INFORME DE SUPERVISIÓN No. 02
ORDEN DE COMPRA No. 116209 – ACUERDO MARCO DE PRECIOS
CONTRATO 136 de 2023

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

Contratista	COLSOF S.A.S.
Identificación	800.015.583-1
Fecha de suscripción del Contrato	20 de octubre de 2023
Objeto	Prestar los servicios para la mesa de servicio para el SNS; bajo el Acuerdo Marco de Precios que se encuentre vigente.
Plazo de Ejecución	Dos (2) meses y seis (6) días.
Fecha de Iniciación	25 de octubre de 2023.
Fecha de Finalización	30 de noviembre de 2023.

2. ESTADO FINANCIERO DEL CONTRATO

Valor total del Contrato	Valor inicial: $333.533.381,54
	TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE
Valor Honorarios mensuales	

Valor servicios prestados	$ 118.945.061,31
Descuento ANS	$ 0
Subtotal	$ 118.945.061,31
IVA	$ 22.599.561,66
Total factura	$141.544.622,97

Valor ejecutado	$167.412.216,33
Valor no ejecutado	$166.121.165,2
Valor faltante por ejecutar / Valor pendiente por pagar	
Porcentaje de Ejecución	50,19%
Porcentaje por Ejecutar	49,81%
Estado de la Garantía	Vigente
Matriz de Riesgos del Contrato	NA

3. INFORMACIÓN SOBRE AVANCE DEL CONTRATO

3.1 SERVICIOS Y/O PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN CORRESPONDIENTES AL PERIODO DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2023.

Las actividades desarrolladas por el contratista en el periodo descrito anteriormente, relacionadas con cada una de las obligaciones específicas establecidas en los estudios previos de la contratación se desagregan a continuación y así mismo se detallan las evidencias o soportes, con lo cual se verifica el cumplimiento a satisfacción de la obligación establecida:

OBLIGACIONES.

Se detallan el desarrollo de cada una de ellas:

Obligación No. 11.1: Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
Se entregó en la etapa pre-contractual. Se entregó en la tienda virtual por parte del contratista.	N/A	N/A

Obligación No. 11.2: Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación	N/A	N/A

Obligación No. 11.3: Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las solicitudes de información elevadas por las Entidades Compradoras.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el periodo del mes de octubre, no se ha realizado por parte de la Entidad ninguna solicitud formal.	N/A	N/A

Obligación No. 11.4: Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación	N/A	N/A

Obligación No. 11.5: Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
En el período comprendido entre el 01 al 30 de octubre de 2023, no se presentó solicitud de cotización de repuestos.	N/A	N/A

Obligación No. 11.6: Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
Comunicado informativo	N/A	N/A

Obligación No. 11.7: Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda los Servicios por mora de la Entidad Compradora.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No se ha presentado para el periodo de octubre 2023	N/A	N/A

Obligación No. 11.8: Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – y a la Superintendencia de Industria y Comercio y/o a la fiscalía general de la Nación de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre éstos y terceros.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No se ha presentado para el periodo de octubre 2023.	N/A	N/A

Obligación No. 11.9: Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
Para este mes de octubre se cumplió con los plazos establecidos en el acuerdo marco.	N/A	N/A

Obligación No. 11.10: Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
Para este mes de octubre no se presentaron cotizaciones de repuestos.	N/A	N/A

Obligación No. 11.11: Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
Para este mes de octubre no se presentaron cotizaciones de repuestos.	N/A	N/A

Obligación No. 11.12: Al momento de cotizar en caso de fallas en la plataforma el Proveedor debe seguir el procedimiento de indisponibilidad: https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas .
Si la falla se presenta en el simulador debe reportarlo por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación	N/A	N/A

Obligación No. 11.13: Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Colsof se compromete a mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra No 116209.	Repositorio	05-10-2023

Obligación No. 11.14: Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del contrato no se han presentado eventos relacionados con esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.15: Considerar la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- como cliente prioritario.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Se cumplió mediante el proceso contractual con el cual la Colsof se adhirió al acuerdo marco No. 183-AMP-2020	N/A	N/A

Obligación No. 11.16: Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Publicación de la factura en el sistema de Olimpia y tienda virtual		

Obligación No. 11.17: Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia de este en dos oportunidades: (i) seis (6) meses antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante el periodo no se presentó esta actividad.	N/A	N/A

Obligación No. 11.18: Informar de manera inmediata a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente -cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda adquirir los Servicios por fuera del Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No se han presentado eventos asociados a esta obligación durante el periodo de ejecución.	N/A	N/A

Obligación No. 11.19: Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 24 días después del vencimiento de la Orden de Compra, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No se ha presentado eventos asociados a esta obligación durante el periodo de ejecución	N/A	N/A

Obligación No. 11.20: Informar a la Entidad Compradora y a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 23.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No se ha presentado eventos asociados a esta obligación durante el periodo de ejecución	N/A	N/A

Obligación No. 11.21: Informar a la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente, cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la cláusula 28.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No se ha presentado eventos asociados a esta obligación durante el periodo de ejecución	N/A	N/A

Obligación No. 11.22: Cumplir con el Código de Ética de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Cumple el código de ética el cual fue remitido a Colombia Compra.	N/A	N/A

Obligación No. 11.23: Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del contrato se han cumplido con los términos y condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano	N/A	N/A

Obligación No. 11.24: Allegar trimestralmente a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras la certificación que acredite el cumplimiento de la obligación de mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención de puntaje adicional de la Oferta.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del contrato no se han presentado eventos relacionados con esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.25: Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la Cláusula 17.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad / Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
La Póliza de cumplimiento 154702 fue remitida y aprobada por la Entidad.	Expediente electrónico 20239400216070000063E	N/A

Obligación No. 11.26: Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad / Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No se ha presentado eventos asociados a esta obligación durante el periodo de ejecución	N/A	N/A

Obligación No. 11.27: Entregar a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No se ha presentado eventos asociados a esta obligación durante el periodo de ejecución	N/A	N/A

Obligación No. 11.28: Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del contrato se cumplen las disposiciones del Acuerdo Marco.	N/A	N/A

Obligación No. 11.29: Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**

Publicación Olimpia y tienda virtual	Informe de supervisión	Mensual

Obligación No. 11.24: Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación	N/A	N/A

Obligación No. 11.24: Los Proveedores deben acordar con la Entidad Compradora la cesión de la Orden de Compra a otro Proveedor del Acuerdo Marco, cuando estén incursos en situaciones que impidan la prestación de los Servicios.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
No se ha presentado eventos asociados a esta obligación durante el periodo de ejecución	N/A	N/A

Obligación No. 11.32: 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación	N/A	N/A

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LAS ÓRDENES DE COMPRA DERIVADAS DEL ACUERDO MARCO:

Obligación No. 11.33: Prestar los servicios de acuerdo con las especificaciones y plazos definidos en los Documentos del Proceso, incluidos todos sus anexos del Pliego de Condiciones.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**

Los servicios estipulados que incluyen personal para el contrato y equipamiento fueron entregados en los términos establecidos en el AMP	Repositorio	25/09/2023

Obligación No. 11.34: 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 Garantía de cumplimiento.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El contratista entregó la póliza 154702, la cual fue verificada y aprobada por parte de la Dirección de Contratos	Expediente electrónico 20239400216070000 63E	N/A

Obligación No. 11.35: Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos en el Catálogo. La oferta que en la Operación Secundaria no cumpla con los rangos establecidos será RECHAZADA.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
Se surtió en el evento de cotización del AMP.	N/A	N/A

Obligación No. 11.36: Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del contrato para el período de octubre de 2023, no se han presentado eventos relacionados con esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.37: Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de proveer el servicio requerido en el segmento en el que fue adjudicado.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Los servicios estipulados que incluyen personal para el contrato y equipamiento fueron entregados en los términos establecidos en el AMP	Repositorio	25/09/2023

Obligación No. 11.38: Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del contrato no se han presentado eventos relacionados con esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.39: Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del contrato no se han presentado eventos relacionados con esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.40: Mantener las condiciones de calidad, legalidad, certificado de importación, etc. exigidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para la selección de Proveedor de Mesa de Servicio.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación	N/A	N/A

Obligación No. 11.41: Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia	N/A	N/A

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación.		

Obligación No. 11.42: 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 /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Se cuenta con el acuerdo de confidencialidad por parte del contratista y firmado entre Colsof y los técnicos vinculados.	Repositorio	05/10/2023

Obligación No. 11.43: Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Facturación en el período	Repositorio	Mensual

Obligación No. 11.44: Remitir a la Entidad Compradora junto con la facturación 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**
El proveedor adjunta los certificados de parafiscales y planillas de seguridad mensual	Repositorio	Mensual

Obligación No. 11.45: Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad /Entregable	**Evidencias o Soportes**	**Fecha/frecuencia**
Durante la ejecución del contrato no se han presentado eventos relacionados con esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.46: Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No tiene relación directa con la prestación del servicio de mesa de servicio para la Superintendencia Nacional de Salud. Esta obligación aplica directamente con Colombia Compra Eficiente quien adelanta los controles pertinentes para asegurar el cumplimiento de esta obligación	N/A	N/A

Obligación No. 11.47: 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**
El contratista entregó los documentos requeridos por la Subdirección Financiera para el registro en los sistemas de pago desde el inicio de la ejecución.	Repositorio	N/A

Obligación No. 11.48: Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco y los Documentos del Proceso.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
No se presentan novedades del acuerdo marco	N/A	N/A

Obligación No. 11.49: Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica ITSM, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
La entidad provee perfiles de la herramienta de gestión CA, la cual está licenciada y cuenta con contrato de mantenimiento.	N/A	N/A

Obligación No. 11.50: 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**
Se entrega informe mensual de gestión del servicio y la sábana de datos para el periodo de octubre	Repositorio	mensual

Obligación No. 11.51: 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 la Mesa de Servicio, 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**
No aplica, toda vez que la infraestructura utilizada es de propiedad de la entidad compradora, así mismo la ubicación física del personal asignado al proyecto se encuentra en las instalaciones de la entidad compradora	N/A	N/A

Obligación No. 11.52: Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco 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**
Durante la ejecución del contrato no se han presentado eventos relacionados con esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.53: Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Los servicios estipulados que incluyen personal para el contrato y equipamiento fueron entregados en los términos establecidos en el AMP	Informe de gestión	10/11/2023

Obligación No. 11.54: 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**
No aplica, toda vez que la infraestructura utilizada es de propiedad de la entidad compradora, así mismo la ubicación física del personal asignado al proyecto se encuentra en las instalaciones de la entidad compradora	N/A	N/A

Obligación No. 11.55: Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los usuarios.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Acuerdo de confidencialidad firmado por los técnicos y profesionales provistos	Repositorio	05/10/2023

Obligación No. 11.56: Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Mesa de Servicios de TI.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El cronograma de actividades fue suscrito entre las partes, el cual fue dispuesto en el expediente contractual.	Repositorio	10/10/2023

Obligación No. 11.57: 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 inusitados.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del contrato no se han presentado eventos relacionados con esta obligación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.58: Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para este mes no se generaron capacitaciones a los agentes.	N/A	N/A

Obligación No. 11.59: Garantizar que el software utilizado para la prestación de la Mesa de Servicio está correctamente licenciado. Si el Proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad Compradora debe entregar el software y los derechos de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la Entidad Compradora.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
La entidad provee perfiles de la herramienta de gestión CA, la cual está licenciada y cuenta con contrato de mantenimiento.	N/A	N/A

Obligación No. 11.60: 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**
Conforme al plan de bienestar se realizan las actividades.	Repositorio	10/10/2023

Obligación No. 11.61: Si el Proveedor recibió en su Oferta el puntaje por emplear personas en situación de discapacidad, garantizar que por lo menos el mismo porcentaje de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
En el marco de la ejecución de la Orden de Compra 116209 no se han vinculado agentes en condiciones de discapacidad.	N/A	NA

Obligación No. 11.62: 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**	**Fecha**

	Soportes	
El contratista vinculó al personal técnico necesario para la puesta en operación.	N/A	N/A

Obligación No. 11.63: 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Colsof cuenta con un líder de calidad y hasta el momento no se ha presentado ninguna situación que requiere algún ajuste.	N/A	N/A

Obligación No. 11.64: Contar con un sistema de control de acceso al personal de la Mesa de Servicio 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**
Este control se cumple por parte de la Entidad por parte de la Entidad durante las planillas de registro.	Repositorio	Mensual

Obligación No. 11.65: Presentar a la Entidad Compradora el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma de la Orden de Compra y actualizarlo semestralmente.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
El plan de bienestar fue entregado por parte de la firma contratista al inicio de la ejecución del contrato.	Repositorio	05/10/2023

Obligación No. 11.66: 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Esta obligación no aplica para la ejecución de la Orden de Compra 116209, toda vez que el personal profesional, técnico u operativo está	N/A	N/A

compuesto por nacionales.		

Obligación No. 11.67: 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**
No se han presentado eventos por que la entidad no ha adquirido este servicio.	N/A	N/A

Obligación No. 11.68: 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**
No se han presentado eventos por que la entidad no ha adquirió este servicio, esta comunicación se realiza mediante el canal que dispone la Entidad.	N/A	N/A

Obligación No. 11.69: 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.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Se dispone del personal técnico y herramientas para atender esta obligación. Hasta la fecha no se han presentado eventos que requieran servicios	N/A	N/A

Obligación No. 11.70: 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**
Durante la ejecución se realiza mediante el acuerdo de confidencialidad firmado por los Agentes de servicios provistos para el contrato	Repositorio	05/10/2023

Obligación No. 11.71: Aplicar descuento si así se requiere al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
A la fecha no se han presentado situaciones que impliquen penalidades por ANS no cumplidos	Informe técnico	Mensual

Obligación No. 11.72: 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**
Plan de continuidad. (no se ha presentado casos donde se deba aplicar el plan de contingencia.	Repositorio	N/A

Obligación No. 11.73: Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Mesa de Servicio.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para el presente periodo los backup fueron descargados en el file server dispuesto por STI para tal fin	Repositorio	Mensual

Obligación No. 11.74: Realizar el suministro y gestión de la bolsa de repuestos y recursos conforme a las necesidades establecidas por la entidad compradora.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Durante la ejecución del periodo de octubre de 2023 no se requirieron repuestos	N/A	N/A

Obligación No. 11.75: Garantizar la ejecución de mantenimientos preventivos solicitados por la entidad compradora y llevar a cabo los mantenimientos correctivos cuando se requieran.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	**Evidencias o Soportes**	**Fecha**
Para el presente contrato no se contrataron servicios de mantenimiento preventivo	N/A	N/A

NOTA 1: Forma parte del presente documento el informe de actividades previamente entregado por el contratista el 09/10/2023 el cual deberá contener como mínimo: 1. Detalle del cumplimiento de cada una de las obligaciones con sus debidos soportes 2. Evidencia de los entregables 3. Balance financiero.

NOTA 2: Si para el periodo en que se rinde el informe hay productos se deben relacionar, así como la evidencia de su entrega.

NOTA 3: El informe de ejecución del contratista junto con los soportes del caso se deben publicar en la plataforma SECOP II, o en la Tienda Virtual del Estado Colombia, y deben reposar igualmente en el expediente contractual electrónico. Si existen entregables físicos deberán reposar en la carpeta contractual creada por el Grupo de Gestión

3.2. ESTADO Y AVANCE DEL CONTRATO

La Orden de compra No. – Contrato No. 136 de 2023, se encuentra en ejecución desde el día 25 de octubre de 2023 en los términos previstos con el siguiente avance de ejecución:

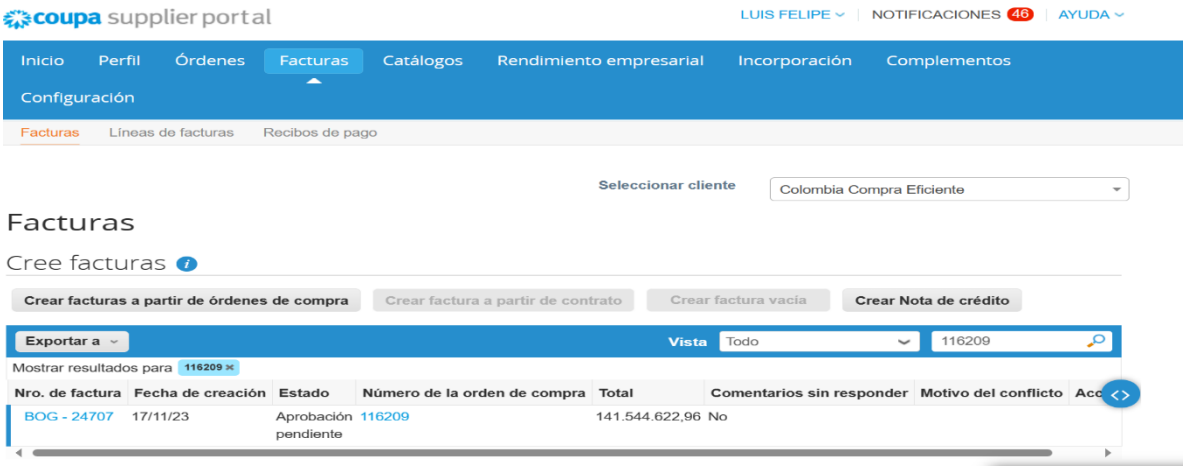
Porcentaje de Ejecución	**50,19%**	Presupuestal
Porcentaje por Ejecutar	**49,81%**	Presupuestal

4. NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO

Durante el presente período se presentaron las siguientes novedades:

Durante el presente periodo, se prestaron los servicios contratados y suministrados a corte 30/09/2023, acorde con lo establecido en la orden de compra No. 116209, Contrato No. 136 de 2023; se adjunta informe de seguimiento mensual presentado por el contratista, donde se evidencia el estado y monitoreo de la operación.

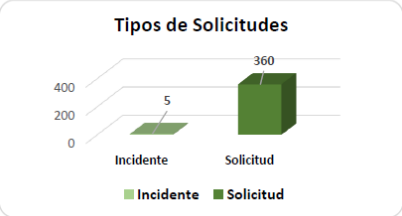
Se realizó en forma normal la gestión de solicitudes presentadas por los diferentes actores que tiene la Superintendencia de donde se puede destacar en resumen lo siguiente:



A continuación, se relaciona la cantidad de incidentes y solicitudes generados en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager del 25 al 30 del mes de septiembre de 2023:

Tipo de Caso	Casos	Porcentaje
Incidente	5	1,37%
Solicitud	360	98,63%
Total general	**365**	**100,00%**

Tipo de Solicitudes



5. RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA

a) Seguimiento financiero y presupuestal del contrato.
b) Conformación, actualización y seguimiento del expediente con la documentación relacionada con la ejecución del contrato.
c) Verificación de la ejecución de las actividades específicas del contrato y seguimiento a la matriz de riesgos.
d) Verificación del pago al Sistema de Seguridad Social Integral y con los soportes parafiscales realizado por el contratista, de conformidad con la normatividad vigente.
e) Verificación de la vigencia de la garantía exigida en el contrato.
f) Verificación y aprobación de los soportes necesarios para el pago.
g) Expedición de la certificación del recibo a satisfacción correspondiente al periodo descrito, de conformidad al servicio recibido.
h) Trámite de reconocimiento y pago de honorarios (Valores de los servicios mensuales) ante la Subdirección Financiera.

6. 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 y riesgos laborales, información que se puede constatar en la planilla o certificación de pago correspondiente al periodo aquí relacionado.

7. ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO Y MONITOREO A LA MATRIZ DE RIESGO DEL CONTRATO

Se ha realizado el monitoreo por parte de la supervisión, de acuerdo con el tratamiento y/o control de los riesgos establecido en la matriz de los estudios previos del contrato, evidenciándose que no hay materialización de estos. Lo anterior se verifica a través del

informe mensual de actividades del contratista de acuerdo con las obligaciones específicas pactadas, las cuales han tenido satisfactorio cumplimiento a la fecha.

8. UBICACIÓN DE SOPORTES

Los soportes de la ejecución del contrato, así como sus entregables se encuentran ubicados en:

https://supersalud.sharepoint.com/OTI/GestAdq/V_2023/COLSOF_SAS/SitePages/Home.aspx

El presente informe se firma en Bogotá D.C., a los 22 días del mes de noviembre de 2023.

Atentamente,

ALEJANDRA TORRES DUQUE
Supervisora del Contrato No. 136 de 2023
Orden de compra No. 116209

Juan Carlos Sanabria Medina