



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD
ÁREA TOLIMA

No. S-2019 -0 1 5 4 5 8 /JEFAT -GRUAD-29

Ibagué, 13 de marzo de 2019

Coronel
GABRIEL BONILLA GONZALEZ
Comandante Policía Metropolitana de Ibagué (E)
Carrera 48 sur N° 157- 159 vía picaña
Ciudad

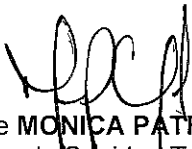
Asunto: Solicitud Autorización inicio de Proceso

De manera atenta y respetuosa me permito solicitar a mi Coronel, estime conveniente autorizar el inicio del proceso de contratación por Acuerdo Marco de Precios, para **CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA.**

Se cuenta con una disponibilidad presupuestal de ciento cincuenta millones de pesos m/cte. (\$150.000.000,00)

El supervisor del contrato será el responsable control de citas del área de sanidad Tolima, quien haga sus veces o quien con posteridad designe mi Coronel, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la Resolución No. 3256 del 16 de Diciembre de 2004, instructivo 016 de la dirección administrativa y financiera, el instructivo 024 de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, ley 1474 de 2011.

Atentamente,


Teniente **MONICA PATRICIA GUTIERREZ LINARES**
Jefe Área de Sanidad Tolima (E)

Elaborado por: SC Humberto Cardona Manjarres Suarez
Revisado por: TE, Alejandra González Aponte
Fecha de elaboración: 13/03/2019
Ubicación: C:\Users\CONTRA4\Desktop\Oficios2019

Carrera 4 N° 14 – 52, Ibagué
Teléfonos 2739811
detol.grusa-arcon@policia.gov.co
www.policia.gov.co



MINISTERIO DE DEFENSA
POLICÍA NACIONAL

Unidad: sepn
Radicado No: _____
Recibido por: Pt Daniela
Fecha: 15 MAR 2019 Hora: 11:33

Página 1 de 18	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 2BS-FR-0004		
FECHA: 15-01-2016	FORMATO DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS	
VERSIÓN: 7		

POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE – ÁREA DE SANIDAD

Ibagué, 13 de marzo de 2019

1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANALISIS DEL SECTOR

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO	LA POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE – ÁREA DE SANIDAD TOLIMA, REQUIERE CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA.			
	CLASIFICACIÓN UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
	43231501	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPEIFICO DE LA EMPRESA
	83111507	SERVICIOS PUBLICOS Y RELACIONADOS CON EL SECTOR PUBLICO	SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES	COMUNICACIONES TELEFONICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA
	43211505	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS
	43211509	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS
	43221529	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS
1.2 VALOR ESTIMADO	El valor estimado del presente proceso de contratación es la suma de: ciento treinta millones quinientos sesenta y cinco mil doscientos quince pesos con sesenta y seis centavos m/cte. (\$130.565.215,66)			

1.3	CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	PAA N° 092 de fecha 13 de marzo Rubro 02 02 02 008 04 01; "SERVICIO DE TELEFONIA Y OTRAS TELECOMUNICACIONES- servicio de Call Center" por valor de ciento cincuenta millones de pesos m/cte. (\$150.000.000,00)
1.4	CLASE DE CONTRATO	Acuerdo marco de precios
1.5	PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	Pueden participar entidades legalmente constituidas, que tengan dentro de su actividad comercial el objeto del presente proceso de contratación y que se encuentren dentro de las entidades seleccionadas dentro del acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto.
1.6	IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN	
Tomando como referencia la normatividad establecida por el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en el Acuerdo No.002 donde se establece el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial donde se debe brindar un servicio integral a los afiliados y beneficiarios garantizándoles los recursos disponibles en cada uno de los subsistemas para la prestación de los servicios de Salud y en su artículo No.2 Alcance - El plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial permitirá la atención integral de sus afiliados y beneficiarios del SSMP, en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación PARAGRAFO entiéndase como atención integral las actividades asistenciales médicas y quirúrgicas, odontológicas, hospitalarias y farmacéuticas, contenidas en el plan de servicios de Sanidad Militar y policial que se suministra dentro del país y correspondientes a los Niveles de Atención. Es necesario contratar la prestación de servicios de educación especial dadas las necesidades de la unidad considerando además que no se cuenta con instalaciones ni infraestructura para satisfacer dichas necesidades. Es así que se deben utiliza mecanismos que permitan y posibiliten el fácil el acceso de los usuarios al portafolio de servicios ofrecido por la unidad, de tal manera que se debe velar por la utilización de herramientas tecnológicas y que estén al alcance dentro del mercado y de los usuarios para permitir entonces que los usuarios por medio de una línea telefónica puedan acceder a los diferentes servicios. Es claro que no se cuenta con el recurso humano ni con la infraestructura para solventar este tipo de necesidades definido claramente como servicio BPO, mecanismo a través del cual cualquier usuario puede accesar a los diferentes servicios simplemente realizando una llamada para así no tener que desplazarse hasta las instalaciones para obtener a una cita médica. Los diferentes servicios con que cuenta la unidad y de los cuales se puede conseguir una cita vía llamada telefónica son: medicina general, odontología general, psicología, psiquiatría, fonoaudiología, ginecología y pediatría. El objetivo de la contratación es atender la necesidad del servicio, brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios; Es claro que la razón de ser de la Policía Nacional no está enfocada o constituida para atender este tipo de necesidades, no obstante debe ser garante de derechos y deberes como es también que se deben		

establecer condiciones que faciliten el acceso a la salud a usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional.

Esta contratación está encaminada al cumplimiento de la meta estratégica planteada por la Dirección de Sanidad de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de salud de la comunidad policial.

La población a la cual se busca satisfacer con este tipo de servicios, son los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud de la Policía Nacional residentes en el Departamento del Tolima y residentes en los municipios de Norcasia, Victoria, Samaná y la Dorada del Departamento de Caldas.

Igualmente se deben buscar mecanismos que permitan el fácil acceso a los servicios usuarios ofreciendo oportunidad en la prestación del servicio y calidad del mismo, teniendo en cuenta y dando aplicación a las disposiciones emitidas sobre el tema por la ley 019 de 2012 " ley anti tramites".

Proceso	Servicio	Generalidad
Información y tramites generales del área de sanidad Tolima de la Policía Nacional	Información y trámites generales del proceso de afiliación.	Con el ofrecimiento de este servicio el área de Sanidad Tolima, pretende brindarle a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inconvenientes relacionados con la afiliación, y que estén al alcance procedimental y operativo por parte de un operador del CALL CENTER, es claro que algunos de los requerimientos realizados por los usuarios no podrán ser resueltos a través de un operador del CALL CENTER en virtud a requerimientos del proceso como el allegar documentación a las oficinas de registro y control de usuarios del departamento del Tolima, pero es importante que el usuario cuando se acerque a el área de sanidad Tolima ya tenga la información necesaria para la resolución de su trámite, sin la necesidad de acercarse a el área de sanidad Tolima 1 vez a requerir información del trámite y otra vez a llevar la documentación para resolver su requerimiento de forma definitiva.
	Servicios de la oficina de atención al usuario.	Con el ofrecimiento de este servicio el área de sanidad Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inquietudes respecto de requerimientos, tramites, reconocimientos, quejas, sugerencias presentadas por los usuarios a la Dirección de Sanidad con destinación a diferentes oficinas.
	Información relacionada con el objeto misional del área de sanidad Tolima	Con el ofrecimiento de este servicio el área de sanidad Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de acceder a la información del portafolio de servicios del área de sanidad Tolima, con lo cual el usuario podrá saber cómo, donde y cuando acceder a los servicios del área de sanidad Tolima.

Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa	Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa del área de sanidad Tolima	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende concentrar la administración de las agendas del servicio de consulta externa de todos los Establecimientos de Sanidad Policial (E.S.P.) del departamento de policía Tolima, esto con el objeto de brindar al usuario la posibilidad de acceder a una oferta de servicios unificada y no limitarse al acceso de los servicios de un establecimiento de sanidad policial (ESP) en particular.
	Asignación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita el acceso a los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada), lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la el departamento del Tolima.
	Solicitud de información de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita consultar y/o confirmar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la el departamento del Tolima.
	Cancelación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita cancelar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para el departamento del Tolima.

La única alternativa posible para satisfacer este tipo de necesidad, es a través de la contratación con una entidad que esté debidamente constituida y con capacidad de ofrecer los servicios en las condiciones exigidas por el área de sanidad Tolima.

La proyección del contrato es estimada para el mes de abril de 2019 dadas las necesidades de la unidad.

De acuerdo a lo contemplado en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 y 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, se consultó en la página del SECOP, la existencia de un acuerdo marco de precios vigente, aplicable al proceso de contratación en referencia y se observó, que a la fecha se encuentra vigente el acuerdo marco de precios de servicios BPO CCE- 595-1-AMP-2017.



Servicios BPO

Acuerdo Marco de servicios BPO

Número de proceso: LP-AMP-150-2017

Vigencia: De Noviembre 17, 2017 hasta Noviembre 16, 20.

Condiciones del Acuerdo Marco

Al adquirir Servicios BPO con este Acuerdo Marco en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, las Entidades Estatales pueden contratar servicios de Centro de Contacto y de Mesa de Ayuda. El Acuerdo Marco tiene cobertura a nivel nacional. Las Órdenes de Compra deben ser colocadas de manera independiente por Lote (Centro de Contacto o Mesa de Ayuda).

Consulte las condiciones para comprar al amparo del Acuerdo Marco de Servicios BPO.(Acuerdo Marco)

• Documentos del Proceso LP-AMP-150-2017



• Material de consulta (Primera generación)



Descargue información de interés:

•

Fichas técnicas y ANS



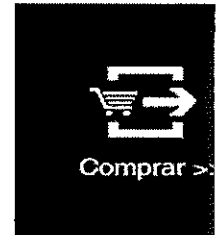
•

Catálogo del Acuerdo Marco



•

Simulador para estructurar la compra



2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

ENTIDAD Y UNIDAD	NÚMERO DEL CONTRATO	OBJETO	ACIERTOS	PROBLEMAS
PONAL	40 7 20054 13	PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA REALIZAR LA ADMINISTACION DEL PROCESO DE CITAS MEDICAS E INFORMACION GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
PONAL	40 7 20093 14	PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MEDICAS E INFORMACION GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA EN EL DEPARTAMENTO DE POLICIA TOLIMA	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
PONAL	LP-AMP-025-2014	ESTABLECER CONDICIONES EN LAS CUALES LOS PROVEEDORES DEBEN PRESENTAR A LAS ENTIDADES COMPRADORAS DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO Y LA	SECUMPLIO CON EL	NINGUNO

		FORMA COMO LAS ENTIDADES COMPRADORAS CONTRATAN ESTOS SERVICIOS.	OBJETO CONTRACTUAL	
PONAL	CCE- 595-1-AMP-2017.	PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMÁS SERVICIOS QUE OFRECE EL ÁREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA.	EN EJECUCION	

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta que los bienes o servicios objeto de la contratación poseen especificaciones técnicas uniformes, por cuanto el criterio determinante será el precio ofertado, el presente proceso de selección se realizará por la modalidad de selección abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios en atención a lo establecido en el artículo 2.2.1.21.2.7; 2.2.1.21.2.8 ; 2.2.1.21.2.9 y 2.2.1.21.2.10 subsección 2 capítulo 2 título I Parte DOS (2) Libro 2° del decreto 1082 de 2015, que señala que las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la 1150 2007, o las normas que modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través los Acuerdos Marco Precios vigentes.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

De acuerdo marco de precios LP-AMP-025-2014 con cuatro agentes con puesto de trabajo teniendo en cuenta las necesidades del área de sanidad Tolima.

3. COMPETENCIA DE LOS CONTRATISTAS

3.1 NIVEL DE EDUCACION O NIVEL ACADEMICO

Las descritas en el acuerdo marco de precios N° CCE- 595-1-AMP-2017. Según anexo N° 2 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/ pliegos de condiciones publicado en el portal.

EXPERIENCIA DEL PERSONAL

Las descritas en el acuerdo marco de precios CCE- 595-1-AMP-2017. Según anexo n° 2 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/

CAPACIDAD OPERATIVA.

4. REQUISITOS FINANCIEROS Y EVALUACIÓN ECONÓMICA

4.1 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

Toda vez que se asignó un presupuesto específico para la contratación de este tipo de servicios, teniendo en cuenta el índice del consumo de la población usuaria y que se debe dejar de manera específica el precio de dichos servicios, dentro del estudio de mercado se adjunta la respectiva simulación realizada en el anexo de solicitud de cotización del acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto.

5. VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

ÍTEM	RECURSO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO mes	TIEMPO A CONTRATAR	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	16	IT-BPO-CC-1-1 - Agente de Centro de Contacto-General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente	11.783.854,68	Nueve (09) meses	106.054.692,12
2	16	IT-BPO-CC-10-6 - Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular-NA_Minuto 7x24-NA - 1750 minuto	159.040,00		1.431.360,00
3	16	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos (10.000)	247.800,00		2.230.200,00
2	16	IT-BPO-CC-16-1 - Mailing-NA_Servicio 7x24-NA - 5 Paquete de 1000 correos (10.000)	268,50		2.416,50
SUBTOTAL					108.602.360,37
IVA					20.634.448,47
VALOR TOTAL					\$130.565.215,66

CONDICIONES DEL CONTRATO

LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIOS

El servicio de centro de contacto (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones exigidas en el acuerdo marco de precios CCE- 595-1-AMP-2017.

FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las descritas en el acuerdo marco de precios contrato CCE- 595-1-AMP-2017.según anexo N° 2 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/ pliegos de condiciones.

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de nueve (09) meses contados a partir primero (01) de abril de 2019.

FORMA DE PAGO

La policía metropolitana de Ibagué - Área de Sanidad TOLIMA, pagará al **CONTRATISTA** el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Ibagué, de manera mensual, dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de recibo a satisfacción de los servicios objeto del contrato firmada por el supervisor del contrato y acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones y riesgos profesionales; respecto al pago de parafiscales se aplicará lo contenido en los Artículos 1 y 8 del Decreto 862 de 2013 “ *En el evento en el que la facturación la efectúe el consorcio o unión temporal bajo su propio NIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, la factura, además de señalar el porcentaje o valor del ingreso que corresponda a cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, indicará el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. Estas facturas deberán cumplir los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias. En el evento previsto en el inciso anterior, quien efectúe el pago o abono en cuenta deberá practicar al consorcio o unión temporal la respectiva retención en la fuente a título del impuesto sobre la renta para la equidad – CREE, y corresponderá a cada uno de sus miembros asumir la retención en la fuente a prorrata de su participación en el ingreso facturado.*” conforme al artículo 9 del Decreto 862 de 2013, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas del Grupo de Apoyo Administrativo del Área de Sanidad TOLIMA, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 “Derecho a Turno” se le asignará un número de radicación. En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día seis (6) del mes los pagos se realizarán dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central. **La documentación debe ser presentada en carpeta yute con máximo 250 folios para dar cumplimiento a lo establecido por la ley general de archivo.**

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del CONTRATISTA, o en otro banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS

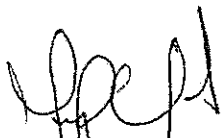
El contratista debe allegar durante los primeros 5 días calendario del mes subsiguiente a la emisión de la factura, con copia de la documentación del usuario que recibió el servicio (documento de identidad y carnet o constancia de tatum) además en formato Excel la siguiente información en el siguiente orden: número de factura, fecha de la factura, fecha de prestación del servicio, nombre del usuario, documento de identificación, diagnóstico, servicio y valor facturado, el RAS técnico económico, con el fin de radicar la factura en la ventanilla única de radicación.

SUPERVISOR DEL CONTRATO

El supervisor del contrato será el funcionario responsable del seguimiento y control de macro agendas del personal asistencial del área de sanidad Tolima, quien haga sus veces o quien con posteridad designe el ordenador del gasto, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la Resolución No. 3256 del 16 de Diciembre de 2004, instructivo 016 de la dirección administrativa y financiera, el instructivo 024 de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.

FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación del presente proceso de selección se efectuara en forma **TOTAL** a aquel oferente que oferte el menor valor.



Teniente MONICA PATRICA GUTIERREZ LINARES
Jefe Area de Sanidad Tolima (E)

ESTUDIO DE MERCADO

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Tomando como referencia la normatividad establecida por el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en el Acuerdo No.002 donde se establece el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial donde se debe brindar un servicio integral a los afiliados y beneficiarios garantizándoles los recursos disponibles en cada uno de los subsistemas para la prestación de los servicios de Salud y en su artículo No.2 Alcance - El plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial permitirá la atención integral de sus afiliados y beneficiarios del SSMP, en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación PARAGRAFO entiéndase como atención integral las actividades asistenciales médicas y quirúrgicas, odontológicas, hospitalarias y farmacéuticas, contenidas en el plan de servicios de Sanidad Militar y policial que se suministra dentro del país y correspondientes a los Niveles de Atención. Es necesario contratar la prestación de servicios de educación especial dadas las necesidades de la unidad considerando además que no se cuenta con instalaciones ni infraestructura para satisfacer dichas necesidades.

Es así que se deben utilizar mecanismos que permitan y posibiliten el fácil acceso de los usuarios al portafolio de servicios ofrecido por la unidad, de tal manera que se debe velar por la utilización de herramientas tecnológicas y que estén al alcance dentro del mercado y de los usuarios para permitir entonces que los usuarios por medio de una línea telefónica puedan acceder a los diferentes servicios ofrecidos en la unidad.

Es claro que no se cuenta con el recurso humano ni con la infraestructura para solventar este tipo de necesidades definido claramente como servicio de CALL CENTER, mecanismo a través del cual cualquier usuario puede acceder a los diferentes servicios simplemente realizando una llamada para así no tener que desplazarse hasta las instalaciones para obtener una cita médica.

Los diferentes servicios con que cuenta la unidad y de los cuales se puede conseguir una cita vía llamada telefónica son: medicina general, odontología general, psicología, psiquiatría, fonoaudiología, ginecología y pediatría.

El objetivo de la contratación es atender la necesidad del servicio, brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios; Es claro que la razón de ser de la policía nacional no está enfocada o constituida para atender este tipo de necesidades, no obstante debe ser garante de derechos y deberes como es también que se deben establecer condiciones que faciliten el acceso a la salud.

Esta contratación está encaminada al cumplimiento de la meta estratégica planteada por la Dirección de Sanidad de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de salud de la comunidad policial.

La población a la cual se busca satisfacer con este tipo de servicios, son los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud de la Policía Nacional residentes en el Departamento del Tolima y residentes en los municipios de Norcasia, Victoria, Samaná y la Dorada del Departamento de Caldas.

Igualmente se deben buscar mecanismos que permitan el fácil acceso a los servicios usuarios ofreciendo oportunidad en la prestación del servicio y calidad del mismo, teniendo en cuenta y dando aplicación a las disposiciones emitidas sobre el tema por la ley 019 de 2012 "ley anti tramites".

Proceso	Servicio	Generalidad
Información y tramites generales del área de sanidad Tolima de la Policía Nacional	Información y trámites generales del proceso de afiliación.	Con el ofrecimiento de este servicio el área de Sanidad Tolima, pretende brindarle a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inconvenientes relacionados con la afiliación, y que estén al alcance procedimental y operativo por parte de un operador del CALL CENTER, es claro que algunos de los requerimientos realizados por los usuarios no podrán ser resueltos a través de un operador del CALL CENTER en virtud a requerimientos del proceso como el allegar documentación a las oficinas de registro y control de usuarios del departamento del Tolima, pero es importante que el usuario cuando se acerque a el área de sanidad Tolima ya tenga la información necesaria para la resolución de su trámite, sin la necesidad de acercarse a el área de sanidad Tolima 1 vez a requerir información del trámite y otra vez a llevar la documentación para resolver su requerimiento de forma definitiva.
	Servicios de la oficina de atención al usuario.	Con el ofrecimiento de este servicio el área de sanidad Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inquietudes respecto de requerimientos, tramites, reconocimientos, quejas, sugerencias presentadas por los usuarios a la Dirección de Sanidad con destinación a diferentes oficinas.
	Información relacionada con el objeto misional del área de sanidad Tolima	Con el ofrecimiento de este servicio el área de sanidad Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de acceder a la información del portafolio de servicios del área de sanidad Tolima, con lo cual el usuario podrá saber cómo, donde y cuando acceder a los servicios del área de sanidad Tolima.
Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa	Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa del área de sanidad Tolima	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende concentrar la administración de las agendas del servicio de consulta externa de todos los Establecimientos de Sanidad Policial (E.S.P.) del departamento de policía Tolima, esto con el objeto de brindar al usuario la posibilidad de acceder a una oferta de servicios unificada y no limitarse al acceso de los servicios de un establecimiento de sanidad policial (ESP) en particular.
	Asignación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita el acceso a los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada), lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la el departamento del Tolima.
	Solicitud de información de servicios	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita consultar y/o confirmar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y

	de consulta externa.	especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la el departamento del Tolima.
	Cancelación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita cancelar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para el departamento del Tolima.

La única alternativa posible para satisfacer este tipo de necesidad, es a través de la contratación con una entidad que esté debidamente constituida y con capacidad de ofrecer los servicios en las condiciones exigidas por el área de sanidad Tolima.

La proyección del contrato es estimada para el mes de abril de 2019 dadas las necesidades de la unidad.

2. ANÁLISIS DE LA OFERTA DEL MERCADO

DESCRIPCION DEL MERCADO: Teniendo en cuenta que en la actualidad existe un acuerdo marco de precios según lo consultado en la página del sistema electrónico de contratación pública Colombia compra eficiente, el análisis del mercado corresponde a las entidades adjudicatarias descritas dentro del acuerdo marco y como quiera que nuestra necesidad obedece a un servicio básico de acuerdo con la demanda del mismo, puede ser prestado por las entidades como lo describe el respectivo contrato N° CCE- 595-1-AMP-2017. que son:

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A
MULTIENLACE S.A.S
DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA.
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.
IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS
COMWARE S.A.
SELCOMP INGENIERIA S.A.S
UNION TEMPORAL MH-SL
COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A.
UNION TEMPORAL AMERCAS CARVAJAL – UT A&C

A) ANÁLISIS DEL SECTOR

Dentro de la ciudad del Ibagué y el departamento del Tolima, existen diferentes empresas con la capacidad de ofertar los servicios de centro de contacto a las diferentes entidades públicas y privadas del sector salud, bancario, y demás que actividades comerciales, no obstante, como ya se indicó y de acuerdo al marco normativo aplicable, como entidad estatal estamos en la obligación de aplicar lo signado en el acuerdo marco de precios suscrito para tal fin.

B) IDENTIFICACION DEL PROVEEDOR:

- AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A
- MULTIENLACE S.A.S
- DIGITEX SERVICIOS BPO & O S.A.

- COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA.
- OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.
- IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS
- COMWARE S.A.
- SELCOMP INGENIERIA S.A.S
- UNION TEMPORAL MH-SL
- COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A.
- UNION TEMPORAL AMERCAS CARVAJAL – UT A&C

C) PRECIOS DE MERCADO:

Los precios del mercado obedecen a los anexos de precios básicos 2019, sin embargo existe libertad para ofrecer valores por parte de las dos entidades oferentes sin que estos sobrepasen los montos máximos exigidos por Colombia compra teniendo en cuenta el tipo de servicio, la modalidad del agente, las características, elasticidad, nivel, capacidad y cantidad en tiempo.

D) ANALISIS DE LA ESTRUCTURA DE COSTO:

Resulta conveniente para esta unidad, contratar con entidades que estén en la capacidad de ofrecer el servicio bajo las condiciones óptimas y accesibles para nuestros usuarios, de no ser así y como quiera que no se dispone de los recursos, infraestructura y recurso humano idóneo para la prestación de este tipo de servicio,

E) COSTOS DE OPORTUNIDAD:

Es fundamental contratar este tipo de servicios con el propósito de atender las necesidades de la unidad, brindar acceso y oportunidad a los mismos; de no contar con estos servicios se tendrían que instalar la tecnología, los operarios en instalaciones propias lo cual puede constituir claramente sobrecostos.

F) VALORACION DE BENEFICIOS:

Los beneficios atribuibles al presente proceso de contratación es el adquirir la prestación de servicios garantizando accesibilidad y oportunidad a nuestros usuarios quienes lo requieren.

Ofrecer condiciones óptimas en el mejoramiento de la salud de los usuarios que necesitan de este tipo de servicios.

Garantía de los derechos constitucionales del derecho a la salud el derecho a la vida por cuanto se garantiza la oportunidad y accesibilidad a los servicios establecido en el portafolio de servicios de la unidad.

G) CONDICIONES DEL CONTRATO:

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio de CALL CENTER (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones exigidas en el acuerdo marco de precios CCE- 595-1-AMP-2017.

FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

La prestación del servicio por parte del contratista del contrato o contratos que se llegaren a adjudicar, se hará **de acuerdo a los requerimientos** y según las necesidades del Área de Sanidad Tolima, e inicia una vez se surtan los trámites de perfección legalización exigidos por Colombia compra eficiente.

Por lo anterior el contratista

- a) Designar un funcionario que cumpla funciones de enlace con el supervisor, tanto para la atención de pacientes como problemas administrativos financieros.
- b) Cumplir con las condiciones técnicas y el recurso humano ofrecidos al momento de presentar la propuesta.
- c) Presentar plan de contingencia en el evento de casos de fuerza mayor con los servicios y / o profesionales.
- d) Informar al supervisor del contrato designado por el Área de Sanidad Tolima Departamento Policía Tolima una vez éste se encuentre ejecutado en un Cincuenta (50%) y Ochenta (80%).

El contratista prestará en forma continua y permanente los servicios a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional- Área de Sanidad Departamento Policía Tolima, bajo los principios de eficacia, universalidad, calidad y solidaridad.

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de nueve (09) meses contados a partir primero (01) de abril de 2019.

FORMA DE PAGO

La policía metropolitana de Ibagué - Área de Sanidad Tolima, pagará al **CONTRATISTA** el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Ibagué, de manera mensual, dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de recibo a satisfacción de los servicios objeto del contrato por parte del supervisor del contrato y acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones y riesgos profesionales; respecto al pago de parafiscales se aplicará lo contenido en los Artículos 1 y 8 del Decreto 862 de 2013 " *En el evento en el que la facturación la efectúe el consorcio o unión temporal bajo su propio NIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, la factura, además de señalar el porcentaje o valor del ingreso que corresponda a cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, indicará el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. Estas facturas deberán cumplir los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias. En el evento previsto en el inciso anterior, quien efectúe el pago o abono en cuenta deberá practicar al consorcio o unión temporal la respectiva retención en la fuente a título del impuesto sobre la renta para la equidad – CREE, y corresponderá a cada uno de sus miembros asumir la retención en la fuente a prorrata de su participación en el*

*ingreso facturado.” conforme al artículo 9 del Decreto 862 de 2013, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas del Grupo de Apoyo Administrativo del Área de Sanidad Tolima, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 “Derecho a Turno” se le asignará un número de radicación. En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día seis (6) del mes los pagos se realizarán dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central. **La documentación debe ser presentada en carpeta yute con máximo 250 folios para dar cumplimiento a lo establecido por la ley general de archivo.***

H) COSTOS INDIRECTOS:

Las tarifas o costos como aquellas obligaciones atribuibles al pago de salarios, prestaciones sociales y la constitución de pólizas que amparen el riesgo del contrato en que caso que sea necesario deben ser asumidas por el adjudicatario, igualmente todos aquellos valores adicionales que requiera el oferente para el cumplimiento del objeto contractual.

PROCEDENCIA DEL SERVICIO

Nacional

MONEDA A CONTRATAR

La oferta debe ser presentada en pesos colombianos

3. ANALISIS DE PRECIOS

5.1 PRECIOS REFERENCIA SECOP (N/A)

5.2 ANÁLISIS DE PRECIOS HISTÓRICOS (N/A)

5.3 ANÁLISIS PRECIOS DE MERCADO

Considerando que en la actualidad existe un acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto, los precios del mercado para este caso en particular, obedecen a los precios establecidos dentro del catálogo servicios BPO teniendo en cuenta la cantidad de operarios y el reajuste que se le debe hacer a cada servicio.

5.4 ANALISIS DEL VALOR ESTIMADO

El análisis del valor estimado para este tipo de servicios y como quiera que existe un acuerdo marco de precios vigente para el servicio de centro de contacto, obedece al valor estimado resultante del cargue de la necesidad de la unidad en el simulador de cotización la cual se pone a disposición de las entidades oferentes En el sistema de contratación pública SECOP.

5.5 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

ÍTEM	RECURSO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO mes	TIEMPO A CONTRATAR	VALOR TOTAL ESTIMADO
------	---------	-------------	-----------------------	-----------------------	----------------------

1	16	IT-BPO-CC-1-1 - Agente de Centro de Contacto-General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente	11.783.854,68	Nueve (09) meses	106.054.692,12
2	16	IT-BPO-CC-10-6 - Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular-NA_Minuto 7x24-NA - 1750 minuto	159.040,00		1.431.360,00
3	16	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos (10.000)	247.800,00		2.230.200,00
2	16	IT-BPO-CC-16-1 - Mailing-NA_Servicio 7x24-NA - 5 Paquete de 1000 correos (10.000)	268,50		2.416,50
SUBTOTAL					108.602.360,37
IVA					20.634.448,47
VALOR TOTAL					\$130.565.215,66

ANEXO No 2

CONDICIONES DEL SERVICIO

Paquete de Servicios										Valores		
Item	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-CC-1-1	Agente de Centro de Contacto	General	Jornada Ordinaria	Plata	4	Agente	9,00	Mes	\$2.945.963,67	\$11.783.854,68	\$106.054.692,12
2	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	1750	Minuto	9,00	Mes	\$ 90,88	\$ 159.040,00	\$ 1.431.360,00
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	10000	SMS	9,00	Mes	\$ 24,78	\$ 247.800,00	\$ 2.230.200,00
4	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	NA	Servicio 7x24	NA	10	Paquete de 1000 correos	9,00	Mes	\$ 26,85	\$ 268,50	\$ 2.416,50
											Sub Total	\$109.718.668,62
											IVA	\$ 20.846.547,04
											Valor Total	\$130.565.215,66

Servicio a contratar

IT-BPO-CC-1-1 - Agente de Centro de Contacto-General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente

IT-BPO-CC-10-6 - Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular-NA_Minuto 7x24-NA - 1750 Minuto

IT-BPO-CC-15-1 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos-NA_Jornada Ordinaria-NA - 5000 SMS

IT-BPO-CC-16-1 - Mailing-NA_Servicio 7x24-NA - 5 Paquete de 1000 correos

Se hace necesario incorporar los servicios de (IT-BPO-CC-15-1 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos-NA_Jornada Ordinaria-NA - 5000 SMS) y (IT-BPO-CC-16-1 - Mailing-NA_Servicio 7x24-NA - 5 Paquete de 1000 correos) Con el fin de mejorar la calidad del servicio y disminuir el alto porcentaje de inasistencia por parte de los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud de la Policía Nacional en el Área de Sanidad Tolima, se requiere de la notificación mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico de la respectiva cita asignada con 12 horas de anterioridad a la fecha y hora de atención.

ANEXO N° 3

CERTIFICACION DE LA NECESIDAD

En mi calidad de responsable de telemática del Área de Sanidad Tolima, manifiesto con la suscripción de esta CERTIFICACION que consultado el Inventario de Bienes del almacén, sistemas de la unidad y el personal que labora en el área de sanidad Tolima, no se cuenta con la tecnología, recursos, ni personal para atender las necesidades de nuestros usuarios para la asignación de citas de CALL center y por tal razón la única forma de resolver la necesidad es mediante la contratación del servicio .

Firma,



Patrullera **LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO**
Responsable de Telemática Área de Sanidad Tolima



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE

Nº S-2019- 020543 / AREAD – GRUCO – 29.25



MINISTERIO DE DEFENSA
POLICÍA NACIONAL

Unidad: _____
Radicado No: _____
Recibido por: _____
Fecha: _____ Hora: _____

Ibagué, 28 de marzo de 2019

Mayor
CARLOS ANDRES CAMACHO VESGA
Jefe Área de Sanidad Tolima
Carrera 4 No. 14-52
Ciudad

Asunto: Envío cotizaciones

En atención a evento de contratación No. 68455 Servicios BPO - Centro de Contacto, publicado mediante Colombia Compra Eficiente, respetuosamente me permito enviar a mi Mayor, las respectivas cotizaciones de las empresas que publicaron en el tiempo establecido, con el fin de verificar la oferta que más se ajuste a la necesidad propuesta así:

PROPUESTA DE SOLICITUD DE COTIZACIÓN

PROPUESTA DE SERVICIOS DE CONTRATACIÓN					
ÍTEM	RECURSO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO mes	TIEMPO A CONTRATAR	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	16	IT-BPO-CC-1-1 - Agente de Centro de Contacto-General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente	11.783.854,68	Nueve (09) meses	106.054.692,12
2	16	IT-BPO-CC-10-6 - Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular-NA_Minuto 7x24-NA - 1750 minuto	159.040,00		1.431.360,00
3	16	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos (10.000)	247.800,00		2.230.200,00
2	16	IT-BPO-CC-16-1 - Mailing-NA_Servicio 7x24-NA - 5 Paquete de 1000 correos (10.000)	268,50		2.416,50
SUBTOTAL					108.602.360,37
IVA					20.634.448,47
VALOR TOTAL					\$130.565.215,66

PARA REALIZAR LA RESPECTIVA SELECCIÓN DEL OFERENTE SE DEBERÁ TENER EN CUENTA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

La Entidad Compradora debe seleccionar al Proveedor que ofrece las condiciones más favorables para la Entidad Compradora teniendo en cuenta que el criterio para escoger la mejor oferta en esta selección abreviada es el precio. En los estudios y documentos previos la Entidad Compradora debe dejar constancia del fundamento para considerar las condiciones de uno u otro Proveedor como las más favorables. La Entidad Estatal es responsable de la selección del Proveedor, la cual debe hacerse de conformidad con la ley y el Acuerdo Marco de Precios.

La selección del Proveedor es una responsabilidad exclusiva de la Entidad Compradora y la hace con la colocación de la Orden de Compra a favor de uno de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios.

La selección de los proveedores para un Acuerdo Marco de Precios debe hacerse por licitación pública de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y por el artículo 49 del Decreto 1510 de 2013. En consecuencia, todos los Acuerdos Marco de Precios suscritos por Colombia Compra Eficiente son el resultado de un Proceso de Contratación efectuado bajo la modalidad de la licitación pública.

RESPUESTAS RECIBIDAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PROVEEDOR	ENVIADO	PRECIO BASE	OFERTA
Image Quality Outsourcing S.A.S.	28/03/2019	130.565.215,66	130.565.215,66
CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO	28/03/2019	130.565.215,66	127.743.525,00
Outsourcing S.A.	19/03/2019	130.565.215,66	130.565.215,66
DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A.	26/03/2019	130.565.215,66	162.465.592,83
Multienlace S.A.S.	28/03/2019	130.565.215,66	175.757.986,96
Américas Business Process Services S.A.	22/03/2019	130.565.215,66	180.215.641,04

SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

- ✓ La Entidad Compradora debe elegir la cotización que cumple con las características solicitadas, y que haya cotizado el menor precio relacionado en la Solicitud de Cotización.
- ✓ En caso de que haya sido necesario solicitar aclaración a la cotización, la Entidad Compradora debe verificar que una vez aclarada la cotización, esta siga siendo la de menor valor, o en caso contrario, seleccionar la de menor valor. En el procedimiento de colocación de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe incluir los nuevos precios de la cotización aclarada, y adjuntar la aclaración, para efectos de justificar los cambios presentados.

Atentamente,

Intendente **MANUEL ADRIAN CAPERA ROJAS**
Jefe Grupo de Contratos METIB (E)

Elaborado por: SI. JORGE ANDRÉS IBÁÑEZ ROBAYO
Revisado por: IT. MANUEL ADRIAN CAPERA ROJAS
Fecha de elaboración: 28-03-2019
Ubicación: C:\SOPORTE\Documentos\2019\Oficios Salidos

Carrera 48 Sur No. 157-199 Vía Picafeña
Teléfonos 2708401 Ext. 3128
metib.gruco@policia.gov.co
www.policia.gov.co



1DS - OF - 0001
VER: 3



Policia Metropolitana de Ibague

N.I.T. 900486439

ORDEN DE COMPRA

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

N.I.T. 800219668
Calle 10 No 4-40 Piso 13 Edificio Bolsa de
Occidente
Cali, valle del cauca
Atte: Magnolia Giraldo
comercial@conalcenter.com

Número de Orden 36824
No de Instrumento
Instrumento agregación Servicios BPO
Fecha de Emisión 29/03/19
Fecha de Vencimiento 31/12/19
Comprador Jorge Andres Ibañez Robayo
Ordenador del gasto Integración SIIF
Supervisor TE MONICA PATRICIA
GUTIERREZ LINARES
Teléfono 3214798118
Detalle de Entrega
Gravámenes adicionales Los que se establezcan en la
normatividad legal vigente
Justificación CONTRATAR EN LA CIUDAD
DE IBAGUE LA PRESTACION DE SERVICIOS
DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS,
ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE
OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E
INFORMACION GENERAL PARA LOS
USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE
LA POLICIA EN EL DEPARTAMENTO DEL
TOLIMA

Enviar a

Policia Metropolitana de Ibague
Carrera 4ta No. 14-52
AREA DE SANIDAD TOLIMA
Ibague Tolima
Atte: POLICÍA
METROPOLITANA DE IBAGUE

Facturar a

Policia Metropolitana de Ibague
Carrera 4ta No. 14-52
AREA DE SANIDAD TOLIMA
Ibague, Tolima
Atte: Jorge Andres Ibañez
Robayo

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 23919	bpo01-1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente	9.0	Mes	11.680.000,00	105.120.000,00
2	CDP 23919	bpo01-2 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1750 Minuto	9.0	Mes	87.500,00	787.500,00
3	CDP 23919	bpo01-3 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 SMS	9.0	Mes	100.000,00	900.000,00
4	CDP 23919	bpo01-4 - IT-BPO-CC-16-1-Mailing_NA_Servicio 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos	9.0	Mes	60.000,00	540.000,00
5	CDP 23919	bpo01-IVA	1.0	Unidad	20.396.025,00	20.396.025,00

127.743.525,00 COP

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud: 109976
Número de orden de compra a modificar: 36824
Entidad compradora: Policía Metropolitana de Ibagué
Nombre del solicitante: Jorge Andres Ibañez Robayo
Proveedor: CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
Mecanismo de agregación de demanda: Servicios BPO
Tipo de Solicitud: Modificación de la Orden de Compra
Fecha: 2019-11-08 17:25:56

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2019-12-31	2020-02-29

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
34707	A-02-02-02-008 SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION	CDP-23919	CDP	23919

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

1	bpo01-1 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General Ordinaria-Plata - 4 Agente	9.0	Mes	11680000.00	CDP-23919	105120000.00
2	bpo01-2 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1750 Minuto	9.0	Mes	87500.00	CDP-23919	787500.00
3	bpo01-3 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jomad Ordinaria-NA - 10000 SMS	9.0	Mes	100000.00	CDP-23919	900000.00
4	bpo01-4 - IT- BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Servic 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos	9.0	Mes	60000.00	CDP-23919	540000.00
5	bpo01-IVA	1.0	Unidad	20396025.00	CDP-23919	20396025.00

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	bpo01-1 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_Gener Ordinaria- Plata - 4 Agente	11.00	Mes	11680000.00	CDP-23919	128480000.00

Editado	2	bpo01-2 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minu 7x24-NA - 1750 Minuto	11.00	Mes	87500.00	CDP-23919	962500.00
Editado	3	bpo01-3 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jom Ordinaria-NA - 10000 SMS	11.00	Mes	100000.00	CDP-23919	1100000.00
Editado	4	bpo01-4 - IT- BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Ser 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos	11.00	Mes	60000.00	CDP-23919	660000.00
Editado	5	bpo01-IVA	1.00	Unidad	25185940.96	CDP-23919	25185940.96
Nuevo	Nuevo	Reajuste Salarial	1.00	Unidad	1355084.02	CDP-23919	1355084.02

Detalle o justificación de la aclaración

La adición está orientada a dar continuidad al servicio de call center hasta el 29 de febrero de 2019, para la asignación, cancelación y reasignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios que ofrece el área de sanidad Tolima. Dando cumplimiento de la meta estratégica planteada por la Dirección de Sanidad de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de salud de la comunidad policial, brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios.

Firma ordenador del gasto

Nombre:

Documento:

Firma de proveedor

Nombre:

Documento:



Policia Metropolitana de Ibague

N.I.T. 900486439

ORDEN DE COMPRA

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

N.I.T. 800219668
Calle 10 No 4-40 Piso 13 Edificio Bolsa de
Occidente
Cali, valle del cauca
Atte: Magnolia Giraldo
comercial@conalcenter.com

Número de Orden 36824
No de Instrumento
Instrumento agregación Servicios BPO
Fecha de Emisión 09/12/19
Fecha de Vencimiento 29/02/20
Comprador Jorge Andres Ibañez Robayo
Ordenador del gasto Integración SIIF
Supervisor TE MONICA PATRICIA
GUTIERREZ LINARES

Teléfono 3214798118
Detalle de Entrega
Gravámenes adicionales Los que se establezcan en la
normatividad legal vigente

Justificación CONTRATAR EN LA CIUDAD
DE IBAGUE LA PRESTACION DE SERVICIOS
DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS,
ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE
OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E
INFORMACION GENERAL PARA LOS
USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE
LA POLICIA EN EL DEPARTAMENTO DEL
TOLIMA

Enviar a

Policia Metropolitana de Ibague
Carrera 4ta No. 14-52
AREA DE SANIDAD TOLIMA
Ibague Tolima
Atte: POLICÍA
METROPOLITANA DE IBAGUE

Facturar a

Policia Metropolitana de Ibague
Carrera 4ta No. 14-52
AREA DE SANIDAD TOLIMA
Ibague, Tolima
Atte: Jorge Andres Ibañez
Robayo

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 23919	bpo01-1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente	11.0	Mes	11.680.000,00	128.480.000,00
2	CDP 23919	bpo01-2 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1750 Minuto	11.0	Mes	87.500,00	962.500,00
3	CDP 23919	bpo01-3 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 SMS	11.0	Mes	100.000,00	1.100.000,00
4	CDP 23919	bpo01-4 - IT-BPO-CC-16-1-Mailing_NA_Servicio 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos	11.0	Mes	60.000,00	660.000,00
5	CDP 23919	bpo01-IVA	1.0	Unidad	25.185.940,96	25.185.940,96

6 CDP 23919 Reajuste Salarial

1.0 Unidad 1.355.084,02 1.355.084,02

157.743.524,98 COP



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA

No. S-2020 - 017403 DETOL /UPRES - JEFAD- 29.25

Ibagué, 20 de febrero de 2020

APA 011
MARIA EUGENIA RINCON HERNANDEZ
Funcionario Presupuesto UPRES Tolima
Ciudad.

De manera atenta me permito solicitarle, se realicen los trámites pertinentes para la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal de acuerdo a la información que se detalla a continuación así;

ADICION 002	Acuerdo Marco de precios de servicios BPO CCE- 595-1-AMP-2017.					
CERTIFICADO PLAN ANUAL DE ADQUEISI	PAA N° 015 de fecha 04 de febrero Rubro 02 02 02 008 04 01; "SERVICIO DE TELEFONIA Y OTRAS TELECOMUNICACIONES-servicio de Call Center" por valor de treinta y un millón seiscientos setenta mil pesos m/cte. (\$ 31.670.000,00)					
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO	CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA					
VALOR ADICION	El valor estimado de la presente adición es la suma de treinta millones setenta y tres mil veinticinco pesos con cincuenta centavos m/cte. (\$30.073.025,50					
CLASE DE CONTRATO	PRESTACION DE SERVICIO					
VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN.						
ITEM	RUBRO PRESUPUESTAL	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	RECURSO	CANT	PRESUPUESTO OFICIAL
1	02 02 02 008 04 01 "SERVICIO DE TELEFONIA Y OTRAS TELECOMUNICACIONES	Servicio de Call Center	SANIDAD TOLIMA	16	2 MESES	30.073.025,50
TOTAL						30.073.025,50

Atentamente,

Teniente **ALEJANDRA GOMEZ APONTE**
Jefe Grupo Apoyo Administrativo UPRES Tolima

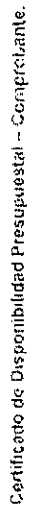
Elaborado por: SC Humberto Cardona Manjares
Revisado por: SC Humberto Cardona Manjares
Fecha de elaboración: 20/02/2020
Archivo: Mis Documentos

Área de sanidad Tolima
Tel 2739811 Ext. 3431
Detol.grusa-arcon@policia.gov.co
www.policia.gov.co



MINISTERIO DE DEFENSA
POLICÍA NACIONAL

Unidad _____
Radicado No _____
Recibido por _____
Fecha _____ Hora _____



Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Comprelante.

Unidad de Gestión
Unidad de Seguridad
Ejecutora Solicitante
Frente / Proyección

16-01-02-049
MH/mincon

MARIA EUGENIA RINCON HERNANDEZ
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Numero.:	21420	Fecha Registro:	2020-02-21	Unidad / Subunidad ejecutora:	16-01-02-049 UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA		
Estado.:	Generado	Valor Inicial:		30.073.025.50	Valor Total Operaciones:	0.00	Valor Actual:
							30.073.025.50
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO							
DEPENDENCIA		POSICION CATALOGO DE GASTO					
		A-02-02-008-004 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TRANSMISION Y SUMINISTRO DE INFORMACION					
049 ATENCION SALUD					FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION
				Total:		30.073.025.50	0.00
							30.073.025.50

ITEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

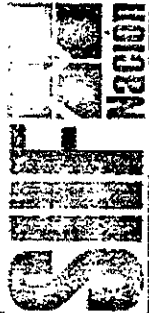
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO		FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL
	A-02-02-008-004 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TRANSMISIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACION					
049 ATENCION SALUD						
			Total:	30.073.025.50	0.00	30.073.025.50

Objeto:

ADI 602 CC 36824 BPO CCE 595-1 AIMP 2017 PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION Y REASIGNACION DE CITAS MEDICAS ODONTOLÓGICAS Y DEMAS SERVICIOS A USUARIOS ARSAN TOLIMA // CPAA 015 // 2M* // H3004/2020

TE ALEJANDRA GOMEZ APONTE
Jefe Administrativa UPRES TOLIMA

CT ANDREA CAROLINA MEJIA CAICEDO
Jefe Administrativa METIB



Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Contingente.

Unidad de Subordinación
Ejecutora Solicitante
Fecha y Firma Solicitante

MHMINCON MARIA EUGENIA RINCON HERNANDEZ
16-01-02-049 UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA
2020-02-21-10.22 a. m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Número:	21220	Fecha Registro:	2020-02-21	Unidad / Subunidad ejecutora:	16-01-02-049 UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto
Valor Inicial:	30.073.025,50	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual:	30.073.025,50
				Saldo x Comprometer:	30.073.025,50
				Uso Caja Menor	Ninguno
				Vr. Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número:	21420	Fecha Registro:	2020-02-21	Número:	
				Modalidad de contratación:	
				Tipo de contrato:	

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOR ECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
DIR ATENCION SALUD	A-02-02-02-004 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES TRANSMISION Y SUMINISTRO DE INFORMACION	Nacion	%	SSF						
Total:						30.073.025,50	0,00	30.073.025,50	30.073.025,50	0,00

Objeto: PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MEDICAS COORDINADAS Y DEMAS SERVICIOS A USUARIOS ARSAN
TOLIMA // CPAA 015/12M // H30042020

AFA 11 MARIA EUGENIA RINCON HERNANDEZ
Funcionario Presupuesto MPRES TOLIMA

TE MILENA YUCELY VEGA PALADINES
Jefe Presupuesto METIB

Página 1 de 4	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 2BS-FR-0004		
FECHA: 15-01-2016	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS ADICIÓN	
VERSIÓN: 7		

POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUÉ – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA

Ibagué, 14 de febrero de 2020

1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La unidad que elabora en estudio de conveniencia y oportunidad debe diligenciar la información requerida en el siguiente cuadro, así:

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO	ADICIÓN Y PRORROGA 002 a la orden de compra No. 36824 correspondiente al contrato No. BPO CCE- 595-1-AMP-2017 Acuerdo marco de precios – Servicio BPO, suscrito con CONALCREDITOS CONALCENTER BPO. NIT. 800.219.668 cuyo objeto es "CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA".
1.2 VALOR ESTIMADO	El valor estimado de la presente adición es la suma de treinta millones setenta y tres mil veinticinco pesos con cincuenta centavos m/cte. (\$30.073.025,50) para la vigencia 2020.
1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	PAA No.015 de fecha 14 de febrero de 2020 desagregación presupuestal N° A 02-02-02-008-04-01 SERVICIOS DE TELEFONIA Y OTRAS TELECOMUNICACIONES – SERVICIO DE CALL CENTER (ADICION) por valor treinta y un millón seiscientos setenta mil pesos m/cte. (\$ 31.670.000).
1.4 CLASE DE CONTRATO	N/A

1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

Justificación: La Policía metropolitana de Ibagué – Unidad prestadora de salud Tolima, requiere prorrogar un dos (02) meses más de tiempo y adicionar la orden de compra No. 36824 correspondiente al contrato No. BPO CCE- 595-1-AMP-2017 Acuerdo marco de precios – Servicio BPO, suscrito con CONALCREDITOS CONALCENTER BPO. NIT. 800.219.668 cuyo objeto es "CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA", el cual inicio el día primero (01) de abril de 2019, con un plazo de ejecución inicial de 9 meses, con un valor inicial del contrato por ciento veintisiete millones setecientos cuarenta y tres mil quinientos veinticinco pesos m/cte. (\$127.743.525,00) amparados con el certificado de disponibilidad presupuestal N° 23919 de fecha 14 de marzo de 2019, expedido por el jefe de presupuesto de la Policía Metropolitana de Ibagué. El día 22 de noviembre de 2019 se realizó adición 001 por la suma de 29.999.999,98 y se prorrogó dos meses más de tiempo.

Se hace necesario realizar una adición 002 por la suma de treinta millones setenta y tres mil veinticinco pesos con cincuenta centavos m/cte. (\$30.073.025,50) para la vigencia actual 2020, autorizados mediante oficio S-2020 – 017310. Para dar continuidad a la prestación del servicio a los usuarios del subsistema de salud de la policía nacional, quedando la posibilidad de realizar una adición hasta el 50% del valor inicial del contrato garantizando el derecho a la salud y el derecho a la vida de los usuarios, además del sostenimiento de las tarifas pactadas en el contrato principal.

La adición está orientada a dar continuidad al servicio de call center hasta el 30 de abril de 2020, para la asignación, cancelación y reasignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios que ofrece el área

de sanidad Tolima. Dando cumplimiento de la meta estratégica planteada por la Dirección de Sanidad de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de salud de la comunidad policial, brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios

2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

La adición y prórroga está sujeta al artículo 40 de la Ley 80 de 1993 que a la letra dice: "*Del Contenido del Contrato Estatal. Las estipulaciones de los contratos serán las que de acuerdo con las normas civiles, comerciales y las previstas en esta Ley, correspondan a su esencia y naturaleza. Las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales. En los contratos que celebren las entidades estatales podrán incluirse las modalidades, condiciones y, en general, las cláusulas o estipulaciones que las partes consideren necesarias y convenientes, siempre que no sean contrarias a la Constitución, la ley, el orden público y a los principios y finalidades de esta Ley y a los de la buena administración.*"

En los contratos de empréstito o cualquier otra forma de financiación de organismos multilaterales, podrán incluirse las previsiones y particularidades contempladas en los reglamentos de tales entidades, que no sean contrarias a la Constitución o a la ley.

Parágrafo.- *En los contratos que celebren las entidades estatales se podrá pactar el pago anticipado y la entrega de anticipos, pero su monto no podrá exceder del cincuenta por ciento (50%) del valor del respectivo contrato.*

Por lo anterior se podrá adicionar la orden de compra No. 36824 correspondiente al contrato No. BPO CCE- 595-1-AMP-2017 Acuerdo marco de precios hasta el 50% de su valor. Teniendo en cuenta que dicho contrato tuvo adición en el mes de noviembre por un valor de treinta y un millón seiscientos setenta mil pesos m/cte. (\$ 31.670.000,00)

2.1. ADICIÓN

Por lo anterior se podrá adicionar la orden de compra No. 36824, suscrita con CONALCREDITOS CONALCENTER BPO. NIT. 800.219.668 cuyo objeto es "**PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGANACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MEDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOSQUE OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACION GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA**".

La adición en comento se desarrolla en cumplimiento a los principios orientadores de economía y celeridad de la función administrativa.

DESCRIPCIÓN	VALOR EN PESOS
VALOR INICIAL	\$127.743.525,00
50% DEL VALOR INICIAL	\$ 63.871.762,50
VALOR DISPONIBLE PARA ADICIÓN	\$ 63.871.762,50
VALOR SOLICITADO ADICION No. 1	\$ 29.999.999,98
VALOR DISPONIBLE PARA ADICIÓN No 2	33.871.762,52
VALOR SOLICITADO ADICIÓN No. 2	30.073.025,50
PORCENTAJE TOTAL EN ADICIONES	47.03%

3. VALOR ESTIMADO DE LA ADICIÓN

El valor estimado de la presente adición es la suma de treinta millones setenta y tres mil veinticinco pesos con cincuenta centavos m/cte. (\$30.073.025,50) para la vigencia futura 2020. Para la asignación, cancelación y reasignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios que ofrece el área de sanidad Tolima.

ÍTEM	RUBRO PRESU-PUESTAL	REC.	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	VALOR A ADICIONAR
	02 02 02 008 04 01; "SERVICIO DE TELEFONIA Y OTRAS TELECOMUNICACIONES"	16	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA	CALL CENTER (ADICION).	\$30.073.025,50

Item	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Cantidad en Tiempo (mes)	Unidad x Cantidad	Valor x Capacidad	Precio Total	
1	IT-BPO-CC-1-1	Agente de Centro de Contacto	General	Jornada Ordinaria	Plata	4	2	Mes	3 095 200,00	\$ 12 380 800,00	\$ 24 761 600,00
2	IT-BPO-CC-10-5	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	1750	2	Mes	51,50	\$ 90 125,00	\$ 180 250,00
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	10000	2	Mes	10,30	\$ 103 000,00	\$ 206 000,00
4	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	NA	Servicio 7x24	NA	10000	2	Mes	6,18	\$ 61 800,00	\$ 123 600,00
										Sub Total	\$ 25 271 450,00
										IVA	\$ 4 801 575,50
										Valor Total	\$ 30 073 025,50

4. CONDICIONES DEL CONTRATO

4.1 LUGAR PRESTACION DE SERVICIO

Las descritas inicialmente en el Contrato, las cuales continúan vigentes.

4.2 FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución se realizará en coordinación permanente con el Supervisor del contrato y en plena observancia del clausulado original del mismo.

4.3 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se prorroga dos meses más de tiempo, a partir del día 01 de marzo de 2019.

4.4 FORMA DE PAGO.

La forma de pago será de acuerdo a lo establecido en el contrato inicialmente.

4.5 SUPERVISOR DEL CONTRATO

El supervisor del contrato será el funcionario responsable del seguimiento y control de macro agendas del personal asistencial del área de sanidad Tolima, quien haga sus veces o quien con posteridad designe el ordenador del gasto, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la Resolución No. 00090 del 15 de enero de 2018, instructivo 016 de la dirección administrativa y financiera, el instructivo 024 de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.

5. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

No aplica por tratarse de una adición.

6. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

La adición está orientada a dar continuidad al servicio de call center a partir del 01 de marzo de 2020, para la asignación, cancelación y reasignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios que ofrece el área de sanidad Tolima. Dando cumplimiento de la meta estratégica planteada por la Dirección de Sanidad de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de salud de la comunidad policial, brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios.

7. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.

Los riesgos de la contratación son las establecidas en el contrato inicial.



Teniente **ORLANDO RUDA HERNANDEZ**
Supervisor del Contrato

Carrera 4 Numero 14-52 Barrio Centro Ibagué
Teléfono 2739811
dicar_grusa@policia.gov.co
www.policia.gov.co

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	130262
Número de orden de compra a modificar:	36824
Entidad compradora:	Policía Metropolitana de Ibagué
Nombre del solicitante:	Jorge Andres Ibañez Robayo
Proveedor:	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2020-02-26 18:32:56

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2020-02-29	2020-04-30

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
34707	A-02-02-02-008 SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION	CDP-23919	CDP	23919
Nueva	A-02-02-02-008-04-01	CDP-21220	CDP	21220

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

1	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General Ordinaria-Plata - 4 Agente	11.0	Mes	11680000.00	CDP-23919	128480000.00
2	bpo01--2 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1750 Minuto	11.0	Mes	87500.00	CDP-23919	962500.00
3	bpo01--3 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 10000 SMS	11.0	Mes	100000.00	CDP-23919	1100000.00
4	bpo01--4 - IT- BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Servic 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos	11.0	Mes	60000.00	CDP-23919	660000.00
5	bpo01--IVA	1.0	Unidad	25185940.96	CDP-23919	25185940.96
6	Reajuste Salarial	1.0	Unidad	1355084.02	CDP-23919	1355084.02

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_Gener Ordinaria- Plata - 4 Agente	2.00	Mes	12380800.00	CDP-21220	24761600.00

Nuevo	Nuevo	bpo01--2 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Mint 7x24-NA - 1750 Minuto	2.00	Mes	90125.00	CDP-21220	180250.00
Nuevo	Nuevo	bpo01--3 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 10000 SMS	2.00	Mes	103000.00	CDP-21220	206000.00
Nuevo	Nuevo	bpo01--4 - IT- BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Ser 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos	2.00	Mes	61800.00	CDP-21220	123600.00
Editado	5	bpo01--IVA	1.00	Unidad	29987516.46	CDP-23919	29987516.46

Detalle o Justificación de la aclaración

Se adiciona en valor 30.073.025,50 y en tiempo el dos meses para el servicio de CALL CENTER del Área de Sanidad Tolima, son ingresados cuatro ITEMS, teniendo en cuenta que son dos meses que se adicionan al contrato, se aplican los respectivos ajustes salariales a los nuevos ITEMS. Se modifica y aumenta el valor del IVA, teniendo en cuenta que el valor total de la orden de compra aumenta.

Firma ordenador del gasto

Nombre:

Documento:

Firma de proveedor

Nombre:

Documento:

[Firma]
Nombre: *[Firma]*
Documento: 93402027

[Firma]
Nombre: Julio Parra
Documento: 1013772



Policia Metropolitana de Ibague
N.I.T. 900486439
ORDEN DE COMPRA

CONALCREDITOS –
CONALCENTER BPO

N.I.T. 800219668
Calle 10 No 4-40 Piso 13 Edificio Bolsa de
Occidente
Cali, valle del cauca
Atte: Magnolia Giraldo
comercial@conalcenter.com

Número de Orden 36824
No de Instrumento
Instrumento agregación Servicios BPO
Fecha de Emisión 29/03/19
Fecha de Vencimiento 30/04/20
Comprador Jorge Andres Ibañez Robayo
Ordenador del gasto Integración SIIF
Supervisor TE MONICA PATRICIA
GUTIERREZ LINARES
Teléfono 3214798118
Detalle de Entrega
Gravámenes adicionales Los que se establezcan en la
normatividad legal vigente
Justificación CONTRATAR EN LA CIUDAD
DE IBAGUE LA PRESTACION DE SERVICIOS
DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS,
ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE
OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E
INFORMACION GENERAL PARA LOS
USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE
LA POLICIA EN EL DEPARTAMENTO DEL
TOLIMA

Enviar a

Policia Metropolitana de Ibague
Carrera 4ta No. 14-52
AREA DE SANIDAD TOLIMA
Ibague Tolima
Atte: POLICÍA
METROPOLITANA DE IBAGUE

Facturar a

Policia Metropolitana de Ibague
Carrera 4ta No. 14-52
AREA DE SANIDAD TOLIMA
Ibague, Tolima
Atte: Jorge Andres Ibañez
Robayo

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1 CDP 23919	bpo01-1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente	11.0	Mes	11.680.000,00	128.480.000,00
2 CDP 23919	bpo01-2 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1750 Minuto	11.0	Mes	87.500,00	962.500,00
3 CDP 23919	bpo01-3 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 SMS	11.0	Mes	100.000,00	1.100.000,00
4 CDP 23919	bpo01-4 - IT-BPO-CC-16-1-Mailing_NA_Servicio 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos	11.0	Mes	60.000,00	660.000,00
5 CDP 23919	bpo01-IVA	1.0	Unidad	29.987.516,46	29.987.516,46

6	CDP 23919	Reajuste Salarial	1.0	Unidad	1.355.084,02	1.355.084,02
7	CDP 21220	bpo01-1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 4 Agente	2.0	Mes	12.380.800,00	24.761.600,00
8	CDP 21220	bpo01-2 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1750 Minuto	2.0	Mes	90.125,00	180.250,00
9	CDP 21220	bpo01-3 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 SMS	2.0	Mes	103.000,00	206.000,00
10	CDP 21220	bpo01-4 - IT-BPO-CC-16-1-Mailing_NA_Servicio 7x24-NA - 10 Paquete de 1000 correos	2.0	Mes	61.800,00	123.600,00

187.816.550,48 COP

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	227908
Número de orden de compra a modificar:	36824
Entidad compradora:	POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUE
Nombre del solicitante:	Jorge Andres Ibañez Robayo
Proveedor:	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO
Tipo de Solicitud:	Liquidación de la Orden de Compra
Fecha:	2021-04-03 16:08:53

Detalle o justificación

Se liquida según lo reglamentado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, objeto "Contratar en la ciudad de Ibagué la prestación de servicios de Centro de Contacto para la asignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios que ofrece el Área de Sanidad Tolima e información general para los usuarios del subsistema de salud de la Policía en el Departamento del Tolima." por un valor total de 187.816.550,48 ejecutando al 100% todo el presupuesto, servicio prestado cumplió con las especificaciones técnicas solicitadas por la unidad, prestado el servicio de manera oportuna dentro de los plazos establecidos y documentación requerida por parte proveedor, de igual forma se realizó el pago de la facturación dentro del tiempo y se realizaron las deducciones establecidas en la normatividad legal vigente, quedando a paz y salvo todo concepto.

Firma-ordenador del gasto

Nombre: CR JOVANI ALEXANDER BENAVIDES QUIMBAYO

Documento: 79.719.022



Firma de proveedor

Nombre: Julio Cesar Pavan D'Empaire

Documento: 1.013.772

