



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 7

**INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORIA  
CONTRATO No. 87056 DE 2022.**

1. Ruth Mery Cano Aguillón, Coordinadora GIT Apostilla y/o Legalizaciones, Víctor Hugo Echeverri Jaramillo, Coordinador GIT Visas e Inmigración, Gedeón Jaramillo Rey, Coordinador GIT Pasaportes Sede Norte, Lady Andrea Garzón Pire, Coordinadora GIT Pasaportes Calle 53, Claudia Mercedes Forero Arias, Coordinadora (E) de Pasaportes Sede Centro y Aldo Antonio Beltrán Osorio, Coordinador (E) GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC-, en condición de supervisores de Orden de Compra No. 87056 de 2022, suscrito con MILLENIUM BPO S.A, certifica que el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en la orden de compra, en especial las obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social en salud y pensiones y/o parafiscales.

2.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES DE LAS CUALES SE DESPRENDE EL CUMPLIMIENTO REALIZADAS POR EL CONTRATISTA
<p>CIAC: Atención del canal telefónico, correo electrónico, video llamadas, chat, y canales dispuestos por el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC para atención al ciudadano, así como el conmutador del Ministerio de Relaciones Exteriores</p>	<p>El proveedor suministró el servicio de agentes para la atención de los canales dispuestos por el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC – según las orientaciones que al respecto brindó la coordinación del Grupo de Trabajo al Proveedor.</p> <p>Observación: No se suministro por parte del proveedor el servicio de agentes requeridos en el CIAC por lo cual la entidad aplico la debida penalización en los meses de agosto, septiembre y octubre.</p> <p>Lo anterior a través del servicio de agentes general, agentes técnicos, agentes técnicos bilingües, agentes profesionales tanto en jornada ordinaria como en modalidad 7*24. De acuerdo con las actividades generales establecidas por las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios. A continuación, se relacionan los servicios:</p>

*Recibido:  
21/10/2022*



Libertad y Orden

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 2 de 7

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agente General, 1 servicio en jornada ordinaria (Ítem IT-BPO-28-1)</li> <li>• Agente General, 3 servicios en jornada 7*24 (Ítem IT-BPO-28-5)</li> <li>• Agente Técnico, 4 servicios en jornada 7*24 (Ítem IT-BPO-28-50)</li> <li>• Agente Bilingüe Técnico, 3 servicios en jornada 7*24 (Ítem IT-BPO-32-142)</li> <li>• Agente Profesional, 8 servicios en jornada Ordinaria (Ítem IT-BPO-28-136)</li> <li>• Agente Profesional, 4 servicios en jornada 7*24 (Ítem IT-BPO-28-140)</li> </ul> <p>A través de 1 servicio de supervisor en jornada 7*24 (Ítem IT-BPO-37-7), el proveedor dispuso del recurso humano para atender el servicio de supervisión de la operación CIAC.</p> <p>Para el monitoreo de Calidad en la operación CIAC, el proveedor dispuso de 1 servicio de líder de calidad en jornada 7*24 (Ítem IT-BPO-38-6).</p>
<p><b>VISAS:</b> Atención presencial y en línea de los trámites previos a la autorización de visas (la autorización le corresponde a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores).</p>	<p>El proveedor dispuso del recurso humano para atender los 8 servicios de agentes profesionales bilingües en jornada ordinaria (Ítem IT-BPO-32-376). Así como de 1 servicio de supervisor para la operación en jornada ordinaria (Ítem IT-BPO-37-6).</p>
<p><b>PASAPORTES:</b> Atención presencial para brindar orientación en fila y/o en sala, entrega de turnos y búsqueda y entrega de pasaportes a los ciudadanos, en las sedes de pasaportes de la ciudad de Bogotá del Ministerio de Relaciones Exteriores.</p>	<p>El proveedor dispuso de 33 servicios de agentes generales en jornada ordinaria (Ítem IT-BPO-28-46). Así como de 2 servicios de supervisor para la operación en jornada ordinaria (Ítem IT-BPO-37-6).</p>
<p><b>APOSTILLA:</b> Atención del trámite de apostilla y/o legalización a través del sistema dispuesto por la entidad para tales fines, previos a la autorización (la autorización le corresponde a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores).</p>	<p>El proveedor dispuso de 23 servicios agentes profesionales en jornada ordinaria (Ítem IT-BPO-28-136). Así como de 1 servicio de supervisor para la operación en jornada ordinaria (Ítem IT-BPO-37-6)</p>
<p>Ejecutar las actividades en los términos establecidos en la orden de compra</p>	<p>Al inicio de la implementación de la orden de compra se presentó un retraso por parte del</p>



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 3 de 7

contratista en lo referente a la liquidación de prestaciones laborales para los agentes que prestaban su servicio en el segmento CIAC, situación que fue subsanada por el operador.

Una vez finalizado el tiempo de estabilización de la orden de compra (3 meses). Mensualmente se revisaron y concertaron con el proveedor los indicadores de ANS que aplicaran para la operación; en observancia de las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios - A.M.P

Respecto al indicador aprovisionamiento del personal, se presentaron dificultades en el suministro del servicio para el segmento CIAC, por lo que se procedió a penalizar vía facturación, el servicio de técnico Bilingüe (IT-BPO-32-142) y agente general (IT-BPO-28-1).

En el resto de los segmentos (Apostilla y Legalizaciones, Pasaportes y Visas e Inmigración) el proveedor ejecutó las actividades en los términos establecidos en la Orden de Compra y de acuerdo con las actividades específicas requeridas por cada grupo interno de trabajo de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores. Lo anterior, siempre en armonía con las actividades establecidas por las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios - A.M.P. - para cada perfil de agentes.

Presentar informes mensuales de ejecución de actividades

El proveedor presentó junto con las facturas por actividades ejecutadas cada mes, un informe mensual detallado de las actividades, el cual fue sometido a revisión



Libertad y Orden

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 4 de 7

	de los supervisores previa aprobación de la facturación mensual.
Presentación de Informe Final	El proveedor presentó un informe general final de actividades comprendidas entre abril y octubre de 2022 (se adjunta)
Cumplimiento de los pagos al sistema de Seguridad Social	Anexo copia de las planillas correspondientes a los meses de octubre. En todo caso es preciso indicar que, junto con cada una de las facturas, se remitió al área de pagaduría, además del informe narrativo mensual detallado de actividades, una certificación suscrita por el Revisor Fiscal del contratista.

**SEGUIMIENTO DE RIESGOS CONTRACTUALES**

RIESGO DETECTADO EN LA MATRIZ DE RIESGOS	SEGUIMIENTO REALIZADO	OBSERVACIONES ADICIONALES
N/A	N/A	N/A

3. Asimismo, el balance económico del contrato/orden a la fecha es:

VALOR DEL CONTRATO/ORDEN	VALOR EJECUTADO	VALOR ADEUDADO AL CONTRATISTA	VALOR A LIBERAR
\$4.610.339.923,42	\$4.259.425.306,84	\$616.253.698,57	\$350.914.616,58

Justificación: Teniendo que, para radicar la última factura de la orden de compra, el GIT de Cuentas por Pagar de la entidad exige como requisito para la radicación de la certificación de pagos la constancia de remisión del informe final al GIT de Licitaciones y Contratos, por esta razón queda como pendiente de pago el valor de la última factura.

4. En consecuencia, el contratista SI  NO  cumplió con la ejecución del contrato.

CALIFICACIÓN	MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	EXCELENTE (4)
--------------	-------------	----------------	--------------	------------------



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 5 de 7

<b>JUSTIFICACIÓN<sup>1</sup></b>			<p>El proveedor Millenium BPO S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atendió las reuniones que solicitaron las coordinaciones de los grupos internos para verificar la ejecución.</li> <li>✓ Atendió los requerimientos elevados por la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.</li> <li>✓ Realizó las modificaciones y/o aclaraciones a las pre facturas e informes cuando a ello hubo lugar.</li> <li>✓ Presentó recomendaciones y/o sugerencias de carácter operativo en aras de optimizar el servicio cuando a ello hubo lugar.</li> <li>✓ El proveedor administró las necesidades de su personal a través de los supervisores para cada grupo.</li> <li>✓ Realizó actividades de bienestar al recurso humano con el fin de velar por su salud integral, así como incentivar la motivación laboral.</li> </ul>
----------------------------------	--	--	---

**Recomendaciones y/o concepto del supervisor y/o interventor<sup>2</sup>:**

---



---



---



---

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los veintiún (21) días del mes de noviembre de 2022.

<sup>1</sup> De acuerdo con la calificación, el supervisor deberá justificar y enumerar los logros de mayor relevancia alcanzados por el proveedor dentro de la ejecución del contrato o convenio.

<sup>2</sup> El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y sus decretos reglamentarios actuará bajo la calidad de Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales. La información aquí registrada tiene como finalidad informarle sobre asuntos relacionados con la gestión de la Entidad en desarrollo de nuestras funciones y; para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios.

El Titular de los Datos Personales pueda ejercer los derechos que le asisten en el marco de la mencionada Ley a través del correo electrónico; contactenos@cancilleria.gov.co o a la dirección: Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez, Bogotá, Colombia; dirigido a Protección de Datos Personales, Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sus datos personales pueden ser transmitidos y/o transferidos a nivel nacional y/o internacional. Mayor información para conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella en <http://www.cancilleria.gov.co>



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 6 de 7



**RUTH MERY CANO AGUILLÓN**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones  
Supervisor



**VICTOR HUGO ECHEVERRY**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración  
Supervisor



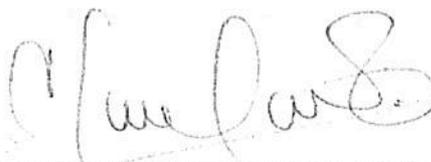
**GEDEON JARAMILLO REY**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Norte  
Supervisor



**LADY ANDREA GARZON PIRE**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Calle 53  
Supervisor



**CLAUDIA MERCEDES FORERO ARIAS**

Coordinadora (E) del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Centro  
Supervisor



**ALDO ANTONIO BELTRAN OSORIO**

Coordinador (E) del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC  
Supervisor



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 7 de 7

Anexo: Proyecto de Acta de liquidación del contrato (Si aplica)





Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 4

**ALCANCE- INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN/INTERVENTORIA  
CONTRATO No. 87056 DE 2022.**

1. Ruth Mery Cano Aguillón, Coordinadora GIT Apostilla y/o Legalizaciones, Víctor Hugo Echeverri Jaramillo, Coordinador GIT Visas e Inmigración, Gedeón Jaramillo Rey, Coordinador GIT Pasaportes Sede Norte, Lady Andrea Garzón Pire, Coordinador GIT Pasaportes Calle 53, Claudia Mercedes Forero Arias, Coordinadora (E) de Pasaportes Sede Centro y Aldo Antonio Beltrán Osorio, Coordinador (E) GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC-, en condición de supervisores de Orden de Compra No. 87056 de 2022, suscrito con MILLENIUM BPO S.A, dan alcance al informe final de fecha 21 de noviembre de 2022, con el fin de actualizar el estado de la mencionada orden de compra en lo referente al punto 3 correspondiente al balance económico del contrato.

2.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES DE LAS CUALES SE DESPRENDE EL CUMPLIMIENTO REALIZADAS POR EL CONTRATISTA
<b>CIAC:</b> Atención del canal telefónico, correo electrónico, video llamadas, chat, y canales dispuestos por el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC para atención al ciudadano, así como el conmutador del Ministerio de Relaciones Exteriores	<b>Actividades contenidas y descritas en el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022.</b>
<b>VISAS:</b> Atención presencial y en línea de los trámites previos a la autorización de visas (la autorización le corresponde a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores).	<b>Actividades contenidas y descritas en el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022.</b>
<b>PASAPORTES:</b> Atención presencial para brindar orientación en fila y/o en sala, entrega de turnos y búsqueda y entrega de pasaportes a los ciudadanos, en las sedes de pasaportes de la ciudad de Bogotá del Ministerio de Relaciones Exteriores.	<b>Actividades contenidas y descritas en el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022.</b>
<b>APOSTILLA:</b> Atención del trámite de apostilla y/o legalización a través del sistema dispuesto por la entidad para tales fines, previos a la autorización (la autorización le corresponde a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores).	<b>Actividades contenidas y descritas en el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022.</b>
Ejecutar las actividades en los términos establecidos en la orden de compra	<b>Actividades contenidas y descritas en el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022.</b>
Presentar informes mensuales de ejecución de actividades	<b>Actividades contenidas y descritas en el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022.</b>



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 2 de 4

Presentación de Informe Final	Actividades contenidas y descritas en el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022
Cumplimiento de los pagos al sistema de Seguridad Social	Actividades contenidas y descritas en el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022

SEGUIMIENTO DE RIESGOS CONTRACTUALES		
RIESGO DETECTADO EN LA MATRIZ DE RIESGOS	SEGUIMIENTO REALIZADO	OBSERVACIONES ADICIONALES
N/A	N/A	N/A

3. Asimismo, se actualiza el balance económico del contrato/orden, el cual a la fecha es el siguiente:

VALOR DEL CONTRATO/ORDEN	VALOR EJECUTADO	VALOR ADEUDADO AL CONTRATISTA	VALOR A LIBERAR
\$4.610.339.923,42	\$4.259.425.306,84	\$00,00	\$350.914.616,58

**Justificación:** En el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022, se informó que se adeudaba un valor al contratista. Esto Teniendo que para la radicación de la última factura de la orden de compra, el GIT de Cuentas por Pagar de la entidad exige como requisito, la constancia de remisión del informe final al GIT de Licitaciones y Contratos, por esta razón en dicho informe quedó como pendiente de pago el valor de la última factura. Actualmente y para la suscripción del presente alcance al informe final, no se adeuda valor alguno al contratista.

Adicionalmente, debe precisarse que mediante documento del aplicativo SIIF Nación No. 18322 se evidencia que el 7 de diciembre de 2022 desde la unidad ejecutora presupuestal se liberó el saldo final de la orden de compra, cuyo valor era \$350.914.616,58. En consecuencia, no se presentan saldos a favor de ninguna de las partes en la actualidad.

4. En consecuencia, el contratista SI X NO\_\_\_ cumplió con la ejecución del contrato.

CALIFICACIÓN	MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	EXCELENTE (4)
--------------	-------------	----------------	--------------	------------------



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 3 de 4

<b>JUSTIFICACIÓN<sup>1</sup></b>			En el informe de fecha 21 de noviembre de 2022 se informó y describió sobre el cumplimiento del contratista.	
----------------------------------	--	--	--	--

**Recomendaciones y/o concepto del supervisor y/o interventor<sup>2</sup>:**

En el informe final de fecha 21 de noviembre de 2022, se describieron las observaciones de los supervisores. El presente informe solamente tiene como propósito actualizar el balance económico del contrato.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los dos (02) días del mes de marzo de 2023.

RUTH MERY CANO AGUILLÓN

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones  
Supervisor

VICTOR NUSO ECHEVERRI

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración  
Supervisor

<sup>1</sup> De acuerdo con la calificación, el supervisor deberá justificar y enumerar los logros de mayor relevancia alcanzados por el proveedor dentro de la ejecución del contrato o convenio.

<sup>2</sup> El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y sus decretos reglamentarios actuará bajo la calidad de Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales. La información aquí registrada tiene como finalidad informarle sobre asuntos relacionados con la gestión de la Entidad en desarrollo de nuestras funciones y; para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios.

El Titular de los Datos Personales pueda ejercer los derechos que le asisten en el marco de la mencionada Ley a través del correo electrónico; contactenos@cancilleria.gov.co o a la dirección: Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez, Bogotá, Colombia; dirigido a Protección de Datos Personales, Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sus datos personales pueden ser transmitidos y/o transferidos a nivel nacional y/o internacional. Mayor información para conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella en <http://www.cancilleria.gov.co>"



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-020
NOMBRE:	INFORME FINAL DE INTERVENTORIA (CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO FINAL)	VERSION: 10
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 4 de 4

**GEDEON JARAMILLO REY**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Norte  
Supervisor

**LADY ANDREA GARZÓN PIRE**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Calle 53  
Supervisor

**CLAUDIA MERCEDES FORERO ARIAS**

Coordinadora (E) del Grupo Interno de Trabajo Pasaportes Sede Centro  
Supervisor

**ALDO ANTONIO BELTRAN OSORIO**

Coordinador (E) del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC  
Supervisor

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

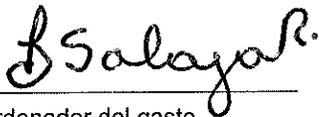
Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	354436
Número de orden de compra a modificar:	87056

Entidad compradora:	Ministerio de Relaciones Exteriores
Nombre del solicitante:	Sandra Marcela Pazmiño Rodriguez
Proveedor:	Millenium BPO S.A
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Liquidación de la Orden de Compra
Fecha:	2023-02-13 16:09:14

Detalle o justificación
Liquidación OC 87056



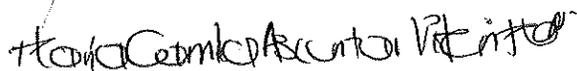
Firma ordenador del gasto

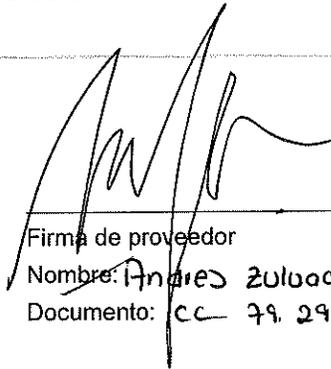
Nombre: José Antonio Salazar R.

Documento: 4.545.145.

Revisó: 

Contactista CIT Labores





Firma de proveedor

Nombre: Andres Zuluaga C

Documento: CC 79.298.669

