



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

GS-2026- -027402- -DETOL - UPRES - 20.1

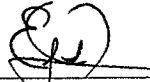
Ibagué, 06 FEB 2026

Señor Coronel
EDGAR FERNANDO LÓPEZ GONZÁLEZ
Comandante Policía Metropolitana de Ibagué
Carrera 48 Sur 157-199 Vía Picafeña
Ibagué.

Asunto: solicitud autorización adición 001 Orden de Compra N°.148980.

En atención a la caracterización del proceso adquirir bienes y servicios el cual dentro del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), se encuentra inmerso el punto de control que se describe a continuación, por lo que se requiere dar cumplimiento al mismo así: "Estudio Previo revisado y aprobado por el ordenador del gasto".

Por lo anteriormente expuesto, de manera atenta me permito solicitar a mi Coronel, estudie la posibilidad de autorizar la adición proceso contractual.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO .	ADICIÓN 001 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 DESALUD TOLIMA ASI COMO INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA			AUTORIZADO	
VALOR ESTIMADO	El valor estimado de la presente adición es por ciento doce millones ciento trece mil novecientos treinta pesos con noventa y un centavo moneda legal corriente (\$112.113.930,91) IVA incluido, discriminados así:				 Coronel EDGAR FERNANDO LÓPEZ GONZÁLEZ Ordenador del Gasto METIB
	ITEM – UNIDAD		REC	VALOR	
	ADICIÓN CALL CENTER UPRES TOLIMA		16	\$112.113.930,91	
	VALOR TOTAL			\$112.113.930,91	
PLAZO	Prórroga hasta el 19 de mayo de 2026				
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor será el Responsable de Tecnologías de la información y las comunicaciones Unidad Prestadora de Salud y/o quienes hagan sus veces.				
RECURSO	Recurso 16 (\$112.113.930,91) METIB				
DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	A-02-02-02-008-005				

Atentamente,

Subintendente LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO
Supervisor contrato

Vo.Bo. Mayor CIRIO ANDRÉS CORREA HERMIDA
Jefe Unidad Prestadora de Salud Tolima

Elaboró: SI. Lina Quisoboni Rengifo
DETOL-GUTIC

Fecha de elaboración: 06/02/2026
Ubicación: E:\INFORMACION2026\CONTRATOS\CALL CENTER2026

Revisó: IJ. Yurany Marín Sánchez
GUSAP-UPRES TOLIMA

Anexo: estudio previo adición
Carrera 4 Nro. 14-52 centro
Teléfono: 2739811-3410
detol.upres@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

1DS-OF- 0001
VER: 7

Página 1 de 1

Aprobación: 26-05-2025

Página 2 de 6	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO Y/O INVERSIÓN Y/O VIGENCIAS FUTURAS.	PAA N°.118 de fecha 26 de enero de 2026, Rubro A-02-02-02-008-005 SERVICIO AUXILIARES POR TELEFONO – Servicio Call Center por valor de CIENTO DOCE MILONES CIENTO TRECE MIL NOVECIENTOS TREINTA PESOS CON NOVENTA Y UN CENTAVO moneda legal corriente (\$112.113.930,91)							
	ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INCLUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INCLUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA
	01	A-02-02-02-008-005	UPRES TOLIMA	ADICIÓN CALL CENTER UPRES TOLIMA	16	1	\$112.113.930,91	\$112.113.930,91
						VALOR TOTAL ESTIMADO		\$112.113.930,91
1.4 CLASE DE CONTRATO	Prestación de servicios, proceso CCE-SNG-AMP-005-2024, Acuerdo Marco de Precios prestación de servicios BPO III.							
1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	Conforme a las características del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios de BPO II CCE-SNG-AMP-005-2024 vigente.							
1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN								
Atendiendo los lineamientos de la Resolución No. 00011 del 02 de enero de 2025 "Por la cual se delega en algunos funcionarios, la competencia para contratar, comprometer y ordenar el gasto, en desarrollo de las apropiaciones incorporadas al presupuesto de la Policía Nacional, suscribir convenios y/o contratos interadministrativos, y se dictan otras disposiciones", dispone lo siguiente "Artículo 15° "El presupuesto que se asigna a los Comandos de Departamento, Escuelas y Regiones que a continuación se relacionan, destinado a la atención de sus necesidades y a las relacionadas con el tema de salud, cuando corresponda, será ejecutado por el jefe de la unidad policial que en cada caso se indica, quien para todos los efectos del presente acto administrativo, será el ordenador del gasto de su unidad y de las que se le adscriben, con las facultades de dicha condición le atribuyen Departamento de Policía Tolima y Comandante Policía Metropolitana de Ibagué (METIB). 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 utilizar 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								

Página 3 de 6	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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 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, odontología general, psicología, psiquiatría, fonoaudiología, ginecología, pediatría, fisiatría, dermatología, gerontología, terapia física, nutrición, ortopedia, medicina familiar y medicina interna.

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 hasta el 19/05/2026 y adicionar la orden de compra No. 148980 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 día siete (17) de junio de 2025, con un plazo de ejecución hasta el 28 de febrero de 2026, con un valor inicial de doscientos veintinueve millones quinientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos con cincuenta y siete centavos m/cte (\$ 229.599.999,57) y se realizó una modificación001 por valor de cuatro millones de pesos mcte (\$4.000.000,00) quedando doscientos veinticinco millones quinientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos con cincuenta y siete centavos m/cte. (\$225.599.999,57).

El contrato a la fecha se ha ejecutado en un 72.59% con corte 31 de diciembre de 2025; es así que resulta pertinente la modificación del respectivo contrato en aras de adicionar y prorrogar para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

Por lo anterior se proyecta la siguiente modificación, adición y prorroga con el fin de ajustar las tarifas del SMMMLV del 23% y el aumento por IPC del 5.1% informados por la entidad mediante correo electrónico que anexa documento de fecha 19/01/2026, el cual tiene por asunto: Ajuste de precios-Año 2026 /Orden de compra No.148980, de la misma forma se realizó comunicado oficial GS-2026-015087-DETOL de fecha 23 de enero el cual tiene por asunto solicitud aceptación modificación, adición y prorroga orden de compra, posteriormente la entidad envía respuesta mediante correo electrónico de fecha 23 de enero ACEPTANDO.

ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



POLICÍA NACIONAL

ORDEN DE COMPRA ACTUAL

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 29725	bpo03-1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	7	Mes	183.586,08	1.285.102,56
2	CDP 29725	bpo03-2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	7	Mes	966.000,00	6.762.000,00
3	CDP 29725	bpo03-3 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	7	Mes	60.000,00	420.000,00
4	CDP 29725	bpo03-4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	7	Mes	36.750,00	257.250,00
5	CDP 29725	bpo03-5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	7	Mes	60.000,00	420.000,00
6		bpo03-6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	7	Mes	24.534.000,00	171.738.000,00
7	CDP 29725	bpo03-1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	12	Día	6.119,54	73.434,48
8	CDP 29725	bpo03-2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	12	Día	32.176,63	386.119,56
9	CDP 29725	bpo03-3 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	11	Día	2.000,00	22.000,00
10	CDP 29725	bpo03-4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	13	Día	1.225,00	15.925,00
11	CDP 29725	bpo03-5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	11	Día	2.000,00	22.000,00
12	CDP 29725	bpo03-6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	10	Día	817.800,00	8.178.000,00
13	CDP 29725	bpo03-IVA	1	Unidad		36.020.167,97
VALOR TOTAL						225.599.999,57

ORDEN DE COMPRA PRESUPUESTO VIGENCIA 2026

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 29725	bpo03-1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	2	Mes	183.586,08	367.172,16
2	CDP 29725	bpo03-2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	2	Mes	966.000,00	1.932.000,00
3	CDP 29725	bpo03-3 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	2	Mes	60.000,00	120.000,00
4	CDP 29725	bpo03-4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	2	Mes	36.750,00	73.500,00
5	CDP 29725	bpo03-5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	2	Mes	60.000,00	120.000,00
6		bpo03-6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	2	Mes	24.534.000,00	49.068.000,00
13	CDP 29725	bpo03-IVA		Unidad		9.819.327,72
VALOR TOTAL						61.499.999,88

Mediante comunicado oficial GS-2026-000457-DETOL suscrito por la supervisora de contrato la señora subintendente LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO supervisora de la orden de compra 148980, envía informe de justificación informe de justificación constitución de reserva presupuestal por valor de 341.035,25, que son de vigencia 2025 se ejecutaran y se facturaran en la vigencia 2026.

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total	AUMENTO	VALOR TOTAL
1	CDP 29725	bpo03-1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 6 Mes	139	Mes	6.119,54	850.615,50	43.381,39	893.996,89
2	CDP 29725	bpo03-2 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia por canal por Agente	139	Mes	32.200,00	4.475.800,00	228.265,80	4.704.065,80
3	CDP 29725	bpo03-3 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Correo	139	Mes	2.000,00	278.000,00	14.178,00	292.178,00
4	CDP 29725	bpo03-4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 1750 Minuto	139	Mes	1.225,00	170.275,00	8.684,03	178.959,03
5	CDP 29725	bpo03-5 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	139	Mes	2.000,00	278.000,00	14.178,00	292.178,00
6		bpo03-6 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 6 Mes	139	Mes	817.800,00	113.674.200,00	26.145.068,00	139.819.268,00
13	CDP 29725	bpo03-IVA		Unidad		22.748.109,20	5.026.213,11	27.774.322,32
VALOR TOTAL						142.474.999,70	31.479.966,33	173.954.966,04

PRESUPUESTO REGISTRADO VIGENCIA 2026

61.499.999,88

RESERVA PRESUPUESTAL

341.035,25

ADICION 001

112.113.930,91

VALOR TOTAL

173.954.966,04

Por lo tanto, se hace necesario adicionarlo por la suma de CIENTO DOCE MILONES CIENTO TRECE MIL NOVECIENTOS TREINTA PESOS con NOVENTA Y UN CENTAVO moneda legal corriente (\$112.113.930,91) con el fin de dar continuidad al servicio de CALL CENTER hasta el 19 de mayo de 2026, 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.

De la misma manera, prorrogar la orden de compra hasta el 19 de mayo de 2026.

Página 5 de 6	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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. 148980 correspondiente al contrato por acuerdo marco de precios CCE-SNG-AMP-005-2024, Acuerdo Marco de Precios prestación de servicios BPO III. 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.

DESCRIPCIÓN	VALOR EN PESOS
VALOR INICIAL	\$ 229.599.999,57
50% DEL VALOR INICIAL	\$ 114.799.999,79
REDUCCION 001	\$ 4.000.000,00
VALOR	\$ 112.113.930,91
VALOR SOLICITADO ADICION No. 1	\$ 112.113.930,91
PORCENTAJE TOTAL EN ADICION	\$ 49,83%

3. VALOR ESTIMADO DE LA ADICION

El valor estimado de la presente adición es por la suma de CIENTO DOCE MILONES CIENTO TRECE MIL NOVECIENTOS TREINTA PESOS CON NOVENTA Y UN CENTAVO moneda legal corriente (\$112.113.930,91)

ÍTEM	RUBRO PRESU-PUESTAL	REC.	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	VALOR A ADICIONAR
1	A-02-02-02-008-005	16	UPRES TOLIMA	CALL CENTER (ADICION).	\$112.113.930,91

Página 6 de 6	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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 hasta el día 19 de mayo de 2026.

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.

6. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

La adición por la suma de CIENTO DOCE MILONES CIENTO TRECE MIL NOVECIENTOS TREINTA PESOS CON NOVENTA Y UN CENTAVO. (112.113.930,91), está orientada a dar continuidad al servicio de CALL CENTER hasta el 19 de mayo de 2026, 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

Simulación adición

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

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


 Subintendente LINA JANNELLY QUISOBONI RENGIFO
 Estructurador de estudio previo



Bogotá, 23 de enero de 2026

Señores
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA
Atn, Lina Quisoboni Rengifo - Supervisor
Ciudad

Ref.: Respuesta a solicitud de aceptación de modificación, adición y prórroga – Radicado GS-2026-015087-DETOL

Cordial saludo,

En atención al comunicado identificado con el radicado **GS-2026-015087-DETOL**, mediante el cual se solicita la aceptación de la modificación, adición y prórroga del contrato/orden de compra vigente, BPM CONSULTING SAS manifiesta su **aceptación** frente a los ajustes planteados por la Entidad, adición por incremento de precios 2026 y adición- prórroga del 01 de marzo al 19 de mayo de 2026.

Así mismo, dejamos constancia de nuestra disposición para continuar con la ejecución del contrato en los términos modificados, una vez se realice la **formalización del trámite correspondiente ante Colombia Compra Eficiente (CCE)**, conforme a los procedimientos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III.

En este sentido, quedamos atentos a que sea formalizada dicha adición en la tienda virtual del estado colombiano, con el fin de adelantar las actuaciones administrativas y operativas a que haya lugar.

Cordialmente,

Norberto Duarte Monsalve
Representante Legal BPM Consulting SAS

Kra. 17 No. 164-25
Edificio BPM Consulting
Bogotá, Colombia

601 756 9094

www.bpmconsulting.com.co



bpmconsulting



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

Nro. GS-2026- **- 015087 -** - DETOL-GUTIC 20.1

Ibagué, 23 de enero 2026

Señor
NORBERTO DUARTE MONSALVE
BPM CONSULTING SAS REPRESENTANTE LEGAL
Edificio Kra 17 # 164 -25 Edificio
Bogotá, Colombia

Asunto: Solicitud aceptación modificación, adición y prórroga orden de compra N°.148980

En atención a la orden de compra N°.148980 que tiene por objeto "LA POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD 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 LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA ASI COMO INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA." que actualmente tienen suscrito con la Policía Metropolitana de Ibagué-Unidad Prestadora de Salud Tolima, con un plazo de ejecución de siete (07) meses con once (11) días por un valor de (\$225.599.999,57), a continuación, envío estado actual del contrato:

Valor vigencia 2026 del contrato inicial	Valor ajuste enero-febrero	Valor total enero y febrero+ ajuste tarifa
\$61.841.035,13	\$ 13.247.439,42	\$75.088.474,55

Por lo anterior se proyecta la siguiente modificación, adición y prórroga con el fin de ajustar las tarifas del SMMLV del 23% y el aumento por IPC del 5.1% informados por la entidad mediante correo electrónico que anexa documento de fecha 19/01/2026, el cual tiene por asunto: Ajuste de precios-Año 2026 /Orden de compra No.148980

Valor Adicionar	Valor adicionar marzo, abril y 19 días de mayo	Valor mensual con ajuste tarifa 2026	Prórroga (79) días	Fecha inicio	Fecha termino
\$112.113.930,91	\$98.866.491,49	\$37.544.237,28	Dos (2) meses y diecinueve (19) días	01/03/2026	19/05/2026

Quedo atenta a sus comentarios y aprobación de lo mencionado en el documento para dar continuidad al trámite administrativo

Atentamente,

Subintendente LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO
Supervisor

Fecha de elaboración: 23-01-2026
Ubicación: E:\INFORMACION2026\CONTRATOS\CALL CENTER

Carrera 4 N° 14 – 52, Ibagué
Teléfonos 2739811
detol.upres@policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA



Bogotá D.C., 19 de enero de 2026.

SEÑORES

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA

Atn, SI LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO CIUDAD

Ref.: Ajuste de precios - Año 2026 / Orden de Compra No. 148980

Cordial saludo.

Según dispone la Cláusula No. 11 numeral 11.2. Actualización de precios de los Servicios BPO del "Contrato de Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III" (**CCENEG-079-01-2024**), bajo el cual se rige la Orden de Compra No. 148980, vigente entre **BPM Consulting (BPM)** y la **UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA (DISAN TOLIMA)**, 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 con lo estipulado por el Gobierno Nacional y el DANE para el año 2026 el porcentaje de incremento es el siguiente:

El aumento por **SMMLV** es del 23 % y el aumento por **IPC** es del 5,1 %, la orden de compra No. 148980 comprende parte de su ejecución en 2026, por lo que la facturación que se genere durante dicha vigencia tendrá los incrementos mencionados sobre los precios 2.025 (lo cual rige a partir de enero de 2.026).

Adjunto a la presente comunicación se remite el cuadro con los precios unitarios estimados de cada uno de los servicios, aplicables con la tarifa 2026, la cual será la vigente para la facturación de los meses a ejecutarse durante el año 2026.

Kra. 17 No. 164-25
Edificio BPM Consulting
Bogotá, Colombia

601 756 9094

www.bpmconsulting.com.co



En virtud de lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad realizar la modificación correspondiente a la orden de compra, realizando la adición respectiva de recursos para cubrir los incrementos mencionados.

Servicios proyectados 2026:

						SMMLV	23%	IPC	5,10%	
Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo 2026	Unidad x Cantidad	Precio Unitario 2025	Incremento	Precio unitario 2026	Valor a adicionar para cubrir incrementos 2026 (12 MESES)
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	6	Mes	2	Mes	\$ 30.597,68	IPC	\$ 32.158,16	\$ 18.725,78
2	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal	6	Licencia por canal por Agente	2	Mes	\$ 161.000,00	IPC	\$ 169.211,00	\$ 98.532,00
3	IT-BPO-13-1	Mailing	10000	Correo	2	Mes	\$ 6,00	IPC	\$ 6,31	\$ 6.120,00
4	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound/Outbound de fijo a celular	1750	Minuto	2	Mes	\$ 21,00	IPC	\$ 22,07	\$ 3.748,50
5	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	10000	Mensaje SMS	2	Mes	\$ 6,00	IPC	\$ 6,31	\$ 6.120,00
6	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio Agente general Jornada OrdinariaEn sitioOro	6	Mes	2	Mes	\$ 4.089.000,00	SMMLV	\$ 5.029.470,00	\$ 11.285.640,00
Subtotal										\$ 11.418.886,28
IVA										\$ 2.169.568,39
Total										\$ 13.588.474,67

Quedo atento a sus comentarios, aprobación de las tarifas compartidas y su respectiva gestión de adición.

Cordialmente,

NORBERTO DUARTE MONSALVE

BPM CONSULTING SAS REPRESENTANTE LEGAL

CONTACTO: milena.rico@bpmconsulting.com.co / 3215734798

**Kra. 17 No. 164-25
Edificio BPM Consulting
Bogotá, Colombia**

601 756 9094

www.bpmconsulting.com.co

[illegible]