

	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	21-11-2025
PERÍODO INFORME DE SUPERVISIÓN	01-10-2025 al 31-10-2025

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

3. VALOR CONTRATO O CONVENIO:

VALOR DEL CONTRATO O CONVENIO:	\$5.129.387.745,35
VALOR ADICIÓN CONTRATO O CONVENIO:	\$880.795.095,52
VALOR TOTAL CONTRATO O CONVENIO:	\$6.010.182.840,87

4. RELACIÓN DOCUMENTOS PRESUPUESTALES:

INFORMACION SAP- SIIF Y DATOS BANCARIOS			
NÚMERO CONTRATO SAP:	3700125657		
REGISTRO PRESUPUESTAL (RP) SIIF:	71025-72125-125	CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP) SIIF:	4725-6925-VF 2026

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 30-03-2026
PLAZO DE DURACIÓN	7 meses
PRÓRROGA PLAZO DE EJECUCIÓN	N/A
FECHA FINALIZACIÓN CONTRATO OCONVENIO:	30-03-2026

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
---------	----------	-----------------



"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

	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:	06-08-2025
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

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

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 PARA PAGAR
216-2025-V 09-10-2025	6/10/2025	FE-20	\$871.887.547,11	\$ -	\$871.887.547,11

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



“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

ESTADO FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	\$ 6.010.182.840,87
VALOR PAGADO:	\$1.019.407.803,43
VALOR A PAGAR:	\$871.887.547,11
SALDO DEL CONTRATO:	\$4.118.887.490,33

OBSERVACIONES:

N/A

10. RELACIÓN DETALLADA DE LOS BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OCTUBRE 2025	CANTIDAD CONSUMIDA EN EL MES
bpo03--1 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente general Jornada Ordinaria_ Teletrabajo_ Oro_ NA_ NA - 90 Mes	89,13
bpo03--2 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional _Jornada Ordinaria_ Zona 1_ Con herramienta_ NA_ NA_ NA - 1 Mes	1,00
bpo03--3 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO _Jornada Ordinaria_ Amplia_ Con herramienta_ NA_ NA_ NA - 5 Mes	4,83
bpo03--4 - IT-BPO-39-1-Formador _Jornada Ordinaria_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 2 Mes	2,00
bpo03--5 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos _Agente profesional_ Jornada Ordinaria_ NA_ NA_ NA_ NA - 1 Mes	1,00
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	814242
bpo03--8 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad _Jornada Ordinaria_ Amplia_ Con herramienta_ NA_ NA_ NA - 5 Mes	5,00
bpo03--9 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound de fijo a celular_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 80000 Minuto	74230
bpo03--10 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 500 Hora desarrollo	39
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	1
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
bpo03--14 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API _API_ NA_ NA_ NA_ NA_ NA - 1 Mes	1



“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

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OCTUBRE 2025	CANTIDAD CONSUMIDA EN EL MES
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	195678
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--20 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente general_ Jornada Ordinaria _Teletrabajo_ Oro _NA _NA - 30 Mes	29,17
bpo03--21 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente general_ Jornada Ordinaria _Teletrabajo_ Oro _NA _NA - 30 Mes	28,53
bpo03--22 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO _Jornada Ordinaria_ Amplia _Con herramienta_ NA _NA _NA - 1 Mes	1
bpo03--23 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO _Jornada Ordinaria_ Amplia _Con herramienta_ NA _NA _NA - 1 Mes	1
bpo03--24 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb _NA _NA _NA _NA _NA _NA - 1400000 Respuesta Chatbot dumb	1611300
bpo03--25 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_ NA _NA _NA _NA _NA - 5000 Mensaje SMS	3229
bpo03--26 - IT-BPO-13-1-Mailing _NA _NA _NA _NA _NA _NA - 5000 Correo	N/A
bpo03--27 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio _NA _NA _NA _NA _NA _NA - 5000 Minuto	3140

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.

Servicios del 01 al 31 de octubre de 2025, así:

LINEA NACIONAL: llamadas contestadas 286,070 Citas asignadas agentes 136,224 cancelaciones IVR 17,077, asignadas IVR 14,326 confirmación IVR 14,905 Gestión ChatBot – WhatsApp API (usuarios activos)195,678 asignación 41,627, confirmación 10,584, cancelación 10,591; gestión llamando a usuarios



“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

23,590 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 11,202 citas 4,879, SMS 3,229 horario de atención del call center de L-V 7:00 a 17:00 sábado confirmación de citas de 8:00 a 12:00.

12. APORTES PARAFISCALES:

NÚMERO DE PLANILLA:	91217521 91015786	PERIODO SALUD:	noviembre
FECHA DE PAGO:	06/11/2025 06/11/2025	PERIODO PENSIÓN:	octubre
NOMBRE REVISOR FISCAL Y/O REPRESENTANTE:	LAURA KATHERINE JIMENEZ CHAVEZ- ASD CLAUDIA STEFANY MURCIA MOLINA- IQ	FECHA CERTIFICADO REVISORIA FISCAL:	06/11/2025 10/11/2025

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:	7

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La operación se encuentra durante el periodo de estabilización.

15. ANEXOS.

Acta de recibo a satisfacción de octubre de 2025.



SMSM YEIMY ANDREA PINZON AVILA
NOMBRE SUPERVISOR CONTRATO O CONVENIO



9

COMITÉ:

Acta de satisfacción octubre 2025

PROYECTO:

Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA)

REUNIÓN No.

3

FECHA:

06/11/2025

HORA:

8:00 am

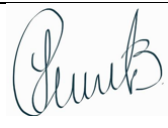
**TIPO DE
REUNIÓN:**

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 octubre del 2025 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
- SMS
- Mensajes de Voz
- Mailling
- Licenciamiento Office

2. Resultados

2.1. Resultados de los ANS en el periodo de 01 al 31 de octubre del 2025:

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre del 2025 se obtuvieron los siguientes resultados:

INDICADOR	CCE	Octubre
Disponibilidad de Plataforma	99,80%	100%
Quejas sobre el servicio	< 2%	0,00%
Eficacia (Nivel de Atención)	95%	84,60%
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO	<4	4,73
Nivel de servicio para la atención por Voz	80%	32,80%
Tiempo de atención canales (ASA)	≤ 30	281
Ocupación de Agentes en los canales de atención	80%	85,90%
TMO	Definido por la entidad	316
Precisión ECUF	≥ 95%	97,50%
Precisión ECN	≥ 95%	95,70%
Rotación de Personal	≤ 8%	1,30%
EVALUACION DE CONOCIMIENTO personal antiguo	Exceptuado	98,3
EVALUACION DE CONOCIMIENTO personal nuevo	≥ 85%	95,5
Eficacia (Nivel de Atención) Chat	95%	99%

ASA Chat

≤ 50

42,7

3. Relación de facturación.

Para el mes de octubre 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	89,13
bpo03--2 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	1,00
bpo03--3 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 5 Mes	4,83
bpo03--4 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2,00
bpo03--5 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1,00
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	814242
bpo03--8 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 5 Mes	5,00
bpo03--9 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Minuto	74230
bpo03--10 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Hora desarrollo	39
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	1
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	195678
bpo03--17 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100000 Respuesta Chatbot Smart	0
bpo03--18 - IT-BPO-63-1-Licencia RPA – Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0
bpo03--19 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática_NA_NA_NA_NA_NA - 15 Licencia Mes	15

bpo03--20 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro_NA_NA - 30 Mes	29,17
bpo03--21 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro_NA_NA - 30 Mes	28,53
bpo03--22 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	1
bpo03--23 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	1
bpo03--24 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1400000 Respuesta Chatbot dumb	1611300
bpo03--25 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Mensaje SMS	3229
bpo03--26 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Correo	0
bpo03--27 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Minuto	3140

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

Valor Neto	\$ 732.678.611,02
Iva	\$ 139.208.936,09
Total	\$ 871.887.547,11

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	0,00
Valor Adición 3	0,00
Valor total orden de compra	\$ 6.010.182.840,87
Valor ejecutado	\$ 1.891.295.350,54
Valor sin ejecutar	\$ 4.118.887.490,33

En atención a la información descrita anteriormente del periodo comprendido del 01 al 31 de octubre del 2025, 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 noviembre del 2025.

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	