

Página 1 de 6	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 <b>POLICÍA NACIONAL</b>
CÓDIGO: 2BS-FR-0004		
FECHA: 01/03/2022	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 9		

## POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUÉ – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA

Ibagué, 09 de febrero de 2023

### 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:

<b>1.1</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO</b>	MODIFICACIÓN 001, ADICIÓN 001 Y PRÓRROGA 001 a la orden de compra No. 100439 correspondiente al contrato por acuerdo marco de precios No. CCE-025-AMP-2021 – prestación de servicios BPO II cuyo objeto es la “LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA”
<b>1.2</b>	<b>VALOR ESTIMADO</b>	El valor estimado de la presente adición es por la suma de cuarenta y un millones seiscientos veintidós mil setecientos veinte dos pesos con setenta y ocho centavos M/CTE. (41.622.722,78) para la prorroga hasta el 31 de mayo de la presente vigencia 2023.
<b>1.3</b>	<b>CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES</b>	PAA N° 006 de fecha 6 de febrero de 2023, Rubro A 02 02 02 008 05 09 03; “SERVICIO AUXILIARES POR TELEFONO-servicio de Call Center” por valor de cuarenta y un millones seiscientos veintidós mil setecientos veinte dos pesos con setenta y ocho centavos M/CTE. (41.622.722,78).
<b>1.4</b>	<b>CLASE DE CONTRATO</b>	N/A
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN</b>		
<p><b>Justificación:</b> 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 centro de contacto para la asignación de citas dadas las necesidades de la unidad considerando además que no se cuenta con instalaciones ni infraestructura para satisfacer dichas necesidades.</p> <p>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</p>		

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 acceder 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, medicina interna, odontología general, psicología, psiquiatría, fonoaudiología, ginecología, fisioterapia, nutrición y pediatría.

Con el ofrecimiento de este servicio la unidad prestadora de salud 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 la unidad prestadora de salud Tolima ya tenga la información necesaria para la resolución de su trámite, sin la necesidad de acercarse a la unidad prestadora de salud Tolima 1 vez a requerir información del trámite y otra vez a llevar la documentación para resolver su requerimiento de forma definitiva.

La Policía Metropolitana de Ibagué – Unidad Prestadora de Salud Tolima, requiere prorrogar en tiempo cuarenta y ocho días mas y adicionar la orden de compra No. 100439 correspondiente al contrato por acuerdo marco de precios No. CCE-025-AMP-2021 – prestación de servicios BPO II cuyo objeto es la **“LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA”** el cual inició el primero (01) de diciembre de 2022, con un plazo de ejecución hasta el 30 de abril de 2023, con un valor inicial del contrato de ochenta y tres millones novecientos doce mil quinientos sesenta y siete pesos con treinta y ocho centavos M/CTE. (\$83.912.567,38).

La OC 100439 tiene un presupuesto asignado de \$ 83.912.567,38 millones de pesos, dicho presupuesto con los incrementos de ley 2023 para cada uno de los servicios alcanzaría hasta el 16 de abril de 2023, fecha que no alcanza a cubrir lo contratado en la OC.

Teniendo en cuenta lo que estipula CCE con respecto a que las Entidades deben realizar la adición que cubra dicho incremento anual con el fin de ejecutar el servicio hasta la fecha de terminación de la OC, es procedente realizar la modificación de la respectiva OC en aras, de garantizar la continuidad en la prestación del servicio a los usuarios del Subsistema De Salud De La Policía Nacional – UPRES Tolima.

Según dispone la Cláusula No. 10 numeral 9.2. Actualización de precios de los Servicios BPO del "Contrato de Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II" (CCE-025-AMP-2021), bajo el cual se rige la Orden de Compra No. 100439, vigente entre BPM Consulting (BPM) y Policía Metropolitana de IBAGUE - METIB los precios anualmente serán ajustados así:

- Los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, deben actualizarse con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional.

• Los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

Al respecto, De acuerdo a lo estipulado por el Gobierno Nacional y el DANE para el año 2023 el porcentaje de incremento es el siguiente:

El aumento por SMMLV es del 16% y el aumento por IPC es del 13.12%, con respecto a estos aumentos las Entidades Compradoras deben realizar las adiciones que correspondan para cubrir estos ajustes.

La Orden de Compra No. 100439 comprende parte de su ejecución en 2023, por lo que la facturación que se genere durante dicha vigencia tendrá los incrementos mencionados sobre los precios 2.022 (lo cual rige a partir de enero de 2023).

Por lo tanto, se hace necesario adicionarlo por la suma de cuarenta y un millones seiscientos veintidós mil setecientos veinte dos pesos con setenta y ocho centavos M/CTE. (41.622.722,78), con el fin de dar continuidad al servicio de CALL CENTER y prorroga de 48 días más, para la asignación, cancelación y reasignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios que ofrece la UPRES Tolima. Dando cumplimiento a 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.*

### 2.1. ADICIÓN

Por lo anterior se podrá adicionar la orden de compra No. 100439 correspondiente al contrato por acuerdo marco de precios No. CCE-025-AMP-2021 – prestación de servicios BPO Il cuyo objeto es la **“PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA.**

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

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR EN PESOS</b>
VALOR INICIAL	\$ 83.912.567,38
50% DEL VALOR INICIAL	\$ 41.956.283,69
VALOR DISPONIBLE PARA ADICIÓN	\$ 41.956.283,69
VALOR SOLICITADO ADICION No. 1	\$ 41.622.722,78
PORCENTAJE TOTAL EN ADICION	49.60%

### **3. VALOR ESTIMADO DE LA ADICIÓN**

El valor estimado de la presente adición es por la suma de cuarenta y un millones seiscientos veintidós mil setecientos veinte dos pesos con setenta y ocho centavos M/CTE. (41.622.722,78), con el fin de garantizar la prestación de servicios de los días faltantes del mes de abril y los días del mes de mayo de 2023.

### **4. CONDICIONES DEL CONTRATO**

#### **4.1 LUGAR PRESTACION DE SERVICIO**

Las descritas inicialmente en la orden de compra, 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 en tiempo por 48 días más.

#### **4.4 FORMA DE PAGO.**

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

#### **4.5 SUPERVISOR DEL CONTRATO**

Las descritas inicialmente en la orden de compra.

### **5. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

No aplica por tratarse de una adición, modificación y prorroga.

### **6. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN**

La adición por la suma de cuarenta y un millones seiscientos veintidós mil setecientos veinte dos pesos con setenta y ocho centavos M/CTE. (41.622.722,78), está orientada a dar continuidad al servicio de CALL CENTER por 48 días más, para la asignación, cancelación y reasignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios que ofrece la unidad prestadora de salud 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.

### Servicios proyectados 2023:

Policia Metropolitana de Ibaguè - OC 100439									
Incremento SMMLV: 16%		Incremento IPC		13,12%					
Item	Cod. Servicio	Descripción	Cantidad	Valor Unitario 2022 antes de IVA	Valor unitario 2023 antes de IVA	Incremento Unitario	Tiempo a ejecutar 2023 (meses)	Valor incremento Total 2023 SMMLV 16%	Valor incremento Total 2023 IPC 13,12%
1	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio Agente general Jornada Ordinaria Plata	4	\$ 3.178.000,00	\$ 3.686.480,00	\$ 508.480,00	4	\$ 8.135.680,00	\$ -
2	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	1.750	\$ 21,23	\$ 24,02	\$ 2,79	4	\$ -	\$ 19.530,00
3	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	10.000	\$ 4,47	\$ 5,06	\$ 0,59	4	\$ -	\$ 23.600,00
4	IT-BPO-13-1	Mailing	10.000	\$ 4,47	\$ 5,06	\$ 0,59	4	\$ -	\$ 23.600,00
5	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	8	\$ 34.000,00	\$ 38.460,80	\$ 4.460,80	4	\$ -	\$ 142.745,60
6	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal	6	\$ 165.400,00	\$ 187.100,48	\$ 21.700,48	4	\$ -	\$ 520.811,52
<b>Total</b>								<b>\$ 8.135.680,00</b>	<b>\$ 730.287,12</b>
<b>IVA</b>								<b>\$ 1.545.779,20</b>	<b>\$ 138.754,55</b>

Reajuste SMMLV 2023	\$ 8.135.680,00
Reajuste IPC 2023	\$ 730.287,12
Editar el IVA y sumarle	\$ 1.684.533,75

Valor que se debe adicionar para cubrir el servicio hasta 30 de abril 2023

\$ 10.080.903,69

Esta proyección, es derivada del aumento del SMMLV el cual es del 16% y el aumento por IPC del 13.12%, para la vigencia 2023.

Simulación en el sistema.

No.	DESCRIPCION	CANT	DIAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Agente en Sitio Agente general Jornada Ordinaria Plata	4	48	\$ 122.882,67	\$ 23.593.472,00
2	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	1750	48	\$ 0,80	\$ 67.256,00
3	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	10000	48	\$ 0,17	\$ 80.960,00
4	Mailing	10000	48	\$ 0,17	\$ 80.960,00
5	Troncal SIP	8	48	\$ 1.282,03	\$ 492.298,24
6	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal	6	48	\$ 6.236,68	\$ 1.796.164,61
	IVA	1			\$ 4.961.111,06
					<b>\$ 31.072.221,91</b>

VALOR OC	\$ 83.912.567,38
VALOR 50%	\$ 41.956.283,69
AUMENTO SMMLV	\$ 9.681.459,20
AUMENTO IPC	\$ 869.041,67
ADICION SERVICIOS MES DE MAYO	\$ 31.072.221,91
VALOR A ADICIONAR	\$ 41.622.722,78

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

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



Subintendente **MONICA ALEXANDRA DUARTE PARRA**  
Supervisora de contrato

Carrera 4 N° 14 – 52 Centro  
Teléfono 2739811 EXT 3427  
[detol.upres-gas@policia.gov.co](mailto:detol.upres-gas@policia.gov.co)  
[www.policia.gov](http://www.policia.gov)



**INFORMACION PUBLICA**