

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GRUPO CONTRATACIÓN	Formato informe de supervisión DIGSA
	Código:
	Proceso: Gestión Contractual

CONTRATO O CONVENIO No.	OC=ORDEN DE COMPRA No. 149796
CONTRATISTA:	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
NIT:	901901001-2
FECHA INFORME SUPERVISIÓN	17-04-2026
PERÍODO INFORME DE SUPERVISIÓN	01-03-2026 al 31-03-2026

1. OBJETO DEL CONTRATO O CONVENIO	SERVICIO CALL CENTER VIGENCIA 2025 Y VIGENCIA FUTURA 2026 PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
-----------------------------------	--

2. RELACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

ITEM	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (MESES)	CANTIDAD
BPO 03-1	Agente en Sitio -Teletrabajo	7	90
BPO 03-2	Coordinador Nacional	7	1
BPO 03-3	Supervisor Servicios BPO	7	5
BPO 03-4	Formador	7	2
BPO 03-5	Líder de calidad	7	5
BPO 03-6	Agente Minero de Datos	7	1
BPO 03-7	Troncal SIP	7	800
BPO 03-8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	7	820.000
BPO 03-9	Minutos de conexión outbound/Inbound	7	80.000
BPO 03-10	Hora desarrollo	1	500
BPO 03-11	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	7	3
BPO 03-12	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	7	135
BPO 03-13	WhatsApp for Business API SETUP	1	1
BPO 03-14	WhatsApp for Business API BUSINESS	7	1
BPO 03-15	WhatsApp for Business API CONVERSACIÓN ENTIDAD	7	1000
BPO 03-16	WhatsApp for Business API CONVERSACIÓN usuario	7	140.000
BPO 03-17	Chatbot SMART	7	100.000
BPO 03-18	Componentes complemento Puesto de Trabajo	7	15
BPO 03-19	Agente en Sitio -Teletrabajo	3.5	30
BPO 03-20	Agente en Sitio -Teletrabajo	2.5	30
BPO 03-21	Supervisor Servicios BPO	3.5	1
BPO 03-22	Supervisor Servicios BPO	2.5	2
BPO 03-23	Chatbot dumb	7	1.400.000
BPO 03-24	Mensajes SMS	7	5.000
BPO 03-25	Mailing correo	7	5.000
BPO 03-26	Mensajes de voz	7	5.000

OBSERVACIONES

Se prestan servicios del centro de contacto de conformidad con la orden de compra No. OC=ORDEN DE COMPRA Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO (Business Process Outsourcing) BPO III.



“Estamos en el corazón de los Colombianos” ¡Y ahí nos vamos a quedar!
Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 214 PBX. 3238555 Ext. 1112
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	
CÓDIGO:	
VIGENTE A PARTIR DE:	13 de febrero de 2017
PROCESO	PROGCON
PÁGINAS:	2

Se realiza adición ID solicitud 464452:

ITEM	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (MESES)	CANTIDAD
NUEVO	Agente en Sitio -Teletrabajo	1.0	30
NUEVO	Agente en Sitio -Teletrabajo	2.57	60
NUEVO	Supervisor Servicios BPO	1.0	1
NUEVO	Supervisor Servicios BPO	2.57	2
NUEVO	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	1.0	31
NUEVO	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	2.57	31

Adición 2. ID solicitud 484372:

Ajuste de Salarios e IPC vig 2026 y adición de 1 mes de servicio hasta el 30 de abril de 2026 y Prórroga hasta el 30 de abril de 2026.

ITEM	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (MESES)	CANTIDAD
NUEVO	Se realiza adición ajuste IPC y salario Minimo	N7A	1
NUEVO	Agente en Sitio -Teletrabajo	1	80
NUEVO	Coordinador Nacional	1	1
NUEVO	Supervisor Servicios BPO	1	4
NUEVO	Líder de calidad	1	3
NUEVO	Agente Minero de Datos	1	1
NUEVO	Troncal SIP	1	320
NUEVO	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	1	820.000
NUEVO	Minutos de conexión outbound/Inbound	1	1.000
NUEVO	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	3
NUEVO	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	1	89
NUEVO	WhatsApp for Business API BUSINESS	1	1
NUEVO	WhatsApp for Business API CONVERSACIÓN usuario	1	140.000
NUEVO	Componentes complemento Puesto de Trabajo	1	9
NUEVO	Chatbot dumb	1	1.500.011
NUEVO	Mensajes SMS	1	4.000
NUEVO	Mailing correo	1	1.000
NUEVO	Mensajes de voz	1	1.334

3. VALOR CONTRATO O CONVENIO:

VALOR DEL CONTRATO O CONVENIO:	\$5.129.387.745,35
VALOR ADICIÓN CONTRATO O CONVENIO:	\$1.945.595.719.07
VALOR TOTAL CONTRATO O CONVENIO:	\$6.010.182.840,87



“Estamos en el corazón de los Colombianos” ¡Y ahí nos vamos a quedar!

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 310 PBX. 3238555 Ext. 1112

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Grupo. Contratación@ sanidadfuerzasmilitares.mil.co

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	
CÓDIGO:	
VIGENTE A PARTIR DE:	13 de febrero de 2017
PROCESO	PROGCON
PÁGINAS:	3

4. RELACIÓN DOCUMENTOS PRESUPUESTALES:

INFORMACION SAP- SIIF Y DATOS BANCARIOS			
NÚMERO CONTRATO SAP:	3700125657- 3700129981 PENDIENTE APERTURA PERIODO LOGISTICO		
REGISTRO PRESUPUESTAL (RP) SIIF:	71025-72125-125-726	CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP) SIIF:	4725-6925-526

5. DATOS ENTIDAD BANCARIA CONTRATISTA:

ENTIDAD BANCARIA	TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE CUENTA
BANCOLOMBIA	CTA CORRIETE	053-0000-9242

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

PLAZO EJECUCIÓN CONTRATO O CONVENIO	DEL 27-08-2025 AL 30-04-2026
PLAZO DE DURACIÓN	8 meses
PRÓRROGA PLAZO DE EJECUCIÓN	N/A
FECHA FINALIZACIÓN CONTRATO OCONVENIO:	30-04-2026

7. RESÚMEN PÓLIZAS:

PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO No.	POL 05-00094579-000
FECHA EXPEDICIÓN:	06-08-2025
ASEGURADORA:	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

AMPAROS	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
	DESDE	HASTA	
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	04-08-2025	30-09-2026	\$512.938.774.54
CALIDAD DEL SERVICIO	04-08-2025	30-09-2026	\$512.938.774.54
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	04-08-2025	30-03-2029	\$256.469.387.27

PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO No.	POL 05-00094579-001
FECHA EXPEDICIÓN:	25/08/2025
ASEGURADORA:	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

AMPAROS	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
	DESDE	HASTA	
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	12-08-2025	08-10-2026	\$512.938.774.54
CALIDAD DEL SERVICIO	12-08-2025	08-10-2026	\$512.938.774.54
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	12-08-2025	08-04-2029	\$256.469.387.27



“Estamos en el corazón de los Colombianos” ¡Y ahí nos vamos a quedar!

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 310 PBX. 3238555 Ext. 1112

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Grupo. Contratación@ sanidadfuerzasmilitares.mil.co

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	
CÓDIGO:	
VIGENTE A PARTIR DE:	13 de febrero de 2017
PROCESO	PROGCON
PÁGINAS:	4

PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO No.	POL 05-00094579-002
FECHA EXPEDICIÓN:	27-10-2025
ASEGURADORA:	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

AMPAROS	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
	DESDE	HASTA	
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	12-08-2025	08-10-2026	\$601.018.284.08
CALIDAD DEL SERVICIO	12-08-2025	08-10-2026	\$601.018.284.08
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	12-08-2025	08-04-2029	\$300.509.142.04

PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO No.	POL 05-00094579-003
FECHA EXPEDICIÓN:	06-04-2026
ASEGURADORA:	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

AMPAROS	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
	DESDE	HASTA	
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	12-08-2025	30-10-2026	\$707.498.346.44
CALIDAD DEL SERVICIO	12-08-2025	30-10-2026	\$353.749.173.22
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	12-08-2025	30-04-2029	\$707.498.346.44

8. RELACIÓN FACTURAS PRESENTADAS:

FACTURAS Ó DOCUMENTO EQUIVALENTE PARA TRAMITE A PAGO					
NÚMERO Y FECHA DE RADICACIÓN DIGSA	FECHA DE FACTURA	NÚMERO DE FACTURA	VALOR FACTURA	VALOR NOTA DEBITO O CRÉDITO	VALOR A PAGAR
056/2026 -V 15/04/2026	13/04/2026	FE-46	\$1.077.666.818,14	\$ -	\$1.077.666.818,14

9. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO O CONVENIO:

No ORDEN PAGO	FECHA ORDEN DE PAGO	VALOR PAGADO
392533525	17/10/2025	\$1.019.407.803,43
461659125	27/11/2025	\$871.887547,11
513940525	16/12/2025	\$793.891.906,31
513956925	22/12/2025	\$146.043.945,95
513972225	22/12/2025	\$640.482.261,91
32927926	17/02/2026	\$874.402.268,08
90392626	27/03/2026	\$1.062.523.861,65



“Estamos en el corazón de los Colombianos” ¡Y ahí nos vamos a quedar!

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 310 PBX. 3238555 Ext. 1112

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Grupo. Contratación@ sanidadfuerzasmilitares.mil.co

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	
CÓDIGO:	
VIGENTE A PARTIR DE:	13 de febrero de 2017
PROCESO	PROGCON
PÁGINAS:	5

ESTADO FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	\$7.074.983.464,42
VALOR PAGADO:	\$5.408.639.594,44
VALOR A PAGAR:	\$1.077.666.818,14
SALDO DEL CONTRATO:	\$588.677.051,84

OBSERVACIONES:

N/A

10. RELACIÓN DETALLADA DE LOS BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONSUMIDA EN EL MES
bpo03--1 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente general_ Jornada Ordinaria_ Teletrabajo_ Oro_ NA_ NA - 90 Mes	89.8
bpo03--2 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_ Jornada Ordinaria_ Zona 1_ Con herramienta_ NA_ NA_ NA - 1 Mes	1
bpo03--3 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_ Jornada Ordinaria_ Amplia_ Con herramienta_ NA_ NA_ NA - 5 Mes	5
bpo03--4 - IT-BPO-39-1-Formador_ Jornada Ordinaria_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 2 Mes	2
bpo03--5 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_ Agente profesional_ Jornada Ordinaria_ NA_ NA_ NA_ NA - 1 Mes	1
bpo03--6 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 800 Mes	800
bpo03--7 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 820000 Minuto	878.310
bpo03--8 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_ Jornada Ordinaria_ Amplia_ Con herramienta_ NA_ NA_ NA - 5 Mes	5
bpo03--9 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound de fijo a celular_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 80000 Minuto	33.719
bpo03--10 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 500 Hora desarrollo	N/A
bpo03--11 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ Voz sintética_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 3 Anuncio	N/A
bpo03--12 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_ Omnicanal_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 135 Licencia por posición	135
bpo03--13 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_ setup_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 1 setup	N/A



“Estamos en el corazón de los Colombianos” ¡Y ahí nos vamos a quedar!

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 310 PBX. 3238555 Ext. 1112

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Grupo. Contratación@ sanidadfuerzasmilitares.mil.co

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	
CÓDIGO:	
VIGENTE A PARTIR DE:	13 de febrero de 2017
PROCESO	PROGCON
PÁGINAS:	6

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONSUMIDA EN EL MES
bpo03--14 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	N/A
bpo03--15 - IT-BPO-14-38-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por la empresa (Entidad)_Colombia_Utilidad_NA_NA_NA - 1000 Conversación	N/A
bpo03--16 - IT-BPO-14-102-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Colombia_Servicio_NA_NA_NA - 140000 Conversación	236.649
bpo03--17 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100000 Respuesta Chatbot Smart	N/A
bpo03--18 - IT-BPO-63-1-Licencia RPA – Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	N/A
bpo03--19 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_NA_NA - 15 Licencia Mes	15
bpo03--24 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1400000 Respuesta Chatbot dumb	2.333.949
bpo03--25 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Mensaje SMS	3.360
bpo03--26 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Correo	329
bpo03--27 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Minuto	1.432
bpo03--1 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro_NA_NA - 60 Mes	60
bpo03--3 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 2 Mes	2
bpo03--12 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 31 Licencia por posición	31

11. ACTIVIDADES REALIZADAS

Se realizó asignación, cancelación y reasignación de citas médicas por solicitud de los usuarios Adscritos a los Establecimientos de Sanidad Militar •Bogotá EJC DMGEM, EJC Consultorio Odontológico DMGEM,EJC Satélite Acore, EJC DMSOC, EJC- BATAR, EJC CRH-BASAN, EJC ESLOG, • Medellín EJC DMMED, • Bucaramanga EJC DMBUC, • Cali EJC DMCAL, • Ibagué EJC Baser 6, • Barranquilla EJC Baser 2, EJC BIVER ARC ENSB; • Villavicencio EJC DMORI ARC Centro de Medicina Naval (ESM ARC-FAC), ARC Centro de Medicina Norte, ARC Centro de Medicina Naval Odontología , • Bogotá FAC Dispensario Médico Fuerza Aérea (ESM conjunto), FAC Centro Odontológico FAC, • Cali FAC Escuela Militar de Aviación • Faca EJC Batallón de Comunicaciones • Armenia BASER 8 • Pereira BASMA • Manizales BIAYA • Tunja BASER 1 • Valledupar BASER 10 • Neiva BASER 9,BASER 23, BASER 29 Y HONAC,DMTOL , DMGIRARDOT, DMCOR.

LINEA GENERAL:

Servicios del 01 al 31 de marzo, así: llamadas contestadas 298,551 Citas asignadas agentes 141,431 cancelaciones IVR 11,185, asignadas IVR 14,341 confirmación IVR 13,598 Gestión ChatBot – WhatsApp



“Estamos en el corazón de los Colombianos” ¡Y ahí nos vamos a quedar!

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 310 PBX. 3238555 Ext. 1112

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Grupo. Contratación@ sanidadfuerzasmilitares.mil.co

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	
CÓDIGO:	
VIGENTE A PARTIR DE:	13 de febrero de 2017
PROCESO	PROGCON
PÁGINAS:	7

API (usuarios activos 236,649 asignación 47,158, confirmación 9,929, cancelación 11,4911; gestión llamando a usuarios 14,188 horario de atención del call center de L-V 7:00 a 17:00 y sábado de 8:00 a 12:00, servicio IVR para cancelación, confirmación y asignación de citas médicas 7*24 días a la semana.

LINEA HONAC:

llamadas 22,913 citas 8,358, SMS 3,360; horario de atención de esta línea L-V 7:00 a 17:00

12. APORTES PARAFISCALES:

NÚMERO DE PLANILLA :	73766969 73202400	PERIODO SALUD:	abril
FECHA DE PAGO :	07/04/2026 07/04/2026	PERIODO PENSIÓN:	marzo
NOMBRE REVISOR FISCAL Y/O REPRESENTANTE:	LAURA KATHERINE JIMENEZ -ASD CLAUDIA STEFANY MURCIA -IQ	FECHA CERTIFICADO REVISORIA FISCAL:	07/04/2026 10/04/2026

13. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES CONTRATISTA:

- Cumplió con los procesos definidos en la guía de proveedores acuerdo marco.
- Prestó los Servicios BPO de acuerdo con los requisitos mínimos técnicos, las condiciones y especificaciones técnicas de los Documentos del Proceso, incluido los Anexos "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones.
- Cumplió con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.
- Mantuvo la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra
- Contó con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Buscó la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor garantizó el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
- Permitió la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.
- Garantizó el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
- Contó y ejecutó en los casos fue necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.
- Realizó back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.



"Estamos en el corazón de los Colombianos" ¡Y ahí nos vamos a quedar!

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 310 PBX. 3238555 Ext. 1112

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Grupo. Contratación@ sanidadfuerzasmilitares.mil.co

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	
CÓDIGO:	
VIGENTE A PARTIR DE:	13 de febrero de 2017
PROCESO	PROGCON
PÁGINAS:	8

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se presta el servicio acorde con los Establecido en acuerdo marco de servicios BPO III

15. ANEXOS.

Acta de recibo a satisfacción de marzo 2026.



SMSM YEIMY ANDREA PINZON AVILA
NOMBRE SUPERVISOR CONTRATO O CONVENIO



COMITÉ:

Acta de satisfacción Marzo 2026

PROYECTO:

Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA)

REUNIÓN No.

8

FECHA:

06/04/2026

HORA:

10:00 am

**TIPO DE
REUNIÓN:**

Discusión y toma
de decisiones

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN:

- Entrega de resultados operativos y novedades presentadas en el mes correspondiente para garantizar la satisfacción con relación a los servicios prestados por la UT IQ- GRUPO ASD, al contrato establecido entre las partes.

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	ENTIDAD	FIRMAS
Yeimy Andrea Pinzon	Supervisor OC 149796	DIGSA	
Carlos Bello	Coordinador Nacional	UT ASD-IQ	

1. AGENDA DE ACTIVIDADES

- Relación de personal contratado
- Resultados de indicadores operativos
- Relación de facturación.

2. TEMAS TRATADOS

1. Relación de personal contratado

Se entrega la relación del personal contratado en el mes de Marzo del 2026 con respecto a la orden de compra 149796:

CARGO	CANTIDAD
COORDINADOR NACIONAL	1
FORMADOR	2
LIDER DE CALIDAD	5
MINERO DE DATOS	1
SUPERVISOR	7
AGENTE GENERAL	150

Igualmente se mantienen habilitados los servicios de:

- Inbound (canales)
- Outbound
- Whatsapp (Integración a Chat)
- SMS
- Mensajes de Voz
- Mailling
- Licenciamiento Office

2. Resultados

2.1. Resultados de los ANS en el periodo de 01 al 31 de marzo del 2026:

Para el mes de marzo se establecen las metas a medir en el proyecto de acuerdo con el acta de estabilización. Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2026 se obtuvieron los siguientes resultados:

INDICADOR	CCE	Marzo
Disponibilidad de Plataforma	≥ 99,9%	100%
Quejas sobre el servicio	< 3%	0,00%
Eficacia (Nivel de Atención)	80%	78.78%
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO	> 3,5	4,72
Nivel de servicio para la atención por Voz	25%	33.9%
Tiempo de atención canales (ASA)	≤ 300	382
Ocupación de Agentes en los canales de atención	≥ 80%	90.1%
TMO	360	319
Precisión ECUF	≥ 85%	96%
Precisión ECN	≥ 85%	95.4%
Rotación de Personal	≤ 5%	0.0%
EVALUACION DE CONOCIMIENTO personal antiguo	≥ 80%	98.4%
EVALUACION DE CONOCIMIENTO personal nuevo	≥ 90%	n/a
Eficacia (Nivel de Atención) Chat	95%	90%
ASA Chat	≤ 50	290

3. Relación de facturación.

Para el mes de Marzo se presentan los siguientes consumos en relación con los ítem contratados en la orden de compra 149796:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD CONSUMIDA EN EL MES
bpo03--1 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro_NA_NA - 90 Mes	89.8
bpo03--2 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	1
bpo03--3 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 5 Mes	5
bpo03--4 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2
bpo03--5 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1
bpo03--6 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 800 Mes	800
bpo03--7 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 820000 Minuto	878.310
bpo03--8 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 5 Mes	5
bpo03--9 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Minuto	33.719
bpo03--10 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Hora desarrollo	0
bpo03--11 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética_NA_NA_NA_NA_NA - 3 Anuncio	0
bpo03--12 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 135 Licencia por posición	135
bpo03--13 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup_NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup	
bpo03--14 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1
bpo03--15 - IT-BPO-14-38-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por la empresa (Entidad)_Colombia_Utilidad_NA_NA_NA - 1000 Conversación	
bpo03--16 - IT-BPO-14-102-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Colombia_Servicio_NA_NA_NA - 140000 Conversación	236.649
bpo03--17 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100000 Respuesta Chatbot Smart	
bpo03--18 - IT-BPO-63-1-Licencia RPA – Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	
bpo03--19 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática_NA_NA_NA_NA_NA - 15 Licencia Mes	15
bpo03--24 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1400000 Respuesta Chatbot dumb	2.333.949

bpo03--25 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA _NA _NA _NA _NA - 5000 Mensaje SMS	3.360
bpo03--26 - IT-BPO-13-1-Mailing _NA _NA _NA _NA _NA _NA - 5000 Correo	329
bpo03--27 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio _NA _NA _NA _NA _NA _NA - 5000 Minuto	1.432
bpo03--1 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro _NA _NA - 60 Mes	60
bpo03--3 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta _NA _NA _NA - 2 Mes	2
bpo03--12 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal _NA _NA _NA _NA _NA - 31 Licencia por posición	31

Teniendo en cuenta los consumos relacionados anteriormente se presenta una facturación de:

Valor Neto	\$ 905.602.368,18
Valor iva	\$ 172.064.449,96
Valor total	\$ 1.077.666.818,14

A continuación, se presenta la relación de saldos contractuales según orden de compra 146796:

Orden de compra	149796
Justificación	Servicio Call Center vigencia 2025 y V. Futura2026 para la Dirección General de Sanidad Militar
Fecha de inicio	27/08/2025
Fecha de vencimiento	30/03/2026
Valor de orden de compra Inicial	\$ 5.129.387.745,35
Valor Adición 1	\$ 880.795.095,52
Valor Adición 2	\$ 1.064.800.623,55
Valor Adición 3	0,00
Valor total orden de compra	\$ 7.074.983.464,42
Valor ejecutado	\$ 6.486.306.412,58
Valor sin ejecutar	\$ 588.677.051,84

En atención a la información descrita anteriormente del periodo comprendido del 01 al 31 de marzo del 2026, se firma el presente documento por parte de la supervisora del contrato Andrea Pinzon Avila en conformidad a los servicios prestados por la UT IQ-GRUPOASD el día 06 de abril del 2026.

ACTA DE REUNIÓN

Código: P-DR-02-F-01

Revisión # 2

Fecha vigencia

15 / 11 / 2007

Hora de conclusión de temas.

9:30:am

Próxima reunión.

N/A

Hora Próxima reunión.

N/A

Diligenció:

Carlos Yuvan Bello

Cargo:

Coordinador Nacional