Página 1 de 6	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021 1307212660	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

No. GS- 2024- - DECAL 3.1

Manizales 07 de Octubre 2024

Señor Teniente Coronel
JOHN ANDERSON VARGAS IZAO
Comandante Policía Metropolitana de Manizales
Cra 25 # 32-50
Manizales - Caldas

ASUNTO: informe de supervisión contrato N° 91-7-20046-24

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO X O FINAL ___

Periodo del informe de supervisión

Desde:	**01 de Septiembre 2024**	**Hasta:**	**30 de Septiembre 2024**

En cumplimiento a los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*", así como de la Resolución No.03049 del 30 de julio del 2014 "*Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional*", Resolución No. 00090 del 15/01/2018, "*Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional adoptado mediante Resolución No. 03049 de 2014*", y la "*Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado*" expedida por Colombia Compra Eficiente, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, sin perjuicio de las funciones establecidas contractualmente y aquellas inherentes a la naturaleza del ejercicio de la supervisión, me permito presentar el correspondiente informe del contrato u orden de compra del asunto a través del cual se detalla, el seguimiento y el grado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el respectivo contrato u orden, así:

INFORMACIÓN GENERAL:

Mediante comunicación oficial No. GS-2024-057441-DECAL del 05/06/2024, el señor (a) Teniente Coronel **JOHN ANDERSON VARGAS IZAO**, obrando en calidad de Comandante Policía Metropolitana de Manizales, nombró como supervisor del contrato u orden de compra del asunto a la señora TS27 ISABEL CRISTINA LOPERA VILLEGAS.

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión:** Mensual
- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: (1)**

1- Informe de supervisión del periodo comprendido entre el 13/06/2024 y 30/06/2024, presentado mediante comunicación oficial N° GS-2024-069589-DECAL/UPRES-GRUAD del 10/07/2024.
2- Informe de supervisión del periodo comprendido entre el 01/07/2024 y 31/07/2024, presentado mediante comunicación oficial N° GS-2024-082599-DECAL/UPRES-GRUAD del 16/08/2024.
3- Informe de supervisión del periodo comprendido entre el 01/08/2024 y 31/08/2024, presentado mediante comunicación oficial N° GS-2024-088340-DECAL/UPRES-GRUAD del 06/09/2024.

Información del contrato u orden de compra

Contrato No. / Orden de compra No.	**N° 91-7-20046-24**
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra	"LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTOS PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL

1307212660

Página 2 de 6	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

	SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"
Contratista	LIAN BPO S.A.S **N.I.T. 900.271.394 - 3**
Representante legal	YERLY ANDREA SALAZAR VEGA CC. 1.082.215.054 de Yaguará Huila
Valor inicial del contrato u orden de compra	$ 130.000.000,00 Vigencia 2024: $130.000.000,00
Valor adiciones del contrato u orden de compra	N/A
Valor total del contrato u orden de compra	$ 130.000.000,00 Vigencia 2024: $130.000.000,00
Plazo de ejecución inicial	SEIS (06) Meses + 23 (DIAS)
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	07/ JUNIO / 2024
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	31/ OCTUBRE /2024
Adiciones	N/A
Modificatorios	N/A
Prorrogas	N/A
Otros	N/A

1. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN AL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA

1.1 Acciones adelantadas:

- Se tiene comunicación telefónica al número 3224065871 con el señor HENRY GAMBOA
- Se tiene comunicación mediante correo electrónico: supervisor.bac.caf@lianbpo.com.co

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
1. Cumplir con el objeto contractual.	SI	Ninguna
2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.	SI	Ninguna
3. Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud Caldas del Departamento de Policía Caldas establezca en cada caso los requerimientos de aclaración o de información que le formule.	SI	Ninguna
4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.	SI	Ninguna
5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contratos del Departamento de Policía Caldas dentro de los tres (3) días Calendario siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única.	SI	Ninguna
6. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, Penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.	SI	Ninguna
7. No acceder a peticiones de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el contratista deberá Informar de tal evento al Comando de Policía Caldas y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.	SI	Ninguna

1307212660

8. En el caso que, durante el tiempo de ejecución del contrato, surja una situación de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, se deberá informar inmediatamente por escrito a la contraparte correspondiente con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo.	SI	Ninguna
9. Cumplir con todas las condiciones técnicas y del servicio.	SI	Ninguna
10. Constituir en debida forma y publicar en el SECOP II, dentro del plazo estipulado la garantía única.	SI	Ninguna
11. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.	SI	Ninguna
12. No estar reportado en el Registro Único de Infractores Ambientales – RUIA	SI	Ninguna
13. El contratista que realice cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio u obra, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular la prioridad con que debe presentar informes.	SI	Ninguna
14. Cumplir con el Artículo 10. "Obligaciones del Generador" del Decreto 4741 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral".	SI	Ninguna
15. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.	SI	Ninguna
16. El OFERENTE deberá cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 1072 de 2015 "por medio del cual se expide el Decreto No. 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución No. 0312 de 2020 "Por la Cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo".	SI	Ninguna
17. Presentar las garantías a que haya lugar dentro de los Tres (3) días hábiles siguientes en forma física, del mismo modo publicado en la plataforma SECOP II, las cuales son requeridas por la entidad.	SI	Ninguna
18. El contratista deberá asistir al área de contratos de la Unidad Prestadora de Salud Caldas a firmar la minuta, adiciones y/o prórrogas dentro del plazo establecido.	SI	Ninguna

OBLIGACIONES ESPECIFICAS	**CUMPLIÓ**	**OBSERVACIONES**
1. Contar durante toda la vigencia contrato con la capacidad de los agentes requeridos.	SI	Ninguna
2. Abstenerse de utilizar la información entregada por el contratante para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	SI	Ninguna
3. Responder ante la entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad a para el desarrollo de las actividades contratadas.	SI	Ninguna
4. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad Compradora eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	SI	Ninguna
5. Entregar la información requerida por las entidades para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	SI	Ninguna
6. Entregar a la entidad un reporte de los servicios prestados al amparo del contrato, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del contrato.	SI	Ninguna
7. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o sus beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	SI	Ninguna
8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	SI	Ninguna
9. Adoptar medidas de seguridad para mitigar las vulnerabilidades.	SI	Ninguna
10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad	SI	Ninguna
11. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	SI	Ninguna
12. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	SI	Ninguna

GS-2024-099312-DECAL

13. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el contrato. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	SI	Ninguna
14. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del contrato.	SI	Ninguna
15. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en la invitación.	SI	Ninguna
16. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación de Servicios BPO.	SI	Ninguna
17. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	SI	Ninguna
18. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	SI	Ninguna
19. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio	SI	Ninguna

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ITEM	SERVICIO	CARACTERISTICAS	CANTIDAD	CUMPLE SI / NO
1	Agente general	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	3	SI
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	SI
3	Troncal SIP	NA	30	SI
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	3	SI

SERVICIOS DE CONSUMO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	CUMPLE SI / NO
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	SI
6	Hora desarrollo	NA	1	SI
7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	1	SI
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1	SI
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	SI

2.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA

No se presentó ninguna novedad durante el periodo objeto de Supervisión

3 AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido 113 días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando 30 días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

4 TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS: N° 91-7-20046-24

El pago por la prestación de los servicios objeto del contrato se efectuará en pagos parciales en moneda legal colombiana dentro de los (45) días calendario siguientes a la radicación de la respectiva factura en la ventanilla de Central de Cuentas de la Unidad, junto con los documentos requeridos para el pago, de acuerdo al derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC).
Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta que el CONTRATISTA designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos de treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria a nombre de la Firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

1307212660

De igual forma, en cumplimiento a la Guía de Lineamientos para la radicación y obligación de Cuentas Médicas (IAR-GU-0002) de la Policía Nacional, el contratista deberá tener en cuenta las otras Condiciones así.

- Factura (de acuerdo a la normatividad establecida y los requisitos de Ley artículos 616- 1,616-3 617 y 618 E. T; artículos 772, 773, 774 Código de Comercio, Modificado Ley 1231 de 2008), este documento debe estar a nombre de la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas, con el respectivo NIT y soportes de conformidad con lo establecido en la Resolución 3047 de 2008 MINSALUD, Instructivo 013 de 2013 — DISAN o la norma que la adicione, modifique o sustituya.

Teniendo en cuenta el Decreto 2242 de 2015 "Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal" en el Artículo 3, punto 2 - parágrafo I, que a la letra dice:

"El obligado a facturar electrónicamente deberá entregar al adquiriente una representación gráfica de la factura electrónica en formato impreso o en formato digital...", las unidades de la Dirección de Sanidad, deberán verificar si los proveedores están obligados a facturar electrónicamente y cumplan con el protocolo de habilitación como facturador electrónico según indicaciones del Decreto en mención.

NOTA: De conformidad con lo establecido en la CIRCULAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.

Para la estructura del presente texto, el contratista deberá comunicarse con el supervisor designado.

PROCEDIMIENTO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO PARA LA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN): Una vez radicada la factura por parte del adjudicatario contratista, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo.

LAS FACTURAS DEBEN SER ENTREGADAS EN MEDIO FÍSICO LOS PRIMEROS CINCO (5) DÍAS HÁBILES DE CADA MES.

REQUISITOS PARA EL PAGO

Darle aplicabilidad a la ley 594 de 2000 Ley General de Archivo; de la siguiente manera: la presentación de las cuentas médicas presentadas a la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas, cuya actividad es imprescindible en los procesos de organización archivística, y la cual tiene dos finalidades principales: controlar la cantidad de folios de una unidad de conservación dada.

El contratista estará en la obligación de radicar las cuentas generadas en la oficina de central de cuentas la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes, cumpliendo con los siguientes requisitos:

a). Factura de venta original o documento equivalente que cumpla con los requerimientos de ley, junto con la documentación soporte para el respectivo trámite para el pago, la cual deberá publicarse en la plataforma del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).

b). Certificación donde conste que el contratista se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, expedido por el representante legal y/o revisor fiscal de acuerdo a la normatividad vigente.

C) Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Caldas.

d) Si el contratista no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizará hasta el mes siguiente

e) EL CONTRATANTE dará trámite a las facturas que no presenten objeciones.

f) Factura que no cumpla con los requisitos legales vigentes no será radicada

PLATAFORMA SECOP II: El oferente a quien se le adjudique el presente proceso deberá cargar la factura, con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del contrato y poder realizar el pago respectivo.

4.1. Ejecución Financiera y Pagos:

1307212660

a. Balance general de pagos y entregas

	Valor en pesos	% del valor del contrato u orden de compra
Valor total del contrato u orden de compra	**$130,000,000**	**100%**
Valor total de las entregas	**$89,377,646**	**68.75%**
Valor total facturado	**$89,377,646**	**68.75%**
Valor facturado pendiente de pago	**$23,495,830**	**18.07%**
Valor pagado	**$65,881,816**	**50.68%**
Valor pendiente de entrega	**$40,622,354**	**31.25%**

b. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo informado (la supervisión deberá relacionar de manera discriminada lo correspondiente a la ejecución del contrato u orden de compra únicamente del periodo que está informando)

No. de acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
RAS 04	$ 23.495.830	04-0-2024	$ 23.495.830	FE 10533	$ 23.495.830	$0	PENDIENTE DE PAGO POR TESORERIA

4.2 Entrada de Bienes: No aplica

5 RECOMENDACIONES

N/A

6 CONCLUSIONES

El supervisor, deberá marcar con una (x) las casillas según corresponda al periodo entregado, con el fin de que la administración tenga claridad frente al cumplimiento o no del contratista. El no diligenciamiento será causal de la devolución del respectivo informe de supervisión.

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	**SI X**	Certifico con la firma del presente informe, que el contratista cumplió con las cláusulas y especificaciones técnicas del contrato, en la fecha o fechas establecidas, para lo cual relaciono y anexo los documentos soportes (técnicos obligatorios establecidos en las especificaciones técnicas, incluyendo las ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y otros).
	NO___	En caso de incumplimiento parcial o total del contrato, se informó mediante comunicación oficial No. _____ del _____, dirigida al ordenador del gasto, las obligaciones incumplidas.

Atentamente,

Firma Isabel C lopera U.

TS27 ISABEL CRISTINA LOPERA VILLEGAS
Líder Agendamiento Central de Citas
Supervisor N° 91-7-20046-24
Correo electrónico: isabel.lopera@correo.policia.gov.co
No. Celular: 3104351035

1307212660

Página 1 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021	CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	
Versión: 3		

Ciudad y fecha:	Manizales, 07 de OCTUBRE de 2024
Unidad:	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS
Tipo de contrato	**Tipo de contrato** / **Marque el tipo de contrato** Orden de compra Contrato de obra Contrato de consultoría Contrato de prestación de servicios: X Contrato de compraventa Contrato de suministro Contrato interadministrativo
Contrato /aceptación de oferta u orden de compra No.	91-7-20046-24
Constancia de recibido No.	04
Contratista:	LIAN BPO S.A.S
NIT del contratista:	900.271.394 - 3
Objeto del contrato o aceptación de oferta:	"LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTOS PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"
Instrumento de agregación y número del Acuerdo Marco de Precios (aplica sólo para órdenes de compra):	N/A
Valor del contrato / aceptación de oferta u orden de compra:	$ 130.000.000,00 Vigencia 2024
Plazo de ejecución:	CUATRO (04) Meses + 23 (DIAS)
Fecha de vencimiento (aplica solo para órdenes de compra)	Fecha de Inicio: 07/06/2024 Fecha de Terminación: 31/10/2024
Lugar de ejecución y/o entrega	Unidad prestadora de Salud Caldas
Incumplimiento del plazo de ejecución SI___NO___	N/A
Nombre del supervisor/coordinador del contrato y cargo que desempeña:	TS ISABEL CRISTINA LOPERA VILLEGAS Líder Agendamiento Central de Citas
Fecha de entrega certificada:	del 01 de SEPTIEMBRE al 30 de SEPTIEMBRE 2024

1307212660

Página 2 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021	CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	
Versión: 3		

	Unidad	Recurso	Descripción del bien o servicios recibidos	Valor recibido	Valor facturado	Valor a amortizar y/o descontar *	Valor a pagar
Valor que se está certificando con la presente constancia de recibido de la vigencia 2024.	UPRES CALDAS	16	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTOS PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS	$ 23.495.830	$ 23.495.830	N/A	$ 23.495.830
Acta de recepción de bienes							

No. factura	Fecha factura	Valor factura	Nota crédito o débito	Valor neto
FE 10533	04/10/2024	$ 23.495.830	$ 00	$ 23.495.830
Valor total bienes y/o servicios recibidos				$ 23.495.830

CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO: El contratista ha cumplido con todo lo relacionado en el objeto de la orden de compra y los ítems contratados, en términos de calidad, oportunidad. Al revisar la facturación se evidencia que corresponde a servicios prestados por este centro de contacto y a los valores establecidos el en mismo.

Por medio de la presente constancia de recibo a satisfacción y en mi condición de supervisor acredito el cumplimiento de las obligaciones del contratista y certifico que los bienes y servicios relacionados cumplen con las especificaciones técnicas contratadas.

ITEM	SERVICIO	CARACTERISTICAS	CANTIDAD	CUMPLE SI / NO
1	Agente general	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	3	SI
2	Supervisor de Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	1	SI
3	Troncal SIP	NA	30	SI
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	3	SI

SERVICIOS DE CONSUMO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	CUMPLE SI / NO
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	SI
6	Hora desarrollo	NA	1	SI

1307212660

7	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	1	SI
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	NA	1	SI
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	SI

NOTA: para la radicación de la constancia de recibo a satisfacción, el supervisor deberá acompañarla, con el informe de supervisión correspondiente al periodo o la entrega certificada, junto con la publicación de la factura por parte del contratista en el SECOP II – Plan de pagos.

Isabel C Lopera V

TS27 ISABEL CRISTINA LOPERA VILLEGAS
Líder Agendamiento Central de Citas
Supervisor contrato N° 91-7-20046-24

1307212660

GS-2024-099312-DECAL

LIAN BPO

Factura Electrónica De Venta No

FE No. 10533

Documento Oficial de Autorización de Numeración Facturación Electrónica No. 18764059683117 que habilita desde FE 10368 hasta FE 20000. Vence 2024-11-10

LIAN BPO SAS

Nit 900271394

Régimen Simple

Actividad Economica CIIU 8291

CLIENTE	POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALEZ UPRES CALDA	**POR CONCEPTO DE**	
NIT	900805219 6	#$16-01-02-044;91-8-20046-24;isabel.lopera@correo.policia.gov.co#$	
DIRECCIÓN	**CIUDAD** / **TELÉFONO**		
CALLE 67 ESQUINA AV LA S	Pereira / 8889299		

FECHA FACTURA	**FECHA VENCIMIENTO**	**VENDEDOR**	**FORMA DE PAGO**
04/10/2024	18/11/2024	YAMIR CORTES GARCIA	Credito

Item	Código	Descripción	Cantidad	U Medida	Valor Unitario	IVA	Valor IVA	Total
1	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Agente Central	3	Und.	3.675.970	19%	698.434	11.027.910
2	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Supervisor de servicios	1	Und.	7.053.923	19%	1.340.245	7.053.923
3	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Troncal SIP	30	Und.	40.786	19%	7.749	1.223.580
4	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Plataforma de centro de contacto para agente	3	Und.	114.650	19%	21.784	343.950
5	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Mensaje SMS	1.840	Und.	5	19%	1	9.145
6	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Minutos de conexión	2.259	Und.	38	19%	7	85.887

Total líneas o ítems: 6

SUBTOTAL	**19.744.395**
DESCUENTO	**0**
IVA	**3.751.435**
TOTAL DE LA OPERACIÓN	**23.495.830**
RETEFUENTE	**0**
RETEIVA	**0**
RETEICA	**0**
TOTAL MENOS RETENCIONES	**23.495.830**

Valor en Letras

VEINTITRES MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica

Fecha y Hora de Generación: 04/10/2024 15:56:41

Cll 9 7 59 Teléfono 3103157037 Neiva

Correo Electrónico contabilidad@lianbpo.com.co

Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)
CUFE: 6a4334032cd3e6049063df8be4e63a1e4a451ae83379f39bb751e462d7a5e3193c4ae101beef14b7648a7567ac7d421e --Fecha y Hora de Expedición : 04/10/2024 16:23:53

1307212660

Neiva, 04 de octubre de 2024

Señores:
A QUIEN PUEDA INTERESAR

YERLY ANDREA SALAZAR VEGA, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.082.215.054, en mi condición de Representante Legal, certifico que la empresa ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Dada en Neiva - Huila, a los cuatro (04) días del mes de octubre de 2024.

YERLY ANDREA SALAZAR VEGA
C.C 1.082.215.054
Representante legal

aportes en línea 2024099312-DECAL

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900271394	3	LIAN BPO SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	PRINCIPAL	Calle 9 7-59 Centro	NEIVA-HUILA	8714332	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-08	2024-09	932015894	9473645924	E	2024/09/23	2024/09/23	BANCO DAVIVIENDA	0	$33,404,400

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (63 Afiliados)						$87,769,624	$14,212,800			$92,666,291	$4,121,600			$86,209,621	$3,446,800			$92,666,291	$466,800		$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO DE TRABAJO 1 (62 Afiliados)						$86,469,624	$14,004,800			$91,366,291	$4,069,600			$84,909,621	$3,394,800			$91,366,291	$460,000		$0	$0
Ciudad: NEIVA Depto: HUILA (62 Afiliados)						$86,469,624	$14,004,800			$91,366,291	$4,069,600			$84,909,621	$3,394,800			$91,366,291	$460,000		$0	$0
1	CC	1003893185	ALVIS EDWIN	230301	28	$1,290,471	$206,500	EPS037	28	$1,290,471	$51,700	CCF32	28	$1,290,471	$51,700	14-11	28	$1,290,471	$6,800	28	$0	$0
2	CC	1003893185	ALVIS EDWIN	230301	2	$86,667	$13,900	EPS037	2	$86,667	$3,500	CCF32	0	$0	$0	14-11	2	$86,667	$0	0	$0	$0
3	CC	1075289918	AMAYA MARIA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
4	CC	1193569898	ARDILA LYZ	230301	30	$1,428,651	$228,600	EPS037	30	$1,428,651	$57,200	CCF32	30	$1,428,651	$57,200	14-11	30	$1,428,651	$7,500	30	$0	$0
5	CC	1003802057	ARIAS JUAN	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS041	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
6	CC	1075259940	AROCA CARLOS	230301	30	$1,382,647	$221,300	EPS037	30	$1,382,647	$55,400	CCF32	30	$1,382,647	$55,400	14-11	30	$1,382,647	$7,300	30	$0	$0
7	CC	1003813554	AROCA LINDA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
8	CC	1003865255	CABRERA LAURA	230301	19	$823,334	$131,800	EPS017	19	$823,334	$33,000	CCF32	19	$823,334	$33,000	14-11	19	$823,334	$4,300	19	$0	$0
9	CC	1075302658	CAMPOS ANGIE	230301	6	$260,000	$41,600	EPS037	6	$260,000	$10,400	CCF32	0	$0	$0	14-11	6	$260,000	$0	0	$0	$0
10	CC	1075302658	CAMPOS ANGIE	230301	24	$1,312,588	$210,100	EPS037	24	$1,312,588	$52,600	CCF32	24	$1,312,588	$52,600	14-11	24	$1,312,588	$6,900	24	$0	$0
11	CC	1024463598	CAMPOS EDWIN	25-14	29	$1,256,667	$201,100	EPS037	29	$1,256,667	$50,300	CCF32	29	$1,256,667	$50,300	14-11	29	$1,256,667	$6,600	29	$0	$0
12	CC	1024463598	CAMPOS EDWIN	25-14	1	$43,334	$7,000	EPS037	1	$43,334	$1,800	CCF32	1	$43,334	$1,800	14-11	1	$43,334	$0	1	$0	$0
13	CC	1030579207	CARANTON CRISTIAN	230301	28	$1,213,334	$194,200	EPS037	28	$1,213,334	$48,600	CCF32	28	$1,213,334	$48,600	14-11	28	$1,213,334	$6,400	28	$0	$0
14	CC	1030579207	CARANTON CRISTIAN	230301	2	$86,667	$13,900	EPS037	2	$86,667	$3,500	CCF32	0	$0	$0	14-11	2	$86,667	$0	0	$0	$0
15	CC	1075277682	CASTRO CAMILA	230201	29	$1,256,667	$201,100	EPS037	29	$1,256,667	$50,300	CCF32	29	$1,256,667	$50,300	14-11	29	$1,256,667	$6,600	29	$0	$0
16	CC	1075277682	CASTRO CAMILA	230201	1	$43,334	$7,000	EPS037	1	$43,334	$1,800	CCF32	1	$43,334	$1,800	14-11	1	$43,334	$0	1	$0	$0
17	CC	1003803435	CONDE CAMILO	230301	1	$43,334	$7,000	EPS037	1	$43,334	$1,800	CCF32	1	$43,334	$1,800	14-11	1	$43,334	$300	1	$0	$0
18	CC	1075307891	CORTES YAMIR	230301	30	$1,382,647	$221,300	EPS037	30	$1,382,647	$55,400	CCF32	30	$1,382,647	$55,400	14-11	30	$1,382,647	$7,300	30	$0	$0
19	CC	1077225385	CUELLAR MARIA		0	$0	$0	ESSC62	30	$1,300,000	$162,500		0	$0	$0	14-11	30	$1,300,000	$6,800	0	$0	$0
20	CC	1004062007	CUENCA JAIME	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
21	CC	1075281375	CUENCA NUBY	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
22	CC	1023956476	DAZA JEISON	231001	30	$1,428,651	$228,600	EPS005	30	$1,428,651	$57,200	CCF32	30	$1,428,651	$57,200	14-11	30	$1,428,651	$7,500	30	$0	$0
23	CC	1104777250	ESCARRIA KELY	25-14	30	$1,300,000	$208,000	MIN002	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
24	CC	1110455250	ESPITIA ADRIANA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
25	CC	1075269862	ESQUIVEL DIANA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
26	CC	1075216894	FERREIRA LUISA	230301	20	$1,808,334	$289,400	EPS005	20	$1,808,334	$72,400	CCF32	20	$1,808,334	$72,400	14-11	20	$1,808,334	$9,500	20	$0	$0
27	CC	1075216894	FERREIRA LUISA	230301	10	$904,167	$144,700	EPS005	10	$904,167	$36,200	CCF32	10	$904,167	$36,200	14-11	10	$904,167	$0	10	$0	$0
28	CC	1031167932	GALINDO MARIA	25-14	30	$1,640,734	$262,600	EPS037	30	$1,640,734	$65,700	CCF32	30	$1,640,734	$65,700	14-11	30	$1,640,734	$8,600	30	$0	$0
29	CC	1233497446	GAMBOA HENRY	230301	30	$1,428,651	$228,600	EPS037	30	$1,428,651	$57,200	CCF32	30	$1,428,651	$57,200	14-11	30	$1,428,651	$7,500	30	$0	$0
30	CC	1005863584	GAMBOA KELLY	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
31	CC	1006458355	GOMEZ HUGO	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
32	CC	26420897	GONZALEZ ROCIO	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
33	CC	1075268496	GUTIERREZ DIANA	230201	17	$736,667	$117,900	EPS037	17	$736,667	$29,500	CCF32	17	$736,667	$29,500	14-11	17	$736,667	$3,900	17	$0	$0
34	CC	1075268496	GUTIERREZ DIANA	230201	13	$563,334	$90,200	EPS037	13	$563,334	$22,600	CCF32	11	$476,667	$19,100	14-11	13	$563,334	$0	11	$0	$0
35	CC	1006795420	HERRERA LAURA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
36	CC	1075271226	MORALES LUISA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
37	CC	1117809117	MOSQUERA BRAYAN		0	$0	$0	EPS005	23	$996,667	$124,600		0	$0	$0	14-11	23	$996,667	$5,300	0	$0	$0
38	CC	1075318668	MUELA KATHERINE	231001	28	$1,213,334	$194,200	EPS037	28	$1,213,334	$48,600	CCF32	28	$1,213,334	$48,600	14-11	28	$1,213,334	$6,400	28	$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
39	CC	1075318668	MUELA KATHERINE	231001	2	$86,667	$13,900	EPS037	2	$86,667	$3,500	CCF32	0	$0	$0	14-11	2	$86,667	$0	0	$0	$0
40	CC	1075308321	NARVAEZ WENDY	230301	9	$390,000	$62,400	EPS037	9	$390,000	$15,600	CCF32	9	$390,000	$15,600	14-11	9	$390,000	$2,100	9	$0	$0
41	CC	1075304328	NINCO ANGIE	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
42	CC	25112332	NOREÑA YUDITH	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
43	CC	1075299785	NOVOA ELIZABETH	230301	27	$1,170,000	$187,200	EPS037	27	$1,170,000	$46,800	CCF32	27	$1,170,000	$46,800	14-11	27	$1,170,000	$6,200	27	$0	$0
44	CC	1075299785	NOVOA ELIZABETH	230301	3	$130,000	$20,800	EPS037	3	$130,000	$5,200	CCF32	3	$130,000	$5,200	14-11	3	$130,000	$0	3	$0	$0
45	CC	1075214841	ORTIGOZA LINA	231001	10	$433,334	$69,400	EPS037	10	$433,334	$17,400	CCF32	10	$433,334	$17,400	14-11	10	$433,334	$2,300	10	$0	$0
46	CC	1075214841	ORTIGOZA LINA	231001	20	$866,667	$138,700	EPS037	20	$866,667	$34,700	CCF32	0	$0	$0	14-11	20	$866,667	$0	0	$0	$0
47	CC	1075238110	ORTIZ FAIBER	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
48	CC	1075318115	PALOMINO YULISZA	230301	28	$1,254,622	$200,800	EPS037	28	$1,254,622	$50,200	CCF32	28	$1,254,622	$50,200	14-11	28	$1,254,622	$6,600	28	$0	$0
49	CC	1075318115	PALOMINO YULISZA	230301	2	$86,667	$10,500	EPS037	2	$86,667	$0	CCF32	2	$86,667	$0	14-11	2	$86,667	$0	2	$0	$0
50	CC	1075228920	PARDO STEPHANIE	25-14	30	$1,640,734	$262,600	EPS005	30	$1,640,734	$65,700	CCF32	30	$1,640,734	$65,700	14-11	30	$1,640,734	$8,600	30	$0	$0
51	CC	1077720941	PENAGOS YULEIDY	25-14	30	$1,382,647	$221,300	EPS037	30	$1,382,647	$55,400	CCF32	30	$1,382,647	$55,400	14-11	30	$1,382,647	$7,300	30	$0	$0
52	CC	1003805018	PERDOMO ANGELA	230201	10	$433,334	$69,400	EPS037	10	$433,334	$17,400	CCF32	10	$433,334	$17,400	14-11	10	$433,334	$0	10	$0	$0
53	CC	1003805018	PERDOMO ANGELA	230201	20	$866,667	$138,700	EPS037	20	$866,667	$34,700	CCF32	20	$866,667	$34,700	14-11	20	$866,667	$4,600	20	$0	$0
54	CC	1004305088	PERDOMO ANGELICA	230301	15	$650,000	$104,000	EPS005	15	$650,000	$26,000	CCF32	15	$650,000	$26,000	14-11	15	$650,000	$3,400	15	$0	$0
55	CC	1075224746	PERDOMO DIANA	25-14	9	$390,000	$62,400	EPS037	9	$390,000	$15,600	CCF32	9	$390,000	$15,600	14-11	9	$390,000	$2,100	9	$0	$0
56	CC	1110469481	PEREZ JOLLIE	230301	30	$1,640,734	$262,600	EPS005	30	$1,640,734	$65,700	CCF32	30	$1,640,734	$65,700	14-11	30	$1,640,734	$8,600	30	$0	$0
57	CC	52960377	PLAZAS DIANA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
58	CC	1075292400	POLANIA YESICA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
59	CC	1003952398	RAMON SERGIO	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
60	CC	1080295646	RIVERA YENNY	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
61	CC	1083867364	ROJAS LINO	25-14	30	$9,100,000	$1,547,000	EPS005	30	$9,100,000	$364,000	CCF32	30	$9,100,000	$364,000	14-11	30	$9,100,000	$47,600	30	$0	$0
62	CC	1081160969	ROJAS OSVALDO	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
63	CC	1075291818	SAENZ NIDIA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
64	CC	1082215054	SALAZAR YERLY	25-14	30	$8,000,000	$1,360,000	EPS005	30	$8,000,000	$320,000	CCF32	30	$8,000,000	$320,000	14-11	30	$8,000,000	$41,800	30	$0	$0
65	CC	1109244946	SEGURA CAMILA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
66	CC	1082214405	TAMAYO MARIA		0	$0	$0	EPS005	30	$1,300,000	$162,500		0	$0	$0	14-11	30	$1,300,000	$6,800	0	$0	$0
67	CC	1010022295	TORRES FELIPE	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
68	CC	1075304000	VARGAS JENNY	230301	1	$43,334	$7,000	EPS037	1	$43,334	$1,800	CCF32	1	$43,334	$1,800	14-11	1	$43,334	$300	1	$0	$0
69	CC	1075304000	VARGAS JENNY	230301	1	$43,334	$7,000	EPS037	1	$43,334	$1,800	CCF32	0	$0	$0	14-11	1	$43,334	$0	0	$0	$0
70	CC	1000253262	VASQUEZ ESTEFANY	230201	10	$433,334	$69,400	ESSC62	10	$433,334	$17,400	CCF32	10	$433,334	$17,400	14-11	10	$433,334	$2,300	10	$0	$0
71	CC	1075248384	VEGA ANA	230201	29	$1,256,667	$201,100	EPS037	29	$1,256,667	$50,300	CCF32	29	$1,256,667	$50,300	14-11	29	$1,256,667	$6,600	29	$0	$0
72	CC	1075248384	VEGA ANA	230201	1	$43,334	$7,000	EPS037	1	$43,334	$1,800	CCF32	0	$0	$0	14-11	1	$43,334	$0	0	$0	$0
73	CC	1193033898	VELA VALENTINA	230301	16	$693,334	$111,000	EPS005	16	$693,334	$27,800	CCF32	16	$693,334	$27,800	14-11	16	$693,334	$3,700	16	$0	$0
74	CC	55164849	VILLA YANETH	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
75	CC	1077225294	VILLALBA SANTIAGO		0	$0	$0	EPS037	30	$1,300,000	$162,500		0	$0	$0	14-11	30	$1,300,000	$6,800	0	$0	$0
76	CC	1075262756	ZAMBRANO YESSICA	231001	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 0 (1 Afiliados)						$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$52,000			$1,300,000	$52,000			$1,300,000	$6,800		$0	$0
Ciudad: NEIVA Depto: HUILA (1 Afiliados)						$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$52,000			$1,300,000	$52,000			$1,300,000	$6,800		$0	$0
77	CC	1077224423	NINCO SELENA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF32	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: COMFANDI (21 Afiliados)						$23,990,005	$3,837,200			$23,990,005	$958,300			$23,730,004	$947,800			$23,990,005	$123,600		$0	$0
Centro de Trabajo: RIESGI 1 (21 Afiliados)						$23,990,005	$3,837,200			$23,990,005	$958,300			$23,730,004	$947,800			$23,990,005	$123,600		$0	$0
Ciudad: CALI Depto: VALLE (21 Afiliados)						$23,990,005	$3,837,200			$23,990,005	$958,300			$23,730,004	$947,800			$23,990,005	$123,600		$0	$0
78	CC	1234191019	CAICEDO HECTOR	230201	19	$823,334	$131,800	EPS037	19	$823,334	$33,000	CCF57	19	$823,334	$33,000	14-11	19	$823,334	$4,300	19	$0	$0
79	CC	1143949366	ESCOBAR CINDY	230201	25	$1,666,667	$266,700	EPS037	25	$1,666,667	$66,700	CCF57	25	$1,666,667	$66,700	14-11	25	$1,666,667	$8,700	25	$0	$0
80	CC	66931523	HOYOS YAMILETH	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
81	CC	1143858766	MORENO NATALIA	230201	9	$390,000	$62,400	EPS002	9	$390,000	$15,600	CCF57	9	$390,000	$15,600	14-11	9	$390,000	$2,100	9	$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
82	CC	1143871403	MOSQUERA NATHALIA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
83	CC	66858464	OVALLE NORMA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
84	CC	1107533765	PANDARES REBECA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS042	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
85	CC	1087132041	QUIÑONES MARYURI	230301	30	$1,300,000	$208,000	ESSC18	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
86	CC	1143960932	QUIÑONES YENIFER	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
87	CC	1006181461	RENGIFO KAREN	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
88	CC	1144192522	RENTERIA ANGIE	230301	16	$693,334	$111,000	EPS010	16	$693,334	$27,800	CCF57	16	$693,334	$27,800	14-11	16	$693,334	$3,700	16	$0	$0
89	CC	1144192522	RENTERIA ANGIE	230301	3	$130,000	$20,800	EPS010	3	$130,000	$5,200	CCF57	3	$130,000	$5,200	14-11	3	$130,000	$0	3	$0	$0
90	CC	1144192522	RENTERIA ANGIE	230301	1	$43,334	$5,300	EPS010	1	$43,334	$0	CCF57	1	$43,334	$0	14-11	1	$43,334	$0	1	$0	$0
91	CC	1006037830	REYES GUSTAVO	25-14	17	$736,667	$117,900	EPS012	17	$736,667	$29,500	CCF57	17	$736,667	$29,500	14-11	17	$736,667	$3,900	17	$0	$0
92	CC	1005943929	RIASCOS NILA	230301	20	$866,667	$138,700	EPS018	20	$866,667	$34,700	CCF57	20	$866,667	$34,700	14-11	20	$866,667	$4,600	20	$0	$0
93	CC	1005943929	RIASCOS NILA	230301	2	$86,667	$13,900	EPS018	2	$86,667	$3,500	CCF57	0	$0	$0	14-11	2	$86,667	$0	0	$0	$0
94	CC	1004083594	RIVERA JYSETH	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
95	CC	1005875286	ROJAS DANIELA	230301	21	$910,000	$145,600	EPS018	21	$910,000	$36,400	CCF57	21	$910,000	$36,400	14-11	21	$910,000	$4,800	21	$0	$0
96	CC	1005875286	ROJAS DANIELA	230301	2	$86,667	$13,900	EPS018	2	$86,667	$3,500	CCF57	0	$0	$0	14-11	2	$86,667	$0	0	$0	$0
97	CC	1005875286	ROJAS DANIELA	230301	2	$86,667	$13,900	EPS018	2	$86,667	$3,500	CCF57	0	$0	$0	14-11	2	$86,667	$0	0	$0	$0
98	CC	1144194176	SARRAZOLA MAYRA	230201	17	$736,667	$117,900	EPS005	17	$736,667	$29,500	CCF57	17	$736,667	$29,500	14-11	17	$736,667	$3,900	17	$0	$0
99	CC	1061747461	SUAREZ NIDIA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
100	CC	1005866614	VALENCIA CATALINA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS012	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
101	CC	1192896668	VELEZ VANESSA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF57	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
102	CC	1143841533	VILLAREAL BRAIAN	230301	30	$2,000,000	$320,000	EPS010	30	$2,000,000	$80,000	CCF57	30	$2,000,000	$80,000	14-11	30	$2,000,000	$10,500	30	$0	$0
103	CC	1143967202	VIVEROS LINA	230301	10	$433,334	$69,400	EPS002	10	$433,334	$17,400	CCF57	10	$433,334	$17,400	14-11	10	$433,334	$2,300	10	$0	$0

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: SEDE PEREIRA-COMFAMILIAR (7 Afiliados)						$8.665.319	$1.386.600			$8.665.319	$346.800			$8.535.319	$341.600			$8.665.319	$44.500		$0	$0
Centro de Trabajo: RIESGO 1 (7 Afiliados)						**$8,665,319**	**$1,386,600**			**$8,665,319**	**$346,800**			**$8,535,319**	**$341,600**			**$8,665,319**	**$44,500**		**$0**	**$0**
Ciudad: PEREIRA Depto: RISARALDA (7 Afiliados)						$8,665,319	$1,386,600			$8,665,319	$346,800			$8,535,319	$341,600			$8,665,319	$44,500		$0	$0
104	CC	1010147130	CARDENAS NAYDOMI	230301	30	$1,300,000	$208,000	ESSC24	30	$1,300,000	$52,000	CCF44	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
105	CC	1088005824	ESCUDERO YEISON	230301	30	$1,428,651	$228,600	EPS010	30	$1,428,651	$57,200	CCF44	30	$1,428,651	$57,200	14-11	30	$1,428,651	$7,500	30	$0	$0
106	CC	1088270756	HEREDIA LINA	25-14	29	$1,256,667	$201,100	EPS041	29	$1,256,667	$50,300	CCF44	29	$1,256,667	$50,300	14-11	29	$1,256,667	$6,600	29	$0	$0
107	CC	1088270756	HEREDIA LINA	25-14	1	$43,334	$7,000	EPS041	1	$43,334	$1,800	CCF44	1	$43,334	$1,800	14-11	1	$43,334	$0	1	$0	$0
108	CC	1117012776	MILLAN VALENTINA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF44	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
109	CC	1098804111	POLANCO DANIELA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF44	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
110	CC	1080188955	SILVA YESIKA	230301	14	$606,667	$97,100	EPS037	14	$606,667	$24,300	CCF44	14	$606,667	$24,300	14-11	14	$606,667	$3,200	14	$0	$0
111	CC	1080188955	SILVA YESIKA	230301	3	$130,000	$20,800	EPS037	3	$130,000	$5,200	CCF44	0	$0	$0	14-11	3	$130,000	$0	0	$0	$0
112	CC	1004736167	TREJOS WILLIAM	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF44	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: SEDE MEDELLIN (6 Afiliados)						$8.136.669	$1.302.100			$8.136.669	$325.700			$8.050.001	$322.100			$8.136.669	$42.200		$0	$0
Centro de Trabajo: SEDE MEDELLIN (6 Afiliados)						**$8,136,669**	**$1,302,100**			**$8,136,669**	**$325,700**			**$8,050,001**	**$322,100**			**$8,136,669**	**$42,200**		**$0**	**$0**
Ciudad: MEDELLIN Depto: ANTIOQUIA (6 Afiliados)						$8,136,669	$1,302,100			$8,136,669	$325,700			$8,050,001	$322,100			$8,136,669	$42,200		$0	$0
113	CC	1128272020	ARROYO JOHANA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF04	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
114	CC	1152713234	BUENO ANA	230301	29	$1,256,667	$201,100	EPS010	29	$1,256,667	$50,300	CCF04	29	$1,256,667	$50,300	14-11	29	$1,256,667	$6,600	29	$0	$0
115	CC	1152713234	BUENO ANA	230301	1	$43,334	$7,000	EPS010	1	$43,334	$1,800	CCF04	0	$0	$0	14-11	1	$43,334	$0	0	$0	$0
116	CC	1002184527	ESPINOSA MARIA	230201	17	$736,667	$117,900	EPS010	17	$736,667	$29,500	CCF04	17	$736,667	$29,500	14-11	17	$736,667	$3,900	17	$0	$0
117	CC	1152211392	MARIN ANLLY	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF04	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
118	CC	1000902207	OCHOA LAURA	230201	29	$1,256,667	$201,100	EPS010	29	$1,256,667	$50,300	CCF04	29	$1,256,667	$50,300	14-11	29	$1,256,667	$6,600	29	$0	$0
119	CC	1000902207	OCHOA LAURA	230201	1	$43,334	$7,000	EPS010	1	$43,334	$1,800	CCF04	0	$0	$0	14-11	1	$43,334	$0	0	$0	$0
120	CC	1016066341	OLARTE JHON	230301	30	$2,200,000	$352,000	EPS037	30	$2,200,000	$88,000	CCF04	30	$2,200,000	$88,000	14-11	30	$2,200,000	$11,500	30	$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: SEDE BOGOTA (4 Afiliados)						$4,800,002	$768,200			$4,800,002	$192,200			$4,800,002	$192,200			$4,800,002	$25,300		$0	$0
Centro de Trabajo: SEDE BOGOTA (4 Afiliados)						**$4,800,002**	**$768,200**			**$4,800,002**	**$192,200**			**$4,800,002**	**$192,200**			**$4,800,002**	**$25,300**		**$0**	**$0**
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (4 Afiliados)						**$4,800,002**	**$768,200**			**$4,800,002**	**$192,200**			**$4,800,002**	**$192,200**			**$4,800,002**	**$25,300**		**$0**	**$0**
121	CC	1023978840	CASTELLANOS EDNA	230301	26	$1,213,334	$194,200	EPS037	26	$1,213,334	$48,600	CCF24	26	$1,213,334	$48,600	14-11	26	$1,213,334	$6,400	26	$0	$0
122	CC	1233892310	COMBARIZA LAURA	25-14	26	$1,213,334	$194,200	EPS008	26	$1,213,334	$48,600	CCF24	26	$1,213,334	$48,600	14-11	26	$1,213,334	$6,400	26	$0	$0
123	CC	1075322445	UMBARILA ANGGELA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF24	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
124	CC	1033796857	WALTEROS JULIAN	230201	23	$1,073,334	$171,800	EPS017	23	$1,073,334	$43,000	CCF24	23	$1,073,334	$43,000	14-11	23	$1,073,334	$5,700	23	$0	$0
Total Afiliados(101)						**$133,361,619**	**$21,506,900**			**$138,258,286**	**$5,944,600**			**$131,324,947**	**$5,250,500**			**$138,258,286**	**$702,400**		**$0**	**$0**

2024/09/23 03:17 PM

GS-2024-099312-DECAL

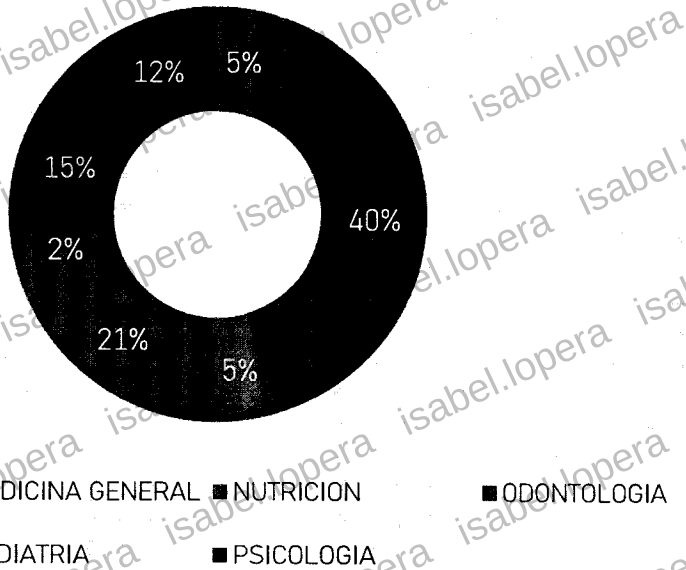
WWW.LIANBPO.COM.CO

6. CANCELACIÓN

- De las citas realizadas en el mes de Septiembre se cancelaron un total de 130:

- GINECOLOGIA: 7
- MEDICINA GENERAL: 52
- NUTRICION:6
- ODONTOLOGIA: 27
- ORTOPEDIA: 2
- PEDIATRIA: 20
- PSICOLOGIA: 16

CITAS CANCELADAS



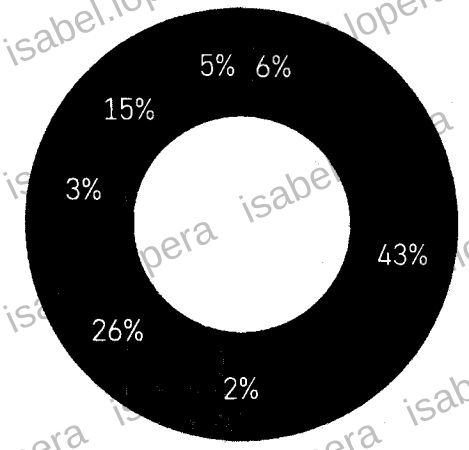
1307212660

5. AGENDAMIENTO

- De las citas realizadas en el mes de **Septiembre** se agendaron en total 2584 de la siguiente manera:

- GINECOLOGIA: **164**
- MEDICINA GENERAL: **1,114**
- NUTRICION: **39**
- ODONTOLOGIA: **672**
- ORTOPEDIA: **89**
- PEDIATRIA: **385**
- PSICOLOGIA: **121**

AGENDAMIENTO POR ESPECIALIDAD

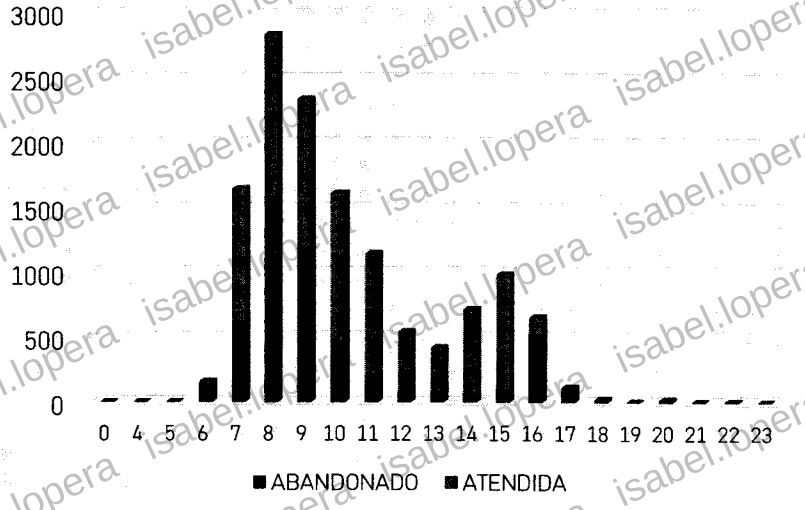


1307212660

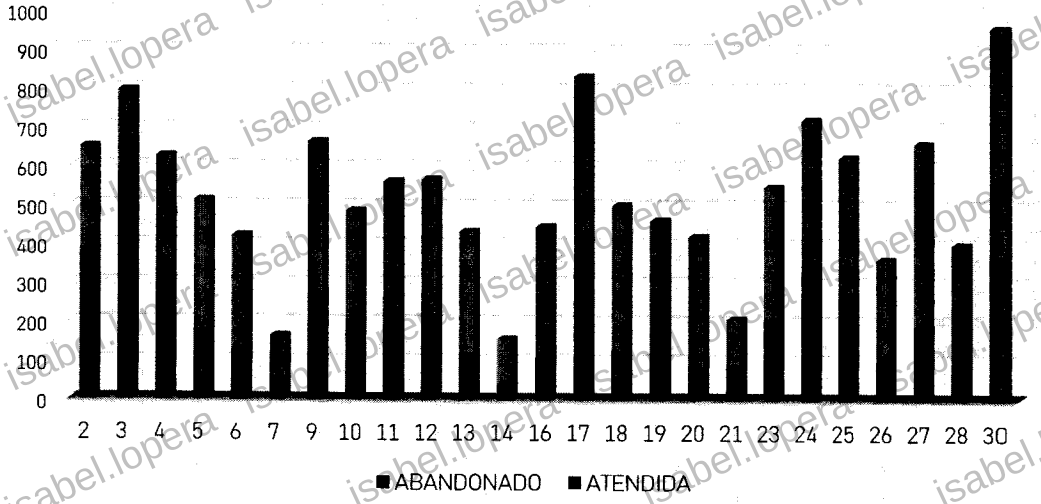
GS-2024-099312-DECAL

4. VOLUMEN DE LLAMADAS

MAPA DE CALOR POR HORA



MAPA DE CALOR POR DIA

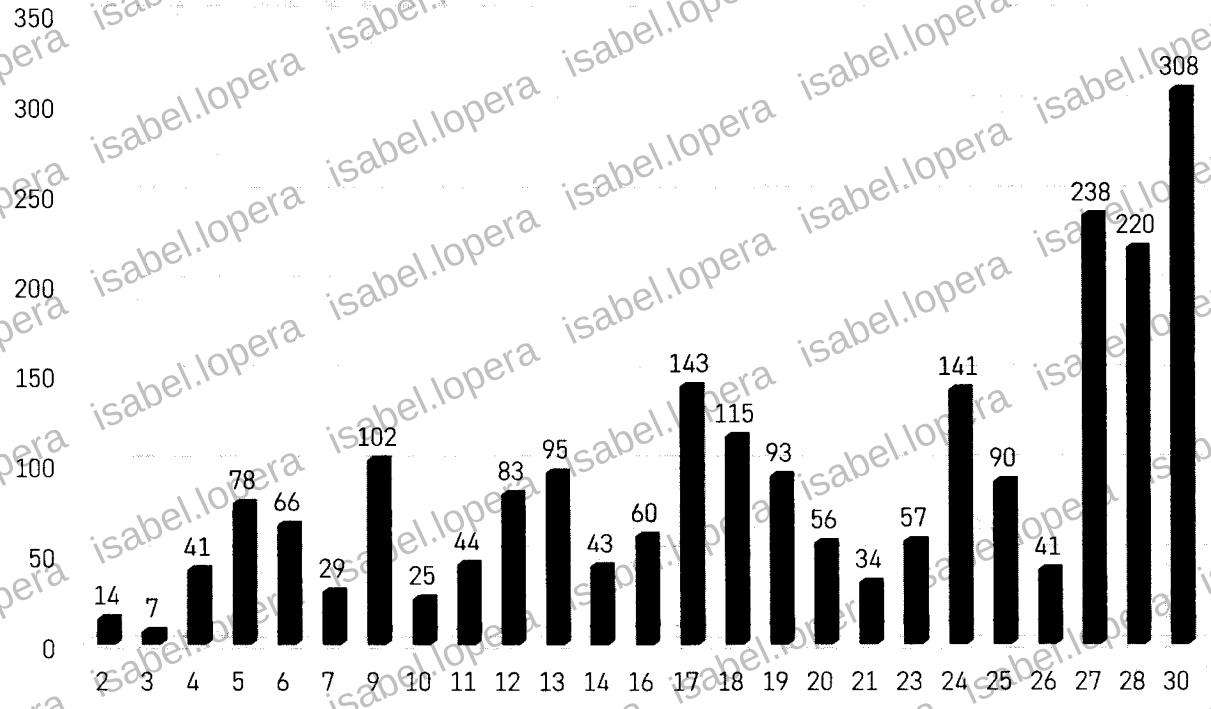


- Podemos evidenciar en el mapa de calor que tuvimos mayor volumen de llamadas en la franja horaria de 8 a 9 de la mañana en donde encontramos nuestro pico más alto, siendo un total 2,835 llamadas .
- Evaluando el volumen de llamada del mes **Septiembre** evidenciamos que los días 30 y 17 de Septiembre tuvimos los picos más altos en volumen de llamadas en donde atendimos 833 y 959 llamadas respectivamente en cada día.

1307212660

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA: OUTBOUND

LLAMADAS SALIENTES



- Del total de llamadas salientes observamos:

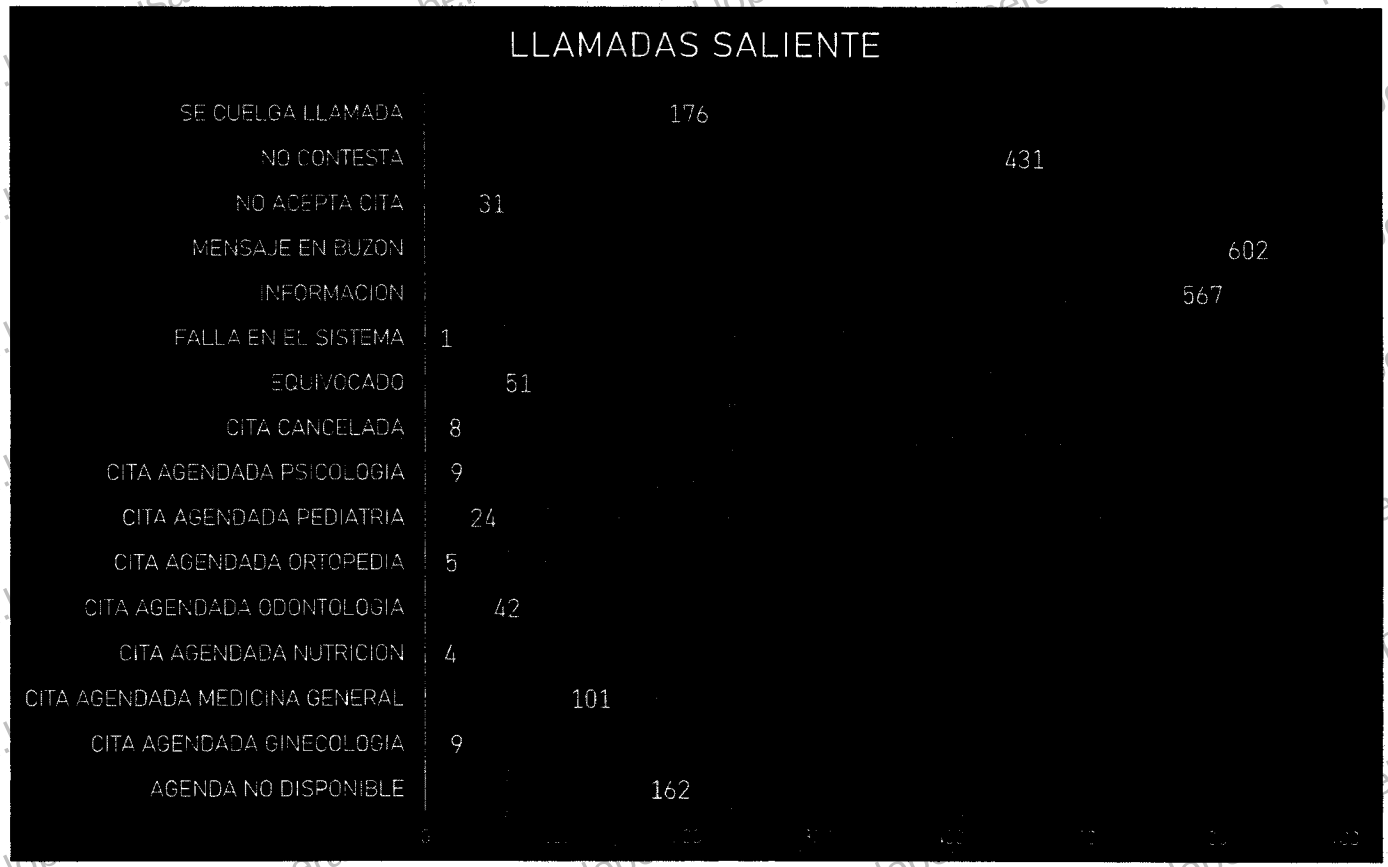
1. En total de las **2,223** llamadas que se retornaron, se marcaron **2,259** minutos.
2. Diariamente se realiza la gestión de marcar las llamadas abandonadas.

1307212660

GS-2024-099312-DECAL

WWW.LIANBPO.COM.CO

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA: OUTBOUND

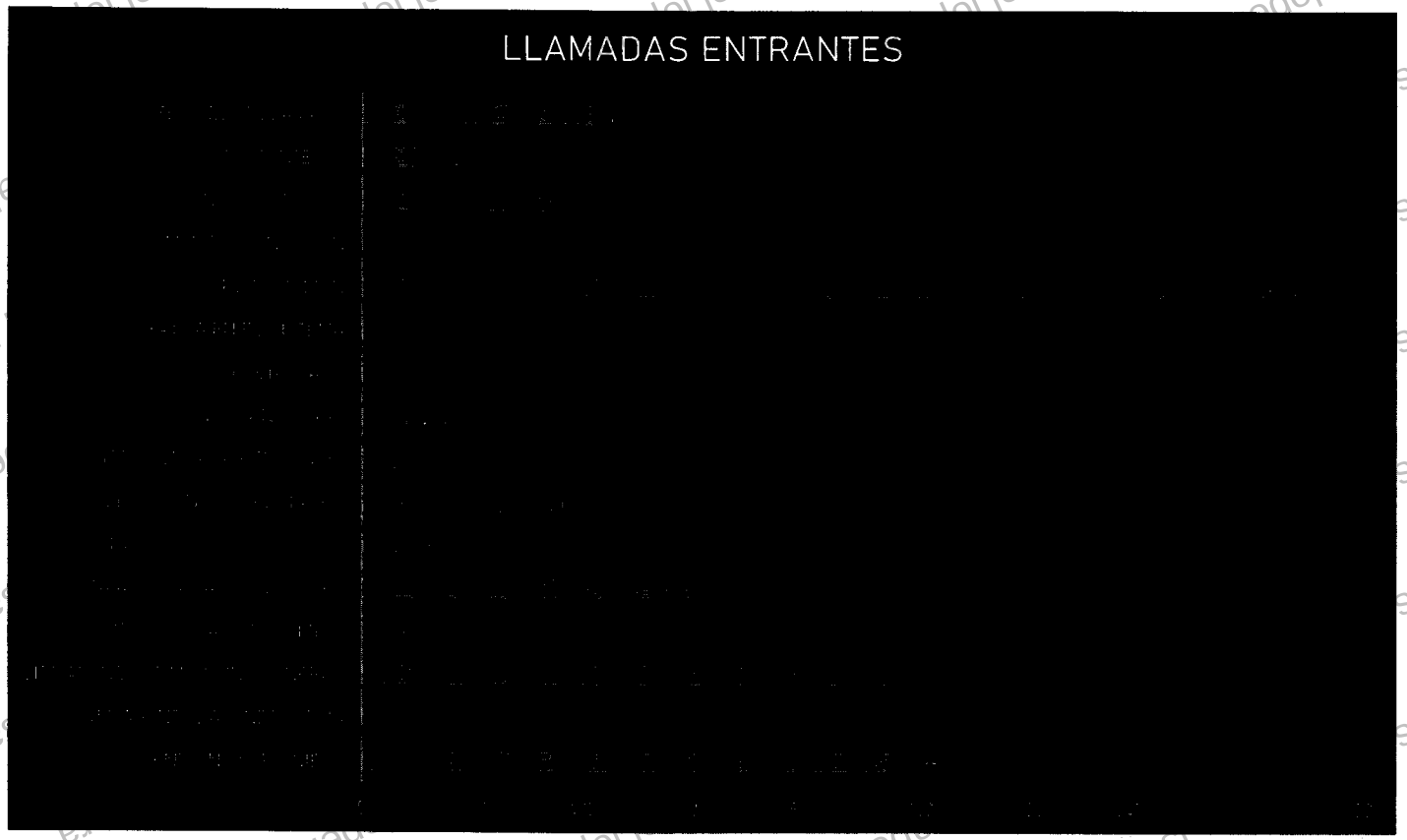


- Del total de llamadas salientes observamos:

1. **567** fueron referente a brindar información.
2. Del retorno de las llamadas se pudieron agendar **202** citas.

1307212660

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA: IMBOUND



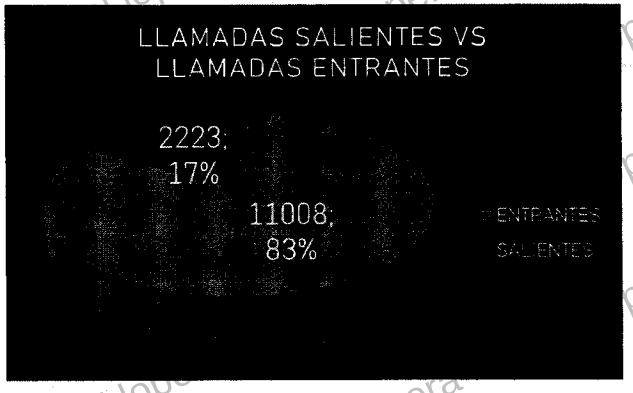
- Podemos visualizar el resultado de todas las llamadas entrantes del mes de Septiembre..

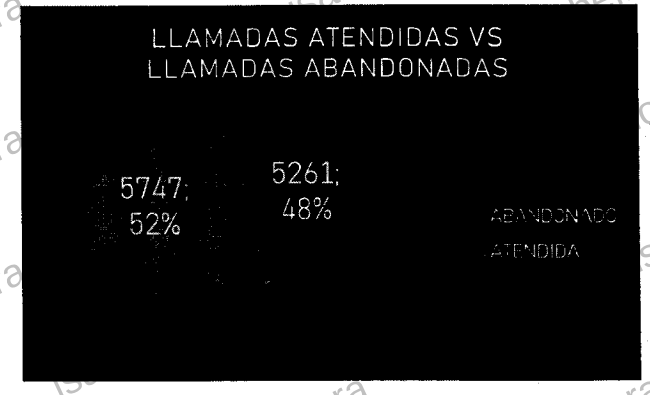
GS-2024-099312-DECAL

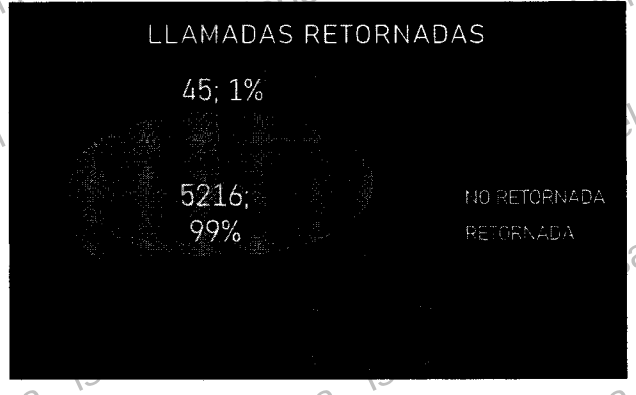
GS-2024-099312-DECAL

2. OPERACIÓN GENERAL

- En la operación realizada desde el 1 al 30 de Septiembre se realizaron **13,231** llamadas de las cuales **11,008** fueron llamadas entrantes y **2,223** llamadas salientes.
- De las llamadas entrantes se atendieron oportunamente **5,747** y hubo **5,261** abandonadas sin embrago se realizó retorno y de la devolución de llamadas de los pacientes se pudieron atender **5,216** solicitudes.
- Obtuvimos en promedio un **TMO** (Tiempo promedio de llamada) de **247,95 seg.** (4,13 min).







1307212660

1. PRESENTACIÓN

- El objetivo del presente informe es ver los resultados del Call Center en la **Unidad Prestadora De Salud Manizales** para efectuar la atención de las solicitudes de asignación de citas por parte de los afiliados.
- En el informe se contempla la gestión realizada en el periodo del **1 al 30 de Septiembre**, en el cual detalla el consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
- La operación de gestión Call Center conto con un equipo de 3 agentes, y un coordinador a cargo para apoyar y reforzar la gestión del mes de Septiembre:

Coordinador: Henry Gamboa
Agente 1: Dahian Cuenca
Agente 2: Felipe Torres
Agente 3: Andres Cuenca

1307212660

GS-2024-099312-DECAL

WWW.LIANBPO.COM.CO

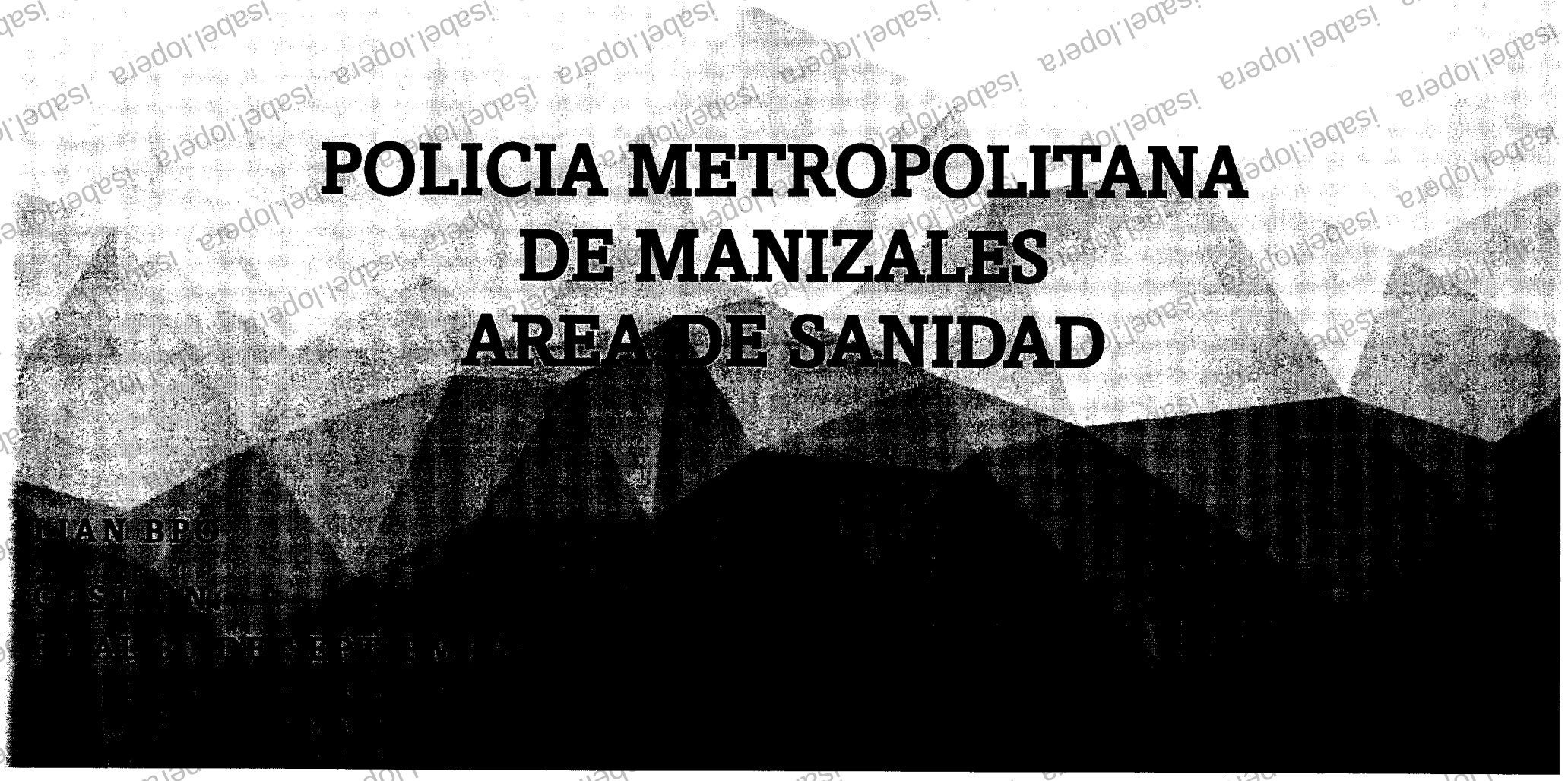
ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN Pág. 3
2. OPERACIÓN GENERAL Pág. 4
3. ATENCIÓN TELEFÓNICA
   3.1 IMBOUND Pág. 5
   3.2 OUTBOUND Pág. 6
4. VOLUMEN DE LLAMADAS Pág. 8
5. AGENDAMIENTO Pág. 9
6. CANCELACIÓN Pág. 10
7. MENSAJERÍA Pág. 11
8. DEMANDA INSATISFECH Pág. 12
9. OBSERVACIONES Pág. 13

1307212660

1307212660

POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES AREA DE SANIDAD



GS-2024-099312-DECAL

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900271394	3	LIAN BPO SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	PRINCIPAL	Calle 9 7-59 Centro	NEIVA-HUILA	8714332	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-08	2024-09	932015894	9473645924	E	2024/09/23	2024/09/23	BANCO DAVIVIENDA	0	$33,404,400

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				97	$21,506,900	$0	$0	$21,506,900
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	4	$852,800	$0	$0	$852,800
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	22	$6,940,200	$0	$0	$6,940,200
PORVENIR	230301	800,224,808	8	51	$10,071,500	$0	$0	$10,071,500
PROTECCION	230201	800,229,739	0	20	$3,642,400	$0	$0	$3,642,400
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				101	$702,400	$0	$0	$702,400
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	101	$702,400	$0	$0	$702,400
CCF (ADMINISTRADORAS: 5)				97	$5,250,500	$0	$0	$5,250,500
COMFAMA	CCF04	890,900,841	9	6	$322,100	$0	$0	$322,100
COMFAMILIAR HUILA	CCF32	891,180,008	2	59	$3,446,800	$0	$0	$3,446,800
COMFAMILIAR RISARALDA	CCF44	891,480,000	1	7	$341,600	$0	$0	$341,600
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	21	$947,800	$0	$0	$947,800
COMPENSAR	CCF24	860,066,942	7	4	$192,200	$0	$0	$192,200
EPS (ADMINISTRADORAS: 14)				101	$5,944,600	$0	$0	$5,944,600
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	2	$179,900	$0	$0	$179,900
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	2	$81,500	$0	$0	$81,500
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	1	$48,600	$0	$0	$48,600
COOSALUD EPS	EPS042	900,226,715	3	1	$52,000	$0	$0	$52,000
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	1	$52,000	$0	$0	$52,000
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	1	$52,000	$0	$0	$52,000
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	14	$719,900	$0	$0	$719,900
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	2	$76,000	$0	$0	$76,000
FOSYGA RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN	MIN002	901,037,916	1	1	$52,000	$0	$0	$52,000
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	51	$2,644,400	$0	$0	$2,644,400
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	2	$104,100	$0	$0	$104,100
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	2	$81,600	$0	$0	$81,600
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	3	$85,000	$0	$0	$85,000
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	18	$1,715,600	$0	$0	$1,715,600
TOTAL				101	$33,404,400	$0	$0	$33,404,400

1307212660

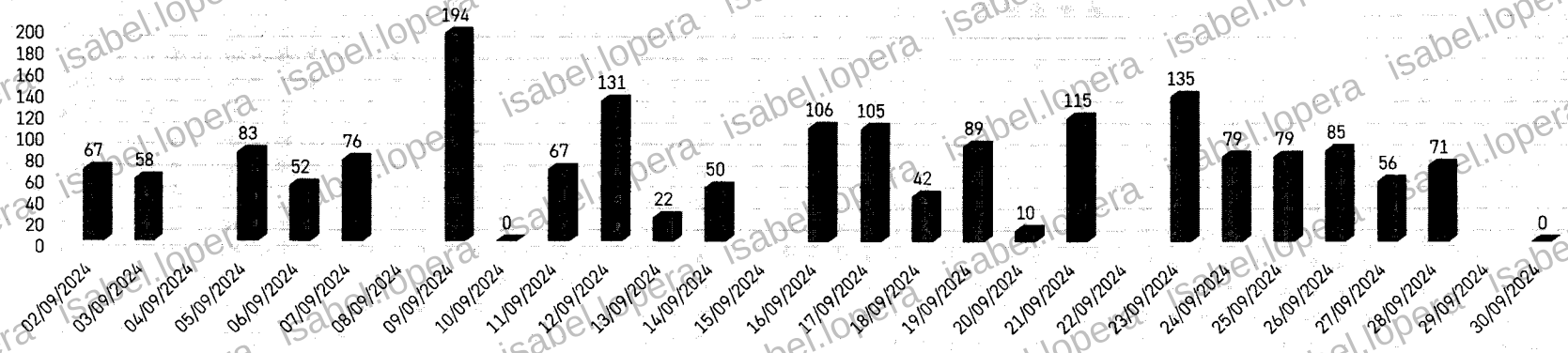
2024/09/23 03:17 PM

isabel.lopera

GS-2024-099312-DECAL

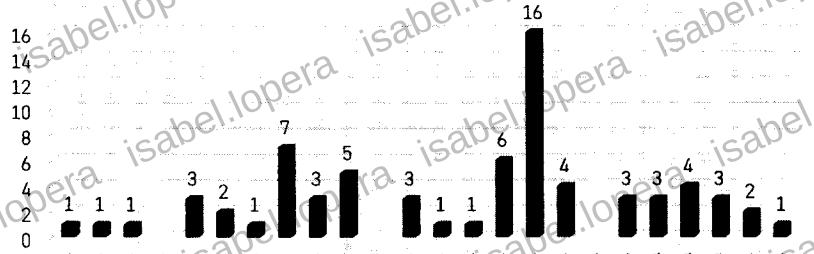
7. MENSAJERÍA

ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO POR DÍA



- En total se realizó **1,840** envíos de mensajes de texto , de los cuales **1,772** fueron recordatorio de citas, en donde se le notifica en la fecha, hora y cita solicitada, y **68** fueron mensajes de cancelación de citas.
- Encontramos los picos más altos de envió de mensajes fueron los dias **9** y **12** del mes de **Septiembre**.

ENVÍO DE SMS DE CANCELACION DE CITAS POR DIA



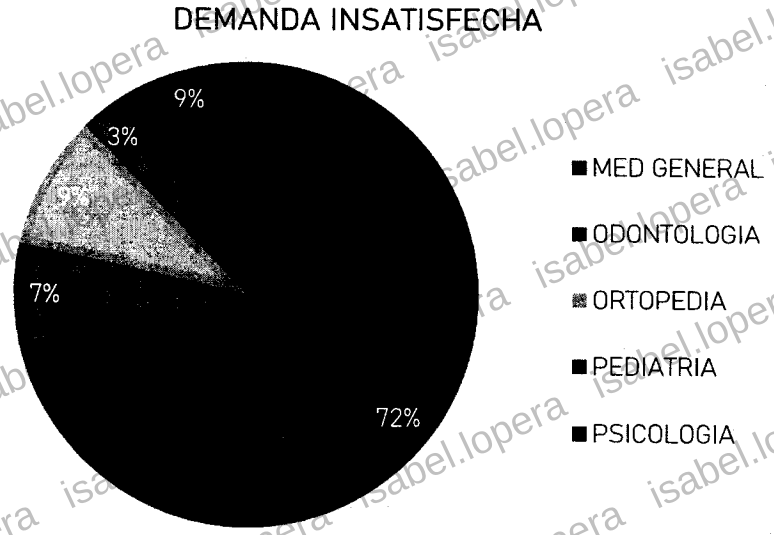
1307212660

GS-2024-099312-DECAL

8. DEMANDA INSATISFECHA

- En el mes de **Septiembre** tuvimos en total **437** pacientes en demanda insatisfecha distribuidos de la siguiente manera

  - Medicina General: **313**
  - Odontología: **30**
  - Ortopedia: **41**
  - Pediatría: **14**
  - Psicología: **39**



1307212660

9. OBSERVACIONES

- Observamos que en el mes de **Septiembre** tuvimos un mayor volumen de llamadas comparados con el mes de **Agosto**, en el mes de **Septiembre** obtuvimos un porcentaje de abandono elevado sin embargo pudimos darle retorno para atender las solicitudes de los pacientes.
- Mejoramos el **TMO** tiempo de llamada a **247,95 seg.** (4,13 min) en donde podemos atendar las solicitudes de los pacientes de una manera más ágil y así poder tener mayor cobertura al volumen de llamadas.
- Observamos un número significativo en demanda insatisfecha en **MEDICINA GENERAL** siendo de **313** pacientes.
- El mayor motivo de cancelación por parte de los pacientes es que una vez realizan la cita después informan que no pueden acercarse a la clínica.
- Se realiza retroalimentación de manera semanal en los cuales se tienen en cuenta los siguientes parámetros:
  1. Expresarse de forma clara, precisa y ordenada.
  2. Tono de voz, vocalización y velocidad de habla
  3. Protocolo de la llamada, saludo y despedida.
  4. Escucha atentamente y maneja inquietudes del paciente
- Se realiza acompañamiento en tiempo real para aclarar inquietudes a las agentes y así poder dar respuestas inmediatas.

1307212660