

Página 1 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5 1210083446		

No GS-2024- -MEBOG

No. 13 UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ

Bogotá D.C., 12 de Agosto de 2024

Señora teniente coronel
IVONNE JOHANNA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
 Jefe Unidad Prestadora de Salud Bogotá
 Carrera 68 B Bis No. 44-58
 Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe de Supervisión Orden de Compra No.113667

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO O FINAL

Periodo del informe de supervisión

Desde 01/07/2024	Hasta 31/07/2024
-------------------------	-------------------------

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 comunicación oficial No. GS-2023-S/N- UPRES-GRUCO de fecha 27/07/2023 la señorita Teniente LIZETH VIVIANA MORENO ALVAREZ obrando en calidad de Jefe Grupo Contratos de la UPRES BOGOTÁ notifica del asunto de la orden de compra al señor Intendente Jefe CESAR AUGUSTO TORO GARCIA mediante orden interna No. 050 del 06/12/2022.

Mediante acta de entrega ACTA-068/UPRES-GUPAS-2.25 de fecha 29/02/2024 firmada por el señor Capitán WILMER HERNANDO MARTINEZ CORREDOR Jefe (E) Grupo Prestador de Atención en Salud UPRES Bogotá quien autoriza la entrega del cargo jefatura oficina central de agendamiento y supervisión de la orden de compra N.113667 realizada por parte del señor Intendente Jefe CESAR AUGUSTO TORO GARCIA - JEFE SALIENTE, a la Señora TS-27 YOLANDA RUSSI MONROY.

Mediante acta de entrega ACTA-101/UPRES-GUPAS-2.25 de fecha 01/04/2024 firmada por el señor Capitán WILMER HERNANDO MARTINEZ CORREDOR Jefe (E) Grupo Prestador de Atención en Salud UPRES Bogotá quien autoriza la entrega del cargo jefatura oficina central de agendamiento y supervisión de la orden

Página 2 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019	CONTRATOS	
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

de compra N.113667 realizada por parte de la Señora TS-27 YOLANDA RUSSI MONROY - JEFE SALIENTE, al señor Intendente Jefe CESAR AUGUSTO TORO GARCIA.

• **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión: MENSUAL**

No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: 12

1. Informe de supervisión del mes de julio del periodo comprendido entre el 27/07/2023 y el 31/07/2023, presentado mediante comunicación oficial GS-2023-449853-MEBOG.
2. Informe de supervisión del mes de agosto del periodo comprendido entre el 01/08/2023 y el 31/08/2023, presentado mediante comunicación oficial GS-2023-491284-MEBOG.
3. Informe de supervisión del mes de septiembre del periodo comprendido entre el 01/09/2023 y el 30/09/2023, presentado mediante comunicación oficial GS-2023518358-MEBOG.
4. Informe de supervisión del mes de octubre del periodo comprendido entre el 01/10/2023 y el 31/10/2023, presentado mediante comunicación oficial GS-2023-550271-MEBOG.
5. Informe de supervisión del mes de noviembre del periodo comprendido entre el 01/11/2023 y el 30/11/2023, presentado mediante comunicación oficial GS-2023-598564-MEBOG.
6. Informe de supervisión del mes de diciembre del periodo comprendido entre el 01/12/2023 y el 31/12/2023, presentado mediante comunicación oficial GS-2023-633265-MEBOG.
7. Informe de supervisión del mes de enero del periodo comprendido entre el 01/01/2024 y el 31/01/2024, presentado mediante comunicación oficial GS-2024-075275-MEBOG.
8. Informe de supervisión del mes de febrero del periodo comprendido entre el 01/02/2024 y el 29/02/2024, presentado mediante comunicación oficial GS-2024-130020-MEBOG.
9. Informe de supervisión del mes de marzo del periodo comprendido entre el 01/03/2024 y el 31/03/2024, presentado mediante comunicación oficial GS-2024-190255-MEBOG.
10. Informe de supervisión del mes de abril del periodo comprendido entre el 01/04/2024 y el 30/04/2024, presentado mediante comunicación oficial GS-2024-227450-MEBOG.
11. Informe de supervisión del mes de mayo del periodo comprendido entre el 01/05/2024 y el 31/05/2024, presentado mediante comunicación oficial GS-2024-300323-MEBOG.
12. Informe de supervisión del mes de junio del periodo comprendido entre el 01/06/2024 y el 30/06/2024, presentado mediante comunicación oficial GS-2024-348762-MEBOG.

INFORMACIÓN DE ORDEN DE COMPRA

ORDEN DE COMPRA NO.	113667
Instrumento de agregación de la orden de compra	PRESTACION DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTAC CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACION DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA.
Contratista	MILLENIUM BPO S.A.
Representante legal	ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO

Página 3 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
Valor inicial del orden de compra	\$ 3.728.806.098,27	
Plazo de ejecución inicial	8 meses 03 días	
Fecha de inicio del plazo de ejecución del orden de compra	Julio 27/2023	
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la orden de compra (pactada inicialmente)	Marzo 30/2024	
Valor adiciones de la orden de compra	Adición 001: \$ 153.756.368,78 Adición 002: \$ 1.963.510.544,21	
Valor total de la orden de compra	\$ 5.846.073.011,29	
Modificatorios	<p>MODIFICACION No. 001 \$ 153.756.368,78 de fecha 24/01/2024 MODIFICACION No. 002 \$ 1.963.510.544,21 de fecha 29/01/2024</p> <p>Cláusula 9. Actualización del catálogo en el numeral 9.2 exclusión de Servicios BPO actualización de Precios por SMMLV, IPC y cambio en normativa "inciso A., que a la letra dice..." a) Colombia compra eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. LAS ORDENES DE COMPRA Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV y el IPC.</p> <p>MODIFICACION No. 003 Se modifica el plazo de ejecución hasta el 09 de agosto de 2024, de acuerdo a comunicación oficial GS-2024-326540-MEBOG de 26 de junio de 2024 y nota interna de 26 de junio de 2024 por la ordenadora del gasto de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p>	
Nueva Fecha de terminación del plazo de ejecución de la orden de compra	Agosto 09/2024	

1. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

1.1 Acciones adelantadas:

- Se realiza visitas de acompañamiento e implementación de la operación de Contact Center por parte de la central de agendamiento a las instalaciones del contratista para verificar posibles novedades de conexión y caídas de SISAP durante el periodo de estabilización de acuerdo a lo establecido En el acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente para "Servicios BPO".
- Se realiza visitas extraordinarias por de la jefatura de la central de agendamiento a las instalaciones del contratista para verificar números de personas conectadas y novedades presentadas durante el día de acuerdo a lo establecido en la orden de compra.
- Mediante videollamada semanal se realiza reunión de seguimiento de los niveles de servicio de la línea telefónica revisando las causales del aumento de las llamadas ingresadas diariamente.
- Mediante correo electrónico quincenal se deja constancia que se recibe consolidado de demanda insatisfecha por parte de la empresa, con el fin de realizar la reunión de seguimiento con la coordinación medica de la UPRES.
- Mediante correo electrónico diario se deja constancia que se recibe informe de cancelaciones y aperturas adicionales de agendas.

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Página 4 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA (OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ACUERDO MARCO)

N.	OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL ACUERDO MARCO	CUMPLE	OBSERVACIONES
1	11.33 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 del contrato.	SI	NO APLICA
2	11.34 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los a los tiquetes generados hasta su cierre.	SI	NO APLICA
3	11.35 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. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	SI	NO APLICA
5	11.36 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	SI	NO APLICA
6	11.37 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	SI	NO APLICA
7	11.38 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 APLICA
8	11.39 Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	SI	NO APLICA
9	11.40 Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.	SI	NO APLICA
10	11.41 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.	SI	NO APLICA
11	11.42 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora.	SI	NO APLICA
12	11.43 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 APLICA
13	11.44 Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	SI	NO APLICA
14	11.45 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.	SI	NO APLICA
15	11.46 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 APLICA

Página 5 de 16		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
16	11.47 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 APLICA	
17	11.48 Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.	SI	NO APLICA	
18	11.49 Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	SI	NO APLICA	
19	11.50 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 APLICA	
20	11.51 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 APLICA	
21	11.52 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.	SI	NO APLICA	
22	11.53 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	SI	NO APLICA	
23	11.54 Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	SI	NO APLICA	
24	11.55 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 APLICA	
25	11.56 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	SI	NO APLICA	
26	11.57 Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.I. del pliego de condiciones.	SI	NO APLICA	
27	11.58 Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	SI	NO APLICA	

CUMPLIMIENTO CONDICIONES TECNICAS ESPECIFICAS

ASPECTOS GENERALES DE LA ORDEN DE COMPRA (De carácter técnico)			
ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS		CUMPLIO	OBSERVACIONES
INICIO DE LA OPERACIÓN	Las partes deben suscribir un acta de inicio y un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra. El acta de inicio debe ser elaborada por el Proveedor y firmada de común acuerdo por las partes.	SI	NO APLICA
	Para la suscripción del acta de inicio, el Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el formato en el cual debe entregar su información para que el Proveedor preste los Servicios BPO, este formato debe entregarse durante el primer día de colocación de la Orden de Compra, si no se da en este tiempo la Entidad podrá entregar sus requerimientos como lo estime pertinente.	SI	NO APLICA

Página 6 de 16		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL	
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA			
Fecha: 12-03-2021					
Versión: 5					
TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO	La Entidad Compradora debe entregar al Proveedor (i) La definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de gestión de calidad, entre el responsable de calidad del nuevo proveedor y la Entidad Compradora y (ii) El manual de calidad para la prestación del servicio. El manual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución de la Orden de Compra, ya sea por parte de la Entidad Compradora o a solicitud y bajo causa justificada por parte del Proveedor.		SI	NO APLICA	
	El tiempo transcurrido entre la colocación de la Orden de Compra y el inicio de la operación de los Servicios BPO son los definidos en los tiempos de aprovisionamiento.		SI	NO APLICA	
	El Proveedor al inicio de la operación, debe entregar a la Entidad Compradora un listado del personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral		SI	NO APLICA	
	La Entidad Compradora puede autorizar al Proveedor el inicio de la operación con una cantidad de Agentes menor a la mínima exigida, en cuyo caso el Proveedor deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.		SI	NO APLICA	
	Los servicios BPO que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo a los tiempos establecidos en la Tabla 1.		SI	NO APLICA	
	Tabla 1: Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.		SI	NO APLICA	
	Tipo de perfil	SI	NO APLICA	SI	NO APLICA
	Perfil general	SI	NO APLICA		
	Perfil técnico	SI	NO APLICA		
	Perfil profesional	SI	NO APLICA		
	Perfil especializado	SI	NO APLICA		
	La Entidad Compradora debe contemplar el tiempo adicional definido en la ficha técnica del servicio IT-BPO-CC-40 Estudios de Seguridad, en caso de contratar este servicio para los Agentes.		SI	NO APLICA	
	El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios que no involucren recurso humano deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo a los siguientes tiempos:		SI	NO APLICA	
	Zona 1: 15 días calendario		SI	NO APLICA	
	Zona 2: 35 días calendario		SI	NO APLICA	
Zona 3: 40 días calendario		SI	NO APLICA		
Dentro de estos Servicios BPO se encuentran: IT-BPO-CC-08 Puesto de trabajo móvil sin Agente, IT-BPO-CC-23 Enlace dedicado entre puntos, IT-BPO-CC-24 Cabina de contacto telefónico, y IT-BPO-CC-27 Quiosco virtual de auto consulta, IT-BPO-CC-47 hora desarrollo u otros definidos con la Entidad Compradora.		SI	NO APLICA		

Página 7 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019			
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Versión: 5			
	El Proveedor puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Entidad mientras contrata el IT-BPO-CC-23 Enlace dedicado entre puntos requerido por la Entidad, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra.	SI	NO APLICA
	Para aquellos servicios que impliquen fabricación, nacionalización de equipos, traslados, configuración y en general que puedan tener un tiempo mayor al definido, la Entidad Compradora podrá realizar la excepción correspondiente y dejarlo plasmado en el cronograma o plan de trabajo que se apruebe conjuntamente.	SI	NO APLICA
	Cuando la Entidad Compradora realice una modificación a la Orden de Compra, debe contemplar los mismos tiempos de aprovisionamiento definidos en este documento.	SI	NO APLICA
PERÍODOS DE ESTABILIZACIÓN DEL SERVICIO	Durante los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la Orden de Compra cumplen con la demanda de la Entidad Estatal.	SI	NO APLICA
	Durante este periodo la Entidad Compradora no puede hacer descuentos por los indicadores establecidos en el ANS si esta situación se debe a un mal dimensionamiento por parte de la Entidad Compradora. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, (iii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios, la Entidad Compradora puede aplicar el descuento correspondiente. Las partes deben verificar el segundo caso a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el Proveedor proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos.	SI	NO APLICA
	Una vez finalizados los dos meses de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.	SI	NO APLICA
	La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor. Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.	SI	NO APLICA
	SI	NO APLICA	

Página 8 de 16		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
	Si la Entidad Compradora no hace los ajustes recomendados por el Proveedor, y no acepta los umbrales definidos según el reporte del periodo de estabilización, no podrá hacer ningún descuento descrito en el ANS para los indicadores afectados.	SI	NO APLICA	
	El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra y (ii) cuando la Entidad Compradora introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, en cuyo caso el periodo de estabilización es de 1 mes. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO.	SI	NO APLICA	
OMNICALIDAD, VISTA 360°	El Proveedor debe realizar la integración a nivel de datos, de la operación de la Entidad Compradora, con los registros generados desde los diferentes canales de atención a fin de centralizar toda la información relacionada con el ciudadano y recuperarla para gestionar nuevos contactos.	SI	NO APLICA	
ANS	La Entidad debe seleccionar los indicadores que va a medir durante la ejecución de la Orden de Compra. Algunos indicadores excluyen la aplicación de otros indicadores.	SI	NO APLICA	
	Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 20% del valor total mensual facturado por todos los servicios.	SI	NO APLICA	
	Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad del mismo dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de la plataforma.	SI	NO APLICA	
TRAMOS DE CONTROL	La Entidad Compradora debe adquirir los servicios IT-BPO-CC-37 - Supervisor operación Centro de Contacto, IT-BPO-CC-38 - Líder de calidad de acuerdo con los ratios de control que quiera para su operación. La relación entre el número de Agentes y supervisor operación Centro de Contacto y líder de calidad debe cumplir con los parámetros descritos en las fichas.	SI	NO APLICA	
	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 APLICA	
MONITOREO DE LA OPERACIÓN	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.	SI	NO APLICA	
	En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes y dos (2) Puestos de Trabajo para operaciones con más de cincuenta (50) 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.	SI	NO APLICA	
	Si la Entidad Compradora requiere Puestos de Trabajo adicionales para su personal, debe contratarlos con el	SI	NO APLICA	

Página 9 de 16		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019				
Fecha: 12-03-2021		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Versión: 5				
	servicio IT-BPO-CC-7 Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente.			
	El Proveedor debe suministrar mínimo dos (2) pantallas LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación, una en el call center y otra en la Entidad Compradora, si la Entidad así lo requiere, 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.	SI	NO APLICA	
	Las dos pantallas ubicadas en el call center o en la Entidad Compradora deben ser suministradas por el Proveedor para operaciones a partir de cincuenta (50) Agentes. Para operaciones entre quince (15) y cincuenta (50) Agentes, el Proveedor debe disponer de una (1) sola pantalla, ubicada donde la Entidad Compradora lo indique.	SI	NO APLICA	
CAMBIOS DURANTE LA OPERACIÓN	El Proveedor debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora.	SI	NO APLICA	
DIADEMAS	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 APLICA	
COMPUTADORES	El sistema operativo debe ser (i) Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. Cualquier otro software adicional debe ser adquirido a través del servicio de complementos del puesto de trabajo.	SI	NO APLICA	
	El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos.	SI	NO APLICA	
CONECTIVIDAD	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. También debe garantizar la redundancia de la conectividad.	SI	NO APLICA	
	El Proveedor debe disponer de: Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda.	SI	NO APLICA	
	1. 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.	SI	NO APLICA	
	2. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y	SI	NO APLICA	

Página 10 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL	
Código: 2BS-FR-0019			
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Versión: 5			
	servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.		
LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO	El Proponente debe contar con un software para los servicios de Centro de Contacto debidamente licenciado. El Proponente puede hacer uso de software libre o desarrollos propios.	SI	NO APLICA
	El Proponente debe adquirir licencias del software para cada Puesto de Trabajo una vez le sea adjudicada cada orden de compra o aprovisionar la plataforma en caso de que sea un desarrollo propio.	SI	NO APLICA
SOFTWARE PARA REALIZAR AGENDAS	La plataforma o software debe permitir:	SI	NO APLICA
	1. Asignar citas	SI	NO APLICA
	2. Generar reportes que permitan identificar el ciudadano y sus características	SI	NO APLICA
	3. Dar un código único de cita	SI	NO APLICA
	4. Realizar modificaciones en las agendas generadas	SI	NO APLICA
	5. Generar las agendas de manera automática a través de IVR, web, correo electrónico y aplicaciones móviles.	SI	NO APLICA
	6. Realizar modificaciones en las agendas generadas (cancelación, cambio de fecha y hora). 7. 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 APLICA
SOFTWARE DE GESTIÓN DE PERSONAL VINCULADO A LA OPERACIÓN	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, capacitadores, es decir, según las actividades a desarrollar.	SI	NO APLICA
	La plataforma o software debe:	SI	NO APLICA
	1. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación;	SI	NO APLICA
	2. Visualizar el estado del personal en cualquier situación;	SI	NO APLICA
	3. Generar reportes diarios y consolidados	SI	NO APLICA
	4. Controlar la rotación de personal. 5. Generar reportes de cambios en la configuración y permisos.	SI	NO APLICA
GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES	El Proveedor debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.	SI	NO APLICA
	Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada; Las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.	SI	NO APLICA
	El Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de las mismas.	SI	NO APLICA
	El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.	SI	NO APLICA

Página 11 de 16		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
INTEGRACIÓN CON RECURSOS DE LA ENTIDAD COMPRADORA	El Proveedor debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.	SI	NO APLICA	
	Si la Entidad Compradora proporciona la línea telefónica, el Proveedor debe contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la Entidad Compradora, permitiendo el flujo adecuado de llamadas.	SI	NO APLICA	
	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 APLICA	
EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA OPERACIÓN	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, si esta así lo requiere. El Proveedor debe garantizar los suministros mensuales de tóner y papel para al menos 15.000 páginas 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.	SI	NO APLICA	
	Estos recursos en el call center pueden ser compartidos, es decir que no son de uso exclusivo por Entidad.	SI	NO APLICA	
MANTENIMIENTO	El Proveedor debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la Entidad Compradora para la operación de Centro de Contacto y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.	SI	NO APLICA	
	El Proveedor debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios.	SI	NO APLICA	
	El Proveedor debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo al año.	SI	NO APLICA	
REPORTES	El Proveedor debe Informar a la Entidad Compradora en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.	SI	NO APLICA	
	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, Front Office y para todos los canales de atención de la Entidad:	SI	NO APLICA	
	1. Informe detallado mensual acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico.	SI	NO APLICA	
	2. Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por la Entidad Compradora.	SI	NO APLICA	
	3. 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.	SI	NO APLICA	
4. Evaluación de las sesiones de capacitación.	SI	NO APLICA		

Página 12 de 16		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
	5. Informe de las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada servicio.	SI	NO APLICA	
	6. 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.	SI	NO APLICA	
	7. 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 los mismos.	SI	NO APLICA	
	El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad Compradora herramientas para realizar monitoreo, seguimiento y parametrización que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (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 (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación.	SI	NO APLICA	
	El Proveedor debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones de hasta 50 Agentes y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 Agentes, para la gestión de la Entidad Compradora de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo, seguimiento y control de la operación.	SI	NO APLICA	
	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 APLICA	
	AGENTES DE RESERVA	Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.	SI	NO APLICA
ROTACIÓN DE AGENTES	La Entidad podrá solicitar 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.	SI	NO APLICA	
	La Entidad también podrá solicitar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad.	SI	NO APLICA	
	El proveedor cuenta con seis (6) días hábiles para reemplazar los Agentes, que deberán cumplir las condiciones iniciales de la orden de compra.	SI	NO APLICA	

Página 13 de 16		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ORDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	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.	SI	NO APLICA	
	Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.	SI	NO APLICA	
	Esta evaluación es de total autonomía del Proveedor y no afecta en ANS evaluación de conocimiento del Agente.	SI	NO APLICA	
CAPACITACIÓN DE LOS AGENTES	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.	SI	NO APLICA	
	El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.	SI	NO APLICA	
PROPIEDAD INTELECTUAL EN LOS DESARROLLOS	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 prórrogas.	SI	NO APLICA	
SISTEMA DE GESTIÓN DE APRENDIZAJE	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.	SI	NO APLICA	
	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 APLICA	
COPIAS DE SEGURIDAD	El Proveedor debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la Entidad Compradora y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	SI	NO APLICA	
TELETRABAJO	El Proveedor y la Entidad Compradora pueden acordar la prestación de servicios dentro de un esquema de teletrabajo, para lo cual el Proveedor debe proporcionar al agente todas las herramientas necesarias para prestar el servicio. En esta modalidad, la Entidad Compradora no puede hacer descuentos correspondientes a indicadores relacionados con la disponibilidad de la plataforma.	SI	NO APLICA	
SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	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).	SI	NO APLICA	
	El Proveedor es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad	SI	NO APLICA	

Página 14 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019			
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Versión: 5			
	Compradora pueda ser recuperada al estado de 12 horas antes.		
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.	SI	NO APLICA
PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	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 APLICA
CONDICIONES DE ELASTICIDAD PARA CRECIMIENTOS	El Proveedor debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por la Entidad Compradora por una duración total del crecimiento entre mínimo 15 y máximo 30 días calendario en las mismas condiciones iniciales de la Orden de Compra.	SI	NO APLICA
	El Proveedor dispone de seis (6) días hábiles para atender los crecimientos requeridos por la Entidad Compradora, dentro de los cuales	SI	NO APLICA
	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.	SI	NO APLICA
	El cálculo del porcentaje de crecimiento debe ser aproximado al entero inferior.	SI	NO APLICA
PERFILES ESPECIALIZADOS DE AGENTES	Si la Entidad Compradora requiere agentes profesionales o especializados cuyo costo es muy alto y dificultaría su aprovisionamiento por parte del Proveedor, la Entidad puede fijar un nuevo precio techo, para lo cual debe:	SI	NO APLICA
	1. Investigar cuál es el precio en el mercado del servicio que requiere la Entidad Compradora.	SI	NO APLICA
	2. Fijar el nuevo precio techo para el servicio en la solicitud de cotización,	SI	NO APLICA
	3. Cargar junto con la solicitud de compra la información que sustenta el nuevo precio techo.	SI	NO APLICA
HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	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.	SI	NO APLICA
	Servicio 7x24: Servicio prestado por el Proveedor siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.	SI	NO APLICA

2.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA: NO SE PRESENTARON

3 AVANCE DE LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido (363) días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra y (09) días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

Página 15 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:

El Proveedor debe facturar cada mes, contado desde el inicio de la Orden de Compra los Servicios BPO 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 a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. El Proveedor puede abstenerse de prestar los Servicios BPO 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		
Información General	Valor en pesos	% del valor de la orden de compra
Valor total del orden de compra	\$ 5.846.073.011,29	100%
Valor total de las entregas	\$ 5.698.809.670,62	97%
Valor total facturado	\$ 5.355.195.381,24	92%
Valor facturado pendiente	\$ 490.877.630,05	8%
Valor pagado	\$ 5.355.195.381,24	92%
Valor pendiente de entrega	\$ 147.263.340,67	3%

a. 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
13 del 12/08/2024	\$343.614.289,38	01/07/2024 al 31/07/2024	\$343.614.289,38	MLL16168	PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE

Página 16 de 16	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

5. RECOMENDACIONES

SIN RECOMENDACIONES

6. CONCLUSIONES

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	SI <u>X</u>	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).
	NO _____	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,



Intendente Jefe **CÉSAR AUGUSTO TORO GARCÍA**
 Jefe (E) Central de Agendamiento UPRES Bogotá
 Supervisor Orden de Compra No. **113667**
 correo electrónico: cesar.toro2226@correo.policia.gov.co
 No. Celular: 3103613359

Página 1 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 3		

Ciudad y fecha:	Bogotá D.C Agosto 12 de 2024						
Unidad:	Upres Bogotá						
Tipo de contrato	Tipo de contrato			Marque el tipo de contrato			
	Orden de compra			X			
	Contrato de obra						
	Contrato de consultoría						
	Contrato de prestación de servicios						
	Contrato de compraventa						
	Contrato de suministro						
Contrato interadministrativo							
Contrato /aceptación de oferta u orden de compra No.	Orden de compra 113667						
Constancia de recibido No.	13						
Contratista:	MILLENIUM BPM						
NIT del contratista:	NIT. 830050856						
Objeto del contrato o aceptación de oferta:	Prestación de un servicio integral de contact 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 Upres Bogotá.						
Instrumento de agregación y número del Acuerdo Marco de Precios (aplica sólo para órdenes de compra):	Servicios BPO II						
Valor del contrato / aceptación de oferta u orden de compra:	Valor inicial del orden de compra \$ 3.728.806.098,27 Adición 001: \$ 153.756.368,81 Adición 002: \$ 1.963.510.544,21 Valor total de la orden de compra \$ 5.846.073.011,29						
Plazo de ejecución:	12 meses 3 días						
Fecha de vencimiento (aplica solo para órdenes de compra)	Agosto 09 de 2024						
Lugar de ejecución y/o entrega	El lugar de la prestación de los servicios se ubicará en la Calle 72 No 86-60 Bogotá.						
Incumplimiento del plazo de ejecución SI ___ NO ___ X ___	No aplica						
Nombre del supervisor/coordinador del contrato y cargo que desempeña:	Intendente Jefe CESAR AUGUSTO TORO GARCIA Jefe (E) Central de Agendamiento Upres Bogotá						
Fecha de entrega certificada:	01/07/2024 al 31/07/2024						
Valor que se está certificando con la presente constancia de recibido de la vigencia (indicar la vigencia del valor de la entrega 2024)	Unidad	Recurso	Descripción del bien o servicios	Valor recibido	Valor facturado	Valor a amortizar y/o descontar *	Valor a pagar

Página 2 de 3	<p style="text-align: center;">PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS</p> <p style="text-align: center;">CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS</p>	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 3		

	UPRES BOGOTA	16	recibidos Contac center	\$343.614.289.00	\$343.614.289.00	\$343.614.289.00
Acta de recepción de bienes			N/A			

No. factura	Fecha factura	Valor factura	Nota crédito o débito	Valor neto
MLL16168	Agosto/08/2024	\$ 343.614.289.00	0	\$ 343.614.289.00
Valor total bienes y/o servicios recibidos		\$ 343.614.289.00	0	\$ 343.614.289.00

CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO: Por medio de la presente constancia de recibo a satisfacción y en mi condición de supervisor acredito el cumplimiento de las obligaciones del contratista y certifico que los bienes y servicios relacionados cumplen con las especificaciones técnicas contratadas.

No.	Obligación Contractual o especificación técnica	CUMPLIO		Observaciones y Evidencias
		SI	No	
1	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 del contrato.	SI		NO APLICA
2	Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los a los tiquetes generados hasta su cierre.	SI		NO APLICA
3	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. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	SI		NO APLICA
4	Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	SI		NO APLICA
5	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	SI		NO APLICA
6	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 APLICA
7	Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	SI		NO APLICA
8	Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.	SI		NO APLICA
9	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	SI		NO APLICA

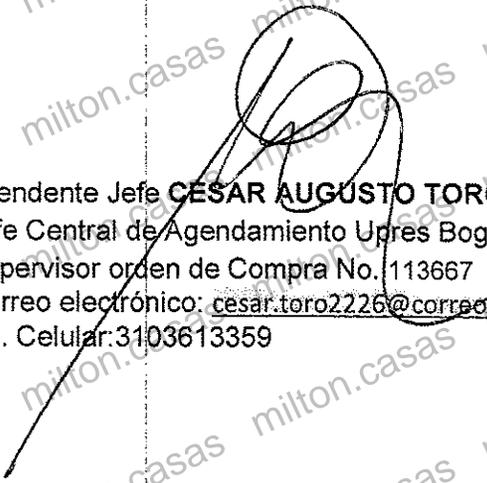
Página 3 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 3		
CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS		

	o por eventos inusitados.		
10	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora.	SI	NO APLICA
11	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 APLICA
12	Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	SI	NO APLICA
13	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.	SI	NO APLICA
14	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 APLICA
15	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 APLICA
16	Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.	SI	NO APLICA
17	Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	SI	NO APLICA
18	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 APLICA
19	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 APLICA
20	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.	SI	NO APLICA
21	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	SI	NO APLICA
22	Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	SI	NO APLICA
23	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 APLICA
24	Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	SI	NO APLICA
25	Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 1 80 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con	SI	NO APLICA

Página 4 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021	CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	
Versión: 3		

	lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.I. del pliego de condiciones.		
26	Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	SI	NO APLICA
27	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. 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. Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero.	SI	NO APLICA

NOTA: para la radicación de la constancia de recibo a satisfacción, el supervisor deberá acompañarla, con el informe de supervisión correspondiente al periodo o la entrega certificada, junto con la publicación de la factura por parte del contratista en el SECOP II – Plan de pagos.


 Intendente Jefe **CESAR AUGUSTO TORO GARCIA**
 Jefe Central de Agendamiento Upres Bogotá
 Supervisor orden de Compra No. 113667
 Correo electrónico: cesar.toro2226@correo.policia.gov.co
 No. Celular: 3103613359

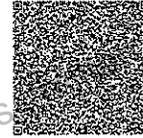


Autorización de numeración de facturación DIAN No. 18764062321907 del 20 de diciembre de 2023 al 20 de diciembre de 2024 con prefijo MLL del No. 15001 al 20000.

NIT 830.050.856-2

Somos Régimen Común

Resolución 0012220 de 26-12-2022
 Autopista Medellín Km, 3,9 vía Siberia Cota
 Costado Sur Zuca Plaza, Cota - Cundinamarca
 PBX: (571)650 0800 * FAX: (571)650 0816
 e-mail: facturacion@millenium.com.co



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA MLL16168
 Iva Régimen Común ICA 5 x 1000

CUFE: f6fc82ab78f61b651577944f5aa6b30bd536a18f78a0e0b07730725a42d2b39a369d7ea06d3374e7d6d4e7939b485ab4

Cliente: UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA

Nit: 901361596

Teléfono: 3144461445

Dirección: AVENIDA CALLE 12 NO. 79 A – 25

Fecha factura: 08 de agosto de 2024

Fecha validación: 08 de agosto de 2024 a las 01:46 PM

Fecha vencimiento: 07 de septiembre de 2024

Método de pago: Crédito

Medio de pago: Transferencia Débito Bancaria

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Agente en Sitio Agente general	54,00	\$3.353.777,03	\$181.103.959,62
Agente Front Office Agente general	16,00	\$3.353.777,22	\$53.660.435,52
Agente Front Office Agente profesional	1,00	\$5.835.090,79	\$5.835.090,79
Líder de calidad Jornada Ordinaria	2,00	\$6.733.812,39	\$13.467.624,78
Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria	3,00	\$7.905.124,49	\$23.715.373,47
Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	9,00	\$50.737,14	\$456.634,26
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	84,00	\$27.595,97	\$2.318.061,48
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps	1,00	\$1.115.102,04	\$1.115.102,04
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	280.000,00	\$1,12	\$313.600,00
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	6,00	\$5.519,18	\$33.115,08
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	10.146,00	\$27,00	\$273.942,00
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	2.398,00	\$6,06	\$14.531,88
Troncal SIP	100,00	\$42.141,00	\$4.214.100,00
WhatsApp for Business API setup	1,00	\$31,10	\$31,10
Chatbot dumb	31.833,00	\$70,05	\$2.229.901,65

Número de Orden 113667

Instrumento agregación Servicios BPO II

Supervisor CESAR AUGUSTO TORO GARCIA

Valor en Letras:

TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS CATORCE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS Y TREINTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE

SUBTOTAL: \$ 288.751.503,67

IVA (19,00 %): \$ 54.862.785,71

TOTAL: \$ 343.614.289,38

*Recibido
12/08/24
Q.30 AM*



Digitally signed by OLIMPIA IT S.A.S
 Date: 2024.08.08
 13:48:31 -05:00
 Location = Hesh: CO -
 1431740280176544E
 E34286488FD0A294
 EF3F163BC53FED4
 C7B3F541A99D7D2D



PRE - FACTURA JULIO 2024 / ORDEN DE COMPRA 113667



Facturar a: Unidad Prestadora de Salud Bogota
 Dirección: Avenida Calle 12 No. 79A - 25 Bodega No. 29
 Contacto: 3144461445 - 3505545629
 Ciudad: Bogotá D.C
 Atte: Omar Menandro Saenz - Cesa Augusto Toro Garcia

Código	Descripción	Cantidad Contratada	Cantidad Ejecutada	Valor Unitario	Total
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio Agente general	75	54,00	\$ 3.353.777	\$ 181.103.959,82
IT-BPO-27-1	Agente Front Office Agente general	16	16,00	\$ 3.353.777	\$ 53.660.436,52
IT-BPO-27-91	Agente Front Office Agente profesional	1	1,00	\$ 5.835.091	\$ 5.835.090,79
IT-BPO-38-7	Líder de calidad Jornada Ordinaria	3	2,00	\$ 6.733.812	\$ 13.467.624,78
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria	4	3,00	\$ 7.905.124	\$ 23.715.373,47
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	9	9,00	\$ 50.737	\$ 458.634,28
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	84	84,00	\$ 27.596	\$ 2.318.061,48
IT-BPO-52-1	Enlaces Dedicado entre puntos 10Mbps	1	1,00	\$ 1.115.102	\$ 1.115.102,04
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	280.000	280.000,00	\$ 1,12	\$ 313.600,00
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	6	6,00	\$ 5.519	\$ 33.115,08
IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/inbound Outbound de fijo a celular	50.000	10.146,00	\$ 27	\$ 273.942,00
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	20.000	2.398,00	\$ 6	\$ 14.531,88
IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	20.000	-	\$ 328	\$ -
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	140	100,00	\$ 42.141	\$ 4.214.100,00
IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API API	1	-	\$ 2.329	\$ -
IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API setup	1	1,00	\$ 31	\$ 31,10
IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API usuario activo	150.000	-	\$ 190	\$ -
IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	250.000	31.833,00	\$ 70,05	\$ 2.228.901,65
SUBTOTAL					\$ 288.761.503,67
IVA					\$ 54.862.785,71
TOTAL					\$ 343.614.289,38



Bogotá D. C., 01 de Agosto 2024

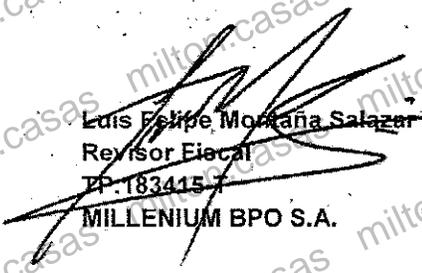
EL SUSCRITO REVISOR FISCAL

CERTIFICA

Que la sociedad **MILLENIUM BPO S.A.**, con **NIT.830050856-2**, empresa legalmente constituida según certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, ha cumplido con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de Diciembre 27 de 2002, en concordancia con la Ley 828 del año 2003.

La empresa ha efectuado oportunamente la liquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral tales como: EPS, ARL, AFP, así como los aportes parafiscales a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje; dejando constancia que se encuentra a PAZ Y SALVO por estos conceptos por los últimos seis meses.

Atentamente,


Luis Felipe Montaña Salazar
Revisor Fiscal
TP-1834157
MILLENIUM BPO S.A.

