576,395,906.62
No. de RP:	1201225	Fecha RP:	22 de diciembre de	Valor de RP:	\$	931,559,424.09
No. de RP:	426	Fecha RP:	22 de diciembre de	Valor de RP:	\$	26,576,395,906.62

(+) ADICIONES

Fecha Documento Adición: N/A Valor Adición:
Descripción del concepto de adición realizada en el periodo:
No.CDP Adición: N/A Fecha inicial y/o Valor CDP Adición:
No. de RP Adición: Fecha inicial y/o Valor RP Adición:
Valor adición aporte contratista:
Fecha aprobación póliza de la adición

Si se presentan más adiciones, incluir filas para éstas.

(-) DISMINUCIONES

Fecha Documento Disminución: N/A Valor disminución :
Descripción del concepto de disminución realizada en el periodo:
No CDP Fecha inicial y/o de Valor CDP disminución :
No. de RP Fecha inicial y/o de Valor RP disminución :
Valor disminución aporte contratista:
Fecha aprobación póliza de la disminución
Si se presentan más disminuciones, incluir filas para éstas.

(=) VALOR TOTAL (después de modificaciones) \$ 27,507,955,330.71
Valor anticipo (si aplica):
Porcentaje amortización (si aplica):

Fecha pago anticipo (si aplica):
Período facturado:

Forma de Pago:

6. Información relacionada con la contratación derivada (si aplica)

El supervisor certifica que durante la ejecución del contrato/ convenio No. XXXXX (NO existió contratación Derivada o existió derivada según aplique) . NO APLICA

No. de	Objeto del	Fecha de inicio	Plazo del	Valor total del contrato/convenio	Fecha de	Certificación del

Este aparte debe diligenciarse el cuadro en el evento de existir contratación derivada. Se debe allegar la relación de la misma y la certificación de paz y salvo debidamente suscrita por el Contratante correspondiente y las actas de liquidación. De no existir contratación derivada señalar que no aplica dentro del recuadro.

7. Certificaciones para pagos suscritas por el supervisor

Periodo certificado	Fecha de certificación	Valor pagado	Ubicación del documento soporte	Observaciones
Del 26 al 31 de diciembre de 2025	9 de marzo 2026	\$ 346,411,030.29	Carpeta CTO 2443 OC 158439	A través del correo electrónico de fecha
del 01 de enero al 31 de enero de 2026	18 de marzo 2026	\$	https://icbfpub.sharepoint.com/:f/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/f/Supervi	
del 01 de febrero al 28 de febrero 2026	17 de abril de 2026	\$ 4,946,606,142.59	https://icbfpub.sharepoint.com/:f/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/f/Supervi	



8. Pagos Efectuados según estado de cuenta o información suministrada por la Dirección Financiera

Número de	Valor bruto pagado o	Fecha de la orden de pago	Número de la orden de pago	Observaciones	Ubicación del documento soporte
496526	\$ 346,411,030,29	\$ 346,411,030,29	75748626 - 16/03/2026		Carpeta CTO 2443 OC 158439
524926	\$ 4,355,520,967,28	\$ 4,355,520,967,28	87072126 - 26/03/2026		https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/
802826	\$ 4,946,606,142,59	\$ 4,946,606,142,59	128721726 - 22/04/26		https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/
TOTALES	9,648,538,140,16	9,648,538,140,16			

9. Descuentos/Liberaciones/Reducciones al valor (No aplica)

Fecha Descuento/Liberación/Reducción	Valor	Concepto Descuento/Liberación/Reducción
TOTAL		

10. Reintegros efectuados (No aplica)

Tipo de Reintegro	Fecha reintegro	Valor reintegro	No. de Comprobante reintegro	Justificación del reintegro

Fecha de la certificación del Entidad Bancaria (aplica para
* Para el informe final, debe adjuntarse a este documento extractos de cuenta bancaria que soporten el valor reportado de rendimientos financieros, copias de consignaciones de rendimientos y certificación de la Dirección Financiera que
Nota: De acuerdo con el tipo de contrato/convenio a liquidar, se deberá seleccionar el cuadro de balance financiero más ajustado o cercano a las condiciones del mismo.
Aplica para todos aquellos contratos tales como aporte, convenios o contratos interadministrativos y demás contratos en los cuales existan recursos del ICBF y del Contratista m los cuales exista o Contrapartida, en caso de que no

11. Resumen ejecución presupuestal acumulado (aplica también para informe final)

Concepto	Valor
VALOR INICIAL CONTRATO CONVENIO:	\$ 27,507,955,330,71
VALOR APORTE ICBF:	\$ 27,507,955,330,71
VALOR APORTE CONTRATISTA: (Si Aplica)	\$ 0,00
VALOR TOTAL ADICIONES	\$ 0,00
VALOR ADICIÓN APORTE ICBF:	\$ 0,00
VALOR ADICIÓN APORTE CONTRATISTA: (Si Aplica)	\$ 0,00
VALOR TOTAL REDUCCIONES	\$ 0,00
VALOR REDUCCIÓN APORTE ICBF:	\$ 0,00
VALOR REDUCCIÓN APORTE CONTRATISTA: (Si Aplica)	\$ 0,00
VALOR TOTAL CONTRATO O CONVENIO	\$ 27,507,955,330,71
VALOR TOTAL APORTE ICBF	\$ 27,507,955,330,71
VALOR TOTAL APORTE CONTRATISTA: (Si Aplica)	\$ 0,00
VALOR TOTAL EJECUTADO:	\$ 9,648,538,140,16
VALOR EJECUTADO APORTE ICBF:	\$ 9,648,538,140,16
VALOR EJECUTADO APORTE CONTRATISTA: (Si Aplica)	\$ 0,00
PAGOS EFECTUADOS AL CONTRATISTA:	\$ 9,648,538,140,16
VALOR A LIBERAR O A EJECUTAR A FAVOR DEL APORTE DEL ICBF:	\$ 17,859,417,190,55
VALOR NO EJECUTADO APORTE CONTRATISTA: (Si Aplica)	\$ 0,00
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA:	\$ 0,00
SALDO REINTEGRADO A FAVOR DEL ICBF	\$ 0,00
SALDO POR REINTEGRAR A FAVOR DEL ICBF	\$ 0,00

Notas Financieras

Este aparte sólo debe diligenciarse en el evento de presentarse alguna de las siguientes situaciones, en caso de que no aplique dejar vacío :

Saldos a liberar:	No aplica
Estado de los recursos a liberar:	No aplica
Saldos pendientes por pagar	No aplica
Estado de los recursos	No aplica
Compensación por sanción	No aplica
Fecha estado de cuenta	05 DE MAYO DE 2026

12. Garantías

Amparos	Compañía aseguradora	No. de póliza	No. de anexo	Desde	Hasta
Cumplimiento -	Berkley International	100733	0	19/12/2025	31/12/2026
Calidad del Servicio	Seguros Colombia S.A.		0	19/12/2025	31/12/2026
Pago de salarios, prestaciones sociales			0	19/12/2025	30/06/2029

Nota: Es necesario ingresar las garantías de las modificaciones realizadas al contrato. Así mismo, la garantía de estabilidad de obra, debe estar previamente aprobada por la Dirección de Contratación o las Coordinaciones Jurídicas en las Regionales del ICBF.

13. Sanciones

Tipo de Sanción	Número y fecha del acto	Número y fecha del	Fecha de ejecutoria del proceso administrativo	Valor de la sanción impuesta
Multa (art. 17 Ley 1150	N/A			
Declaratoria	Total N/A			
de	Parcial N/A			
Caducidad (art. 14, 16	N/A			

14. Cumplimiento de Obligaciones

Cumplimiento de Obligaciones Generales del Contrato y/o Convenio	Cumplimiento (SI, NO)	Documento que evidencia el cumplimiento de la	Ubicación del documento soporte en el expediente	Observaciones (iv)
7.1.1.1. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días	SI	Documento de la póliza y su correspondiente	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.2. Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora	NO	A la fecha se esta determinando el porcentaje de		
7.1.1.3. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras	SI	Documentos del contratista y correo de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.4. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común	SI	Acta de inicio y cronograma de implementación de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.5. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad	SI	El representante legal firmo el formato de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.6. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley	SI	el representante legal firmo el formato de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.7. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según	El periodo de	El periodo de estabilización se cumple el 26 de		
7.1.1.8. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	SI	Acta de inicio y cronograma de implementación de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.9. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda	SI	el representante legal firmo el formato de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.10. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las	SI	A la fecha la situación no se ha presentado		
7.1.1.11. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se	SI	El operador presentó para la factura de diciembre	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.13. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia	SI	A la fecha la situación no se ha presentado		
7.1.1.14. Garantizar que el personal necesario para la operación estará	SI	documentos de Parafiscales ARL	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.15. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y	SI	Acta de inicio y cronograma de implementación de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.16. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y	SI	Informes diarios, mensuales de la gestión de todos	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.17. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos	Parcialmente	El contrato finaliza el 30 de junio a partir del acta		Una vez finalice la Orden de Compra No 158439 por parte
7.1.1.18. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que	N/A	N/A		la orden de compra tiene una vigencia de 6 meses, esta
7.1.1.19. El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en	SI	Acta de inicio y cronograma de implementación de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.20. Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los	SI	Acta de inicio y cronograma de implementación de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.21. Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de	SI	Póliza de garantía y su correspondiente	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.1.22. En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de	N/A	N/A	A la fecha la situación no se ha presentado	
7.1.1.23. Facturar de conformidad con la cláusula 12	SI	Factura FE-48	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
Cumplimiento de Obligaciones Específicas del Contrato	Cumplimiento (SI, NO)	Documento que evidencia el cumplimiento de la	Ubicación del documento soporte en el expediente	Observaciones (iv)
7.1.2.1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento	SI	Certificado de soporte tecnico por parte del	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.2. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento	SI	Certificado de soporte tecnico por parte del	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.3. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos	SI	El operador remitió los soportes de asistencia,	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.4. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la	SI	Certificados de entrega por parte del operador y	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.5. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que	SI	Plan de continuidad del negocio	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.6. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de	SI	Plan de continuidad del negocio	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.7. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de	N/A	N/A		El periodo de estabilización se cumple el 26 de marzo
7.1.2.8. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante	SI	Certificado del operador, validación en operación	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.9. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas	SI	Informes de las actividades realizadas con	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.10. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto	SI	Instructivo del operador de creación de usuarios	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.11. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a	SI	Certificado implementación canal dedicado	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.12. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de	SI	pagos de parafiscales, certificado de pago del	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.13. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora,	SI	Acta de inicio y cronograma de implementación de	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.14. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y	SI	Informes diarios, mensuales de la gestión de todos	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.15. Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que garanticen el	SI	Política de Salud y seguridad en el trabajo del	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	
7.1.2.16. Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos	SI	Plan de bienestar e informes de la gestión	https://icbf.gov.co/sharepoint.com/t/r/sites/FS_AAC/Docum	

(i) El Supervisor deberá registrar todas las obligaciones contenidas en las cláusulas correspondiente del contrato/convenio.

(ii) Si el Supervisor establece que "no" se ha dado el cumplimiento a una obligación, dentro de uno de los informes periódicos, deberá indicar las razones por las cuales es así, y qué acciones se han tomado sobre dicho incumplimiento. Si el reporte de "no cumplimiento" se presenta en el Informe Final de Supervisión, el supervisor deberá allegar copia y presentar reporte de las acciones adelantadas frente al mismo. Si el supervisor señala que una obligación "N/A" deba justificar por que no se requirió y como esto no constituye un posible incumplimiento. Si el supervisor señala que una obligación esta "PENDIENTE" en el Informe Final de Supervisión se deberá señalar las acciones sancionatorias adelantadas frente al mismo. Si el supervisor señala que una obligación es "PARCIAL" en el Informe Final de

(iii) El supervisor deberá relacionar todos los documentos que evidencien el cumplimiento de la obligación correspondiente, relacionados con actas de entrega a satisfacción o de reuniones, informes, certificaciones, comunicaciones, oficios, memorandos, y en general cualquier documento que pruebe que la obligación fue efectivamente cumplida. Deberá igualmente indicar el folio del documento y su ubicación.

(iv) El supervisor deberá señalar en "Observaciones" cualquier información que considere relevante relacionada con el cumplimiento de la obligación. El diligenciamiento de esta columna no es obligatorio.



15. Seguimiento a matriz de riesgos

Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato	SI	X	NO	
Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia?	SI		NO	X
Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de				
Observaciones adicionales:				

Si hay algún riesgo que se materializó o que tiene alta probabilidad de ocurrencia debe informarse a la **Dirección de Contratación de la Sede de la Dirección General.**

16. Certificación

El supervisor, con la suscripción del presente informe, certifica que el contratista cumplió con su obligación de acreditar los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales correspondientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 788 de 2002.

Fecha emisión de Informe 14 DE MAYO DE 2026

Maria Mercedes Lopez Mora
Directora (E) Relacion con la Ciudadania

Firma
Nombre Legalizador de cuentas
Cargo Legalizador de cuentas

Firma

Firma

Nota: Si se requiere la firma de más personas que intervinieron en el ejercicio de supervisión, se podrán incluir.