

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	31/12/2024

**INFORME MENSUAL DE SUPERVISION No. 5
CONTRATO - CONVENIO – ORDEN DE COMPRA No. 148870 Cto. 141 DE 2025**

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA

Contratista	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
Identificación	800211401-8
Fecha de suscripción del Contrato/convenio/orden de compra	11/07/2025
Objeto	Prestar los servicios especializados de un centro de contacto para la Superintendencia Nacional de Salud.
Plazo Final de Ejecución	12 meses
Fecha de Inicio	1 de agosto de 2025
Fecha de Finalización	31 de julio de 2026
No. Expediente Electrónico	2025940011607000001E

2. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Modificación No.	Modificadorio No. 1
Fecha	Agosto de 2025
Objeto de la modificación	Adición \$ 6.973.480.319,99 Nuevo valor \$ 33.277.901.216,74

3. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA

Valor inicial del Contrato/convenio/orden de compra:	\$ 26.304.420.896,75
	<u>Presupuesto vigencia 2025</u>
	\$ 10.562.291.510,97
	<u>Presupuesto vigencia 2026</u>
	\$ 15.742.129.385,78

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

Valor adiciones:	\$ 6.973.480.319,99
Valor reducciones:	\$ 0
Valor pagado a la fecha:	\$ 10.652.569.174,24
Valor de la factura - presente pago (A) 1 A 17 DIC/2025:	\$ 1.569.466.228,64
Valor de la factura - presente pago (B):18 a 31 DIC / 2025:	\$ 1.198.115.990,88
Valor total presente pago:	\$ 2.767.582.219,52
Saldo del Contrato/convenio/orden de compra por pagar	\$ 22.625.332.042,50
Saldo del Contrato/convenio/orden de compra por ejecutar:	\$ 22.625.332.042,50
Valor total final:	\$ 33.277.901.216,74

De conformidad con la forma de pago establecida en el contrato/convenio/orden de compra, el contratista ha presentado las siguientes facturas o cuentas de cobro o documento equivalente:

Vigencia	N. de factura o cuenta de Cobro	Número Orden de pago	Mes Servicio Pagado	Fecha	Valor pagado
				Valor Pagado	\$ 10.652.569.174,24
2025	Tramite Actual		Diciembre/2025		\$ 2.767.582.219,52
Valor Total de los Pagos luego de aplicar el presente pago (Diciembre)					\$ 13.421.961.636,85
Saldo del Contrato					\$ 19.857.749.822,98

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

4. IDENTIFICACIÓN DE LAS GARANTIAS

Concepto	Detalle		
Tipo de garantía	Póliza de seguro		
Nombre del garante	Berkley International Seguros Colombia S.A.		
Número de la garantía	93359		
Contratista Tomador	Superintendencia Nacional de Salud		
Beneficiario	Superintendencia Nacional de Salud		
Anexo No	NA		
Amparos	Vigencia		Valor asegurado
	Desde	Hasta	
Calidad del Servicio	11/07/2025	01/02/2027	\$ 2.630.442.089,67
Cumplimiento del Contrato	11/07/2025	01/02/2027	\$ 2.630.442.089,67
Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales	11/07/2025	01/08/2029	\$ 1.315.221.044,83

NOTA: Considerando la adición de la Orden de Compra / Contrato, se requirió al contratista la actualización de la póliza. Para la modificación No. 1 así:

Concepto	Detalle (Modificadorio N. 1)		
Tipo de garantía	Póliza de seguro		
Nombre del garante	Berkley International Seguros Colombia S.A.		
Número de la garantía	93359 - 2		
Contratista Tomador	Superintendencia Nacional de Salud		
Beneficiario	Superintendencia Nacional de Salud		
Anexo No	NA		
Amparos	Vigencia		Valor asegurado
	Desde	Hasta	
Calidad del Servicio	11/07/2025	01/02/2027	\$ 3.327.790.121,67
Cumplimiento del Contrato	11/07/2025	01/02/2027	\$ 3.327.790.121,67
Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales	11/07/2025	01/08/2029	\$ 1.663.895.060,83

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

5. INFORMACIÓN SOBRE AVANCE DEL CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA

5.1 SERVICIOS Y/O PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN CORRESPONDIENTES AL PERIODO DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025.

La bitácora de seguimiento con los soportes de ejecución se puede consultar en el siguiente enlace o en la siguiente ruta de ubicación: [SOPORTES DE EJECUCIÓN-FACTURACIÓN MENSUAL](#). Las actividades desarrolladas por el contratista en el periodo descrito anteriormente, relacionadas con cada una de las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III / Orden de Compra N. 148870 y sus anexos se desagregan a continuación y así mismo se detallan las evidencias o soportes, con lo cual se verifica el cumplimiento a satisfacción de las condiciones acordadas y establecidas así:

OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS EN LA PRESENTE OPERACIÓN SECUNDARIA O.C. N. 148870:

(1) 7.50 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17. (Minuta AMP)

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad Supervisor	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la constitución de la garantía en el plazo establecido, y que cumpla con las especificaciones para la aprobación.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(2) 7.51 Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la evidencia de vinculación de población prioritaria.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(3) 7.52 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificación de los soportes enviados por el Contratista.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(4) 7.53 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificación de la certificación.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(5) 7.54 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar que el contratista OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC con Nit. 800211401, este creado en SIIF.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(6) 7.55 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar suscripción del acta de inicio y cronograma.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(7) 7.56 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Revisar cumplimiento de normativa / Políticas y Procedimientos de protección de datos.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(8) 7.57 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Revisar cumplimiento de normativa / Políticas y Procedimientos de protección de datos.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(9) 7.58 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar Certificación de análisis de vulnerabilidades y el Procedimiento Plan de Gestión de Continuidad del Negocio.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(10) 7.59 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Revisar estrategias a partir del Informe mensual y el Procedimiento Plan de Gestión de Continuidad del Negocio.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(11) 7.60 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar cumplimiento de capacitaciones, conforme al informe de formación presentado.	Informes o actas: Diciembre 2025	Enero 2026

(12) 7.61 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Monitorear cumplimiento de plazos del AMP, específicamente O.C. N. 148870.	Cronograma de ejecución y/o informes de avance: Diciembre 2025	Enero 2026

(13) 7.62 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar el Procedimiento y Protocolo de Contingencia PQR.	Plan de contingencia, reportes de activación Diciembre 2025	Enero 2026

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(14) 7.63 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar Certificación Back Up e Informe de Disponibilidad.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(15) 7.64 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar el seguimiento de caídas.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(16) 7.65 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales; dentro de las cuales se encuentra el compromiso de Confidencialidad.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(17) 7.66 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar cumplimiento de ANS establecidos, luego del periodo de estabilización y el Tablero de Control donde se encuentran los indicadores de los niveles de servicio.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(18) 7.67 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la Certificación de compromiso con la transparencia, ética pública y gratuidad.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(19) 7.68 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Solicitar soportes de pago de seguridad social	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(20) 7.69 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la certificación de Enlace Dedicado.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(21) 7.70 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar reclamos recibidos.	No se recibieron reclamos, consultas y/o solicitudes de CCE. N/A	Enero 2026

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(22) 7.71 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar implementación de cambios solicitados.	No se presentaron cambios en las configuraciones de los servicios. N/A	Enero 2026

(23) 7.72 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Supervisar actividades de bienestar laboral	Informe de actividades de Bienestar. Diciembre 2025	Enero 2026

(24) 7.73 Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar cumplimiento de normativa de teletrabajo	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(25) 7.74 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar el cumplimiento y la oportunidad a cada una de las reuniones, requerimientos y solicitudes realizadas.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(26) 7.75 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar el plan de cultura y bienestar con sus actualizaciones y el reporte a CCE.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(27) 7.76 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar vinculación laboral conforme al CST	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(28) 7.77 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar el reporte de Terceros Jurídicos de SIIF.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(29) 7.78 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la Certificación Troncal SIP.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(30) 7.79 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
N/A	N/A	N/A

(31) 7.80 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la existencia o no de la certificación de Enlace Dedicado.	Para este periodo el proveedor no prestó esta interconexión. Valor de Factura Cero. Diciembre 2025	Enero 2026

(32) 7.81 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Solicitar evidencia de pagos laborales y fiscales	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(33) 7.82 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje. De no hacerlo, dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
No aplica, no se dio puntaje adicional	N/A	N/A

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(34) 7.83 El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Revisar entrega de información (Archivo Tablero de Control).	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(35) 7.84 El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la certificación de cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo N. 1 del AMP.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(36) 7.85 El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar la certificación de análisis de vulnerabilidades de la Infraestructura tecnológica.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(37) 7.86 El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar mediante el Informe Mensual, el cumplimiento de lo dispuesto en las Fichas Técnicas del AMP.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(38) 7.87 Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Monitorear tiempos y obligaciones en la ejecución de la presente Orden de Compra.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(39) 7.88 Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar constitución de garantía de cumplimiento	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(40) 7.89 En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
No aplica, no se presentaron eventos de fuerza mayor.	N/A	N/A

(41) 7.90 Facturar de conformidad con la Cláusula 12. (Minuta AMP)

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar facturación conforme a cláusula 12 (Minuta AMP)	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 202625

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

(42) 7.91 Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Supervisar cumplimiento de normas de SST	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

(43) 7.92 Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la orden de compra, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha
Verificar que el proveedor implemente medidas de acompañamiento psicosocial para el recurso humano expuesto a riesgos, conforme a la normativa vigente.	Soportes ubicados en: Diciembre 2025	Enero 2026

NOTA 1: Forma parte del presente documento el informe de actividades previamente entregado por el contratista en Enero el cual incluye: 1. Detalle del cumplimiento de cada una de las obligaciones de la operación secundaria O.C. 148870 con sus debidos soportes 2. Evidencia de los entregables 3. Balance Financiero.

NOTA 2: El informe de supervisión y el informe de actividades entregado por el contratista se publicará en la plataforma destinada por Colombia Compra Eficiente y reposan igualmente en el expediente contractual electrónico. Si hay entregables físicos el respectivo soporte reposará en el expediente contractual.

NOTA 3: En Diciembre de 2025 y Enero de 2026 el contratista remitió la prefactura por los servicios de Diciembre de 2025.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

5.2. ESTADO Y AVANCE DEL CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA

El Contrato/convenio/orden de compra No. 148870 de 2025 se encuentra EN EJECUCIÓN, con el siguiente porcentaje de AVANCE:

AVANCE FINANCIERO: **40.33%**

AVANCE TÉCNICO: **41.67%**

6. NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA

N/A

7. RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SUPERVISIÓN O INTERVENTORIA

En cumplimiento de los deberes establecidos para los supervisores en los artículos 83° y 84° de la Ley 1474 de 2011, la demás normatividad vigente, el Manual de Supervisión e Interventoría y en el Manual de Contratación de la entidad, a continuación, se señalan las actividades adelantadas por el (la) suscrito (a):

7.1 EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

A continuación, se detallan los servicios prestados y las cantidades ejecutadas durante el mes de Diciembre de 2025, de acuerdo con el reporte remitido por el contratista:

7.2 VERIFICACIÓN DE LOS ÍTEMS DE SERVICIO INCLUIDOS EN LA FACTURA POR CONCEPTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2025, EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA.

FACTURA 1- 17 DIC

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

Dirección Carrera 68A N.º 24B – 10 Edificio Plaza Claro
Tel. 601 722 4000 Ciudad
Fecha y Hora de generación: 19/12/2025 12:20 p.m.
OrderReference 148870
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014664

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL
Fecha de Emisión 19/12/2025
Fecha de Vencimiento 19/01/2026

CUFE: 07a94d5e4b5e79a43b67946e59a665cf0c5007811cb76b4cd2585d21d53f57a45d56e6b79bb52520baa5e09def18137e

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Troncal SIP	17/12/2025	85,00	COP 23.568,20	COP 2.003.297,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	17/12/2025	217.277,00	COP 2,08	COP 451.936,16
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	17/12/2025	3.265,00	COP 2,08	COP 6.791,20
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	17/12/2025	181,00	COP 2,08	COP 376,48
Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound entre fijos en ciudades p	17/12/2025	38.187,00	COP 24,94	COP 952.383,78
Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a larga distancia	17/12/2025	3.672,00	COP 24,94	COP 91.579,68
Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a celular	17/12/2025	90.621,00	COP 24,94	COP 2.260.087,74
Click to call	17/12/2025	1,00	COP 93.520,00	COP 93.520,00
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	17/12/2025	22.418,00	COP 4,16	COP 93.258,88
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	17/12/2025	62,33	COP 4.904.158,76	COP 305.676.215,51
Agente en Sitio - Agente técnico - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	17/12/2025	2,83	COP 22.118.094,62	COP 62.594.207,77
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias de la salud y afines - Jornada	17/12/2025	5,67	COP 8.990.732,92	COP 50.977.455,66
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Client	17/12/2025	2,27	COP 8.783.491,60	COP 19.938.525,93
Agente Front Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro - Zona 1	17/12/2025	23,78	COP 4.701.530,87	COP 111.802.404,09
Agente Front Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro - Zona 2	17/12/2025	14,15	COP 4.701.530,87	COP 66.526.661,81
Agente Front Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro - Zona 3	17/12/2025	17,55	COP 4.701.530,87	COP 82.511.866,77
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Age	17/12/2025	0,57	COP 5.309.809,23	COP 3.026.591,26
Agente para atención con Videollamada - Agente técnico - Jornada Ordinari	17/12/2025	1,13	COP 4.907.622,46	COP 5.545.613,38
Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Servicio 7x24 -	17/12/2025	2,72	COP 32.294.720,22	COP 87.841.639,00
Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	17/12/2025	2,27	COP 10.785.767,79	COP 24.483.670,18
Gerente de proyecto	17/12/2025	0,57	COP 21.020.167,23	COP 11.981.495,32
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	17/12/2025	0,57	COP 14.879.521,57	COP 8.481.327,29
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 2 - Con herramienta	17/12/2025	0,57	COP 14.879.521,57	COP 8.481.327,29
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 3 - Con herramienta	17/12/2025	0,57	COP 14.879.521,57	COP 8.481.327,29

Dirección Carrera 68A N.º 24B – 10 Edificio Plaza Claro
Tel. 601 722 4000 Ciudad
Fecha y Hora de generación: 19/12/2025 12:20 p.m.
OrderReference 148870
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014664

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL
Fecha de Emisión 19/12/2025
Fecha de Vencimiento 19/01/2026

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Ampila - Con herramienta	17/12/2025	7,37	COP 8.738.875,91	COP 64.405.515,46
Lider de calidad - Jornada Ordinaria - Ampila - Con herramienta	17/12/2025	7,37	COP 7.715.434,96	COP 56.962.755,66
Formador - Jornada Ordinaria	17/12/2025	0,57	COP 6.691.994,02	COP 3.814.436,59
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	17/12/2025	87,83	COP 78.017,22	COP 6.852.252,43
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	17/12/2025	2,27	COP 62.346,67	COP 141.526,94
Troncal SIP	17/12/2025	28,33	COP 23.568,20	COP 667.687,11
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	17/12/2025	47,03	COP 4.904.158,76	COP 230.642.586,48
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias de la salud y afines - Jornada	17/12/2025	4,97	COP 8.990.732,92	COP 44.583.942,61
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Client	17/12/2025	0,57	COP 8.783.491,60	COP 5.006.590,21
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Ampila - Con herramienta	17/12/2025	2,27	COP 8.738.875,91	COP 19.837.248,32
Lider de calidad - Jornada Ordinaria - Ampila - Con herramienta	17/12/2025	2,27	COP 7.715.434,96	COP 17.514.037,36
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	17/12/2025	52,70	COP 78.017,22	COP 4.111.507,49
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	17/12/2025	0,57	COP 62.346,67	COP 35.537,60

Factura correspondiente al periodo del 1 al 17 de diciembre de 2025
#S19-10-00;OC148870-2025;maria.echeverry@supersalud.gov.co#5

Importe en Letras

SON: Mil Quinientos Sesenta Y Nueve Millones Cuatrocientos Sesenta Y Seis Mil Doscientos Veintiocho Pesos Con Sesenta Y Cuatro Centavos

Banco
Tipo y No. de Cuenta
Nombre del Beneficiario
Forma y Medio de pago

Banco Davivienda S.A
Ahorros 009700055917
Outsourcing S.A.S BIC
CREDITO / TRANSFERENCIA

SUBTOTAL	COP 1.318.879.183,73
IVA	COP 250.587.044,91
TOTAL	COP 1.569.466.228,64

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

FACTURA 18- 31 DIC

Dirección Carrera 68A N.º 24B – 10 Edificio Plaza Claro
Tel. 601 722 4000 **Ciudad**
Fecha y Hora de generación: 16/01/2026 11:01 a.m.
OrderReference 148870
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA No. OSFE - 1014749

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL
Fecha de Emisión 16/01/2026
Fecha de Vencimiento 16/02/2026

CUFE: baf1846e7a91b492bbcd68e528cdcbab0ef24856adfec4fb8fa942bd6751d8879940d726cc2a39374bba25407e81dec

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Troncal SIP	31/12/2025	65,00	COP 23.568,20	COP 1.531.933,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	31/12/2025	140.518,00	COP 2,08	COP 292.277,44
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	31/12/2025	4.698,00	COP 2,08	COP 9.771,84
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	31/12/2025	80,00	COP 2,08	COP 166,40
Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound entre fijos en ciudades p	31/12/2025	29.055,00	COP 24,94	COP 724.631,70
Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a larga distancia	31/12/2025	3.860,00	COP 24,94	COP 96.268,40
Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a celular	31/12/2025	63.446,00	COP 24,94	COP 1.582.343,24
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	31/12/2025	4.639,00	COP 4,16	COP 19.298,24
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	31/12/2025	47,67	COP 4.904.158,76	COP 233.781.248,09
Agente en Sitio - Agente técnico - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	31/12/2025	2,17	COP 22.118.094,62	COP 47.996.265,33
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias de la salud y afines - Jornada	31/12/2025	4,33	COP 8.990.732,92	COP 38.929.873,54
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Clien	31/12/2025	1,73	COP 8.793.491,60	COP 15.195.440,47
Agente Front Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro - Zona 1	31/12/2025	18,12	COP 4.701.530,87	COP 85.191.739,36
Agente Front Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro - Zona 2	31/12/2025	10,82	COP 4.701.530,87	COP 50.870.564,01
Agente Front Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro - Zona 3	31/12/2025	13,32	COP 4.701.530,87	COP 62.624.391,19
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Age	31/12/2025	0,43	COP 5.309.809,23	COP 2.283.217,97
Agente para atención con Videollamada - Agente técnico - Jornada Ordinari	31/12/2025	0,87	COP 4.907.622,46	COP 4.269.631,54
Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Servicio 7x24 -	31/12/2025	2,08	COP 32.294.720,22	COP 67.173.018,06
Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	31/12/2025	1,73	COP 10.785.757,79	COP 18.659.360,98
Gerente de proyecto	31/12/2025	0,43	COP 21.020.167,23	COP 9.038.671,91
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	31/12/2025	0,43	COP 14.879.521,57	COP 6.398.194,28
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 2 - Con herramienta	31/12/2025	0,43	COP 14.879.521,57	COP 6.398.194,28
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 3 - Con herramienta	31/12/2025	0,43	COP 14.879.521,57	COP 6.398.194,28
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	31/12/2025	5,63	COP 8.738.875,91	COP 49.199.871,37

Dirección Carrera 68A N.º 24B – 10 Edificio Plaza Claro
Tel. 601 722 4000 **Ciudad**
Fecha y Hora de generación: 16/01/2026 11:01 a.m.
OrderReference 148870
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA No. OSFE - 1014749

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL
Fecha de Emisión 16/01/2026
Fecha de Vencimiento 16/02/2026

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Lider de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	31/12/2025	5,63	COP 7.715.434,96	COP 43.437.898,82
Formador - Jornada Ordinaria	31/12/2025	0,43	COP 6.691.994,02	COP 2.877.557,43
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	31/12/2025	67,17	COP 78.017,22	COP 5.240.416,67
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	31/12/2025	1,73	COP 62.346,67	COP 107.859,74
Troncal SIP	31/12/2025	21,67	COP 23.568,20	COP 510.722,89
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	31/12/2025	35,97	COP 4.904.158,76	COP 176.402.590,60
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias de la salud y afines - Jornada	31/12/2025	3,80	COP 8.990.732,92	COP 34.164.785,10
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Clien	31/12/2025	0,43	COP 8.793.491,60	COP 3.776.901,39
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	31/12/2025	1,73	COP 8.738.875,91	COP 15.119.255,32
Lider de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	31/12/2025	1,73	COP 7.715.434,96	COP 13.347.702,48
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	31/12/2025	40,30	COP 78.017,22	COP 3.144.693,97
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	31/12/2025	0,43	COP 62.346,67	COP 26.809,07

Factura correspondiente al periodo del 18 al 31 de diciembre de 2025
#S19-10-00;OC148870-2025;maria.echeverry@supersalud.gov.co#S

Importe en Letras:

SON: Mil Ciento Noventa Y Ocho Millones Ciento Quince Mil Novecientos Noventa Pesos Con Ochenta Y Ocho Centavos

Paga a

Banco	Banco Davivienda S.A.	SUBTOTAL	COP 1.006.820.160,40
Tipo y No. de Cuenta	Ahorros 009700055917	IVA	COP 191.295.830,48
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 1.198.115.990,88
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA		

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

7.3 RESUMEN ESTADÍSTICO GENERADO POR EL CENTRO DE CONTACTO

A continuación, se presenta un resumen de las estadísticas generadas por el centro de contacto durante el periodo objeto de reporte, que reflejan el número de peticiones y reclamaciones en salud que fueron gestionadas a través de los diversos canales de atención habilitados por la SNS, así como su caracterización:

En virtud de los servicios prestados por el contact center de la SNS se presenta el consolidado de reclamos en salud y solicitudes de información que fueron gestionadas durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2025:

Tabla No 1. “Canal General”

NÚM	CANAL	PQR	Sol Inf	Total general
1	Web	86.119	24.402	110.521
2	Telefónico	24.797	34.617	59.414
3	Personalizado	23.736	26.708	50.444
4	Escrito	13.358	24.198	37.556
5	Chat	1.600	6.240	7.840
6	Correo	1.309	4.896	6.205
7	Redes Sociales	2.456	1.797	4.253
8	Evento	11	18	29
9	Medios de comunicación	0	1	1
Total general		153.386	122.877	276.263

Tabla No 2. “Radicaciones Contact Center por clase”

PQR	153.386	55,52%
Reclamo	148.016	53,58%
Seguimiento a cumplimiento Fallos de Tutela	5.370	1,94%
Sol Inf	122.877	44,48%
Consulta y/o Solicitud de información	122.867	44,47%
Seguimiento a cumplimiento Fallos de Tutela	10	0,00%
Total general	276.263	100,00%

Del total de raditaciones que ingresaron, el **53.58%** corresponden a reclamos, el **44.47%** refieren a consultas o solicitudes de información y el **1.94%** fueron seguimientos a cumplimiento de fallos de tutela.

El detalle de las solicitudes y de los reclamos en salud radicados y gestionados durante el mes de diciembre de 2025, (entidad, número de radicado, nombre, identificación del afectado y fecha de recepción del caso) se encuentra en la base de datos incluida como anexo del informe de ejecución correspondiente al mes de diciembre de 2025, remitido por el contratista.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

Igualmente, pueden realizarse las consultas correspondientes a través del aplicativo “SuperArgo PQRD”.

Reclamos en salud

Entre el 01 al 31 de diciembre de 2025 se recibieron un total de **153.386** reclamos en salud por medio del aplicativo, la mayor participación la tiene el canal Web con **86.119** registros correspondiente al **56.15%**, seguido del canal presencial con **24.797** gestiones que corresponden al **16.17%**, estos dos canales suman un porcentaje de participación del **72.32%** y los canales restantes representan un **27.68%**.

Tabla No 3. “Reclamos en salud canal general”

NÚM	CANAL	REGISTROS	%
1	Web	86.119	56,15%
2	Telefónico	24.797	16,17%
3	Personalizado	23.736	15,47%
4	Escrito	13.358	8,71%
5	Redes Sociales	2.456	1,60%
6	Chat	1.600	1,04%
7	Correo	1.309	0,85%
8	Evento	11	0,01%
Total general		153.386	100,00%

8. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SUPERVISIÓN

- Seguimiento financiero y presupuestal del contrato.
- Conformación, actualización y seguimiento del expediente electrónico con la documentación relacionada con la ejecución del contrato.
- Verificación de la ejecución de las actividades específicas del contrato.
- Verificación del pago al Sistema General de Seguridad Social en Salud realizado por el contratista, de conformidad con la normatividad vigente.
- Verificación de la vigencia de la garantía exigida en el contrato.
- Verificación y aprobación de los soportes necesarios para el pago.
- Expedición de la certificación del recibo a satisfacción correspondiente al periodo descrito, de conformidad al servicio recibido o los bienes entregados.
- Trámite de reconocimiento y pago ante la Dirección Financiera.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

9. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y APORTES PARAFISCALES (Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y 1562 de 2012, Decretos 1072 de 2015 y 1273 de 2018 y demás normas concordantes).

Se verificó el cumplimiento de las obligaciones del contratista con los sistemas de Seguridad Social Integral en salud, pensiones, riesgos laborales, y parafiscales, según corresponda, información que se puede constatar en la planilla o certificación de pago correspondiente al periodo aquí relacionado.

Se incluye el enlace de share point donde reposan los documentos: [SOPORTES DE EJECUCIÓN-FACTURACIÓN MENSUAL](#)

dichos soportes igualmente se publican en la Plataforma de Colombia Compra Eficiente.

10. ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO Y MONITOREO A LA MATRIZ DE RIESGO DEL CONTRATO / CONVENIO / ORDEN DE COMPRA

Se ha realizado el monitoreo por parte de la supervisión, de acuerdo con el tratamiento y/o control de los riesgos establecidos en la matriz del contrato / convenio / orden de compra, evidenciándose que no hay materialización de los mismos. Lo anterior, se verifica a través del cumplimiento de las obligaciones del contratista, las cuales han tenido satisfactorio cumplimiento a la fecha.

11. UBICACIÓN DE SOPORTES

Los soportes de la ejecución del contrato/convenio/orden de compra, así como sus entregables se encuentran ubicados en el siguiente enlace de share point. [SOPORTES DE EJECUCIÓN-FACTURACIÓN MENSUAL](#) donde se ubican en la carpeta de soportes o entregables.

Forma parte del presente documento el informe mensual de ejecución remitido por el contratista correspondiente al mes de diciembre de 2025.

El informe mensual de ejecución correspondiente al mes de diciembre de 2025, remitido por el contratista junto con los soportes se publicarán en la Plataforma de Colombia Compra Eficiente, y reposan igualmente en el expediente contractual electrónico.

El presente informe se firma en Bogotá D.C., a los veintitrés (23) días del mes de enero de 2026.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT21
	INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO/ORDEN DE COMPRA	VERSIÓN	02
		FECHA	30/12/2024

Atentamente,



MARÍA NINY ECHEVERRY PRADA

Superintendente Delegada para la Protección al Usuario

Supervisora de la Orden de Compra N. 148870 Contrato No. 141 de 2025



YANSY VIVIANA HERNÁNDEZ BETANCOURT

Directora de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana (E)

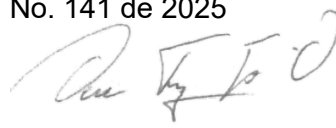
Supervisora de la Orden de Compra N. 148870 Contrato No. 141 de 2025



CARLOS ANDRES MARTIN RODRIGUEZ

Director de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario

Supervisor de la Orden de Compra N. 148870 Contrato No. 141 de 2025



OMAR FREDY GARCIA ORTEGA

Subdirector de Tecnologías de la Información de la Dirección de Innovación y Desarrollo

Supervisor de la Orden de Compra N. 148870 Contrato No. 141 de 2025

(Componente Tecnológico)

Elaboró: John Jairo León Lara, Profesional Especializado

Revisó: María Camila Navarro Guarnizo, Asesora del Despacho del Superintendente Nacional de Salud

Aprobó: María Niny Echeverry Prada, Supervisora
Yansy Viviana Hernández Betancourt, Supervisor (E)
Carlos Andrés Martín Rodríguez, Supervisor
Omar Fredy García Ortega Caicedo, Supervisor

Anexos:

- Informe de ejecución del contratista suscrito por el representante legal del contratista o persona autorizada por el mismo correspondiente al periodo aquí relacionado.
- Planilla o certificación de pago de aportes a Seguridad Social correspondiente al periodo aquí relacionado.
- Certificado de supervisión para pago y facturación.