

Página 1 de 10	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 5		

Nro. GS-2026- **147104** - **3** - GUTIC-20.1

Ibagué, 30 de junio de 2026

Señor coronel
EDGAR FERNANDO LÓPEZ GONZÁLEZ
Comandante Policía Metropolitana de Ibagué
Carrera 48 sur N° 157-199 Picalaña
Ibagué,

ASUNTO: informe de supervisión orden de compra **148980 CALL CENTER**

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO ____ O FINAL X

Periodo del informe de supervisión

Desde	17/07/2025	Hasta	19/05/2026
--------------	-------------------	--------------	-------------------

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 Comunicación Oficial GS-2025-078994-METIB del 17/07/2025, el señor teniente coronel JOSE JULIAN RIVEROS MUNERA, comandante Policía Metropolitana de Ibagué (E), obrando en calidad de ordenador del gasto, nombró como supervisor del contrato a la señora Subintendente LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO.

- Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión: Mensual.
- No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: 10

#INFORME DE SUPERVISION	PERIODO	No. COMUNICADO OFICIAL
1	21/07/2025 AL 30/07/2025	GS-2025-173139-DETOL
2	17/08/2025 AL 17/09/2025	GS-2025-199223-DETOL
3	17/09/2025 AL 17/10/2025	GS-2025-224080-DETOL
4	17/10/2025 AL 17/11/2025	GS-2025-250687-DETOL
5	17/11/2025 AL 17/12/2025	GS-2025-274579-DETOL
6	17/12/2026 AL 17/01/2026	GS-2026-010324-DETOL
7	17/01/2026 AL 17/02/2026	GS-2026-036124-DETOL
8	17/02/2026 AL 17/03/2026	GS-2026-061583-DETOL
9	17/03/2026 AL 17/04/2026	GS-2026-085936-DETOL
10	17/04/2026 AL 17/05/2026	GS-2026-113236-DETOL
11	17/05/2026 AL 19/05/2026	GS-2026-113260-DETOL

Información del contrato u orden de compra

Página 2 de 10 Código: 2BS-FR-0019 Fecha: 12-03-2021 Versión: 5		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		 POLICÍA NACIONAL																																																																																																										
Contrato No. / Orden de compra No.		148980 DEL 15/07/2025																																																																																																												
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra		LA POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA, REQUIERE CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMÁS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA ASÍ COMO INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITA A LA UPRES TOLIMA																																																																																																												
Contratista		BPM CONSULTING SAS NIT: 900011395-6																																																																																																												
Representante legal		Norberto Duarte Monsalve C.C 91278784 Milena.rico@bpmconsulting.com.co 3215734798																																																																																																												
Valor inicial del contrato u orden de compra		El valor estimado de la presente contratación es de DOSCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON CINCUENTA Y SIETE CENTAVOS (\$225.599.999,57) M/CTE., IVA incluido.																																																																																																												
Valor adiciones del contrato u orden de compra		\$337.713.930,48																																																																																																												
Valor total del contrato u orden de compra		El valor estimado de la presente contratación es de TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS TREINTA CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS (\$337.713.930,48) M/CTE., IVA incluido.																																																																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea</th> <th>Presupuesto</th> <th>Descripción</th> <th>Cant.</th> <th>Unidad</th> <th>Precio</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes</td> <td>7.0</td> <td>Mes</td> <td>183.586,08</td> <td>1.285.102,56</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente</td> <td>7.0</td> <td>Mes</td> <td>966.000,00</td> <td>6.762.000,00</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo</td> <td>7.0</td> <td>Mes</td> <td>60.000,00</td> <td>420.000,00</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto</td> <td>7.0</td> <td>Mes</td> <td>36.750,00</td> <td>257.250,00</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS</td> <td>7.0</td> <td>Mes</td> <td>60.000,00</td> <td>420.000,00</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td>bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes</td> <td>7.0</td> <td>Mes</td> <td>24.534.000,00</td> <td>171.738.000,00</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes</td> <td>14.0</td> <td>Día</td> <td>6.119,54</td> <td>85.673,56</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente</td> <td>14.0</td> <td>Día</td> <td>32.200,00</td> <td>450.800,00</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo</td> <td>14.0</td> <td>Día</td> <td>2.000,00</td> <td>28.000,00</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto</td> <td>14.0</td> <td>Día</td> <td>1.225,00</td> <td>17.150,00</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS</td> <td>14.0</td> <td>Día</td> <td>2.000,00</td> <td>28.000,00</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes</td> <td>14.0</td> <td>Día</td> <td>817.800,00</td> <td>11.449.200,00</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>CDP 29725</td> <td>bpo03--IVA</td> <td>1.0</td> <td>Unidad</td> <td>36.658.823,45</td> <td>36.658.823,45</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td colspan="2">229.599.999,57 COP</td> </tr> </tbody> </table>						Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total	1	CDP 29725	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	7.0	Mes	183.586,08	1.285.102,56	2	CDP 29725	bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	7.0	Mes	966.000,00	6.762.000,00	3	CDP 29725	bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	7.0	Mes	60.000,00	420.000,00	4	CDP 29725	bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	7.0	Mes	36.750,00	257.250,00	5	CDP 29725	bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	7.0	Mes	60.000,00	420.000,00	6		bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	7.0	Mes	24.534.000,00	171.738.000,00	7	CDP 29725	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	14.0	Día	6.119,54	85.673,56	8	CDP 29725	bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	14.0	Día	32.200,00	450.800,00	9	CDP 29725	bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	14.0	Día	2.000,00	28.000,00	10	CDP 29725	bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	14.0	Día	1.225,00	17.150,00	11	CDP 29725	bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	14.0	Día	2.000,00	28.000,00	12	CDP 29725	bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	14.0	Día	817.800,00	11.449.200,00	13	CDP 29725	bpo03--IVA	1.0	Unidad	36.658.823,45	36.658.823,45						229.599.999,57 COP	
Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total																																																																																																								
1	CDP 29725	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	7.0	Mes	183.586,08	1.285.102,56																																																																																																								
2	CDP 29725	bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	7.0	Mes	966.000,00	6.762.000,00																																																																																																								
3	CDP 29725	bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	7.0	Mes	60.000,00	420.000,00																																																																																																								
4	CDP 29725	bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	7.0	Mes	36.750,00	257.250,00																																																																																																								
5	CDP 29725	bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	7.0	Mes	60.000,00	420.000,00																																																																																																								
6		bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	7.0	Mes	24.534.000,00	171.738.000,00																																																																																																								
7	CDP 29725	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	14.0	Día	6.119,54	85.673,56																																																																																																								
8	CDP 29725	bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	14.0	Día	32.200,00	450.800,00																																																																																																								
9	CDP 29725	bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	14.0	Día	2.000,00	28.000,00																																																																																																								
10	CDP 29725	bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	14.0	Día	1.225,00	17.150,00																																																																																																								
11	CDP 29725	bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	14.0	Día	2.000,00	28.000,00																																																																																																								
12	CDP 29725	bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	14.0	Día	817.800,00	11.449.200,00																																																																																																								
13	CDP 29725	bpo03--IVA	1.0	Unidad	36.658.823,45	36.658.823,45																																																																																																								
					229.599.999,57 COP																																																																																																									

ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE
CONTRATOSINFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES
DE COMPRA

POLICÍA NACIONAL

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 29725	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	7.0	Mes	183.586,08	1.285.102,56
2	CDP 29725	bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	7.0	Mes	966.000,00	6.762.000,00
3	CDP 29725	bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	7.0	Mes	60.000,00	420.000,00
4	CDP 29725	bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	7.0	Mes	36.750,00	257.250,00
5	CDP 29725	bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	7.0	Mes	60.000,00	420.000,00
6		bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	7.0	Mes	24.534.000,00	171.738.000,00
7	CDP 29725	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	12.0	Día	6.119,54	73.434,48
Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
8	CDP 29725	bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	12.0	Día	32.176,63	386.119,56
9	CDP 29725	bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	11.0	Día	2.000,00	22.000,00
10	CDP 29725	bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	13.0	Día	1.225,00	15.925,00
11	CDP 29725	bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	11.0	Día	2.000,00	22.000,00
12	CDP 29725	bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	10.0	Día	817.800,00	8.178.000,00
13	CDP 29725	bpo03--IVA	1.0	Unidad	53.920.711,58	53.920.711,58
14	CDP 16926	bpo03--Aumento SMMMLV	1.0	Unidad	11.000.994,98	11.000.994,98
15	CDP 16926	bpo03--Aumento IPC	1.0	Unidad	133.246,28	133.246,28
16	CDP 16926	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	79.0	Día	6.431,64	508.099,56
17	CDP 16926	bpo03--2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	79.0	Día	33.817,64	2.671.593,56
18	CDP 16926	bpo03--3 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	79.0	Día	2.102,00	166.058,00
19	CDP 16926	bpo03--4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	79.0	Día	1.287,48	101.710,92
20	CDP 16926	bpo03--5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	79.0	Día	2.102,00	166.058,00
21	CDP 16926	bpo03--6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	79.0	Día	1.005.894,00	79.465.626,00
						337.713.930,48 COP

Plazo de ejecución inicial

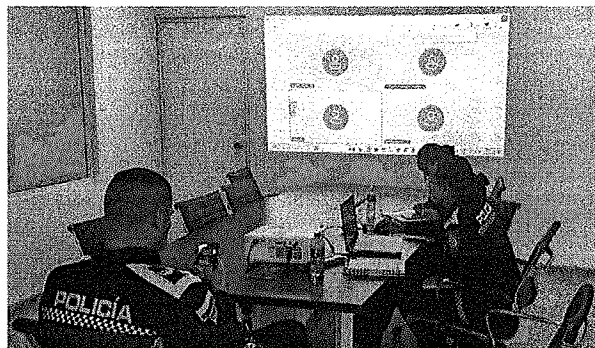
siete (7) meses y catorce (14) días

Página 4 de 10	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 5		
INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	21/07/2025	
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	28/02/2026	
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	01/03/2026	
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	19/05/2026	
Adiciones	Adición 001 \$112.113.930,91	
Modificatorios	001	
Prorrogas	Dos (2) meses y diecinueve (19) días	
Otros	N/A.	

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

1.1 Acciones adelantadas:

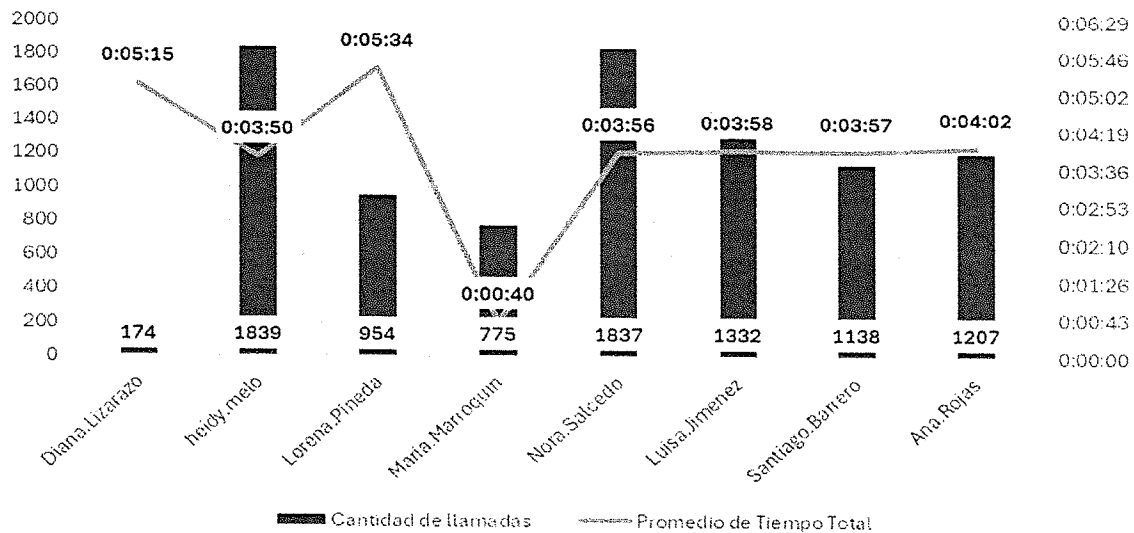
- Mediante llamada telefónica con la entidad, se realizan ajustes al servicio en cuanto a usuarios y retroalimentación constante, con el fin de prestar una atención con calidad.
- Mediante la plataforma TEAMS, se tiene permanente comunicación con los operarios, con el fin de despejar dudas, enviar información de agendas e informar novedades en cuanto al servicio.
- Mediante comunicado oficial No. GS-2025-254087-DETOL se realizó a la entidad solicitud de reducción de presupuesto
- Mediante la plataforma TEAMS, se tiene permanente comunicación con los operarios, con el fin de despejar dudas, enviar información de agendas e informar novedades en cuanto al servicio.
- Se realizo solicitud mediante comunicado oficial GS-2025-254087-DETOL-para reducción de \$4.000.000,00 por parte de mi Intendente Mónica Duarte supervisora encargada.
- Se realizo solicitud mediante comunicado oficial GS-2025-266136-DETOL para realizar intensificación de recordatorio de citas mediante mensajes de texto y llamada telefónica. por parte de mi Intendente Mónica Duarte supervisora encargada.
- Se realizo justificación de reserva presupuestal mediante comunicado oficial GS-2026-000457-DETOL por valor de \$341.035,25.
- Entidad envió comunicado oficial solicitando ajuste de tarifas, por parte de la supervisión y con el apoyo de la contadora de la unidad se realizo verificación y posteriormente se realizo comunicado oficial GS-2026-015087-DETOL, que tiene por asunto: solicitud aceptación modificación, adición y prorroga, una vez enviada respuesta por la entidad ACEPTACION se procede a realizar solicitud plan de compras, estudio previo de adición, solicitud de CDP y solicitud al ordenador del gasto. En estos momentos se espera respuesta por parte de contratos METIB para solicitar registro presupuestal y seguir con el trámite.
- Entidad emitió facturas mes de enero SBPM – 7599 y febrero SBPM – 7709 pero a la fecha de la supervisión la tesorera mediante correo informa que no se ha realizado ningún pago en esta vigencia.
- Así mismo se realizó reunión de verificación funcionamiento e indicadores con la entidad BPM Consulting y nuevas estrategias para implementar en el servicio mesa de trabajo con el Jefe de UPRES DETOL Mayor. Saul Castilla Castilla, Jefe Grupo Prestador Capitán. Luz Adriana Rodríguez y Jefe ESPRI BAIBA IT. Mónica Duarte.



11. Se realizó pago facturas mes de enero SBPM – 7599 y febrero SBPM – 7709
12. Se recibió informe marzo y factura del mes de marzo SBPM-7814 pero a la fecha de la supervisión no se ha realizado el pago

DÍA	FECHA	ENTRANTE	ATENDIDA	ABANDONADA	ATENDIDAS U MIGRALES	NDA%	DS%	TIC
lunes	2/03/2026	782	414	368	7	53%	1%	00:04:58
martes	3/03/2026	923	475	448	97	51%	11%	00:04:07
miércoles	4/03/2026	623	370	253	128	59%	21%	00:04:51
jueves	5/03/2026	478	385	93	248	81%	52%	00:03:18
viernes	6/03/2026	533	371	162	4	70%	1%	00:04:20
sábado	7/03/2026	274	138	136	93	50%	34%	00:02:47
lunes	9/03/2026	648	351	297	97	54%	15%	00:03:48
martes	10/03/2026	627	425	202	235	68%	37%	00:03:54
miércoles	11/03/2026	505	420	85	279	83%	55%	00:03:21
jueves	12/03/2026	353	333	20	277	94%	78%	00:03:24
viernes	13/03/2026	763	483	280	114	63%	15%	00:04:20
sábado	14/03/2026	105	104	1	103	99%	98%	00:02:14
lunes	16/03/2026	549	424	125	221	77%	40%	00:03:30
martes	17/03/2026	491	408	83	276	83%	57%	00:03:25
miércoles	18/03/2026	381	346	35	308	91%	81%	00:03:05
jueves	19/03/2026	341	331	10	312	97%	91%	00:02:35
viernes	20/03/2026	641	469	172	203	73%	32%	00:03:23
sábado	21/03/2026	89	86	3	82	97%	92%	00:03:20
martes	24/03/2026	653	511	142	264	78%	40%	00:03:05
miércoles	25/03/2026	681	543	138	344	80%	51%	00:02:43
jueves	26/03/2026	451	321	130	4	71%	1%	00:07:07
viernes	27/03/2026	691	457	234	23	66%	3%	00:04:30
sábado	28/03/2026	469	255	214	88	54%	19%	00:03:47
lunes	30/03/2026	727	407	320	99	56%	14%	00:04:27
martes	31/03/2026	593	429	164	222	72%	37%	00:03:25
		13432	9256	4176	4130	69%	31%	00:03:53

Gestión por Agente



13. Se recibió informe abril y factura del mes de abril SBPM-7970 pero a la fecha de la supervisión no se ha realizado el pago

Fecha	Horario	Atendidos	Atendidos	Atendidos	Atendidos	Atendidos	Atendidos	Atendidos
Miércoles	16-04-2020	426	255	144	170	71%	34%	00:04:15
Jueves	20-04-2020	56	0	56	0	0%	0%	00:02:00
Viernes	20-04-2020	73	0	73	0	0%	0%	00:00:00
Sábado	25-04-2020	129	154	25	111	87%	50%	00:03:33
Domingo	16-04-2020	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	00:00:00
Lunes	20-04-2020	843	487	376	33	55%	4%	00:04:16
Martes	20-04-2020	534	455	189	174	71%	27%	00:02:47
Miércoles	20-04-2020	582	365	202	118	85%	22%	00:02:27
Jueves	20-04-2020	506	417	91	227	82%	45%	00:05:10
Viernes	20-04-2020	623	464	142	118	77%	18%	00:04:01
Sábado	25-04-2020	145	142	6	117	84%	73%	00:02:54
Domingo	16-04-2020	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	00:00:00
Lunes	20-04-2020	713	455	247	181	66%	25%	00:03:21
Martes	20-04-2020	625	421	185	178	98%	29%	00:02:14
Miércoles	20-04-2020	432	348	86	202	80%	47%	00:02:14
Jueves	20-04-2020	547	360	157	233	71%	43%	00:02:54
Viernes	20-04-2020	600	474	425	101	50%	11%	00:03:47
Sábado	20-04-2020	176	135	3	123	98%	83%	00:01:06
Domingo	16-04-2020	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	00:00:00
Lunes	20-04-2020	778	470	308	112	80%	14%	00:03:28
Martes	21-04-2020	587	404	174	189	70%	32%	00:03:10
Miércoles	22-04-2020	547	352	185	170	54%	27%	00:03:25
Jueves	23-04-2020	513	377	136	164	73%	38%	00:00:00
Viernes	24-04-2020	755	512	277	85	68%	7%	00:03:30
Sábado	25-04-2020	202	161	11	130	65%	64%	00:02:53
Domingo	25-04-2020	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	00:00:00
Lunes	27-04-2020	450	351	89	2	80%	1%	00:03:35
Martes	28-04-2020	731	424	292	4	60%	1%	00:04:29
Miércoles	29-04-2020	712	426	283	10	60%	1%	00:04:30
Jueves	30-04-2020	724	483	241	92	67%	12%	00:04:11
Sábado								

Motivo de llamada	Cant	%
Asignacion	7944	65,70%
Informacion general	3361	27,80%
Cancelacion	377	3,12%
Confirmacion	196	1,62%
Reprogramacion	158	1,31%
Asignacion de cita-no	45	0,37%
Promocion y prevencion	8	0,07%
Asignación de cita	2	0,02%
Total general	12091	100,00%

14. Se recibió informe mayo y factura hasta el 19 mayo SBPM-8085 se realizó pago 18-06-2026

DI	FECHA	ENTRANTE	ATENDIDA	ABANDONADA	ATENDIDAS U	NDA%	NDS%	TMO
				S	MERAL			
sábado	2/05/2026	238	209	29	134	88%	56%	00:03:29
lunes	4/05/2026	745	493	252	128	66%	17%	00:04:01
martes	5/05/2026	606	419	187	173	69%	29%	00:03:42
miércoles	6/05/2026	579	375	204	193	65%	33%	00:04:06
jueves	7/05/2026	463	354	109	195	76%	42%	00:02:47
viernes	8/05/2026	559	451	108	110	81%	20%	00:02:27
sábado	9/05/2026	120	116	4	113	97%	94%	00:03:09
lunes	11/05/2026	584	404	180	179	69%	31%	00:03:37
martes	12/05/2026	640	426	214	207	67%	32%	00:03:53
miércoles	13/05/2026	494	386	108	259	78%	52%	00:03:23
jueves	14/05/2026	448	372	76	250	83%	56%	00:02:14
viernes	15/05/2026	705	488	217	136	69%	19%	00:02:14
sábado	16/05/2026	100	99	1	94	99%	94%	00:03:32
Mayo		6301	4592	1709	2171	73%	34%	00:03:41

Motivo de llamada	Cant	%
Asignacion	3917	66,74%
Informacion general	1521	25,92%
Cancelacion	181	3,08%
Confirmacion	127	2,16%
Reprogramacion	81	1,38%
Asignacion de cita-no	34	0,58%
Promocion y prevencion	8	0,14%
Total general	5869	100,00%

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
El contratista debe realizar el pago de las prestaciones sociales a las que está obligado de acuerdo a la modalidad de contrato que tenga con las personas que prestan sus servicios	SI	

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

CONDICIONES TECNICAS MINIMAS	CUMPLE	OBSERVACIONES
Las relacionadas en el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024 "Cláusula 7 Obligaciones de los proveedores.	SI	

2.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA:

Durante la ejecución del contrato no se presentaron novedades, situaciones anormales o de relevancia.

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

Página 8 de 10	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		

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido (336) días calendario desde que inició el plazo de ejecución finalizo plazo de ejecución.

16. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:

La estipulada en la **Cláusula 12 Facturación y Pago** establecida en el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024.

Cláusula 12 Facturación y pago

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

- (i) Informe de la prestación de los servicios BPO.
- (ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.
- (iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto. Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.
- (iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.
- (v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio.
- (vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros. Para el pago de la última factura, es necesario que el proveedor aporte los soportes documentales que evidencien que se encuentra a paz y salvo con el pago de la liquidación del o los trabajadores que prestaron el servicio en la Orden de Compra o en su defecto el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal que demuestre la continuidad de la relación laboral con los trabajadores posterior a la terminación de la Orden de Compra. Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian y normativa complementaria, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución.

En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor. El Proveedor debe publicar copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los OCHO (8) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha de presentación de la factura. Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar la factura dentro de los tres (3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los Treinta (30) días calendario siguientes. Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad Compradora solicitará las correcciones al Proveedor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al rechazo; el término de Treinta (30) días calendario empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura. La Entidad Compradora deberá entregar el Comprobante de Pago, incluyendo detalle de descuentos y retenciones realizados al Proveedor y publicarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles siguientes al pago efectivo. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de uno o más facturas debidamente emitidas por el proveedor, se causarán los siguientes efectos:

- (i) Si se encuentra en mora en el pago por 60 días calendario, el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en la cancelación de los pagos en mora;
- (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes. El proveedor deberá 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

Página 9 de 10	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 5		
INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		

establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

13.1 Plazo y vigencia del Acuerdo Marco: El presente Acuerdo Marco tendrá un plazo de ejecución de DOS (2) AÑOS contados a partir del acta de inicio, la cual será suscrita por las partes una vez se ponga en funcionamiento el Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. El plazo de vigencia finalizará en la fecha en que culmine el plazo para la ejecución de las Órdenes de Compra.

NOMBRE BENEFICIARIO: BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANA.
BANCO: BANCOLOMBIA
TIPO DE CUENTA: CORRIENTE
NUMERO DE CUENTA: 59645410178

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	\$ 337.713.930,48	100,00%
Valor total de las entregas	\$ 336.937.487,26	99,77%
Valor total facturado	\$ 336.937.487,26	99,77%
Valor facturado pendiente de pago	\$ 0,00	0%
Valor pagado	\$ 336.937.487,26	99,77%
Valor pendiente de entrega	\$ 776.443,22	0,23%

b. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo informado (la supervisión deberá relacionar de manera discriminada lo correspondiente a la ejecución del contrato u orden de compra únicamente del periodo que está informando)							
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	\$10.554.617,82	09/09/2025	\$10.554.617,82	SBPM 6466	\$ 9.853.045,82	\$701.572,00	327041025
02	\$30.567.565,80	03/10/2025	\$30.567.565,80	SBPM 6632	\$ 28.535.722,80	\$2.031.843,00	371438525
03	\$30.566.616,18	11/11/2025	\$30.566.616,18	SBPM 6830	\$28.534.835,18	\$2.031.781,00	431082325
04	\$30.570.164,76	18/12/2025	\$30.570.164,76	SBPM 7020	\$28.538.146,76	\$2.032.018,00	509069825
05	\$30.749.999,94	24/12/2025	\$30.749.999,94	SBPM 7162	\$28.706.029,94	\$2.043.970,00	523619925
06	\$30.749.999,94	29/12/2025	\$30.749.999,94	SBPM 7241	\$28.706.029,94	\$2.043.970,00	539924725
07	\$37.279.831,55	05/03/2026	\$37.620.866,80	SBPM - 7599	\$34.779.149,55	\$2.500.682,00	81211226
	\$341.035,25	19/03/2026	\$341.035,25		\$341.035,25	\$0,00	81204726
08	\$24.220.168,33	08/04/2026	\$24.220.168,33	SBPM - 7709	\$24.220.168,33	\$2.503.224,00	107421426
	\$13.438.966,68	08/04/2026	\$13.438.966,68		\$13.438.966,68	\$0,00	107423526
09	\$37.424.075,47	23/04/2026	\$37.424.075,47	SBPM-7814	\$34.936.475,47	\$2.487.600,00	129827726
10	\$37.443.010,71	22/05/2026	\$37.443.010,71	SBPM- 7970	\$34.954.151,71	\$2.488.859,00	177825826
11	\$23.031.434,83	25/06/2026	\$23.031.434,83	SBPM-8085	\$21.500.522,83	\$1.530.912,00	233401226

Página 10 de 10	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		

4.2 Entrada de Bienes: N/A

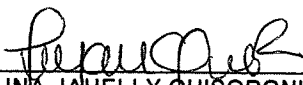
5. RECOMENDACIONES: N/A

6. CONCLUSIONES:

El supervisor, deberá marcar con una (x) las casillas según corresponda al periodo entregado, con el fin de que la administración tenga claridad frente al cumplimiento o no del contratista. El no diligenciamiento será causal de la devolución del respectivo informe de supervisión.

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,

Firma 
 Subintendente LINA JAHALLY QUISOBONI RENGIFO
 Supervisor orden de compra N°148980
 Lina.quisoboni@correo.policia.gov.co
 3143514113