POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUÉ
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA

Ibagué, 01 JUL 2025

I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO PREVIO.

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

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL 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, ODONTOLOGICAS 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.

clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
43231501	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPEIFICO DE LA EMPRESA	SOFWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS
83111507	SERVICIOS PUBLICOS Y RELACIONADOS CON EL SECTOR PUBLICO	SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES	COMUNICACIONES TELEFONICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA	SERVICIOS DE BURO DE CENTRAL DE LLAMADAS
43211505	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	IDENTIFICADOR DE LLAMADAS TELEFONICS AUTÓNOMA
43211509	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	SISTEMAS DE CONTABILIZACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
43221529	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	MEDIDOR DE LLAMADAS

1.2 VALOR ESTIMADO

El valor estimado de la presente contratación es de DOSCIENTOS NOVENTA MILLONES DOSCIENTOS DOS MIL VENTICINCO PESOS CON UN CENTAVO moneda legal corriente (**$290.202.025,01**) IVA incluido, discriminados así:

Para la vigencia actual 2025: La suma de DOSCIENTOS SEIS MILLONES DOSCIENTOS DOS MIL VEINTICINCO PESOS CON UN CENTAVO M/CTE ($206.202.025,01)

Para la vigencia futura 2026: La suma de OCHENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE ($84.000.000,00)

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA
01	A-02-02-02-008-005	UPRES TOLIMA	SERVICIO DE CALL CENTER 6 OPERARIOS	16	227 DIAS	V.A $ 206.202.025,01	V.A $ 206.202.025,01
						V.F $ 84.000.000,00	V.F $ 84.000.000,00
						VALOR TOTAL ESTIMADO	$290.202.025,01

1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO Y/O INVERSIÓN Y/O VIGENCIAS FUTURAS.

Certificado plan anual de adquisiciones 189 de fecha 28/06/2025 rubro presupuestal A-02-02-02-008-005 SERVICIO DE CALL CENTER 6 OPERARIOS por valor de DOSCIENTOS SEIS MILLONES DOSCIENTOS DOS MIL VEINTICINCO PESOS CON UN CENTAVO M/CTE ($206.202.025,01).

La vigencia futura 2026 se encuentra aprobada mediante comunicación oficial No GS-2025-043459-DISAN de fecha 27/05/2025, firmado por el señor coronel CARLOS ALIRIO FUENTES DURAN Director de Sanidad Policía Nacional. En concordancia con la aprobación impartida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante oficio N°. 2-2025-031702 del 20 de mayo del 2025, por la suma de OCHENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS M/CTE($84.000.000,00)

No.	Fecha	No. Plan de compras	Unidad	Recurso	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	28/06/2025	189	UPRES TOLIMA	16	SERVICIO DE CALL CENTER 6 OPERARIOS	227 DIAS	$290.202.025,01	V.A $206.202.025,01
								VF $84.000.000,00
Total							$290.202.025,01	$290.202.025,01

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

Los proveedores que se encuentren habilitados en el acuerdo marco de precios CCE-SNG-AMP-005-2024

Teniendo en cuenta que el valor de la presente contratación no supera los (US$125.000) liquidados con la tasa que establece el umbral del MiPymes, así:

US $	VALOR DEL DÓLAR EN PESOS COLOMBIANOS	Valor total en pes
125.000	4119,15	514.893.750,00

Por tal motivo se realiza el evento de solicitud información RFI -Lote 1 - BPO III 193037 y no se limitará para las MIPYMES, de acuerdo a verificación.

Se realizo evento RFI - Lote 1 - BPO III - Evento 193037 Limitación a MIPYME

Teniendo en cuenta el Decreto 1860 DE 2021 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones"

ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.2. Convocatorias limitadas a Mípyme. Las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben limitar la convocatoria de los Procesos de Contratación con pluralidad de oferentes a las Mipyme colombianas con mínimo un (1) año de existencia, cuando concurran los siguientes requisitos:

1. El valor del Proceso de Contratación sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2. Se hayan recibido solicitudes de por lo menos dos (2) Mipyme colombianas para limitar la convocatoria a Mipyme colombianas. Las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben recibir estas solicitudes por lo menos un (1) día hábil antes de la expedición del acto administrativo de apertura, o el que haga sus veces de acuerdo con la normativa aplicable a cada Proceso de Contratación.

Tratándose de personas jurídicas, las solicitudes solo las podrán realizar Mipyme, cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato relacionado con el proceso contractual.

PARÁGRAFO. Las cooperativas y demás entidades de economía solidaria, siempre que tengan la calidad de Mípyme, podrán solicitar y participar en las convocatorias limitadas en las mismas condiciones dispuestas en el presente artículo.

Dando cumplimiento a lo establecido en el cronograma del RFI publicado en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se recibieron veinte (07) respuestas para limitar, así:

No.	Proveedor	Respuesta	Documentos	Observación	Limitación
1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	1187857	No anexa para limitar	No presenta solicitud de limitación	No
2	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	1187865	No anexa para limitar	No presenta solicitud de limitación	No
3	MILLENIUM BPO SA	1187929	No anexa para limitar	No presenta solicitud de limitación	No
4	EMTELCO SAS	1187948	No anexa para limitar	No presenta solicitud de limitación	No

5	BPM CONSULTING SAS	1188311	No anexa para limitar	No presenta solicitud de limitación	No
6	C&C SERVICES SAS	1188837	No anexa para limitar	No presenta solicitud de limitación	No
7	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	1191887	No anexa para limitar	No presenta solicitud de limitación	No

Que por lo anterior se revisan las solicitudes que allegaron dentro del tiempo establecido en cronograma del proceso del RFI, donde se verifica que siete (07) respuestas, las cuales no cumplen con las condiciones exigidas en el Decreto 1082 para solicitar convocatorias limitadas a MIPYME NACIONALES, por tal motivo el proceso no se limita a MIPYMES.

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

En atención a lo consagrado en el literal a) del numeral 1.1. del capítulo III de la Resolución No. 03049 de 2014, "Por medio de la cual se adopta el manual de contratación de la Policía Nacional" y 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 y suscribir convenios y/o contratos interadministrativos, y se dictan otras disposiciones", en especial el artículo 15 dice "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: METIB, DETOL, DETOL UPRES, CEVPI, CEVAH, NUSEFA, CEVME, DINCO DETOL, GIESP, CENOP.

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 herramientas tecnológicas y que estén al alcance dentro del mercado y de los usuarios para permitir entonces que los usuarios por medio de una línea telefónica puedan acceder a los diferentes servicios.

Es claro que no se cuenta con el recurso humano ni con la infraestructura para solventar este tipo de necesidades definido claramente como servicio BPO, mecanismo a través del cual cualquier usuario puede

accesar a los diferentes servicios simplemente realizando una llamada para así no tener que desplazarse hasta las instalaciones para obtener a una cita médica.

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

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

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

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

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

Proceso	Servicio	Generalidad
Información y tramites generales de la unidad de prestación de salud Tolima de la Policía Nacional	Información y trámites generales del proceso de afiliación.	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.
	Servicios de la oficina de	Con el ofrecimiento de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y

	atención al usuario.	beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inquietudes respecto de requerimientos, tramites, reconocimientos, quejas, sugerencias presentadas por los usuarios a la Dirección de Sanidad con destinación a diferentes oficinas.
	Información relacionada con el objeto misional de la UPRES Tolima	Con el ofrecimiento de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de acceder a la información del portafolio de servicios de la unidad prestadora de salud Tolima, con lo cual el usuario podrá saber cómo, donde y cuando acceder a los servicios de la unidad de prestación de salud Tolima.
Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa	Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa UPRES Tolima	Con la prestación de este servicio la unidad de prestación de salud Tolima pretende concentrar la administración de las agendas del servicio de consulta externa de todos los Establecimientos primarios de Sanidad Policial (ESPRI.) de la unidad prestadora de salud Tolima, esto con el objeto de brindar al usuario la posibilidad de acceder a una oferta de servicios unificada y no limitarse al acceso de los servicios de un establecimiento de sanidad policial (ESP) en particular.
	Asignación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este la unidad prestadora de salud Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita el acceso a los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada), lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la Unidad prestadora de salud Tolima.
	Solicitud de información de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita consultar y/o confirmar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para el departamento del Tolima y algunos municipios del departamento de Caldas
	Cancelación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio la unidad prestadora de salud Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita cancelar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas.

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

La proyección de la orden de compra se estima para el mes de julio de 2025 dadas las necesidades de la unidad.

Acuerdo Marco de Servicios BPO III

CCENEG-079-01-2024
De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027

- El objeto del Acuerdo Marco es establecer:
- Condiciones del Acuerdo Marco de Precio

Fecha máxima para colocar órdenes de compra:
11 de febrero de 2027

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:
11 de febrero de 2028

2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

ENTIDAD Y UNIDAD	NÚMERO DEL CONTRATO	OBJETO	ACIERTOS	PROBLEMAS
PONAL	CCE- 595-1-AMP-2017. OC. 36824	PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLOGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA.	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
PONAL	CCE- 595-1-AMP-2017. OC. 47889	CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE 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.	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
PONAL	O.C 78687	CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE 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.	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO

PONAL	87-7-20144-24	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 ASI COMO INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA Y LOS DIFERENTES MUNICIPIOS DE CALDAS COMO NORCASIA, SAMANA, VICTORIA Y LA DORADA	EN EJECUCION	EN EJECUCION HASTA LA FECHA NO SE HA PRESENTADO

- Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

La modalidad de selección, teniendo en cuenta en cumplimiento al artículo No. 2, literal "a" de la Ley 1150 de 2007, Ley 80 de 1993 en concordancia con el Decreto Número. Decreto 1082 del 26 de Mayo del 2015, es: **ARTÍCULO 2.2.1.2.1.2.8. IDENTIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS OBJETO DE UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS**. Colombia Compra Eficiente, o quien haga sus veces, periódicamente debe efectuar Procesos de Contratación para suscribir Acuerdos Marco de Precios, teniendo en cuenta los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes contenidos en los Planes Anuales de Adquisiciones de las Entidades Estatales y la información disponible del sistema de compras y contratación pública.

Las Entidades Estatales pueden solicitar a Colombia Compra Eficiente un Acuerdo Marco de Precios para un bien o servicio determinado. Colombia Compra Eficiente debe estudiar la solicitud, revisar su pertinencia y definirla oportunidad para iniciar el Proceso de Contratación para Acuerdo Marco Precios solicitado.

ARTÍCULO 2.2.1.2.1.2.9. UTILIZACIÓN DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS. Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.

Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario.

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Las publicadas en la página de Colombia compra eficiente acuerdo marco de precios https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estadocolombiano/ tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii formato A3 - Descripción fichas técnicas de los bienes, elementos, equipos y maquinaria.

4.1.1. EXPERIENCIA PROPONENTE

No aplica.

4.1.2 NIVEL DE EDUCACIÓN O NIVEL ACADÉMICO (En caso que aplique)

No aplica.

4.1.3 EXPERIENCIA (En caso que aplique)

No aplica.

4.1.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL (En caso de que aplique)

No aplica.

4.1.5 CAPACIDAD OPERATIVA (En caso de que aplique)

No aplica.

4.1.6 OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS VERIFICABLES (En caso de que aplique)

No aplica.

4.1. CONDICIONES TÉCNICAS ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN (Aplica para licitación pública y selección abreviada de menor cuantía):

No aplica.

4.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (dependiendo de la modalidad de selección)

4.3.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA

La evaluación económica, teniendo en cuenta la modalidad de selección se realizará de la siguiente forma:

Selección Abreviada Capítulo 2, Sección 1, Subsección 2, del Decreto 1082 de 2015

- ✓ Bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, a través de Acuerdo Marco de Precios así:

Cláusula 6 en el Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024, Acciones de la Entidad Compradora durante la Operación Secundaria

La entidad compradora verificara los precios piso de los bienes de aseo y cafetería, personal y servicios especiales establecidos en el catálogo del acuerdo marco de precios en la columna "Menor valor", donde el porcentaje de descuento no será superior al 20,00%, el proveedor que por algún motivo supere en cualquier valor decimal de este porcentaje de descuento, se verá inmerso en causal de rechazo de su oferta y se procederá a informar a Colombia Compra Eficiente.

En caso de empate, la Entidad Compradora agotará los factores de desempate establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015.Si persiste el empate y de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 del artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente

4.3.2. FACTORES ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN:

No aplica.

4.3.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate, la Entidad Compradora agotará los factores de desempate establecidos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y en el Decreto 1082 de 2015 modificados por el Decreto 1860 de 2021, tomando como referencia lo dispuesto en la operación secundaria en el evento en que se presente. Si persiste el empate y de acuerdo con lo señalado en el numeral 12 de la Ley 2069 de 2020, Colombia Compra Eficiente fija el siguiente mecanismo:

(i) La Entidad Compradora clasificará a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Posteriormente, la Entidad Compradora le asignará un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponda el puesto1.

(ii) Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

Para el cálculo del residuo se podrá realizar a través de la función =RESIDUO() de Microsoft Excel.

(iii) 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 otorgado.

(iv) La Entidad Compradora podrá citar de forma virtual a los proponentes para que asistan al desempate.

5. CONDICIONES DE LA ORDEN DE COMPRA

5.1. LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de centro de contacto (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones exigidas en el acuerdo marco de precios BPO II CCE-SNG-AMP-005-2024

5.2. FORMA DE EJECUCIÓN

El objeto del contrato a celebrar se ejecutará en tracto sucesivo (servicio), con el cumplimento de las condiciones técnicas y en los plazos establecidos para la ejecución del presente proceso contractual, previa coordinación con el supervisor del contrato.

5.3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de la orden de compra será desde el 16 de julio del 2025 al 28 de febrero de 2026

5.4. FORMA DE PAGO

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.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.

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.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

La policía metropolitana de Ibagué - Unidad prestadora de salud TOLIMA, pagará al **CONTRATISTA** el valor de la Orden de Compra que resulte del presente proceso, en la ciudad de Ibagué, de manera mensual, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de recibo a satisfacción de los servicios prestados, expedida por parte del supervisor de la orden de compra junto con la acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones y riesgos profesionales; respecto al pago de parafiscales se aplicará En virtud de lo consagrado

en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 1273 de 2018, el **CONTRATISTA** deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social en Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales, Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F.) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), mediante certificación suscrita por el Representante Legal del **CONTRATISTA** o su Revisor Fiscal – si lo tuviere – en la que conste tal situación.
Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del CONTRATISTA, o en otro banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISION DEL RAS

SOPORTES DE LAS FACTURAS PARA EL MECANISMO DE PAGO

- Factura electrónica conforme a las condiciones y términos que señala la DIAN, el correo será establecido por la jefatura Administrativa de la Unidad prestadora de Salud Tolima y/o el supervisor de la Orden de Compra.
- Comprobante de recibido del servicio a satisfacción firmado por el supervisor de la orden de compra.
- Acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales; respecto al pago de parafiscales se aplicará lo dispuesto en el artículo 65 de la ley 1819 de 2016 y demás normatividad vigente.

El recibo a satisfacción, aunque se encuentre suscrito por el supervisor de la orden de compra, no implica el recibo o aprobación definitiva por parte de la POLICIA NACIONAL y por consiguiente, no exime al CONTRATISTA de su responsabilidad en cuanto a la calidad del servicio prestado o de cualquier otra obligación contractual o de responsabilidad civil.
Si los documentos en referencia son devueltos por la Policía Metropolitana de Ibagué - Unidad prestadora de salud Tolima, por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Policía Metropolitana de Ibagué - Unidad prestadora de salud Tolima, se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado.
Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará en el caso de que el CONTRATISTA no elabore y presente el recibo a satisfacción en la Unidad prestadora de salud Tolima.

5.5. SUPERVISOR, INTERVENTOR Y/O COORDINADOR

El supervisor de la orden de compra será un funcionario de la Unidad Prestadora de Salud Tolima o quien con posterioridad designe el Comando de la Policía Metropolitana de Ibagué, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la Resolución No. 03256 del 16 de Diciembre de 2004 y Resolución Nro. 00090 del 15/01/2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional adoptado mediante Resolución Nro. 03049 de 2014".

5.6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las obligaciones del contratista están descritas en la Cláusula 7 **OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES** Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024.

5.7. OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

Las obligaciones de la Policía Metropolitana de Ibagué, están descritas la Cláusula 6 **OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES COMPRADORAS** Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024

6. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La Entidad Compradora debe revisar los precios del Catálogo para cada uno de los bienes y servicios a adquirir para seleccionar se elegir la Cotización que cumpla con las características solicitadas, y que haya cotizado el menor precio relacionado en la Solicitud de Cotización.

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

Cláusula 16 Garantía de cumplimiento.

Las Garantías de Cumplimiento están descritas Cláusula 16 **GARANTÍAS** Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024

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% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del Servicio	10% 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% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada.

NOTA: En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma.

Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual a favor de las entidades compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de responsabilidad civil extracontractual dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora cuya suficiencia en valor se establece en los siguientes rangos:

ITEM	EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN	PORCENTAJE DE INCREMENTO POR LA GRAVEDAD DE LA OBLIGACIÓN FRENTE AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL ACUERDO MARCO	OBLIGACIONES
1	Afecta gravemente la ejecución del Acuerdo Marco	40%	7.1[2], 7.2, 7.9, 7.12, 7.13, 7.19, 7.23, 7.26, 7.27, 7.21, 7.33, 7.34, 7.83, 7.39, 7.40, 7.49
2	Impide la operación normal del acuerdo marco	25%	7.20, 7.14, 7.41, 7.10, 7.52.
3	Desconoce supuestos legales	20%	7.42, 7.29, 7.37, 7.43.
4	Desconoce el deber de reportar o dar respuesta a solicitudes de información en los plazos establecidos	10%	7.4, 7.24, 7.25, 7.28, 7.30, 7.31, 7.44, 7.45, 7.46.
5	Afecta temas operativos	5%	7.11, 7.17, 7.47, 7.48, 7.35.

II. ESTUDIO DEL SECTOR

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente, de conformidad con las facultades conferidas en los numerales 1, 3, 4, 7 y 8 del artículo 12 del Decreto Ley 4170 de 2011, por medio de la subdirección de negocios desde el año 2014 viene adelantado los estudios de mercado sobre las compras y contratación pública para la adquisición del servicio integral de aseo y cafetería; identificando y promoviendo mecanismos de adquisición y agregación de demanda dirigidos a la eficiencia y celeridad en las compras y contratación pública; para lo cual diseñó y celebró la primera y segunda generación de los acuerdos marco de precios para la adquisición del servicio call center, de conformidad con lo establecido en el N°1 artículo 2 de la Ley 1150 de 2007; ha desarrollado mecanismos que permiten una mayor y mejor participación de oferentes en los procesos de compras públicas; y ha diseñado parámetros que le permiten a las entidades estatales definir adecuadamente los bienes y servicios de condiciones técnicas uniformes y de común utilización.

Por otro lado, es importante resaltar que las transacciones de bienes y/o servicios que se negocian a través de la tienda virtual del estado colombiano en la operación secundaria como modalidad de selección de contratación, inician con la generación de la "solicitud de cotización" acto administrativo mediante el cual la que la entidad compradora dentro de su autonomía administrativa deja de manifiesto las necesidades específicas que requiere contratar sobre bienes y/o servicios con características técnicas uniformes para el cumplimiento de sus fines estatales; y como resultado de dicha solicitud debe seleccionar y adjudicar de conformidad con el procedimiento dispuesto en cada instrumento de agregación de demanda o acuerdo marco de precios de conformidad con lo establecido en el inciso 2 del artículo 2.2.1.2.1.2.9 de Decreto 1082 de 2015.

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

PROVEEDOR 1: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.	
Nombre:	Norberto Duarte Monsalve
Cargo:	Representante legal
Dirección:	Carrera 17 #164-25 Bogotá D.C.
Teléfono:	6013902000- 3215734798
Correo electrónico:	comercial@bpmconsulting.com.co

PROVEEDOR 2: MILLENIUM BPO S.A.	
Nombre:	Luz Dary Mendoza
Cargo:	No especificado
Dirección:	Carrera 16 #100-20 piso 3 Bogotá D.C.
Teléfono:	3214396738-
Correo electrónico:	ldmendoza@millenium.com.co, adelgado@millenium.comco

PROVEEDOR 3: OUTSOURCING S.A.S BIC	
Nombre:	Diego Alejandro Gutiérrez Ochoa
Cargo:	No especificado
Dirección:	Avenida carrera 7 n.º 127-48 Oficina 1010 Bogotá D.C.
Teléfono:	3203303368

PROVEEDOR 4: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.	
Nombre:	Fabián Esteban Antonio López
Cargo:	No especificado
Dirección:	Calle 98 #70-91 Pontevedra Bogotá D.C.
Teléfono:	7454040, 3102279030 y 304 2913465

Correo electrónico:	digutierrez@outsourcing.com.co		Correo electrónico:	fantonio@emergiacc.com, financiero.col@emergiacc.com
PROVEEDOR 5: UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024			**PROVEEDOR 6: EMTELCO S.A.S**	
Nombre:	Ricardo Florez Pinzon; Paola Carolina Rey Carazo		Nombre:	Isabel Cristina Londoño Salazar
Cargo:	No especificados		Cargo:	No especificado
Dirección:	CALLE 32 BIS A # 13-07 Bogotá D.C.		Dirección:	Calle 14 #52A -154 Sede Olaya Medellín
Teléfono:	3402501		Teléfono:	3002424482
Correo electrónico:	rflorez@grupoasd.com, paola.rey@iq-online.com, clizarazo@grupoasd.com, legal@iq-online.com		Correo electrónico:	isabel.londono@emtelco.com.co notificacionesccio@emtelco.com.co
PROVEEDOR 7: C&C SERVICES S.A.S			**PROVEEDOR 8: CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS**	
Nombre:	César Alberto Garzón Navas		Nombre:	Erica Maria Guevara
Cargo:	No especificado		Cargo:	No especificado
Dirección:	Calle 19 #3-16 piso 3 Bogotá D.C.		Dirección:	Calle 67 #7-35 Edificio Plaza 67 Bogotá D.C.
Teléfono:	7461166 ext. 8006, 3166787814 y 3212056223		Teléfono:	313 8195374
Correo electrónico:	licitaciones@cyc-bpo.com, cesar.garzon@cyc-bpo.com		Correo electrónico:	Erica.Guevara@groupcosbpo.com, Gestion.contractual@groupcosbpo.com
PROVEEDOR 9: LEON & ASOCIADOS SAS			**PROVEEDOR 10: INNOVA TECH II SAS**	
Nombre:	María Fernanda Rodríguez Moya		Nombre:	Irma Ardila
Cargo:	No especificado		Cargo:	No especificado
Dirección:	Calle 94 #13-33 Bogotá D.C.		Dirección:	Carrera 45 # 95-37 Oficina 303 Bogotá D.C.
Teléfono:	3187357552		Teléfono:	3152127089
Correo electrónico:	direccioncomercial@leonasociados.com.co		Correo electrónico:	directora.gobierno@happybpo.co
PROVEEDOR 11: ANDES BPO SAS			**PROVEEDOR 12: RST ASOCIADOS PROJECTS SAS**	
Nombre:	Isabel Amaya Vargas		Nombre:	Richar Giovanny Suárez Torres
Cargo:	No especificado		Cargo:	Representante legal
Dirección:	Km 2 vía El Tambo La Ceja		Dirección:	Autopista norte #122-35 oficina 302 Bogotá D.C.
Teléfono:	6045537866, 3128604213		Teléfono:	7446565, 3106984208
Correo electrónico:	Isabel.amaya@andesbpo.com		Correo electrónico:	richard.suarez@rstasociados.com.co

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

DESCRIPCIÓN DEL MERCADO

Dentro de la ciudad del Ibagué y el departamento del Tolima, existen diferentes empresas con la capacidad de ofertar los servicios de centro de contacto a las diferentes entidades públicas y privadas del sector salud, bancario, y demás que actividades comerciales, no obstante, como ya se indicó y de acuerdo al marco

normativo aplicable, como entidad estatal estamos en la obligación de aplicar lo signado en el acuerdo marco de precios suscrito para tal fin.

A) IDENTIFICACION DEL PROVEEDOR:

- COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS.
- OUTSOURCING S.A.S BIC
- EMTELCO S.A.S
- C&C SERVICES S.A.S
- CUSTOMER OPERATION SUCESS S.A.S
- UT ACUERDO MARCO ASD-IQ2024
- MILLENIUM BPO S.A
- BPM CONSULTING SAS-BUSSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S
- LEON & ASOCIADOS S.A.S
- INNOVA TECH IT S.A.S
- ANDES BPO S.A.S
- RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S

C) PRECIOS DE MERCADO:

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

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

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

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

VALORACIÓN DE BENEFICIOS: Los beneficios atribuibles al presente proceso de contratación es el adquirir la prestación de servicios garantizando accesibilidad y oportunidad a nuestros usuarios quienes lo requieren. Ofrecer condiciones óptimas en el mejoramiento de la salud de los usuarios que necesitan de este tipo de servicios.

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

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

4. MONEDA A CONTRATAR

Pesos colombianos moneda legal vigente.

5. ANÁLISIS DE PRECIOS

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

5.1. PRECIOS HISTORICOS (N/A)

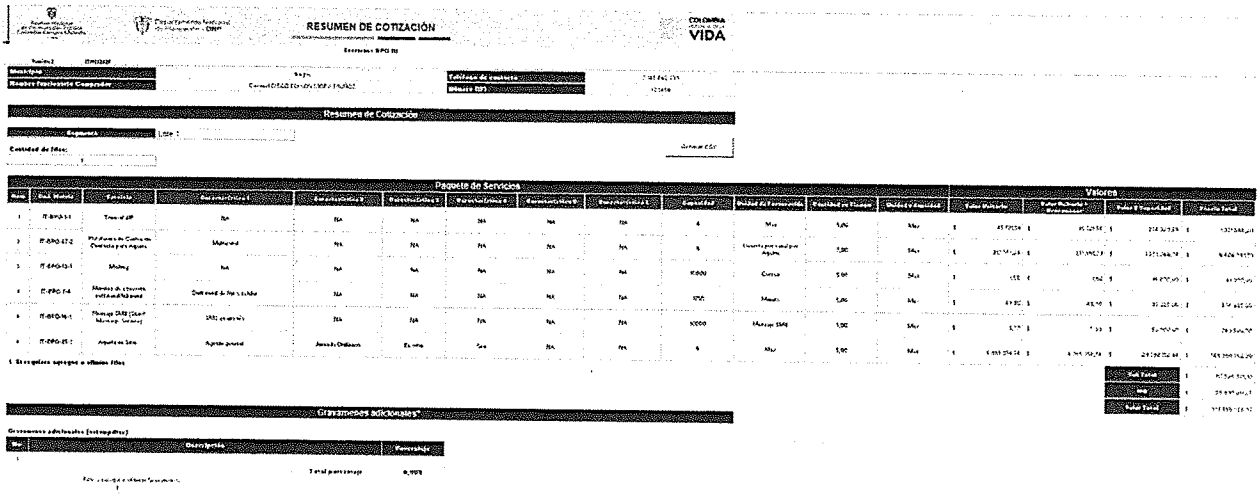
5.2. REFERENCIA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (OTRAS ENTIDADES)

5.3. PRECIOS DE CATÁLOGO O PORTALES WEB

Actualmente se encuentra vigente el ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 vigente hasta el 19 de febrero de 2027

5.4. PRECIOS DE MERCADO

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



- **Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.**

5.5 ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO

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

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO SECOP	PRECIOS DE CATÁLOGO	PRECIOS HISTÓRICOS PROYECTADOS	PRECIOS DE MERCADO	VALOR ESTIMADO
1	SERVICIO DE CALL CENTER 6 OPERARIOS	N/A	$ 187.456.386,37	N/A	$ 187.456.386,37	$ 187.456.386,37
VALOR TOTAL						$ 187.456.386,37

Valores establecidos en el Simulador del acuerdo marco de precios.

- **Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.**

5.6 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

El valor estimado de la presente contratación es de doscientos noventa millones doscientos dos mil veinticinco pesos con un centavo moneda legal corriente **($290.202.025,01)** IVA incluido, discriminados así:

ÍTEM	REC.	DESCRIPCIÓN	VALOR X CAPACIDAD	TIEMPO A CONTRATAR	VALOR TOTAL ESTIMADO MAS IVA
1	16	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	$ 274.329,24	cinco (5) meses	$ 1.371.646,20
2		IT-BPO-47-2 Plataforma de centro de contacto para agente	$ 1.281.368,34		$ 6.406.841,70
3		IT-BPO-13-1 Mailling	$ 16.200,00		$ 81.000,00
4		IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outboung/inbound	$ 87.325,00		$ 436.625,00
5		IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service)	$ 53.900,00		$ 269.500,00
6		IT-BPO-25-1 Agente en Sitio	$ 29.792.152,44		$ 148.960.762,20
SUBTOTAL					$ 157.526.375,10
IVA					$ 29.930.011,27
VALOR TOTAL					$ 187.456.386,37

Capitán **CIRO ANDRES CORREA HERMIDA**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Tolima

Subintendente **LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO**
Estructurador de estudio previo

Documentos Anexos al Estudio Previo:

Los documentos seleccionados en la siguiente lista, aplican para el proceso de cuyo objeto es 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 ASI COMO INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL ADSCRITOS A LA UPRES TOLIMA.

Aplica Anexos

(Los anexos se imprimen junto con el estudio previo)

- ☐ Certificación de la necesidad
- ☐ Especificaciones técnicas mínimas
- ☐ Constancia de idoneidad y experiencia (aplica para prestación de servicios profesionales)
- ☐ Estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías
- ☐ Análisis del riesgo y forma de mitigarlo.
- ☐ Ficha técnica
- ☐ Obligaciones de la policía nacional (no aplica para mínima cuantía)
- ☐ Obligaciones del contratista (no aplica para mínima cuantía)

Formularios adjuntos al estudio previo

Aplica (Seleccionar los formatos que aplican para el proceso de selección)

- ☐ Factores de verificación y ponderación.
- ☐ Apoyo a la industria nacional
- ☐ Indicación de trato nacional
- ☐ Experiencia del proponente

- ☐ Certificación de contratos para acreditación de experiencia proponente extranjero sin sucursal o domicilio en Colombia
- ☐ Clasificación proponente extranjero
- ☐ Acuerdo de confidencialidad (obligatorio)
- ☐ Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (obligatorio)
- ☐ Compromiso anticorrupción (obligatorio)
- ☐ Capacidad financiera
- ☐ Certificación de compromiso del fabricante y/o oferente
- ☐ Certificación de la capacidad técnica
- ☐ Personal, experiencia y tiempos de dedicación mínimos
- ☐ Carta de compromiso postventa

Anexos

- ✓ Certificación plan de Adquisiciones Gastos de Funcionamiento Nro. 189 del 28/06/2025

Otros documentos adjuntos al Estudio Previo

(Relacionar los demás documentos que sean necesarios y no se encuentren incluidos en la presente lista, tales como, conceptos ambientales, indicadores financieros, conceptos jurídico-catastrales, certificación de verificación de tratados internacionales, solicitud de cotización, cotizaciones, plan de compras, CDP, documentos de vigencias futuras, escrituras públicas, licencias de construcción, licencias ambientales, permisos especiales, documentos anexos que permitan dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015, en cuanto a los requisitos relacionados con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo para los contratistas, entre otros)

Otros _____

En mí calidad de responsable encargado de tecnologías de la información y las comunicaciones de la unidad prestadora de salud Tolima, manifiesto con la suscripción de esta CERTIFICACION que consultado el Inventario de Bienes del almacén, sistemas de la unidad y el personal que labora en unidad prestadora de salud Tolima, no se cuenta con la tecnología, recursos, ni personal para atender las necesidades de nuestros usuarios para la asignación de citas de CALL CENTER y por tal razón la única forma de resolver la necesidad es mediante la contratación del servicio que actualmente se tiene solo hasta el mes de noviembre.

Subintendente **LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO**
Responsable de Telemática UPRES Tolima

Especificaciones Técnicas

ITEM	CONDICIONES TECNICAS MINIMAS HABILITANTES
1	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO El CONTRATISTA garantiza que el personal profesional posee el conocimiento y la experiencia mínimo 1 año en un centro de contacto sector salud y de la misma forma, que cuenta con los equipos y tecnología para satisfacer la necesidad de la unidad.
2	RECURSO HUMANO Educación recibida en entidades educativas debidamente reconocidas ante el ministerio de educación asociada al nivel de secundaria con capacitaciones de atención al usuario, conocimientos básicos en el manejo de sistemas como mínimo o en su efecto técnicos y la experiencia mínimo 1 año en un centro de contacto sector salud. El Jefe de Talento Humano o representante legal certifica la idoneidad del personal, donde incluye el nombre del profesional, identificación, profesión, registro o tarjeta profesional, años de experiencia. La cual debe ser como mínimo de un año. El servicio requerido demanda la contratación de 6 agentes u operarios que atiendan las llamadas telefónicas de los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional UPRE Tolima y 4 Municipios de Caldas.
3	El contratista garantiza la prestación del servicio en los horarios requeridos por la Unidad Prestadora De Salud Tolima.
4	El contratista garantiza que cuenta con: -una red interna de datos -una plataforma tecnológica de gestión telefónica e informática (línea telefónica local) evitando sobre costo al usuario. -un sistema de grabación de las llamadas y conservarlas por un mínimo de 6 meses. -Posee recurso físico con arquitectura modular redundante -Tiene implementados recursos de aseguramiento de continuidad del servicio, como sistemas de back up permanente y soporte eléctrico.
5	El contratista debe contar con internet comercial con el fin de realizar la instalación de los aplicativos institucionales de propiedad de la Dirección de Sanidad requeridos para el servicio de CALL CENTER.
6	El contratista certifica que tiene la capacidad en instalaciones, maquinaria, recurso humano y/o todos aquellos aspectos que le permitirán cumplir a cabalidad con el objeto contractual. Además, que podrá prestar de manera oportuna los servicios objeto del presente proceso de contratación.

ITEM	CONDICIONES TECNICAS
7	El contratista garantiza la disponibilidad de 06 operarios.
8	Se requiere que el agendamiento de citas se maneje en los siguientes horarios: Consultas de medicina general, odontología, psiquiatría, ginecología, fonoaudiología, dermatología, medicina interna, PYM, psicología, terapia respiratoria, terapia física y demás especialidades que se encuentren en el portafolio de servicios de la Unidad Prestadora de Salud Tolima. De lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas en jornada continua. Los días sábados de 08:00 a 12:00 horas. Se exceptúan para asignar citas médicas los domingos y festivos.
9	El contratista garantiza la prestación del servicio de manera ininterrumpida durante la ejecución del contrato, sin que este represente un costo adicional para la Unidad Prestadora de Salud Tolima.
10	Los operadores contratados serán los encargados de la asignación, cancelación y reasignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios que ofrece la Unidad Prestadora de Salud Tolima, y demás información general.
11	El servicio se debe prestar en locaciones propias o arrendadas por el contratist con los elementos logísticos necesarios para la prestación del servicio objeto del presente estudio.
12	Todo lo relacionado con disponibilidad de médicos y cambios o adelanto de consulta u otras circunstancias que se presenten en el desarrollo del contrato, deben ser coordinadas con el funcionario delegado para la supervisión de la presente solicitud. Se manejarán las agendas estipuladas por el jefe del Establecimiento de Salud de Ibagué, las cuales serán notificadas con anticipación con el fin de que tengan conocimiento de la disponibilidad del personal médico y llevar acabo su agendamiento.
13	El contratista garantiza que, en coordinación con el grupo de tecnologías de la información y las comunicaciones de la unidad, antes de iniciar las operaciones se realizará videoconferencia por TEAMS con el técnico o ingeniero de la entidad, para llevar acabo la capacitación, instalación, configuración y entrega de usuarios y licencias del aplicativo TARANTELLA (propiedad de la Dirección de Sanidad), el cual permitirá acceder al sistema donde se realizará la operación del objeto contractual.
14	El contratista garantiza que el personal de operarios diligencie los formatos de asignación de usuarios del sistema de información sanidad Policial SISAP (propiedad de la Dirección de Sanidad) y formato de confidencialidad de la información a terceros, dando cumplimiento al manual de seguridad de la información de la Policía Nacional, para posteriormente ser ingresados como adscritos al sistema de talento humano de la Policía Nacional (SIATH).

15	El contratista deberá informar a los usuarios aspectos tales como: • Ubicación exacta del centro de atención • Recepción de la consulta 20 min antes de la hora programada en la ventanilla del piso 2. • Nombre del profesional que lo atenderá. • Especialidad que lo atenderá • El día, la fecha y la hora de la consulta.
16	El contratista garantiza realizar ajustes en la asignación de su personal en el proceso de agendamiento de citas después de iniciado el contrato, ante una eventualidad, calamidad, incapacidad, licencia de maternidad, etc.
17	El contratista garantiza la asignacion del 100% de la totalidad del agendamiento de acuerdo a la disponibilidad del personal de profesionales médicos adscritos a la Unidad Prestadora de Salud Tolima; además se deberán realizar acciones con miras a la reasignación de aquellas citas que fueron canceladas por el usuario con el debido tiempo de antelación.
18	El contratista garantiza que en el caso que un profesional no pueda cumplir con la agenda programada, el contratista se encargará de llamar al paciente para la cancelación y reasignación de las citas, previa solicitud del funcionario de la Unidad Prestadora de Salud Tolima que se designe como enlace entre el contratista y el funcionario delegado de la unidad.
19	El contratista garantiza que prestará los servicios de CALL CENTER a todos los usuarios del subsistema de salud la Unidad Prestadora de Salud Tolima y 4 Municipios de Caldas descritos en el objeto del contrato que así lo requieran, una vez verificados sus derechos.
20	El contratista garantiza que posee una red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CALL CENTER, que garantice la velocidad de comunicación entre el servidor y las terminales de trabajo (Computadores), con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta de atención a los usuarios seleccionado por el contratista.
21	El contratista garantiza que dispone de una plataforma tecnológica de gestión telefónica, gestión informática con tecnología de cliente/servidor y recursos físicos con arquitectura modular redundante en todos sus componentes, para garantizar la disponibilidad permanente del servicio.
22	El contratista garantiza que cuenta con los recursos de aseguramiento de continuidad del servicio tales como: canales redundantes de telefonía, unidades de suministro permanente de energía o respaldo eléctrico (UPS) con capacidad mínima de 4 horas de soporte.
23	El contratista garantiza que cuenta con servicio de planta telefónica digital que asegure la atención de las llamadas de los usuarios en los eventos de contingencia. • La cantidad de terminales de trabajo (Computadores). • El servidor. • Los equipos telefónicos • La red de datos. • Servicio ACD (Automatic Call Distribution) distribución de llamadas a los grupos de Agentes. • Operadora Automática de llamadas.

	Y demás equipos electrónicos que intervengan en la prestación del servicio del CALL CENTER.
24	El contratista deberá implementar en un plazo máximo de 5 dias calendario después de firmado el contrato un Sistema IVR para cancelación de citas y recordatorios de citas que será mediante cualquier medio tecnológico, llamada telefónica, mensaje de texto o de voz al celular del usuario (se deberá seguir este orden para contactar al usuario) que facilite él envió de la información al usuario agendado para un día especifico.
25	El contratista debe tener disponibilidad para el envió de 10.000 mensajes de texto para asignación, cancelación o reprogramación de citas.
26	El contratista certifica que cuenta con el número de operadores, puestos de trabajo, líneas telefónicas local de Ibagué, capacidad de usuarios en la línea de espera, tiempos estimados de duración de llamadas. Además, deberá presentar las hojas de vida autorizadas del recurso humano idóneo, mínimo con formación de bachiller académico y diligencia el formato de idoneidad del recurso humano de cada uno de los operadores.
27	El contratista debe indicar explícitamente, líneas telefónicas disponibles para el proceso, IVR de calificación, IVR de Preparación, mensajes informativos, acceso a páginas de consultas.
28	El contratista proveerá de administración inteligente de colas de espera: El sistema debe proveer grabación con mensajes de bienvenida y donde indique el avance en el turno de espera para ser atendido por el agente con capacidad de mínimo 4 llamadas en espera por operario. (Este comunicado con el CALL CENTER de la Unidad Prestadora de salud Tolima, en un momento algunos de nuestros agentes atenderán su solicitud, su llamada es el número X)
29	El contratista garantiza el servicio de grabación de la totalidad de las llamadas atendidas, y guardarlas por un periodo mínimo de 6 meses, y si es el caso el contratante solicitará copias de las grabaciones y un sistema de búsqueda y reproducción mediante cualquier criterio: • Fecha y hora de la llamada • Nombre del usuario • Número de identificación del usuario • Número telefónico origen de la llamada • Nombre del operador que atendió la llamada
30	El monitoreo del servicio por parte del supervisor del contrato debe presentarse en tiempo real la totalidad de indicadores de gestión: llamadas atendidas, en cola, abandonadas, tiempos de espera, tiempos mínimos y máximos, tiempos promedios, para realizar las mejoras o correctivos pertinentes a la menor brevedad posible.
31	El contratista garantiza que sostendrá el valor ofertado durante toda la vigencia del contrato.
32	El contratista garantiza que cuenta con los recursos de aseguramiento de continuidad del servicio, como sistemas de back up permanente y con soporte eléctrico.
33	El software del CALL CENTER debe permitirle ejecutar las acciones correctivas o de ajustes necesarios para optimizar el uso de los recursos (asignar nuevos operarios, modificar los parámetros de atención, asignar nuevas prioridades).

34	El contratista garantiza que enviará informe en medio magnético mensualmente, que contenga la estadística con la siguiente información: • Clasificación de llamadas por servicio solicitado. • Asignación de citas por especialidad • Indicar si la cita se asignó y la causa de la no asignación como: Horario no se acomoda al paciente, no hay agenda con Médico Solicitado, paciente Inactivo, paciente No Registra • Listado de demanda insatisfecha por especialidad INFORME DE GESTIÓN QUE INCLUYA: • -Periodo de la gestión • -Tabla de Contenido • -Detalle de llamadas Entrantes y Atendidas por día y por mes. • • Cantidad de llamadas recibidas • • Llamadas atendidas • • Abandonadas • • nivel de servicio • • nivel de atención • • Nivel de abandono • • TMO • -Llamadas Atendidas por Agente por hora • -Citas asignadas por agente • -Motivos de Consulta Reporte de Tipificación. • -Citas asignadas por especialidad • -Citas asignadas por fecha • -Cantidad de SMS de confirmación de cita enviados • -Cantidad de llamadas de confirmación de cita realizada • -Novedades • -Conclusiones generales Y demás información que considere importante.

35	El contratista debe enviar junto con el informe de gestión del mes la base de registro de las llamadas recibidas que contenga las siguientes especificaciones: • Fecha de la llamada • Hora de la llamada • Agente que atiende la llamada • Nombre del usuario • Tipo de documento del usuario • Numero de documento del usuario • Edad del usuario • Número de teléfono del cual marca el usuario • Número telefónico del usuario • Requerimiento del usuario (asignación, cancelación, información, reasignación, etc.) • Acción de salud (medicina general, odontología, psicología, ginecología, dermatología, etc. • Nombre del médico asignado • Fecha de la cita asignada • Hora de la cita asignada Y demás datos que se deriven de la llamada.
36	El contratista debe garantizar 01 línea telefónica local (Ibagué) que permita el enrutamiento a las terminales de los 6 operadores y mínimo 4 llamadas en cola por cada operario.
37	El contratista deberá tener conocimiento en lo relacionado con el portafolio de servicios de la Unidad Prestadora de Salud Tolima.
38	**CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO A ADQUIRIR:** El servicio que se brinde a la unidad Prestadora de Salud Tolima, debe contar con: • **Accesibilidad**: Calificada como la facilidad que tiene el usuario para que las llamadas realizadas sean atendidas por el operador. • **Oportunidad:** Tiempo estimado de espera del usuario en la línea antes de ser atendido, número estimado de llamadas atendidas por hora. • **Continuidad**: Característica que evalúa la no suspensión en la prestación del servicio, mientras el contrato este en ejecución con los horarios ya estipulados. • **Seguridad**: Características de la entidad que permiten garantizar la atención al usuario con todos los medios técnicos, equipos y personal humano requerido, para garantizar la calidad esperada.
39	**CAPACIDAD OPERACIONAL Y ADMINISTRATIVA REQUERIDA** **Instalaciones** La entidad contratista debe ser una Empresa colombiana o extranjera, debidamente registrada ante la Cámara de Comercio respectiva, contar con instalaciones adecuadas, amplias y debidamente autorizada por los entes gubernamentales para el funcionamiento de este tipo de servicio, área administrativa y un área de producción del servicio solicitado con módulos adecuados para cada persona o agente encargado de la atención.

	Equipos La entidad contratista debe contar con equipos de hardware o elementos físicos o informáticos y de comunicaciones necesarios para el normal desarrollo del servicio solicitado; equipos de alta tecnología con elementos redundantes, de fácil y rápido reemplazo que permita garantizar un servicio eficiente, eficaz y rápido para nuestros usuarios. Debe garantizar un plan de contingencia que permita recuperar la operación rápidamente ante la caída del sistema o daño grave de la máquina, fallas eléctricas y similares. **Personal Calificado** El contratista debe contar con profesionales, tecnólogos o técnicos en sistemas o afines necesarios para asegurar el normal desarrollo del servicio y que estén en capacidad de solucionar cualquier inconveniente o eventualidad que se presente en el manejo tanto de los elementos físicos, tecnológicos y componentes logísticos de la empresa. La entidad contratada se encargará de la capacitación de los agentes del CALL CENTER junto con el supervisor y el área de telemática de la unidad. El personal de operarios del CALL CENTER debe atender a los usuarios de la Policía Nacional, en forma corteses, respetuosos, oportunos y adecuados.
40	Cuando se realicen cambios en las agendas asignadas, estos serán notificados con anticipación por medio del funcionario delegado por la Unidad Prestadora de Salud Tolima.
41	Cuando un profesional médico adscrito a la Unidad Prestadora de Salud Tolima le sea autorizado un cambio o adelanto de consulta, serán notificados con antelación a la entidad contratada para que esta realice los cambios necesarios en el proceso de asignación de citas.
42	Por otro lado, se debe tener en cuenta que el supervisor del contrato, podrá sugerir a la empresa contratada el retiro o permanencia de agentes de acuerdo al rendimiento promedio demostrado.
43	El contratista certifica que el software utilizado en la campaña cuenta con las licencias correspondientes.
44	El contratista garantiza que el nivel de efectividad del servicio este por encima del 90%

Código: 1DE-FR-0033	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	POLICIA NACIONAL
Fecha: 29/02/2024	CERTIFICACIÓN PLAN DE ADQUISICIONES GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	
Versión: 4		

FECHA	sábado, 28 de junio de 2025
CERTIFICADO No.	189

UNIDAD QUE EJECUTA	UNIDAD QUE REQUIERE	UNIDAD DE AFECTACIÓN DEL GASTO	MES PROYECTADO COMPRA	CODIGO UNSPSC	RUBRO PRESUPUESTAL	DESAGREGACIÓN PRESUPUSETAL	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	VALOR UNITARIO (INCLUIDO IVA)	APORTES DE LA NACIÓN R10		FONDOS ESPECIALES R16		OTRO RECURSO_____	
									CANT	VALOR TOTAL	CANT	VALOR TOTAL	CANT	VALOR TOTAL
UPRES TOLIMA	UPRES TOLIMA	PROGRAMA O ATENCION SALUD	JULIO	43231501	A- 02-02-02-008-005	SERVICIOS AUXILIARES POR TELEFONO	CALL CENTER UPRES -TOLIMA	$ 206.202.025,01				$ 206.202.025,01		
Solicitado mediante comunicado oficial No. GS-2025-134078-DETOL **PROYECTO: PR DETOL0053-25** **NOTA : EL RECURSO VIGENCIA 2025 FUE APROBADO MEDIANTE RESOLUCION 001 DEL 01/01/2025** **NOTA :EL RECURSO VIGENCIA FUTURA 2025 FUE APROBADO MEDIANTE COMUNICACION OFICIAL GS-2025-043459-DISAN DEL 27/05/2025** **VALOR VIGENCIA FUTURA 84,000,000,00**									$ -	$ -	0	$ 206.202.025,01	$ -	$ -

No. SISCO	PR-DETOL-0053-25

VALOR TOTAL CERTIFICACIÓN	**$ 206.202.025,01**

IT. EDWIN ERNESTO MESA AGUDELO

RESPONSABLE PLANEACION UPRES TOLIMA

IT. EDWIN ERNESTO MESA AGUDELO

RESPONSABLE PLANEACION UPRES TOLIMA

RECIBE:

Grado, Nombres y Apellidos	SI LINA JAHNELLY QUISOBONI RENGIFO
Cargo	RESPONSABLE TELEMATICA
Unidad	UPRES TOLIMA