	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

Acuerdo Marco de Precios

Grandes Superficies

Otro instrumento de agregación de demanda

1 Necesidad

Descripción de la necesidad


La Ley 1753 de 2015, en su artículo 66 establece que, con el fin de garantizar el adecuado flujo y los respectivos controles de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea una entidad de naturaleza especial del nivel descentralizado del orden nacional, asimilada a una empresa industrial y comercial del Estado que se denominará Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) – ADRES, la cual en materia de contratación se regirá por el régimen público.

La entidad hace parte del SGSSS y está adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente; tiene como objeto administrar los recursos que hacen parte del Fondo de Solidaridad y Garantías (FOSYGA), los del Fondo de Salvamento y Garantías para el Sector Salud (FONSAET), los que financien el aseguramiento en salud, los copagos por concepto de prestaciones no incluidas en el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC del Régimen Contributivo, los recursos que se recauden como consecuencia de las gestiones que realiza la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP); los cuales confluirán en la entidad.

Por su parte, el artículo 67 de la ley en mención, definió los recursos que serán administrados por la entidad, así como, la destinación de los mismos y ratificó que los recursos a que hace referencia el artículo señalado, harán unidad de caja excepto los recursos de propiedad de las entidades territoriales, los cuales conservarán su destinación específica y se manejarán en contabilidad separada dentro del fondo y precisa, que en la estructuración del presupuesto de gastos de la entidad, se dará prioridad al componente de aseguramiento en salud de la población del país.

Por otra parte, de conformidad con numeral 2 del artículo 9 del Decreto 1429 de 2016, compete al director (a) General de la ADRES ejercer la representación legal de la entidad, ordenar el gasto y suscribir convenios y contratos conformidad con Estatuto de Contratación.

Ahora bien, por mandato expreso del artículo 12 de la Ley 80 de 1993, se permite a los jefes y los representantes legales de las entidades estatales, delegar total o parcialmente la competencia para celebrar contratos y desconcentrar la realización de licitaciones en los servidores públicos que desempeñen cargos del nivel directivo o ejecutivo o en sus equivalentes,

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

razón por la cual la suscripción de los contratos en la ADRES se hará por los funcionarios delegados en los estrictos términos de la delegación de ordenación del gasto, bien por la naturaleza o por la cuantía del contrato a suscribir. La Adres, mediante Resolución No. 0001012 del 20 de mayo de 2022, proferida por la Dirección General de la ADRES, delegó unas funciones al Director Administrativo y Financiero entre las que se destacan delegar la función de ordenar el gasto sin límite de cuantía de los recursos de la Unidad de Gestión General de la Entidad, incluido el porcentaje de hasta el (0.5%) de los recursos administrados con situación de fondos, destinados para la organización y funcionamiento de ésta (Artículo 8); delegar la función de adelantar los procesos de contratación en cualquiera de sus modalidades, sin límite de cuantía e independientemente de su objeto, requeridos para el normal funcionamiento de la Entidad y el desarrollo del objeto legal de la misma (Artículo 9).

El Decreto 1429 de 2016, "Por el cual se modifica la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES – y se dictan otras disposiciones", estableció en los numerales 14 y 15 del artículo 19, como funciones de la Dirección Administrativa y Financiera entre otras:

"(...)

"14. Diseñar, proponer y desarrollar las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención a los ciudadanos, así como la ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano".


"15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizándolos requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos".

(...)"

Frente a la unidad de criterios para suministro de información, debe cumplirse lo establecido en el numeral 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015, el cual prevé como medios idóneos para recibir solicitudes de información pública: "(...) 2. Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública (...)".

De otra parte, se resalta que la ADRES frente al Servicio al Ciudadano cuenta con una Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la cual se construyó con base en los lineamientos establecidos en el documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013, y en la que se describen las acciones a desarrollar en la entidad, frente a la mejora de los procesos y procedimientos para una efectiva gestión de servicio, la entrega de información confiable y accesible, la disposición de canales de atención accesibles, el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica institucional, entre otras.

Finalmente, el Gobierno Nacional estableció como política de Estado masificar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), como una oportunidad para el fortalecimiento del desarrollo económico, político, social y cultural del país. Es por esto que en

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

los documentos CONPES 3072 de 2000 y 3248 de 2003, se establecen los sectores a los cuales se dirigiría dicho esfuerzo, contemplando como prioridad al Estado, proveyéndolo de la conectividad que facilite la gestión de los organismos gubernamentales y apoye la función de servicio al ciudadano, así como la articulación y coordinación de los sistemas de información que garanticen la provisión de los servicios y mejoren la interacción ciudadanos-empresarios-Estado, todo lo cual ha sido enmarcado en la Estrategia de Gobierno Digital.


La Adres, para la atención al Ciudadano, tiene disponible diferentes canales de atención para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS, entre los que se resaltan: Canal web para la recepción de PQRS <https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/pqrs>; canal presencial para la recepción de correspondencia general y orientación ciudadana, ubicado en la sede de la entidad en Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 16. Igualmente tiene dispuesto para los usuarios el canal telefónico, a través del cual se brinda orientación y asesoría en los temas propios de la entidad. Este servicio se encuentra tercerizado, como quiera que la ADRES no se cuenta con las instalaciones necesarias para el desarrollo de esta actividad, ni con el personal de planta que pueda realizarlas, todo ello, en el marco de los principios de planeación, eficiencia y economía que rigen la función pública y la contratación estatal.

Es importante resaltar la importancia que tiene para la entidad contar con los servicios de centro de contacto tanto para la atención de sus usuarios como para descongestionar el volumen de PQRS que a diario recibe la ADRES, esto último generado también por nuevas funciones asignadas a la entidad por cambios normativos, que hacen que más usuarios hagan uso de nuestros tramites y servicios.

Los usuarios continuarán haciendo uso de la línea telefónica gratuita nacional de la entidad, la cual ha sido una herramienta fundamental para atender las consultas y solicitudes de los usuarios y evitar la radicación de derechos de petición que puedan desbordar las capacidades técnicas de la entidad.

A continuación, se presenta el comportamiento de los servicios contratados de Centro de Contacto 2024 A 2025:

Fecha	Llamada Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas antes de 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO(s)	TMO(min)	
2024	ene	7809	7715	7199	94	92,19%	98,80%	1,20%	329	0:05:29
	Feb	8549	8406	7789	143	91,11%	98,33%	1,67%	330	0:05:30
	Mar	7274	7136	6483	168	89,13%	98,10%	2,31%	327	0:05:27
	Abr	8941	8733	7804	208	87,28%	97,67%	2,33%	342	0:05:42
	May	8238	8105	7638	133	92,72%	98,39%	1,61%	333	0:05:33
	Jun	8957	8408	7043	549	78,63%	93,87%	6,13%	319	0:05:19
	Jul	9208	8982	8414	226	91,38%	97,55%	2,45%	338	0:05:38
	Ago	8062	7821	7104	241	88,12%	97,01%	2,99%	330	0:05:30
	Sep	7694	7593	7164	101	93,11%	98,69%	1,31%	348	0:05:48
	Oct	8886	8724	7740	162	87,10%	98,18%	1,82%	347	0:05:47
	Nov	9398	9195	8138	203	86,59%	97,84%	2,16%	316	0:05:16
	Dic	10874	10082	7567	792	69,59%	92,72%	7,28%	322	0:05:36
2025	ene	7887	7800	7095	87	89,96%	98,90%	1,10%	310	0:05:16
	feb	9575	9507	8990	68	93,89%	99,29%	0,71%	288	0:04:48
	Mar	10113	10056	9599	57	94,92%	99,44%	0,56%	280	0:04:34
	Abr	8255	8134	7440	121	90,10%	98,50%	1,50%	307	0:05:07
	May	7864	7764	6622	100	84,21%	98,73%	1,27%	313	0:05:13
	Jun	6980	6957	6715	23	96,20%	99,70%	0,30%	281	0:04:41
	Jul	9112	9050	8594	62	94,30%	99,30%	0,70%	301	0:05:01
	Ago	8140	7992	7434	148	91,30%	98,20%	1,80%	316	0:05:16

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

Con el dimensionamiento actual de la línea telefónica se prevé que para el cierre de la vigencia de la actual orden de compra, mantendrá una tendencia estable y tras evaluar el nivel de servicio, el nivel de atención y el nivel de ocupación de los servicios que soportan las respectivas campañas, se determinó que el servicio con el que se cuenta actualmente, el recurso humano a contratar tiene la capacidad para la atención de las llamadas realizadas por los usuarios; esto es con un equipo de 10 agentes en la atención telefónica, 2 agentes en el canal presencial y 1 agente PBX en la sede de la entidad. Es importante resaltar que para este proceso se incluye como recurso humano un supervisor de la operación y un líder de calidad para el seguimiento y control de los servicios de la línea de atención de la ADRES.


Dado que el actual contrato N. 793 de 2024 finaliza el próximo 31 de octubre del 2025 y considerando la necesidad de la entidad de contar con los servicios de Centro de Contacto, la Agencia Nacional de Colombia Compra Eficiente, dispuso para las entidades de gobierno el nuevo Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, herramienta clave que regula la contratación de servicios de Business Process Outsourcing (BPO) por parte de entidades públicas. El AMP BPOIII es un mecanismo de contratación establecido por Colombia Compra Eficiente que permite a las entidades estatales adquirir servicios de BPO de manera ágil, transparente y estandarizada, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).

Las Ventajas para las entidades públicas de adelantar proceso de contratación del centro de contacto a través de la TVEC:

- Estandarización de condiciones contractuales.
- Reducción de tiempos y costos de contratación.
- Mayor transparencia y trazabilidad.
- Acceso a proveedores previamente evaluados.

Por lo anterior la ADRES adelantará el respectivo proceso de contratación a través de este mecanismo y cuyo objeto consistirá en "Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas", amparado bajo los términos de dicho Acuerdo.

Revisados los anexos técnicos del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III, efectuado por la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente el cual fue producto del proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024 así como el documento de "Estudios y Documentos Previos" de dicha Licitación Pública se observa que las especificaciones técnicas y condiciones del servicio BPO (Centro de Contacto), se ajustan a las especificaciones técnicas requeridas por la Entidad, razón por la cual la ADRES, para efecto de la orden de compra se sujetará a las mismas. <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/portfolio-item/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii>

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025



Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

Inicio SECOPI Relatoría y Normativa Datos de Compra Pública Formación Transparencia Comunicación y prensa Participa Atención y servicio a la ciudadanía

Acuerdo Marco de Servicios de BPO III

Inicio > Acuerdo Marco de Servicios de BPO III

Acuerdo Marco de Servicios de BPO III

CCENEG-079-01-2024

Desde 11/02/2025 hasta 11/02/2027

[Iniciar proceso o simulación](#)

Fecha máxima para colocar órdenes de compra / Fecha Fin AMP: 11/02/2027

Fecha máxima para ejecutar órdenes de compra: 11/02/2028

Nuevo

El presente Acuerdo Marco tiene como alcance la prestación de Servicios BPO y los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas y en los documentos que hacen parte del proceso de contratación. Los Proveedores se obligan a prestar a las Entidades Compradoras los servicios BPO en las condiciones establecidas en los estudios y documentos previos, en el pliego de condiciones, anexos y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y en el presente documento. El proveedor prestará los servicios de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y de las plataformas de prestación de servicios, la capacidad técnica de integración con otras aplicaciones y los diferentes niveles de servicio provistos en el catálogo del Acuerdo y demás condiciones que correspondan al Lote para el cual fue seleccionado.

El Acuerdo Marco de precios CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024 tendrá un plazo de ejecución de DOS (2) AÑOS. El plazo de vigencia finalizará en la fecha en que culmine el plazo para la ejecución de las Órdenes de Compra.


Vigencia

Inicio: 11 de febrero de 2025

Fin para órdenes de compra: 11 de febrero de 2027

Ejecución de órdenes: hasta el 11 de febrero de 2028

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de duración del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra. Estas órdenes de compra pueden expedirse con un término superior al del plazo de operación del Acuerdo Marco siempre que el

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

proveedor haya ampliado la vigencia y valor de la garantía de cumplimiento por el término de ejecución de la Orden de Compra y un (1) AÑO más, de conformidad con el numeral de garantías y respetando lo detallado en la normativa presupuestal. Lo anterior, en la medida en que su disponibilidad presupuestal y vigencias futuras lo permita.

La entidad adquiere los servicios BPO ofrecidos dentro del Acuerdo Marco de Precios con la finalidad de satisfacer las necesidades tecnológicas que se derivan del cumplimiento de su función y para brindar atención, respuestas inmediatas y seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos.


De otra parte, el artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 310 de 2021, indica sobre la procedencia del Acuerdo Marco de Precios que: "Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente". En este orden de ideas, y dado que la ADRES requiere garantizar la prestación de los servicios de atención y orientación telefónica a los usuarios de la Entidad, la cual se encuentra soportada mediante el servicio de centro de contacto, la necesidad puede ser satisfecha mediante los servicios ofrecidos en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPOIII CCENEG-079-01-2024.

Tenemos entonces que, revisado el catálogo que brinda la Agencia Nacional de Contratación en virtud del Acuerdo Marco de Precios referido anteriormente, los siguientes son los servicios requeridos por la entidad para satisfacer la necesidad:

CARACTERÍSTICAS	MODALIDAD	CANTIDADES	DESCRIPCION DEL SERVICIO	DURACIÓN MESES
IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	10	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.	9
IT-BPO-28-36	Agente Front Office sin herramienta	3	Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados.	9
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	1	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	9
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	1	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	9
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	20	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telebina para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.	9
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	10	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.	9
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	30	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.	1
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	10000	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.	9
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	20000	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.	9
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora.	9

Notas:

- Es importante resaltar que la ADRES podrá adicionar la Orden de Compra en el No. de agentes y servicios contemplados en el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III CCEN|EG-079-01-2024 que se requieran para atender los requerimientos normativos que se

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

generen por temas relacionados con los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud que administra la ADRES.

2. El Proveedor debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por la Entidad Compradora por un tiempo de duración total del crecimiento entre mínimo 15 días calendario y máximo 30 días calendario en las mismas condiciones iniciales de la Orden de Compra. Las partes acordaran aumentar el tiempo de duración de crecimiento.

3. Para la gestión de los canales de comunicación requeridos para realizar el registro de las atenciones el proveedor utilizará la plataforma de software de gestión CRM Microsoft Dynamics 360 de la ADRES.

4. El proveedor proveerá la línea telefónica para el desborde -DID de la línea de la ADRES 018000 423 737

5. La ADRES adelantará la Actualización de precios de los Servicios BPO de conformidad con lo establecido en el numeral 11.2. Actualización de precios de los Servicios BPO ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024

2

Aspectos generales de la orden de compra

Objeto

Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas.

Nivel de clasificador de bienes y servicios


De acuerdo con la Codificación de Bienes y Servicios del Código Estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, los bienes a adquirir se encuentran codificados de la siguiente manera:

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
Servicios Públicos y Servicios relacionados con el Sector Público 83121704	Servicios de Información	Servicios de Comunicación Masiva	Sistema de alerta ciudadana
Servicios Públicos y Servicios relacionados con el Sector Público. 83111504	Servicios de medios de comunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	Servicios de Buró Central de llamadas

Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución del contrato será a partir de la generación de la Orden de Compra y hasta el 31 de julio del 2026, previa suscripción del acta de inicio, y expedición del registro presupuestal correspondiente.

Nota 1: En todo caso, el servicio contratado derivado del Acuerdo Marco de Precios no podrá iniciar hasta tanto no finalice la ejecución del Contrato 793 de 2024 que se encuentra en ejecución en la ADRES con finalización el 31 de octubre del 2025.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

Nota 2: Teniendo en cuenta que el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios CCE-SNG AMP-005-2024 para la prestación de servicios BPO III, se encuentra vigente hasta el 11 de febrero del 2027, conforme a la cláusula 13.2 Vigencia de las órdenes de compra, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

Lugar de Ejecución

Las actividades objeto de la compra/adquisición/servicio se desarrollarán en la ciudad de Bogotá D.C. El servicio será prestado en la sede de operación del contratista el cual debe estar ubicado en la ciudad de Bogotá D. C., y para la atención del canal presencial en las instalaciones de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, Avenida El Dorado Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 16 o donde la entidad indique en la ciudad de Bogotá

Domicilio

Para todos los efectos, las partes aceptan que el domicilio contractual de la relación contractual corresponde a la ciudad de Bogotá D.C.

ADRES recibirá notificaciones en la Avenida El Dorado Calle 26 No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 17, Código Postal 111071.

El contratista manifiesta que recibirá notificaciones a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Valor


Para Acuerdo Marco de Precios u otros mecanismos de agregación de demanda el valor del proceso se estimó a través del simulador establecido por Colombia Compra Eficiente en el respectivo Marco de Precios o instrumento de agregación de demanda.

Para grandes superficies: Los valores de bienes a adquirir están establecidos en el catálogo correspondiente de la siguiente manera: **(Adjuntar imágenes del catálogo).**

<https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/grandes-superficies>

Item	Cod. Matriz	Servicio	Paquete de Servicios					Valores					
			Característica 1	Característica 2	Característica 3	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo (Mes)	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-25-14	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	10	Mes	8	Mes	\$ 6.258.051,08	\$ 6.258.051,08	\$ 62.580.510,80	\$ 563.224.567,20
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	1	Mes	8	Mes	\$ 9.861.299,32	\$ 9.861.299,32	\$ 9.861.299,32	\$ 88.751.683,88
3	IT-BPO-38-1	Uder de calidad	Jornada Ordinaria	Detallada	Con herramienta	1	Mes	8	Mes	\$ 9.473.765,03	\$ 9.473.765,03	\$ 9.473.765,03	\$ 85.263.894,67
4	IT-BPO-1-1	Tronco SIP	NA	NA	NA	20	Mes	8	Mes	\$ 45.723,54	\$ 45.723,54	\$ 914.470,90	\$ 8.229.877,91
5	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	10	Licencia por	8	Mes	\$ 213.561,39	\$ 213.561,39	\$ 2.135.613,90	\$ 19.220.525,10
6	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	30	Hora desarro	1	Mes	\$ 87.666,67	\$ 87.666,67	\$ 2.630.000,10	\$ 2.630.000,10
7	IT-BPO-28-3	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Presite	3	Mes	8	Mes	\$ 5.322.861,89	\$ 5.322.861,89	\$ 15.968.285,67	\$ 143.717.274,01
8	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Entrada	NA	NA	NA	10000	Minuto	8	Mes	\$ 45,86	\$ 45,86	\$ 458.000,00	\$ 4.127.400,00
9	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audios	NA	NA	NA	20000	Minuto	8	Mes	\$ 45,86	\$ 45,86	\$ 917.200,00	\$ 8.254.800,00
10	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Resp	Voz profesional	NA	NA	1	Anuncio	8	Mes	\$ 54.380,31	\$ 54.380,31	\$ 54.380,31	\$ 489.422,79
AMP CCE-SNG-AMP-005-2024 COTIZACIÓN MARZO 21 DE 2025													
<small>**Proyección Incentivo 2025: 86.101.000.000</small>													
											Sub Total	\$ 923.968.477,89	
											IVA	\$ 175.542.805,61	
											Valor Total	\$ 1.099.482.278,78	

Precio de los Servicios BPO: El precio de los Servicios BPO es cotizado por los Proveedores del Acuerdo Marco, el cual está conformado por: (i) el precio cotizado por el Proveedor e incluido en la Orden de Compra de la Entidad Compradora; y (ii) los impuestos y gravámenes adicionales aplicables.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

El valor estimado del proceso es hasta la suma de COP1 \$ 1.182.977.509,52, incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar, distribuidos de la siguiente manera para las vigencias 2025 y 2026:

Paquete de Servicios							Valores						
Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo (Mes)	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total	Vigencia 2025	Vigencia 2026*	TOTAL 2025-2026
1	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio		10	Mes	9	\$ 6.258.051,08	\$ 6.258.051,08	\$ 62.580.510,80	\$ 563.234.597,20	\$ 125.161.021,60	\$ 481.869.933,16	\$ 607.030.954,76
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO		1	Mes	9	\$ 9.861.299,32	\$ 9.861.299,32	\$ 9.861.299,32	\$ 88.751.693,88	\$ 19.722.598,64	\$ 75.932.044,76	\$ 95.654.603,40
3	IT-BPO-38-1	Líder de calidad		1	Mes	9	\$ 9.473.765,63	\$ 9.473.765,63	\$ 9.473.765,63	\$ 85.263.890,67	\$ 18.947.531,26	\$ 72.947.595,35	\$ 91.895.526,61
4	IT-BPO-1-1	Troncal SIP		20	Mes	9	\$ 45.721,54	\$ 45.721,54	\$ 914.430,80	\$ 8.229.877,20	\$ 1.828.861,60	\$ 6.721.066,38	\$ 8.549.927,98
5	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente		10	Licencia por	9	\$ 213.561,39	\$ 213.561,39	\$ 2.135.613,90	\$ 19.220.525,10	\$ 4.271.227,80	\$ 15.696.762,17	\$ 19.967.989,97
6	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo		30	Hora desarroll	1	\$ 87.666,67	\$ 87.666,67	\$ 2.630.000,10	\$ 2.630.000,10	\$ 584.444,47	\$ 2.147.833,42	\$ 2.732.277,88
7	IT-BPO-28-3	Agente Front Office sin herramienta		3	Mes	9	\$ 5.322.861,89	\$ 5.322.861,89	\$ 15.968.585,67	\$ 143.717.271,03	\$ 31.937.171,34	\$ 122.958.109,66	\$ 154.895.281,00
8	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enruta		10000	Minuto	9	\$ 45,86	\$ 45,86	\$ 458.600,00	\$ 4.127.400,00	\$ 917.200,00	\$ 3.370.710,00	\$ 4.267.910,00
9	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiote		20000	Minuto	9	\$ 45,86	\$ 45,86	\$ 917.200,00	\$ 8.254.800,00	\$ 1.834.400,00	\$ 6.741.420,00	\$ 8.575.820,00
10	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Resp)		1	Anuncio	9	\$ 54.380,31	\$ 54.380,31	\$ 54.380,31	\$ 489.422,79	\$ 108.760,62	\$ 389.655,28	\$ 598.453,90
Sub Total										\$ 923.969.477,97	\$ 205.313.217,33	\$ 788.785.536,17	\$ 994.098.747,50
IVA										\$ 175.542.800,81	\$ 39.009.511,29	\$ 149.868.250,70	\$ 188.878.762,02
Valor Total										\$ 1.099.452.278,78	\$ 244.322.728,62	\$ 938.654.786,91	\$ 1.182.977.509,52

AMP CCE-SNG-AMP-005-2024 COTIZACIÓN MARZO 21 DE 2025
* Proyección Incremento 2026 IBC 10% IPC 5%

El valor nunca podrá superar el valor del CDP y el valor registrado en el Plan Anual de Adquisiciones. Recuerde que la entidad maneja cifras en números tal y como se ingresa a SECOP II. El valor debe ser antecedido por el símbolo – COP – y en consecuencia no requiere convenciones como (Moneda legal, M/cte., pesos colombianos).

Certificado de disponibilidad Presupuestal

El valor de este contrato se financiará de la siguiente manera:

CDP No.	Fecha	Valor
CDP 467	9 DE JULIO DEL 2025	COP244.322.728,62

Para la vigencia futura 2026:


En sesión ordinaria No. 110 de la Junta Directiva de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, efectuada el 27 de mayo del 2025, fueron analizadas y aprobadas las vigencias futuras por valor de COP27.412.556.589.67, en el presupuesto de la Unidad 01 Gestión General - UGG, requeridas para la suscripción de los contratos. De este valor se aprobaron para la vigencia 2026 un valor de COP938.654.780,91

DESCRIPCIÓN MODALIDAD CONTRATACIÓN	VIGENCIA 2025 (Nov_Dic 2025)	VIGENCIA FUTURA 2026 (Ene_Jul 2026) *	TOTAL CALLCENTER 2025-2026
AMP-TVEC CCE-SNG-AMP-005-2024	\$ 244.322.728,62	\$ 938.654.780,91	\$ 1.182.977.509,53

* Proyección Incremento 2026 IBC 10% IPC 5%

Forma de pago

Para efecto de la forma de pago de la Orden de Compra derivada del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 BPO III, la Entidad dará aplicación a lo establecido en la Cláusula 12. Facturación y pago, donde se indica que:

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

“El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente”.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

(i) Informe de la prestación de los servicios BPO.

(ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.


(iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

(iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

(v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio.

Para cada uno de los pagos, el SUPERVISOR de la ADRES , deberá verificar el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud y Pensiones y Parafiscales, si a ello hay lugar, según el porcentaje establecido en la Ley, de acuerdo con lo estipulado en el parágrafo 1º del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 244 de la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 1273 de 2018, incorporado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Salud y Protección Social 1072 de 2015.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompaña con los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a partir de la fecha en que se haya aportado en la forma exigida la debida documentación. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrá por ello el derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

El contratista radicará directamente en las instalaciones de la ADRES la documentación antes citada, previo cargue en la plataforma del SECOP II para aprobación del supervisor del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone la entrega real y efectiva de los informes pactados y del cumplimiento de las obligaciones generales y específicas.

PARÁGRAFO PRIMERO: El Grupo Interno de Gestión Financiera, procederá a liberar la diferencia entre el valor del certificado de disponibilidad presupuestal y el valor del registro presupuestal que se expedirá como requisito de ejecución del presente contrato.


PARÁGRAFO SEGUNDO: Los pagos se realizarán por parte de la ADRES con sujeción al Programa Anual Mensualizado de Caja PAC.

3

Obligaciones

Obligaciones específicas del contratista

1. Cumplir con todos y cada una de las actividades establecidas en el Acuerdo Marco de Precios, Instrumento de Agregación de Demanda y/o grandes superficies, para cada uno de los bienes y/o servicios a adquirir en desarrollo del proceso.
2. Entregar los elementos adquiridos, y/o la prestación del servicio en el Administradora General de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- ADRES, ubicada en la Avenida El Dorado Calle 26 No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 16, Código Postal 111071, en los plazos establecidos en el acuerdo marco de precios, en el instrumento de agregación de demanda y/o grandes superficies.
3. El contratista se compromete a dar cumplimiento al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo, adoptado por la ADRES, y declara que sus dineros pertenecen a actividades lícitas y que no se encuentran en la lista Clinton/OFAC
4. Las demás que estén relacionadas en el respectivo acuerdo marco de precios, instrumento de agregación de demanda y/o grandes superficies, las cuales se entienden incorporadas al presente documento de justificación.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

Obligaciones de la ADRES

1. Pagar el valor de la orden de compra que para todos los efectos es el contrato, en los términos pactados en la forma de pago del respectivo acuerdo marco de precios, instrumento de agregación de demanda y/o grandes superficies.
2. Designar un supervisor del contrato que se requiera para la vigilancia y control de la orden de compra.
3. Poner a disposición del (de la) CONTRATISTA toda la información necesaria para el desarrollo de las actividades relacionadas con el objeto y/o obligaciones de la orden de compra.
4. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias.

4

Fundamentos jurídicos de la Contratación

Régimen jurídico aplicable

Aplica las normas del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública de acuerdo al artículo 66 de la Ley 1753 de 2015. El contrato por suscribir estará sometido a la legislación y jurisdicción colombiana y se rige por las normas de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015, Ley 1955 de 2019 y Decreto 310 de 2021.


Contrato por celebrar

Orden de Compra Acuerdo marco de Precios

Modalidad de selección

De conformidad con los fundamentos jurídicos que se señalan a continuación, la modalidad de selección para la contratar la Adquisición del servicio de Centro de Contacto corresponderá a una ORDEN DE COMPRA para ADQUIRIR LOS SERVICIOS BPO DE CENTRO DE CONTACTO mediante ACUERDO MARCO EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO, derivada del Acuerdo Marco de Precios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024 y demás servicios conexos para la Administradora de los Recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud – ADRES, acorde con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.2.9.

El Artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 310 de 2021, 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, 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 Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

Características Técnicas Uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes".
SELECCIÓN ABREVIADA – ACUERDO MARCO DE PRECIOS.

Por lo tanto, este caso se subsume dentro de la descripción legal contenida en las disposiciones citadas, toda vez que los bienes que se pretenden adquirir son de características técnicas uniformes y se encuentran contenidos en el Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III

La Entidad Compradora debe seleccionar la respuesta de la cotización del proveedor con el menor precio. Si la Entidad Compradora considera que la Cotización con el menor precio contiene un precio que parece artificialmente bajo, la Entidad Compradora debe aplicar el procedimiento previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015 antes de colocar la Orden de Compra.

Si la Entidad Compradora identifica que un Proveedor cotiza un precio superior al publicado en el Catálogo, la Entidad Compradora entenderá este como cotizado al precio publicado en el Catálogo.


Si hay empate, la ADRES debe aplicar los factores de desempate establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015, y generar la solicitud de orden de compra al proveedor que hay obtenido el mayor puntaje económico en la operación principal, en caso de persistir el empate Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

- a) La Entidad Compradora ordenará a los proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC el SECOP II. Una vez ordenados le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que el primero de la lista corresponde al número 1.
- b) Seguidamente la Entidad Compradora toma la parte entera (números a la izquierda de la parte decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de cotización. A esta parte entera la entidad compradora, le divide entre el número total de proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.
- c) Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora Seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.

En este mismo sentido el Decreto 4170 de 2011 establece como una de las funciones a cargo de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, la de diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2 de la Ley 1150 de 20071, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto. En función de lo anterior se ha definido el acuerdo marco como la herramienta para que el Estado agregue demanda, coordine y optimice el valor de las compras de bienes, obras o servicios de las Entidades Estatales para:

- (i) Producir economías de escala

¹ [Ley 1150 de 2007 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

- (ii) Incrementar el poder de negociación del Estado
- (iii) Compartir costos y conocimiento entre las diferentes agencias o departamentos del Estado.

De acuerdo con lo anterior resulta conveniente acudir al Acuerdo Marco de Precios, toda vez que el Estado actuando como un único comprador permite unificar los términos y condiciones para el suministro de bienes y servicios que las Entidades requieren para su buen funcionamiento, ofreciendo condiciones de transparencia, seguridad y corrección. Además permite que se cubra el riesgo en caso de no entrega o no recibo del producto o servicio, convirtiéndose en una herramienta de mitigación del riesgo de mercado en la operación, igualmente permite que el precio de la negociación adelantada sea el más favorable para la Entidad, generando un ahorro considerable para la entidad pública, así como reducir los costos administrativos del proceso de compra, tanto para las entidades como para los proveedores, porque los términos para su realización son muy cortos, es decir, que se adelantan operaciones de negociación en un tiempo óptimo.

Para el caso que nos ocupa, se evidencia que en la actualidad está vigente Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la prestación de servicios BPO III, proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024 vigente desde el 11 de febrero de 2025 hasta el 11 de febrero de 2028 con el cual se puede llegar a satisfacer la necesidad que tiene la Entidad garantizando la participación de pluralidad de oferentes, seleccionando al proveedor que haya realizado el ofrecimiento más favorable a la Entidad en el factor de precio, teniendo en cuenta las simulaciones de precios que para esta contratación permitieron determinar el valor estimado del contrato.

4	Riesgos
----------	----------------


Garantías requeridas

El numeral 17.2. del AMP Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras, establece: Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 3 – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

Fuente: Colombia Compra Eficiente

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR08
	FORMATO	JUSTIFICACIÓN PARA ADQUISICIONES POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO	Versión:	07
			Fecha:	18-08-2025

5

Supervisión

Estará a cargo del Gestor(a) de Operaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera, o la persona a quien el Ordenador del Gasto designe, quien tendrá a su cargo las siguientes atribuciones en el marco de lo dispuesto en los artículos 82 y 83 de la Ley 1474 de 2011:

- Realizar el seguimiento y control técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a la ejecución del contrato.
- Verificar que el contratista cumpla con el objeto y obligaciones del contrato, en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los servicios contratados, conforme a lo estipulado en el presente documento.
- Requerir al contratista sobre el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente documento.
- Suscribir los documentos y actas a que haya lugar durante la ejecución del contrato.
- Recibir la correspondencia del contratista y hacer las observaciones que estime convenientes.
- Solicitar la suscripción de adiciones, prórrogas o modificaciones, previa la debida y detallada sustentación.
- Solicitar aclaraciones, adiciones, modificaciones o complementos al contenido de los informes presentados por el contratista, o de aquellos que específicamente requiera el contratante, siempre y cuando se estime su conveniencia y necesidad, propendiendo por el cumplimiento a cabalidad del objeto contratado.
- Estudiar las situaciones particulares e imprevistas que se presenten en desarrollo del contrato, conceptuar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo siempre el equilibrio contractual.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones para con el sistema de seguridad social integral y parafiscales, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007
- Las demás actividades inherentes a la función desempeñada, conforme a la Ley.

SERNA

PULIDO

MARTHA LIGIA

Firmado digitalmente
por SERNA PULIDO
MARTHA LIGIA
Fecha: 2025.09.17
07:31:07 -05'00'

MARTHA LIGIA SSERNA PULIDO

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano



CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA DE RECURSOS	Código	GFIR-FR02
FORMATO	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	Versión	03
		Fecha:	29/04/2020

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL							
Como responsable de presupuesto, certifico que existe apropiación disponible y libre de afectación en el presupuesto de gastos de la Unidad de Gestión General de la ADRES, para la vigencia 2025 , así:							
Número CDP	467	Estado CDP	Aprobado	Fecha Registro	16/01/2025	Unidad Negocio	UGG
SOLICITUD CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL						Dependencia Solicitante	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (DAF)
Número Solicitud CDP	5667	Estado Solicitud CDP	Aprobado	Fecha Solicitud	16/01/2025	Ordenador Gasto	LUZ MYRIAM CIRO FLOREZ
Valor Solicitud	\$ 100.203.500,00	Valor en letras	Cien Millones Doscientos Tres Mil Quinientos Pesos Moneda Corriente			Tipo Transacción	Vigencia Corriente
INFORMACIÓN PRESUPUESTAL							
Rubro Presupuestal	Descripción Rubro Presupuestal				Situación	Valor	
A-02-02-02-008-003-01	SERVICIOS DE CONSULTORIA EN ADMINISTRACION Y SERVICIOS DE GESTION; SERVICIOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION				CSF	\$ 100.203.500,00	

Objeto:	EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE CON BASE EN LA SOLICITUD APROBADA POR LA DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA ADRES COMO ORDENADORA DEL GASTO, PARA AMPARAR EL PROCESO CONTRACTUAL CUYO OBJETO ES: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO CON EL FIN DE BRINDAR ATENCION, RESPUESTA INMEDIATA, SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS, EMPRESAS Y SERVIDORES PUBLICOS SOBRE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ADRES Y PARA LA EJECUCION DE CAMPANAS INFORMATIVAS ID-058-DAF BAJO LA SOLICITUD RADICADA 20256200003821
Justificación:	LA DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA REQUIERE PRESTAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO CON EL FIN DE BRINDAR ATENCION, RESPUESTA INMEDIATA, SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS, EMPRESAS Y SERVIDORES PUBLICOS SOBRE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ADRES Y PARA LA EJECUCION DE CAMPANAS INFORMATIVAS ID-058-DAF

MODIFICACIONES PRESUPUESTALES					
Tipo de Modificación	Fecha	Rubro Presupuestal	Descripción Rubro	Valor Modificación	Valor Final CDP
Adición	09/07/2025	A-02-02-02-008-003-01	SERVICIOS DE CONSULTORIA EN ADMINISTRACION Y SERVICIOS DE GESTION; SERVICIOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	\$ 144.119.228,62	\$ 244.322.728,62

Nombre: AMINTA PATIÑO GOMEZ

Usuario Solicitante:

Firma Responsable de Presupuesto:

Usuario Visto Bueno:

Unidad de Negocio: UGG
Fecha y Hora Sistema: 09/07/2025 05:48:42 PM



**LA DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA ADRES, EN CALIDAD DE SECRETARIA
TECNICA DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ENTIDAD, Y**

En ejercicio de la función señalada en el numeral 5 del artículo 5° del Acuerdo No. 0001 de 2021 – Reglamento de la Junta Directiva,

CERTIFICA

Que, en la Junta Directiva ordinaria No. 110 de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, realizada entre las 08:00 a las 20:30 horas del 27 de mayo de 2025 de manera no presencial asincrónica, fueron aprobadas las vigencias futuras para Unidad Gestión General - UGG por un valor total de \$27.412.556.589.67 para ser ejecutadas en la vigencia 2026, de acuerdo con la siguiente distribución:

Vigencias futuras Dirección Administrativa y Financiera- DAF

DETALLE	VIGENCIA CORRIENTE	VIGENCIA FUTURA	TOTAL DE VIGENCIA FUTURA
	2025	2026	
Arrendamiento oficinas dotadas (Nuevo) - DAF	\$ 3.749.023.070,00	\$ 5.511.063.901,00	\$ 5.511.063.901,00
Aseo y Cafetería (Nuevo) - DAF	\$ 304.759.195,00	\$ 462.801.073,00	\$ 462.801.073,00
Tiquetes Aéreos (Nuevo)- DAF	\$ 149.246.470,00	\$ 219.392.313,00	\$ 219.392.313,00
Impresión y fotocopiado (nuevo) - DAF	\$ 117.907.580,00	\$ 189.625.730,00	\$ 189.625.730,00
Administración documental CAD (nuevo) -DAF	\$ 2.326.766.115,00	\$ 6.405.602.196,00	\$ 6.405.602.196,00
Transporte de Pasajeros (nuevo) - DAF	\$ 100.679.890,00	\$ 166.121.820,00	\$ 166.121.820,00
Vigilancia (Prórroga y adición) - DAF	\$ 482.717.705,00	\$ 376.380.018,00	\$ 376.380.018,00
Tablas de Valoración Documental TVD (nuevo) - DAF	\$ 1.542.800.610,00	\$ 1.117.200.441,00	\$ 1.117.200.441,00
Centro de Contacto (nuevo) - DAF	\$ 244.322.728,62	\$ 938.654.780,91	\$ 938.654.780,91
Software de Nómina (nuevo) - DAF	\$ 215.661.404,04	\$ 1.107.840.766,77	\$ 1.107.840.766,77
	VIGENCIAS FUTURAS DAF		\$ 16.494.683.039,68

Vigencias futuras Dirección de Gestión de Tecnologías de información y Comunicaciones- DGTIC

DETALLE	VIGENCIA CORRIENTE	VIGENCIA FUTURA	TOTAL DE VIGENCIA FUTURA
	2025	2026	
Nube Pública (nuevo) - DGTIC	\$ 7.075.000.000,00	\$ 3.500.000.000,00	\$ 3.500.000.000,00
Arrendamiento ETP (nuevo) DGTIC	\$ 1.562.644.583,00	\$ 1.682.739.321,00	\$ 1.682.739.321,00
Licenciamiento Enterprise Microsoft (nuevo) - DGTIC	\$ 6.000.000.000,00	\$ 422.589.521,55	\$ 422.589.521,55
Fabrica de Software (nuevo) - DGTIC	\$ 1.187.410.467,02	\$ 1.558.476.237,96	\$ 1.558.476.237,96
BPMS (adición y prórroga) - DGTIC	\$ 986.760.580,00	\$ 616.064.832,00	\$ 616.064.832,00
Nube Privada (adición y Prórroga) - DGTIC	\$ 4.683.206.520,00	\$ 1.561.068.840,00	\$ 1.561.068.840,00
Seguridad SOC (Adición y Prórroga) - DGTIC	\$ 2.390.471.762,00	\$ 1.576.934.797,48	\$ 1.576.934.797,48
	TOTAL DE VIGENCIAS FUTURAS DGTIC		\$ 10.917.873.549,99



Total de Vigencias futuras aprobadas para la UGG:

AÑO	VALOR VIGENCIA FUTURA
2026	\$ 27.412.556.589,67

Lo anterior, con el fin de amparar la nueva contratación de arrendamiento de oficinas dotadas, aseo y cafetería, tiquetes aéreos, impresión y fotocopiado, administración documental CAD, transporte de pasajeros, Tablas de Valoración Documental TVD, centro de contacto, software de nómina, nube pública, arrendamiento ETP, licenciamiento Enterprise Microsoft, fábrica de software y la adición y prórroga de la contratación de vigilancia, BPMS, nube privada y seguridad SOC.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de mayo de 2025.

CIRO FLOREZ Firmado digitalmente
por CIRO FLOREZ LUZ
LUZ MYRIAM MYRIAM

LUZ MYRIAM CIRO FLOREZ
Directora Administrativa y Financiera
Secretaria Técnica de la Junta Directiva ADRES

Elaboró: Andrea Medina Salazar – Gestor de Operaciones *Andrea Medina S*

PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA DE RECURSOS	Código	GFIR-FR03
FORMATO	REGISTRO PRESUPUESTAL	Versión	03
		Fecha:	29/04/2020

REGISTRO PRESUPUESTAL

Fecha 04/11/2025. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número RP	27493	Estado RP	Aprobado	Fecha Registro	04/11/2025	Unidad Negocio	UGG
Valor	\$ 244.322.728,62	Valor en Letras	Doscientos Cuarenta Y Cuatro Millones Trescientos Veintidos Mil Setecientos Veintiocho Pesos Con Sesenta Y Dos Centavos Moneda Corriente				

SOLICITUD REGISTRO PRESUPUESTAL

SOLICITUD REGISTRO PRESUPUESTAL						Dependencia Solicitante	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (DAF)
Número Solicitud RP	243230	Estado Solicitud RP	Aprobado	Fecha Solicitud	31/10/2025	Ordenador del Gasto	LUZ MYRIAM CIRO FLOREZ
Valor Solicitud	\$ 244.322.728,62	Valor en Letras	Doscientos Cuarenta Y Cuatro Millones Trescientos Veintidos Mil Setecientos Veintiocho Pesos Con Sesenta Y Dos Centavos Moneda Corriente			Tipo	Vigencia Corriente

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número CDP	467	Estado CDP	Aprobado	Fecha Registro CDP	16/01/2025
-------------------	-----	-------------------	----------	---------------------------	------------

INFORMACIÓN TERCERO

ID Tercero	800219668	Razón Social	NIT-800219668-COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S			Medio de Pago	Abono en Cuenta
Banco	BANCOLOMBIA	Tipo de Cuenta	Corriente	Id de Pago		Número de Cuenta	82171580273
Número de Contrato	ADRES-CTO-753-2025	Modalidad de Contrato	Selección abreviada acuerdo				

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Rubro Presupuestal	Descripción Presupuestal	Situación	Valor
A-02-02-02-008-003-01	SERVICIOS DE CONSULTORIA EN ADMINISTRACION Y SERVICIOS DE GESTION; SERVICIOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	CSF	\$ 244.322.728,62

Objeto	PRESTAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO CON EL FIN DE BRINDAR ATENCION, RESPUESTA INMEDIATA, SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS, EMPRESAS Y SERVIDORES PUBLICOS SOBRE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ADRES Y PARA LA EJECUCION DE CAMPANAS INFORMATIVAS ID-058-DAF
Justificación	El plazo de ejecución del contrato será a partir de la generación de la Orden de Compra y hasta el 31 de julio del 2026, previa suscripción del acta de inicio, y expedición del registro presupuestal correspondiente. ID-058-DAF. ADRES-CTO-753-2025. Orden de compra 154239

MODIFICACIONES PRESUPUESTALES

Tipo Modificación	Fecha	Rubro	Descripción Rubro Presupuestal	Valor	Valor RP
-------------------	-------	-------	--------------------------------	-------	----------

Nombre: AMINTA PATINO GOMEZ

Resolución: Según el Artículo 2do. Resolución 002 del 04 de enero de 2018

Usuario Solicitante: LINA MARCELA DAVILA ESTRADA

Usuario Visto Bueno: YULY ANDREA GOMEZ GUTIERREZ

Firma Responsable de
Presupuesto:

Amilke P. h. v.

Unidad de Negocio: UGG

Fecha y Hora Sistema: 05/11/2025 11:54:49 AM



NIT. 860.009.578-6

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL

DECRETO 1082 DE 2015

CIUDAD DE EXPEDICIÓN BOGOTA, D.C.			SUCURSAL CHICO			COD.SUC 18		NO.PÓLIZA 18-44-101110089		ANEXO 0	
FECHA EXPEDICIÓN DÍA MES AÑO		VIGENCIA DESDE DÍA MES AÑO		A LAS HORAS		VIGENCIA HASTA DÍA MES AÑO		A LAS HORAS		TIPO MOVIMIENTO	
29 10 2025		28 10 2025		00:00		31 10 2029		23:59		EMISION ORIGINAL	

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

NOMBRE O RAZON SOCIAL COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S			IDENTIFICACIÓN NIT: 800.219.668-3		
DIRECCIÓN: CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA			CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL		TELÉFONO: 7454040

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

ASEGURADO / BENEFICIARIO: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES			IDENTIFICACIÓN NIT: 901.037.916-1		
DIRECCIÓN: AVENIDA EL DORADO CLL 26 # 69 - 76 TORRE 1 PISO 17			CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL		TELÉFONO 4322760

ADICIONAL:

OBJETO DEL SEGURO

CON SUJECCIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA QUE SE ANEXAN ECU010B, QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DE LA MISMA Y QUE EL ASEGURADO Y EL TOMADOR DECLARAN HABER RECIBIDO Y HASTA EL LÍMITE DE VALOR ASEGURADO SEÑALADO EN CADA AMPARO, SEGUROS DEL ESTADO S.A., GARANTIZA:

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LA EJECUCION DE LA ORDEN No 154239 PRESTAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO CON EL FIN DE BRINDAR ATENCION, RESPUESTA INMEDIATA, SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS, EMPRESAS Y SERVIDORES PUBLICOS SOBRE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ADRES Y PARA LA EJECUCION DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS. ID-058-DAF

AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

AMPAROS	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEG/ACTUAL
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	28/10/2025	30/04/2026	\$81,791,265.80
CALIDAD DEL SERVICIO	28/10/2025	30/04/2026	\$81,791,265.80
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	28/10/2025	31/10/2029	\$40,895,632.90

ACLARACIONES

VALOR PRIMA NETA	GASTOS EXPEDICIÓN	IVA	TOTAL A PAGAR	VALOR ASEGURADO TOTAL	PLAN DE PAGO
\$ ****492,988.00	\$ *****8,000.00	\$ *****95,187.00	\$ *****596,176.00	\$ *****204,478,164.50	CONTADO

INTERMEDIARIO			DISTRIBUCION COASEGURO		
NOMBRE	CLAVE	% DE PART.	NOMBRE COMPAÑIA	% PART.	VALOR ASEGURADO
AON RISK SERVICES COLOMBIA S.A CORR	971116	100.00			

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE UNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTIA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO.

NOTA: SEGUROS DE ESTADO S.A SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR Y HACER ACOMPAÑAMIENTO AL RIESGO ASUMIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA, POR LO TANTO EL ASEGURADOR COMO EL TOMADOR, PRESTARAN SU COLABORACIÓN PARA EFECTOS DE NOTIFICACIONES LA DIRECCIÓN DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. ES CALLE 85 NO 10-85 - TELEFONO: 6171035 - BOGOTA, D.C.

18-44-101110089

FIRMA AUTORIZADA: Jose Luis Ojeda - Vicepresidente de Fianzas



Oscar Fernando Betancur Garcia

Firmado digitalmente en ZapSign por Oscar Fernando Betancur Garcia / Apoderado General
Fecha: 06/11/2025 12:30:12.746 (UTC-0500)

FIRMA TOMADOR

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



NIT. 860.009.578-6

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL

DECRETO 1082 DE 2015

CIUDAD DE EXPEDICIÓN BOGOTA, D.C.			SUCURSAL CHICO			COD.SUC 18		NO.PÓLIZA 18-44-101110089		ANEXO 0	
FECHA EXPEDICIÓN DÍA MES AÑO		VIGENCIA DESDE DÍA MES AÑO		A LAS HORAS		VIGENCIA HASTA DÍA MES AÑO		A LAS HORAS		TIPO MOVIMIENTO	
29 10 2025		28 10 2025		00:00		31 10 2029		23:59		EMISION ORIGINAL	

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

NOMBRE O RAZON SOCIAL COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S								IDENTIFICACIÓN NIT: 800.219.668-3			
DIRECCIÓN: CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA						CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL		TELÉFONO: 7454040			

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

ASEGURADO / BENEFICIARIO: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES								IDENTIFICACIÓN NIT: 901.037.916-1			
DIRECCIÓN: AVENIDA EL DORADO CLL 26 # 69 - 76 TORRE 1 PISO 17						CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL		TELÉFONO 4322760			

ADICIONAL:

Recuerda que puedes actualizar tus datos de contacto conforme a la Ley 2300, a través de nuestras páginas:

www.segurosdelestado.com
o www.segurosdevidadelestado.com

Ve a la opción PQR y selecciona el tipo de solicitud:
Acceso a la información

CONOCE LOS MEDIOS DE PAGO

PÁGINA WEB | | | | **VISA**

CORRESPONSALES BANCARIOS

| | | **MOVIRED**

| | **SURTIMAX** |

PAGOS CON CONVENIO *No aplica para transferencias

Bancolombia Seguros del Estado
Cuenta Convenio 47189

Banco de Bogotá Seguros del Estado
Cambiando contigo Cuenta Convenio 008465445

VALOR PRIMA NETA \$ ****492,988.00		GASTOS EXPEDICIÓN \$ *****8,000.00		IVA \$ *****95,187.00		TOTAL A PAGAR \$ *****596,176.00		VALOR ASEGURADO TOTAL \$ *****204,478,164.50		PLAN DE PAGO CONTADO	
INTERMEDIARIO						DISTRIBUCION COASEGURO					
NOMBRE		CLAVE		% DE PART.		NOMBRE COMPAÑIA		% PART.		VALOR ASEGURADO	
AON RISK SERVICES COLOMBIA S.A CORR		971116		100.00							

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE UNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTIA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO.

NOTA: SEGUROS DE ESTADO S.A SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR Y HACER ACOMPAÑAMIENTO AL RIESGO ASUMIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA, POR LO TANTO EL ASEGURADOR COMO EL TOMADOR, PRESTARAN SU COLABORACIÓN PARA EFECTOS DE NOTIFICACIONES LA DIRECCIÓN DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. ES CALLE 85 NO 10-85 - TELEFONO: 6171035 - BOGOTA, D.C.

FORMA DE PAGO

BANCO	CHEQUE No.	VALOR
EFFECTIVO		
CHEQUE		
TOTAL \$		



REFERENCIA PAGO:
1100361316043-2

(415) 7709998021167 (8020) 11003613160432 (3900) 000000596176 (96) 20261028

COPIA PARA PAGO EN BANCOS NO NEGOCIABLE

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



NIT. 860.009.578-6

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL

DECRETO 1082 DE 2015

CIUDAD DE EXPEDICIÓN BOGOTA, D.C.			SUCURSAL CHICO			COD.SUC 18		NO.PÓLIZA 18-44-101110089		ANEXO 1	
FECHA EXPEDICIÓN DÍA MES AÑO		VIGENCIA DESDE DÍA MES AÑO		A LAS HORAS		VIGENCIA HASTA DÍA MES AÑO		A LAS HORAS		TIPO MOVIMIENTO	
10 11 2025		28 10 2025		00:00		31 10 2029		23:59		ANEXO DE PRORROGA	

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

NOMBRE O RAZON SOCIAL COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S								IDENTIFICACIÓN NIT: 800.219.668-3			
DIRECCIÓN: CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA						CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL		TELÉFONO: 7454040			

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

ASEGURADO / BENEFICIARIO: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES								IDENTIFICACIÓN NIT: 901.037.916-1			
DIRECCIÓN: AVENIDA EL DORADO CLL 26 # 69 - 76 TORRE 1 PISO 17						CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL		TELÉFONO 4322760			

ADICIONAL:

OBJETO DEL SEGURO

CON SUJECCIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA QUE SE ANEXAN ECU010B, QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DE LA MISMA Y QUE EL ASEGURADO Y EL TOMADOR DECLARAN HABER RECIBIDO Y HASTA EL LÍMITE DE VALOR ASEGURADO SEÑALADO EN CADA AMPARO, SEGUROS DEL ESTADO S.A., GARANTIZA:

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LA EJECUCION DE LA ORDEN No 154239 PRESTAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO CON EL FIN DE BRINDAR ATENCION, RESPUESTA INMEDIATA, SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS, EMPRESAS Y SERVIDORES PUBLICOS SOBRE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ADRES Y PARA LA EJECUCION DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS. ID-058-DAF

AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

AMPAROS	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEG/ACTUAL	SUMA ASEG/ANTERIOR
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	28/10/2025	31/01/2027	\$81,791,265.80	\$81,791,265.80
CALIDAD DEL SERVICIO	28/10/2025	31/01/2027	\$81,791,265.80	\$81,791,265.80
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	28/10/2025	31/10/2029	\$40,895,632.90	

ACLARACIONES

POR MEDIO DEL PRESENTE ANEXO SE ACLARAN LAS VIGENCIAS DE LOS AMPAROS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y CALIDAD DEL SERVICIO LOS DEMAS TERMINOS CONTINUAN

VALOR PRIMA NETA	GASTOS EXPEDICIÓN	IVA	TOTAL A PAGAR	VALOR ASEGURADO TOTAL	PLAN DE PAGO
\$****247,390.00	\$*****8,000.00	\$*****48,524.00	\$*****303,914.00	\$*****204,478,164.50	CONTADO

INTERMEDIARIO			DISTRIBUCION COASEGURO		
NOMBRE	CLAVE	% DE PART.	NOMBRE COMPAÑIA	% PART.	VALOR ASEGURADO
AON RISK SERVICES COLOMBIA S.A CORR	971116	100.00			

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE UNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTIA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO.

NOTA: SEGUROS DE ESTADO S.A SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR Y HACER ACOMPAÑAMIENTO AL RIESGO ASUMIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA, POR LO TANTO EL ASEGURADOR COMO EL TOMADOR, PRESTARAN SU COLABORACIÓN PARA EFECTOS DE NOTIFICACIONES LA DIRECCIÓN DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. ES CALLE 85 NO 10-85 - TELEFONO: 6171035 - BOGOTA, D.C.

18-44-101110089

FIRMA AUTORIZADA: Jose Luis Ojeda - Vicepresidente de Fianzas



FIRMA TOMADOR

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



NIT. 860.009.578-6

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL

DECRETO 1082 DE 2015

CIUDAD DE EXPEDICIÓN BOGOTA, D.C.			SUCURSAL CHICO			COD.SUC 18		NO.PÓLIZA 18-44-101110089		ANEXO 1		
FECHA EXPEDICIÓN DÍA MES AÑO		VIGENCIA DESDE DÍA MES AÑO			A LAS HORAS		VIGENCIA HASTA DÍA MES AÑO		A LAS HORAS		TIPO MOVIMIENTO	
10 11 2025		28 10 2025			00:00		31 10 2029		23:59		ANEXO DE PRORROGA	

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

NOMBRE O RAZON SOCIAL COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S								IDENTIFICACIÓN NIT: 800.219.668-3			
DIRECCIÓN: CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA						CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL		TELÉFONO: 7454040			

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

ASEGURADO / BENEFICIARIO: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES								IDENTIFICACIÓN NIT: 901.037.916-1			
DIRECCIÓN: AVENIDA EL DORADO CLL 26 # 69 - 76 TORRE 1 PISO 17						CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL		TELÉFONO 4322760			

ADICIONAL:

Recuerda que puedes actualizar tus datos de contacto conforme a la Ley 2300, a través de nuestras páginas:

www.segurosdelestado.com
o www.segurosdevidadelestado.com

Ve a la opción PQR y selecciona el tipo de solicitud:
Acceso a la información

CONOCE LOS MEDIOS DE PAGO

PÁGINA WEB | | | | **VISA**

CORRESPONSALES BANCARIOS

| | | **MOVIRED**

| |

PAGOS CON CONVENIO *No aplica para transferencias

Bancolombia Seguros del Estado
Cuenta Convenio 47189

Banco de Bogotá Seguros del Estado
Cambiando Conigo Cuenta Convenio 008465445

VALOR PRIMA NETA \$ *****247,390.00		GASTOS EXPEDICIÓN \$ *****8,000.00		IVA \$ *****48,524.00		TOTAL A PAGAR \$ *****303,914.00		VALOR ASEGURADO TOTAL \$ *****204,478,164.50		PLAN DE PAGO CONTADO	
INTERMEDIARIO						DISTRIBUCION COASEGURO					
NOMBRE		CLAVE		% DE PART.		NOMBRE COMPAÑIA		% PART.		VALOR ASEGURADO	
AON RISK SERVICES COLOMBIA S.A CORR		971116		100.00							

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE UNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTIA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO.

NOTA: SEGUROS DE ESTADO S.A SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR Y HACER ACOMPAÑAMIENTO AL RIESGO ASUMIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA, POR LO TANTO EL ASEGURADOR COMO EL TOMADOR, PRESTARAN SU COLABORACIÓN PARA EFECTOS DE NOTIFICACIONES LA DIRECCIÓN DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. ES CALLE 85 NO 10-85 - TELEFONO: 6171035 - BOGOTA, D.C.

FORMA DE PAGO

BANCO	CHEQUE No.	VALOR
EFFECTIVO		
CHEQUE		
TOTAL \$		



REFERENCIA PAGO:
1100361318262-8

(415) 7709998021167 (8020) 11003613182628 (3900) 000000303914 (96) 20261028

COPIA PARA PAGO EN BANCOS NO NEGOCIABLE

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



NIT. 860.009.578-6

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL

DECRETO 1082 DE 2015

CIUDAD DE EXPEDICIÓN BOGOTA, D.C.			SUCURSAL CHICO			COD.SUC 18		NO.PÓLIZA 18-44-101110089		ANEXO 1			
FECHA EXPEDICIÓN DÍA MES AÑO 10 11 2025			VIGENCIA DESDE DÍA MES AÑO 28 10 2025			A LAS HORAS 00:00		VIGENCIA HASTA DÍA MES AÑO 31 10 2029		A LAS HORAS 23:59		TIPO MOVIMIENTO ANEXO DE PRORROGA	

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

NOMBRE O RAZON SOCIAL COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S								IDENTIFICACIÓN NIT: 800.219.668-3			
DIRECCIÓN: CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA						CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL			TELÉFONO: 7454040		

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

ASEGURADO / BENEFICIARIO: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES								IDENTIFICACIÓN NIT: 901.037.916-1			
DIRECCIÓN: AVENIDA EL DORADO CLL 26 # 69 - 76 TORRE 1 PISO 17						CIUDAD: BOGOTA, D.C., DISTRITO CAPITAL			TELÉFONO: 4322760		

ADICIONAL:

TEXTO ACLARATORIO

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE UNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTIA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO.

NOTA: SEGUROS DE ESTADO S.A SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR Y HACER ACOMPAÑAMIENTO AL RIESGO ASUMIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE PÓLIZA, POR LO TANTO EL ASEGURADOR COMO EL TOMADOR, PRESTARÁN SU COLABORACIÓN

PARA EFECTOS DE NOTIFICACIONES LA DIRECCIÓN DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. ES CALLE 85 NO 10-85 - TELEFONO: 6171035 - BOGOTA, D.C.

18-44-101110089

FIRMA AUTORIZADA: Jose Luis Ojeda - Vicepresidente de Fianzas

FIRMA TOMADOR

JOSEAL



**SEGUROS
DEL
ESTADO S.A.**

NIT. 860.009.578-6

CONSTANCIA DE NO REVOCATORIA NI CANCELACION POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA

Hacemos constar, que la póliza N° 101110089, anexo 1, no expirara por falta de pago de la prima, ni por revocatoria unilateral del tomador de la póliza o de la aseguradora.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el decreto 1082 de 2015 el cual regula las garantías ante entidades estatales

Dado en BOGOTA, D.C. a los 10 días del mes de NOVIEMBRE de 2025

18-44-101110089

FIRMA AUTORIZADA: Jose Luis Ojeda - Vicepresidente de Fianzas

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR50
	FORMATO	ACTA DE APROBACIÓN DE PÓLIZA DE GARANTÍA ÚNICA	VERSIÓN	01
			FECHA	16/01/2024

LA SUSCRITA COORDINADORA DEL GRUPO GESTION DE CONTRATACIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA ADRES

Aprueba la Póliza de garantía única relacionada a continuación, conforme a los antecedentes precontractuales y contractuales del contrato o términos de la modificación adelantada.

No. DE CONTRATO/ORDEN DE COMPRA ADRES-CTO-753-2025/ OC TVEC No. 154239.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN
COMPAÑÍA ASEGURADORA

28 de octubre de 2025
Seguros del Estado S.A.

No. DE LA POLIZA

18-44-101110089

FECHA DE EXPEDICIÓN

29 de octubre de 2025


AMPARO	VIGENCIA		SUMA ASEGURADA
	DESDE	HASTA	
Cumplimiento estatal	28/10/2025	31/01/2027	\$81,791,265.80
Prestaciones sociales estatal	28/10/2025	31/10/2029	\$40,895,632.90
Calidad del servicio estatal	28/10/2025	31/01/2027	\$81,791,265.80
TOTAL, VALOR AMPAROS			\$204,478,164.50

En consecuencia, se firma en Bogotá D.C. el 04 de noviembre de 2025.


AURA MARÍA GÓMEZ DE LOS RIOS

Elaboró y revisó: Lina Dávila / Abogada Grupo Gestión Contratación 

Anexo: Póliza de garantía única

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código:	GCON-FR28
	FORMATO	ACTA DE INICIO	Versión:	03
			Fecha:	11/12/2023

Contrato y/o Convenio y/o Orden de Compra

ADRES-CTO-753-2024

Contratista

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

Objeto

Prestar Los Servicios De Centro De Contacto Con El Fin De Brindar Atención, Respuesta Inmediata, Seguimiento A Solicitudes De Los Ciudadanos, Empresas Y Servidores Públicos Sobre Los Trámites Y Servicios De La Adres Y Para La Ejecución De Campañas Informativas.

Plazo de ejecución

El plazo de ejecución será de nueve (09) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

Valor del Contrato y/o Convenio y/o Orden de Compra

\$ 817.912.657.98

Fecha de suscripción

04 de noviembre 2025

Fecha de terminación

31 de Julio 2026

No. y fecha de Registro Presupuestal

27493

Fecha aprobación Garantía Única

04 noviembre 2025

Fecha de inicio

04 noviembre 2025



Nombre del Supervisor (a)

Luz Marina Alarcón Ramírez

En Bogotá, D.C., a los 04 días del mes de noviembre del año 2025, se reunieron Omar Oswaldo Sierra en su calidad de **CONTRATISTA** y Luz Marina Alarcon Ramirez., en su calidad de **SUPERVISOR (a) y/o INTERVENTOR** del Contrato y/o Convenio y/o Orden de Compra, con el fin de dejar constancia por medio de la presente acta, de la iniciación real y efectiva del mencionado Contrato y/o Convenio y/o Orden de compra.

Los riesgos amparados por la Garantía Única se encuentran vigentes, según verificación efectuada por la supervisión y/o interventoría.

En constancia, se firma la presente acta por lo que en ella intervinieron, la cual será publicada en la plataforma del SECOP II, en el ítem 7 "Documentos de Ejecución del Contrato", por parte del supervisor y/o interventor.

Supervisor (Incluir firma)	Contratista (Incluir firma)
	 <p>Firmado digitalmente en ZapSign por Omar Oswaldo Sierra Giraldo Fecha: 12/11/2025 16:28:40.613 (UTC-0500)</p>
Nombre: Luz Marina Alarcón Ramírez	Nombre: Omar Oswaldo Sierra