INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

El Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., obrando como Supervisor de la Orden de Compra Nro. 150886 / Contrato de Prestación de Servicios Nro. 4222000-915-2025 presentó informe parcial de supervisión del periodo comprendido del 01 al 30 de junio de 2026 con el fin de proceder al reporte parcial de cumplimiento en los siguientes términos:

1. INFORMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO			
Contratista:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC		
Objeto:	Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito.		
Valor inicial del contrato:	$14.890.287.106	Valor de la adición (si hay lugar a ello):	N/A
Valor total del contrato:	$14.890.287.106	Valor ejecutado:	$6.965.171.268
Plazo inicial del contrato:	27 meses y 22 días calendario contados a partir de la fecha de suscripción del acta de requerimiento de entrega	Prórroga (si se llevó a cabo):	N/A
Plazo final del contrato:	27 meses y 22 días calendario contados a partir de la fecha de suscripción del acta de requerimiento de entrega	Fecha de suscripción:	28/08/2025
Fecha de iniciación:	09/09/2025	Fecha de suspensión (si hay lugar a ello):	N/A
Fecha de reinicio (si se llevó a cabo):	N/A	Fecha de terminación:	31/12/2027
Dependencia donde presta el servicio (solo para persona natural)	N/A	Sede donde presta el servicio (solo para persona natural)	N/A

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

2. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

Que conforme con la ejecución de dicho acuerdo de voluntades, me permito certificar el desarrollo de las siguientes actividades en cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales:

(Instructivo – eliminar: Tener presente que, en la última columna se debe indicar la ruta en la que puede ser consultado el documento que dé cuenta del cumplimiento de la obligación dentro del expediente electrónico o físico. Tratándose de expediente electrónico, incluir el enlace del visor público de SECOP II)

(Instructivo – eliminar: Las obligaciones que se relacionan son las específicas y las cláusulas ambientales)

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
1. Cumplir con el objeto, anexo técnico, disposiciones del Acuerdo Marco de Precios y demás documentos inherentes a la contratación.	Para dar cumplimiento a esta obligación se anexan soportes de supervisión de contrato, mensualmente se realizó Comité de Supervisión donde se presentan los resultados del mes. Para este corte se realiza el Comité de Supervisión el 11 de Julio de 2026.	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 01 1. Acta comité junio_2026 2. Informe Gestión Operativa junio_2026 3. PPT Comité junio 2026
2. Garantizar la seguridad de la información recolectada, registrada y generada, así como el control de acceso, protección de datos, entre otros. Así como, guardar la debida Confidencialidad de la información y protección de datos personales.	Outsourcing S.A.S BIC, certifica los datos fueron tratados única y exclusivamente para los fines autorizados contractualmente, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y custodia de la información, atendiendo puntos de control en el marco de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 02 1. Certificado Seguridad Información junio 2026

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	Información certificado en ISO/IEC 27001. Este documento se emitió el 2 de Julio de 2026. Así mismo, como práctica de implementación del Sistema, Outsourcing propicia la firma de acuerdos de confidencialidad a cada uno de los colaboradores contratados para el desarrollo de las actividades de la Línea 195; para junio se anexa certificado firmado por 9 agentes generales.		2. Acuerdos confidencialidad Junio_2026
3. Atender oportunamente las solicitudes, requerimientos o incidencias presentadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del supervisor, así como implementar las acciones correctivas que se llegaren a requerir	Se desarrollaron espacios de trabajo para generar acuerdos y atender a los requerimientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá SGAM. Se atendieron solicitudes mediante correos electrónicos en: insumos para facturación, gestión del talento humano, insumos para entrenamiento y pruebas del asistente virtual en producción, datos de resultados de operación; campañas solicitadas; mesas de trabajo para la gestión e implementación de los módulos de auto consulta y documentación técnica y guía de uso del manual del tablero Power BI disponible para uso de los agentes de la Línea 195; estimación de horas desarrollo a	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 03 1. Correos Junio_2026 2. Peticiones recibidas BTE_Junio 2026

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	las solicitudes de soluciones aplicables a canales de interacción y solicitudes para mantenimiento y operación del CADE Exprés en los distintos puntos de la Red CADE. Así mismo, el operador proyectó las respuestas a: 8 peticiones y 2 felicitaciones presentadas por usuarios de la Línea 195 derivadas del servicio, como insumo para que la Secretaría General emita una respuesta definitiva a las comunicaciones.		
4. Proveer el personal idóneo, capacitado y con experiencia para operar la Línea 195, conforme a los perfiles requeridos, asegurando la debida atención a la ciudadanía.	Se cuenta con el personal idóneo para atención a la ciudadanía en el canal telefónico Línea 195, para lo cual certifica el cumpliendo con las disposiciones descritas en el Código Sustantivo de Trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo en materia de vinculación, ejecución y demás obligaciones que emanan de la relación laboral; documento con fecha del 16 de julio de 2026. Así mismo se anexa base de personal activo al 30 de junio con un total de 63 colaboradores con contrato vigente a esa fecha.	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 04 1. Certificado cumplimiento normas laborales junio_2026 2. Base de personal activo Junio_2026
5. Mantener en funcionamiento la infraestructura tecnológica, plataformas y sistemas requeridos para la prestación del servicio.	Outsourcing S.A.S BIC, cuenta con un área de soporte técnico disponible 7x24 para garantizar el correcto funcionamiento del	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada:

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	software y hardware que hacen parte de la plataforma del centro de contacto, quienes certifican la disponibilidad de la mesa de servicio entre el 1° y 30 de junio de 2026, expedido con fecha 07 de julio de 2026		OBLIG 05 Certificado disponibilidad soporte 7x24
6. Coordinar con los responsables designados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá todos los aspectos operativos, técnicos y administrativos necesarios para asegurar la correcta ejecución del contrato.	Para el corte de junio_2026 se adelantaron diferentes actividades como avance a las configuraciones técnicas, operativas y administrativas, dentro de las más relevantes se encuentran: **TÉCNICO:** Agente virtual 1.Informe avance de seguimiento y monitoreo de agente virtual 2. Anexos del informe (1 a 4) **OPERATIVO:** 1. Informe de gestión operativa 2. Seguimiento semanal de indicadores y proyección tráfico de llamadas. **ADMINISTRATIVO:** 1. Se revisa presupuesto y se actualiza el consumo proyectado de varios ítems para los siguientes meses.	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 06 Seguimiento Administrativo Seguimiento operativo Seguimiento técnico
7. Informar cualquier circunstancia que genere una modificación o altere la prestación del servicio.	Las novedades que presentan una alteración del servicio son reportadas a través del correo y/o grupo WhatsApp de seguimiento,	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada:

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	para mayo no se presentan alteraciones de alto impacto en la Línea 195; sin embargo, se reportó fallos menores en: 1. Aplicativo BTE: no carga la página (11, 15, 24 y 30/06/2026) 3. Chatico: fallo en la plataforma PAU (chatico) el 30/06/2026 4. FORMS UAESP: fallo en el acceso y registro del aplicativo Forms - UAESP (02, 10, 21 y 24/06/2026) 5. Video llamada: fallo en ingreso a plataforma. (09, 17, 19, 22 y 30/06/2026) 6. WCB: fallo en plataforma (03 y 30/06/2026) Se reportaron incidencias en el servicio por la no disponibilidad de sitios de consulta recurrente por la ciudadanía de las siguientes entidades: SD Gobierno, SD Planeación y Secretaría de Educación Distrital. Estos fallos son ajenos a la gestión del operador.		OBLIG 07 1. Reporte fallas servicios junio_2026
8. Garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones, implementando planes de contingencia y recuperación ante fallas técnicas, operativas o de fuerza mayor.	Outsourcing S.A.S BIC, cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio y contar con las previsiones técnicas y operativas ante cualquier novedad presentada que puedan incidir en el buen funcionamiento del servicio y minimizar las	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 08 1. Plan de contingencia OS

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	probabilidades de materialización del riesgo. Con la disponibilidad de los elementos críticos de la infraestructura, el operador controla de forma permanente los sistemas y sus servicios funcionales en una medición de tiempo de disponibilidad e indisponibilidad, así como los tiempos de falla y porcentaje de puestos de trabajo afectados. Para junio de 2026, la disponibilidad se registró en un 99,98%, por una afectación en la disponibilidad del servicio los días 24 y 25 de junio.		2. Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura junio_2026
9. Realizar la gestión de calidad del servicio, incluyendo monitoreo, auditoría, retroalimentación a los agentes y aplicación de planes de mejora continua.	Outsourcing S.A.S BIC, cuenta con un equipo de trabajo de calidad cuyo propósito es realizar seguimiento y acciones que permitan mejorar la calidad en la prestación del servicio a la Línea 195 en relación con análisis de la calidad de información, así como actitudinales de los agentes de servicio para identificar situaciones con oportunidad de mejora y su respectivo seguimiento. Para junio de 2026, se realizaron 906 monitoreos a llamadas, de las cuales 29 interacciones presentaron error crítico y estas a su vez fueron atribuibles 14 al	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 09. 1. Informe Calidad junio_2026 2. Presentación Informe Calidad junio_2026 3. Boletín Calidad semana junio 8 al 14_ 2026

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	usuario final y 15 al negocio. Se evidencia una mejora en el indicador de Error Critico de usuario final por la aplicación del protocolo de llamadas y continuos refuerzos formativos. En el análisis de causa se determinó que: * El comportamiento de las afectaciones se concentra en aspectos relacionados con la caracterización; validación y registro de datos; preguntas filtro y georreferenciación de la consulta y Tipificación. * Como acciones de mejora se reportaron: Toma operativa para reforzar conocimientos: Gestión formulario Aguas de Bogotá y UAESP. y Feedback: a los agentes que presentan errores críticos u oportunidades de mejora en los talleres de escucha.		4. Boletín Calidad semana 2_junio 15 a 21_ 2026 5. Boletín-Calidad Semana 3 junio 22 al 28_2026 6. Boletín-Calidad semana 4 junio 29 al 05 de julio_2026
10. Mantener comunicación fluida y permanente con el supervisor del contrato, atendiendo requerimientos, reportando novedades y participando en mesas de seguimiento o comités técnicos.	Se mantuvo la comunicación permanente con el supervisor y los apoyos a la supervisión del contrato para la revisión y toma de decisiones conjuntas con el operador. Para el corte, la mayor interacción con la supervisión y apoyos a supervisión se presentó así: 1. Acciones de coordinación, gestión y avances para el	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 10. 1. Seguimiento asistente virtual junio 2026

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	entrenamiento del asistente virtual, mesas de trabajo y sus respectivos monitoreos de calidad. 2. Se realizaron acciones de seguimiento a los avances de las integraciones y aspectos tecnológicos del proyecto como MPLS, horas desarrollo para nuevas soluciones y Speech Analytics. 3. Se realizan revisiones conjuntas para la toma de decisiones relacionadas con los servicios asociados a la Orden de Compra que tengan incidencia en la facturación y el presupuesto asignado. Para junio se realizó detalladamente seguimiento a temas relacionados con continuidad del personal y presupuesto vigencia 2026-2027. Para el corte se realiza seguimiento y atención a solicitudes elevadas por la Secretaría General y el operador para la ejecución eficiente de la Orden de Compra; así mismo, se desarrolló el comité de supervisión el 11 de julio de 2026. Las evidencias del desarrollo y participación del Comité de supervisión de junio de 2026, fueron referidas y aportadas en la OBLIG 01		2. Integración - Tecnología Avances jun2026 3. Proyección operación y presupuesto 4. Otros temas administrativos

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
11. No utilizar la Línea 195 para fines distintos a los autorizados, ni divulgar información institucional sin la aprobación previa y expresa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Outsourcing S.A.S BIC, certifica que la información de la Orden de compra es exclusivamente para los fines autorizados contractualmente, garantizando en todo momento la confidencialidad, integridad, disponibilidad en el marco de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado en ISO/IEC 27001. La Secretaría General no tiene conocimiento de que el operador haya incurrido en incumplimiento de esta obligación.	N/A	Las evidencias para validación de esta obligación, coinciden con las aportadas en: OBLIG 02 1. Certificado Seguridad Información junio 2026 2. Acuerdos confidencialidad Junio_2026
12. Presentar oportunamente, conforme a la periodicidad y estructura definida por la entidad y cuando el/la Supervisor/a del contrato lo requiera, los informes con la totalidad de las actuaciones surtidas en los asuntos a su cargo, con los datos que le sean solicitados y anexando los soportes documentales del caso, de conformidad con los procedimientos establecidos.	El operador elabora y presenta periódicamente los siguientes informes: 1. De gestión, con los avances en cada uno de los procesos y las acciones realizadas durante la vigencia. 2. Informes derivados del apoyo a entidades distritales a través de las campañas de llamadas outbound, mensajería texto y/o mailing. 3. Boletines de calidad, que presentan los avances de las acciones implementadas para mejoramiento en la calidad del servicio. 4. Resarcimiento de encuestas de satisfacción: Presenta el resultado de las llamadas de	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 12 • Informe Gestión Operativa junio 2026 (aportado en la OBLIG 01) • Informes apoyo a campañas • Boletines de calidad • Informe de resarcimiento junio_2026

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES		ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
		contacto a ciudadanos que calificaron el servicio como insatisfecho y muy insatisfecho 5. Reportes solicitados al equipo de minería de datos, relacionados con la operación y mesas de trabajo y del Comité de Datos.		• Seguimiento comité de datos
13. Entregar de forma mensual, y/o de manera periódica y acumulativa, los siguientes insumos, que serán validados por el supervisor:	1. Backups estructurados y anonimizados de datos operativos, incluyendo: • Interacciones ciudadanas por canal (teléfono, chat, WhatsApp, video, etc.). • Caracterización de usuarios (con variables no sensibles y codificadas). • Consultas y solicitudes registradas. Flujos conversacionales de agentes virtuales.	Outsourcing S.A.S BIC, registra todas las interacciones en la plataforma fine, allí se captura la caracterización de los usuarios que se comunican a la Línea 195 y las solicitudes atendidas por los agentes y remite Backups estructurados y anonimizados de 17.771 registros para el corte de junio de 2026.	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG. 13 1. Fine Anonimizada junio 2026
	2. Esquema técnico de datos, actualizado al menos trimestralmente: • Modelo entidad-relación (si la base es relacional). • Estructura de colecciones (si es NoSQL): descripción mensual de las	Outsourcing S.A.S BIC, presentó el esquema técnico de los datos actualizados a junio de 2026 que se administran desde la Línea 195 a través del equipo de trabajo de minería de datos.	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 13 2. Esquema técnico de datos junio_ 2026

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES		ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	colecciones utilizadas, incluyendo nombre, propósito, estructura de los documentos (campos, tipos de datos, anidamientos), relaciones lógicas entre colecciones, índices definidos y estándares de codificación, todo en un formato técnico que permita su análisis y futura migración. • Índices, claves y relaciones entre tablas o documentos.			
	3. Diccionario de datos, con definiciones de campos, tipos de datos, codificación, relaciones funcionales, y campos sensibles anonimizados. Actualización mensual.	Outsourcing S.A.S BIC presentó el diccionario de datos actualizado a junio de 2026, aplicado a la tipificación usada en la plataforma de registro Fine de la operación.	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 13 3. Diccionario de Datos-Tipificador Fine junio_2026
	4. Catálogo técnico de integraciones, con: * Endpoints, métodos, parámetros, protocolos y frecuencias. * Identificación de los sistemas integrados (ej. Data Warehouse, BTE, SAT Web, Portal Transaccional, etc.). * Control de accesos y	Durante el periodo de reporte no se han culminado las integraciones transaccionales asociadas a la campaña de la Alcaldía. Las actividades relacionadas con la definición y construcción de dichas integraciones se mantienen en desarrollo y en fase de validación técnica.	N/A	Esta obligación no generó evidencias para el periodo de reporte.

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES		ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	tokens gestionados por la Entidad.			
	5. Bitácora de cambios técnicos, entregada mensualmente, que incluya ajustes realizados a esquemas, estructuras, reglas de negocio, conectores y cualquier componente que afecte la continuidad operativa.	Para junio de 2026 no se efectúan cambios técnicos que contemplen algún ajuste en la estructura actual de la operación de la Línea 195.	N/A	Esta obligación no generó evidencias para el periodo de reporte.
	6. Exportación anonimizada de logs de agentes virtuales y humanos, para análisis de desempeño, casos frecuentes, y evaluación de continuidad. Toda esta información deberá ser entregada conforme a las definiciones acordadas con el proveedor, con formatos abiertos (CSV, JSON, XML, PDFs técnicos, u otros que el proveedor indique) y estándares de interoperabilidad definidos por la Secretaría General. Se garantizará siempre el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y las	A través de la plataforma CMS se realiza el logueo y seguimiento a las transacciones gestionadas por parte de los agentes. Se adjunta base de registro de la conexión de los agentes para junio de 2026.	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 13 6. logs de agentes junio 2026

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES		ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	políticas de protección de datos de la Entidad.			
14. El operador deberá entregar, como parte del cierre del contrato, un paquete de transferencia de conocimiento y línea base técnica y operativa, que garantice la continuidad del servicio y facilite la migración a un nuevo operador o una nueva fase contractual prevista para el año 2028. Este paquete deberá incluir, como mínimo:	1. Base de conocimiento completa, con manuales operativos, flujos de atención, árboles de decisión, protocolos de servicio y scripts por canal (incluyendo canales humanos y virtuales).	Esta obligación está prevista para dar cumplimiento al cierre del contrato, por lo cual no genera evidencias en el periodo de presentación del informe.	N/A	Esta obligación no generó evidencias para el periodo de reporte.
	2. Documentación del agente virtual, incluyendo datasets de entrenamiento, flujos conversacionales, métricas de desempeño, lecciones aprendidas y recomendaciones de mejora.	Esta obligación está prevista para dar cumplimiento al cierre del contrato, por lo cual no genera evidencias en el periodo de presentación del informe.	N/A	Esta obligación no generó evidencias para el periodo de reporte.
	3. Inventario de integraciones, con descripción técnica, tipo de conexión, APIs involucradas, endpoints, parámetros de configuración y documentación actualizada.	Esta obligación está prevista para dar cumplimiento al cierre del contrato, por lo cual no genera evidencias en el periodo de presentación del informe.	N/A	Esta obligación no generó evidencias para el periodo de reporte.
	4. Configuración de herramientas y plataformas, incluyendo versiones,	Esta obligación está prevista para dar cumplimiento al cierre del contrato, por lo cual no genera evidencias en el periodo	N/A	Esta obligación no generó evidencias para el periodo de reporte.

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

OBLIGACIONES		ACTIVIDADES	ANEXOS	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA. (Incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).
	parámetros clave, reportes automáticos y arquitecturas funcionales.	de presentación del informe.		
	5. Historial operativo consolidado, con estadísticas relevantes, evolución del servicio, incidentes críticos y recomendaciones técnicas para continuidad.	Esta obligación está prevista para dar cumplimiento al cierre del contrato, por lo cual no genera evidencias en el periodo de presentación del informe.	N/A	Esta obligación no generó evidencias para el periodo de reporte.
	6. Plan de transición o handover, con cronograma sugerido, checklist de cierre, advertencias clave y riesgos operativos identificados. Este entregable deberá ser validado por el supervisor del contrato.	Esta obligación está prevista para dar cumplimiento al cierre del contrato, por lo cual no genera evidencias en el periodo de presentación del informe.	N/A	Esta obligación no generó evidencias para el periodo de reporte.
15. Las demás obligaciones relacionadas con el objeto del contrato		Outsourcing S.A.S BIC presentó la respectiva factura de cobro, soportes y los documentos requeridos para la formalización de los pagos en los plazos establecidos.	N/A	Los documentos se encuentran en la carpeta denominada: OBLIG 15 1. Factura junio 2026

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

3. GESTIÓN DE PAGOS, DESEMBOLSOS O RECAUDOS:

De acuerdo con lo establecido, se han realizado a la fecha 30/06/2026 un total de diez (10) pagos, por valor de SEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CIENTO SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS ($6.965.171.268), de acuerdo con la entrega de los bienes, productos y/o servicios estipulados en el contrato, así:

PAGO Nro. 001		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1014362 15-10-2025	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (09/09/2025) a (30/09/2025)	Certificación de pago No. 6367	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 02 de octubre de 2025	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3001128330 27-10-2025 $449.031.381	

PAGO Nro. 002		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1014479 14-11-2025	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/10/2025) a (31/10/2025)	Certificación de pago No. 7113	

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 05 de noviembre de 2025	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3001237863 24-11-2025 $633.787.704	

PAGO Nro. 003		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1014580 10-12-2025	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/11/2025) a (30/11/2025)	Certificación de pago No. 8182	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 04 de diciembre de 2025	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3001397751 22/12/2025 $699.049.432	

PAGO Nro. 004		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1014638 16-12-2025	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/12/2025) a (31/12/2025)	Certificación de pago No. 8267	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 04 de diciembre de 2025	

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3001416633 28/12/2025 $876.260.765	

PAGO Nro. 005		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1014825 12-02-2026	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/01/2026) a (31/01/2026)	Certificación de pago No. 1033	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 05 de febrero de 2026	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3000126939 23/02/2026 $793.320.149	

PAGO Nro. 006		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1014918 12-03-2026	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/02/2026) a (28/02/2026)	Certificación de pago No. 1818	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 03 de marzo de 2026	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

Número y fecha de la Orden de pago	OP 3000256601 25/03/2026 $749.864.176	

PAGO Nro. 007		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1015054 15-04-2026	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/03/2026) a (31/03/2026)	Certificación de pago No. 2704	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 06 de abril de 2026	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3000369725 21/04/2026 $685.252.525	

PAGO Nro. 008		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1015171 13-05-2026	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/04/2026) a (30/04/2026)	Certificación de pago No. 3486	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 06 de abril de 2026	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3000369725 22/05/2026 $774.859.662	

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

PAGO Nro. 009		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1015292 11-06-2026	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/05/2026) a (31/05/2026)	Certificación de pago No. 4285	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 02 de junio de 2026	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3000633686 19/06/2026 $685.022.518	

PAGO Nro. 010		
Requisitos	**Descripción de cumplimiento del requisito**	**Ruta del expediente contractual en el que reposa la evidencia y enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos (incluir nombre del archivo con el cual fue cargado en SECOP).**
Facturas o documentos equivalentes	OSFE – 1015410 10-07-2026	
Anexos (Actas de Comité) (Informes de supervisión)	N/A	
Número y periodo del certificado de cumplimiento expedido por el Supervisor (01/06/2026) a (30/06/2026)	Certificación de pago No. 5078	
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Certificación de parafiscales 02 de julio de 2026	
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	
Número y fecha de la Orden de pago	OP 3000779003 27/07/2026 $618.722.956	

Nota: Indicar si existen reintegros o devoluciones.

(Instructivo – eliminar: En caso de que el contrato o convenio suscrito implique un recaudo de dinero

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

por parte de la Secretaría General se debe diligenciar el siguiente cuadro. Si no implica recaudo de dinero, eliminar)

De acuerdo con lo establecido en la cláusula _____ del contrato/convenio, se han realizado a la fecha __/__/____ un total de _____ facturas, por valor de _____ PESOS ($_____), y un total de _____ cuentas de cobro, por valor de _____ PESOS ($_____), de acuerdo con la entrega de los bienes, productos y/o servicios estipulados en la cláusula _____ del contrato, así:

FACTURA Nro. ____			
Requisitos	Descripción	Nro. Carpeta y de folio en el expediente contractual en el que reposa la evidencia o enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos.	Observaciones
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

Se presenta mora en el pago para el mes de _____: SÍ ____ NO____ ***(Instructivo – eliminar: Si no existen mora en el pago, eliminar)***

Reporte de seguimiento al pago en Mora:

CUENTA DE COBRO Nro. ____			
Requisitos	Descripción	Nro. Carpeta y de folio en el expediente contractual en el que reposa la evidencia o enlace de acceso al SECOP donde están publicados los documentos.	Observaciones
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

(Instructivo – eliminar: En caso de que el contrato o convenio suscrito implique un recaudo de dinero por parte de la Secretaría General en la Red CADE se debe diligenciar el siguiente cuadro. Si no implica recaudo de dinero, eliminar)

De acuerdo con los servicios prestados y lo estipulado en las obligaciones del convenio/contrato _____, el valor ejecutado por concepto de gastos de administración y arrendamiento asciende a la suma de_____ PESOS ($_____), con corte al ___ de _____ de _____, así:

NO. FAC	FECHA DE FACTURA	PERIODO	CONCEPTO	VALOR NETO	VALOR CONSIGNADO	FECHA CONSIGNACIÓN
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

La relación anterior refleja los cobros y recaudos establecidos de forma mensual _____, según la forma de pago establecida en el convenio/contrato, por lo anterior SÍ____ NO____ se generaron intereses moratorios para el periodo comprendido entre el ___ de _____ de _____ al ___ de _____ de _____.

4. DESARROLLO DEL CONTRATO

4.1. GARANTÍAS

La aprobación de la garantía única, junto con sus modificaciones, si las tuvo, se efectuó así:

FECHA APROBACIÓN	PÓLIZA No.	AMPAROS	VALOR ASEGURADO	VIGENCIAS	
				FECHA INICIO	FECHA FINAL
	95678	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	$1.489.028.710,67	28/08/2025	30/06/2028
	95678	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	$744.514.355,33	28/08/2025	30/06/2028
	95678	CALIDAD DEL SERVICIO	$1.489.028.710,67	28/08/2025	30/06/2028

4.2. MODIFICACIONES

En desarrollo del contrato se han surtido las siguientes modificaciones contractuales:

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

CLASE DE MODIFICACIÓN	FECHA	VALOR (En caso de ser adición)	TIEMPO (En caso de que sea prórroga)	RUTA DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL QUE REPOSA LA EVIDENCIA Y ENLACE DE ACCESO AL SECOP DONDE ESTÁN PUBLICADOS LOS DOCUMENTOS
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

5. EL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR DEL CONTRATO Y/O CONVENIO CERTIFICA QUE:

(Instructivo – eliminar: Si el informe corresponde a un informe de supervisión parcial, el supervisor deberá diligenciar el siguiente cuadro)

TIPO DE INFORME	CUMPLIMIENTO	MARQUE CON UNA X EN CASO DE QUE SEA POSITIVA LA RESPUESTA, EN CASO CONTRARIO INDIQUE LAS RAZONES POR LAS CUALES HA INCUMPLIDO EL CONTRATISTA
INFORME PARCIAL	El (la) contratista a la fecha viene cumpliendo a satisfacción el objeto contractual.	**X**
	El supervisor del contrato certifica al Ordenador del Gasto que, las obligaciones contractuales vienen siendo ejecutadas de conformidad con lo pactado y en su totalidad a la fecha de corte del informe, con oportunidad y diligencia.	**X**
	El (la) contratista a la fecha viene cumpliendo, durante la ejecución del contrato y con corte al periodo del presente informe, con el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes parafiscales, si aplica, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.	**X**
	El (la) contratista a la fecha ha entregado los informes, productos o bienes o servicios pactados entre las partes, cuya evidencia se encuentra cargada en SECOP.	**X**
	La ejecución presupuestal ha obedecido a los pagos o desembolsos pactados contractualmente y las modificaciones, si a ello hubiere lugar.	**X**

(Instructivo – eliminar: Si el informe corresponde a un informe de supervisión final, el supervisor deberá diligenciar el siguiente cuadro)

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

TIPO DE INFORME	CUMPLIMIENTO	MARQUE CON UNA X EN CASO DE QUE SEA POSITIVA LA RESPUESTA, EN CASO CONTRARIO INDIQUE LAS RAZONES POR LAS CUALES HA INCUMPLIDO EL CONTRATISTA
INFORME FINAL	El(la) contratista cumplió a satisfacción con el objeto contractual.	
	El supervisor del contrato certifica al Ordenador del Gasto que, las obligaciones contractuales fueron ejecutadas de conformidad con lo pactado y en su totalidad, con oportunidad y diligencia.	
	El (la) contratista cumplió, durante la ejecución del contrato, con el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes parafiscales, si aplica, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.	
	El (la) contratista cumplió con la entrega de los informes, productos o bienes o servicios pactados entre las partes, cuya evidencia se encuentra cargada en SECOP.	
	Que su ejecución presupuestal obedeció a los pagos o desembolsos pactados contractualmente y las modificaciones, si a ello hubiere lugar.	

6. CONTROL SOBRE LAS OBLIGACIONES POST CONTRACTUALES (SI APLICA)

(Instructivo – eliminar: En caso de que no se presenten obligaciones post contractuales eliminar el numeral)

A continuación, se describen las obligaciones post contractuales resultantes de la ejecución del presente contrato o convenio No_____ de _____ y la forma en que se realizará el seguimiento de su cumplimiento por parte de la supervisión:

DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES POST CONTRACTUALES	MODO DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA SUPERVISIÓN	FECHA ESTIMADA DE CULMINACIÓN DE LA OBLIGACIÓN POST CONTRACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE DEL SEGUIMIENTO (Deberá encontrarse cargado en el SECOP)

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 / CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS 4222000-915-2025

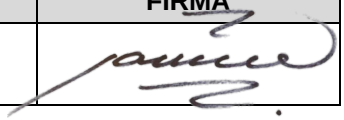
7. MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS AL CONTRATO O CONVENIO

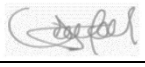
(Instructivo – eliminar: En caso de que se haya generado la materialización de un riesgo asociado en la matriz de riesgos del contrato o convenio objeto de informe, se deberá detallar y describir qué riesgos se materializaron y las acciones tomadas por parte de la supervisión. De igual forma se deberá mencionar los soportes reportados ante la Dirección de Contratación de conformidad con el memorando 3-2021-28971. De no haber materialización del riesgo se debe indicar que, durante la ejecución contractual, no hubo materialización de riesgos, que no se presentó siniestro que hubiere afectado las garantías ampararon el contrato, en el evento en que fueren requeridas y, que, tampoco se evidenció requerimiento alguno por incumplimiento).

8. OBSERVACIONES

Las obligaciones del contratista derivan tanto de la orden de compra como de la minuta del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, así como de la normatividad vigente. Para efectos de control se ha elaborado una matriz consolidada de obligaciones, la cual será el referente de seguimiento y supervisión. (Adjunto)

9. FIRMAS

NOMBRE DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR	CARGO	FIRMA
Enrique Cusba García	Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	

NOMBRE DEL APOYO A LA SUPERVISIÓN	CARGO	FIRMA
Gloria Patricia Velasco Salcedo	Responsable del insumo técnico.	
Yesica Paola Castro Gutiérrez	Responsable del insumo técnico.	
Juan David Isaza Garzón	Responsable del insumo jurídico.	
Edisson Javier Castellanos Rojas	Responsable del insumo financiero.	